Informe de Gestión y Reporte de SOSTENIBILIDAD

Gelsa

2025


GRUPO
Gelsa
GrupoEmpresarial en Línea S.A.
Compañías y marcas del Grupo
PAGA TODO PARA TODO!
data center colombia
ONJ
OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS
Principal benefactor de
FUNDACIÓN SOCIAL SUEÑOS de VIDA
LA ÚNICA
Blinkazar.
CORREDOR EMPRESARIAL
Powwi
PAGOS GDE S.A.
SU RED
LA RED DE LOS COLOMBIANOS
2025



Gelsa

NUESTRO PROPÓSITO EN ACCIÓN

Filosofía empresarial que nos conecta

Filosofía empresarial que nos conecta



Hacemos que cada conexión y cada apuesta impulse oportunidades. Como Grupo Transaccional, acercamos servicios, juegos y experiencias que contribuyen al desarrollo del país, integrando tecnología, aliados y talento para brindar entretenimiento responsable y soluciones accesibles a millones de personas.

Quiénes somos

Gelsa es el Grupo Empresarial líder en servicios transaccionales para Colombia, siendo hoy una de las 300 compañías más grandes del país. Con más de dos décadas de experiencia, 11.000 colaboradores y 12.000 terminales de comercialización, se ha convertido en el principal jugador de las redes multiservicios, con un portafolio de marcas y empresas especializadas en juegos, giros, pagos e inclusión financiera, soportando más de 1.000 millones de transacciones anualmente y conectando a cientos de empresas con millones de usuarios.



Misión

Somos el Grupo Transaccional líder en la prestación de servicios, a través de una red multiproducto, aliados y equipos competitivos, que aprovecha los canales digitales y presenciales para garantizar las mejores experiencias a millones de usuarios.

Propósito

Facilitamos e impactamos positivamente tu vida.

Valores

Transparencia
Somos coherentes en lo que pensamos, decimos y hacemos.

Responsabilidad
Asumimos los resultados de nuestra gestión frente a los Grupos de Interés.

Apertura
Desarrollamos nuevas ideas, promoviendo la creatividad y la innovación.

Servicio
Con un alto sentido de colaboración queremos hacer la vida más placentera a los demás.

Trabajo con Pasión
Impregnamos emoción y ponemos el corazón a todo lo que hacemos.

Acerca de este informe

Grupo Empresarial en Línea S.A. reafirma su compromiso permanente con la transparencia y la gestión responsable en todas sus operaciones. El presente informe detalla los avances en la implementación de la estrategia global de sostenibilidad de la Compañía, así como la manera en que se genera y crea valor en el corto, mediano y largo plazo.

Este informe comprende el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 [GRI 2-1] y ha sido elaborado con base en un marco de referencia reconocido, metodología GRI (Global Reporting Initiative) incorporando la estrategia corporativa, la gobernanza de la sostenibilidad, los principales avances alcanzados, las perspectivas futuras y los casos de éxito en materia social, ambiental, económica - incluyendo el desempeño financiero - y de gobierno corporativo.





Grupo Empresarial en Línea S.A.
Bogotá D.C., Colombia
PBX: (601) 378 8888
www.gelsa.com.co
Av. El Dorado No. 69D - 91. Piso 7

Grupo Empresarial en Línea S.A., ha cumplido con las normas legales vigentes sobre derechos de autor y propiedad intelectual. En cumplimiento del artículo 1 de la Ley 603 de 2000, Grupo Empresarial en Línea S.A., declara que el software utilizado cuenta con las licencias correspondientes y cumple por tanto con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor de conformidad con la legislación colombiana aplicable a la materia. De igual forma, en cumplimiento del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, se deja constancia que, Grupo Empresarial en Línea S.A., ha permitido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

COORDINACIÓN EDITORIAL

- **Sandra Milena Garzón Rocha**
  Directora de Comunicaciones y Asuntos Corporativos
- **Daniela Andrea Pineda Sierra**
  Coordinadora de Comunicaciones Corporativas
- **Diseño Editorial**
  Osmosis Publicidad

Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa

No se presentaron hechos posteriores al periodo sobre el que se informa.

Entre el 31 de diciembre de 2025 y la fecha de emisión de estos estados financieros no se tiene conocimiento de hechos de carácter financiero o de otra índole que afecten en forma significativa los saldos o interpretaciones de los mismos.

Es importante mencionar que mediante el Decreto 1390 del 22 de diciembre de 2025, el Gobierno Nacional declara el Estado de emergencia Económica y Social adopta medidas tributarias destinada a atender los gastos del Presupuesto General de la Nación; el Decreto Legislativo 1474 de 2025, en el artículo 02 del precipitado Decreto se establece el impuesto sobre las ventas IVA en los juegos de suerte y azar operados exclusivamente por internet, en el territorio nacional o desde el exterior.

La base gravable está constituida por los ingresos brutos del juego (GGR) entendido como el total de las apuestas, menos los premios pagados en el bimestre correspondiente.

No obstante, La Corte Constitucional suspende provisionalmente el Decreto 1390 de 2025, mientras se profiere una decisión de fondo.

Con la expedición del Decreto 1469 del 29 de diciembre de 2025 el Gobierno Nacional incrementa el salario mínimo mensual legal en Colombia en el 23%. No obstante, dicho decreto fue suspendido provisionalmente por el Consejo de Estado mediante decisión del 12 de febrero del año 2026. La referida suspensión no afecta los pagos ya efectuados, los cuales mantienen su impacto sobre las cifras correspondientes al ejercicio 2026. Grupo Gelsa continuará atento a las decisiones definitivas que se adopten frente a esta situación y a los efectos que estas puedan generar. Estaremos atentos a los efectos de las decisiones finales en este frente y a los efectos que se puedan generar.

Estructura Corporativa

Junta Directiva

Presidente: **Jaime Esparza Rhénals**
Secretario: **Iván Alberto Ochoa Arboleda**

Principales
- **Inversiones Vélez Bravo S.A.S.**
- **Inversiones Cove S.A.S.**
- **Lila Games S.A.S.**
- **OEN SAS**
- **Grupo Tovar Romero S.A.S.**
- **Omaira Cruz Blanco**
- **Alejandría Investment S.A.S.**

Suplentes
- **Ingrid Johanna Ortiz Hernández**
- **Metaverso S.A.S.**
- **Gametech S.A.S.**
- **Siecon Grupo de Negocios S.A.S.**
- **Dealer Business S.A.S.**
- **Solid Investment S.A.S.**
- **Iván Alberto Ochoa Arboleda**

Alta Gerencia

- **Óscar Mauricio Chaparro Núñez**
  Gerente General
- **Mauricio Antonio Hernández Ruiz**
  Gerente Jurídico
- **Isabel Cristina Lopera Duque**
  Gerente Administrativa
- **Mariola de la Piedra Quelle**
  Gerente de Mercadeo e Innovación
- **Carlos Arturo Guerra Ospina**
  Gerente de Juegos Digitales
- **Luz Marina Martínez Amaya**
  Gerente de Control Corporativo
- **Mauricio Téllez Saavedra**
  Gerente de Operaciones y TI
- **Carmen Elisa Ortiz Zárate**
  Gerente Financiera
- **Wilson Barón Calderón**
  Gerente de Cumplimiento, Riesgos y Seguridad

Comités

- Comité de Compras
- Comité de Convivencia
- Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST



Empresas y Entidad Social

data center colombia	Gerente General **Álvaro Fernando Delgado Mariño**
CORREDOR EMPRESARIAL	Gerente General **Germán Alberto Segura Vásquez**
LA ÚNICA	Directora Corporativa **María Jeny Ruiz Landinez**
ONJ Operador Nacional de Juegos	Gerente General **William Enrique Pereira Parra**
Blinkazar.	Gerente General **Cesar Augusto Loaiza Agudelo**
SU RED La red de los colombianos	Gerente General **Luisa Fernanda Cárdenas Sánchez**
LUCK CAPITAL S.A.S.	Representante Legal **Óscar Mauricio Chaparro Núñez**
Powwi Pagos GDE S.A.	Gerente General **Juan Carlos Cubides Garzón**
Fundación Social Sueños de Vida	Directora Ejecutiva Suplente **Isabel Cristina Lopera Duque**



EL RUMBO QUE NOS GUÍA

Estrategia y visión de futuro

Informe de la Junta Directiva dado por la Presidencia



2025: Surfeando en olas de incertidumbre y volatilidad

El año anterior representó para el país, y de manera particular para nuestro sector, una anualidad caracterizada por alta incertidumbre y volatilidad en muchos de los tópicos para la gestión estratégica. En ese ambiente cambiante, nuestra querida Empresa, a partir de un proceso cuidadoso de análisis constante del entorno y de toma de decisiones, demostró una alta disposición hacia la adaptabilidad y gran capacidad para afrontar cada uno de los desafíos externos, aspectos que fueron evidentes en la rápida recuperación frente a aquellos cambios que fueron generadores de alto impacto.

Inició el 2025 con un importante aumento del salario mínimo, que en conjunto con el subsidio de transporte, significó una variación del 11% frente a la vigencia anterior, cifra que en relación con el índice de inflación,

que fue del 5,2% en 2024, evidenció una alta brecha entre los dos registros, que en virtud de la estructura con que atendemos nuestras operaciones, habitualmente han sido el referente en esencia para muchas de las decisiones económicas y financieras de nuestra Organización.

Para el empresariado en general en nuestro país, ya ese cambio sustancial constituía un verdadero desafío, pero para el caso nuestro en lo sectorial, la expedición del Decreto 175 de Estado de Conmoción Interior, por medio del cual se eliminó la exención del IVA para los juegos online, conllevó una disminución de los ingresos superior al 31% en el producto BetPlay, y una consecuente caída de los márgenes de operación del que en los años recientes se había convertido en el más dinámico de los renglones de productividad. Esta medida, completamente atípica a nivel mundial para operaciones similares, y que acrecienta la vulnerabilidad de los juegos online en Colombia frente a los operadores ilegales, exigió esfuerzos enormes y





desarrollo de capacidades y habilidades para sortear los efectos que sobrevinieron al mercado en general.

Es por ello que hoy puedo afirmar con total claridad, que nuestra Empresa, con su equipo de líderes en la dirección y en la administración, supo afrontar cada uno de estos retos de gran envergadura, y fluir de la manera más conveniente, principalmente desde el punto de vista económico, asegurando niveles de rentabilidad para sus accionistas, atendiendo todas sus obligaciones operativas, e inclusive, siendo capaces de realizar nuevas inversiones productivas.

Frente a la magnitud de los desafíos expuestos, lideramos el frente gremial con estrategia de sostenibilidad financiera y sólida argumentación, para presentarle a los responsables del Gobierno Nacional razones suficientes para que se eliminara la imposición que se hizo del IVA a los juegos online, y pese a que no fue nada fácil conseguirlo no solamente por las necesidades presupuestales del país, sino principalmente porque ese tipo de tributos son los que se reconocen como de fácil recaudo para el Estado, la revisión técnica y económica que se presentó en múltiples escenarios propició que nuevas medidas del Gobierno descartaran la imposición del IVA sobre los depósitos, lo cual hacía virtualmente inviable a la actividad.

Esa estrategia tuvo que ser complementada con medidas financieras audaces desde lo comercial, como la implementación de volúmenes representativos de bonos para los usuarios en articulación con el Operador, así como también por ajustes y optimización en la carga operativa de gestión interna de Gelsa.

Todas las medidas financieras permitieron, como se mencionó antes, no solamente atender las obligaciones habituales, sino también cubrir importantes inversiones que no requirieron apalancamiento por parte de nuestros accionistas y que ahora es patrimonio de ellos, como por ejemplo la adquisición que se realizó de

participación en el operador online en Paraguay. En general, el total de las inversiones realizadas durante esta vigencia superó los $24 mil millones.

Para el presente año habremos de atender el proceso de licitación para una nueva contratación del juego de apuestas permanentes para la jurisdicción de Bogotá y Cundinamarca, lo que ha requerido también hacer una adecuada gestión de planeación financiera que nos permita tener competitivos indicadores para afrontar ese, que es quizás el más importante de los retos que nos esperan. Al cierre del año anterior todos nuestros indicadores cerraron en óptimas condiciones, cumpliendo con uno de los propósitos fundamentales que desde un inicio fueron previstos por la alta dirección, y denotando el excelente manejo económico y financiero dado a nuestra Compañía.

Optimizar los procesos y la gestión para hacernos más eficientes y mejorar capacidades para afrontar cada reto, ha exigido de Gelsa una incorporación mayor de tecnología de manera integral y transversal. En 2025 esas capacidades fueron fortalecidas principalmente en los procesos comerciales, de una parte, a través de la dinamización de los canales digitales, los que progresivamente van representando una proporción mayor de los ingresos, alcanzando $25 mil millones en ventas desde la App Paga Todo, que significaron una variación positiva del 30% frente a la vigencia anterior.

Un apalancamiento estratégico para mejorar la experiencia de nuestros usuarios digitales fue el lanzamiento de TodoPay, que es una billetera integrada a la App Paga Todo, desarrollada en alianza con Powwi, que permite completar el ciclo de juego en nuestro ecosistema digital, al habilitar pagos de premios de chance y lotería, y que se complementa con otra serie de servicios y usabilidad, potenciando el ecosistema digital de nuestra Empresa. Al cierre del año contábamos con casi 12 mil usuarios registrados y se habían cobrado por este medio más de 9.500 premios, confirmando la eficiencia y versatilidad de este estratégico recurso.





Nuestras capacidades comerciales tanto en lo digital como en lo operacional se encaminan en volvernos cada vez más competitivos, lo que seguramente será una fortaleza que se hará evidente cuando en abril de este año iniciemos la comercialización del juego novedoso Keno, al que accedimos mediante proceso de licitación en alianza con otros departamentos y por medio de Blinkazar, otra empresa de nuestro Grupo. Las operaciones comerciales de este juego que están actualmente en la ilegalidad denotan volúmenes elevados de ventas por ser un juego de una dinámica excepcional, y aunque sus márgenes de operación son bajos, era una decisión clave y de perfil estratégico conseguir la licencia de explotación, y contener la posible penetración de nuevos competidores con juegos lotéricos en nuestro territorio.

Este juego, de acuerdo con lo que muestran los estudios de mercado y las visitas de campo realizadas, llegará también a un importante nicho como es el que conforman los migrantes venezolanos, que han sido evidentes seguidores de la mecánica que ofrece y en virtud a que en ese país cuenta con tradición, con lo que se atiende además un fenómeno demográfico consolidado.

Toda la gestión del año anterior priorizó la atención sobre variables financieras, de seguimiento legal y de conducción estratégica, lo cual no debe hacernos perder de vista que merced a la imagen reputacional que seguimos construyendo, cuidando y fortaleciendo, como también gracias a nuestras buenas prácticas y al enfoque que tenemos por generar impactos positivos con todos nuestros grupos de interés, obtuvimos más de 20 reconocimientos públicos, que serán presentados detalladamente en este informe, los mismos que nos comprometen a consolidarnos como una organización de talla mundial, y reconocimientos de los que nos honra hacer parte a cada uno de nuestros accionistas.

Las empresas con presencia nacional e internacional sobre las que fincamos nuestro portafolio de inversiones mantuvieron una línea

positiva de productividad. En Corredor Empresarial, además de la prevalencia de la gestión para mantenernos como líderes del mercado pese a la imposición del IVA antes enunciada, conseguimos con argumentación sólida y gestión directa, que nos fuera reintegrado un valor de más de $60 mil millones, los cuales formaban parte de una reserva técnica que estaba asegurando de manera muy superior a la gestión del riesgo, valores que permitieron aliviar las naturales tensiones de caja que se vivieron el año anterior. Para dicha Empresa Gelsa genera un 30,5% de los ingresos de Súper astro y el 18,2% de los depósitos de BetPlay a nivel nacional.

Por su parte, la ONJ, operador de Baloto, alcanzó los volúmenes de ventas más altos de la historia del juego llegando a $350 mil millones, en los que Gelsa aporta una tercera parte, siendo que tan significativo es este resultado, como lo es el hecho de que más del 20% de tales ventas se realizaron por canales estrictamente digitales (App y sitio web).

Este gran resultado ha dejado en situación inmejorable a la ONJ para aspirar a ser el favorecido con una nueva concesión del juego que seguramente será otorgada durante la presente anualidad.

Con la conducción estratégica de la Junta Directiva de la que me precio en liderar, Gelsa seguirá siendo para todos nuestros grupos de interés un referente de extraordinaria gestión y de creación de valor, y mantendrá esas capacidades que ha demostrado de adaptarse a las más difíciles circunstancias para seguir en la senda de crecimiento, desarrollo y sostenibilidad.

Muchas gracias.

Jaime Esparza Rhénals
Presidente



Carta del Gerente



Estimados accionistas y grupos de interés:

El 2025 fue un año decisivo para el Grupo Gelsa, marcado por avances estratégicos relevantes, importantes reconocimientos y un entorno desafiante para el sector empresarial y de juegos de suerte y azar. En este contexto demostramos resiliencia, capacidad de adaptación y un firme compromiso con la sostenibilidad y la creación de valor para el país.

Iniciamos el año con presencia internacional en ICE Gaming 2025, reafirmando nuestro posicionamiento global. Fortalecimos nuestro portafolio con el lanzamiento nuevos productos en la categoría de juegos y ganamos la licitación para la operación y comercialización del Keno en Colombia en la Región 4, integrando en 9 departamentos una gran alianza comercial con 7 empresas de apuestas y redes multiservicios del país, a través de la nueva empresa Blinkazar. En la Unidad de Loterías, nuestro holding fortaleció la operación a través de La Única, empresa que hoy mantiene contratos directos con las 15 loterías del país y ya avanza en la ampliación e integración de nuevos canales de comercialización.

En 2025 también, consolidamos nuevas alianzas estratégicas, como la suscrita con Cafam para el pago de subsidios en puntos Paga Todo, y ampliamos nuestra cobertura en Bogotá y Cundinamarca, mediante atención terciaria en franquicias de Inter Rapidísimo.

Durante el segundo semestre, dimos un salto decisivo en nuestra transformación digital. En octubre lanzamos TodoPay, nuestra billetera digital, completando un ecosistema tecnológico robusto y centrado en el usuario. La App Paga Todo superó los 350.000 usuarios registrados, mientras que TodoPay fortaleció la inclusión financiera y optimizó la entrega de premios menores para Chance y Loterías, facilitando procesos seguros para acercarnos a la meta de desmaterialización.

El entorno regulatorio y macroeconómico presentó retos significativos. La imposición del IVA a plataformas como BetPlay, los incrementos del salario mínimo y la renta anticipada para el sector empresarial generaron



presiones operativas y financieras que implicaron una variación en nuestros ingresos. En particular, el impacto en BetPlay se tradujo en una disminución representativa del orden de los $63.000 millones, lo que exigió una gestión rigurosa, ajustes estratégicos y un estricto control financiero para preservar la estabilidad del negocio.

A pesar de este escenario, el impacto positivo de nuestra operación se mantuvo sólido. Durante el año se registraron más de un millón de ganadores de Chance, con $224.000 millones entregados en premios.

Adicionalmente, en nuestra red cayeron premios multimillonarios por más de $60.000 millones, correspondientes a productos como Baloto, MiLoto, Paga Millonario, Chance Millonario y Loterías. Cada peso entregado se convirtió en historias reales de bienestar y alegría para miles de hogares colombianos, ratificando a Paga Todo como la red más ganadora del país.

En 2025 alcanzamos el mayor hito social de nuestra historia al superar la barrera del billón de pesos en aportes acumulados a la salud pública. Este resultado fue posible gracias a la confianza de millones de usuarios y a una operación responsable y sostenible que, durante el año, transfirió de manera oportuna y eficiente a la Lotería de Bogotá cerca de $70.000 millones, destinados al fortalecimiento del sistema de salud de la capital del país y del departamento de Cundinamarca. Este logro ratifica el impacto estructural de nuestro modelo de negocio y confirma que jugar legal es una de las formas más directas y efectivas de generar bienestar colectivo y contribuir al fortalecimiento de la salud pública en Colombia.

Nuestro liderazgo fue reconocido al ser destacados por la Cámara de Comercio de Bogotá como una de las cinco empresas con mejores prácticas en sostenibilidad. Asimismo, nos convertimos en la primera empresa en Colombia en recibir la certificación internacional Age-Friendly Employer y obtuvimos el primer lugar en el Premio Innova Mayor, categoría Talento Senior, consolidándonos como referentes en inclusión, diversidad generacional y gestión responsable del talento.

Estos resultados reflejan el compromiso de nuestros colaboradores, la confianza de nuestros accionistas y una visión empresarial orientada a la sostenibilidad, la innovación y la resiliencia.

Seguimos avanzando con determinación, fortaleciendo un modelo de negocio sólido y alineado con los estándares del mercado nacional y las tendencias globales.

Cordialmente,

Óscar Mauricio Chaparro Núñez
Gerente General


Gelsa
CÓMO
CREAMOS
VALOR

Objetivos Estratégicos



Talento Humano

Aumentar el bienestar y productividad de los empleados.



Procesos Internos

Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos y administrativos.



Cliente

Incrementar la satisfacción y experiencia de los clientes y stakeholders.



Financiera

Crecer los ingresos de manera sostenible, aumentando la rentabilidad y mejorando la eficiencia operativa.

Gelsa

Estrategia de Desarrollo Sostenible y Alineación con los ODS



Sostenibilidad

Grupo Gelsa concibe la sostenibilidad como una capacidad estratégica para la generación de valor a largo plazo, integrada de manera transversal en su modelo de negocio, su gobierno corporativo y su relacionamiento con los grupos de interés.

Durante 2025, la Organización consolidó avances significativos en materia ambiental, social y de gobernanza, fortaleciendo su contribución al desarrollo sostenible y a la Agenda 2030.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Estrategia de Desarrollo Sostenible y Alineación con los ODS

La estrategia de sostenibilidad de Grupo Gelsa se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. La Organización priorizó 16 de los 17 ODS, con un énfasis especial en el ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos), fortaleciendo la cooperación con aliados estratégicos y las redes de sostenibilidad.

En 2025, Gelsa reforzó su compromiso mediante su participación activa en iniciativas de inclusión, rankings de sostenibilidad y programas vinculados a los ODS, evidenciando avances concretos hacia el cumplimiento de la Agenda 2030.

Estas acciones se implementan desde un enfoque territorial, aportando al desarrollo sostenible desde su operación en Bogotá y Cundinamarca, en coherencia con los retos globales.



Modelo de R.S.E. y Ambiental





GRUPOS DE INTERÉS

Accionistas · Aliados y Proveedores · Colaboradores · Empresas del Grupo · Autoridades y Gobierno · Gremios · Medio de Comunicación y Líderes de Opinión · Comunidad · Clientes

Objetivos de Desarrollo Sostenible en el entorno Gelsa



Talento Humano
- Empleabilidad Incluyente.
- Población en condición de vulnerabilidad.
- Ningún tipo de discriminación en la contratación.



Talento Humano
- Oportunidad de ocupación con obtención de ingresos para población en condición de vulnerabilidad.



Seguridad y Salud en el Trabajo
- Programas de maternidad y paternidad.
- Apoyo especial a gestantes de alto riesgo.
- Programas de estilo de vida saludable.

Cultura y Bienestar
- Programa “En Línea con el Bienestar”, enfocado en salud mental.
- Política de priorización por las familias.



Talento Humano
- Formación certificada (SENA y Universidad Libertadores).
- Talleres de preparación de primer empleo para hijos y familiares de los colaboradores.

Cultura y Bienestar
- Sábados en Familia, promoviendo la integración y el fortalecimiento de vínculos.



Plan de Gestión Social
- Formación dirigida a la red comercial y colaboradores sobre la No violencia contra la mujer, en articulación con la Secretaría de la Mujer.
- Noche Naranja.

Cultura y Bienestar
- Charlas informativas y de prevención en “Sábados en Familia”, orientados a fomentar la integración y el fortalecimiento de vínculos.
- Plan de retención.

Objetivos de Desarrollo Sostenible en el entorno Gelsa



Gestión Ambiental
- Minimizar el uso excesivo de agua.
- Programa: Agua para la Vida.
- Plantación del Bosque Gelsa en Cundinamarca y conservación de especies nativas.
- Voluntariados CAR.



Gestión Ambiental
- Bosque Gelsa.
- Energi Gelsa.
- Migración de tubos halógenos a LED.



Talento Humano
- Ferias laborales.
- Convocatorias de formación titulada, en alianza con el SENA.
- Empleabilidad.

RSE
- Plan Emprender.

Compras
- Aporte al crecimiento a los proveedores por medio de capacitaciones.

Desarrollo Organizacional
- Convocatorias de formación certificada.
- Certificación de competencias laborales.



OIN
- Avances tecnológicos, investigación e innovación para crear soluciones en desafíos económicos y ambientales.



Talento Humano
- Plan de sucesión.
- Programa de promociones.

RSE
- Al interior de la organización se implementa la Política DEI, orientada a la reducción de las desigualdades.



Gestión Ambiental
- Creación Bosque Gelsa.
- Versión ECO.
- Energi Gelsa.



Gestión Ambiental
- Manejo seguro de sustancias químicas.
- Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos.

Cultura y Bienestar
- Espacios que promueven la responsabilidad compartida en el hogar.
- Programa Sol: Seguridad, orden y limpieza

Objetivos de Desarrollo Sostenible en el entorno Gelsa



Acción por el clima

- Estrategias de prevención y aprovechamiento de residuos peligrosos.
- Política ambiental.
- Medición de huella de carbono.
- Compensación de huella de carbono.
- Plan de manejo integral de residuos sólidos.



Gestión Ambiental

- Bosque Gelsa.
  - Compensación forestal voluntaria.
  - Compensación con proyectos forestales con CO2CERO.



- Desarrollamos nuestra gestión bajo principios de legalidad, ética y transparencia, fortaleciendo la confianza institucional.
  A través de alianzas público-privadas, garantizamos operaciones responsables y contribuimos significativamente a la salud pública, mediante la transferencia de recursos que impactan el bienestar de los colombianos.



- Alianzas gubernamentales y privadas, trabajando de la mano para el beneficio de los grupos de interés.



Gobernanza Corporativa

Durante 2025, el Gobierno Corporativo de Grupo Gelsa aseguró su alineación con la estrategia organizacional, fortaleciendo los procesos de toma de decisiones y la transparencia institucional. La actualización de políticas corporativas y el fortalecimiento de los comités estratégicos contribuyeron a mejorar la eficiencia operativa, la rendición de cuentas y la confianza de los grupos de interés.

Este modelo de gobernanza integra principios de ética organizacional, equidad y respeto por los derechos humanos, promoviendo relaciones responsables y sostenibles con aliados estratégicos, autoridades, empresarios y la ciudadanía. Asimismo, se consolidaron mecanismos de rendición de cuentas, canales de participación y sistemas de control interno que garantizan un flujo de información claro, oportuno y equitativo.

Participación y Relacionamiento con Grupos de Interés

Grupo Gelsa implementa un enfoque de escucha activa, constante y sistemática para comprender las expectativas, necesidades y desafíos de sus grupos de interés. A través de diversos canales de comunicación y participación, la información recopilada se utiliza para diseñar programas, servicios y estrategias alineadas con el contexto empresarial y social.

Este modelo de relacionamiento promueve la participación activa, el diálogo constructivo y la identificación de oportunidades de cooperación, generando valor compartido, fortaleciendo relaciones de confianza y potenciando el impacto económico, social y ambiental de Grupo Gelsa.

Grupos de Interés



Análisis de Materialidad

En 2025, Grupo Gelsa actualizó su Análisis de Materialidad, conforme a los lineamientos de los Estándares GRI y la Norma ISO 26000, mediante una Matriz de Partes Interesadas que evalúa niveles de influencia, dependencia, impacto y expectativas.

Colaboradores	Esencial	86%
Clientes	Esencial	82%
Accionistas	Importante	75%
Gremios	Importante	75%
Empresas del Grupo	Importante	74%
Medios de Comunicación y Líderes de Opinión	Importante	70%
Autoridades de Control y Gobierno	Importante	66%
Aliados y Proveedores	Importante	64%
Comunidad	Importante	57%

Como resultado, se priorizaron nueve temas materiales clave, alineados con la mega corporativa, los focos estratégicos y los retos del entorno. Entre los temas con mayor nivel de relevancia (100%) se destacan: toma de decisiones, obtención de ingresos, operación del negocio, estrategia empresarial, reputación, e influencia económica y social.

Asimismo, se priorizaron temas críticos relacionados con la severidad ambiental y la seguridad y salud en el trabajo.

Este ejercicio permitió fortalecer la gestión de riesgos, la asignación eficiente de recursos, la identificación de oportunidades y la generación de valor sostenible a largo plazo.



Temas materiales / relevantes	Porcentaje
Toma de decisiones	100%
Obtención de ingresos	100%
Operación del negocio	100%
Estrategia empresarial	100%
Reputación	100%
Influencia económica de la Organización con el grupo de interés	100%
Influencia social de la Organización con el grupo de interés	100%
Severidad en el medio ambiente	80%
Severidad en seguridad y salud en el trabajo	80%

Derechos Humanos

Nuestro Grupo Empresarial mantiene un compromiso integral con el respeto, protección y promoción de los Derechos Humanos, en coherencia con la normativa vigente y los principales estándares internacionales, incluidos los Principios Rectores de las Naciones Unidas, la OIT y la Agenda 2030.

Desde 2021, Grupo Gelsa realiza anualmente un autodiagnóstico en Derechos Humanos, evaluando impactos sobre colaboradores, proveedores, clientes y comunidades. En 2025, este proceso se consolidó como un sistema de debida diligencia continuo, integrado de manera transversal en todos los procesos organizacionales.

La Política de Derechos Humanos, de obligatorio cumplimiento, contempla acciones de formación, sensibilización, gestión de riesgos, prevención y mitigación de impactos, así como canales confidenciales de quejas y denuncias, garantizando la no represalia y la aplicación de medidas disciplinarias cuando corresponda.

Durante 2025, se destacó la realización de un diplomado en Derechos Humanos con enfoque en bioética empresarial, responsabilidad social y servicio al cliente, que otorgó a la Organización un reconocimiento especial por su liderazgo en ética corporativa, innovación social y promoción de la dignidad humana.

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

En 2025, Grupo Gelsa reafirmó su compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión, promoviendo un entorno laboral respetuoso, equitativo e inclusivo. La Política de DEI, creada en 2024 y ampliada en 2025, aplica a todos los grupos de interés y se fundamenta en la igualdad de oportunidades, la eliminación de barreras y la prevención de la discriminación.

Para su implementación, la Organización desarrolló programas de sensibilización y capacitación, mecanismos de atención a quejas y denuncias, instancias internas de seguimiento y procesos de revisión periódica, fortaleciendo una cultura organizacional basada en el respeto, la participación y el sentido de pertenencia.



Nuestra Política Integral



A través de nuestro Sistema de Gestión Integrado, contribuimos a la satisfacción de nuestros grupos de interés, de cara a la comercialización de juegos de suerte y azar y otros servicios.

Cumpliendo la normatividad vigente y por medio de una filosofía del autocuidado, la seguridad de información, el mejoramiento continuo y la sostenibilidad, nos enfocamos en:

Calidad

- Incrementar la eficacia de nuestros procesos, de modo que contribuya al cumplimiento de los retos estratégicos.
- Contribuir al desarrollo de los colaboradores.
- Hacer que nuestros procesos, productos y servicios sean innovadores, cumpliendo con los requisitos normativos aplicables.

Seguridad de la Información

- Uno de nuestros compromisos fundamentales es la protección de los datos personales y la seguridad de la información, salvaguardando la información de nuestros clientes, en pro de prevenir impactos que afecten o generen pérdidas a la Organización y partes interesadas; por lo cual, identificamos, controlamos y monitoreamos todo evento que represente un riesgo potencial a nuestros procesos de información.
- Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, que sea objeto de tratamiento, tanto en la red interna como en el ciberespacio.
- Gestionar los riesgos de seguridad de la información que generan un impacto negativo en nuestra operación, llevándolos a niveles aceptables.
- Implementar controles informáticos robustos, evitando ataques cibernéticos sobre las plataformas tecnológicas de la Organización.

Responsabilidad Social Empresarial

- Promover prácticas empresariales éticas y transparentes en todas las actividades empresariales. Este compromiso se refleja en el respeto a los Derechos Humanos, el cumplimiento de las normativas legales y la adopción de políticas internas que garantizan la integridad y la honestidad en todas las acciones de la Empresa.

- Asumir la responsabilidad de cuidar el medio ambiente con el cumplimiento riguroso de las normativas ambientales y la implementación de prácticas sostenibles en los procesos de la Organización. Nos esforzamos por reducir la huella de carbono, optimizar el uso de recursos naturales y gestionar de manera responsable los residuos, contribuyendo así, a la protección y preservación del entorno.

- Fomentar relaciones laborales justas y respetuosas, basadas en el reconocimiento y protección de los Derechos Humanos. La Empresa ofrece condiciones laborales dignas y se esfuerza por erradicar cualquier forma de trabajo infantil, además del trabajo forzoso y discriminación en el empleo, garantizando así, un ambiente laboral inclusivo y equitativo.

- Colaborar estrechamente con los proveedores para sensibilizar sobre prácticas responsables en toda la cadena de suministro, incluyendo el respeto al medio ambiente y los derechos laborales. Además, nos comprometemos con la comunidad, a través de programas de responsabilidad social que promueven el desarrollo sostenible y el bienestar de los grupos vulnerables, demostrando así, nuestro compromiso con el impacto positivo en la sociedad.

- Difundir una gestión ética y responsable en todas las actividades empresariales, centrada en la prevención de la corrupción, la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas. La Empresa implementa políticas y procedimientos que aseguran la integridad, garantizando un comportamiento ético, tanto dentro, como fuera de la Organización.

Seguridad y Salud en el Trabajo

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos laborales.
- Establecer controles de manera que se proteja la seguridad y la salud de nuestros empleados, contratistas y subcontratistas, con un enfoque prioritario en los peligros biomecánicos, psicosocial, físico y condiciones de seguridad.
- Fomentar y promover la participación de las partes interesadas en las acciones que propendan por su cuidado y autocuidado de la salud.





Seguridad Vial

- Generar un compromiso en las partes interesadas, frente al PESV (Plan Estratégico de Seguridad Vial), orientados al cumplimiento de las acciones y estrategias en seguridad vial.
- Difundir acciones con el fin de minimizar los incidentes y sinestros viales en los desplazamientos en misión o en el trayecto
- Implementar actividades para minimizar las posibles consecuencias de los riesgos de comportamiento y entorno de seguridad vial promoviendo la conducción segura y la inteligencia vial.
- Divulgar y sensibilizar en el cumplimiento de los programas de riesgo vial, así como la Política de Cero Tolerancia al Consumo de Tabaco, Alcohol y Sustancias Psicoactivas (SPA).

Ambiental

- Optimizar los recursos naturales necesarios para el desarrollo de nuestros procesos.
- Fortalecer la cultura del cuidado del medio ambiente, a través de acciones encami-nadas a prevenir la contaminación de los recursos naturales.
- Mitigar y/o reducir los impactos ambientales significativos de la Compañía, tales como agotamiento de los recursos naturales.





Gelsa

HITOS QUE NOS INSPIRAN

Reconocimientos y certificaciones



Primera empresa en Colombia con el sello Certified Age Friendly

Grupo Gelsa y Paga Todo lideran en inclusión generacional, al recibir la primera certificación Age-Friendly del país, que reconoce entornos laborales incluyentes para personas mayores de 50 años.



Ganadores del Premio Innova Mayor - Talento Senior

Obtuvimos este reconocimiento por nuestro compromiso con la inclusión de la población senior, superando a importantes compañías del país como Oxxo, Comfama, Frisby y Cruz Verde



Entre las 5 empresas con mejores prácticas en sostenibilidad - CCB

La Cámara de Comercio de Bogotá destacó nuestras acciones en bienestar social, gestión ambiental y transparencia empresarial, superando a otras referentes como Alpina, Cruz Verde y Amarilo.

Reconocimientos y certificaciones



Premio a la Sostenibilidad Empresarial CCB

Fuimos reconocidos como referentes en desarrollo sostenible para Bogotá y Cundinamarca, por nuestras prácticas en derechos humanos, medio ambiente, comunidad e innovación.



Reconocimiento internacional en ética, inclusión y derechos humanos

La Oficina Interamericana para la Paz y el Desarrollo Sostenible exaltó nuestro compromiso con políticas y programas responsables en Derechos Humanos.



Certificación en Responsabilidad Social Empresarial Fenalco Solidario

Renovamos este sello, reafirmando nuestra visión de generar valor sostenible para nuestros grupos de interés.

Reconocimientos y certificaciones



Sello Verde DE VERDAD CO2CERO (4° año consecutivo)

Recibimos nuevamente esta distinción por nuestras acciones en compensación de huella de carbono.



Re-Certificación en Calidad y Seguridad de la Información

Esta acreditación, otorgada por ICONTEC, respalda la solidez y confiabilidad de nuestros procesos de calidad (ISO 9001) y seguridad de la información (ISO 27001).



Nominaciones en los Premios Portafolio 2025

En la edición No. 30 de esta gala de premiación, nuestra Compañía fue nominada en las categorías de RSE, Gestión Humana y Protección Ambiental.



Finalistas en la Noche de los Mejores Fenalco

Fuimos destacados por nuestras iniciativas en responsabilidad e inclusión social, junto al Centro Comercial Gran Estación y McDonald's.

Alianzas estratégicas que refuerzan nuestro sentido de Innovación Social



Miembros de la Cámara de la Diversidad

Nos vinculamos a una de las principales redes de organizaciones inclusivas de América Latina, que trabaja para empoderar y fortalecer económica y socialmente a múltiples grupos minoritarios y diversos.



Redes Seguras del Distrito - Alianza con la Secretaría de la Mujer

Seguimos fortaleciendo nuestra estrategia Puntos Paga Todo Púrpura. Más de 100 puntos de venta en Bogotá brindan información sobre rutas de atención a violencias contra la mujer.



Firmamos el Pacto por la Legalidad con la Lotería de Bogotá y Coljuegos

Esta adhesión refleja nuestra convicción de seguir construyendo un sector íntegro, comprometido con el juego legal y el bienestar colectivo, a través de importantes transferencias a la salud pública de la capital del país y del departamento de Cundinamarca.

Somos ejemplo de liderazgo por nuestra visión estratégica que construye país



Reconocimiento a nuestro Presidente como líder que transforma

La Nota Económica reconoce a Jaime Esparza Rhénals como uno de los CEO's más influyentes de Colombia, con una visión que transforma y promueve el desarrollo del país.



Nuestro Gerente General es nombrado como uno de los 100 más exitosos de Colombia

Esta publicación lo destaca como un líder que, con visión estratégica y compromiso, ha impulsado un modelo empresarial que integra el crecimiento económico con el impacto social.



Líderes que promueven iniciativas sociales

Nuestra Gerente Administrativa, Isabel Cristina Lopera, fue destacada como Empresaria del Año por la Cámara de Comercio de Bogotá, en su evento: El Eco del Legado.

Nuestra experiencia nos posiciona como referentes en escenarios especializados



Finalistas entre las mejores estrategias global del Congreso Internacional ORP

Un encuentro con más de 2.000 asistentes de 40 países, en el que nuestra Gerente Administrativa participó como ponente, presentando el programa Bioneuroemoción para todos, una apuesta para sanar el talento, siendo reconocidos por esta estrategia innovadora.



Participamos en SBC Summit Américas 2025, evento internacional de la industria del juego

Nuestra Gerente de Marketing e Innovación, Mariola de la Piedra, junto a miembros de Junta Directiva, asistieron a este evento de talla mundial. Destacamos la participación de Paola Echeverri, miembro de Junta Directiva, como invitada en conferencia, impulsando la exploración de nuevas oportunidades de crecimiento para la industria en el segmento online.



Presentes en Chamber Academy, de la Cámara de la Diversidad, hablando sobre los mitos y realidades del mercadeo incluyente

Un encuentro donde las voces diversas se unen para reflexionar, compartir vivencias y repensar el marketing desde una mirada más humana, consciente e incluyente.



Primer Encuentro Nacional de Sostenibilidad y RSE

Nuestra Gerente Administrativa, como líder de la Mesa de RSE del Comité Nacional de Sostenibilidad, Isabel Cristina Lopera, compartió las buenas prácticas que hacen de Grupo Gelsa una compañía referente en la materia.

Innovaciones que marcan nuestra nueva era



TodoPay & Powwi: nuevo capítulo en servicios financieros digitales

En 2025, Grupo Gelsa marcó un avance trascendental en su estrategia de transformación digital con el desarrollo y lanzamiento de TodoPay, la nueva billetera digital de Paga Todo. Esta solución fue creada bajo el modelo Banking as a Service (BaaS), en alianza con Powwi, entidad financiera que opera bajo la licencia de SEDPE - Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos.



Alianza que impulsa un nuevo liderazgo. Somos Keno en Colombia en la Región 4

En alianza estratégica con 7 compañías y presencia en 9 departamentos, nos consolidamos como el operador principal autorizado por Coljuegos de la Región 4. Este logro marca el lanzamiento de un innovador modelo de juego de alta frecuencia vía streaming, reafirmando nuestro liderazgo en la evolución tecnológica y el crecimiento de la industria en Colombia.



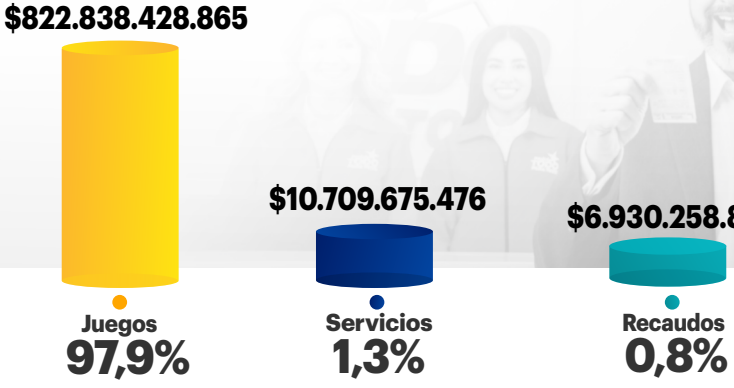


Gelsa

CONECTADOS PARA CRECER

Modelo Red de Redes

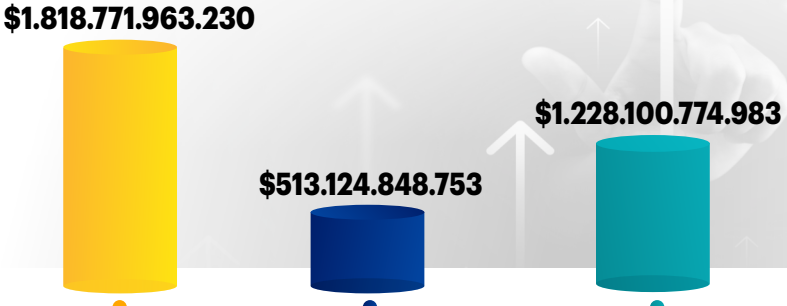
Ingresos



Total Ingresos **$840 mil millones**

Cifra completa $840.478.363.175

Dinero Transado



Total Dinero Transado **$3.6 billones**

Cifra completa $3.559.997.586.966

Transacciones

+1.000 millones

Juegos	1.007.337.553	98,4%
Servicios	10.174.134	0,09%
Recaudos	7.453.048	0,07%

Histórico Ingresos 2016 al 2025



		Variación %
2016	$529.344.524.204	6,4%
2017	$541.756.820.060	2,3%
2018	$583.875.112.572	7,8%
2019	$635.046.178.952	8,8%
2020	$516.055.363.721	-18,7%
2021	$642.476.088.126	24,5%
2022	$752.030.130.560	17,1%
2023	$805.902.751.043	7,2%
2024	$891.343.837.685	10,6%
2025	$840.478.363.175	-5,7%

Participación de Ingresos por Producto

Producto	2024	Part.%	2025	Part.%
Chance	$524.101.769.994	58,8%	$547.621.805.842	65,2%
BetPlay	$201.972.452.490	22,7%	$138.789.015.271	16,5%
Súper Astro	$67.113.805.216	7,5%	$70.207.580.193	8,4%
Loterías	$29.178.147.750	3,3%	$29.878.286.610	3,6%
Instantáneas	$28.863.226.000	3,2%	$17.283.150.000	2,1%
Baloto	$7.931.041.902	0,9%	$11.067.260.223	1,3%
Recaudos	$6.922.733.429	0,8%	$6.930.258.834	0,8%
Rifas	$5.605.042.151	0,6%	$5.112.108.784	0,6%
Recargas	$5.024.776.236	0,6%	$4.205.222.986	0,5%
Giros	$8.532.673.017	1,0%	$3.884.852.473	0,5%
Miloto	$1.889.988.512	0,2%	$2.684.975.968	0,3%
Subsidios	$4.089.797.271	0,5%	$2.505.307.050	0,3%
Colorloto	$102.208.800	0,0%	$194.245.975	0,0%
Giros Internacionales	$78.017.951	0,0%	$114.292.967	0,0%



RED COMERCIAL



Puntos de Venta

2.530



Total Colocadores

3.853

2.032 Colocadores Dependientes | 1.821 Colocadores Independientes

Ambulantes

1.557

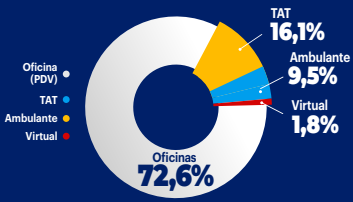


Puntos TAT

4.657

ChanCe

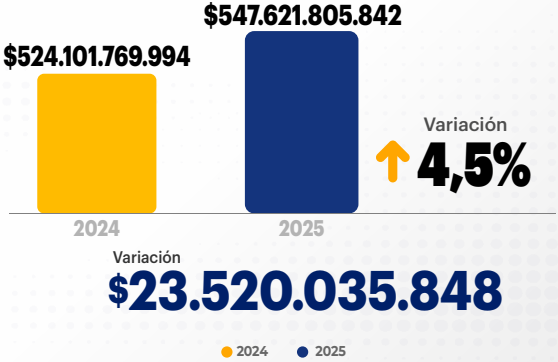
Promedio participación por canal



Número de tiquetes

213.010.465

VENTAS



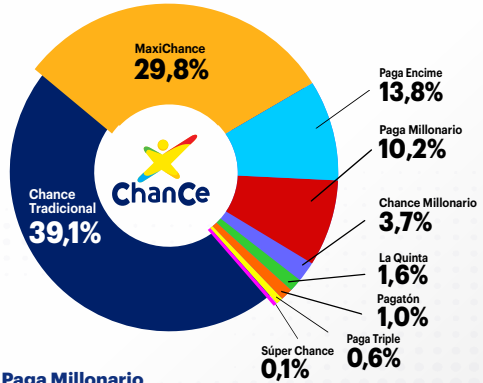
Participación Chance por modalidades

Modalidad	Ingresos 2025
Chance Tradicional	$214.359.465.603
MaxiChance	$163.060.486.897
Paga Encime	$75.641.928.157
Paga Millonario	$55.943.860.827
Chance Millonario	$20.438.471.914
La Quinta	$8.526.994.910
Pagatón	$5.581.932.431
Paga Triple	$3.368.792.053
Súper Chance	$699.873.050

Total General
$547.621.805.842

Total Premiación
$242.474.127.547

Indice de premiación
44,28%



Paga Millonario

El producto de Paga Millonario obtuvo una participación del 10,2% en sus dos modalidades (3 cifras y 4 cifras).

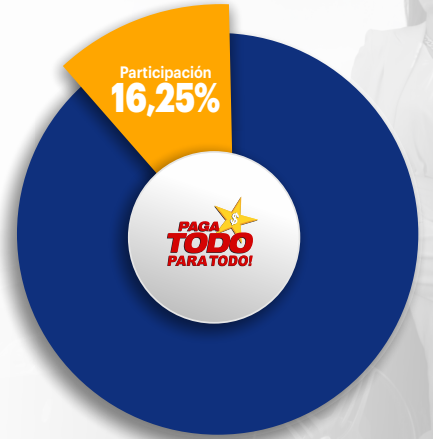
Premios entregados 2025
Paga Millonario 4 cifras

27 de mayo
$3.140.726.364

CHANCE MILLONARIO

Líderes en Colombia

Departamento	Participación Nacional
1. Bogotá y Cundinamarca	16,25%
2. Antioquia	13,84%
3. Caldas	11,95%



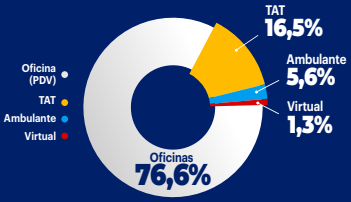
Acumulados entregados en Paga Todo:

27 de mayo
$1.181.003.152

* Este acumulado registró 15 ganadores a nivel nacional, tres de ellos en nuestra red.

Súper astro

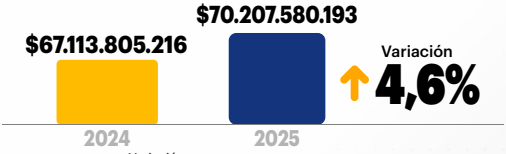
Promedio participación por canal



Número de tiquetes

105.343.154

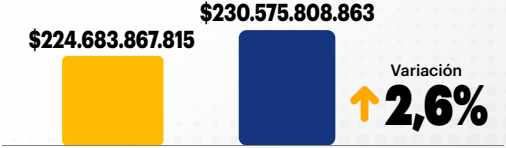
INGRESOS



Variación

$3.093.774.977

VENTAS



Variación

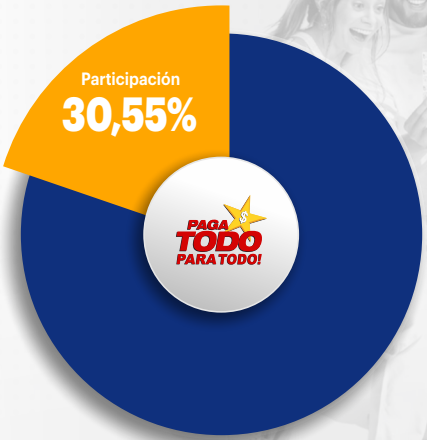
$5.891.941.048

2024 2025

Súper astro

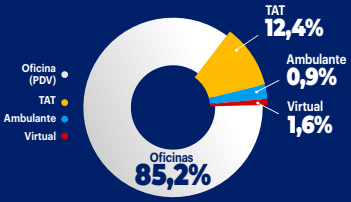
Líderes en Colombia

Departamento	Participación Nacional
1. Bogotá y Cundinamarca	30,55%
2. Antioquia	19,51%
3. Valle del Cauca	10,99%



Baloto
REVANCHA!

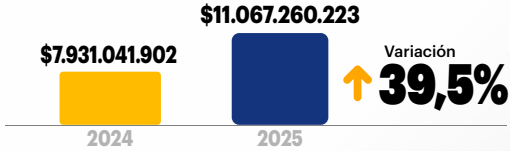
Promedio participación por canal



Número de tiquetes

10.292.591

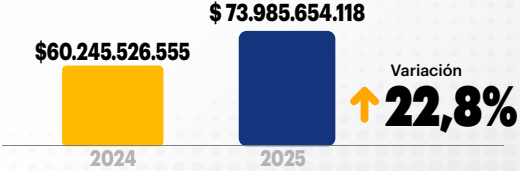
INGRESOS



Variación

$3.136.218.321

VENTAS



Variación

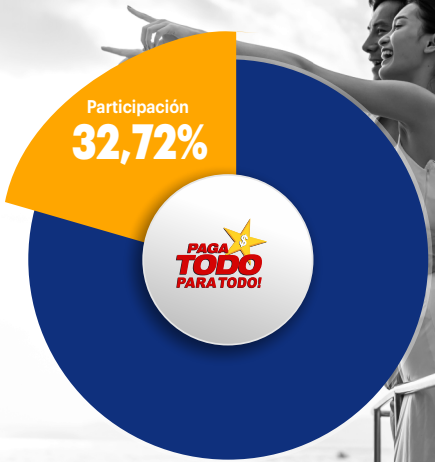
$13.740.127.563

2024 2025

Baloto
REVANCHA!

Líderes en Colombia

Departamento	Participación Nacional
1. Bogotá y Cundinamarca	32,72%
2. Antioquia	15,33%
3. Valle del Cauca	9,80%



Acumulados multimillonarios entregados en Paga Todo:

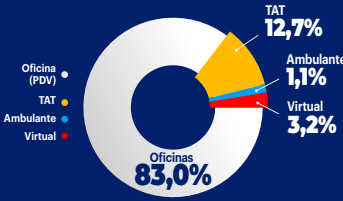
Baloto
22 de enero
$29 mil millones

15 de febrero
$14 mil millones

Revancha
2 de agosto
$2.400 millones

MiLoto by Baloto

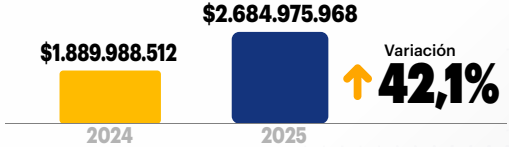
Promedio participación por canal



Número de tiquetes

3.805.762

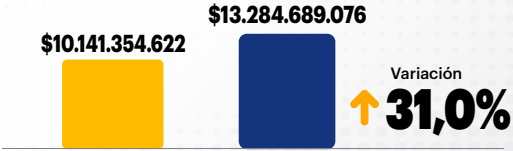
INGRESOS



Variación

$794.987.456

VENTAS



Variación

$3.143.334.454

2024 2025

MiLoto by Baloto

Líderes en Colombia

Departamento	Participación Nacional
1. Bogotá y Cundinamarca	30,11%
2. Antioquia	12,12%
3. Valle del Cauca	9,85%



Acumulados entregados en Paga Todo:

13 de enero
$430 millones

11 de febrero
$430 millones

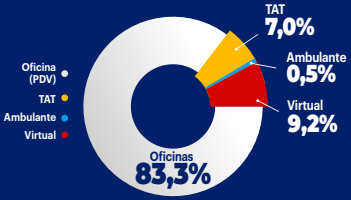
22 de abril
$200 millones

21 de julio
$730 millones

11 de noviembre
$120 millones

6 Color LOTO
by Baloto

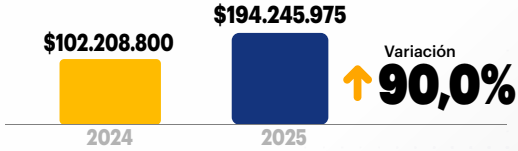
Promedio participación por canal



Número de tiquetes

135.356

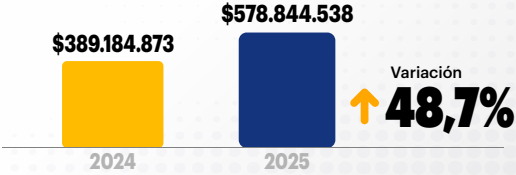
INGRESOS



Variación

$92.037.175

VENTAS



Variación

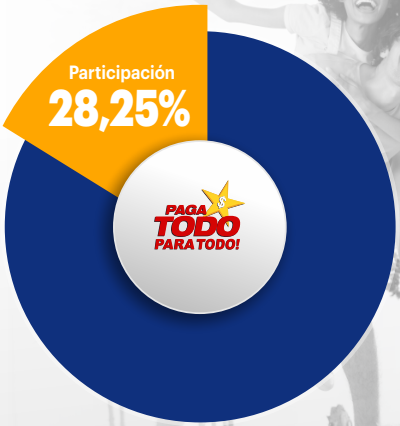
$189.659.665

2024 2025

Color LOTO by Baloto

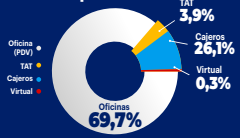
Líderes en Colombia

Departamento	Participación Nacional
1. Bogotá y Cundinamarca	28,25%
2. Antioquia	11,91%
3. Valle del Cauca	7,88%



GIROS

Promedio participación por canal



Número de transacciones **1.301.820**

Promedio participación por canal giros internacionales



Número de transacciones **17.601**

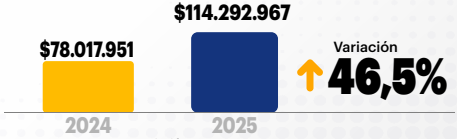
INGRESOS GIROS NACIONALES



Variación

-$4.647.820.544

INGRESOS GIROS INTERNACIONALES



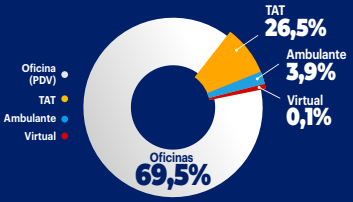
Variación

$36.275.016

2024 2025

PINES Y RECARGAS

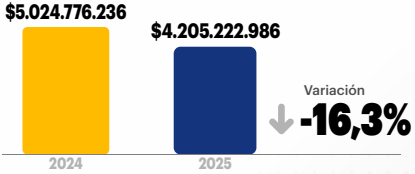
Promedio participación por canal



Número de transacciones

8.883.511

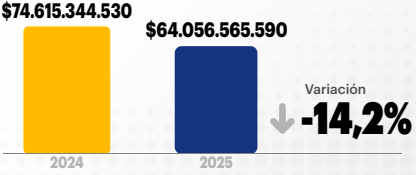
INGRESOS



Variación

-$819.553.250

VENTAS



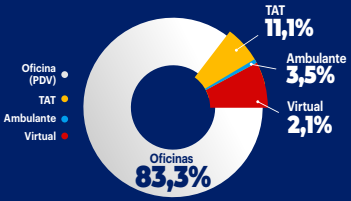
Variación

-$10.558.778.940

2024 2025

RIFA

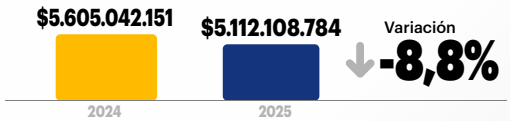
Promedio participación por canal



Número de transacciones

298.751

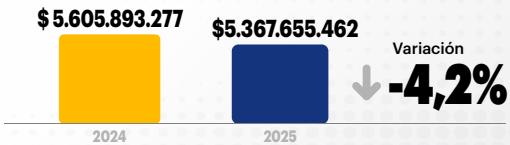
INGRESOS



Variación

-$492.933.368

VENTAS



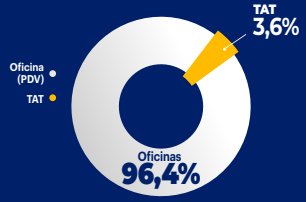
Variación

-$238.237.815

2024 2025

PAGOS Y RECAUDOS

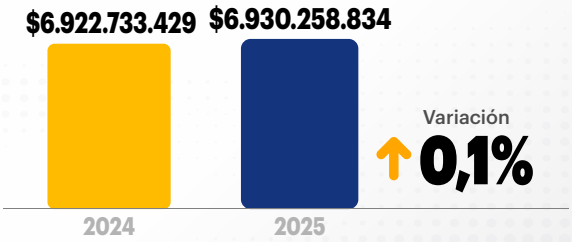
Promedio participación por canal



Número de transacciones

7.738.362

INGRESOS



Variación

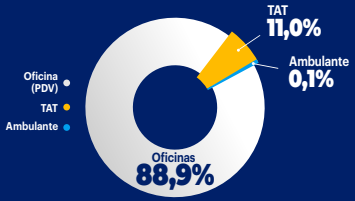
$7.525.405

2024 2025

RASPA Todo

Raspa & Listo

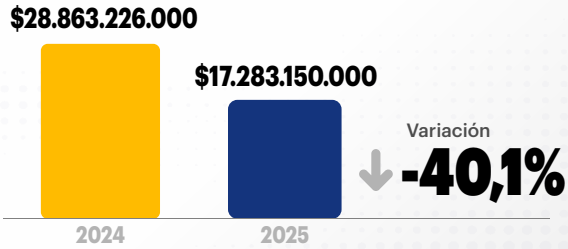
Promedio participación por canal



Número de transacciones

4.432.544

INGRESOS



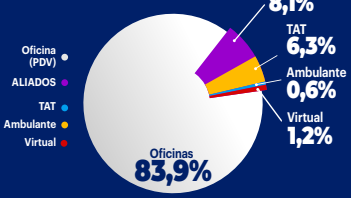
Variación

-$11.580.076.000

2024 2025

LOTERÍAS

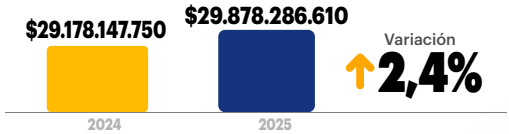
Promedio participación por canal



Número de transacciones

19.466.769

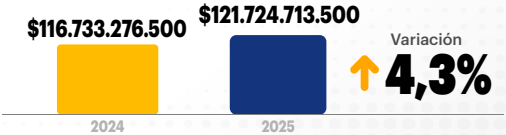
INGRESOS



Variación

$700.138.860

VENTAS



Variación

$4.991.437.000

2024 2025

LOTERÍAS

Los departamentos de Bogotá - Cundinamarca (**20,07%**), Antioquia (**20,87%**) y Valle del Cauca (**15,63%**) representaron el **56,58%** de la venta nacional.

TOP 5 - Ventas por departamento

Departamento	Ventas	Participación Nacional
Antioquia	**$197.407.627.500**	**20,87%**
Bogotá - Cundinamarca	**$189.867.391.000**	**20,07%**
Valle del Cauca	**$147.874.736.500**	**15,63%**
Santander	**$38.176.589.500**	**4,04%**
Atlántico	**$35.177.766.500**	**3,72%**

LOTERÍAS

Participación Nacional



En 2025, el mercado nacional generó ventas por un valor de **$945.850.690.000** de los cuales Gelsa participó en un **13%**, equivalente a **$121.724.713.500.**

Participación Regional



En 2025, el mercado Bogotá y Cundinamarca generó ventas por un valor de **$189.867.391.000** de los cuales Gelsa participó en un **59%**, equivalente a **$111.847.743.000.**

En el 2025, Gelsa continuó consolidándose como el mayor distribuidor en Bogotá y Cundinamarca, con una presencia de 59%.

Participación Loterías en el País

Lotería	Venta Nacional	Participación nacional
Medellín	$177.013.046.000	18,71%
Boyacá	$163.915.320.000	17,33%
Bogotá	$91.714.702.000	9,70%
Valle	$82.371.972.000	8,71%
Cruz Roja	$74.730.338.000	7,90%
Cundinamarca	$57.658.055.000	6,10%
Extra	$53.001.764.000	5,60%
Cauca	$51.327.790.000	5,43%
Manizales	$37.570.150.000	3,97%
Santander	$35.895.516.000	3,80%
Risaralda	$31.421.932.000	3,32%
Tolima	$26.991.592.000	2,85%
Quindío	$22.151.181.000	2,34%
Meta	$20.381.984.000	2,15%
Huila	$19.705.348.000	2,08%

Total: $945.850.690.000

Participación Loterías en Gelsa

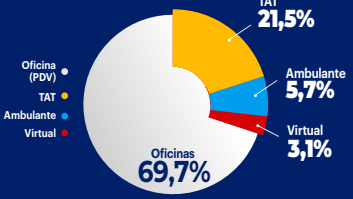
Lotería	Venta Gelsa	Participación en Gelsa
Boyacá	$30.860.320.000	25,35%
Bogotá	$18.422.609.000	15,13%
Extra	$17.012.424.000	13,98%
Cruz Roja	$9.775.573.000	8,03%
Cundinamarca	$9.335.395.000	7,67%
Medellín	$5.567.174.500	4,57%
Meta	$5.330.024.000	4,38%
Santander	$4.920.606.000	4,04%
Valle	$4.271.946.000	3,51%
Cauca	$3.414.520.000	2,81%
Manizales	$2.996.556.000	2,46%
Tolima	$2.724.540.000	2,24%
Risaralda	$2.513.372.000	2,06%
Quindío	$2.162.124.000	1,78%
Huila	$2.118.352.000	1,74%

Total: $121.724.713.500


LOTERÍAS
Venta total 2025
$121.724 millones

BetPlay

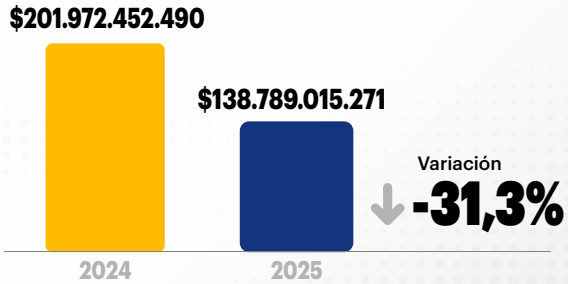
Promedio participación por canal



Número de tiquetes

10.143.346

INGRESOS



Comportamiento en el mix de recargas



Variación
22,25%

Cumplimiento
de presupuesto
102,14%

Variación
$172.912.886.496

BetPlay



Durante el 2025 se realizaron apuestas por más de $5.8 billones en Bogotá y Cundinamarca, reflejando un crecimiento del 19,84% en comparación con el año anterior, es decir, más de $967 mil millones; así mismo, se alcanzó un crecimiento porcentual en los depósitos BetPlay en PDV y pasarela, del 22,25%, cerrando el año reportado con más de $950 mil millones en recargas desde nuestra red Paga Todo.

Esta gestión comercial generó ingresos por más de $138 mil millones, un 31,3% menos frente a los ingresos obtenidos en el 2024. Esta situación es generada por la entrada en vigencia del Decreto 0175 de 2025, que grabó con el IVA de 19% los depósitos correspondientes a juegos de suerte y azar, operados exclusivamente por internet.

Se finalizó el año con 1.900.882 usuarios registrados en el territorio Paga Todo; el 31,4% hacen parte de la población femenina y el 68,6% son de género masculino. Cada día BetPlay se posiciona como una de las marcas preferidas entre los jóvenes. El 59,16% de nuestros usuarios se encuentra en un rango de edad entre los 18 y 35 años.

Desde el año 2024, se viene presentando una migración de las recargas realizadas en puntos de venta físicos a las pasarelas de pagos habilitados por la plataforma BetPlay.

El canal de recargas online cierra el 2025 con una importante participación del 69,1% en el total de los depósitos realizados en Bogotá y Cundinamarca, generando unos ingresos totales por más de $65 mil millones por este rubro, con un crecimiento del 34,91% frente al 2024.



Cifras Paga Todo BetPlay
2025 vs 2024

TOTAL RECARGAS

$781 Mil Millones

$954 Millones 22,5% ↑

Recargas PDV- Depósitos

$292 Mil Millones

$294 Mil Millones 0,8% ↑

Recargas Online - Pasarela

$488 Mil Millones

$659 Mil Millones 35% ↑

2024 2025



Apuestas

$4.8 Billones

$5.8 Billones 20% ↑

Rejuego

6.2

6.1 ↓

Registros

1.622.878

1.900.882 17% ↑

Ingresos

$201 Mil Millones

$138 Mil Millones -31% ↓

Cifras País BetPlay
2025 vs 2024

TOTAL RECARGAS

$4.5 Billones

$5.3 Billones 18% ↑

Recargas PDV

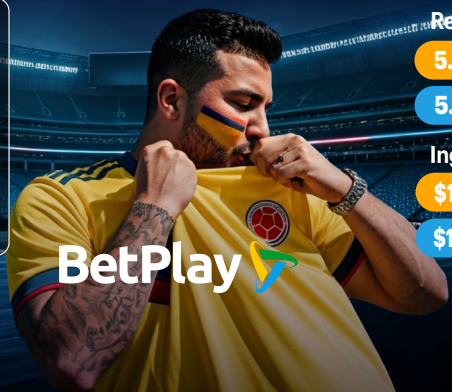
$2.4 Billones

$2.2 Billones -8,3% ↓

Recargas Pasarela

$2.1 Billones

$3.1 Billones 48% ↑



Registros

8.436.887

10.163.117 20% ↑

Rejuego

5.6

5.8 ↑

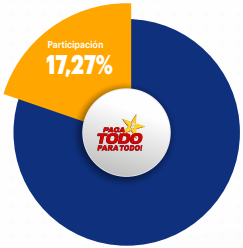
Ingresos Brutos GGR

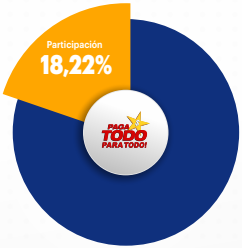
$1.7 Billones

$1.2 Billones -25,42% ↓

BetPlay

Líderes en Colombia





Depósitos

Departamento	Participación Nacional
1. Bogotá y Cundinamarca	17,27%
2. Antioquia	14,04%
3. Valle del Cauca	11,02%



Apuestas

Departamento	Participación Nacional
1. Bogotá y Cundinamarca	18,22%
2. Antioquia	14,73%
3. Valle del Cauca	11,70%

RECAUDOS

CDA Centro de Diagnóstico Automotriz

Este servicio centra exclusivamente en el recaudo de dinero, por ende, no se encuentra habilitado como un producto en el portafolio de punto de venta. Durante 2025, se procesaron 862.567 transacciones, lo que representa un incremento de 14.917 operaciones frente a 2024. Los ingresos alcanzaron los $2.533 millones, reflejando un crecimiento del 7,5% respecto al año anterior, con un total de recursos movilizados de $210.171 millones.

Western Union | Giros Internacionales

Este servicio registró un total de 17.601 transacciones, superando las 12.435 del año anterior, siendo Estados Unidos, España y Venezuela los de mayor volumen de envío de dinero y remesas recibidas. El crecimiento en ingresos fue del 46,5%, pasando de $78 millones en 2024 a $114.2 millones en 2025. En términos de flujo de capital, el dinero movilizado ascendió a $12.951 millones.



Colsubsidio

Esta línea de negocio mostró un crecimiento del 56% en su volumen transaccional, cerrando el año con 361.091 operaciones, frente a las 231.149 de 2024. Los ingresos presentaron un alza del 60,7%, situándose en $285.3 millones. El dinero movilizado fue de $53.188 millones, consolidando la tendencia al alza de este convenio.

NUEVAS ALIANZAS

CAFAM

Con inicio de operaciones en abril de 2025, esta alianza registró 202.096 transacciones en sus primeros nueve meses de ejecución. Los ingresos generados ascendieron a $138.9 millones, con una movilización de dinero total de $25.101 millones, estableciendo una base para el siguiente año.




En el 2025 canal moderno cerró con 221 PDV
35 PDV en Grandes Superficies
162 Centro Comerciales
23 Estaciones de Transmilenio
1 Aeropuerto
Generando una venta de más de
$30.000 MILLONES en las modalidades de Chance.
PuntoServis
Soluciones en servicios
En el 2025 se logró la alianza
con esta red transaccional.
PAGA TODO PARA TODO!

Nuevos Puntos de Venta Centros Comerciales



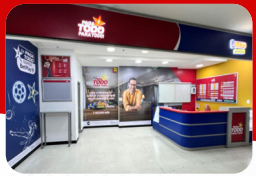
Centro Comercial Visto



Centro Comercial Ring 13



Centro Comercial La Once



Centro Comercial Cafam Floresta



Centro Comercial Plaza de las Américas

Puntos de Venta en Grandes Superficies

Carulla — 13 módulos

SURTIMAX — 1 módulo

JUMBO cencosud — 5 módulos

la rebaja — 3 módulos

éxito — 8 módulos

HOMECENTER SODIMAC — 1 módulo

ALKOSTO HiperAhorro — 4 módulos

Canal Digital



Principales logros

1. **Ingreso al segmento Fintech**
   Lanzamos TodoPay by Powwi, la primera billetera virtual nativa del mundo de juegos, que facilita el proceso de cobro de premios de Chance y Loterías, de cuantías inferiores a $499.999.

2. **Seguimos diversificando nuestros canales de comercialización con el lanzamiento de la App Ventas.**

3. **¡Consolidamos la APP Paga Todo como la aplicación de juegos y apuestas más completa de Colombia!**
   Contamos con el portafolio más robusto de juegos en el país, creciendo un 30% en ventas totales.

4. **Facilitamos el movimiento financiero de nuestros clientes**.
   Habilitamos la recarga directa con Nequi y Daviplata.



Todo pay

Powered By Powwi

Bre-B

Clientes Registrados	11.921
Premios Cobrados	9.483
Premios Pagados	Más de $85 Millones
Rejuego	65%

Próximos pasos

- Integración con Bre-B.
- Lanzamiento Masivo
- Recaudo de cartera vía PSE.
- Método de pago en PDV: Pago por transferencia bancaria.
- Pago de otros premios.
- Aumento en el monto de los premios pagados.
- Pago de otros productos a través de la billetera.

Habilitador estratégico del crecimiento

La transformación digital continuó consolidándose como un pilar transversal del negocio, con foco en canales, datos y experiencia del usuario, reconociendo el rol estratégico de lo digital en la evolución del modelo de negocio y su aporte a la rentabilidad y eficiencia operativa del mismo.

Durante el año, se avanzó en el fortalecimiento de los activos digitales de la Compañía:

TodoPay by Powwi

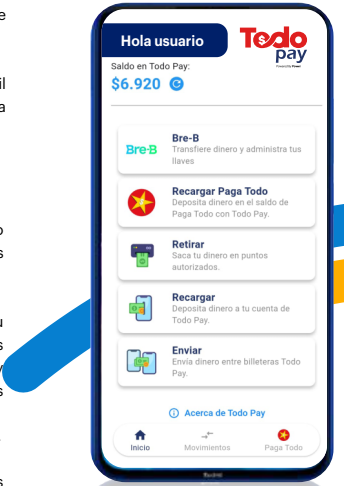
TodoPay es una billetera digital, soportada en la tecnología y licencia de Powwi, una Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos - SEDPE, (vigilada por la Superfinanciera), propiedad del grupo. Esta herramienta busca promover la inclusión financiera en el país, facilitando procesos como el pago de premios de cuantías menores, aprovechando la infraestructura, reconocimiento y el alcance existente de la marca Paga Todo.

TodoPay está integrada a la aplicación móvil de Paga Todo, que actualmente beneficia a más de 350 mil usuarios registrados.

Funcionalidades

Es clave la presencia a nivel nacional del uso de la herramienta y la red de Powwi en todos los departamentos del país.

- Posibilidad de reclamar y recibir en su cuenta los premios de Chance (y sus modalidades) en Bogotá y Cundinamarca, y de Loterías, a nivel nacional, inferiores a los $499.999.
- Recarga y retiro de saldo en Punto de Venta.
- Recarga de saldo TodoPay por PSE.
- Transferencia de saldo entre cuentas TodoPay.



Lanzamiento App Ventas

La APP de Ventas se está consolidando como un canal estratégico para la operación comercial, incrementando la eficiencia en la venta de chance digitalmente.

Su adopción ha crecido de forma sostenida gracias a mejoras en experiencia de usuario, integraciones con sistemas core y funcionalidades que reducen errores operativos, optimizando los tiempos de registro y atrayendo nuevos vendedores que pueden acoger este canal digital para vincularse comercialmente a Paga Todo.

Durante el último periodo, la plataforma se ha fortalecido en la digitalización del proceso comercial, permitiendo decisiones más oportunas, mediante data centralizada. El enfoque para el próximo ciclo será escalar funcionalidades, profundizar la analítica y ampliar la adopción, consolidando la APP como un activo clave en la estrategia de transformación digital.

Este canal permite que cualquier persona mayor de edad, que resida en Bogotá y Cundinamarca, pueda registrarse como colocador independiente y realice la venta del portafolio disponible desde su dispositivo móvil personal.



Mejoras App Paga Todo Clientes

Experiencia

- Actualización de la Sucursal Virtual.
- Botón directo a Daviplata y Nequi para recarga de saldo.
- Renovación del flujo de recarga de operadores móviles.
- Implementación PSE avanza.

Seguridad

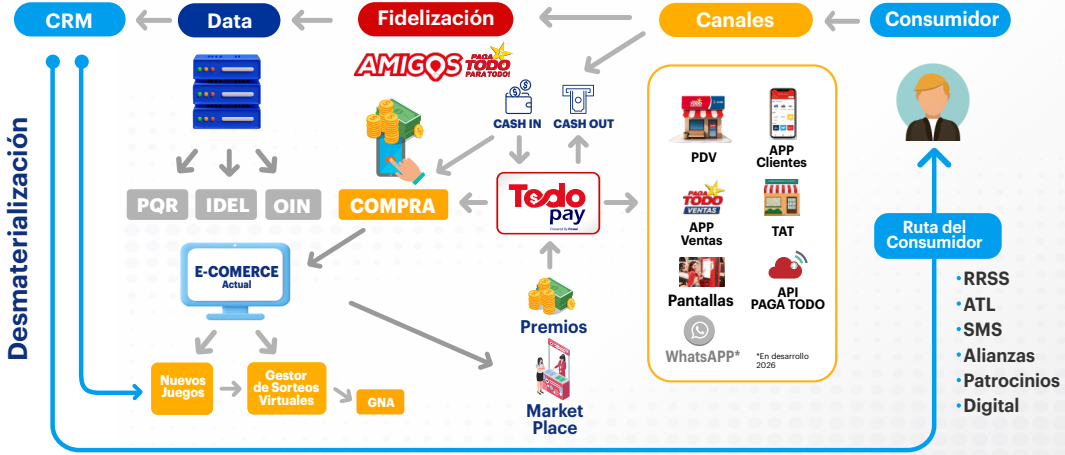
- Validación de identidad en cada uno de sus registros.
- Mejoras en los comprobantes de Súper Astro/Lotos.
- Optimización de flujo de recarga de saldo.
- Mejoras y optimización de desarrollo.
- Actualización de caracterización de tiendas móviles.

Portafolio

- Paga Encime 80%.
- La Quinta.
- Pagatón.
- Rifas La Única.
- Rifas 5/6 cifras.
- Lotos en Sucursal Virtual.

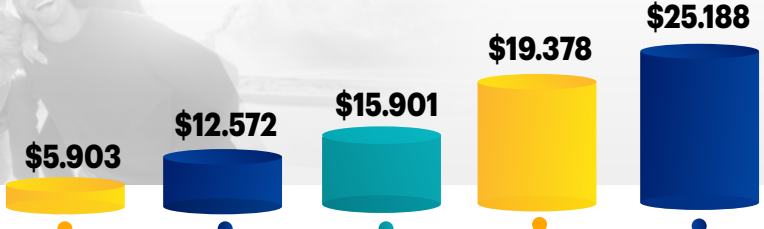


Ecosistema Digital 2025 - 2026



La estrategia digital definida en el 2024 continuó fortaleciéndose con la integración del CRM bajo el operador Optimove, además de los lanzamientos de la App Ventas y la billetera TodoPay. De otro lado, se logró la certificación del GNA (Generador de Números Aleatorios) que habilitará la creación de juegos más relevantes para nuevas audiencias. Bajo este ecosistema digital seguiremos avanzando en la desmaterialización del portafolio y fortaleciendo la experiencia del usuario.

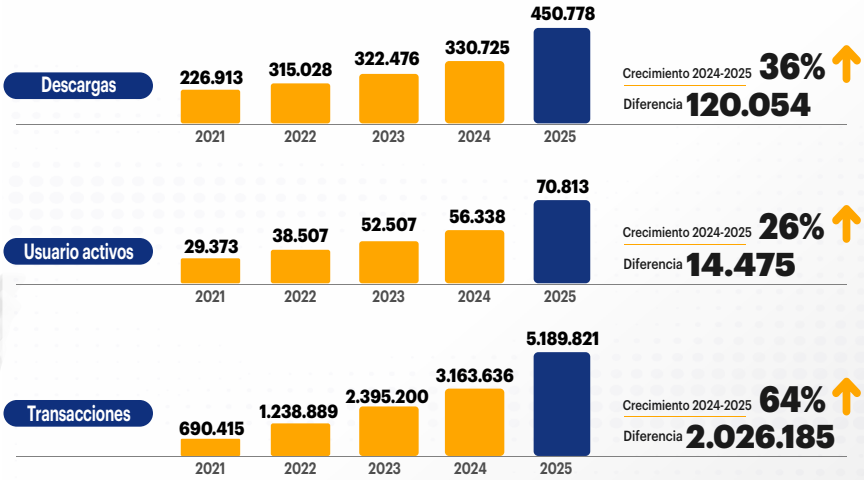
Ventas App Paga Todo 2021 a 2025



	2021	2022	2023	2024	2025
Crecimiento	-	113%	26%	22%	30%
Diferencia	-	$6.669	$3.328	$3.475	$5.812

*Cifras en millones de pesos

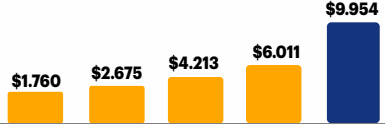
Resultados Canal Digital APP y Web



Comportamiento Canal Digital Por Producto

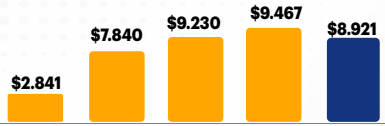
Chance

+66% respecto a las ventas del año 2024



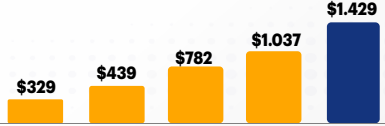
BetPlay

-6% respecto a las ventas del año 2024



Loterías

+38% respecto a las ventas del año 2024

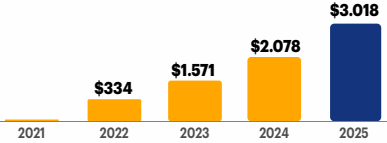


*Cifras en millones de pesos

Comportamiento Canal Digital
Por Producto

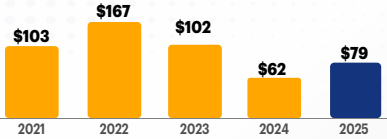
Súper Astro

+45% respecto a las ventas del año 2024



Recargas

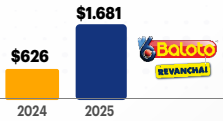
+27% respecto a las ventas del año 2024



PINES Y RECARGAS

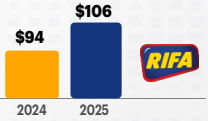
Lotos

+169% respecto a las ventas del año 2024



Rifa

+13% respecto a las ventas del año 2024



*Cifras en millones de pesos

Marketing e Innovación



Gestión de Mercadeo: fortalecimiento de marca y eficiencia en la inversión

Durante el 2025 Paga Todo avanzó de manera decidida en la consolidación de una agenda estratégica enfocada en fortalecer la marca, profundizar la relación con los clientes, acelerar la transformación digital del negocio y sentar bases sólidas para la innovación sostenible.

PAGA TODO PARA TODO!



Estrategia de Posicionamiento de Marca: Lanzamos la campaña "Los que Resuelven"

Durante 2025, consolidamos nuestro propósito de ser una red que resuelve las necesidades cotidianas de los colombianos de manera ágil, segura y confiable, integrando soluciones en puntos de contacto físicos y digitales. Más que un servicio, nos posicionamos como una respuesta cercana y oportuna para quienes buscan facilidad en su día a día.

En este contexto, fortalecimos nuestra estrategia de marca mediante un concepto claro y coherente, enfocado en atributos como confianza, cercanía, recursividad y capacidad de resolución, materializado en la campaña "Paga Todo, Los Que Resuelven". Esta narrativa celebra lo que nos hace únicos hace 23 años, y lo que nos ha mantenido en el corazón y la mente de las personas de Bogotá y Cundinamarca, integrándose de forma consistente en la comunicación interna y externa, fortaleciendo la construcción de memoria de marca y optimizando el mix de medios, con un mayor protagonismo del canal digital, cuya inversión pasó del 20% al 40%.

Como resultado, la marca registró crecimientos relevantes en sus indicadores: +110% en recordación espontánea y +45% en Top of Mind en juegos de suerte y azar, evidenciando una mayor efectividad en la planeación y ejecución de las campañas en tan solo tres meses al aire.

De manera complementaria, se implementó una estrategia integral de comunicación, a través de un plan multimediático, que permitió ejecutar campañas 360° con impacto sostenido. Durante el año, se logró la visibilidad de la marca en los principales entornos de contacto con el consumidor.

Gracias a esta gestión, en 2025 se logró un alcance acumulado del 84,4% sobre el universo IBOPE de la región centro, en mayores de 18 años, equivalente a más de 5,6 millones de personas impactadas.

La campaña "Los Que Resuelven" concentró el 45% de la inversión total y amplió su alcance a marcas aliadas como Chance, BetPlay, App Paga Todo y campañas promocionales, contribuyendo al fortalecimiento integral del posicionamiento de Paga Todo.





Estrategia de Influencer Marketing: conexión auténtica con nuevas audiencias

Este año también fortalecimos nuestra estrategia de Influencer Marketing como un eje clave para humanizar la marca y ampliar su relevancia en entornos digitales. A través de colaboraciones con 21 influenciadores, incluidos referentes de medios tradicionales como Juan Diego Alvira y Natalia Ramírez, desarrollamos 55 contenidos enfocados en "Los Que Resuelven", la App Paga Todo, promocionales, Rifa, Chance y BetPlay.

Estas acciones permitieron alcanzar a más de 1,2 millones de personas, tener 77.381 interacciones y lograr un engagement rate (tasa de interacción) del 4,4%, consolidando una presencia más dinámica y cercana en medios propios y pagos. De esta manera, fortalecimos la conexión con audiencias Millennials, Generaciones Z y X, impulsando el posicionamiento de la marca y su vínculo con nuevas generaciones.

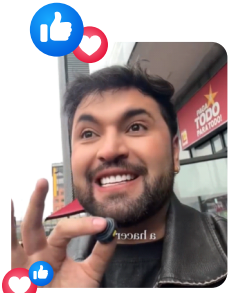
1.200
Alcances

77.381
Interacciones

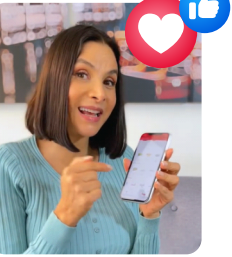
4,4%
Engagement



Juan Diego Alvira



Camilo Triana



Natalia Ramírez



Paga Todo y el Carnaval de Barranquilla te están llamando

Posicionar a la marca a través de una experiencia cultural diferencial, llevando a clientes de Lotos a vivir el Carnaval de Barranquilla, fortaleciendo su vínculo emocional con Paga Todo.

Resultados:

- **5 ganadores** más acompañante, con todo incluido, al Carnaval de Barranquilla.
- **Total de venta**: Canal Físico más de $58 millones - Canal Digital: más de $148 millones.



Tu hogar, tu espacio, tu premio, solo con jugar La Quinta:

Incentivar la compra de La Quinta, mediante beneficios económicos orientados al bienestar financiero y la mejora de espacios personales y comerciales.

Resultados:

- **5 ganadores**: bono Homecenter por $10.000.000 cada uno, para invertir en la renovación o inversión de su hogar o negocio.
- Con esta campaña se reforzó el posicionamiento del producto, logrando más de 24 mil transacciones.



Combo Millonario ¡La jugada que resuelve!:

Impulsar la fidelización y el uso del canal físico mediante incentivos económicos, integrando por primera vez la participación automática con Amigos Paga Todo.

Resultados:

- **37 ganadores**: Cada persona tenía la libertad de elegir en qué invertir su premio, bajo la premisa de resolver el arriendo, deudas o mercado.
- Bolsa de beneficios económicos de $87 millones en premios.
- **Total ventas**: Canal Físico: más de $69 millones - Canal Digital: más de $188 millones.



Silvestre te espera ¡Juega Chance y participa!

Dinamizar la participación de Chance en el Canal Digital, a través de una experiencia musical exclusiva que fortaleciera la preferencia por la marca.

Resultados:

- 5 ganadores + acompañante: Cada uno recibió entradas de palco al concierto, transporte ida y regreso y un bono de consumo por $600.000.
- Bolsa de beneficio económico de más de $19 millones.
- Total ventas Canal Digital: más de $78 millones.



Aniversario # 23 Paga Todo

Conmemorar el aniversario de la marca, fortaleciendo la fidelización de la comunidad de Chance, a través de incentivos experienciales y promocionales que impulsaron el uso de La Quinta, las diferentes modalidades de Chance y el registro en Amigos Paga Todo.

Resultados:

- 20 ganadores:
  - 10 ganadores + acompañante, recibieron entradas al concierto de Alejandro Fernández en zona platea, transporte ida y regreso y un bono de consumo por $600.000.
  - 10 ganadores recibieron un bono de viaje para el Caribe, por valor de $5 millones.
- Beneficio económico de más de $89 millones, distribuidos en las dos campañas.
- Total venta: Canal Físico: $884 millones. - Canal Digital más



Promocionales BetPlay

Aumentamos la relación de marca de Paga Todo y BetPlay, fomentando las recargas en la red y la adquisición de FTD's, con pauta en televisión, radio, influenciadores y BTL.

Resultados:

- Cumplimiento en el mix de recargas del 102%.
- Activaciones con impacto en 394 zonas.
- 24.458 FTD's con códigos de tienda Gelsa.

Pedagogía “Jugar con Responsabilidad”

Durante 2025, fortalecimos nuestra estrategia de educación y pedagogía “Jugar con Responsabilidad”, orientada a promover prácticas responsables entre los apostadores de canales físicos y digitales. A través de campañas visuales, contenidos digitales y acciones pedagógicas, impulsamos el uso consciente del juego y el manejo adecuado de las finanzas personales.

Como parte de esta iniciativa, desarrollamos contenidos en colaboración con Juan Diego Alvira, reforzando mensajes sobre legalidad, transparencia y confianza, y destacando el compromiso de la marca con el cumplimiento normativo y la protección del consumidor.

Estas acciones se materializaron en más de 102 activaciones en puntos de venta en Bogotá y Cundinamarca, con la participación de cerca de 1.800 personas, consolidando una cultura de juego responsable y fortaleciendo la relación con nuestros clientes.

Fidelización Amigos Paga Todo: Pasar del registro al hábito, del hábito a la creación de valor

Durante el 2025 consolidamos el primer hito, y el más relevante, de la estrategia de Fidelización de la compañía con el despliegue en varias fases, mejoras y migraciones, de la Base Única de Clientes, repositorio central de información accionable, unificada y de valor diseñada para centralizar data, automatizar el análisis, y crear valor interno y externo de forma estructurada y educada. Alcanzamos 217.000 inscritos de los cuales 80.000 provienen del Canal Físico. El programa Amigos Paga Todo tiene el propósito de evolucionar de un modelo transaccional hacia un enfoque centrado en el conocimiento del cliente y la construcción de relaciones emocionales de





AMIGOS PAGA TODO

217.000

Clientes registrados

largo plazo. Esta visión permitió consolidar una comunidad más comprometida, impulsar la recompra y promover la recomendación de la marca.

La estrategia se desarrolló bajo una perspectiva omnicanal, con especial énfasis en el canal físico, que concentra el 98% de las transacciones de la Compañía. En este entorno, priorizamos no solo incentivos económicos, sino también beneficios funcionales, reconocimiento y mejoras en la experiencia del cliente, fortaleciendo el vínculo con nuestros usuarios.

Amigos Paga Todo consolidó su propuesta de valor mediante experiencias memorables que fortalecieron la conexión emocional con la marca, como la participación en eventos culturales, recreativos y deportivos. Estas iniciativas transformaron el relacionamiento con los clientes en una herramienta estratégica de lealtad, posicionando al programa como un generador de comunidad y confianza.



Un eje clave fue la formalización y caracterización de los clientes del Canal Físico, apalancada en la estrategia Amigos Paga Todo + Súper Estrellas, que permitió alinear a los colaboradores de la red comercial con los objetivos de registro y fidelización.
Gracias a esta gestión, se inscribieron más de 82.000 clientes del Canal Físico en 2025.

Adicionalmente, se implementaron campañas mensuales de reconocimiento que entregaron más de $41 millones en bonos, junto con incentivos de alto impacto como motocicletas y un automóvil, fortaleciendo la motivación comercial.

La fidelización fue, además, un pilar fundamental para el crecimiento del Canal Digital, contribuyendo al aumento de las ventas de Chance y fortaleciendo la asociación entre registro, transaccionalidad y permanencia del cliente. A través de campañas promocionales, sorteos y beneficios por compras verificadas, se impulsó el registro y la participación en el programa, avanzando hacia una visión integral del usuario.

Además, se definieron los lineamientos del programa de lealtad como siguiente etapa de evolución del relacionamiento con el cliente, alineado con los desarrollos tecnológicos y de CRM de la Compañía. En este marco, se integró la plataforma Optimove, líder en gestión de clientes en la industria, cuya operación iniciará en enero de 2026, garantizando escalabilidad, control y personalización.

Estos avances fortalecen la capacidad de Paga Todo para incrementar la retención, la frecuencia y el valor del cliente, consolidando la fidelización como un eje estratégico para la rentabilidad futura y la transformación digital del negocio.

Innovación: Evolución para los que resuelven



Eje de crecimiento y diversificación

La innovación en Grupo Gelsa evolucionó hacia un modelo estratégico orientado a la construcción de capacidades tecnológicas, operativas y regulatorias, que habilitan nuevos modelos de negocio, aceleran el lanzamiento de productos y fortalecen la sostenibilidad del portafolio de Juegos de Suerte y Azar (JSA).

Este enfoque permitió consolidar una arquitectura integral con mayores niveles de autonomía, agilidad y adaptación frente a las dinámicas del mercado y del entorno normativo. Como resultado, se avanzó en el desarrollo de infraestructura clave para la operación de juegos novedosos y sorteos virtuales, destacándose:

- Adjudicación y fase preoperativa del juego KENO.
- Desarrollo del Gestor de Sorteos Virtuales (GSV) basado en un Generador de Números Aleatorios (GNA).

- Estructuración de nuevos formatos de sorteos digitales, como Sorteo Express.
- Diseño de esquemas innovadores de Incentivos con Cobro (ICC).

Estas iniciativas se caracterizan por su base en tecnología certificada, cumplimiento normativo desde el diseño y escalabilidad operativa.

KENO

Antecedentes | 2025

- Participación exitosa en la Licitación Abreviada LP-001-2025.
- Suscripción del Contrato de Concesión No. C2203 (Región 4) en septiembre de 2025.
- Otorgamiento de la concesión por parte de Coljuegos a BLINKAZAR S.A.S. para la operación del juego KENO.

GESTOR DE SORTEOS VIRTUALES - BASADO EN GNA

Descripción y alcance

- Desarrollo conjunto con Datacenter. Creación de un módulo parametrizable para la gestión integral de sorteos digitales.
- Integración con el Sistema Central de Juegos (SCJ).

Propósito estratégico

- Dinamización del portafolio de productos.
- Optimización de la generación de resultados y procesos de escrutinio.
- Habilitación de una nueva línea de negocio mediante su comercialización a terceros.

Estado de certificación

- Certificación del Generador de Números Aleatorios por GLI (diciembre de 2025).



Servicio al Cliente



Experiencias que Fortalecen la Confianza

La más reciente medición de experiencia de usuario refleja el firme compromiso de la Organización por ofrecer no solo productos, sino un servicio de alta calidad, fortaleciendo el posicionamiento de la marca y de sus puntos de venta. En un entorno cada vez más exigente, la Compañía ha fortalecido sus capacidades internas para responder de manera oportuna a las necesidades de los usuarios y garantizar su satisfacción en cada interacción.

Durante 2025, los resultados obtenidos a partir de la consulta a más de 6.000 usuarios confirman que la experiencia del cliente continúa siendo uno de los ejes estratégicos para mantener una relación sólida y cercana con nuestros públicos.

Adicionalmente, se sentaron las bases, estructura y plan de evolución de la automatización del sistema de gestión de atención al cliente y manejo de PQRS como parte del proceso de transformación digital y automatización de la Compañía.

Nuestro servicio en cifras

Índice Neto de Satisfacción	98,1%
Indicador de Esfuerzo	1,07%
Índice Neto de Recomendación	89,2%
Índice Neto de Confianza	97,5%



Índice Neto de Satisfacción (INS):

Se registró un alto nivel de satisfacción, reflejando estabilidad y mejora en la percepción del servicio: 98,1% (2024: 93,9%)

Indicador de Esfuerzo (CES):

Los usuarios percibieron un bajo nivel de esfuerzo en sus interacciones, evidenciando procesos ágiles y eficientes en la atención: 1,07%

Índice Neto de Recomendación (NPS):

Se consolidó una base sólida de clientes promotores, con alta intención de recomendación, fortaleciendo la fidelización y el posicionamiento de la Red: 89,2% (2024: 71%)

Índice Neto de Confianza (NTS):

Por primera vez se midió este indicador, asociado al respaldo en la marca, la Red, el servicio y los colaboradores, obteniendo un destacado nivel de confianza: 97,5%

Estos resultados reflejan, frente a 2024, una mejora significativa en los niveles de satisfacción, recomendación y confianza, ratificando el impacto positivo de las estrategias implementadas.

Evaluación de atributos del servicio

El análisis de los atributos definidos por la Compañía evidenció un comportamiento favorable en todos los frentes.

Atención al cliente	98%
Agilidad en el servicio	98%
Cobertura	92%
Confianza	98%
Imagen e identidad	98%

Estos resultados reflejan una evolución positiva en la percepción integral del servicio y el fortalecimiento de la propuesta de valor.

Cultura del servicio

Durante 2025, la campaña institucional "**Servicio al cliente, conectado contigo"** se consolidó como eje estratégico para fortalecer la cercanía, la empatía y la experiencia del usuario. A lo largo del año, se desarrollaron diversas iniciativas orientadas a promover **la escucha activa, el reconocimiento, la atención al detalle, el compañerismo y la adopción de buenas prácticas.**

Estas acciones impulsaron no solo la calidad en la atención, sino también el sentido de pertenencia, la empatía y el compromiso de los colaboradores, fortaleciendo una cultura organizacional centrada en el servicio y alineada con los objetivos estratégicos de la Compañía.

Operaciones y TI: ruta que conecta



Gestión de Activos Tecnológicos: Eficiencia y Optimización de Recursos

Durante 2025, la gestión de activos tecnológicos se consolidó como un pilar clave para la eficiencia operativa y la sostenibilidad. A través de 1.755 visitas a puntos de venta y la identificación de 1.212 activos sobrantes, se fortaleció el control del inventario y se optimizó el uso de los recursos.

El cruce y validación de 14.018 activos (30% del total en PSL) permitió mejorar la trazabilidad, reducir pérdidas y fortalecer la capacidad de respuesta ante las necesidades operativas.

Asimismo, la gestión proactiva de repuestos, con la baja de 2.228 terminales Q2 y su reutilización en la reparación de 531 equipos, generó ahorros por $204.836.402 y promovió un enfoque de economía circular, fortaleciendo la sostenibilidad y la resiliencia operativa.

Proceso de Escrutinio: Transparencia y Confiabilidad

El trabajo articulado entre Operaciones T.I., el proveedor Datacenter y las áreas operativas garantizó la disponibilidad de equipos en óptimas condiciones para el desarrollo de los sorteos y la validación de resultados, asegurando procesos transparentes y confiables.

Esta integración permitió una respuesta oportuna ante eventualidades técnicas, evitando interrupciones en la operación y garantizando resultados precisos y verificables ante los entes reguladores. Durante el año se realizaron 4.319 escrutinios, con un promedio mensual entre 366 y 410, reflejando una gestión estable y consistente.

Total escrutinios
4.319





Operaciones TI

Gestión y Logros

- **Integración de validación segura en SPT**: Implementación exitosa en 15 SPT de Bogotá y Cundinamarca, fortaleciendo la seguridad, el control de accesos, el cumplimiento normativo y la estabilidad operativa.

- **Adecuación de Centros de Telecomunicaciones**: Construcción y modernización de cuartos técnicos, garantizando continuidad del servicio, mayor seguridad y eliminación de brechas tecnológicas.

- **Migración de Infraestructura a AWS** (Amazon Web Services): Traslado de la infraestructura física a la nube con arquitectura escalable, alta disponibilidad y redundancia geográfica, optimizando costos y fortaleciendo la resiliencia.

- **Implementación del Protocolo de Incidentes SIVICAL**: Adopción del nuevo modelo de gestión, con conciliación mensual de errores y monitoreo en tiempo real.

- **Política Corporativa de Inteligencia Artificial**: Puesta en marcha de la política de uso responsable y seguro de IA en los procesos y desarrollos tecnológicos.

- **Ejecución del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP)**: Realización exitosa del primer DRP en AWS, validando procedimientos, tiempos de respuesta y capacidad de recuperación.

- **Migración a Windows 11**: Actualización completa del parque tecnológico, mejorando desempeño, seguridad y compatibilidad con nuevas soluciones.

- **Migración de Bases de Datos NIIF a la Nube**: Implementación de una arquitectura robusta, segura y escalable, garantizando alta disponibilidad y protección de la información.

- **Gestión de UPS y Continuidad Operativa**: Aseguramiento del correcto funcionamiento de los sistemas de respaldo energético en centros de acopio, PDV y cajas de las SPT.

- **Matriz de Accesos de Federación**: Diseño e implementación de la matriz de accesos para la administración eficiente de usuarios en Alma Software.

- **Articulación con Federación**: Fortalecimiento del trabajo colaborativo mediante reuniones periódicas con líderes de área, impulsando la alineación y el seguimiento de proyectos estratégicos.

- **Gestión de Requerimientos y Proyectos 2025**: Planeación, seguimiento y cierre exitoso de 12 proyectos estratégicos, entre ellos: digitalización de tiquetes, migración web, integraciones con TodoPay y TuLotero, facturación electrónica, nuevos productos y optimización de canales digitales.

- **Gestión de Cambios y Mantenimientos**: Administración y cierre de 306 requerimientos de cambios, correspondientes a mantenimientos mayores, menores y controles de cambio en ambientes productivos.

Ahorros

Durante el año 2025, Operaciones TI gestionó un ahorro total de **$1.461.765.502** mediante optimizaciones, reutilización de activos, negociaciones, eliminación de licencias innecesarias y control presupuestal detallado.





Oficina Inteligencia de Negocios

La Oficina de Inteligencia de Negocios (OIN) es clave para la Transformación Digital la Compañía. En cuatro años de operación, ha impactado el 80% de los procesos, integrando soluciones tecnológicas para decisiones más eficientes.

Logros

- **Usuarios Activos en Campo**
  Las soluciones llegan a 230 usuarios en campo, mejorando la eficiencia operativa.
- **Informes de Analítica**
  Se han generado más de 75 informes de analítica avanzados.
- **Usuarios - Movilidad Web**
  Seguimiento para 55 usuarios, facilitando el control de los colaboradores en campo.
- **Más de 325 mil registros recopilados**
  Se procesan más de 325.000 registros en campo, creando una base de datos robusta para análisis.

Principales Desarrollos Estratégicos

- **Magnus: Informe de Junta**
  Informes mensuales con análisis integral del desempeño: ventas, ingresos y cumplimiento presupuestal.
- **Estrategia 2025-2029**
  Planeación estratégica con metas escalables, centrada en talento humano, finanzas, clientes y procesos internos.
- **BIA Power Apps y BI**
  Plataforma digital para gestión del Business Impact Analysis, mejorando la consolidación en tiempo real.

Retos 2026

- **Chat Bot Capacitación**
  Desarrollo de un chatbot para automatizar el aprendizaje y el soporte a usuarios.

- **Migración Power Apps**
  Transición a aplicación web propia para mayor flexibilidad, escalabilidad y mantenibilidad.

- **Migración QLIK y Big Query**
  Unificación de reportería en una única fuente para autogestión y analítica avanzada.

- **Arqueo de Efectivo Digital**
  Digitalización de arqueos de efectivo en PDV (SPT Occidente), reduciendo tiempos y recursos.

- **Incapacidades con IA**
  Flujo automatizado con IA para carga, validación y remisión de incapacidades a SST sin papelería.

Oficina de Proyectos - PMO

Alineación estratégica

Objetivos Estratégicos	Cant. de proyectos
Crecer los ingresos de manera sostenible	15
Mejorar la eficiencia operativa	7
Incrementar la satisfacción y experiencia de los clientes y stakeholders	7
Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos y administrativos	5
Aumentar el bienestar y la productividad de los empleados	1

35 Proyectos



Iniciativa	10	Planeación	5
Ejecución	11	Cerrados	9



Otros Proyectos con Relevancia

Desmaterialización

En agosto de 2025 se implementó la digitalización de tiquetes de apuesta, iniciando una gestión desmaterializada orientada a la sostenibilidad y eficiencia. El producto Chance quedó completamente digitalizado y en 2026 se proyecta la incorporación de Rifas.

Integración SOAT

Se avanzó en la integración con aliados estratégicos para la comercialización de SOAT y pólizas de Accidentes Personales. El proyecto quedó preparado para su lanzamiento en el primer trimestre de 2026, con un esquema de implementación progresivo en canales físicos y digitales, con habilitación de venta nacional a través de la App Paga Todo, gracias al escalamiento del sistema de validación de identidad con biometría para los compradores.

Recaudo Digital

Se estructuró el proyecto de digitalización de pagos en puntos de venta mediante llaves Bre-B, en alianza con POWWI. Durante 2025 se desarrolló la fase de análisis y diseño, con inicio de operación previsto para el segundo semestre de 2026.

Incorporación de CRM

Se contrató la herramienta Optimove para fortalecer la gestión de clientes, personalizar la comunicación y optimizar procesos comerciales. La integración con la bodega de datos avanza y se proyecta su culminación en el primer trimestre de 2026.

Plan de Sucesión

Se implementó un modelo de sucesión para cargos críticos, asegurando continuidad operativa y transferencia de conocimiento. Durante 2025 se cubrieron roles estratégicos mediante planes de semillero, respaldo y aseguramiento de la información.

La Quinta

Se logró la certificación y salida a producción de las cuatro modalidades en el canal físico y su integración en el canal digital. El producto destacó por su desarrollo parametrizable, facilidad de adaptación y buena aceptación de los clientes, fortalecida por herramientas como el simulador de ganancias.

PAGATÓN

Se implementó exitosamente el producto PAGATÓN, que integra todas las modalidades del chance en una sola apuesta. Su alta aceptación, el simulador de premios y la capacitación del 96% de la fuerza comercial impulsaron su posicionamiento en el mercado.

ALMA SOFTWARE

El plan de implementación contempla un total de siete (7) salidas progresivas, diseñadas para facilitar una adopción controlada, mitigar riesgos operativos y asegurar una transición ordenada hacia el nuevo core transaccional de la Organización. En este marco, la primera salida se encuentra actualmente en fase de pruebas QA, con un 61% de avance, reflejando un progreso significativo dentro del ciclo de validación funcional y técnica.



data center colombia



Operador Tecnológico

Disponibilidad de servicios de infraestructura del 99.99% incrementando 0,03% frente a la disponibilidad de 2024. Cumpliendo con el ANS de 99,7%.

Disponibilidad de bases de Datos	99,29%
Disponibilidad de plataformas	98,89%
Disponibilidad de Telecomunicaciones	99,63%

Retos vs resultados

- Entrega del Centro de Datos Alterno a Claro.
- Observabilidad y Monitoreo.
- Cambio del proveedor ETB en Servicios Centralizados.
- Infraestructura Productiva para el Nuevo Core - Parcial.

Otros logros

- Actualización de sistemas operativos Red Hat a versión 10.
- Creación de plantillas de infraestructura para instancias Linux y Windows.
- Fortalecimiento de políticas de seguridad en Bases de Datos.
- Configuración de respaldos de equipos de telecomunicaciones vía SFTP.
- Configuración de registros SPF, DKIM y DMARC para dominios de correo.
- Implementación del proceso de actualizaciones automáticas.

Soporte Red Comercial

Gestión de servicios Soporte Nivel I y Nivel II con un cumplimiento del 99.1% incrementando 0,5% frente a 2024. Con 100.617 casos solucionados de 101.287 casos registrados.



Disponibilidad de Plataformas

99,99%

Contact Center	99,2%
Mesa de servicios	99,1%
Soporte técnico	98,4%
Laboratorio	99,7%

Gestión de Infraestructura Nivel III con un cumplimiento del 99.06% incrementando 0,16% frente a 2024. Con 7.510 casos solucionados de 7.560 casos registrados.

Bases de Datos	99,3%
Plataformas	99,2%
Telecomunicaciones	99,1%

Retos vs Resultados

- Actualización a Windows 11.
- Optimización de Planes de Datos.
- Gestión de Mantenimientos - Parcial.

Otros logros

- Recuperación y Optimización de Equipos de Computo.
- Optimización planes de datos móvil.
- Renovación Impresoras TMU.
- Alistamiento Equipos Ubuntu Proyecto Keno.
- Implementación Canal Autogestión WhatsApp.

Fábrica de Software

En fábrica de software durante 2025 realizo 9 proyectos, 59 Mantenimientos Mayores y 51 Mantenimientos Menores. Ejecutando 113.367 horas de 119.903 presupuestadas cumpliendo con un indicador del 94%.

Durante 2025 canal digital presento 65 requerimientos implementados con 40 mantenimientos mayores, 21 mantenimientos menores y 4 proyectos y canal físico 54 requerimientos implementados con 19 mantenimientos mayores, 30 mantenimientos menores y 5 proyectos.



Retos vs Resultados

- Aumentar la cobertura de la Automatización de Pruebas - Parcial 60%
- Incorporación de desarrollo con IA- Parcial 20%
- Automatización de Despliegues en PRE - Parcial 70%
- Optimizar la Competencia de los Analistas en Automatización de Pruebas – Parcial 70%
- Acelerar las implementaciones relacionadas al canal digital.

Cobertura de la Automatización	60%
Desarrollo con IA	20%
Automatización de Despliegues	70%
Automatización de los analistas	70%

Otros logros

- Certificación Internacional del GNA





Servicio TI

Gestión de Servicios de TI Nivel I y II cuenta con un 97.8% de cumplimiento presentando un incremento de 1% frente al año 2024 con 19.106 casos solucionados de 19485 casos registrados.

Contact Center	98,1%
Soporte técnico	96,3%
Mesa de servicios	98,5%

Gestión de Infraestructura Nivel III con un cumplimiento del 98.89% disminuyendo en -0,13% frente a 2024. Con 8.505 casos solucionados de 8.554 casos registrados.

Bases de Datos	99,4%
Plataformas	98,2%
Telecomunicaciones	99,5%

Retos vs Resultados

- Migración a Licenciamiento Windows 11.
- Gestión de Mantenimientos Preventivos.
- Implementación de VPN IPSEC DIALUP en SPT y Centro de acopios de Lotería.
- Capacitaciones en Herramientas Colaborativas.

Otros logros

- Optimización procesos de Escrutinio Chance

Servicios Especializados

Seguridad de la Información y Ciberseguridad Gestión con un cumplimiento del 100% manteniéndose frente a 2024. Con 337 solicitudes de cambio incrementando 35 frente a 2024.

El sistema integrado de gestión registro 480 actualizaciones de documentos, 95,5% en gestiones de no conformidades con 85



subsanadas y 4 en curso, 100% sobre gestión de riesgo con GELSA y 100% sobre la gestión de riesgos en Datacenter Colombia.

Analítica y automatización presenta 697 casos de ingeniería de datos, 225 de ciencia de datos, 53 reportes y herramientas de explotación y 35 migraciones lógicas implementadas. Y con indicadores de efectividad de 97,77% en Bodega de Datos, 96,66% en Analítica y Reportes y 94,44% en migraciones.

Retos vs Resultados

- **Certificación ISO 27001:2022.**
- Fortalecimiento de Conciencia en Seguridad.
- Implementación de Controles Avanzados de Filtrado WEB (Netskope).
- Evolución del Proyecto Datagamificación 2.0.
- Fortalecimiento del SIG y Procesos Operativos.
- Modelos de ciencia de datos (Inteligencia Artificial , Machine Learning, Deep Learning); aplicados a los datos.
- Unificación Sistemas de Reportes - Parcial 70%

Otros logros

- Alineación Documental y Preparación para la Certificación ISO 27001:2022.
- Gobernanza y Madurez en la Medición del Desempeño.
- Estructuración del Modelo Estratégico y Alineación Organizacional-

Fuimos certificados en ISO 27001:2022



Seguridad de la Información y Ciberseguridad

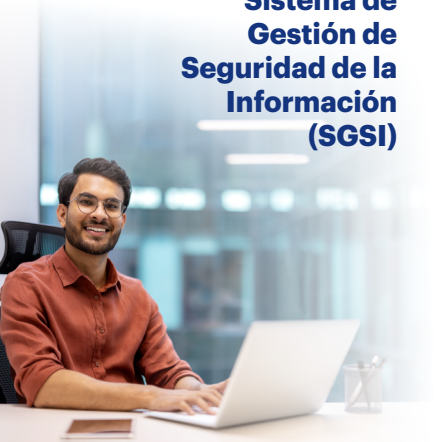


Durante el año 2025, la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad se consolidaron como ejes estratégicos para la continuidad operativa y la protección de los activos de información de la Organización, en un entorno global caracterizado por el aumento sostenido de las amenazas cibernéticas.

De acuerdo con reportes internacionales de ciberseguridad, en 2025 se registraron más de 6.000 brechas de datos y alrededor de 5.900 ataques de ransomware a nivel mundial, concentrándose una parte significativa de los incidentes en gobiernos y el sector financiero. Este contexto refuerza la necesidad de fortalecer los marcos de defensa, control y resiliencia digital.

El avance acelerado de tecnologías como la computación en la nube, la inteligencia artificial y el desarrollo de la computación cuántica, plantea nuevos escenarios de riesgo, incluyendo el uso ofensivo de IA, el resurgimiento del ransomware y un entorno regulatorio más exigente en materia de protección de datos y uso de tecnologías.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)



En cumplimiento de los requisitos de la norma ISO/IEC 27001:2022 y de las obligaciones contractuales y regulatorias aplicables, durante 2025 se dio continuidad al mantenimiento, ejecución y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

Entre las principales actividades desarrolladas se destacan:

- Actualización del SGSI para su recertificación bajo la versión ISO/IEC 27001:2022.
- Gestión de riesgos de seguridad y ciberseguridad.
- Gestión y atención de incidentes de ciberseguridad.
- Implementación inicial de capacidades de Inteligencia y Cacería de Amenazas, permitiendo detectar brechas de manera temprana y fortalecer el ecosistema digital.
- Auditorías internas y a terceros estratégicos.
- Campañas de cultura organizacional en seguridad de la información.

Estas acciones permitieron consolidar un marco de control alineado con estándares internacionales y fortalecer la madurez del sistema de Grupo Gelsa en esta materia.

Certificación ISO/IEC 27001:2022

Durante el periodo se obtuvo la recertificación en la norma ISO/IEC 27001:2022, ratificando el compromiso de Grupo Gelsa con la protección de la información, la gestión del riesgo y la mejora continua de los controles de seguridad.

SI-CER896354

Gestión de vulnerabilidades tecnológicas

En 2025 se dio continuidad al fortalecimiento de las plataformas tecnológicas que soportan la operación, mediante la identificación y tratamiento de 926 vulnerabilidades informáticas en entornos IT y WEB.

Los resultados evidencian una tendencia positiva:

- Remediación total del 51% de las vulnerabilidades identificadas (428).
- El 49% restante se encuentra en proceso de subsanación de manera controlada, priorizada por criticidad y con la aplicación de controles compensatorios, reduciendo el nivel de exposición al riesgo.

51% De vulnerabilidades remediadas

Gestión de eventos e incidentes de seguridad

Durante la anualidad reportada se gestionaron:

- 28 eventos de seguridad, principalmente asociados a intentos de phishing y malware, los cuales fueron detectados y controlados oportunamente.
- 2 incidentes de seguridad de bajo impacto, relacionados con errores en el uso de la información por parte de colaboradores, los cuales fueron atendidos, remediados y sin afectación conocida a la organización.

Estos resultados reflejan la efectividad de los controles preventivos y de respuesta implementados.

28 Eventos de seguridad controlados



Eventos e Incidentes de Ciberseguridad

- Correo spam o basura
- Error de uso
- Ejecutable
- Exposición de contraseñas
- Fallo de configuración
- Falso positivo
- Fuga de información
- Malware

Inteligencia y cacería de amenazas

En 2025 se implementó, a nivel básico, la práctica de Cacería de Amenazas (Threat Hunting), mediante la ejecución de seis pruebas controladas orientadas a identificar brechas antes de que fueran explotadas por actores maliciosos.

Entre los casos más relevantes se destacan:

- Identificación y corrección de tráfico de información sin cifrado.
- Detección de brechas de configuración en infraestructura tecnológica crítica.
- Evaluación temprana de riesgos en dispositivos y tecnologías emergentes.

Estas acciones permitieron mitigar riesgos legales, financieros y operativos, y reforzar la resiliencia del ecosistema tecnológico.

Auditorías y gestión de terceros

Se realizó auditoría al operador tecnológico, evaluando 39 controles (42% del Anexo A de ISO/IEC 27001:2022), con un nivel de cumplimiento del 97,4%, identificando una (1) no conformidad menor y una oportunidad de mejora, las cuales fueron gestionadas conforme a los procedimientos establecidos.

Nivel de cumplimiento del operador

97,4%



Gestión integral de riesgos

Durante el año:

- Se evaluaron 28 procesos organizacionales, identificando 68 riesgos, con una mitigación del 78% tras la aplicación de controles.
- En plataformas tecnológicas, se gestionaron 94 riesgos de ciberseguridad, logrando eliminar el riesgo extremo y redistribuirlo en niveles alto, moderado y aceptable.



Categoría	% mitigado	Cantidad
Extremo	0,4%	1
Alto	3%	2
Moderado	19%	12
Aceptable	78%	53
Total	100%	68



Categoría	% mitigado	Cantidad
Extremo	0%	0
Alto	2%	2
Moderado	61%	57
Aceptable	37%	35
Total	100%	94

Gestión de accesos y usuarios

Se fortaleció el control de accesos mediante:

- La desactivación de 6.470 usuarios por retiros, vacaciones y licencias.
- El monitoreo del uso de superusuarios (ROOT), asegurando trazabilidad y uso controlado exclusivamente para actividades autorizadas.

Cultura en Seguridad de la Información

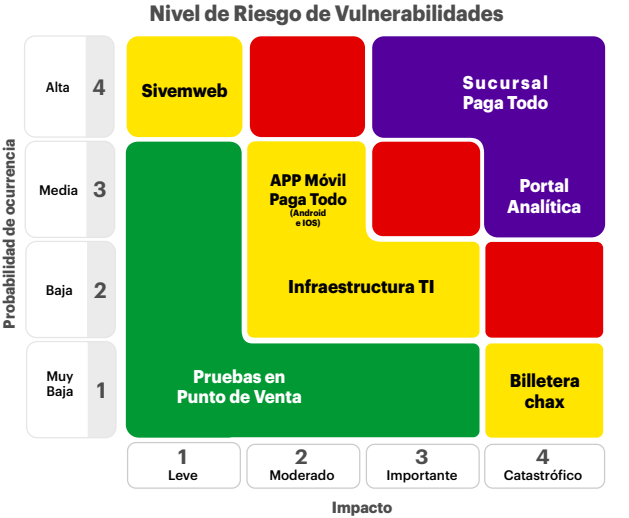
Se continuó fortaleciendo la cultura organizacional en ciberseguridad mediante campañas de sensibilización, con 25 piezas educativas y el desarrollo del concurso "**Metrópolis de la Ciberseguridad**", promoviendo buenas prácticas, uso responsable de la información y conciencia frente a amenazas emergentes.

Ethical Hacking

Se ejecutaron pruebas de Ethical Hacking sobre las plataformas que soportan el core del negocio, simulando ataques reales para evaluar la efectividad de los controles implementados.

Los resultados evidenciaron un nivel de protección aceptable, identificándose vulnerabilidades de nivel alto y crítico que se encuentran en proceso de remediación prioritaria.





Hechos relevantes que marcaron la Ciberseguridad de Grupo Gelsa

- Recertificación ISO/IEC 27001:2022.
- Gestión y remediación progresiva de vulnerabilidades.
- Gestión integral de riesgos organizacionales y tecnológicos.
- Auditoría al operador tecnológico con alto nivel de cumplimiento.



- Neutralización de intentos de ataques cibernéticos.
- Fortalecimiento continuo de la cultura en ciberseguridad.
- Implementación inicial de inteligencia y cacería de amenazas.
- Gestión controlada de incidentes de bajo impacto.

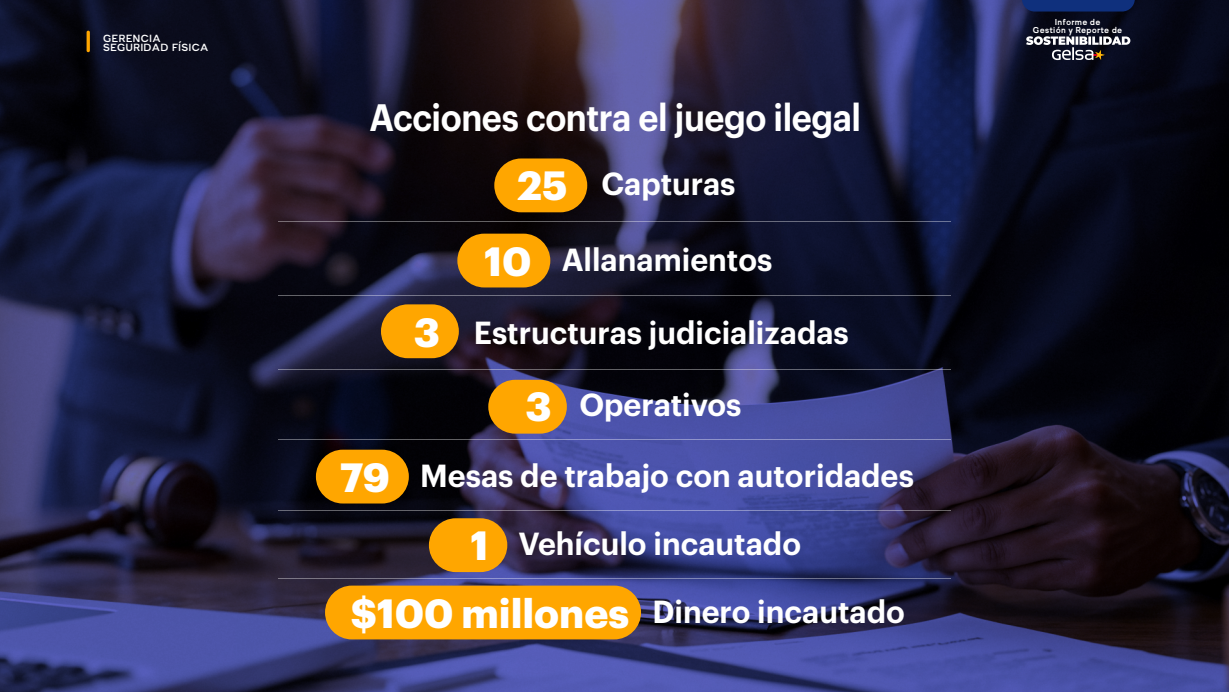
Seguridad Física



Durante 2025, Grupo Gelsa fortaleció su enfoque de gestión preventiva, orientado a la protección de la red comercial, colaboradores, activos y recursos financieros, consolidando indicadores de siniestralidad históricamente bajos.

Gestión Preventiva y Control de Riesgos

- 2.532 Revistas de Seguridad realizadas en la red Paga Todo Para Todo, permitiendo diagnosticar condiciones locativas, niveles de exposición al riesgo e índices delincuenciales.
- 151 Estudios de Seguridad ejecutados en Cajas Satélites y SPT's Administrativas, enfocados en identificación, análisis y mitigación de riesgos.
- 105 Diagnósticos de Seguridad aplicados a puntos con mayor índice de siniestralidad y vandalismo, derivando planes de adecuación bajo el modelo de Puntos Seguros.



Acciones contra el juego ilegal

25 Capturas

10 Allanamientos

3 Estructuras judicializadas

3 Operativos

79 Mesas de trabajo con autoridades

1 Vehículo incautado

$100 millones Dinero incautado

Cultura y Capacitación en Seguridad

- 1.094 colaboradores capacitados en protocolos, políticas y medidas preventivas, fortaleciendo la cultura de autocuidado y prevención.

Gestión de Incidentes y Siniestralidad

- 109 casos investigados por pérdidas materiales, con emisión de informes y recomendaciones.
- 105 siniestros materializados en la red comercial, representando un indicador anual del 4%, considerado muy bajo.
- Cero siniestros en 167 sedes principales (Cajas Satélite y SPT's).
- Captura de cinco delincuentes y desarticulación de una estructura criminal, en coordinación con Policía Nacional y Fiscalía.

Apoyo a Recaudos y Operación Segura

- 15.000 actividades de recaudo y dispersión ejecutadas sin eventos de seguridad.

Fortalecimiento Tecnológico

- Actualización del sistema CCTV en 14 oficinas SPT's.
- Los sistemas permitieron esclarecer 512 casos relacionados con novedades operativas.
- 985 solicitudes de seguridad electrónica atendidas oportunamente.
- 850 eventos de alarmas gestionados en 250 puntos.

Conclusión Estratégica

La gestión 2025 evidencia un modelo de seguridad robusto, enfocado en prevención, control, articulación institucional y modernización tecnológica, permitiendo reducir impactos por eventos de riesgo, proteger colaboradores y activos, garantizar operaciones seguras y reforzar la confianza de los grupos de interés.



Cumplimiento y Riesgos



Durante 2025, Grupo Empresarial en Línea S.A. (GELSA) consolidó su modelo de gestión integral de cumplimiento y riesgos, fortaleciendo la prevención, el control y la sostenibilidad operativa bajo un enfoque basado en riesgos, alineado con la normativa vigente y estándares internacionales.

SARLAFT – Prevención de LA/FT/PADM

- 5.614 consultas a grupos de interés como parte de la debida diligencia.
- Reporte a la UIAF: $176.769.883.881 en premios pagados $500.000.
- 16.216 colaboradores capacitados en prevención del riesgo.
- 587 actualizaciones de listas vinculantes y restrictivas.
- 2.031 señales de alerta gestionadas oportunamente.
- Matriz SARLAFT: 16 riesgos, 43 causas y 32 controles.

SARO - Riesgo Operativo

- Perfil de riesgo: nivel de amenaza medio.
- Matriz 2025: 165 riesgos, 492 causas y 896 controles.
- 635 eventos registrados y gestionados.
- 4 matrices actualizadas en el año.
- Gestión transversal en proyectos PMO con 5 matrices de riesgo.

SARL - Riesgo de Liquidez

- Actualización diaria en 3.095 puntos de venta.
- Gestión de alertas de déficit de efectivo sin novedades.

Plan de Continuidad del Negocio

- 2 pruebas DRP ejecutadas tras migración a AWS.
- Operación soportada por más de 24 horas sin incidentes críticos.
- 4.921 colaboradores capacitados.

Programa de Protección de Datos Personales

- 1.859 casos de tratamiento de datos atendidos.
- Cumplimiento de reportes regulatorios SIC.
- Actualización de bases de datos y capacitación.

Programa de Ética Empresarial y Transparencia (PEET)

- Matriz de Riesgos: 27 riesgos, 101 causas y 197 controles.
- 4.208 colaboradores capacitados.
- Seguimiento al canal ético.
- Resultado 2025: Cero denuncias o casos confirmados.

Conclusión Estratégica

La gestión 2025 refleja un modelo sólido de cumplimiento y administración de riesgos, que permitió fortalecer la prevención, mantener controles efectivos, garantizar la continuidad operativa, proteger la información y consolidar la cultura ética y de transparencia.





Datos Relevantes
Cumplimiento y Riesgos

5.614 Consultas a grupos de interés

16.216 Colaboradores capacitados en prevención del riesgo.

635 Eventos gestionados en SARO

1.859 Tratamiento de datos atendidos.

Gestión Jurídica



CONCESIÓN DE LAS APUESTAS PERMANENTES CHANCE

Contrato de Concesión
No 66 de 2021 (2022 -2027)

El 4 de febrero de 2025, inició la ejecución del cuarto año de operación del juego de apuestas permanentes - chance - en Bogotá D.C. y en el Departamento de Cundinamarca, cuya vigencia se extiende hasta el 3 de febrero de 2027.

En el marco de su ejecución, el proceso jurídico de la compañía de manera constante y permanente ha prestado asistencia jurídica, con el propósito de atender de manera eficiente todos y cada uno de los requerimientos que tanto el concesionario (Lotería de Bogotá), como los organismos de inspección, vigilancia y control y los entes reguladores, efectúan a Grupo Empresarial en Línea S.A. Así mismo,

siempre se ha cumplido integralmente la regulación vigente aplicable a la operación de los juegos de suerte y azar, principalmente el de las apuestas permanentes - chance - , teniendo como fin evitar actuaciones que conlleven reclamaciones ante escenarios judiciales y/o administrativos.

La entidad concedente, cargó en la plataforma Secop II una serie de documentos denominados "INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES CONTRATO DE CONCESIÓN No.66 de 2021" suscritos por el supervisor y sus profesionales de apoyo, correspondientes a la vigencia 2025, los cuales en su totalidad aprueban las actividades y entregables desarrollados en ejecución del contrato, tanto de las obligaciones generales como las específicas y señala que se cumplieron de conformidad con el contrato.

Durante la vigencia 2026, la Compañía se prepara desde los ámbitos jurídicos, financieros y técnicos, a fin de participar en el próximo proceso de licitación pública, mediante el cual la Lotería de





Bogotá entregará en concesión la operación del juego de apuestas permanentes, con la novedad que el plazo del contrato de concesión de 5 años podrá ser susceptible de una prórroga por un término igual, esto debido a la modificación introducida a las normas del régimen propio, en virtud de la expedición de la Ley 2294 de 2023.

Concesión operación del juego de suerte y azar en la modalidad de novedoso, KENO

Contrato de Concesión No. C2203

En el mes de agosto de 2025, Coljuegos dio apertura al proceso de Selección Abreviada SA-001-2025, con el objeto de otorgar en concesión la operación a nivel nacional del juego de suerte y azar en la modalidad de novedoso, denominado KENO". Desde el proceso jurídico de la compañía se asesoró en cada una de las fases de la etapa precontractual, posteriormente se lideró la participación en el proceso de selección del operador, así las cosas conforme al Pliego de Condiciones y según el cronograma del proceso, el 04 de septiembre de 2025, Grupo Empresarial en Línea S.A. en asocio con JER S.A., RED MULTISERVICIOS DE COLOMBIA S.A., APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA, INTI RED S.A.S., SOCIEDAD EMPRESARIAL DEL META y SEAPTO S.A., presentó propuesta en forma de Promesa de Sociedad Futura - denominada BLINKAZAR S.A.S., quien resultó adjudicataria para la operación del juego novedoso KENO en la región 4 conformada por los departamentos de Amazonas, Bogotá, Boyacá, Caquetá, Cundinamarca, Huila, Meta, Putumayo y Tolima; de igual manera, se asesoró jurídicamente el trámite de formalización del contrato de concesión No. C2203, el cual se perfeccionó en el mes de octubre de 2025.

La operación del juego iniciará en el mes de abril del año 2026, luego que Blinkazar SAS culmine la instalación, implementación, enlace de sistemas, celebración de contratos de comercialización y demás requerimientos necesarios para la venta efectiva del juego, el desarrollo de las mencionadas obligaciones preoperativas ha contado con el debido acompañamiento jurídico.

Defensa Jurídico - Legal

La defensa que ejerce Grupo Empresarial en Línea S.A. es integral. Con esta se salvaguarda tanto sus intereses económicos como jurídicos, por cuanto es, no solo reactiva ante las diferentes situaciones de orden normativo ante autoridades judiciales, administrativas y/o terceros particulares, sino que a través de su acompañamiento constante promueve el cumplimiento de la regulación vigente aplicable, evitando con esto la imposición de sanciones.

En el ejercicio de la defensa judicial y/o administrativa, se destacan: i) 21 procesos ante la jurisdicción laboral que se lograron terminar y archivar en etapa de conciliación, evitando con ello el pago de más de $5.100 millones de pesos.

Finalmente, a pesar del incremento significativo en las acciones constitucionales, el cual representó un aumento del (77%) respecto de la vigencia anterior, las 36 acciones en total presentan un balance positivo, quedado demostrado que Grupo Empresarial en Línea S.A., actúa y obra con el mayor respeto y apego a la normatividad vigente. (normas legales y normas supralegales).

Gestión Jurídica

Con el objetivo de defender los intereses de la organización, mediante la asesoría oportuna con base en el ordenamiento jurídico vigente, la oficina jurídica atiende la totalidad de los requerimientos realizados por las diferentes áreas de la compañía, así como los presentados por entes externos, siempre en cumplimiento de los términos establecidos por el Grupo Empresarial en Línea S.A., o los términos de ley según corresponda.

Control de legalidad en los diferentes proyectos de modificación normativa

Se realiza constante monitoreo sobre los proyectos de cambios normativos en la regulación que rige la actividad económica de esta Compañía, participando activamente mediante el análisis y formulación de observaciones encaminadas a garantizar un marco regulatorio ajustado a las normas constitucionales, dejando expresa manifestación de la posición legal que se tiene sobre lo propuesto por el Gobierno Nacional o ente regulador.

Dentro de estos, se resaltan la expedición del Acuerdo 802 que definen las condiciones para realizar sorteos autorizados del juego de apuestas permanentes o chance mediante generadores de números aleatorios y transmisión de estos mediante herramientas tecnológicas y el Acuerdo 810 mediante el cual se establecen los lineamientos para la realización de apuestas usando (la quinta cifra).

El orden normativo relacionado con la operación de juegos de suerte y azar encuentra especial atención a través de la Asociación de Juegos de Suerte y Azar – Asojuegos – de la cual GELSA hace parte de manera activa y propositiva junto a demás concesionarios operadores del país.

Propiedad Intelectual

Marcas – Registros nacionales e internacionales

Grupo Empresarial en Línea S.A. - GELSA - es titular de marcas registradas en diferentes países de América, a saber: Colombia, Argentina, Brasil, Chile, Paraguay, Uruguay, Bolivia, Perú, Venezuela, Ecuador, El Salvador, Honduras, Guatemala, República Dominicana, México, Guatemala, Nicaragua, Panamá y Costa Rica en diferentes clases de la clasificación internacional de productos y servicios que se aplica al registro de marcas-Clasificación de Niza.

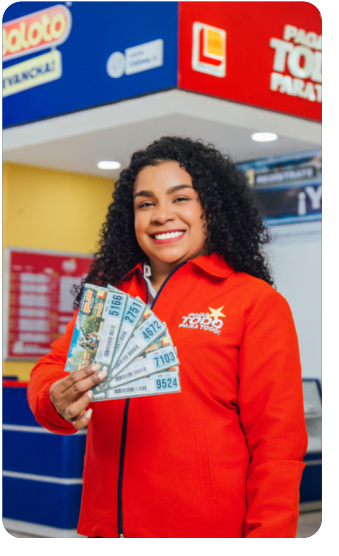
En procura de la protección de su identidad y la de sus productos, en el año 2025 se realizó el trámite para la renovación de la marca Paga Todo Para Todo! (Mixta) en Argentina y Brasil, las cuales estarán vigentes hasta el año 2035, y se realizó la solicitud de registro para la Marca Europea - PAGA TODO PARA TODO! en clases: 35, 36, 41 y 42 Internacional para 27 Países.

Se realizaron solicitudes de registros de nuevas marcas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, a saber:

- La Única en las clases 9, 16, 28, 35, 38, 41, 42 Int: Sorteo_Express en las clases 9, 16, 28, 35, 38, 41 y 42 Int

- Por otro lado, en el año 2025 se obtuvo el registro de las marcas mixtas Todo Pay en las clases 9, 35, 36, 38 y 42 Int y Alma Software en las clases 35 y 42 Int.

Finalmente, se realizó seguimiento permanente a la solicitud de registro de la marca LA QUINTA en las clases 9, 16, 28, 35, 38, 41, 42 Int., al respecto se adelantó la defensa jurídica frente a la viabilidad del registro de esta marca ante la Superintendencia de Industria y Comercio.



Asesoría y acompañamiento en la constitución de nuevas sociedades del grupo empresarial

En el año 2025, se realizó el acompañamiento y asesoramiento jurídico en la constitución de las siguientes sociedades:

- **LUCK CAPITAL S.A.S** con NIT.901.984.825-1: Sociedad constituida el 5 de septiembre de 2025.
- **BLINKAZAR S.A.S** con NIT No.901.989.283-0: Sociedad constituida el 17 de septiembre de 2025, la cual tiene como objeto único la suscripción y ejecución del contrato de concesión de que trata el proceso de SELECCIÓN ABREVIADA No.SA-001-2025 de la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR – COLJUEGOS, es decir, la ejecución del contrato de concesión para la explotación y operación del juego de suerte y azar en la modalidad novedoso denominado KENO, en la región No.4 del territorio Colombiano.





Gelsa

PERSONAS QUE HACEN LA DIFERENCIA

Talento Humano y Marca Empleadora



Comunidad Empresarial

Empleabilidad y Ocupación 2025

Ingresos con contrato a término indefinido: 211.
Nuevos Colocadores Independientes: 1.138.

Contrato Aprendizaje

Durante el 2025 contribuimos a la formación del talento humano del país, a través de la contratación de 111 aprendices y practicantes del SENA, Universidades y de diferentes Instituciones de programas especializados en Bogotá y Cundinamarca.

Empleados

Sexo	Cant. de Personas	Índice
Femenino	2.628	82%
Masculino	588	18%

Región	Sexo	Cantidad	Índice
Bogotá	Femenino	1.639	51%
	Masculino	466	14%
Cundinamarca	Femenino	989	31%
	Masculino	122	4%

Total Empleados	3.216



Empleados Fijos

Región	Sexo	Cantidad	Índice
Bogotá	Femenino	1	50%
	Masculino	0	0%
Cundinamarca	Femenino	0	0%
	Masculino	1	50%

*No se cuenta con empleados temporales.

Empleados Tiempo Completo

Región	Sexo	Cantidad	Índice
Bogotá	Femenino	1.639	52%
	Masculino	396	13%
Cundinamarca	Femenino	988	32%
	Masculino	105	3%

El 97.3% del total de los empleados es de tiempo completo, es decir 3.128 personas, conformado principalmente por mujeres.

Empleados Tiempo Parcial

Región	Sexo	Cantidad	Índice
Bogotá	Femenino	0	0%
	Masculino	70	80%
Cundinamarca	Femenino	1	1%
	Masculino	17	19%

El 2.7% del total de los empleados son de tiempo parcial, correspondiente a 88 personas, en su mayoría son hombres.

NOTA: Esta información se extrae del aplicativo y del listado de la nómina de personal, el cual se actualiza con periodicidad mensual, teniendo en cuenta los nuevos ingresos y los retiros; así mismo, mensualmente también se realiza el cálculo del índice de rotación de personal.

Trabajadores que no son empleados GRI 2-8

La Compañía no cuenta con trabajadores que no son empleados, sin embargo, existe un grupo importante de personas que comercializan el portafolio mediante un contrato mercantil, por lo que su relación con la Organización es de tipo comercial y no se incluyen dentro de la plantilla de personal. Este grupo se subdivide así:

Nivel del Cargo	Cant. personas	Índice
PDV (Puntos de venta)	1.821	22.7%
TAT (Comercios aliados)	4.657	58%
Canal ambulante	1.557	19.3%

*Detalle cantidad de Colocadores de Apuestas Independiente por canal de comercialización.

Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local GRI 202-2

Cargo	Cant. personas	Índice
Gerentes	9	21%
Directores	33	79%

Para la Compañía, la definición de altos ejecutivos abarca los cargos de nivel gerencial y de dirección. La definición geográfica de "local" de la Organización, corresponde a la ubicación donde operamos, para este caso: Bogotá y Cundinamarca.

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal GRI 401-1

Nuevos colaboradores 2025

Categoría Edad

Por Rangos de Edad	Cantidad	Índice
Menores de 30 años	107	51%
Entre 30 y 50 años	97	46%
Mayores de 50 años	7	3%
Total de contrataciones	211	100%



Categoría Sexo

Por Sexo	Cantidad	Índice
Femenino	148	70%
Masculino	63	30%
Total de contrataciones	211	100%

Categoría Región

Por Región	Cantidad	Índice
Bogotá	196	93%
Cundinamarca	15	7%
Total de contrataciones	211	100%

Rotación - Retiros 2025

Categoría Edad

Por Rangos de Edad	Cantidad	Índice
Menores de 30 años	127	35%
Entre 30 y 50 años	181	50%
Mayores de 50 años	55	15%
Total de retiros	363	100%

Categoría Sexo

Por Sexo	Cantidad	Índice
Femenino	299	82%
Masculino	64	18%
Total de retiros	363	100%

Categoría Región

Por Región	Cantidad	Índice
Bogotá	275	76%
Cundinamarca	88	24%
Total de retiros	363	100%

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Categoría Sexo

Sexo	Cantidad	Índice
Femenino	2.628	82%
Masculino	588	18%

Categoría Edad

Por Rangos de Edad	Cantidad	Índice
Menores de 30 años	459	14%
Entre 30 y 50 años	1.970	61%
Mayores de 50 años	787	24%

Por niveles de cargo:

Nivel Gerencial

Categoría Sexo

Sexo	Cantidad	Índice
Femenino	26	60%
Masculino	17	40%
Total Nivel Gerencial	43	100%



Categoría Edad

Por Rangos de Edad	Cantidad	Índice
Menores de 30 años	0	0%
Entre 30 y 50 años	25	58%
Mayores de 50 años	18	42%
Total Nivel Gerencial	43	100%

NIVEL MEDIO
Categoría Sexo

Sexo	Cantidad	Índice
Femenino	112	56%
Masculino	88	44%
Total Nivel Medio	200	100%

Categoría Edad

Por Rangos de Edad	Cantidad	Índice
Menores de 30 años	19	10%
Entre 30 y 50 años	144	72%
Mayores de 50 años	37	18%
Total Nivel Medio	200	100%

NIVEL INICIAL
Categoría Sexo

Sexo	Cantidad	Índice
Femenino	2.490	84%
Masculino	483	16%
Total Nivel Inicial	2.973	

Categoría Edad

Por Rangos de Edad	Cantidad	Índice
Menores de 30 años	440	15%
Entre 30 y 50 años	1.801	60%
Mayores de 50 años	732	25%
Total Nivel Inicial	2.973	100%

Personal por Gerencias

Gerencia	Cantidad
General	10
Jurídica	8
Control Corporativo	12
Financiera	35
Administrativa	129
Cumplimiento, Riesgos y Seguridad	19
Mercadeo	33
Operaciones	48
Juegos Digitales	7
Comercial	2.915
Total empleados	**3.216**





Por Niveles de Cargo

Nivel de Cargo	Cantidad
Administrador	134
Analista	124
Asistente	65
Auxiliar	186
Cajero	261
Colocador de Apuestas	2.032
Coordinador	67
Director	34
Gerente	9
Recogedor	304
Aprendices - Practicantes	148
Total con Aprendices	3.364

Antigüedad en la Organización

Rango	Cantidad
Entre 0 y 5 años	1.060
Entre 6 y 10 años	1.413
Entre 11 y 15 años	340
Más de 16 años	403
Total Empleados	3.216

PROFESIONALIZACIÓN DE NUESTRO TALENTO

Categoría Bachiller

Por Edad	Cant. de Personas	Participación % en Categoría	Participación % Total Empleados
Menores de 30 años	299	12%	9%
Entre 30 y 50 años	1.533	63%	48%
Mayores de 50 años	594	25%	18%
Total	2.426	100%	75%

Por Sexo	Cant. de Personas	Participación % en Categoría	Participación % Total Empleados
Femenino	2.067	85%	64%
Masculino	359	15%	11%
Total	2.426	100%	75%

Por Región	Cant. de Personas	Participación % en Categoría	Participación % Total Empleados
Bogotá	1.471	61%	46%
Cundinamarca	955	39%	29%
Total	2.426	100%	75%

Categoría Técnico o Tecnólogo

Por Edad	Cant. de Personas	Participación % en Categoría	Participación % Total Empleados
Menores de 30 años	106	20%	3%
Entre 30 y 50 años	364	68%	12%
Mayores de 50 años	62	12%	2%
Total	532	100%	17%

Por Sexo	Cant. de Personas	Participación % en Categoría	Participación % Total Empleados
Femenino	398	75%	13%
Masculino	134	25%	4%
Total	532	100%	17%

Por Región	Cant. de Personas	Participación % en Categoría	Participación % Total Empleados
Bogotá	399	75%	13%
Cundinamarca	133	25%	4%
Total	532	100%	17%

Categoría Profesional y/o Especialización

Por Edad	Cant. de Personas	Participación % en Categoría	Participación % Total Empleados
Menores de 30 años	54	21%	2%
Entre 30 y 50 años	176	68%	5%
Mayores de 50 años	28	11%	1%
Total	258	100%	8%

Por Sexo	Cant. de Personas	Participación % en Categoría	Participación % Total Empleados
Femenino	163	63%	5%
Masculino	95	37%	3%
Total	258	100%	8%

Por Región	Cant. de Personas	Participación % en Categoría	Participación % Total Empleados
Bogotá	235	91%	7%
Cundinamarca	23	9%	1%
Total	258	100%	8%



Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo GRI ESTÁNDAR 403-1

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST de Grupo Gelsa cumple con todos los requisitos legales y se implementa con el fin de preservar, mejorar y mantener las buenas condiciones de trabajo y de salud de los colaboradores directos e indirectos, en el desarrollo de sus funciones, identificando, evaluando y controlando los factores de riesgo laborales, desarrollando actividades de promoción y prevención enfocadas en la prevención de accidentes de trabajo y la aparición de enfermedades laborales.

Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos e Investigación de Incidentes
GRI ESTÁNDAR 403-2

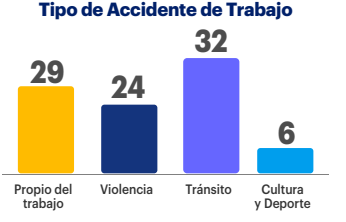
Grupo Empresarial en Línea S.A., en cumplimiento del Artículo 2.2.4.6.15 del Decreto 1072 de 2015, adopta y establece la Guía Técnica Colombiana - GTC45, como metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos para cada actividad realizada por la Compañía, con el fin de implementar controles que minimicen los riesgos evidenciados.

De esta forma, el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo asegura la identificación temprana de factores de riesgo presentes en la operación, además, tiene el objetivo de disminuir la probabilidad de materialización de accidentes de trabajo y enfermedades calificadas de origen laboral, a través de programas de gestión y actividades de promoción y prevención.

Como herramienta preventiva para la gestión de los riesgos que pueden generar accidentes de trabajo, la Compañía cuenta con una metodología basada en las Inspecciones de Seguridad para el reporte de actos o condiciones inseguras, que permite implementar controles dentro del proceso y eliminar o mitigar su impacto.

Para el 2025, se reportaron 91 accidentes de trabajo a la ARL SURA. Dando cumplimiento a la Resolución 1401 de 2007, la Compañía realizó el proceso de investigación, análisis de causas y diseño de planes de acción, así como la divulgación de lecciones aprendidas con los colaboradores relacionados.

Los accidentes reportados se dividen en:

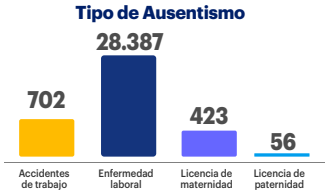


Servicios de Salud en el Trabajo
GRI ESTÁNDAR 403-3

A través del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, contamos con los servicios de medicina preventiva y del trabajo, con personal capacitado en el área de salud, quienes realizan seguimiento a las condiciones de salud de los colaboradores y

direcciona la atención de los servicios de medicina ocupacional por medio de la IPS asignada.

Respecto al seguimiento de los ausentismos por causa médica, se presentaron 29.568 días de ausencia distribuidos así:



El total de personas que presentaron ausencia por causa medica en el 2025 fue de 1.705 colaboradores. Los diagnósticos más recurrentes debido a su alta frecuencia y fácil transmisión son los de rinofaringitis aguda y gastroenteritis de origen infeccioso.

Frente a la calificación de enfermedad laboral, para el 2025 se registraron 3 enfermedades con origen laboral, relacionadas con miembro superior; para un total de 14 en los últimos 4 años.

Participación, Consulta y Comunicación a los Trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI ESTÁNDAR 403-4

La Compañía cuenta con los siguientes comités, organismos de participación que apoyan la gestión de Grupo Gelsa en el cumplimiento de los requisitos legales aplicables:

COPASST

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo está conformado por 8 colaboradores, elegidos de forma equitativa por los colabora-dores (4) y por la Gerencia General (4).

Este equipo es el encargado del seguimiento y verificación del desarrollo de las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo, enfocadas en la prevención de accidentes de trabajo y a la aparición de enfermedades laborales.

Comité de Convivencia Laboral

Está integrado por ocho (8) colaboradores, cuatro (4) son principales y cuatro (4) suplentes, elegidos por los colaboradores (4) y delegados por la Gerencia General (4) equitativamente. Es el encargado de hacer el seguimiento e investigación de posibles casos de presunto acoso laboral, según lo establecido por la legislación nacional.

Comité de Seguridad Vial

Conformado por ocho (8) representantes designados por la Gerencia General. Su objetivo es realizar el seguimiento de las actividades del Plan Estratégico de Seguridad Vial y aprobar las acciones de prevención de los siniestros viales.

Brigada de Emergencia

Este equipo está integrado por 118 brigadistas, distribuidos en los diferentes puntos de operación de la Compañía. Está encargado del seguimiento y verificación del desarrollo de las actividades de preparación y atención ante situaciones de emergencia.

Capacitación a Trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI ESTÁNDAR 403-5

En el 2025, Grupo Gelsa, con el apoyo de la ARL SURA, ejecutaron 818 horas de capacitación sobre los diferentes factores de riesgo identificados, contribuyendo a la promoción de estilos de vida saludables, que promueva la prevención de accidentes y enfermades laborales.

El Plan Estratégico de Seguridad Vial brindó información a los líderes de proceso, sobre herramientas de movilidad segura, y a los demás actores viales en identificación de riesgos en la vía.

En el desarrollo de las actividades de atención de emergencias, se capacitaron a las respectivas brigadas de emergencia de cada sede, en técnicas de primeros auxilios básicos, evacuación de víctimas y control de incendios.

Capacitaciones adicionales: primeros auxilios psicológicos para el abordaje de crisis en el trabajo, diversidad e inclusión laboral con un enfoque legal y herramientas para la intervención psicosocial en liderazgo.

Promoción de la Salud de los Trabajadores. GRI ESTÁNDAR 403-5

En cumplimiento de la Resolución 1843 de 2025, en Grupo Gelsa se ejecutaron 140 evaluaciones médicas de ingreso y 2.635 evaluaciones médicas periódicas, en las que se contemplaron 476 casos de salud en seguimiento, colaboradores que presentan algún diagnostico con restricciones médico-laborales y quienes reciben recomendaciones sobre hábitos de vida saludable.

Como parte de estos programas, la Compañía promueve la participación de los colaboradores en carreras de atletismo, incentivando la práctica de actividad física y reconociendo la disciplina de los participantes.

Carrera de Avianca 87 Colaboradores

Carrera de la Mujer 123 Colaboradores







COPA GELSA







666
colaboradores en actividades deportivas

- **Fútbol 8 masculino**
- **Fútbol 5 femenino**
- **Tejo**
- **Rana**
- **Baloncesto**

La Compañía realiza una vez al año un campeonato interno entre sedes, con el fin de promocionar el trabajo en equipo, el juego limpio y la sana competencia, además de brindar espacios de integración, recreación y deporte para los colaboradores.

Desarrollo Organizacional

Programas de Formación Desarrollo de Líderes y Equipos de Alto Desempeño

Focalizando el rol de líder en la Organización se continuaron los talleres de desarrollo de competencias y habilidades, en el que se reconocen comportamientos y rasgos claves para generar un sistema enfocado en el ser y su autogestión, para el cumplimiento de metas y objetivos como equipos de alto desempeño.

Líderes Impactados 728 Colaboradores

Diplomado en Ventas 360°

En alianza con la Fundación Universitaria Los Libertadores, más de 130 colaboradores de la red comercial se certificaron con el título Diplomado en Ventas 360°, fortaleciendo sus competencias comerciales, con herramientas de alto impacto, contribuyendo al desarrollo integral de nuestro talento y a la consolidación de una gestión comercial más efectiva y orientada a resultados.

Colaboradores Certificados 127

Curso "Formador de Formadores"

Este programa, realizado en alianza con la Universidad Externado de Colombia, estuvo dirigido a los Colocadores Entrenadores, Capacitadores y al Equipo de Gestión del Conocimiento y Desarrollo Organizacional; cuyo propósito estuvo centrado en fortalecer sus herramientas pedagógicas y desarrollar competencias de aprendizaje que permitan potenciar los procesos de formación dentro de la Organización, contribuyendo a la consolidación de una cultura de desarrollo continuo.

Colaboradores Certificados 35



Formación de Empleados sobre Políticas y Procedimientos en Derechos Humanos GRI 412 - 2

Inducción y Entrenamiento de Personal

Al ingresar a la Compañía, cada colaborador debe cumplir un proceso de inducción, en el que se brinda información esencial como la historia, apuesta estratégica, valores, actitudes, comportamientos, políticas corporativas (Integral, de SST, DEI, Derechos Humanos, etc.) y además de las diferentes directrices de la Organización.

Así mismo, se realizan entrenamiento a los cargos: Colocador de Apuestas, Cajero, Recogedor, Administrador de Zona, entre otros.

Impactos **7.923**



Programas de Capacitación y Desarrollo de Habilidades Certificación Competencias - SENA

Servicio y Atención al Cliente - EDT Manejo de las Emociones para un Efectivo Proceso de Ventas

Durante el 2025 se desarrolló el programa de doble certificación en Servicio al Cliente y Manejo de las Emociones en el Proceso de Ventas, en alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y Asojuegos. Esta iniciativa incorporó contenidos formativos diseñados a la medida, orientados a fortalecer las competencias esenciales en atención y servicio al cliente. Con ello, ratificamos nuestro compromiso con la excelencia operativa y con la consolidación de estándares superiores en cada interacción con nuestros usuarios.

Colaboradores Certificados **575**

Implementación de soluciones de inteligencia artificial

Este proceso formativo, orientado a fortalecer las competencias digitales y la comprensión de nuevas tecnologías en la Organización, contó con la participación de cargos como: Colocadores Entrenadores, Analistas Comerciales, Asistentes y Auxiliares de Lotería, quienes adquirieron conocimientos para la aplicación de herramientas de IA en sus funciones diarias.

Colaboradores Certificados **60**

Negociación

Esta formación, enfocada en Cajeros, Auxiliares de Lotería y de Servicio al Cliente, tuvo como propósito fortalecer habilidades clave para la gestión de acuerdos, la resolución efectiva de situaciones complejas y la construcción de relaciones colaborativas con nuestros usuarios y aliados.

Colaboradores Certificados **193**



Desarrollo de Competencias y Habilidades Blandas Universidad Corporativa

Se desarrollaron diversos programas de formación con el propósito de potenciar conocimientos, habilidades y competencias de nuestros colaboradores. Estas iniciativas estuvieron orientadas a fortalecer su desempeño y facilitar el cumplimiento efectivo de sus actividades y objetivos organizacionales.

*Se debe tener presente que un mismo colaborador participó en promedio 6 veces en los diferentes programas de formación disponibles para el desarrollo de competencias.

Total de registros de ingreso a la Universidad **4.573.059**

Portafolio

Total de registros **348.766**

*Se debe tener presente que un mismo colaborador participó en promedio 19 veces en diferentes capacitaciones.



Operaciones Seguras en nuestra Red Multiservicios

Con el fin de promover cumplimiento de las normas, manuales y procedimientos aplicables a la Organización, se adelantaron acompañamientos en PDV, TAT, ambulantes, además de cursos en la Universidad Corporativa, relacionados con las temáticas de: Juego Legal, SARLAFT, Tratamiento de Datos, SARO, Ética Empresarial y Transparencia, Plan de Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información y SARL.

Total registros 68.142

Juego Responsable

A través del Plan de Gestión Social, durante 2025 se adelantaron estrategias para impactar tanto a colaboradores como a clientes, para brindar información sobre hábitos y conductas relacionadas con el juego, promoviendo un consumo responsable, entendiendo las apuestas como una metodología únicamente de entretenimiento.

Clientes	215
Colaboradores	5.478

Auxilios Educativos

Con el fin de contribuir con el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, a través del Plan de Gestión Social se brindan apoyos educativos que benefician a 220 colaboradores de la red comercial, en programas como: técnico administrativo, contable, psicología, informática, enfermería, recreación, además de bachillerato e inglés.

Evaluación de Competencias

Durante 2025 se evaluaron las competencias de 3.327 colaboradores. Frente a la medición, se estableció un porcentaje promedio de 81%, categorizado en la escala "Cumple satisfactoriamente", permitiendo identificar idoneidad en los comportamientos de todos los colaboradores.

Los resultados de las competencias transversales fueron los siguientes:

Competencias Organizacionales



Datos por categoría

Regional		
	Bogotá	2.174
	Cundinamarca	1.153
Sexo		
	Masculino	630
	Femenino	2.697
Edad		
	Hasta 30 años	477
	Entre 31 y 50 años	1.927
	Mayor de 50 años	675



Gelsa

IDEAS QUE TRANSFORMAN REALIDADES

Innovación y Valor Social

Plan de Gestión Social



Innovación y Valor Social

El Plan de Gestión Social de Grupo Gelsa, constituye un eje estratégico fundamental para la promoción del bienestar integral de los colaboradores de la red comercial, sus familias y las comunidades donde la organización tiene presencia. A través de este plan, la compañía reafirma su compromiso con el desarrollo humano, la equidad, la inclusión social y la mejora sostenida de la calidad de vida, mediante programas diseñados para atender necesidades emocionales, sociales, económicas y familiares.

Las iniciativas que integran este capítulo abordan de manera integral dimensiones clave como la salud mental, la equidad de género, el fortalecimiento del tejido social, la recreación incluyente, la formación en valores, el empoderamiento productivo y el acceso a vivienda digna. Cada uno de estos programas se desarrolla bajo principios de ética, corresponsabilidad y articulación interinstitucional, priorizando poblaciones diversas y fomentando entornos seguros, protectores y participativos.

Durante el año 2025, el Plan de Gestión Social generó impactos significativos en distintos territorios, consolidándose como una herramienta efectiva para el acompañamiento social y la construcción de oportunidades que contribuyen al bienestar individual y colectivo, así como al fortalecimiento de la sostenibilidad social de la organización.

Equidad de Género y Fortalecimiento del Ser. GRI (413-1)

La estrategia psicoeducativa orientada a la equidad de género, el fortalecimiento del ser, la diversidad y la inclusión de personas con discapacidad está dirigida a todas las personas de la red comercial. Su finalidad es promover la apropiación de los derechos fundamentales y fomentar entornos seguros mediante acciones de sensibilización y prevención frente a las violencias de género, en articulación con entidades públicas y privadas comprometidas con el bienestar social.

En alianza con la Secretaría de la Mujer, se fortalecieron las Redes Seguras para las mujeres en Bogotá, ampliando el acceso a información, orientación y rutas de atención. Esta articulación permitió una presencia activa en 10 de las 20 localidades de la ciudad: Usme, Tunjuelito, Bosa, Antonio Nariño, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, La Candelaria, Puente Aranda, Barrios Unidos y Teusaquillo, acercando el acompañamiento institucional a las comunidades que más lo requieren.

Personas impactadas **774**



Recreación Incluyente

El reconocimiento del Sello CAFE consolida el compromiso institucional de implementar acciones orientadas al acompañamiento integral de la red comercial, con especial énfasis en la población adulta mayor. En este marco, el programa desarrolla una oferta estructurada de actividades culturales, recreativas y deportivas dirigidas a personas mayores y a integrantes con capacidades diversas, contribuyendo a su bienestar biopsicosocial.

La estrategia está orientada al fortalecimiento de habilidades cognitivas, motrices y socio-emocionales, mediante intervenciones diseñadas para promover la autonomía funcional, la participación activa y un envejecimiento digno dentro de la red comercial.

Personas impactadas **149**

Asimismo, incorpora espacios de información y orientación sobre derechos en salud, educación



y trabajo, garantizando el acceso a contenidos relevantes y favoreciendo procesos de inclusión, permanencia y ejercicio pleno de la ciudadanía.

Escuelas de Valores

El programa promueve el desarrollo de principios y valores en niñas, niños y adolescentes entre los 5 y 17 años, así como en sus familias, a través de un modelo formativo basado en escuelas deportivas y actividades recreativas. Disciplinas como fútbol, natación y taekwondo fortalecen el respeto, el trabajo en equipo y el juego limpio como fundamentos esenciales de la convivencia.

De manera complementaria, el programa integra talleres dirigidos a padres, madres y acudientes, orientados a fortalecer el entorno familiar mediante herramientas de acompañamiento, prevención de problemáticas en la adolescencia y apoyo en la construcción de proyectos de vida.

Esta articulación contribuye a la generación de ambientes protectores y a un desarrollo integral más sólido para niñas, niños y adolescentes.

Personas impactadas en Facatativá, Fusagasugá, Girardot, Soacha y Bogotá **3.450**



Empoderamiento

El Programa de Empoderamiento de GELSA es una iniciativa diseñada para fortalecer las capacidades personales, familiares y productivas de los colaboradores. Su propósito es fomentar el espíritu emprendedor, impulsar la creación de iniciativas sostenibles y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de la red comercial y sus familias.

A través de procesos de formación, acompañamiento técnico y alianzas estratégicas, el programa promueve el desarrollo de competencias emprendedoras y la consolidación de ideas de negocio que aporten bienestar y autonomía económica.

Este proceso incluye un acompañamiento técnico inicial para transformar ideas en proyectos viables, proporcionando orientación y materiales esenciales de acuerdo con cada taller.

Durante el año 2025 se dictaron cursos de elaboración de bolsos en técnica de trapillo, desayunos sorpresa, chocolatería y adornos navideños. Gracias a las alianzas con la Red de Inclusión, el programa participó en la Feria +Talante y, con el apoyo de Corferias, en la Feria del Hogar, espacios en los que las colaboradoras pudieron comercializar los productos desarrollados.

Personas impactadas en Bogotá, Facatativá, Fusagasugá y Zipaquirá **63**

Ferias de Vivienda

Este programa tiene como objetivo fortalecer los hábitos financieros y de ahorro de los colaboradores, con el fin de facilitar el cumplimiento del sueño de adquirir vivienda propia.

A través de diversas acciones, se brinda información y asesoría integral que incluye:

- Sensibilización financiera: formación y orientación para incentivar prácticas saludables de manejo del dinero y cultura del ahorro.
- Recorridos con constructoras: visitas guiadas a proyectos inmobiliarios para conocer alternativas de vivienda acordes con las necesidades de cada persona.
- Asesoría bancaria: acompañamiento especia-lizado con entidades financieras para evaluar opciones de crédito y capacidad de endeudamiento.
- Presentación de subsidios: socialización de beneficios disponibles a través de cajas de compensación y entidades gubernamentales.
- Auxilio económico final: en la etapa de cierre del proceso, Grupo Gelsa otorga un apoyo económico destinado a cubrir gastos asociados a la escrituración.

Personas impactadas en Bogotá **215**

Personas impactadas en Cundinamarca **158**

Auxilio de Vivienda

La compañía otorga a sus colaboradores un auxilio destinado a mejoras de vivienda y procesos de escrituración, con el propósito de apoyar el bienestar y la estabilidad de sus familias.

Este beneficio facilita adecuaciones, reparaciones o ampliaciones del hogar, así como la cobertura de gastos asociados a la legalización y formalización de la propiedad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y la seguridad patrimonial de los beneficiarios.

70

Auxilios de Escrituración y Mejoras de Vivienda en Bogotá y Cundinamarca





Cultura y bienestar 2025

Programa de Beneficios Emocionales

Con el propósito de promover un entorno laboral saludable y fortalecer el compromiso de los colaboradores, Grupo Gelsa impulsa iniciativas orientadas al bienestar integral y al desarrollo personal, familiar y profesional, en alineación con el objetivo estratégico de aumentar la productividad.

Durante 2025, se ejecutó el 96% del Plan de Bienestar, alcanzando al 98% de los colaboradores vinculados mediante contrato laboral.

Ejecución del Plan de Bienestar **96%**

1. Plan de Bienestar

- **CREA con Propósito**: Fortalecimiento del clima y la cultura organizacional mediante relaciones basadas en la confianza, el respeto y la empatía. En este espacio se socializó la Reforma Laboral a todos los empleados. Asimismo, se generaron 603 impactos y se realizaron 360 entrevistas de retiro para identificar oportunidades de mejora.
- **5 Minutos de Bienestar**: Cápsulas radiales sobre salud mental y bienestar laboral a través de Gelsa Estéreo, con 1.162 impactos.
- **Promoción y Prevención en Salud Mental**: Espacios de escucha y formación a través de talleres, jornadas y curso PAP, con 253 impactos.
- **Plan de Retención**: Estrategia orientada a reducir la rotación en cargos estratégicos, beneficiando a 75 colaboradores.
- **Sábados en Familia**: Espacios de integración familiar que fortalecen los vínculos y celebran la diversidad, con 357 impactos.

- **Protocolos y Acciones de Prevención**: Implementación y socialización de políticas y capacitaciones para prevenir el acoso y las violencias basadas en género, con más de 546 participantes:
  - GTH-GCB-DC-07 Política de priorización de los empleados y sus familias.
  - GTH-GCB-DC-08 Ruta técnica de actuación en casos de salud mental.
- **Día de la Familia**: Jornadas de recreación para colaboradores y sus familias en Bogotá y Cundinamarca, con 38 impactos.
- **Programa de Bienestar Emocional**: Acompañamiento psicológico y primeros auxilios emocionales, con 585 impactos.
- **En Línea con el Bienestar y el Autocuidado**: Actividades para promover el autocuidado y reducir riesgos psicosociales en modalidades presencial y remota, con 37 impactos.
- **Licencias Especiale**s: Otorgamiento de tiempos adicionales por eventos significativos como: vivienda, matrimonio, graduación, maternidad, paternidad y quinquenios, con 156 impactos.
- **Plan Exequial**: Acompañamiento en procesos de duelo para colaboradores y familias, con 192 impactos.
- **Plan de Acogida**: Bienvenida y acompañamiento a 276 nuevos talentos durante su proceso de integración.
- **Días y Tiempo Libre:** Espacios para la vida personal y familiar, en cumplimiento de la Ley 1857 de 2017, con 3.286 impactos.
- **Programa de Maternidad y Paternidad**: Acompañamiento en esta etapa familiar, con 59 impactos.
- **Teletrabajo**: En el año 2025, culminamos con 64 teletrabajadores del área administrativa, modalidad que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida, la productividad y satisfacción de estos colaboradores.

2. Gestión de Talentos

- **Programas Pre-pensionados**: Talleres de preparación dirigidos a colaboradores próximos a la jubilación, enfocados en orientación legal y acompañamiento para el inicio del proceso pensional. En 2025 participaron 23 personas.

- **Programa de Promociones**: Estrategia orientada a fortalecer el crecimiento interno y el aprendizaje continuo. Durante 2025, 53 colaboradores fueron promovidos de manera vertical u horizontal, en reconocimiento a su desempeño, compromiso y contribución a los objetivos organizacionales.

Nivel del cargo	Cantidad
Director	2
Coordinador	4
Administrador	12
Supervisor	2
Analista	15
Asistente	4
Auxiliar	8
Cajero	6

Talentos que fueron promovidos **53**

- **Formación Titulada para Hijos de los Colaboradores**: En alianza con el SENA, se promovió el acceso a formación tecnológica en Gestión Administrativa para hijos de colaboradores.

En 2025, se inscribieron 103 jóvenes, de los cuales 44 fueron vinculados mediante contrato de aprendizaje, garantizando su etapa lectiva en el SENA y su etapa productiva en la Compañía.

3. Programa de Reconocimiento

- **Globo de Aniversario**: Reconocimiento al sentido de pertenencia y la permanencia de los colaboradores, fortaleciendo su vínculo con la Organización. En 2025 se generaron 1.684 impactos.
- **Reconocimiento a la Experiencia**: Homenaje al esfuerzo, compromiso y trayectoria de los colaboradores con más de 10 años en la Organización. Se reconocieron 91 personas.
- **Programas Pensionados**: Conmemoración y entrega de placa a colaboradores que inician su etapa de jubilación, con 17 reconocimientos.
- **Colaborador Ejemplar**: En el marco de los Premios Transformando País se reconocieron a 18 colaboradores generan impacto positivo en la empresa, la comunidad y el país, en las categorías Acción que Suma, Héroe Incógnito y Legado de Excelencia.
- **Logros Académicos**: Programa orientado a valorar el esfuerzo y la dedicación de los colaboradores que culminaron ciclos de educación formal, promoviendo el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional. En 2025 se reconoció a 43 colaboradores.

Nivel de estudio culminado	Cantidad de personas
Técnico	5
Tecnólogo	2
Profesional	20
Especialista	16

Colaboradores Reconocidos **43**



4. Fechas Especiales

Durante 2025, se desarrollaron espacios de integración, esparcimiento y reconocimiento en el marco de fechas especiales, fortaleciendo el sentido de pertenencia, el bienestar y la satisfacción organizacional.

Principales impactos:

Obsequios de cumpleaños	**3.337**
Día del Hombre y la Mujer	**326**
Torneo de bolos	**312**
Celebración de Halloween	**400**
Celebración de Navidad	**350**
Semana de la Salud	**3.216**
Cumpleaños Gelsa	**350**

Impactos en fechas especiales **8.291**

5. Cultura

Durante 2025, se implementó una agenda institucional orientada al fortalecimiento del capital humano, la transformación cultural y digital y la alineación de valores y comportamientos, con el objetivo estratégico de aumentar la productividad. Las acciones se enfocaron en el diagnóstico, medición y fortalecimiento de la cultura organizacional, generando insumos clave para la sostenibilidad y la gestión del talento.

Principales hitos y resultados:

- **Diagnóstico y Medición Cultural y Digital:**

  Se aplicó el Índice de Cultura Digital (Platzi) a 350 colaboradores y el diagnóstico de Cultura Organizacional a 2.829 personas, alcanzando una cobertura del 89%. Estos ejercicios permitieron identificar brechas, fortalezas y oportunidades, estableciendo una línea base para la transformación cultural.

- **Gobernanza y Participación:**

  Se conformó el Comité Primario de Cultura Organizacional, integrado por cinco miembros, con cuatro sesiones de seguimiento y socialización de avances en comités estratégicos, generando 34 impactos.

- **Diseño y Validación de la Cultura:**

  Se definieron y validaron valores y atributos culturales alineados con la estrategia corporativa, mediante entrevistas a actores clave y ejercicios DOFA en cuatro SPT.

- **Movilización Cultural:**

  Se desarrollaron iniciativas orientadas al fortalecimiento del sentido de pertenencia y la integración generacional, como la Campaña SOL (155 impactados) y Café con Gelsa (42 impactados), promoviendo el intercambio de experiencias y la apropiación cultural.

SÚPER
ESTRELLAS



Las Súper Estrellas Paga Todo brillaron con fuerza en 2025!

El 2025 fue un año para recordar. Las Súper Estrellas de la red Paga Todo en Bogotá y Cundinamarca superaron con pasión, compromiso y trabajo en equipo las metas esperadas, logrando aumentar su participación en el Plan de Incentivos Súper Estrellas y demostrando que cuando se sueña en grande, todo es posible.

Cifras para recordar

- Más de 85 visitas realizadas, reforzando el uso de la plataforma Súper Estrellas, acompañando y motivando a nuestra fuerza comercial.

- La **Gran Final Súper Estrellas** fue la celebración al esfuerzo y la excelencia para 70 colaboradores destacados, recibiendo premios que reconocieron su extraordinaria gestión comercial: televisores, computadores, iPhones, electrodomésticos, viajes y hasta una espectacular casa.

SÚPER ESTRELLAS





Ganador de la casa 2025. Canal TAT, SPT Soacha VD.

50 mil Interacciones en la plataforma Súper Estrellas

2.000 Súper Estrellas premiadas

248 Incentivos creados

“Cuando se trabaja con pasión, las recompensas son tan grandes como los sueños”.

Comunicaciones Corporativas



Índice de Reputación

4,52%

La reputación corporativa constituye uno de los activos estratégicos más relevantes para el Grupo Gelsa, al incidir directamente en la confianza, la transparencia y la percepción de valor de la Compañía en el sector transaccional del país.

En este marco, el Indicador de Reputación Corporativa, evaluado por los stakeholders (aliados, proveedores, arrendadores, colaboradores directos e indirectos), permite medir de manera integral la percepción que los grupos de interés mantienen frente al desempeño institucional, la ética empresarial, la solidez operativa y la credibilidad de la Organización.



Este ejercicio de medición proporciona información clave para comprender el posicionamiento reputacional de la Compañía y orientar acciones estratégicas enfocadas en el fortalecimiento de la imagen, la coherencia corporativa y la construcción de relaciones sostenibles.

Durante el periodo evaluado, el indicador registró un resultado de 4,52%, reflejando la valoración consolidada de los grupos de interés respecto a variables como confianza, transparencia, responsabilidad y consistencia institucional.

www.gelsaestereo.com.co

Nuestra emisora corporativa continúa fortaleciéndose como un medio institucional estratégico. Con más de 10.300 oyentes únicos, se consolida en la frecuencia digital como una de las más escuchadas en la industria, reafirmando su papel clave en la difusión de información oportuna, el fortalecimiento de la comunicación interna y la construcción de relaciones de confianza con nuestros stakeholders.

Este resultado refleja la relevancia de nuestros contenidos y el valor de un canal que conecta, informa y genera cercanía con nuestras audiencias.

Nuestras comunicaciones en medios masivos por Free Press

+84 Millones	Personas alcanzadas
$2.088 Millones	Valor publicitario
$6.265 Millones	Valor editorial
160	Notas

Premios

Transformando País 2025

En 2025, la Compañía celebró la tercera edición de los Premios Transformando País, una gala de premiación orientada a reconocer a personas, organizaciones e iniciativas que generan soluciones reales para las comunidades.

Durante este año y bajo el concepto “Los que Resuelven”, la ceremonia resaltó a quienes, desde la innovación social, la tecnología, la economía plateada, la comunicación responsable y el juego legal, contribuyen al cierre de brechas y al mejoramiento de la calidad de vida en la región.





El evento contó con la participación de más de 300 asistentes, entre aliados públicos y privados, líderes comunitarios, entidades sociales y representantes del sector de juegos de suerte y azar.

Premios
Transformando País 2025

Ganadores de las categorías internas



Acciones que Suman

Claudia Guáqueta Castro
Directora Logística

Gloria Escobar Marín
Directora Comercial SPT Girardot

Nedalid González Méndez
Directora Comercial SPT Fusagasugá



Héroe Incógnito

Edwin Yesid Zamora Peña
Oficial de Obra

José Ángel Villabona Callejas
Colocador Independiente SPT Facatativá

Óscar Iván Rey Rodríguez
Recogedor SPT Fusagasugá



Legado de Excelencia

Isabel Cristina Lopera Duque
Gerente Administrativa

William López Mendieta
Colocador Independiente SPT Oriente VD

Sofía Montañez Gutiérrez
Directora Comercial SPT Zipaquirá

Ganadores Un Mundo Mejor



Equidad e Inclusión Social, que promueve espacios más accesibles y solidarios, tuvo como ganador a la **Cámara de la Diversidad**.



Acciones de Sostenibilidad, que reconoce a quienes demuestran que desarrollar país requiere equilibrio entre crecimiento económico, bienestar y cuidado del entorno, destacó como ganador a la **Cámara de Comercio de Bogotá**.



Modelo Red de Redes, que resalta alianzas estratégicas que amplían la capacidad de impacto, eligió como ganador a **Transmilenio**.



Economía Plateada, que reconoce a quienes dignifican la voz y la experiencia de las personas mayores, entregó su distinción a **Casa Editorial El Tiempo, Sección +50**.



Empoderamiento y Transformación Social, dirigida a proyectos que impulsan el liderazgo y el bienestar comunitario, premió a la **Secretaría Distrital de la Mujer**.

Premios
Transformando País 2025

Ganadores Un Mundo Mejor



Tecnología e Innovación, que celebra avances digitales que mejoran la vida de millones, reconoció a **Powwi**.



Comunicación Responsable, que destaca la información rigurosa que aporta a la construcción de país, anunció como ganador a **Pulzo**.



Los que Resuelven, creada para aplaudir a los aliados que hacen posible que todo funcione cuando más se necesita, reconoció a **Teleprisma**.



Medio Ambiente, dedicada a quienes restauran ecosistemas y siembran futuro, entregó su reconocimiento a la **Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR**.



Juego Legal, que fomenta la transparencia y las buenas prácticas en el sector, tuvo como ganador a la **Lotería de Bogotá**.

Premios
Transformando País 2025

Gestión de proveedores

GRI 2-6

GRI 204-1

· En línea con lo establecido en el estándar GRI 204-1, la Organización mantiene un enfoque orientado al fortalecimiento de las economías locales mediante la priorización de la contratación de proveedores ubicados en las regiones donde desarrolla sus operaciones. Durante el periodo de reporte, el 99% del gasto total en adquisiciones fue destinado a proveedores locales, mientras que el 1% restante correspondió a proveedores internacionales, asociados principalmente a la adquisición de bienes o servicios especializados no disponibles en el mercado nacional. Este desempeño refleja el compromiso de la Compañía con la dinamización económica local, la generación de oportunidades empresariales y el fortalecimiento de cadenas de suministro sostenibles y responsables.

· Para efectos de la gestión de compras y en concordancia con la divulgación GRI 204-1, la Organización define como proveedores locales aquellos que cuentan con domicilio comercial y operación principal dentro de la ciudad de Bogotá y el departamento de Cundinamarca, territorios en los cuales se concentran sus operaciones administrativas y comerciales. Esta definición permite priorizar la contratación de bienes y servicios provenientes del entorno regional, promoviendo el fortalecimiento del tejido empresarial local, la generación de empleo y la dinamización económica en el área de influencia directa de la Compañía.

· Para efectos del presente Informe de Sostenibilidad, la Organización define como "ubicaciones de operación significativas" aquellas instalaciones o centros de trabajo donde se desarrollan actividades administrativas, operativas o comerciales que contribuyen de manera relevante a la generación de ingresos, la prestación de



servicios y la ejecución de los procesos estratégicos del negocio. En este sentido, se consideran ubicaciones significativas aquellas situadas en la ciudad de Bogotá y el departamento de Cundinamarca, donde se concentra la mayor parte de la operación, el talento humano y la relación con proveedores y grupos de interés.

GRI 407-1

Como resultado de este análisis, no se identificaron operaciones propias ni proveedores en los que dichos derechos puedan verse infringidos o expuestos a riesgos significativos. Asimismo, la totalidad de las actividades operativas se desarrollan en territorios donde la legislación laboral reconoce y protege estos derechos fundamentales, y los proveedores vinculados cumplen con los requisitos legales y contractuales establecidos en materia laboral.

GRI 408-1

Como resultado de este análisis, no se evidencian operaciones propias ni proveedores que presenten riesgos significativos relacionados con la ocurrencia de trabajo infantil. La Organización asegura la prevención de este tipo de prácticas mediante la aplicación de su procedimiento de selección, contratación y evaluación de proveedores, el cual incorpora criterios de cumplimiento legal, laboral y de respeto por los derechos humanos.

GRI 409-1

En atención a la divulgación GRI 409-1, la Organización llevó a cabo la evaluación de sus operaciones y cadena de suministro con el propósito de identificar riesgos asociados al trabajo forzoso u obligatorio. Como resultado de este análisis, no se identificaron operaciones propias ni proveedores que presenten riesgos significativos relacionados con este tipo de prácticas. Las actividades de la Compañía se desarrollan en cumplimiento de la legislación laboral vigente, la cual prohíbe expresamente cualquier forma de trabajo forzoso, servidumbre o trata de personas.




Gelsa
COMPROMISO CON EL PLANETA
Versión ECO

Versión ECO



Gestión Ambiental

El Grupo Empresarial en Línea S.A., implementó desde el año 2014 el programa Versión ECO, una iniciativa de educación ambiental orientada a generar conciencia ambiental entre sus grupos de interés, promoviendo el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes que favorezcan una convivencia armónica entre los seres humanos, la cultura y el entorno natural.

Grupo Gelsa reconoce la educación como un motor fundamental de transformación social y ambiental. Por ello, pone a disposición de sus grupos de interés herramientas tanto conceptuales como vivenciales que facilitan la formación en valores ambientales. Estas acciones abordan de manera transversal y sistémica problemáticas como el cambio climático, el manejo adecuado de los residuos y la prevención de la contaminación del aire y del agua, entre otras.



Versión ECO busca fomentar una cultura organizacional y social basada en el cuidado y el respeto por el medio ambiente. El programa incorpora un componente de voluntariado ambiental, a través de los ECO Voluntarios, mediante el cual se reconoce y promueve la participación activa de los colaboradores en la conservación del entorno. Durante el periodo reportado, se desarrollaron actividades que generaron 120 impactos ambientales positivos, con la participación de los eco voluntarios y sus familias.

Asimismo, el programa contempla acciones de sensibilización orientadas a la mitigación de los gases de efecto invernadero. En este marco, se desarrolló la iniciativa Bosque Gelsa, mediante la cual se realizó la siembra de 1.000 árboles en el municipio de Subachoque y 300 árboles en Villeta, contribuyendo a la restauración ambiental y a la lucha contra el cambio climático. Estas acciones permitieron alcanzar una expansión acumulada cercana a 3.500 árboles en nuestro Bosque Gelsa en alianza con la CAR Cundinamarca.

GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización

Durante el año 2025, con corte al mes de noviembre Grupo Gelsa registró un consumo energético total de 285.038 kWh, lo que representa una reducción del 5% frente al año anterior. Este resultado refleja el compromiso de los colaboradores con el uso eficiente de la energía y la adopción de buenas prácticas ambientales promovidas a través del programa ENERGI GELSA.



La recolección y gestión de la información se realizó mediante la Matriz de Consumos Energéticos, a partir del análisis de las facturas de las SPT y de la sede administrativa. Este proceso cuenta con un seguimiento continuo desde la Gestión Ambiental, garantizando la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de los datos reportados.



GRI 302-3: Intensidad energética

De acuerdo con el estándar GRI 302-3, durante el año 2025 la Organización registró una intensidad energética de 84,73 kWh por colaborador, calculada con base en el consumo energético total y una planta de 3.364 colaboradores, con corte a diciembre de 2025. Este indicador permite evaluar la eficiencia energética de las operaciones y realizar seguimiento al desempeño en el uso del recurso energético.

GRI 302-4: Reducción del consumo energético

En relación con el estándar GRI 302-4, el consumo energético total de la Organización correspondiente a las SPT fue de 14.924 kWh en 2025, con corte a noviembre, evidenciando una reducción del 5 % frente al consumo registrado en 2024. Esta disminución se atribuye a la implementación de medidas de eficiencia energética y a los procesos continuos de sensibilización dirigidos a los colaboradores.

INTENSIDAD ENERGÉTICA POR COLABORADOR
84.73 KWH
Total Colaboradores
3.364

CONSUMO ENERGÉTICO POR SPT
14.924 KWH
Reducción del
5%



GRI 302-5: Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

En el marco del estándar GRI 302-5, Grupo Gelsa desarrolló actividades de sensibilización dirigidas a todo el personal, así como programas ambientales y capacitaciones específicas para el personal administrativo, orientadas a la reducción de los requerimientos energéticos asociados a la desmaterialización de los servicios, y a la implementación de paneles solares en las antenas de comunicación de nuestra empresa de tecnología Datacenter Colombia.

La implementación del programa ENERGI GELSA, junto con el análisis comparativo del consumo energético durante 2025, evidencia una estrategia proactiva para la reducción de la huella energética de la Organización.

GRI 303-1: Interacciones del agua como recurso compartido

En el marco de su compromiso con la gestión responsable del recurso hídrico y la mitigación de los impactos ambientales asociados a su operación, Grupo Gelsa gestiona de manera sistemática su interacción con el agua, en concordancia con el estándar GRI 303 - Agua y efluentes.

La organización identifica las principales etapas de interacción con el recurso hídrico, que incluyen la extracción, el consumo y la descarga de agua, considerando las fuentes de abastecimiento, los procesos asociados y los impactos directos e indirectos generados.
El agua utilizada en las operaciones del Grupo Gelsa proviene de los sistemas de acueducto de Bogotá y Cundinamarca, garantizando su disponibilidad para el consumo humano y el adecuado funcionamiento de los puntos de operación y del edificio administrativo.

Etapa de interacción con el agua	Fuente de agua / sistema asociado	Descripción del proceso	Referencia GRI 303
Extracción de agua	Sistema de acueducto de Bogotá y Cundinamarca	Captación y suministro de agua potable para uso en actividades operativas y administrativas	GRI 303-3
Consumo de agua	Puntos de operación y edificio administrativo	Distribución eficiente de agua potable para satisfacer necesidades operativas, administrativas y de consumo humano	GRI 303-5
Descarga de agua (vertimiento de aguas residuales)	Sistemas de vertimiento autorizados en Bogotá y Cundinamarca	Infraestructura y procesos asociados a la gestión y disposición de aguas residuales	GRI 303-4



GRI 303-5: Consumo de agua

Durante el año 2025, la Organización registró un consumo total de agua de 2.192 m³, con corte al quinto bimestre del periodo de reporte. El seguimiento y control del consumo hídrico se realizó mediante la Matriz de Consumo de Agua, con base en la verificación periódica de los recibos emitidos por los sistemas de acueducto correspondientes.

Como resultado de las acciones de sensibilización y del compromiso de los colaboradores, la Organización evidenció una reducción aproximada del 15 % en el consumo de agua frente al año 2024, lo que reafirma la efectividad de las medidas implementadas y el compromiso del Grupo Gelsa con la mejora continua de su desempeño ambiental.

GRI 306-3: Residuos generados

Grupo Gelsa cuenta con un Plan de Manejo Integral de Residuos (PMIR), mediante el cual identifica, clasifica y gestiona los residuos generados en el desarrollo de sus operaciones, en concordancia con la normativa ambiental vigente y el estándar GRI 306-3.

Durante el periodo de reporte, la Organización generó un total de 11,29 toneladas de residuos, distribuidas en 3,7 toneladas de residuos ordinarios, 3,7 toneladas de residuos orgánicos, 3,8 toneladas de residuos aprovechables y 2,42 toneladas de residuos peligrosos. Esta caracterización permite fortalecer la gestión adecuada de los flujos de residuos y optimizar las acciones de manejo ambiental.

GRI 306-4: Residuos no destinados a eliminación

En el marco del PMIR, Grupo Gelsa implementa acciones orientadas a la valorización y aprovechamiento de los residuos, con el fin de reducir la cantidad de residuos destinados a disposición final. Durante el periodo de reporte, se desviaron de eliminación 3,8 toneladas de residuos aprovechables y 3,7 toneladas de residuos orgánicos, los cuales fueron gestionados a través de gestores autorizados, con el apoyo de la Propiedad Horizontal del Centro Empresarial Arrecife.

GRI 306-5: Residuos destinados a eliminación

De acuerdo con el estándar GRI 306-5, los residuos destinados a eliminación durante el periodo evaluado correspondieron principalmente a 3,7 toneladas de residuos ordinarios y 2,42 toneladas de residuos peligrosos.

Estos residuos fueron gestionados mediante sistemas de recolección y gestores especializados con licencia ambiental vigente, garantizando su transporte, tratamiento y disposición final conforme a la normativa aplicable. Grupo Gelsa cuenta con actas y certificados de disposición final que aseguran

la trazabilidad de los residuos y reafirman su compromiso con una gestión ambiental responsable.

GRI 308-2: Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas

Durante el año 2025, la Organización realizó evaluaciones ambientales a 30 proveedores, nuevos y existentes, con el fin de verificar su desempeño ambiental e identificar posibles impactos derivados de sus operaciones.

Como resultado, el 87,5 % de los proveedores evaluados adoptaron e implementaron las recomendaciones emitidas por el proceso de Gestión Ambiental, relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y la aplicación de la Matriz de Requisitos Legales.

Grupo Gelsa realiza seguimiento a los hallazgos identificados y promueve planes de acción y acompa-ñamiento técnico, fortaleciendo el desempeño ambiental de su cadena de valor y la alineación de los proveedores con los principios de sostenibilidad de la Organización.





Gelsa

VALOR QUE IMPULSA EL PROGRESO DEL PAÍS

Desempeño financiero
y aporte al desarrollo
de Colombia

Cifras relevantes 2025

IVA Generado	$93.849 Millones
Aportes a la salud	+$68.490 Millones
Retefuente	$54.444 Millones
Ganadores de Chance	+1 Millón
Premios de Chance	$228.614 Millones



Desempeño Financiero



Capitalización

Durante el mes de diciembre de 2025 se solicitó capitalización por $15.000.000.000 el 100% de los accionistas aceptaron la oferta accionaria, manteniendo la participación accionaria.

Gestión de Indicadores Financieros

Dividendos

Se decretaron dividendos en Datacenter Colombia S.A.S. por $3.039 millones.

Crédito ONJ

La capitalización a Operador Nacional de Juegos se realizó a través de Grupo Empresarial en Línea S.A. y Luck Capital S.A.S., mejorando la estructura financiera de Grupo Gelsa y así logrando fortalecer los estados financieros.

Impuesto de Renta

Teniendo en cuenta el cambio en la tarifa de autorretención especial de Renta, la cual pasó del 1.1% al 3.5%, durante el año 2025 se generó un mayor desembolso por este concepto, por lo tanto, a 31 de diciembre de 2025 se realizó la cancelación del pasivo de impuesto de renta con la autorretención especial, reflejando un saldo a favor de la Compañía.

Créditos Entidades Financieras

Se renovaron estos servicios con entidades financieras, mejorando las condiciones con créditos a largo plazo por $39.000 millones.

Inversiones

Desembolsos para Inversión	Saldo a Dic 2024	2025	Total
Paraguay (cuenta por cobrar a Corredor Empresarial)	$19.239	-$443	$18.796
Software Nuevo Core	$15.162	$7.144	$22.306
Pagos GDE (POWWI)	$4.979	$14.000	$18.979
Operador Nacional de Juegos S.A.S.	$500	$3.560	$4.060
Grupo de Entretenimiento La Única S.A.S.	$100	$0	$100
Luck Capital S.A.S.	$0	$100	$100
Blinkazar S.A.S.	$0	$192	$192
Matrix Redes (a través de Grupo de Entretenimiento La Única)	$6.263	$0	$6.263
Total	$46.243	$24.554	$70.797

* Cifras en millones de pesos

Indicadores Financieros

Nombre indicador	Detalle	Solicitado por Lotería de Bogotá	Indicador Grupo Gelsa
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	>9.000	$20.977
Nivel de Endeudamiento	Pasivo/Activo	<=70%	67,17%
Razón Corriente	Activo Corriente/ Pasivo Corriente	>=1.1	1,15
Patrimonio Técnico		>=12.000	$52.579

* Cifras en millones de pesos

VALOR QUE IMPULSA
EL PROGRESO DEL PAÍS

RANKING
EMPRESARIAL

268 · Portafolio

338 · Dinero

361 · Semana

Gelsa

Informe de Gestión y Reporte de SOSTENIBILIDAD

Gelsa

2025