



**La sostenibilidad,
nuestra mejor jugada**



La sostenibilidad,
nuestra mejor jugada



Tabla de contenido

Datos de la Empresa	7
Agradecimientos	7
Mensaje del presidente de la junta directiva (bienvenida)	8
Mensaje del gerente general	10
Nuestro informe 2016	13
Materialidad y cobertura	15
¿Cómo identificamos los temas relevantes?	16
Grupos de interés que hacen parte de nuestra mejor jugada	22
Satisfacción de nuestros clientes	24
Relacionamiento con nuestros grupos de interés	25
Sumamos fuerzas para seguir creciendo	28



GELSA 15 años haciendo historia

Reseña empresarial	32
Nuestros líderes	37
La sostenibilidad nos ayuda a darle un giro al planeta	39
Nuestro compromiso nos direcciona ...	41
Política integral	43

Le apostamos a la prosperidad económica

Paga Todo: más ganadores más servicios	48
Nuestros productos y servicios	51
Juégatala con nosotros.....	51
Te invitamos a recargarte	52

Ven y dale un giro a los tuyos	52
Asegúrate y vive tranquilo	53
Ven y paga todo	53
Corresponsal bancario BBVA	54
Nuestra gestión en cifras	55
Nuestra gestión económica	55
Resultados por producto	58
Nuestra gestión ambiental	63
Nuestra gestión social	64
Distribución de nuestra fuerza laboral por género	66
Nuestros proveedores se la juegan con nosotros	67
Satisfacción de proveedores	68
Satisfacción de arrendadores	68
Desarrollo tecnológico	69

3 Aseguramos la inclusión social

En GELSA apostamos para formar ganadores	74
Modelo de gestión de talento	75
Clasificación de colaboradores por categoría profesional, género y región, para el año 2016	77
Con esta inversión gana el país	82
Inversión social	83
GELSA segura y saludable	84
Accidentabilidad del año 2016	86

4 Recargamos nuestro entorno

Aseguramos un bajo impacto ambiental asociado a nuestro quehacer	90
Programa Versión Eco, para estar con los pies en la tierra	91
Conocemos lo que debemos cuidar y lo que debemos dejar de generar	93
Índice de GRI	96





Datos de la empresa:

(G4-31)

Av. Calle 26 No. 69 D – 91 Piso 7
Arrecife Centro Comercial
Bogotá – Colombia
Línea en Bogotá: 378 88 88 ext 1157 y 1158
Call Center: 378 88 80
servicio.alcliente@gelsa.com.co
pagatodo.co

Agradecimientos

Queremos agradecer a todos nuestros colaboradores, ya que gracias a su compromiso con la misión del Grupo Empresarial en Línea S.A. - GELSA y a su esfuerzo diario por prestar un excelente servicio, nos dan las herramientas para mejorar cada día, aumentando la confianza de nuestros clientes y posicionándonos como una de las más importantes redes multiservicios del país, hoy liderando el ranking empresarial en su categoría.



La sostenibilidad, nuestra mejor jugada

(G4-1)

Bienvenidos a nuestras primeras memorias de sostenibilidad que responden a la metodología Global Reporting Initiative – GRI, que además de ser esenciales no ocultan el evidente crecimiento operacional, tecnológico, financiero, jurídico, social y medioambiental de nuestra compañía.

Este primer informe de sostenibilidad nos traza una hoja de ruta para seguir fortaleciendo nuestro modelo empresarial que inicia desde la Responsabilidad Social Corporativa como parte integral de nuestra estrategia de negocio, teniendo como eje estructural al gobierno corporativo, con una sinergia efectiva y permanente entre la presidencia y la junta directiva.

Nuestro modelo ha integrado a todas las partes interesadas a través del diseño y ejecución de proyectos económicos, sociales y ambientales, garantizando acciones generadoras de cambios positivos y permanentes en nuestro entorno. Lo anterior, producto del aprendizaje y trabajo continuo, ha permitido el reconocimiento tanto del cliente interno como del externo, como una compañía transparente, cercana a las personas, responsable con el medio ambiente y cada vez más vinculada con la sociedad circundante.

Los excelentes resultados comerciales y financieros, la concesión del juego de apuestas permanentes por cinco años más y los reconocimientos obtenidos durante la vigencia del año anterior, no tendrían sentido si no estuvieran en armonía con un modelo que genere valor compartido entre la compañía y la sociedad.

Y es con hechos concretos que los cambios surten efecto, durante el 2016 incrementamos en un 46% la generación de empleo con respecto al 2015, se produjo un cambio gradual de contratación de quienes se vinculaban como Colocadoras de Apuestas Independientes, ofreciéndoles una contratación directa, aumentando su bienestar integral (personal y familiar), puntualmente de 2.521 colaboradores quienes ahora



forman parte de la generación de empleo que proporciona GELSA en Bogotá y los 116 municipios del departamento de Cundinamarca. Estos, entre otros resultados tangibles, hacen de nuestra compañía Compañía un lugar predilecto para trabajar, que promueve el desarrollo personal y social, interesado por el bienestar de las personas y que se preocupa por entender las necesidades cambiantes de todos sus grupos de interés.

De la misma manera, hemos logrado generar impacto ambiental positivo en nuestro entorno organizacional. Más de 13 mil colaboradores pertenecientes a los grupos de interés más cercanos, han recibido capacitación y sensibilización constante en temas de buenas prácticas ambientales y consumo responsable, evidencia de ello es el aprovechamiento de 2.354 kilogramos de residuos, gracias a la aplicación de la estrategia de separación y recuperación de residuos implementada en la sede administrativa, sumado esto a la medición institucional de la huella de carbono que para el 2016 fue de 296 Toneladas de CO_{2-eq}, siendo nuestro referente como línea de base que nos reta y nos compromete de manera expresa y objetiva disminuir gradualmente el indicador cada año.

En concordancia con las buenas prácticas ambientales, en el 2016 cumplimos con todos los

requisitos legales ambientales aplicables por parte de la autoridad competente, la Secretaría Distrital de Ambiente. Así mismo, promovimos, apoyamos y ejecutamos la siembra de 500 árboles en diferentes escenarios de la ciudad y realizamos exitosas jornadas de sensibilización ambiental, como la desarrollada en el Parque Nacional Natural Chingaza, actividades que además de impactar positivamente el ambiente de la capital y sus habitantes, fortalecen la oferta de valor y la reputación institucional.

Como señalé anteriormente, este informe esencial representa una hoja de ruta para seguir en el camino de mejora institucional constante, por cuanto si bien es cierto, el balance es positivo y evidencia que vamos por buen rumbo, aún existen muchos desafíos.

Seguiremos con la vista puesta en el futuro, revisando y ajustando procesos, diseñando otros de mayor impacto, que nos permitan seguir en la implementación de nuestra estrategia de sostenibilidad, entendiendo la dinámica social, fortaleciendo las relaciones con los grupos de interés, mitigando los impactos ambientales y favoreciendo la restauración ambiental del entorno, lo que se resume en un desempeño responsable de nuestra gestión

Jaime Esparza Rhénals
Presidente de la Junta Directiva

Nuestra apuesta: la inclusión social y el desarrollo sostenible

Promover el desarrollo sostenible debe ser un compromiso institucional en compañías competitivas y sólidas, en GELSA lo tenemos claro y buscamos enriquecer la vida de las personas y sus comunidades, desde lo que somos y hacemos de manera integral.

Este informe esencial, que a su vez representa en 2016 nuestro Primer Informe de Sostenibilidad, evidencia los grandes avances que la compañía ha logrado en la materia y los retos que aún debemos alcanzar para seguir aportándole a la sociedad.

La cuantificación de los resultados obtenidos es una manera de destacar el juicioso y metódico camino que desde la Dirección de Sistemas de Gestión se ha venido implementando en los últimos años en GELSA, para lograr un Modelo de Sostenibilidad acorde con nuestro sector y los grupos de interés de una industria cada vez más evolucionada. Pero lo considero aún más relevante cuando son precisamente los grupos de interés quienes validan los resultados de dichos procesos.

Es así, como los colaboradores de GELSA nos reconocen como excelentes empleadores, preocupados en medir y mejorar permanentemente el clima laboral, estableciendo como

un reto estratégico el enfoque hacia las personas, pues es gracias a ellos que terminamos cada año con grandes resultados comerciales y financieros.

También dan cuenta de los buenos resultados y constituyen un aliciente para la tarea diaria y el compromiso estratégico, distinciones como el Premio de Transparencia otorgado por la UNODC (Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito), que reconoció nuestro compromiso en la lucha contra el lavado de activos, así como nuestra postura transparente, liderando la promoción de buenas prácticas en la industria de los juegos de azar y en las redes multiservicios.

Las nominaciones a los “Premios Portafolio” en la categoría de “Responsabilidad Social Empresarial” y a los “Premios Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial 2016” en la categoría “Mejor gobierno corporativo”, en donde fuimos finalistas entre 122 empresas postuladas, reafirman el liderazgo de GELSA en temas de sostenibilidad y el compromiso por la inclusión social como política encaminada a la construcción de un mejor país. Estos reconocimientos sin duda, son la mejor evidencia de que vamos por el camino correcto.

El trabajo constante, dinámico y con una visión amplia a largo plazo, permitirá que GELSA continúe obteniendo resultados en materia de sostenibilidad. En tal sentido hemos formulado la “Mega 2020”, como nuestra gran apuesta estratégica soportada en la gestión planificada de los objetivos macro de la Organización, con valores corporativos específicos que nos conducirán a ser la “Primera Red Multiservicios en Colombia”, sostenible financieramente, generadora de valor para nuestros grupos de referencia, identificada como una de las 10 mejores empleadoras del país y socialmente responsable.

Cumpliendo a cabalidad lo anterior, seguiremos gestionando de manera organizada los indicadores de las normas referentes a seguridad en el trabajo, procesos y calidad, ambientales y de gestión social, en el marco del desarrollo y la inclusión.

Este informe entonces, refleja todo el camino recorrido y proporciona los elementos necesarios para trazar el que falta por recorrer, haciendo énfasis en la importancia que para GELSA implica, más allá del cumplimiento de la normatividad vigente, una orientación certera en la promoción del desarrollo sostenible.



Que los contenidos del documento sirvan no solo como identidad de la compañía, sino que a su vez facilite al lector ofrecer caminos, alternativas y estrategias que nos permitan avanzar en el derrotero expuesto. Porque el desarrollo sostenible implica el aporte y crecimiento en comunidad.

Elkin Alonso Castaño Ramírez
Gerente General

Siempre reconocidos como los mejores del sector

PREMIOS **Portafolio**

————— 2016 —————

Fuimos nominados a los “Premios Portafolio”, en la categoría de Responsabilidad Social Empresarial, reconociendo nuestro compromiso por la inclusión social, una política que ratifica nuestro esfuerzo en aportar en la construcción de un mejor país.

Esta distinción por quinto año consecutivo, nos alienta para continuar fortaleciendo nuestras acciones en materia de sostenibilidad empresarial, fomentando el equilibrio económico, social y ambiental.

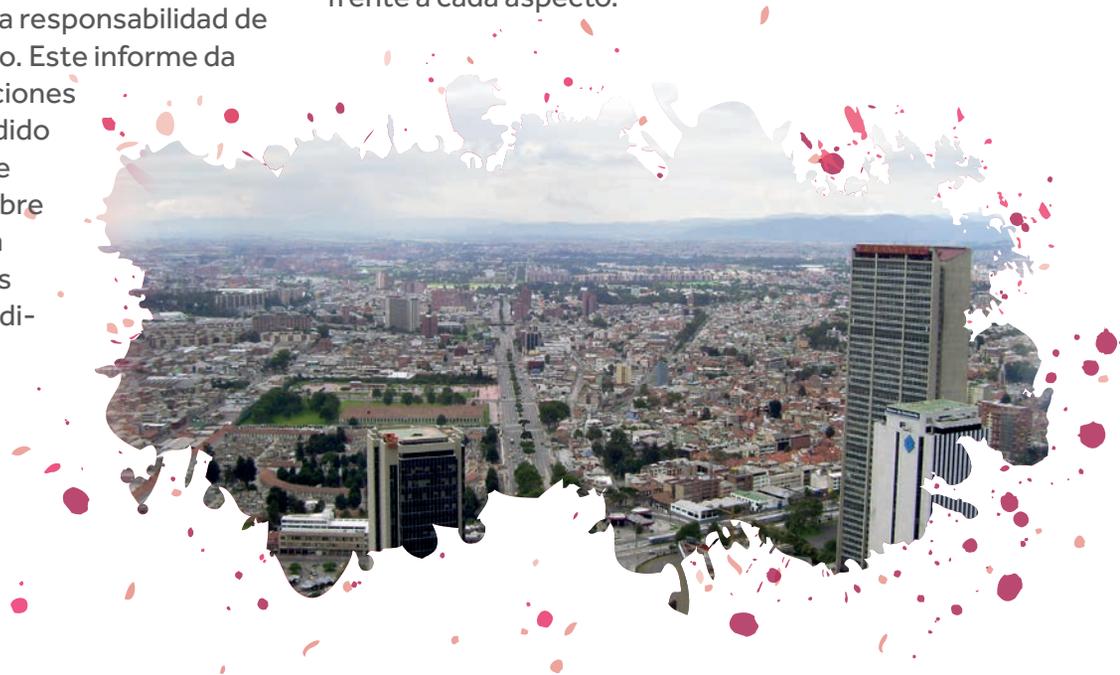
Nuestro informe 2016

(G4-28), (G4-29), (G4-30)

Generar sostenibilidad implica el desarrollo de diversas estrategias, que con compromiso y esfuerzo puedan garantizar el equilibrio entre la prosperidad económica, la inclusión social y el bienestar ambiental, permitiendo gestionar nuestras necesidades actuales sin poner en riesgo los de las futuras generaciones.

Es por esto que el Grupo Empresarial en Línea S.A – GELSA, comprometido con la sostenibilidad de la región, genera su primera versión anual de las memorias de sostenibilidad, reflejando la responsabilidad de toda la familia del Grupo. Este informe da cuenta de nuestras acciones y su impacto comprendido en el periodo entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, con presencia en Bogotá D.C., y en los 116 municipios de Cundinamarca.

Hemos decidido utilizar la guía del G4 del Global Reporting Institute ya que es mundialmente manejada para informar los resultados en materia ambiental, económica y social. A lo largo del documento encontrará numerales que solicita la guía G4, acompañando títulos y textos del mismo, como el caso de este apartado: (G4-28), (G4-29), (G4-30). Lo anterior facilita al lector la identificación de las características solicitadas en la guía GRI G4 respecto a los avances que ha tenido la Organización frente a cada aspecto.



Capitalización GELSA

(Expresado en miles de pesos)
Patrimonio 59.157.885
Pasivos: 68.648.902

Transamos

eficientemente
\$3 billones en dinero
en efectivo

2.521 integrantes

de la comunidad GELSA
vinculados directamente a la
Compañía (diciembre 2016)

Entregamos

\$203.894.148.269 en
premios de chance.

En promedio

se realizaron 1.500.000
transacciones diarias.

Activos totales

(Expresados en miles de pesos)
totales: \$128.206.792



Materialidad y cobertura

Para nuestra Compañía es de gran importancia la responsabilidad empresarial y la sostenibilidad, por ello contamos con áreas específicas encargadas de gestionar el desarrollo de programas y proyectos que extiendan la responsabilidad de la empresa a todos nuestros grupos de interés. Estos grupos hacen parte fundamental del desempeño de la empresa y por tanto tuvimos en cuenta sus intereses para la construcción del contenido de este informe.



¿Cómo identificamos los temas relevantes?

(G4-18) (G4-19) (G4-20) (G4-21) (G4-27)

Como parte del primer ejercicio para la elaboración del informe de sostenibilidad, GELSA tuvo en cuenta los siguientes pasos.

1. Identificación

Consolidamos aspectos relevantes para la Empresa de la mano de la matriz de grupos de interés y la aplicación de una encuesta.

2. Priorización

Construimos la matriz de materialidad de acuerdo a los intereses de la Compañía y los grupos de interés.

3. Validación - revisión

Pedimos apoyo a líderes de diversas áreas para verificar que los datos plasmados atendieran a las necesidades de los grupos de interés.





Revisión de la documentación interna

Realizamos una revisión completa y exhaustiva de todas nuestras políticas, planes, programas, procedimientos y publicaciones internas y externas.



Trabajo en equipo

Trabajamos de la mano de todos los procesos de la organización, ya que son parte de la ejecución de los pilares de sostenibilidad de GELSA.

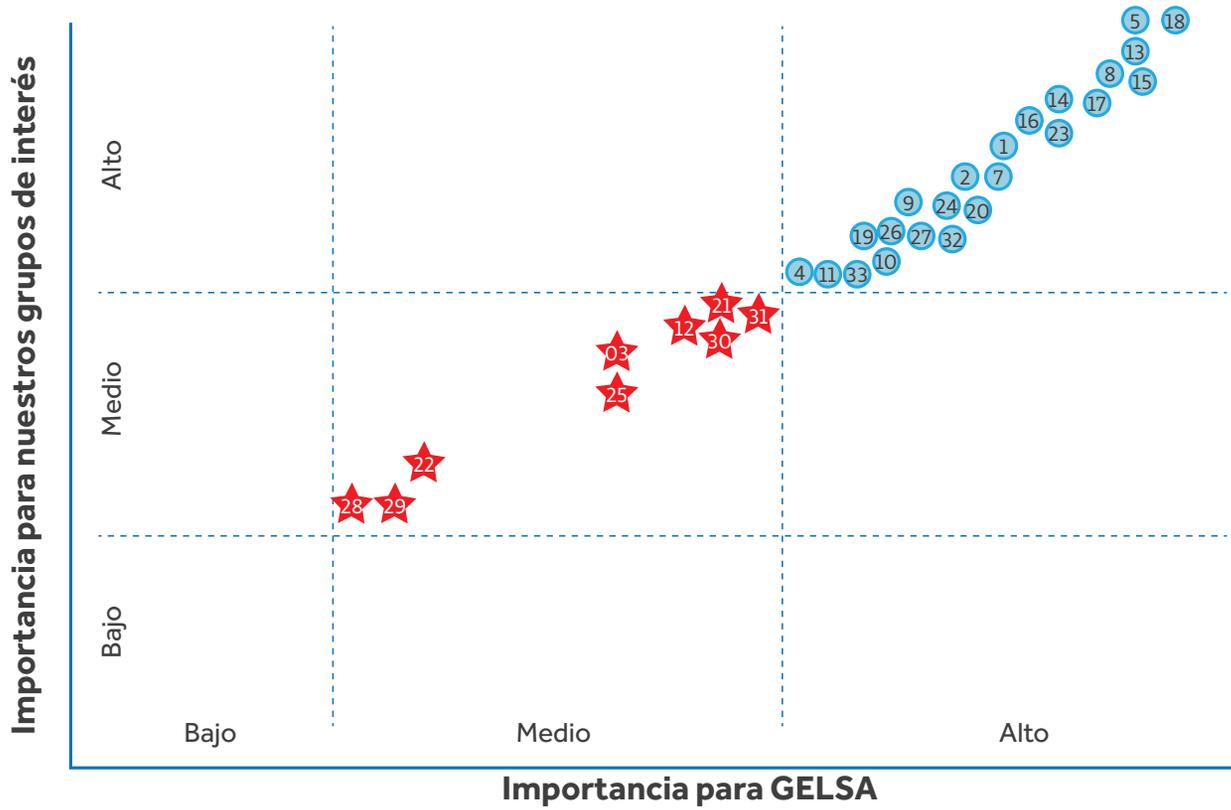


Revisión por la alta dirección

Revisamos la relevancia de los aspectos identificados, con el apoyo del grupo de Responsabilidad Social Empresarial.

Con respecto a sus grupos de interés y a los documentos asociados, establecimos los siguientes asuntos relevantes:





N°	Información relevante	Grado de relevancia	Cobertura
1	Calidad del servicio y satisfacción del cliente	Alto	Interna y externa
2	Cumplimiento normativo	Alto	Interna y externa
3	Composición del Gobierno Corporativo	Medio	Interna
4	Misión, visión y valores de GELSA	Alto	Interna
5	Situación financiera (solventia vs fortaleza económica)	Alto	Interna y externa
6	Mecanismos de control y gestión de riesgos	Alto	Interna
7	Prevención de la corrupción	Alto	Interna y externa
8	Transparencia en la relación comercial	Alto	Interna y externa
9	Generación de valor para el accionista	Alto	Interna
10	Procesos de comercialización responsables en las redes de oficinas	Alto	Interna y externa
11	Inversión socialmente responsable	Alto	Interna y externa
12	Servicios diseñados para proporcionar un beneficio social	Medio	Interna
13	Cobertura de la Red Multiservicios	Alto	Interna
14	Criterios de evaluación y selección de proveedores	Alto	Interna y externa
15	Cumplimiento de las obligaciones tributarias	Alto	Interna
16	Evolución tecnológica frente a los requerimientos del mercado	Alto	Interna y externa

N°	Información relevante	Grado de relevancia	Cobertura
17	Reconocimiento de la marca en el mercado	Alto	Interna y externa
18	Desempeño económico y presencia en el mercado	Alto	Interna
19	Igualdad de oportunidades	Alto	Interna
20	Políticas de contratación y pago a proveedores	Alto	Interna
21	Inclusión financiera	Medio	Interna y externa
22	Inversión en la comunidad	Medio	Interna y externa
23	Creación y estabilidad de empleo	Alto	Interna
24	Atracción y retención de talento	Alto	Interna
25	Canales de diálogo con los grupos de interés	Medio	Interna y externa
26	Promover oportunidades de desarrollo y carrera para los colaboradores internos	Alto	Interna
27	Código de ética y de conducta	Alto	Interna
28	Apoyo a colectivos ciudadanos	Medio	Interna
29	Proyectos sociales realizados	Medio	Interna y externa
30	Promoción del desarrollo de negocios para población con capacidades diversas, adultos mayores, madres cabeza de familia, entre otros.	Medio	Interna y externa

N°	Información relevante	Grado de relevancia	Cobertura
31	Medidas de adaptación y mitigación frente al cambio climático	Medio	Interna
32	Proyectos de innovación	Alto	Interna
33	Desarrollo e implementación de mecanismos de gestión de residuos, energía y agua.	Alto	Interna

Gracias a la identificación de los aspectos materiales de mayor relevancia para nuestros grupos de interés, logramos construir nuestro primer informe de sostenibilidad, mediante el cual buscamos mostrar los resultados de mayor relevancia y que respondan a los intereses identificados en nuestra matriz de materialidad.

La determinación de nuestros aspectos materiales se realizó como un piloto para nuestro primer informe de sostenibilidad y el proceso permitirá robustecer nuestros próximos informes.



Grupos de interés que hacen parte de nuestra mejor jugada

(G4-24) (G4-25) (G4-26)





Los intereses y expectativas de nuestras partes interesadas los identificamos mediante estudios de clientes, medición de satisfacción y panel de expertos.



El modelo de sostenibilidad de GELSA busca responder a los intereses de los distintos grupos de interés, impactados por las prácticas, operaciones y actividades que adelanta la Organización para dar cumplimiento a su objeto social.

Hemos definido 10 grupos para construir relaciones de confianza, intercambiar saberes, tener aprendizajes mutuos y realizar esfuerzos colectivos para la consecución equitativa de resultados en materia económica, social y ambiental.

Sabemos la importancia de conocer las expectativas y preferencias de nuestros grupos de interés, por ello contamos con mecanismos de comunicación de peticiones, quejas y reclamos para el cliente externo e interno. A su vez hemos hecho múltiples actividades y talleres con grupos como: clientes, proveedores, accionistas, entre otros.

En el año 2016 consultamos el nivel de satisfacción de nuestro cliente externo de la red comercial Paga Todo, respecto a la percepción del servicio prestado.

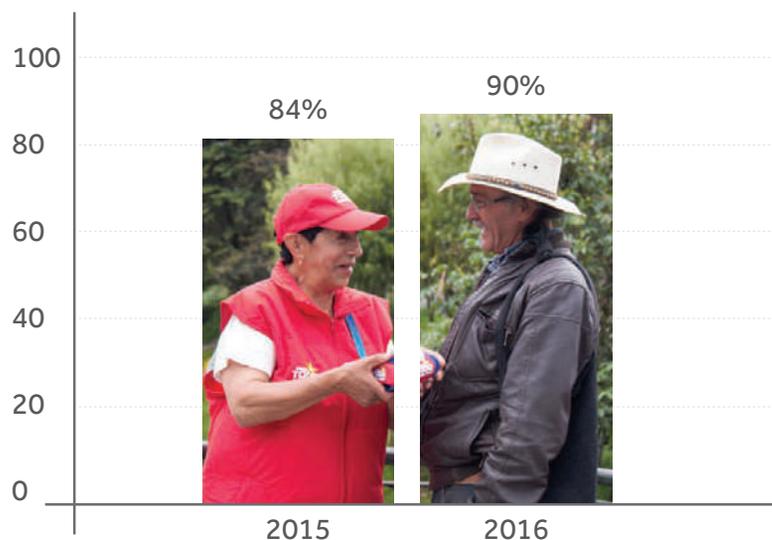


Realizamos 2.100 encuestas personales en diferentes puntos de venta, encuestamos a 1.685 colaboradores y 22 aliados corporativos



Satisfacción de nuestros clientes

Así mismo nuestros clientes internos y corporativos calificaron su percepción de satisfacción a partir de cuatro variables: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y comunicación – empatía.



“
Resultados
de satisfacción
cliente
corporativo
”



Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Accionistas

Son parte fundamental de nuestro quehacer como empresa, ya que nos direccionan para aumentar nuestro nivel reputacional, ser diferenciales en el sector y aumentar la rentabilidad.

Colaboradores y sus familias

Hacen parte de la construcción del tejido productivo en la región, ya que a través de la política de inclusión hemos creado valor al trabajo y al emprendimiento, a través de los cerca de 2.550 empleos directos.

Clientes

Son nuestra razón de ser, por eso dedicamos todo nuestro empeño para satisfacer sus necesidades y requerimientos a través de la implementación de buenas prácticas para brindar un excelente servicio, al tiempo que generamos resultados en lo económico, lo social y lo ambiental.

Proveedores y sus Colaboradores

Somos conscientes de la importancia de aumentar las capacidades de nuestra cadena de valor; por ello trabajamos con nuestros proveedores y sus colaboradores para fortalecer las acciones ambientales y sociales que ellos realizan, generando valor compartido.



Competencia

Para adaptarnos a la globalización y las sociedades de la información y el conocimiento, hemos identificado nuestra competencia directa en cada unidad estratégica de negocio, con un enfoque de lealtad y respeto en el despliegue comercial de nuestro ejercicio social.

Cliente corporativo

Buscamos la generación de valor compartido para nuestra empresa y para nuestros socios de manera tal que, sumando esfuerzos, talentos y experiencias, podamos alcanzar más y mejores resultados en lo social, lo económico y lo ambiental.

Medios de Comunicaciones

Comprendemos la importancia de los medios de comunicación como herramientas para divulgar y promocionar nuestra estrategia comercial y resultados de la sostenibilidad de nuestro negocio.

Sociedad civil, Comunidad y ONG

Lo hemos definido y orientado a la comunidad organizada, como uno de los facilitadores para el análisis de la situación en los territorios, donde se desarrolla nuestro objeto social y como socios estratégicos para el despliegue de nuestra labor social y de la política de responsabilidad social empresarial, siempre buscando generar valor compartido para la empresa y su entorno.

Gobierno y entes de control

Trabajamos de la mano del Gobierno y los entes de control, para garantizar el cumplimiento legal y la efectividad de nuestro negocio, de cara al fortalecimiento de los aportes destinados al sector salud, o a la red hospitalaria pública de la región.

Gracias a las peticiones de nuestros grupos de interés hemos mejorado

Arrendadores

Promovimos canales de comunicación más asertivos para uso por parte del equipo de administradores al realizar las visitas a los arrendadores.

Cliente corporativo

Desarrollamos un plan de acercamiento del cliente corporativo con los representantes de cada lotería del país, para el impulso de la meta y mejoramiento de la relación.

Cliente externo

- Enfocamos nuestro trabajo al mejoramiento de la percepción de nuestros clientes, mediante estrategias de conocimiento del producto, seguimiento al servicio, entre otros.
- Seguimos diversificando nuestro portafolio de servicios, aproximándonos a la comunidad de la periferia de la ciudad y a todos los rincones de cada uno de los municipios de Cundinamarca.

Proveedores

Analizamos y retroalimentamos todas las propuestas remitidas por nuestros proveedores con el liderazgo del proceso de compras.

Accionistas

Hemos fortalecido los planes de comunicación y desarrollo para nuestros accionista, facilitando espacios de formación en temas como gobierno corporativo, responsabilidad social, negocios de familia y educación tributaria.

Sumamos fuerzas para seguir creciendo

(G4-15) (G4-16)

Comprometidos con nuestro entorno y la sociedad, trabajamos de la mano con múltiples instituciones de carácter nacional o regional que nos han permitido generar sinergias y aportar al desarrollo del país. Algunas de estas son:

ASOJUEGOS

Asociación Colombiana de Operadores de Juego que reúne y representa la industria del juego en el país. Tiene por objetivo apoyar y promover la imagen de un sector que le aporta a Colombia recursos para la salud, generación de empleo y apoyo social a poblaciones vulnerables, por medio de sus programas de responsabilidad social.

Secretaría Distrital de la Mujer

Articulamos nuestro quehacer con el Distrito Capital para garantizar el reconocimiento y garantía de los derechos y el fomento de las capacidades y oportunidades de las mujeres mediante nuestro proyecto "Hilando Sueños"

Jardín Botánico "José Celestino Mutis"

Mediante nuestro Programa Versión Eco participamos en varias jornadas de plantación y mantenimiento de árboles, apropiándonos de conocimientos asociados a la conservación, manejo y gestión de la diversidad.

Secretaría Distrital de Ambiente

Participamos en el Programa Gestión Ambiental Empresarial, obteniendo acompañamiento en el fortalecimiento de nuestra gestión ambiental interna y externa.

Secretaría Distrital de Integración Social

Trabajamos con nuestro proyecto "Yo estoy ahí tu eres igual a mí" para aportar a los procesos de integración social de las personas, familias y comunidades, especialmente a aquellos grupos en condiciones de vulnerabilidad y pobreza.

Cada vez vamos consolidando más sinergias para el desarrollo sostenible con el apoyo de:



Obtuvimos el máximo galardón otorgado por la Organización de las Naciones Unidas ONU

Durante la celebración del día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos y en el marco del programa de Negocios Responsables y Seguros de la ONU, nuestra Compañía participó por cuarto año consecutivo en el concurso "Acabemos con este Negocio", obteniendo el máximo reconocimiento.

Los jurados, en una decisión unánime, destacaron nuestra estrategia en prevención y el alcance del juego interactivo "GELSA Ciudad Segura", al superar los criterios propuestos por el programa. Este galardón ratifica nuestro compromiso en la lucha contra el lavado de activos, así como nuestra postura transparente, liderando la promoción de buenas prácticas en la industria de los juegos de azar y en las redes multiservicios.







GELSA

15 años haciendo historia

Reseña empresarial

(G4-3) (G4-5) (G4-6) (G4-7) (G4-13) (G4-17)

Grupo Empresarial en Línea es el Holding líder en el sector multiservicios de la Región Capital. Gracias a la experiencia obtenida durante más de 15 años, ha logrado consolidarse como una Organización con proyección, solidez y capacidad financiera.

Actualmente, Grupo Empresarial en Línea a través de su Red Multiservicios, Paga Todo, ofrece un completo portafolio de productos y servicios, entregando soluciones en línea y en tiempo real para satisfacer las necesidades de millones de clientes que quieren soluciones al instante y en todo lugar.

Nuestra promesa de servicio se basa en brindar una atención cordial, precisa y eficiente mediante los más de 13 mil colaboradores, que encuentran en nuestra red una oportunidad de desarrollo, también contamos con más de 2.500 puntos de venta directos y 145 cajas satelitales, que hacen de Paga Todo, la más grande Red,

en este segmento comercial en Bogotá y Cundinamarca.

Gracias a importantes alianzas comerciales, su portafolio ofrece no sólo juegos de suerte y azar, sino también giros postales nacionales, seguros de accidentes, SOAT, recargas, pines, pagos y recaudos. Más de 130 puntos son corresponsales bancarios para BBVA, donde también se prestan servicios financieros, con el objetivo de ampliar la cobertura para fortalecer la bancarización en Colombia.

Con una alianza estratégica de alto valor para la capital, Paga Todo se une a Recaudado Bogotá, con el objetivo de brindar de manera fácil y ágil las recargas de las tarjetas TULLAVE con más de 2.000 puntos Paga Todo habilitados, un servicio que le permite al público en general, movilizarse en el transporte integrado de la ciudad.

La infraestructura tecnológica es una de las variables competitivas para GELSA, ya que, a través de su propio operador tecnológico,

Datacenter Colombia, conecta a más de 12 mil terminales de servicio, desarrollando una operación en línea y tiempo real, al mismo tiempo que le permite innovar en el desarrollo y diversificación de su portafolio.

Considerando el fortalecimiento de nuestra Red Multiservicios, la Compañía actualmente sostiene alianzas tan importantes como la de TransMilenio S.A., en la que se amplían los canales de comercialización, estando en más de 22 estaciones y portales del Sistema, brindándole la posibilidad a millones de usuarios de jugar, girar, recargar y pagar sus facturas.

Es importante mencionar que GELSA como Red Multiservicios, mantiene convenios y alianzas comerciales con diferentes sectores de la economía nacional; Fondo Nacional del Ahorro, Axa Colpatria, Colpensiones, Colsubsidio y BBVA, son algunas de las entidades con las que actualmente se sostienen negociaciones estratégicas. En el caso particular de BBVA; operamos no sólo como corresponsales

bancarios, sino también atendemos los convenios de recaudo, para facilitar el pago de servicios públicos, facturas de operadores móviles, telefonía fija y televisión digital, recaudos para ventas por catálogo, entre otros.

Nuestra Compañía ha sido certificada por Icontec, con el sello de calidad ISO9001:2015, así mismo, ha adoptado el sistema SARLAFT, como mecanismo de prevención y control frente al lavado de activos y financiación del terrorismo, asegurando la transparencia en todas sus operaciones. Es importante mencionar que GELSA como grupo empresarial líder de las redes multiservicios, ha querido alinearse a los nuevos estándares de sostenibilidad y por ello adelanta la implementación del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial, para lo cual ha venido fortaleciendo los siguientes focos estratégicos; inclusión laboral, gestión comunitaria, negocios inclusivos, promoción del tejido productivo, medio ambiente



te y transparencia; todos alineados a la realidad organizacional y respondiendo a un triple balance de resultados.

Así mismo, través de nuestra Fundación Social Sueños de Vida, hemos emprendido un plan de desarrollo para nuestra comunidad empresarial, desde el año 2006 se ha realizado una inversión social de más de 12 mil millones de pesos, beneficiando a la comunidad y a miles de colaboradores con programas de Educación para la primera infancia, a través de los 4 jardines infantiles que actualmente se operan en alianza con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y que atiende a más de 250 niños y niñas, bajo la pedagogía del amor, vinculando a 20 agentes comunitarias.

A través del programa “Un techo para tus sueños” que nació en el 2012 brindamos asesoría y orientación en los 3 pasos fundamentales para obtener vivienda propia: ahorro programado, solicitud de crédito y postulación para beneficiarse con el subsidio de vivienda. Hemos impactado

en alianza con el Fondo Nacional del Ahorro a la fecha más de 1.440 familias, que ya iniciaron su proceso de adquisición de vivienda y más de 100 familias, ya cumplieron su sueño de casa propia.

Grupo Empresarial en Línea consciente de las necesidades y expectativas de superación y desarrollo de su fuerza de ventas, ha emprendido una labor titánica especialmente en el desarrollo y fortalecimiento del Ser. La línea de inclusión social del Sistema de RSE de GELSA, agrupa dentro de su fuerza de ventas a madres cabeza de hogar, personas de la tercera edad, personal con bajos niveles de escolarización y colaboradores con discapacidades físicas y motoras, encontrando en nuestra Red una oportunidad de desarrollo y bienestar.

Por lo anterior, el programa “Yo estoy ahí, tú eres igual a mí”, impulsa un proceso de restablecimiento de los derechos en educación, salud y trabajo para personas de nuestra Red en condición de discapacidad, siendo ellos los protagonistas de

una política de inclusión social que aporta al desarrollo del tejido productivo y les permite a cerca de 230 colaboradores, convertir sus limitaciones en verdaderas oportunidades de progreso.

En materia de educación y respondiendo a uno de los objetivos de Desarrollo Sostenible, se han gestado más de 5 alianzas educativas para formar cerca de 600 bachilleres, que actualmente emprenden su formación para el trabajo, adelantando carreras técnicas, tecnológicas y profesionales. Parte de este programa concluye en un espacio de formación "EL SER CON MÁS PODER" un ciclo de formación que eleva los niveles de autoestima, reconocimiento intrapersonal, competencias laborales de más de 1.200 personas para asumir un proceso de promoción dentro de la misma Organización, a través del Plan Semillero.

La sistematización del portafolio en especial el de las apuestas ha impuesto un reto mayor para los comercializadores del producto, por ello cerca de 13 mil personas

han profesionalizado su ocupación, adaptándose a las nuevas tecnologías y emprendiendo el plan de alfabetización digital.

Hoy el Grupo Empresarial en Línea S.A. es la compañía número uno en la industria de juegos de suerte y azar en Colombia, así lo ratifican los rankings empresariales de las revistas económicas del país. De igual forma sigue su proceso de consolidación en el segmento de redes multiservicios, ampliando no solo el portafolio de productos, sino incursionando en nuevos canales transaccionales.

Con ventas que superan el medio billón de pesos, más de 1.5 millones de transacciones diarias y una movilización de dinero en efectivo por 3 billones de pesos, GELSA a través de su marca Paga Todo, se posiciona como uno de los grupos empresariales más importantes del país.

A corte del 31 de diciembre de 2016 presentamos un régimen de propiedad privada, y nuestra forma jurídica opera mediante la figura de Sociedad Anónima.

114 accionistas



Por naturaleza somos una organización inclusiva que busca generar a la comunidad una oportunidad de tener ingresos.



Nuestra promesa de servicio se basa en brindar una atención cordial, precisa y eficiente mediante los más de 13 mil colaboradores que conforman el capital humano de nuestra organización. ””

Nuestros líderes

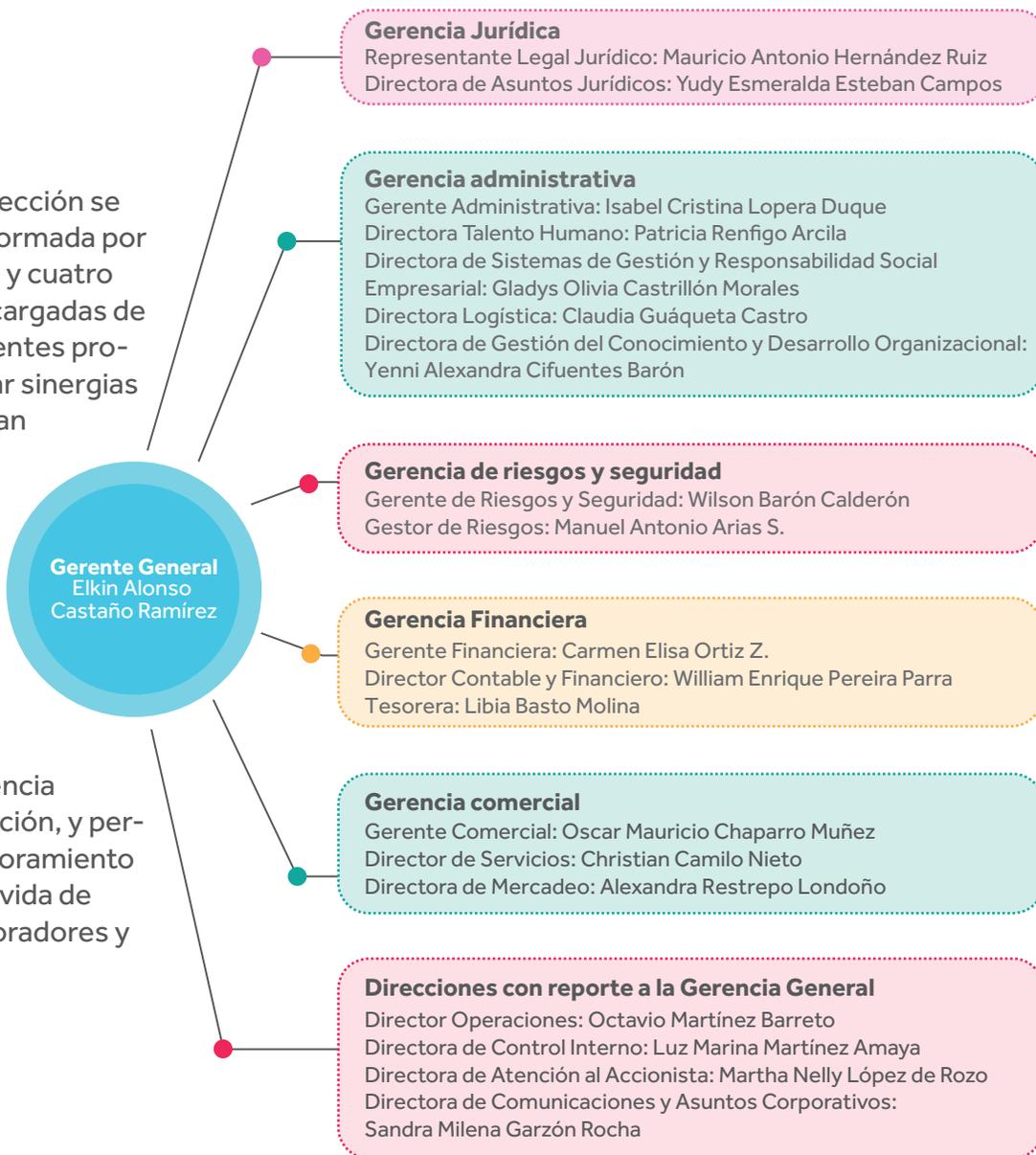
(G4-34) (G4-LA12)

Como órgano que lidera la gestión y toma de decisiones, en GELSA contamos con una Junta Directiva constituida por 7 miembros principales, de los cuales 5 son personas jurídicas y dos son mujeres, mientras que la suplencia consta de 4 personas jurídicas, dos hombres y una mujer, quienes representan la totalidad de los accionistas, y son presididos por Jaime Esparza Rhénals.

Integrante	Cargo
Jaime Esparza Rhénals	Presidente
Iván Alberto Ochoa Arboleda	Secretario
One Way Colombia S.A.S.	Principales
Grupo Tovar Romero S.A.S.	Principales
Alejandría Investment S.A.S.	Principales
Inversiones Lidata S.A.S.	Principales
Solid Investment S.A.S.	Principales
Ingrid Johanna Ortiz Hernández	Principales

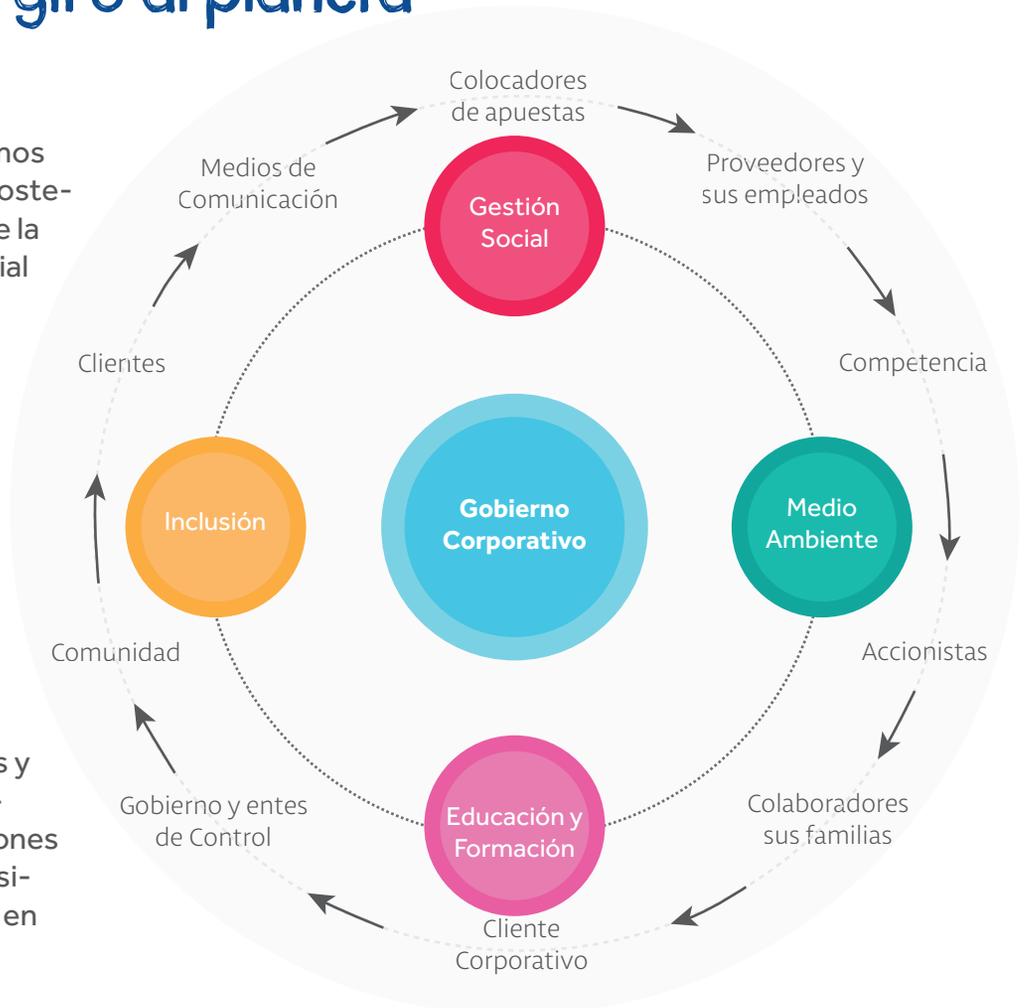
Integrante	Cargo
Diva Yelili Velasco Gutiérrez	Principales
Omaira Cruz Blanco	Suplentes
Luis Fernando López Echeverry	Suplentes
Inversiones COVE S.A.S.	Suplentes
Dealer Bussines S.A.S	Suplentes
Inversiones Vélez Bravo S.A.S.	Suplentes
Siecon S.A.S.	Suplentes
Julio César Andrade	Contralor

Nuestra alta dirección se encuentra conformada por cinco gerencias y cuatro direcciones encargadas de liderar los diferentes proyectos y generar sinergias que nos permitan garantizar la calidad y continuidad de nuestro servicio; incentivando a nuestros clientes a confiar en nuestra experiencia para su satisfacción, y permitiendo el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y el entorno.



La sostenibilidad nos ayuda a darle un giro al planeta

En GELSA establecimos nuestro modelo de sostenibilidad partiendo de la Responsabilidad Social Empresarial que ha sido parte integral de nuestra estrategia de negocio y teniendo como eje estructural al Gobierno corporativo. En nuestro modelo hemos integrado a todas nuestras partes interesadas, creando proyectos económicos, sociales y ambientales, que garanticen que las acciones generen cambios positivos y permanentes en nuestro entorno.



Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de GELSA

A lo largo del tiempo hemos venido desarrollando programas y proyectos para revitalizar nuestras buenas prácticas y contribuir con el crecimiento económico, desarrollo social y protección ambiental en Colombia; con el fin de generar valor compartido para GELSA y la sociedad. Hemos recorrido caminos de aprendizajes identificando pilares de trabajo concretos y de grandes impactos, en cada uno de los componentes de nuestro modelo de sostenibilidad.



Lo invitamos a interactuar con el contenido de nuestro informe para ahondar en cada uno de los elementos que conforman los componentes del modelo de sostenibilidad.

Nuestro compromiso nos direcciona

(G4-56)

En GELSA reconocemos que los resultados en materia de sostenibilidad son producto de un trabajo constante y con visión a largo plazo. Por ello hemos hecho una apuesta estratégica denominada Mega 2020 la cual ha sido apalancada de una gestión estratégica y unos objetivos y valores corporativos que nos impulsan a ser la primera red multiservicios del país.



En GELSA trabajamos constantemente por la mejora continua de nuestros procesos. Por ello hemos integrado nuestros Sistemas de Gestión, garantizando el crecimiento de la compañía.

Misión

Brindamos la oportunidad de hacer sus sueños realidad y contribuimos a mejorar su calidad de vida, con confianza y cercanía, a través de un servicio integral, en nuestra red multiservicios.

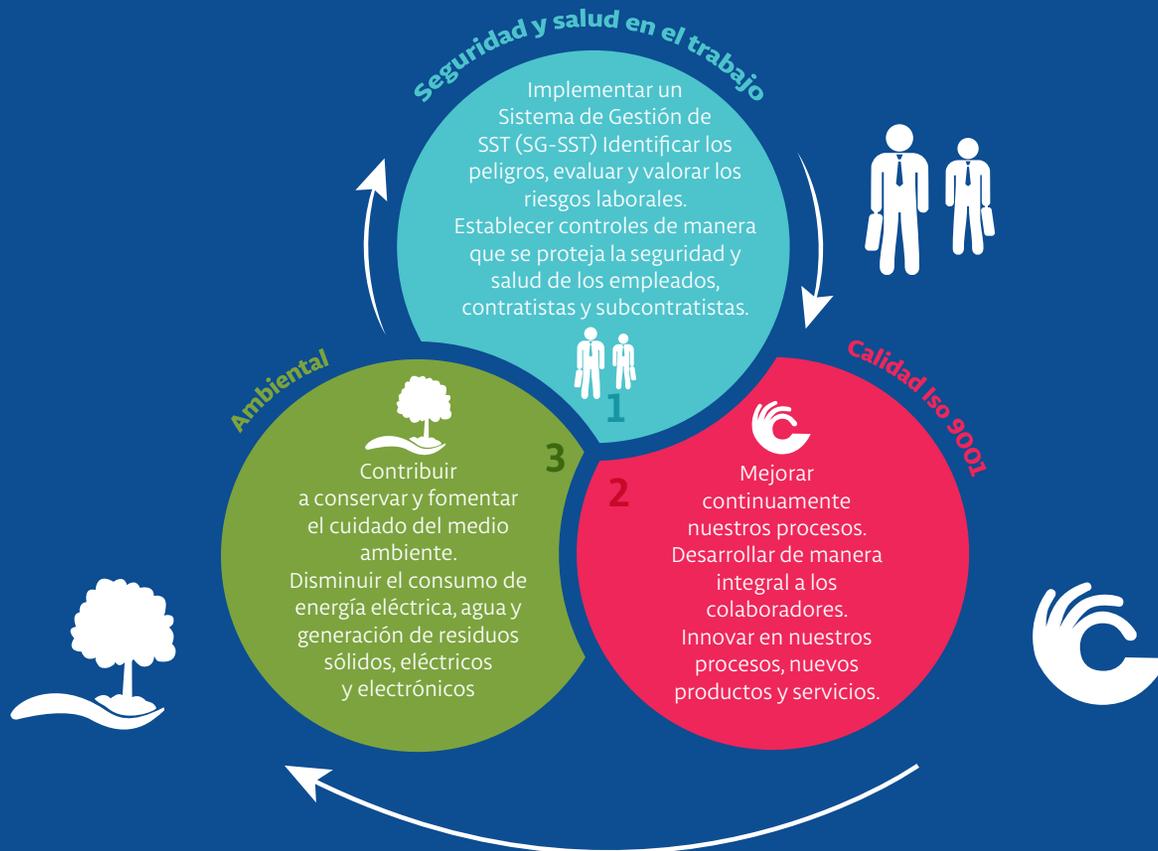
Visión

Ser reconocida como la red multiservicios líder, integral y confiable a nivel nacional con proyección internacional.



Política integral

A través de nuestro Sistema de Gestión integrado nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, en la comercialización de juegos de suerte y azar y otros servicios. Cumpliendo la normatividad vigente y por medio de una filosofía de sostenibilidad y mejoramiento continuo, nos enfocamos en:



Objetivos corporativos

- Objetivos 2020**
- Mejorar la imagen de la empresa frente a los grupos de interés.
 - Garantizar la rentabilidad y el valor proyectado.
 - Diversificar y fortalecer las líneas de negocio y/o generar nuevas unidades de negocio.
 - Lograr la excelencia en la gestión operacional, sustentado en una arquitectura empresarial.
 - Ser una de las mejores empresas para trabajar en Colombia, ubicando a GELSA dentro de los 10 mejores empleadores del país para el año 2020, mejorando el clima y la cultura organizacional.
 - Fortalecer la gestión estratégica de mercadeo.

Valores corporativos



Honestidad

Es ser siempre sincero manteniendo la coherencia entre lo que pensamos, decimos, sentimos y hacemos.

Responsabilidad

Es cumplir con nuestra palabra cumpliendo los acuerdos establecidos.

Respeto

Es reconocer al otro como individuo que piensa y actúa diferente, interactuando con cordialidad y amabilidad.

Servicio

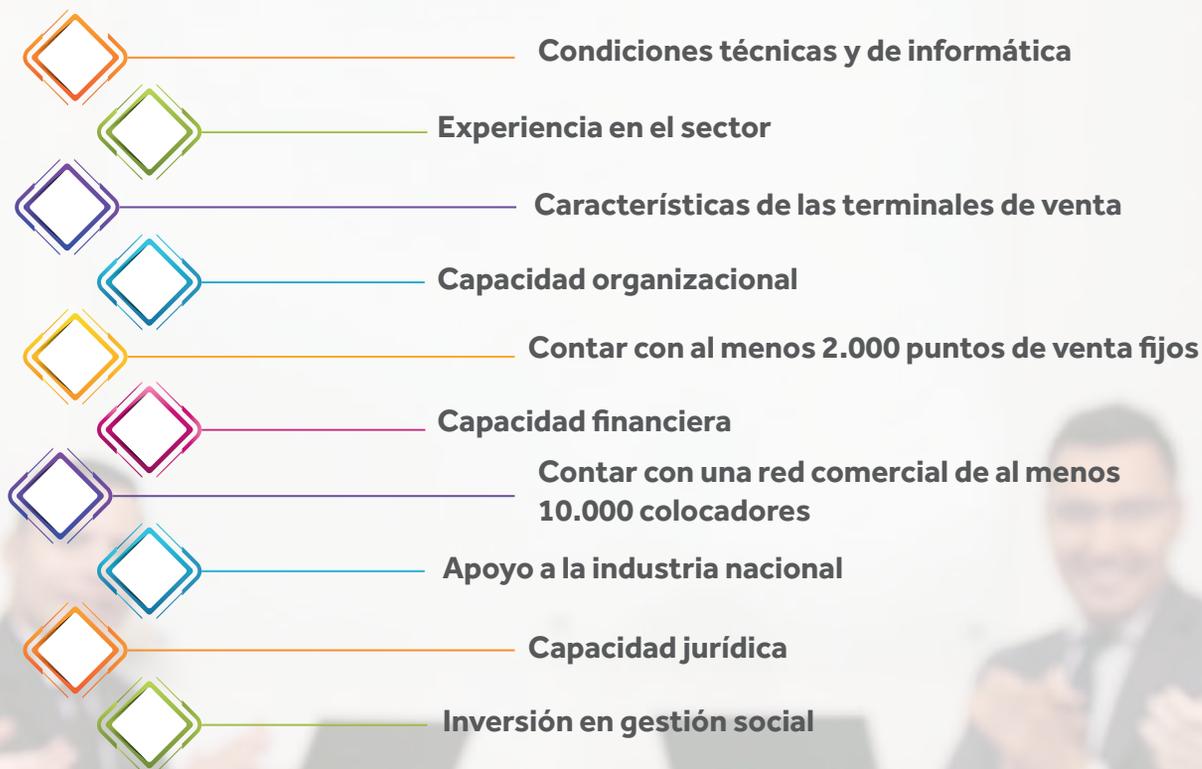
Implica el interés por conocer la necesidad de quien requiere nuestra colaboración, brindándole la guía para cumplir su expectativa.



Siempre reconocidos como los mejores del sector

Ganadores de la Licitación

La Lotería de Bogotá adjudicó la operación de las apuestas permanentes al Grupo Empresarial en Línea S.A., después de alcanzar la máxima calificación de 1.000 sobre 1.000 en esta licitación pública, que transferirá a la salud más de 300.000 millones de pesos en los próximos 5 años.







2

**Le apostamos a la
prosperidad económica**

Paga Todo: Más ganadores más servicios

(G4-4) (G4-8) (G4-12)

Ofrecemos soluciones en línea, a través de un portafolio multiservicios, entregándole la oportunidad a millones de clientes de realizar pagos, juegos, giros, recargas y seguros, en las más de 14.000 terminales integradas a la plataforma tecnológica de nuestra red Paga Todo.

Actualmente, y gracias a la experiencia obtenida durante 15 años, el capital de la Compañía asciende a 17.500 millones de pesos y con todo una red logramos 1 millón quinientas mil transacciones diarias, catalogándonos como la empresa número uno del país, en el sector de otros servicios, demostrando liderazgo y alta competitividad.

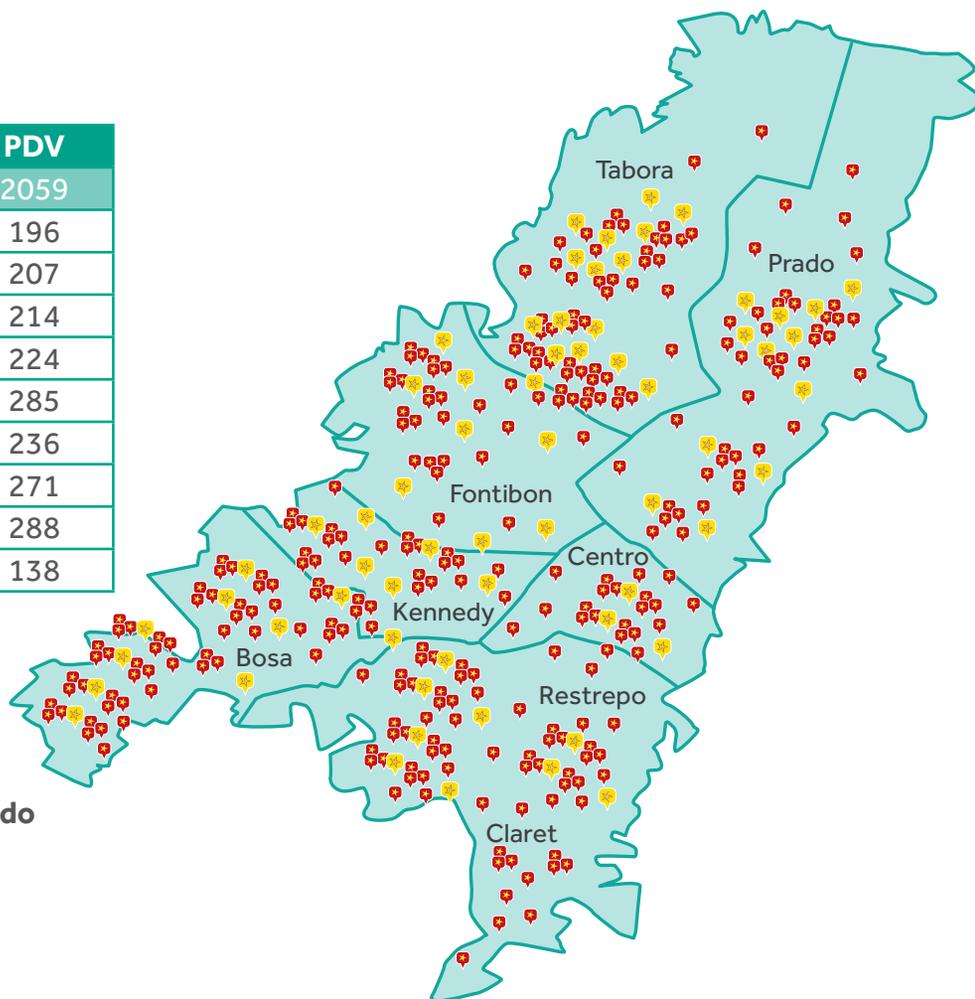


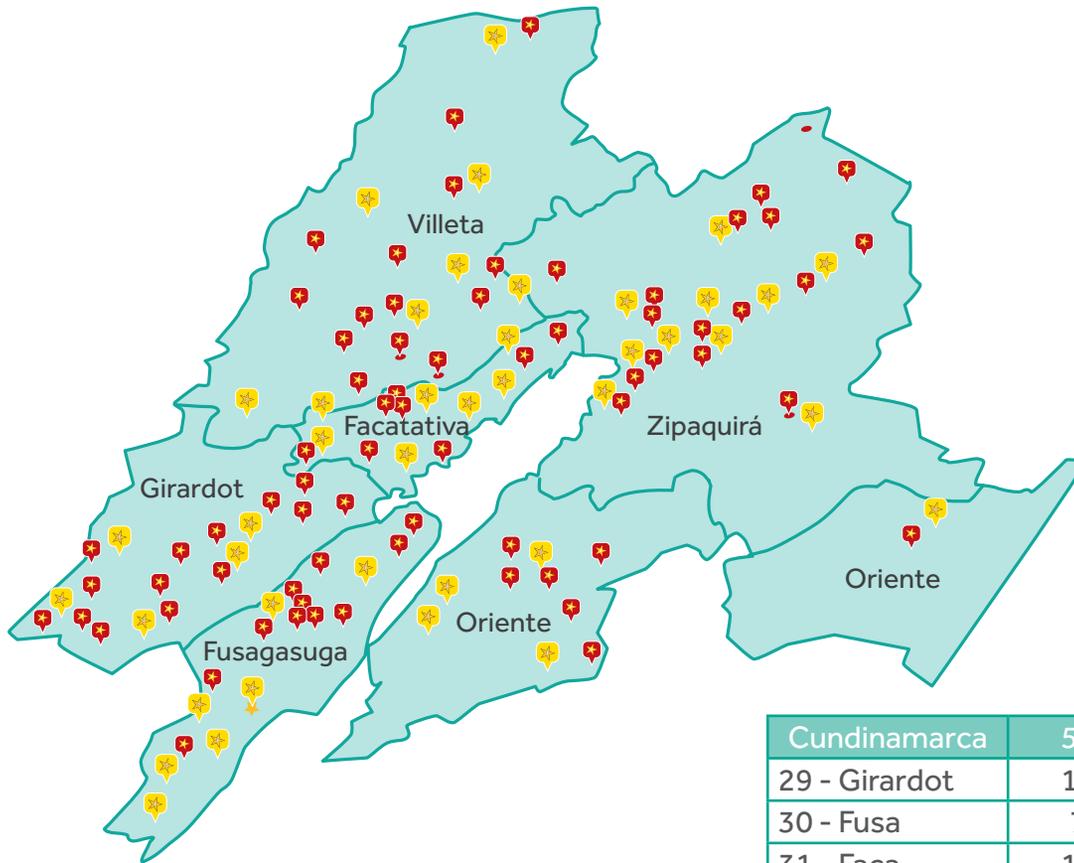
A su vez contamos con 4.693 tenderos y comercios afiliados, 3.180 vendedores móviles en Bogotá y Cundinamarca, atendiendo a todos los clientes que requieran alguna opción de nuestra Red Multiservicios.

SPT	PDV
Bogotá	2059
15 - Fontibón	196
16 - Bosa	207
17 - Centro	214
18 - Prado	224
19 - Tabora	285
20 - Restrepo	236
21 - Claret	271
33 - Kennedy	288
48 - Soacha	138

 **SPT**
Servicio Paga Todo

 **Puntos de Venta**





 **SPT**
Servicio Paga Todo

 **Puntos de Venta**

Cundinamarca	564
29 - Girardot	124
30 - Fusa	75
31 - Faca	162
32 - Villeta	69
34 - Zipaquirá	120
39 - Oriente	14
Total general	2623

Nuestros productos y servicios

Juégatala con nosotros

Somos responsables del juego legal en Bogotá y Cundinamarca, siendo el concesionario autorizado por la Lotería de Bogotá para operar las apuestas permanentes en la Región Capital hasta el año 2021.



Alianzas con otras loterías:

El fortalecimiento de nuestra alianza estratégica con las 15 loterías del país, nos permitió aumentar nuestra capacidad de comercialización durante el 2016. Con más de 9 millones de fracciones vendidas, en sus modalidades impresa y en línea, nos consolidamos como la unidad de loterías con mayor eficiencia y proyección en el mercado a nivel nacional.



Te invitamos a recargarte

Nuestra red se comunica con el mundo, a través de los operadores más importantes de pines y recargas, ofreciendo más de 14 mil terminales para que millones de clientes tengan la posibilidad de recargarse en cualquier lugar.

Además, contamos con miles de puntos para que millones de usuarios puedan hacer recargas al instante de sus tarjetas del sistema Integrado de Transporte Masivo de la ciudad.



Ven y dale un giro a los tuyos

Contamos con una moderna plataforma de más de 22 mil puntos habilitados para enviar y recibir dinero en todo el país, asegurando bajo sistemas biométricos la identificación ágil y segura de nuestros usuarios.

Asegúrate y vive tranquilo

En nuestra Red Multiservicios comercializamos el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, con una modalidad digital que permite expedirlo en cuestión de minutos, a su vez, gracias a nuestra alianza con GEA, nuestros clientes podrán proteger a sus familias con un servicio de asistencias complementario.

Finalmente, gracias a la alianza Matriz y Seguros Mundial, con Mi Giro Seguro, los giros realizados en los puntos Paga Todo están protegidos en caso de robo.



Ven y paga todo

A través de nuestra Red te permitimos de una forma fácil, segura y sin fila, hacer tus pagos de los diferentes convenios de recaudo que establece Paga Todo.



Corresponsal bancario BBVA

Como aporte a dinamizar la economía en los diferentes municipios de Cundinamarca, contamos con un convenio de corresponsalía bancaria entre GELSA y el banco BBVA, ofreciendo la posibilidad de prestar servicios financieros en los puntos Paga Todo, facilitando los pagos y recaudos a muchos más usuarios en la Región Capital, generando un impacto económico positivo en el país.



Nuestra gestión en cifras

(G4-9)

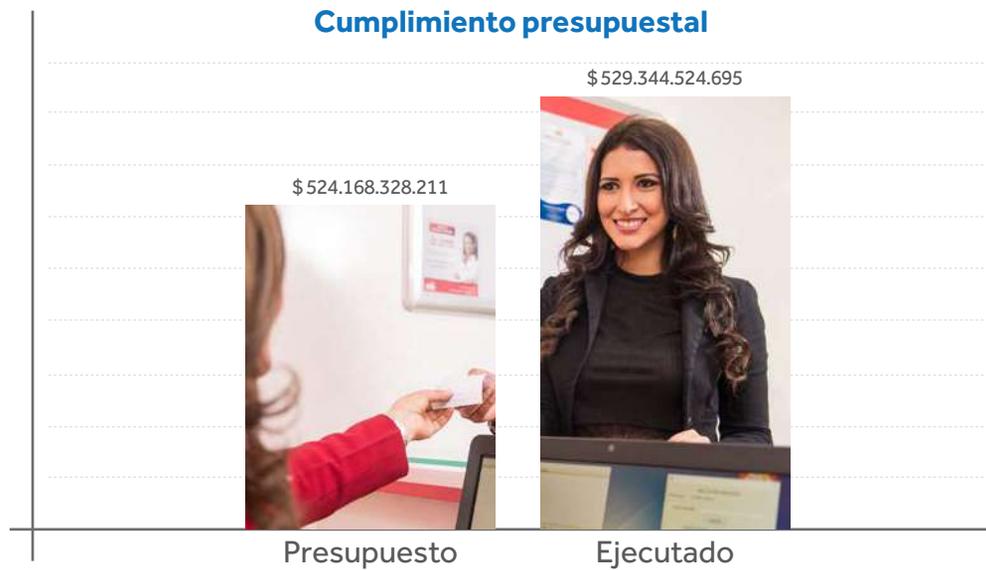
En GELSA reconocemos que los resultados en materia de sostenibilidad son producto de un trabajo constante y con visión a largo plazo. Por ello hemos hecho una apuesta estratégica denominada Mega 2020, la cual ha sido apalancada por una gestión estratégica, con unos objetivos y valores corporativos que nos impulsan a ser la primera red multiservicios del país.

Nuestra gestión económica

- Ingresos operacionales por **\$529'334 millones**, superando en un 6,40% el resultado del año 2015.



- Realizamos una **ejecución del 101%** de los recursos presupuestados para el año 2016, cumpliendo nuestros objetivos.



- Para el año 2016 contamos un **capital de trabajo** de \$7.762 millones de pesos.
- Nuestro nivel de endeudamiento se **redujo** durante el año, ubicándose en un 53,86%.
- El **patrimonio técnico** de nuestra empresa es de \$35.730 millones de pesos.
- Entregamos \$203.894 millones en **premios de chance**.
- El número de **ganadores** fue de 789.781.
- Hicimos **aportes a la salud** por más de 52.000 millones de pesos.
- **Transferimos** por concepto de IVA más de 63.000 millones de pesos y por retención en la fuente más de 22.000 millones de pesos.
- En promedio **realizamos** 1.500.000 transacciones diarias.



Resultados por producto

Chance

Para el año 2016 el producto de apuestas permanentes – Chance, presentó un incremento en sus ingresos del 4.6% en relación al año 2015, dicha variación corresponde a un aumento de \$19.020 millones de pesos.

Súper Astro

El porcentaje de ingreso bajó con respecto al 2016 en 1.7%, de acuerdo a la participación establecida en el nuevo contrato con Corredor Empresarial, obedeciendo a la estructura del plan de premios reglamentados por Coljuegos.

Si se hubiera mantenido las condiciones del anterior acuerdo comercial, los ingresos registrados en la anterior anualidad hubieran presentado un valor adicional de \$1'865.159.754 de acuerdo al corpotamiento de las ventas al 2016.

Ingresos 2015 vs 2016



Ingresos 2015 vs 2016



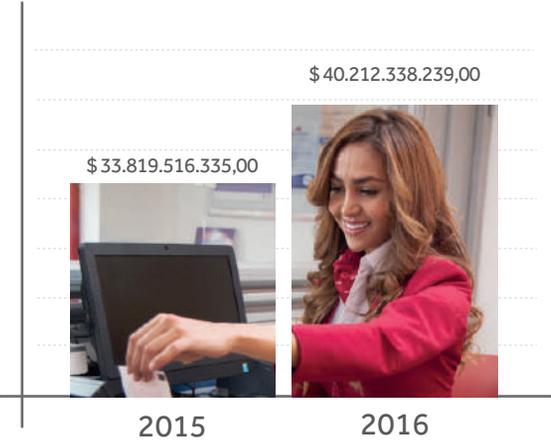
Mi Giro

Nuestro aliado en este producto mantuvo la comisión en el 44,1%, registrándose un crecimiento en los ingresos del 18,97% y una mayor utilidad frente al 2016 del orden de los \$6,392 millones de pesos.

Baloto

Este producto mostró un crecimiento importante en el año 2016, registrando un crecimiento en el ingreso del 42,2%, representados en más de 1,800 millones adicionales respecto al año 2015.

Ingresos 2015 vs 2016



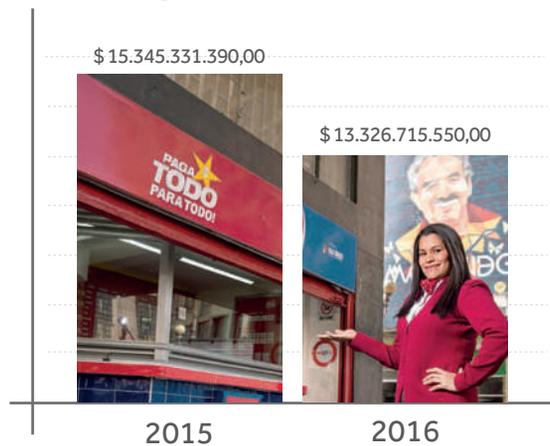
Ingresos 2015 vs 2016



Pines y recargas

El mercado de las recargas en el 2016 se vio afectado por los paquetes y bolsas en pre-pago que promocionaron tiempo al aire con redes sociales, disminuyendo el consumo de recargas prepagadas. El 8% del porcentaje del ingreso en este producto se mantuvo. No obstante, la disminución de las ventas en recargas de todos los operadores, tuvo una incidencia en el ingreso total de este producto marcando un decrecimiento del 13,2% con respecto al año 2015.

Ingresos 2015 vs 2016



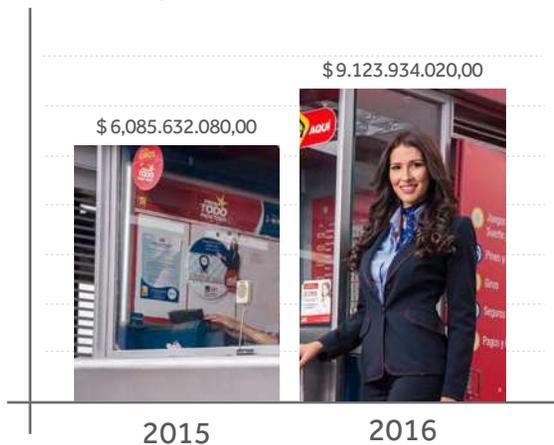
Loterías en línea e impresa

El crecimiento de este producto fue de 49,9%, en los ingresos se lograron registrar \$3,038.301.940 adicionales con respecto al año 2015.

Las Deportivas

El juego novedoso que incursionó a finales del 2014 en el mercado con la marca Las Deportivas, presentó en el año anterior un aumento en los ingresos del 5,2%, registrando \$9,763.247 adicionales en los ingresos con respecto al año 2015, gracias a que el porcentaje de comisión pasó del 12% al 12,55%.

Ingresos 2015 vs 2016



Ingresos 2015 vs 2016



Recaudos

Los recaudos en el año 2016 resultaron ser protagonistas de nuestro portafolio de servicios al alcanzar un crecimiento en los ingresos del 1.594%, registrando ingresos superiores a los 2.279 millones de pesos, logrando un incremento de \$2.144.780.652 con respecto al año 2015.

Ingresos 2015 vs 2016



Nuestra gestión ambiental

- Con la participación de 250 colaboradores, **sembramos 400 árboles** en diferentes escenarios de la ciudad.
- 22 colaboradores participaron de manera voluntaria en la **jornada ambiental** salida al Parque Chingaza.
- En el 2016 no se presentaron quejas ambientales en ninguna de nuestras sedes.
- Gracias a la estrategia de separación y recuperación los residuos implementada en la sede administrativa, logramos el **aprovechamiento** de 2.354 kilogramos de residuos.
- Durante el 2016 cumplimos con todos los requisitos legales ambientales aplicables.
- Nuestra huella de carbono para el año 2016 fue de 296 toneladas de CO_{2-eq} y **nuestro reto** es disminuirla para el año 2017.



Nuestra gestión social

Empleo

- Durante el 2016, por requerimiento comercial, **incrementamos** la generación de empleo en un 46% respecto al año 2015.
- 2.521 colaboradores vinculados de **manera directa** con la organización, distribuidos de la siguiente manera: en Bogotá 1.495 empleados y en Cundinamarca 1.026.

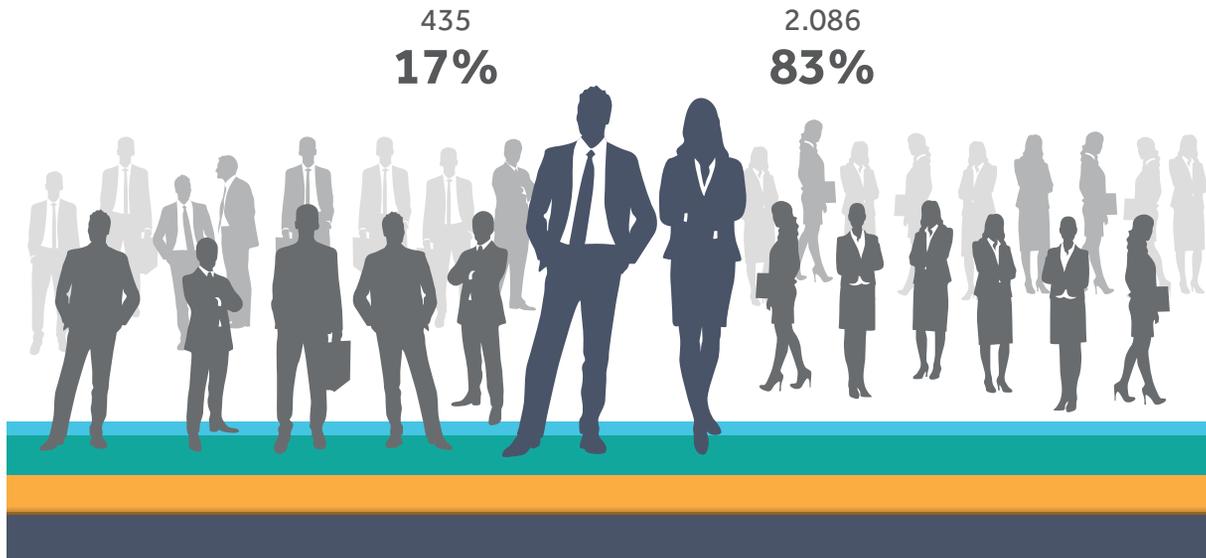


(G4-LA3) (G4-EN34) (G4-EN29) (G4-EN23) (G4-EC5) (G4-LA16) (G4-HR3) (G4-HR12)
(G4-SO4) (G4-SO5) (G4-SO7) (G4-SO8)

- 130 personas fueron impactadas con nuestra campaña de transparencia en el año 2016.
- Hasta el momento no se tienen casos identificados materializados de corrupción en la empresa.
- En GELSA **ningún** empleado está cubierto por convenio colectivo.
- En el periodo objeto de esta memoria no se presentaron reclamaciones sobre prácticas laborales, discriminatorias ni en derechos humanos.
- El 90% de los nuestros colaboradores reciben salarios superiores a un salario mínimo legal vigente.
- En GELSA **respetamos y reconocemos** todas las licencias de maternidad y paternidad, y no se han presentado casos de retiros después de la licencia culminada.
- Durante el año 2016 no se presentaron demandas por competencia desleal o prácticas monopolísticas.
- A corte de 31 de diciembre de 2016 se han presentado 13 demandas laborales.



Distribución de nuestra fuerza laboral por género



Nuestros proveedores se la juegan con nosotros

En GELSA entendemos que los proveedores son una parte fundamental para nuestro modelo de negocio, por lo que procuramos que estos cumplan con estándares legales, financieros, de calidad, ambiental y de salud y seguridad en el trabajo, para brindar siempre un servicio con la calidad esperada por nuestros clientes.

Es por esto que mantenemos una constante alerta que permita generar relaciones basadas en la confianza, y para el año 2016 fueron evaluados 75 proveedores continuos, obteniendo los siguientes resultados:

- Los 75 proveedores cuentan con criterios positivos en función al respeto de los derechos humanos, la implementación de estrategias ambientales y de responsabilidad social empresarial.
- Con la aplicación del Decreto 1072 de 2015, todos nuestros proveedores se

encuentran en la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- En ningún proveedor ni subcontratistas se encontró la utilización de mano de obra infantil.
- Durante el año 2016 se realizaron compras por 14.457 millones de pesos, de los cuales 3.359 millones de pesos se utilizaron en materiales que influyen directamente dentro de la operación.

“ El 100% del presupuesto para las adquisiciones de elementos para la prestación del servicio es ejecutado con proveedores locales. ”

Descripción	Cantidad	Valor
Rollo químico	168.840	\$ 274.569.288
Cintas de impresión	36.850	\$ 124.047.650
Compra de repuestos Spectra	3.153	\$ 183.911.675
Mantenimiento de antenas	98	\$ 172.222.847
Compra de computadores puntos de venta	335	\$ 614.649.960
Compra de máquinas Spectra T1000	2.500	\$ 1.673.250.000
Compra de impresoras	514	\$ 316.445.000
Total	212.290	\$ 3.359.096.420

Satisfacción de proveedores

Atendiendo a la responsabilidad que tiene la empresa con cada uno de sus proveedores, se aplicó la medición de satisfacción para conocer la percepción que tiene este grupo de interés del relacionamiento comercial sostenido con nuestra Empresa, encontrando que el 81,63% se encuentran satisfechos con nuestra relación comercial y generándonos un reto de mejora continua que nos permita llegar al 100%.

81,63%
2016

Satisfacción de arrendadores

Se realizaron 112 encuestas telefónicas a arrendadores de puntos de venta de la Compañía, entre quienes se indagó en temas de cumplimiento de compromisos, respuestas brindadas, beneficios y la flexibilidad de la relación con GELSA.

87,28%
2016

Desarrollo tecnológico

Con el objetivo de innovar continuamente Datacenter Colombia realizó la ejecución estratégica en la implementación de nuevas y mejores prácticas tecnológicas, ampliando nuestra capacidad transaccional y la seguridad de la plataforma tecnológica.

Infraestructura y seguridad de la información

- Realizamos innovaciones de equipos de comunicación de última generación que garantizan la administración y gestión de la red de comunicaciones.
- Realizamos alianzas estratégicas con proveedores como Verizon Terremark, adquiriendo el servicio Cloud Computing, colocando a Datacenter Colombia S.A.S., en un alto nivel de innovación tecnológica.

Desarrollo de software

- Desarrollamos un software transaccional y administrativo permitiéndonos la integración con nuevas alianzas comerciales como: Recaudo Arcanos, Corresponsal Colsubsidio y SOAT Virtual con Axa Colpatria.
- Desarrollamos una plataforma para comercio electrónico de los productos y servicios GELSA, en plataformas móviles como Android, IOS y WEB.



Siempre reconocidos como los mejores del sector

Fuimos finalistas en los premios Andesco 2016 en la categoría “mejor gobierno corporativo” entre las 122 empresas postuladas como líderes en temas de sostenibilidad.









Aseguramos la inclusión social

En GELSA apostamos para formar ganadores

(G4-10) (G4-11)

Para cumplir nuestro modelo de sostenibilidad nos valemos de la vocación de servicio, el respeto, la honestidad y la responsabilidad, valores que distinguen a nuestros colaboradores y nos permiten desarrollar un mejoramiento continuo, sostenido por una gestión del compromiso, ofreciendo a nuestros clientes la mejor acogida cuando visitan nuestros puntos de venta.



2.521
empleos directos.

Más de
10.000
oportunidades de
ocupación.

Modelo de gestión de talento

Reconocimientos:

Para nosotros el desarrollo profesional es importante, por lo que otorgamos a nuestros colaboradores, reconocimientos académicos, siendo un estímulo para todas aquellas personas que alcanzaron títulos educativos acreditados por el Ministerio de Educación en Colombia.



Desde mi experiencia personal el curso emprendimiento, me deja una enseñanza muy importante para seguir con mis sueños y no dejar mis metas atrás si no que, desde los conocimientos adquiridos en el curso, emprender y aportar en mi vida personal y laboral. ”

*Bibiana Bojacá Guerrero
(SPT Zipaquirá)*



Estudié gracias a la oportunidad brindada por GELSA, fue una experiencia magnífica, pues siempre había querido estudiar, es decir, terminar mi bachillerato, no dudé un solo minuto cuando nos comentaron acerca del subsidio pues esta compañía se preocupa por el bienestar y desarrollo de sus colaboradores. Haber estudiado me hizo crecer como persona, me convertí en un ejemplo para mis hijos y fue demasiado enriquecedor contar con el apoyo de ellos pues son mi motor de vida, le agradezco a la empresa por esta experiencia, y les digo a todas las personas que pertenecemos a esta que aprovechemos todo lo que nos brindan pues aquí se preocupan por nuestro crecimiento personal, profesional y nuestro futuro. ”

*Luz Amanda Briseño
(Servicios generales – Arrecife)*

Plan semillero

10 personas se postularon y 8 fueron preparadas, entrenadas y promovidas, a través de un círculo de entrenamiento previo para ocupar cargos de cajeros y administradores de zona, una vez abierta la vacante.

Promociones

127 personas ascendidas a cargos de mayor responsabilidad, premiando el talento de nuestro recurso humano, bajo el desarrollo de competencias y crecimiento organizacional.

Creación de oportunidades laborales

739 colaboradores de la red comercial que ejercían como colocadores de apuestas independientes, fueron vinculados de manera directa a la Compañía.

Mi primer empleo

55 jóvenes pudieron experimentar sesiones prácticas con diversos enfoques, en donde son preparados para presentar entrevistas, diligenciar hojas de vida y postularse para su primer empleo, de los cuales 5, por concurso de méritos, quedaron seleccionados en los cargos de Asesores Comerciales y Auxiliares de Documentación.

Clasificación de colaboradores por categoría profesional, género y región, para el año 2016:

En GELSA promovemos la diversidad intelectual para desarrollar nuestras actividades y ser cada vez más competitivos en el mercado. Para ello contamos con profesionales especializados, técnicos, tecnólogos y bachilleres que diariamente aportan al cumplimiento de nuestra misionalidad.

Profesional y Especialización

Por rango de edad	Cantidad de personas	% participación en la categoría	% participación total de empleados
Menores de 30 años	14	15%	1%
Entre 30 y 50 años	62	67%	2%
Mayores de 50 años	17	18%	1%
Total	93	100%	4%

Por género	Cantidad de personas	% participación en la categoría	% participación total de empleados
Mujeres	55	59%	2%
Hombres	38	41%	2%
Total	93	100%	4%

Por región	Cantidad de personas	% participación en la categoría	% participación total de empleados
Bogotá	88	95%	3%
Cundinamarca	5	5%	0%
Total	93	100%	4%

(G4-LA1) (G4-EC8) (G4-LA12)

Técnico y Tecnólogo.

Por rango de edad	Cantidad de personas	% participación en la categoría	% participación total de empleados
Menores de 30 años	122	25%	5%
Entre 30 y 50 años	329	67%	13%
Mayores de 50 años	41	8%	1%
Total	492	100%	20%

Por género	Cantidad de personas	% participación en la categoría	% participación total de empleados
Mujeres	347	71%	14%
Hombres	145	29%	6%
Total	492	100%	20%

Por región	Cantidad de personas	% participación en la categoría	% participación total de empleados
Bogotá	423	86%	17%
Cundinamarca	69	14%	3%
Total	492	100%	20%

Bachiller

Por rango de edad	Cantidad de personas	% participación en la categoría	% participación total de empleados
Menores de 30 años	559	29%	22%
Entre 30 y 50 años	1106	57%	44%
Mayores de 50 años	271	14%	11%
Total	1936	100%	77%

Por género	Cantidad de personas	% participación en la categoría	% participación total de empleados
Mujeres	1684	87%	67%
Hombres	252	13%	10%
Total	1936	100%	77%

Por región	Cantidad de personas	% participación en la categoría	% participación total de empleados
Bogotá	1032	53%	41%
Cundinamarca	904	47%	36%
Total	1936	100%	77%

A su vez, a través de las capacitaciones aseguramos la formación y el desarrollo de nuestro talento humano:

Capacitaciones y prácticas	Temáticas	Asistentes
Capacitación y prácticas en diferentes programas	Operaciones seguras	14.479
	Inducción	2.700
	Servicio al cliente	2.037
	Entrenamiento al cargo	1.939
	Cierre de brechas	247
	Generaciones construyendo futuro	68
	Inspirando equipos para el logro de resultados	60
	Autenticación de billetes	48
	Servicio al cliente atención telefónica	43
	Alfabetización digital	30
	Prácticas de gerencia de proyectos	21
	Etiqueta y protocolo	11

“ En el transcurso del 2016 se registraron 21.683 asistencias en diferentes programas y 23.444 en capacitación portafolio. ”



El asistir a este taller fue una oportunidad maravillosa, ya que a la hora de hacer la muñeca pensé en mis seres queridos y en la forma en que ellos me ven como mujer, aprendí que no debo olvidar quien soy y a valorarme como una mujer fuerte y valiosa.



Yeimi Pinilla
(SPT Zipaquirá)

Programa: Ser con más poder (cuidando mi esencia)

(G4-LA10)

Capacitaciones y prácticas	Temáticas	Asistentes
Capacitación portafolio	Portafolio general	746
	GEA	1.640
	SOAT	4.361
	Giros	5.321
	Recaudo Gtech, CDA, Alcanos, Colsubsidio y BBVA	3.655
	Pines y recargas	2.933
	Loterías	572
	Chance, Súper Astro, Doble Play, Las Deportivas y Baloto	4.216

Con esta inversión gana el país:

Invertir en la educación en primera infancia, en convenio con el ICBF, nos ha permitido desarrollar competencias en niños y niñas de la ciudad y del municipio de Girardot, brindando protección y atención psicosocial, así como el mejoramiento de las condiciones nutricionales y pedagógicas:

200 beneficiados
recibiendo protección
y atención psicosocial

280 impactados
en: nutrición, pedagogía
y psicología



Inversión social

Atendiendo a nuestro modelo de sostenibilidad hemos invertido en el desarrollo de proyectos sociales, con los que buscamos impactar comunidades vulnerables de nuestra zona de influencia, obteniendo resultados como:

230 personas impactadas



Con una orientación psicoeducativa impulsando el restablecimiento de los derechos de educación, salud y trabajo para personas de nuestra red en condiciones de discapacidad.

901 personas impactadas



Fomentamos la equidad de género, reforzando el autoestima y el autocuidado, previniendo el maltrato físico y psicológico.

80 personas impactadas



Campaña permanente de asistencia para la fuerza de ventas que requieran algún tipo de apoyo psicológico y social.

60 Adolescentes impactados



Desarrollo de actividades lúdicas enfocadas en la prevención de problemáticas como el consumo de sustancias psicoactivas, enfermedades de transmisión sexual, embarazos no deseados, así como reflexiones en torno a la construcción de paz.

120 personas impactadas



Impulsamos estrategias que propicien un bienestar físico, mental y emocional de personas mayores a través del esparcimiento para la construcción de redes sociales de apoyo.

468 personas impactadas



Apoyamos la realización de sueños bajo estrategias de ahorro programado para la recepción de beneficios que otorguen las entidades nacionales y distritales, dirigidas a la adquisición de vivienda propia.

GELSA segura y saludable

(G4-EC7)

Con el objetivo de preservar, mejorar y mantener las buenas condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores directos e indirectos, en GELSA nos esforzamos en realizar una identificación, evaluación y control de los riesgos laborales; y desarrollando actividades en promoción de la salud y prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Para ello contamos con 8 personas, 4 representantes del empleador y 4 como representantes de los empleados, quienes se encargan de la promoción y vigilancia de las normas en seguridad y salud en el trabajo y a su vez, seguir fortaleciendo el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

“
**Nuestro COPASST
- Comité Paritario
de Seguridad y
Salud en el Trabajo,
está encargado
de la promoción
y vigilancia de las
normas en temas
de seguridad y
salud en el trabajo**
”

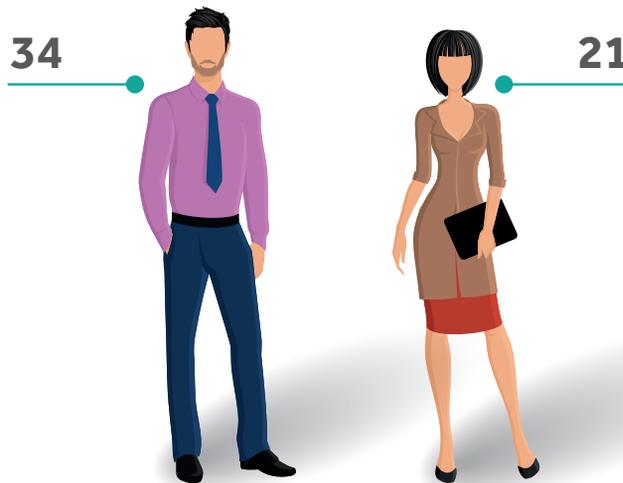
(G4-LA5)



	<p>Seguridad vial</p> <ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de la gestión vial en la organización. Comportamiento humano. Vehículos seguros. Infraestructura segura. Atención a víctimas. 	1
	<p>Plan de emergencias</p> <ul style="list-style-type: none"> Simulacros de evacuación. Entrenamiento brigadas de emergencia. Entrega de elementos para brigadistas. 	2
	<p>Riesgo psicosocial</p> <ul style="list-style-type: none"> Promovemos un excelente ambiente de convivencia laboral. Respaldamos la dignidad e integridad de las personas en el trabajo. Fomentamos relaciones positivas entre los trabajadores de la empresa. 	3
	<p>Medicina preventiva y del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizamos 1.640 exámenes ocupacionales. Entregamos 739 EPI (Elementos de Protección Individual). Gestionamos 400 intervenciones. 	4
	<p>Salud deportiva</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizamos 2 eventos enfocados en el deporte y la salud. 620 colaboradores participaron de la Copa GELSA Verano. 320 colaboradores participaron del Torneo de Bolos 	5
	<p>Otros</p> <ul style="list-style-type: none"> 26 colaboradores se han beneficiado de la estrategia de Teletrabajo. Hemos impactado 268 personas con campañas de prevención del consumo de alcohol y drogas. 	6

Accidentabilidad del año 2016

Accidentes por género



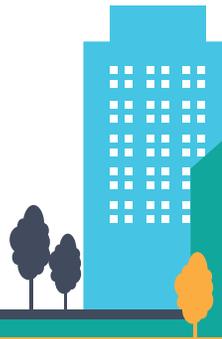
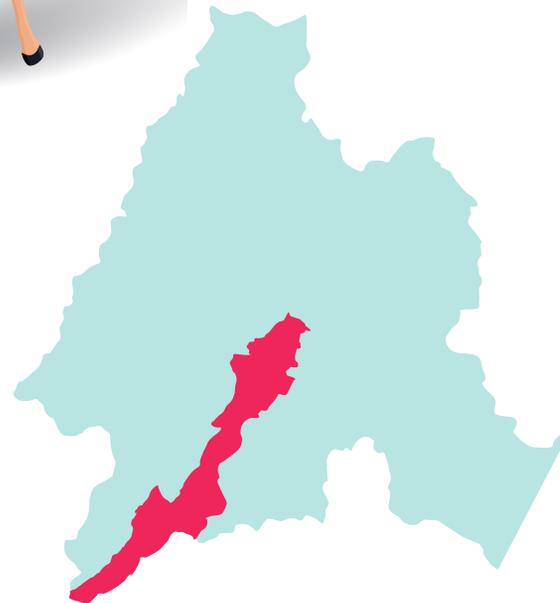
Accidentes por región

Bogotá D. C.

43

Cundinamarca

12



Accidentes por tipo de lesión

Tipo de lesión	Cantidad
Fractura	2
Torcedura o esguince	3
Herida	9
Trauma superficial	1
Golpe o contusión	37
Problema psicológico	1
Lesiones múltiples	1
Salpicadura	1

Accidentes con víctimas mortales

- En el año 2016 se presentó un (1) accidente con víctima mortal.

(G4-LA6)







4

**Recargamos
nuestro entorno**

Aseguramos un bajo impacto ambiental asociado a nuestro quehacer

(G4-14)

Gracias al compromiso de GELSA por el cuidado del entorno y con el fin de evitar la ocurrencia de eventos que puedan afectar el cumplimiento de nuestros objetivos, hemos incluido dentro de la política integral el componente ambiental para conservar y fomentar el cuidado del medio ambiente y disminuir el consumo de recursos naturales necesarios para prestar nuestros servicios.



“
Tomamos las
medidas
necesarias para
reducir la
posibilidad de
causar daños
ambientales
graves.”

Programa Versión Eco, para estar con los pies en la tierra

Gracias al interés presentado por la empresa respecto al cuidado del ambiente y la necesidad de apropiarnos de la importancia del mismo, hemos establecido acciones enfocadas a la protección del entorno enmarcadas en el Programa Versión Eco "para estar con los pies en la tierra".

Con este programa buscamos generar conciencia ambiental en nuestros diferentes grupos de interés, a través de múltiples actividades.



Hemos impactado a

15.780

personas
desde su creación

En el 2016 fueron

1.852

personas

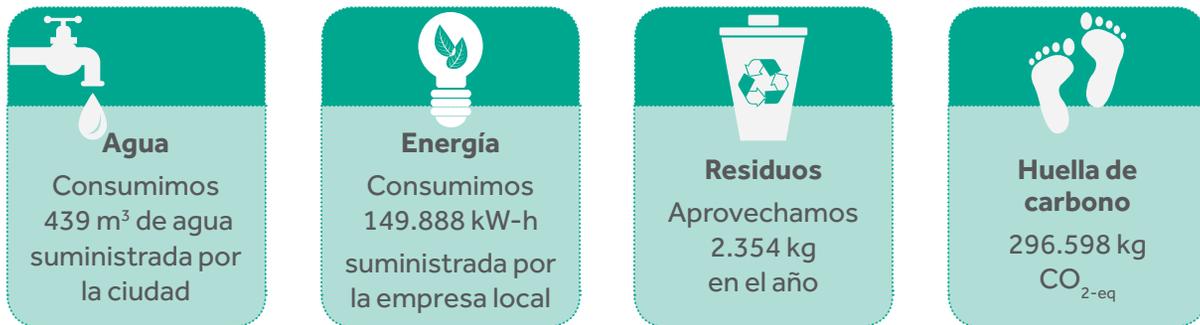
En el año 2016 nuestro Programa Versión Eco permitió desarrollar actividades como:



Conocemos lo que debemos cuidar y lo que debemos dejar de generar

En nuestra Compañía contamos con un Departamento de Gestión Ambiental vinculado a la Dirección de Sistemas de Gestión y Responsabilidad Social Empresarial, mediante el cual hemos identificado aspectos ambientales relevantes para la Empresa y definido estrategias para gestionarlos y evitar impactos ambientales que alteren las condiciones de nuestro entorno.

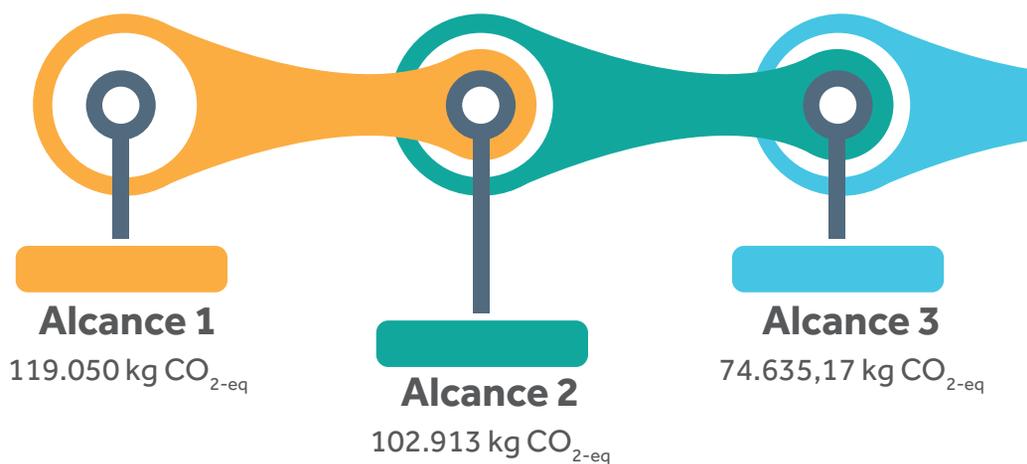
Estos son algunos resultados asociados a los aspectos ambientales de nuestra organización:



Tratamos de atender los asuntos materiales de relevancia para nuestros grupos de interés, desarrollando acciones de adaptación y mitigación frente al cambio climático, proyectos de innovación en materia ambiental y mecanismos para una gestión eficiente de recursos. Por ello decidimos ser pioneros en el sector y realizar el inventario de nuestras emisiones de Gases Efecto Invernadero, con el acompañamiento de Fenalco Solidario.

Nuestras emisiones directas (alcance 1) están representadas por:

- Extintores Solkaflam
- Consumo de combustibles fósiles por rodamientos y uso de modos motorizados
- Recarga de gas refrigerante R410A para el equipo de aire acondicionado



(G4-EN8) (G4-EN3)

Y nuestras emisiones indirectas (alcance 2 y 3) están representadas por:



Consumo de energía adquirida



Viajes administrativos



Consumo de papel



Disposición de residuos sólidos al relleno sanitario

Durante el año 2016 identificamos la necesidad de continuar fortaleciendo nuestra gestión ambiental interna. Por ello nos vinculamos al Programa Gestión Ambiental Empresarial de la Secretaría Distrital de Ambiente con el cual hemos alineado nuestras actividades diarias con las mejores prácticas ambientales aplicables a nuestro quehacer.

El informe 2016 de GELSA fue desarrollado de conformidad con la guía para la elaboración de memoras de sostenibilidad del Global Reporting Initiative GRI G4 opción esencial.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Índice de GRI

(G4-32) (G4-33)

Contenidos básicos generales	Sección	Página
G4-1	La sostenibilidad, nuestra mejor jugada	8
G4-3	Reseña empresarial	32
G4-4	Paga Todo: Más ganadores más servicios	48
G4-5	Reseña empresarial	32
G4-6	Reseña empresarial	32
G4-7	Reseña empresarial	32
G4-8	Paga Todo: Más ganadores más servicios	48
G4-9	Nuestra gestión en cifras	55
G4-10	En GELSA apostamos para formar ganadores	74
G4-11	En GELSA apostamos para formar ganadores	74
G4-12	Paga Todo: Más ganadores más servicios	48
G4-13	Reseña empresarial	32
G4-14	Aseguramos un bajo impacto ambiental asociado a nuestro quehacer	90
G4-15	Sumamos fuerzas para seguir creciendo	28
G4-16	Sumamos fuerzas para seguir creciendo	28

Contenidos básicos generales	Sección	Página
G4-17	Reseña empresarial	32
G4-18	¿Cómo identificamos los temas relevantes?	16
G4-19	¿Cómo identificamos los temas relevantes?	16
G4-20	¿Cómo identificamos los temas relevantes?	16
G4-21	¿Cómo identificamos los temas relevantes?	16
G4-22	No aplica	-
G4-23	No aplica	-
G4-24	Grupos de interés que hacen parte de nuestra mejor jugada	22
G4-25	Grupos de interés que hacen parte de nuestra mejor jugada	22
G4-26	Grupos de interés que hacen parte de nuestra mejor jugada	22
G4-27	¿Cómo identificamos los temas relevantes?	16
G4-28	Nuestro informe 2016	13
G4-29	Nuestro informe 2016	13
G4-30	Nuestro informe 2016	13
G4-31	Datos de la empresa	7
G4-32	Índice de GRI	96
G4-33	Índice de GRI	96
G4-34	Nuestros líderes	37



“ En GELSA continuamos apostando por la construcción de un país más sostenible ”



Gelsa 
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Av. Calle 26 No. 69 D – 91 Piso 7
Línea en Bogotá: 378 88 88 ext 1157 y 1158
Bogotá – Colombia