

Gelsa somos **todos**

Una Compañía Progreso País.



GRUPO

Gelsa 
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA
TODO
PARA TODO!**

**data
center**
colombia

ONJ
OPERADOR NACIONAL
DE JURISDICCION

**FUNDACIÓN SOCIAL
SUEÑOS
de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor

CONVOCATORIA No. 613

CLIENTE OCULTO 2025

Fecha de apertura: 12/02/2025

Fecha de cierre: 21/02/2025

Hora de cierre: 03:00 pm

El **Grupo Empresarial en Línea S.A. – Gelsa**, es una compañía que, gracias a sus más de 17 años de experiencia, es líder en redes transaccionales. Actualmente cuenta con la adjudicación, por parte de la Lotería de Bogotá, de la concesión para la explotación y operación de las apuestas permanentes en la región capital y el Departamento de Cundinamarca

PAGA TODO es la marca comercial mediante la cual opera Gelsa como red multiservicios, ofreciendo su portafolio de servicios transaccionales (que incluye giros, pines, recargas, corresponsalía bancaria, pagos y recaudos, entre otros) y de juegos de suerte y azar (Chance, Súper Astro, Paga Millonario, Baloto, BetPlay y las diferentes loterías del nivel nacional en la modalidad tradicional y en línea), llegando a todas las localidades de Bogotá y a los 116 municipios de Cundinamarca.

Los invita a participar para cotizar cliente oculto 2025 de acuerdo con las especificaciones relacionadas a continuación:



CONVOCATORIA No. 613

CLIENTE OCULTO 2025

La sola recepción de cotizaciones o propuestas de servicios por parte de GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A., o la preselección de cualquier proveedor, o su posterior selección, no constituyen para la Compañía una promesa de celebrar un Contrato ya que GELSA solo se obligará con la suscripción del Contrato respectivo firmado por su Representante Legal, de tal manera que, antes de ello, podrá desistir o declarar desierto este proceso de preselección de proveedores, aun sin expresar razón alguna y sin que haya lugar a indemnización o compensación alguna a favor del proponente.

Los costos y gastos en que los interesados incurran con ocasión de la presente convocatoria, incluyendo, pero sin limitarse a la entrega de documentación, la preparación y presentación de las cotizaciones y/o propuestas de servicios, y cualquier otro costo o gasto relacionado con la participación en el proceso de la convocatoria estará a cargo exclusivo de los proveedores interesados en atender el requerimiento de información.

Con lo anterior mencionado, Grupo Empresarial en Línea SA los invita a participar a cotizar cliente oculto de acuerdo con las especificaciones relacionadas a continuación:

CONVOCATORIA No. 613

CLIENTE OCULTO 2025

Esta convocatoria es una invitación a los interesados, para presentar cotización y/o propuesta de servicios que se publica con el objetivo de preseleccionar las cotizaciones y/o propuestas que más se ajusten a las necesidades y requerimientos de GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A.-GELSA y en consecuencia esta Compañía no asume responsabilidad alguna por el hecho de solicitar las cotizaciones y/o propuestas a que se refiere este documento. Por consiguiente, GELSA está en libertad de aceptar o no las cotizaciones o propuestas de servicios que se le presenten como consecuencia de esta invitación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se advierte a todos los proveedores de bienes y/o servicios que la publicación de la presente convocatoria, la entrega de la información solicitada en la convocatoria por los posibles proveedores, así como la presentación de cotizaciones y/o propuestas no generan compromiso y obligación por parte de GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. de celebrar contrato alguno, pues no corresponde a un procedimiento de selección de proveedores con evaluación ni ponderación.

Así mismo, la presentación de las cotizaciones y/o propuestas por parte de los proveedores no implica para GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. la promesa de contratación o compromiso de cualquier naturaleza, toda vez que su presentación se hace en el marco de un simple requerimiento para presentar propuesta o cotización con el objetivo de conocer los servicios y/o productos que un proveedor puede ofrecer a la Compañía y en consecuencia GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. se reserva el derecho de comunicar el resultado del mismo y a invitar o no a uno o varios proveedores a participar en un proceso de selección posterior o a presentar formalmente oferta comercial o a suscribir contrato directamente con la Compañía.



CONVOCATORIA No. 613

CLIENTE OCULTO 2025

MEDICIÓN AUDITORÍA DE SERVICIO.

Este monitoreo permite a la compañía tomar medidas que garanticen la calidad del servicio que se presta a los usuarios de la red de oficinas de Paga Todo mitigando los reportes realizados por entes de control y las quejas de los clientes sobre deficiencias en el servicio que brindan nuestras asesoras.

Objetivos:

- Identificar mínimo 10 puntos por SPT sobre los cuales la calidad del servicio de la Red Comercial no es la adecuada y establecer el plan de mejoramiento basados en:
 - Ejecución de la venta cruzada.
 - Disponibilidad y actitud de atención.
 - Abordamiento.
 - Conocimiento del portafolio
 - Orientación al cliente.
 - Cierre de venta.
- Identificar las 10 mejores colocadoras en la calidad del servicio ofrecido a los clientes, así como conocimiento del portafolio y manejo de objeciones.



Alcance:

La muestra de la medición de auditoria en punto de venta debe cubrir un total de 865 PDV de la Red Comercial.

Se debe tener en cuenta, la totalidad de la Red Comercial (PDV de Bogotá Y Cundinamarca).

- Bogotá (Norte, Sur, Oriente, Occidente, Suroccidente y Soacha)
- Cundinamarca (Villeta, Facatativá, Zipaquirá, Oriente Cundinamarca, Girardot y Fusagasugá) y los puntos de los territorios que se lideran desde cada zona

BOGOTÁ	SPT	GENERAL	MENSUAL	TIEMPO DE EJECUCIÓN
	OCIDENTE OF	113	11	
SUR OCCIDENTE OF	129	13		
ORIENTE OF	114	11		
NORTE OF	118	12		
SUR OF	85	9		
SOACHA OF	47	5		
TOTAL	607	61		15 DIAS
CUNDINAMARCA	GIRARDOT	52	5	
	FUSA	32	3	
	FACA	82	8	
	VILLETA	29	3	
	ZIPAQUIRA	57	6	
	ORIENTE	6	1	
	TOTAL	258	26	

Gelsa somo

todos

TOTAL GENERAL

865

87

TOTAL MES



Metodología

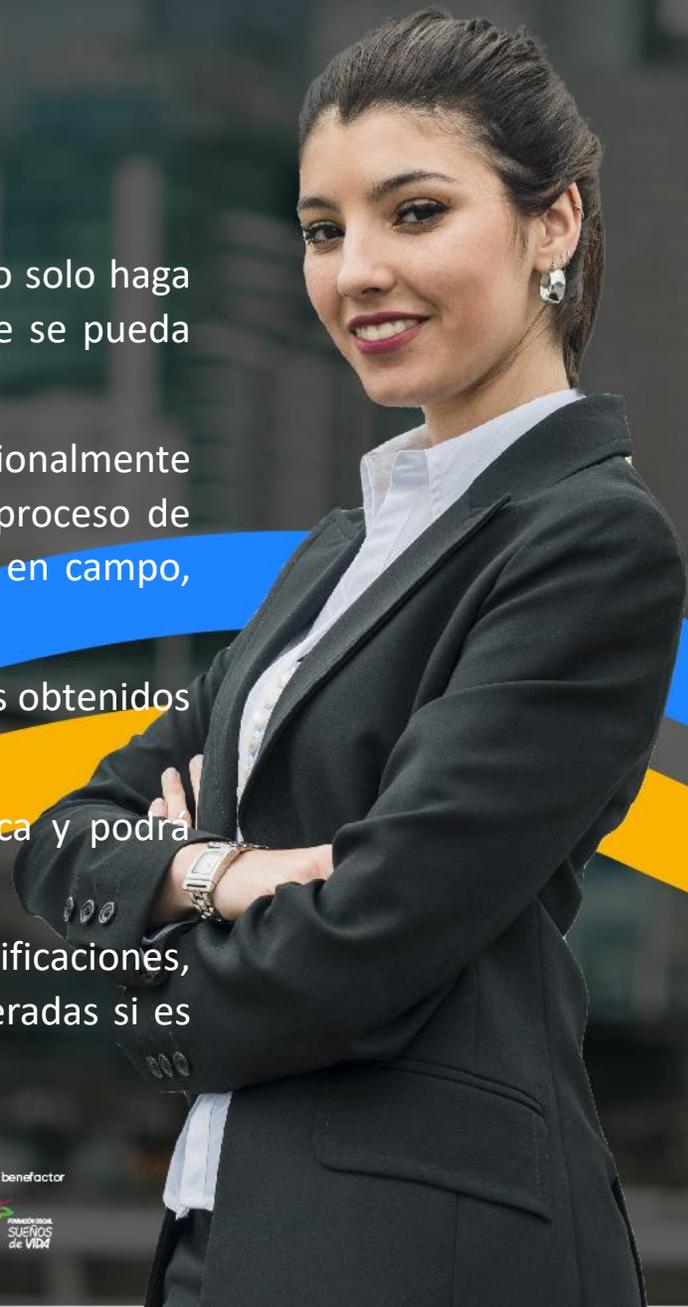
El desarrollo de la aplicación de cliente oculto debe permitir por parte del proveedor que no solo haga consulta y análisis de la atención, sino que se realice la adquisición de productos para que se pueda soportar el ciclo completo del servicio brindado por el personal de venta.

Las visitas deben estar soportadas tecnológicamente con video y audio de alta calidad. Adicionalmente se debe dejar registro fotográfico de la persona que brindó el servicio para garantizar el proceso de retroalimentación. El proveedor debe tener el personal idóneo para realizar esta actividad en campo, que se garantice el total cumplimiento de los requisitos establecidos en la guía.

El 20% de las visitas deben garantizar sesiones de retroalimentación de acuerdo a los puntajes obtenidos para cada punto.

El proveedor podrá organizar las rutas a trabajar tanto en Bogotá como en Cundinamarca y podrá alternar dentro Bogotá y Cundinamarca durante los meses de la actividad.

Al finalizar cada mes el proveedor debe brindar un informe con el detallado de las calificaciones, hallazgos, puntos de mejora y retroalimentaciones. Las segundas visitas pueden ser consideradas si es necesario o en caso de ser solicitadas.



Entregables:

Reporte mensual: consolidado de la interpretación de las visitas según los criterios definidos, novedades encontradas durante el cliente oculto y adicionalmente debe remitir los soportes de las visitas en video en donde se evidencie quién prestó el servicio y las características generales del punto de venta o del entorno del vendedor, además de un Informe de los resultados con análisis de manera general y por STP.

Luego de terminadas las mediciones debe haber un informe final consolidado con conclusiones, hallazgos y recomendaciones.

El proveedor seleccionado debe garantizar la compra de productos reales en la red para poder evaluar el ciclo completo de atención.

Tiempo de la medición:

10 meses (marzo a Diciembre).



CONDICIONES DE CONVOCATORIA

1. La propuesta debe ser radicada en físico y en sobre sellado en la Av. Calle 26 No 69D-91, Torre1, Recepción primer piso, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm.
2. El sobre debe venir marcado, dirigido al proceso de Compras, **especificando únicamente el numero de la convocatoria y nombre del proveedor, de la siguiente forma:**

Nombre del proveedor:	
Numero de la convocatoria:	
Producto y/o servicio al que esta ofertando:	
Cantidad de Folios:	
Dirigido a:	

3. En caso de no poder radicar la convocatoria de manera física por favor enviar un correo electrónico a angie.soto@gelsa.com.co y jose.rojas@gelsa.com.co manifestando la razón, y se dará la respectiva instrucción.
4. Diligenciar el formulario y adjuntar los documentos solicitados como proveedor en el slide numero 10 y/o 11 dependiendo de su condición.
5. Las propuestas que no cumplan con las condiciones de la convocatoria, que lleguen por fuera de la fecha, horario estipulado, no se tendrán en cuenta para la selección del proveedor.
6. Se debe especificar en la propuesta especificaciones técnicas del servicio, valor unitario antes de impuestos, garantía, tiempo de entrega, forma de pago, vigencia de la propuesta.
7. Para cualquier duda comunicarse con la Sra. Angie Lorena Soto, email: angie.soto@gelsa.com.co cel. 314 8888456. o al Sr José Rojas email: jose.rojas@gelsa.com.co
8. La radicación de su propuesta no se entenderá como una obligación para contratar el servicio solicitado en la presente convocatoria.
9. Se suscribirá contrato en el cual se exigirá las pólizas de garantías que apliquen (calidad, cumplimiento, anticipo etc.)
10. En caso de no ser seleccionado será notificado en un tiempo aproximado de 30 días después de cerrada la convocatoria.

DOCUMENTOS PARA PROVEEDORES ANTIGUOS

Persona Natural	Persona Jurídica
Formulario conocimiento del cliente externo – proveedor (adjunto por correo).	Formulario conocimiento del cliente externo – proveedor (adjunto por correo).
Fotocopia cédula de ciudadanía de representante.	Fotocopia de cédula de ciudadanía de representante legal.
Rut con fecha 2023 o fecha generación documento 2023	Rut con fecha 2023 o fecha generación documento 2023
Pago de seguridad Social .	Certificado de existencia y representación legal (no superior a 30 días de su fecha de expedición). Referencia Bancaria 2023

Si ya actualizo documentos en el presente año o los envió para participar en otra convocatoria del 2024, no es necesario radicarlos nuevamente.

DOCUMENTOS VINCULACIÓN DE PROVEEDORES NUEVOS

Persona Natural	Persona Jurídica
Formulario conocimiento del cliente externo – proveedor (ver adjunto)	Formulario conocimiento del cliente externo – proveedor (ver adjunto)
Fotocopia cédula de ciudadanía de representante	Fotocopia de cédula de ciudadanía de representante legal.
Rut con fecha 2023 o fecha generación documento 2023	Rut con fecha 2023 o fecha generación documento 2023
2 Referencias Comerciales	Certificado de existencia y representación legal (no superior a 30 días).
Pago de seguridad Social	2 Referencias Comerciales
	Referencia Bancaria 2023
	Estados Financieros último año

Si ya actualizo documentos en el presente año o los envié para participar en otra convocatoria del 2024, no es necesario radicarlos nuevamente.

Gracias

Gelsa somos
todos



GRUPO

gelsa 
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA
TODO
PARA TODO!**

**data
center**
colombia

 **ONJ**
ASOCIACIÓN NACIONAL
DE OCCUPADOS

 FUNDACIÓN SOCIAL
**SUEÑOS
de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor