



Informe
Asamblea
de Accionistas
2do semestre de
2020



Propósito superior

Grupo Réditos es un holding empresarial multisectorial moderno, innovador y competitivo, con presencia nacional; nuestra filosofía nos inspira a retar el status quo para ser líderes en entretenimiento de juegos y soluciones transaccionales, inmobiliarias y crediticias.

Hacemos de la inclusión y el desarrollo social nuestros ejes de transformación, apalancados en soluciones digitales, en la eficiencia inteligente, el emprendimiento, la agilidad y las capacidades de seres humanos apasionados por el cliente, para satisfacer de manera cercana y transparente las necesidades de nuestros grupos de interés, persiguiendo la sustentabilidad empresarial.

Valores

- Transparencia
- Pasión por el cliente
- Emprendimiento
- Agilidad
- Eficiencia inteligente

Megas 2025

El Grupo generará un ingreso sostenible de un (1) billón de pesos y un margen EBITDA del 17%.





Junta Directiva



Jorge Hernán
Díaz Rodríguez
Presidente



Néstor Raúl
Paniagua García



Bernardo Augusto
Restrepo Restrepo



Antonio José
Picón Amaya



Norman Antonio
Correa Calderón

Suplentes:

María Elsy Ochoa Molano
Jesús Antonio Gómez Rondón
Juan Pablo Salazar Mejía
Ana Carolina Maya Agudelo

Secretario General
José Fernando Gómez Cataño



Equipo Directivo



Oscar Pérez Agudelo
Presidente Ejecutivo



Carlos Enrique Salazar Sosa
Vicepresidente Corporativo



Juan Camilo Álvarez Botero
Vicepresidente de Tecnología,
Transformación Digital e Innovación.



María Victoria Manjarrés B.
Gerente de Planeación
y Asegurabilidad



**Carmen Elisa
Campuzano Londoño**
Gerente Financiera



Walter Arango Acevedo
Gerente de Auditoría



Víctor Hugo Yarce Cossio
Gerente Loticolombia



Steve Roger Sánchez Ortiz
Gerente Mattis



Isabel Cristina Nieto Urán
Gerente Credintegral



Andrés Felipe Cano Pineda
Director Ejecutivo Fundación Cerca de ti

Análisis

Macroeconómico

Durante el tercer trimestre de 2020, el producto interno bruto (PIB) presentó una contracción de 9.00% anual con respecto al mismo periodo de 2019. Si bien esta caída del PIB es bastante considerable, es menor que la observada en el trimestre anterior de -15.8%. Esto se debió en gran parte al levantamiento de las medidas más restrictivas impuestas por el Gobierno Nacional para disminuir la propagación del virus COVID-19. El levantamiento parcial de estas medidas permitió que rubros como actividades inmobiliarias crecieran a una tasa de 1.76%; actividades financieras y de seguros a 1.54%; y agricultura, ganadería y pesca crecieran a 1.45%. Desde el punto de vista negativo, los rubros con mayores contracciones fueron actividades artísticas, de entretenimiento y recreación (-29.70%), construcción (-26.25%) y comercio, reparación de vehículos, transporte y almacenamiento (-20.09%). De acuerdo con la información disponible, centros de pensamiento como Fedesarrollo y BBVA Research, esperan que, para el último trimestre de 2020, el producto interno bruto haya caído alrededor de 5% con lo cual, el PIB de Colombia para 2020 estaría alrededor de -7%.

Cabe anotar que el panorama colombiano no es muy diferente del que se observa en la región y el resto del mundo. Por ejemplo, las tasas de crecimiento del PIB en el tercer trimestre de 2020 fueron de -9.1% en Chile, -9.4% en Perú y -10.2% en Argentina. En el ámbito internacional, encontramos que Estados Unidos creció -2.8%, la Unión (EU-27) creció -4.2% y Reino Unido -8.6%. En línea con lo anterior, se observa que la balanza comercial de Colombia, entre julio y noviembre de 2020, presentó un déficit promedio de \$957 millones de dólares FOB. Esto principalmente por el estancamiento de las exportaciones en niveles alrededor de los \$2,500 millones de dólares



mientras que las importaciones han ido aumentando paulatinamente desde un mínimo de \$2,722 millones en junio hasta el monto actual de \$3,970 millones en noviembre.

A un nivel desagregado, se observa que tanto las exportaciones como las importaciones han caído considerablemente con respecto a 2019. Así, los rubros que más cayeron en las exportaciones durante 2020 fueron combustible e industrias extractivas (-93.5%) y manufacturas (-16.2%). Desde el punto de vista positivo, el rubro de otros sectores presentó un crecimiento del 60%. Por su parte, los rubros de las importaciones que presentaron una mayor caída fueron los mismos que en las exportaciones: combustibles e industrias extractivas (-45.2%), manufacturas (-18.6%).

En el mercado laboral se observa una mejoría paulatina en la tasa de ocupación y desempleo.

Específicamente, durante el último trimestre de 2020, la tasa de ocupación en las trece ciudades principales se ubicó en 54%, esto representa un aumento de 10.2 puntos porcentuales con respecto al mínimo alcanzado durante el segundo trimestre del año, sin embargo, el país aún se encuentra lejos de retornar a los niveles que se tenían antes de la pandemia. Por su parte, la tasa de desempleo se ubicó en 15.9%. esta cifra es 3.3 puntos porcentuales superior a la del mismo periodo del año precedente, sin embargo, al igual que la tasa de ocupación, la tasa de desempleo se redujo 8.4 puntos porcentuales con respecto al segundo trimestre de 2020, indicando una mejoría de un periodo a otro. Los sectores que presentaron una mayor recuperación durante este periodo fueron: comercio, con una variación de 27.9%, industrias manufactureras (34.0%) y administración pública y demás (15.7%). Entre estos tres sectores se crearon 1.1 millones de empleos de los cerca de 2 millones que se crearon en total. Infortunadamente, más de la mitad de los nuevos empleos que se han generado son de carácter informal y cuenta propia, lo que conllevará a dificultades para la administración pública en el futuro cercano.

En lo que respecta al índice de precios al consumidor (IPC), en diciembre de 2020 la variación porcentual de IPC fue de 0.38%. Como consecuencia, el aumento en los precios durante 2020 fue de 1.61%, la cual se ubica un poco por debajo de la meta propuesta por el Banco de la República del 3% con un margen de desviación de más o menos un punto porcentual. Los rubros que presentaron la mayor variación fueron salud (4.96%), alimentos y bebidas no alcohólicas (4.80%). Desde el punto de vista negativo, las principales caídas se observaron en educación (-7.02%) y prendas de vestir y calzado (-3.94%).

Las razones detrás de estas tasas de crecimiento en el índice de precios están principalmente asociadas a la actual pandemia y a las medidas que han tomado, tanto el gobierno central como los gobiernos departamentales, para contener la propagación

masiva del virus. Debido a esto, para el año 2021 se espera que los precios se ubiquen más en línea con la meta del Banco de la República del 3%, sin embargo, existe el riesgo que haya un sobreajuste a los precios de rubros como la educación y el sector inmobiliario que ha recurrido a descuentos y periodos de gracia para mantener los niveles de ocupación. Con todo esto, se espera que el banco central mantenga su tasa de interés de referencia de 1.75% durante este año.

En el ámbito internacional, el panorama no es considerablemente diferente al de Colombia, al menos en lo que respecta a los indicadores económicos vistos anteriormente. Si bien algunos países presentaron repuntes en sus tasas de crecimiento económico en el tercer trimestre de 2020, se espera que para el cuarto trimestre, y para 2020 en conjunto, el PIB crezca a tasas negativas alrededor del 4% a excepción de China que se espera que crezca cerca de 2% anual. Como era de esperarse, la pandemia ha generado un sentimiento de riesgo que ha llevado a que la mayoría de las monedas del mundo se deprecien con respecto al dólar y al euro. En el caso de Colombia, la depreciación con respecto al dólar se ubicó en 4.74%. Por otra parte, el precio del petróleo WTI se ha mantenido relativamente constante alrededor de los \$40 dólares por barril después de haber caído considerablemente al principio del año cuando llegó a estar a \$12.78 dólares a mediados de abril.

En conclusión, pese a estos impactos financieros coyunturales asociados a la pandemia, se evidencia las capacidades del Grupo Empresarial para conservar el empleo de más de 4,500 mil colaboradores, asegurar la continuidad de los negocios y crear valor a nuestros clientes en el departamento, nuestros buenos resultados demuestran el compromiso y la confianza que tiene el Grupo en nuestra economía para poder afrontar y superar este momento desafiante para toda la humanidad.

| Apreciados **Accionistas**

El 2020 pasará a la historia como el año que retó a la humanidad y que generó grandes reflexiones en todos los estamentos sociales, que esperamos generen un nuevo contrato social, en el cual la vida y la salud prevalezcan, sin que ello implique ir en contravía del desarrollo económico de las naciones. Por ello, en el Grupo Réditos fortalecimos nuestra estrategia enfocada en los colaboradores y en nuestros clientes. El compromiso de nuestros más de 4.800 colaboradores directos, que prestan sus servicios en el Grupo Réditos, Gana y las filiales Loticolombia, Credintegral, Mattis Inmobiliaria y la Fundación Cerca de ti, más la implementación oportuna de estrategias nos permitió adaptar a nuestra compañía a esta nueva realidad mundial.

Como Grupo lideramos estrategias de responsabilidad social y acompañamos a nuestros más de 3.700 colocadores independientes y 894 loteros, en su mayoría adultos mayores de 55 años, con la oportunidad de generar ingresos adicionales para sus hogares. Además, llegamos con la oferta de productos y servicios esenciales, en los 125 municipios de Antioquia, por medio de 10.000 puntos habilitados de Gana.

Gracias a Dios y al esfuerzo de todos logramos superar los retos emanados en la pandemia. Lo cual nos permitió transferir a la salud de los colombianos, por el concepto de pago de derechos de explotación y del IVA, generados por las apuestas realizadas en Gana durante 2019 y 2020, más de 226 mil millones de pesos.

En este inicio de 2021, continuaremos con grandes y nuevos retos como sociedad. Por ello, consideramos

que es el momento de llenarnos de fe, fuerza y esperanza, para creer más en Dios y en nosotros mismos y trabajar unidos para lograr una rápida recuperación económica en este nuevo año.

Desde el Grupo Réditos continuaremos con la protección del empleo de nuestros colaboradores, con el desarrollo de sinergias con todos los sectores de la economía local y nacional, porque **hoy más que nunca toma relevancia el sector privado, como pilar de prosperidad y desarrollo para nuestra sociedad y país.**

Espero que en esta vigencia los sueños, metas y logros propuestos por cada uno de ustedes, nuestros fieles lectores, sean realidad en los meses venideros y que nosotros desde el Grupo Réditos sigamos comprometidos con el bienestar humano.



OSCAR PEREZ AGUDELO
Presidente Ejecutivo



Estamos presente en los 125 municipios de Antioquia



Bajo Cauca: 58

Magdalena Medio: 64

Nordeste: 37

Norte: 65

Occidente: 46

Oriente: 161

Suroeste: 142

Urabá: 224

Valle de Aburrá: 948



4572

Total de colaboradores
al finalizar 2020:



Sector
Servicios y
entretenimiento



Sector
Crediticio



Sector
Inmobiliario



Sector
Logística y distribución
de Loterías

Gestión del Talento humano

Durante el segundo semestre de 2020, el Grupo se transformó para dejar huella en la experiencia del colaborador y se adaptó el trabajo remoto para dar continuidad a las actividades y agregar valor, por medio de acciones, para conectar y propiciar el cuidado y la responsabilidad colectiva.



Total de colaboradores que en la actualidad se encuentran bajo la modalidad de trabajo remoto:

403



Mediante acciones de apoyo a las familias, se beneficiaron a más de **289** colaboradores

y se beneficiaron **11.706** colaboradores con diferentes actividades.



El proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo realizó 60 protocolos de Bioseguridad impactando a todo el personal comercial como: Gana Servicios, Sitios de Venta, Colocadores Independientes, Concesionarios, Gana Comercios, Gana Móvil, entre otros.

Por medio de la táctica zona segura **se intervinieron 115 Gana Servicios**, con planes de acción acompañados de las direcciones de Canales y Logística; de igual manera se rediseñó el Plan Estratégico de Seguridad Vial con los seis componentes de la resolución 1565 de 2014. Se trabajó en la **disminución de accidentes de trabajo logrando así para el año 2020 una disminución del 40%, con respecto a la frecuencia de los accidentes de trabajo reportados en el año 2019**, y frente al índice de severidad, que representan los días perdidos por accidentes de trabajo, **se presentó una disminución del 71%.**



Aproximadamente **50** cursos nuevos

en la Universidad Réditos para las
diferentes escuelas



Se ahorraron cerca de
303
millones de pesos,
gracias al laboratorio de
contenidos del Grupo Réditos.



Promedio de
participación del

92%

1.101

personas ingresaron diariamente
al Campus Virtual



El proceso de Relaciones
Laborales como parte de la
estrategia

“Acompañando líderes” y “Mujeres con Magia”

realizó acompañamientos en
cuanto al manejo de procesos
disciplinarios, replicando las
lecciones aprendidas.



**Nuevos canales
de atención**
para mejorar la
experiencia en la
Universidad Réditos

En promedio, **24** horas
de formación por empleado al año.

168
líderes

409
Asesoras

Gestión Estratégica

La pandemia por COVID- 19 propició que las compañías transformaran su estrategia y buscaran nuevas formas de crear tácticas que permitieran generar continuidad y cumplimiento de sus objetivos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Gerencia de Planeación y Asegurabilidad se enfocó durante el segundo semestre del 2020 en el acompañamiento de la gestión de la contingencia ocasionada por el Covid-19.

Para ello, lideró la construcción de una planeación adaptativa y por escenarios, que contempló el monitoreo constante del entorno, con el fin de realizar los ajustes necesarios en la estrategia, haciendo un seguimiento en periodos cortos y con resultados tempranos.

Así mismo, esta metodología permitió una definición estratégica basada en el impacto que se tendría en la operación y la duración estimada de la contingencia, definiendo tres (3) escenarios: Optimista, Esperado y Pesimista. De esta forma, se mantuvo la competitividad de la Organización, a pesar de los factores externos dinámicos, disminuyendo la incertidumbre y aprovechando las capacidades para atender la crisis.

En tal sentido, el equipo de Vigilancia Estratégica adaptó sus entregables y creó nuevos mecanismos para mantener a los líderes informados. A partir de dicha gestión, se entregó:



Así mismo, desde el proceso de Riesgos se diseñó el Modelo de Resiliencia, el cual abarca el monitoreo de los riesgos “cisnes negros”, que representan baja probabilidad de ocurrencia, pero con un impacto catastrófico, así como el monitoreo a proveedores críticos en cuanto a las posibles afectaciones para entrega y suministro de productos y servicios, y de esta forma, definir medidas de contingencia que garanticen la continuidad de las operaciones.

Dentro de este mismo modelo se diseñó un tablero de control para el monitoreo de cifras de contagio del COVID-19, ocupaciones en UCI, medidas restrictivas y las posibles afectaciones sobre las ventas; así mismo, este modelo contempló la medición y monitoreo de indicadores claves de riesgos (KRI) y un sistema de administración de riesgo reputacional.

Estas acciones, fueron un complemento al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, que permitió la implementación de acciones y diseño de estrategias para asegurar la continuidad de la operación ante la posible materialización de riesgos.

En esta misma línea, Operaciones y Control fortaleció los procesos de asegurabilidad y monitoreo de transacciones y hechos económicos para la protección de los recursos, adaptando los controles necesarios para minimizar el riesgo de pérdida en la Organización.

Durante el 2020 se avanzó en la automatización inteligente de procesos, utilizando herramientas de Business Process Management (BPM), Robotic Process Automation (RPA), Robotic Desktop Automation (RDA) y Business Intelligence (BI), logrando la automatización de actividades, generando con ello eficiencias operativas, incremento en la productividad y, sobre todo, una mejora en la experiencia de los clientes.

En virtud de ello, se trabajará un modelo de gobierno para la optimización y automatización de procesos, a

través de la estructuración del Centro de Excelencia del Grupo, el cual permitirá aprovechar el conocimiento, para priorizar, desarrollar y operar las soluciones que requiera la Organización.

Además, las diferentes intervenciones realizadas en los procesos derivaron en ajustes de la estructura y análisis de capacidades, así como la revisión y actualización de todos los cargos del Grupo, conforme las necesidades actuales. De igual forma, se realizó el Análisis de Valor Agregado (AVA) para identificar oportunidades de optimización, automatización y estandarización.



Transformación del Negocio:

Tecnología, Transformación Digital e Innovación

La realidad del mercado, el consumidor, los clientes y la constante evolución nos ha convocado a enmarcar nuestra estrategia de **transformación organizacional** en nuestra vocación por la **pasión por el cliente**, para ello nos apalancamos en el uso de las nuevas tecnologías y tendencias digitales, la transformación digital y la gestión de cultura, procesos y personas como actores protagónicos de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos trazados para este nuevo periodo de gestión. Es así, como en concordancia con nuestra visión estratégica, en el Grupo Réditos hemos alineado nuestra estrategia de tal forma que nos permita proactivamente identificar oportunidades de mercado, enmarcar objetivos de largo plazo y transformarnos con la velocidad que hoy nos exige el mercado y nuestros clientes. De tal manera que la organización, nuestra base y estructura sea la utilización de las diferentes plataformas y/o soluciones análogas y digitales, las cuales permiten el mejoramiento continuo y la rápida adaptación a los diferentes entornos cambiantes y competitivos.

Convenidos de éste propósito, durante el segundo semestre del 2020 en el **proceso de Transformación Digital** realizamos una inmersión con los diferentes procesos de la organización, que permitió la construcción de diagnóstico digital, activar la implementación de soluciones de evolución y consolidación del ecosistema y la estrategia *phygital* la cual está dirigida a **transformar la experiencia del cliente en todos los canales de interacción** y explorar nuevos modelos de negocios de interés para nuestro grupo empresarial.

Adicionalmente, diseñamos e iniciamos con la ejecución de nuestro plan táctico y estratégico para la transformación integral del grupo, el cual se

construyó bajo una estrategia de tres horizontes que permiten la operativización en paralelo para los próximos años.

Nuestro primer horizonte de **digitalización** nos está permitiendo actuar sobre el cierre de las brechas que se tiene en los activos digitales, activándonos un plan táctico que dio inicio a finales del 2020 fortaleciendo y transformando la experiencia de ventas digitales de los productos de JSA principalmente y enmarcar una ruta de actuación y priorización para el 2021, en la cual se busca rediseñar los activos digitales enfocado en las necesidades del cliente y la conversión de clientes de canales análogos a digitales y lograr convergencia entre los canales análogos y digitales para la organización. Esta etapa, nos permitió enfocarnos igualmente en garantizar la operación tecnológica en preparación para el mayor nivel de ventas del año de la organización presentado durante el cuarto trimestre del año, lo que sin duda alguna nos permitió presentar el servicio ininterrumpido a nuestros clientes y brindar experiencias de servicio memorables, alcanzando los objetivos comerciales de nuestra organización.

Por otra parte, **hemos avanzando con resultados sólidos en transformación digital, nuevos desarrollos y soluciones tecnológicas** estandarizadas a nivel nacional, logrando sinergias, seguridad de la información, iniciativas de innovación, inteligencia de negocios y proyectos estratégicos que buscan resultados iterativos y transformadores en el modelo de atención de nuestros clientes y colaboradores, apalancándonos del desarrollo e implementación de un nuevo marco ágil de trabajo organizacional, que nos permite dar resultados de valor en espacios de tiempo más cortos, con entregables más tangibles

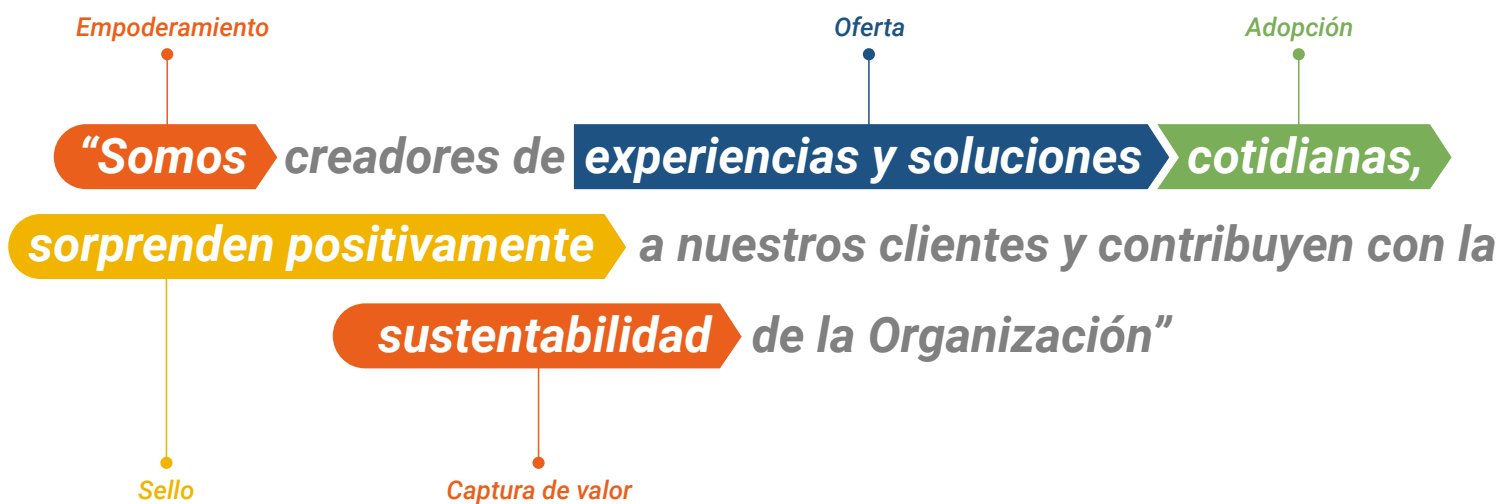
y con cambios culturales en la forma de hacer las cosas en la organización, donde sin duda, la Universidad Réditos y la cultura ágil y transformadora, nos han permitido realizar cambios significativos que comienzan a dar frutos desde la gestión integral de los proyectos e iniciativas organizacionales.

Ensegundolugar,nuestrohorizontede**transformación** busca la estructuración de soluciones y proyectos para la adopción de nuevas tecnologías las cuales permitirán seguir evolucionando en la experiencia **phygital** para nuestros clientes, lo que a su vez incorpora el desarrollo de nuevos canales de venta, un portafolio de productos y servicios digitales más ampliado que sin duda nos permitirá mejorar y optimizar la eficiencia operativa de la organización. Nuestro principal reto sigue enmarcado en generar experiencias memorables en nuestros clientes, que podamos fidelizar la relación que tienen con nuestra organización, alcanzar objetivos en términos de resultados financieros y ser la primera opción para nuestros clientes actuales y cautivar, enamorar y retener nuevos segmentos.

Nuestro mayor reto a largo plazo en este camino hacia la transformación, está enmarcado en el horizonte de **reinversión** trabajado de la mano con Innovación, las Unidades de Negocio y las filiales. El establecer nuevos modelos de negocio permitirá diversificar nuestra oferta de valor, generar y capturar nuevas formas en el mercado y así obtener un ingreso sostenible que asegure el crecimiento, la generación de valor y la sustentabilidad del Grupo Empresarial y nuestros grupos de interés.

Llevar a cabo nuestro proceso de transformación ha sido un trabajo mancomunado con **la Innovación**, para generar resultados de valor para nuestros clientes, creando nuevas experiencias más cercanas y simples. **Hemos evolucionado durante este segundo semestre de 2020 nuestra proclama y nuestro sistema de innovación, avanzando a su vez hacia un nuevo modelo de innovación centralizado y descentralizado** que nos permita tener una organización más moderna y ágil, dotándola de capacidades de crecimiento con orientación a clientes y consumidores.

Proclama de **innovación**



Así mismo, con resultados sobresalientes en diferentes frentes de trabajo de innovación:



Lanzamos una nueva plataforma: **IDEACIÓN**, la cual facilita la postulación de ideas frente a un desafío de innovación de forma colaborativa, estimulando el intra-emprendimiento corporativo.



Apalancados en el decreto 176 de 2017 consolidamos un tanque de **más de 400 semillas de ideas**, que nos permitirá durante el 2021 fortalecer el portafolio de productos y servicios para nuestros clientes.



El vehículo de innovación abierta y relacionamiento con el ecosistema de CT+i se fortaleció con la participación en los programas SUNN de Ruta N y Mega Up de iNNpulsa. Propiciando el acercamiento con empresas del ecosistema de innovación del país y la oportunidad de trabajar de la mano con startups.



Cierre oficial del programa **Mega I** con la intervención del Vicepresidente de iNNpulsa y el Vicepresidente de Tecnología, Transformación Digital e Innovación del Grupo Réditos, donde se resaltó a la organización como caso de éxito ante las empresas participantes, logrando posicionar dos de nuestros desafíos de innovación dentro de los cinco principales, entre más de 300 empresas participantes.



Hemos logramos avanzar probando nuevas iniciativas para transformar nuestros puntos de venta con soluciones cómo: *Wifi Marketing, Máquinas Vending, eComprobante*, Experiencias interactivas con juegos en Sitios de Venta, nuevos modelos de negocio en promocionales y formato especializado de juegos.

Avanzar en la transformación organizacional ha tenido como pilar la gestión de proyectos, este proceso facilita la materialización de la estrategia a través del cumplimiento de los objetivos y resultados claves, por tal razón su gestión debe estar en constante cambio y adaptabilidad, para así, asegurar evolución y mejoramiento constante en torno a las nuevas tendencias y los cambios que el mercado pueda presentar, así pues, que en coherencia con la estrategia del Grupo, la gestión de proyectos se ha transformado a través de la incursión del agilísimo, dentro de la metodología utilizada para la gestión de proyectos, trayendo consigo mejoras en la estructuración y preparación de los objetivos volcándose a ser claros, concisos y con mejor trazabilidad, permitiendo simplificar tareas, brindar resultados claves, generando valor a los diferentes grupos de interés.

Como resultado de esta gestión, hemos logrado materializar durante este segundo semestre proyectos estratégicos y avanzamos en la ejecución de un poco más de 20 proyectos transformadores para el Grupo Empresarial, destacándose la entrega de soluciones de transformación en nuestra empresa de loterías Loticolombia. Evolucionamos nuestro modelo de recaudo empresarial, brindando un mejor servicio a nuestros clientes y personal de la fuerza de ventas, desarrollamos y testeamos un nuevo modelo de negocio para públicos jóvenes, activamos nuevos canales de venta de cercanía para nuestros clientes haciendo uso de plataformas digitales y transformamos nuestro modelo de gobierno digital, entre algunos relevantes para nuestro Grupo Empresarial, los cuales se ven reflejados en impactos positivos para nuestros clientes.



A través de nuestro sistema de **Inteligencia Empresarial**, hoy generamos nuevos conocimientos y soluciones analíticas para la organización, permitiéndonos recopilar data, analizar información y transformarla en conocimiento para la toma de decisiones, es así, como desde la gestión de la inteligencia empresarial analítica del negocio, hemos potencializado nuestra línea estratégica de **“gestionar la data como activo estratégico”**, aportando mejoras y optimizaciones que impactan positivamente y de manera directa el negocio, aportando a los óptimos globales del Grupo, la generación directa de ingreso desde la analítica y la asegurabilidad empresarial, desde el entendimiento del comportamiento de negocio y de nuestros clientes.

Con nuestro modelo de analítica empresarial, avanzamos con pasos contundentes que nos permiten conocer mejor a los clientes, segmentarlos de forma adecuada, generar fidelización y campañas más personalizadas y entregarle valor a través del conocimiento de su conducta al interactuar con nuestra red de soluciones y servicios. Estamos seguros de que a través de la analítica y el Big Data, estamos avanzando en la transformación organizacional generando ingresos, automatizando los procesos con gobierno y políticas de tratamiento de datos y haciendo de la información un eje para la optimización inteligente de nuestra organización. Lograrlo nos ha llevado a explorar y utilizar nuevas tecnologías que nos permiten avanzar de modelos analíticos descriptivos hacia modelos de analítica avanzada como los que ya estamos utilizando sobre los cuales está enmarcada nuestra estrategia analítica del 2021.

Nuestros pasos en la analítica empresarial son firmes y hoy contamos con modelos de analítica avanzada que nos permiten conocer mejor a nuestros clientes, segmentarlos de una forma más efectiva para fortalecer nuestra relación comercial con nuestros clientes, desarrollar modelos de venta cruzada para

nuestras asesoras a través de promocionales y aportar a la generación de ingresos, la optimización inteligente y la automatización empresarial. Este camino hacia la analítica avanzada que hemos emprendido y de la mano del Big Data permitirá que durante el 2021 podamos tener contribuciones cada vez más exponenciales en la generación de valor a nuestros clientes e ingresos para nuestra organización, es por ello, que hoy la gestión estratégica de la información a través de los datos es uno de nuestros pilares estratégicos dentro del proceso de transformación y nos permite dar resultados positivos durante este segundo semestre del 2020.

La gestión tecnológica ha sido de vital importancia en los resultados obtenidos, sin duda es un habilitador valioso y se ha convertido en un factor crítico de éxito para el modelo estratégico del Grupo Réditos. Las nuevas líneas estratégicas se apalancan en transformación digital, el uso de la data y la mejora continua de los servicios de red, de modo que, la gestión de la tecnología apunta no solo a la transformación de procesos, si no a la creación de una nueva cultura ágil, el uso de nuevas tecnologías, la evolución de la tecnología actual y el garantizar la operación continua de nuestro servicio, ya que es fundamental para hacer crecer nuestro negocio. Hoy creamos sinergias a través de nuestro operador tecnológico y hemos emprendido el camino de la transformación, con proyectos de gran magnitud y la evolución de nuestro CORE de servicios que redundará en nuevos y mejores servicios, productos, canales y eficiencias para nuestros clientes, usuarios y talento interno.

Por consiguiente, la gestión tecnológica permite la aplicación de un conjunto de prácticas las cuales otorgan estrategias con base en la tecnología y los nuevos desarrollos con la finalidad de asegurar un uso adecuado de las nuevas tecnologías y aplicarlas de manera acertada a la estrategia y líneas de negocio del Grupo Empresarial.



Es así, como la gestión tecnológica se ha encargado de apoyar de manera constante y eficiente la estrategia de la organización, brindando soluciones y herramientas las cuales mejoran tanto el desempeño como los resultados de las diferentes gestiones. En concordancia con las tendencias de la cuarta revolución industrial hemos incorporado nuevas tecnologías al servicio de nuestro Grupo Empresarial, apalancados de nuevas soluciones que buscan automatizar las formas de trabajo y los modelos de gestión y atención a nuestros clientes. Nuestra estrategia ha transformado completamente el proceso de Gestión Tecnológica durante este periodo, transformando a nuestra anterior empresa de tecnología ETN, dotándonos de capacidades especializadas que nos permitan eficiencias, sinergias, optimizaciones y reciprocidades.

La gestión tecnológica permite a su vez desarrollar nuevas iniciativas relacionadas con los diferentes procesos bien sean de apoyo, estratégicos o misionales para así poder optimizar recursos, mejorar implementaciones y esclarecer objetivos permitiendo reducir errores innecesarios y mejorando la efectividad y asegurabilidad de las diferentes

soluciones tecnológicas entregadas al Grupo Empresarial. Para lograrlo, hemos evolucionado las prácticas tecnológicas apoyándonos en marcos de referencia internacionales, que nos permiten un proceso de mejora continua y mayor agilidad con entregas tempranas de valor.

Las prácticas modernas de gestión tecnológica y de ciberseguridad persiguen la eficiencia empresarial, para ello, es de vital importancia nuestro pilar de “Asegurar procesos eficientes y eficaces”, lo cual nos permite anticiparnos y prepararnos para responder proactivamente a los retos que trae consigo la transformación digital, la cual nos acerca a un nuevo tipo de consumidor y un mercado cada vez más dinámico, expuesto, digital y con clientes más sofisticados. Lo anterior, trae consigo retos propios del entorno de riesgos en materia de ciberseguridad, que nos ha convocado a estructurar y desplegar de manera decidida nuestra estrategia en materia de riesgos cibernéticos, que permite adaptarnos y responder desde nuestra organización al **Ecosistema Phygital** desde el cual interactuamos con nuestros clientes.

Hoy haciendo uso de referentes internacionales, como lo es el marco de trabajo de la NIST (por sus siglas en inglés "*National Institute of Standards and Technology*"), apalancamos toda nuestra estrategia soportada en cinco pilares fundamentales: Identificación, protección, detección, respuesta y recuperación.

Hemos desarrollado un programa de cultura de Ciberseguridad que se apalanca en nuestra Universidad Réditos, en el cual se aloja el desarrollo de políticas y controles de Ciberseguridad y finalmente un modelo de gestión y cumplimiento de nuestro modelo propio y con terceros con los cuales tenemos relación.

Lo anterior, nos permite darle la tranquilidad al Grupo Réditos, ya que estamos trabajando con un plan claramente establecido que permite dar resultados contundentes e iterativos en la materia. Dentro de nuestros avances relacionados con Ciberseguridad, encontramos el contar con perfil inicial acogido a las prácticas internacionales de la NIST, contar con un despliegue de nuestras políticas generales del tema y tener herramientas que nos permiten blindarnos ante posibles riesgos y ataques en esta materia, entre otras estrategias que nos permiten actuar decididamente y proactivamente en esta materia.

Lo anterior, nos permite darle la tranquilidad al Grupo Réditos, ya que estamos trabajando con un plan claramente establecido que permite dar resultados contundentes e iterativos en la materia. Dentro de nuestros avances relacionados con Ciberseguridad, encontramos el contar con perfil inicial acogido a las prácticas internacionales de la NIST, contar con un

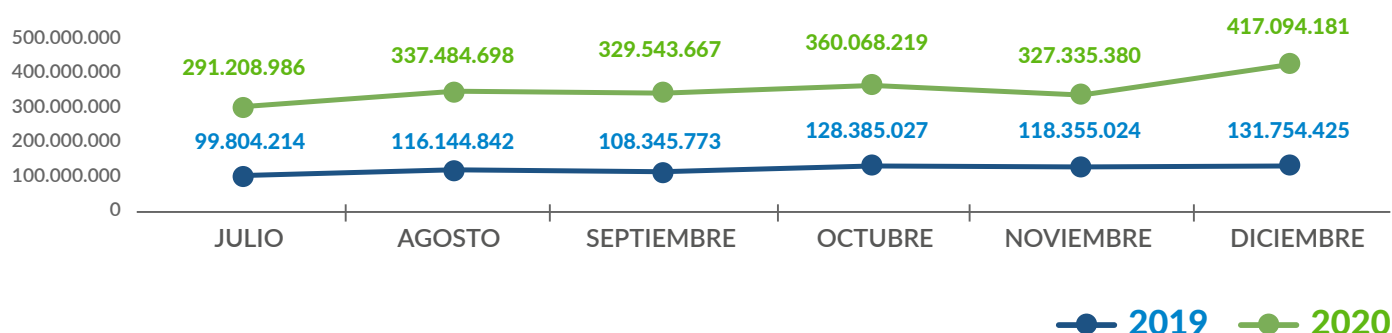
despliegue de nuestras políticas generales del tema y tener herramientas que nos permiten blindarnos ante posibles riesgos y ataques en esta materia, entre otras estrategias que nos permiten actuar decididamente y proactivamente en esta materia.

Consientes que la seguridad de nuestra organización y la de los clientes es de vital importancia en nuestra estrategia de crecimiento, trabajamos articuladamente con todos los entes de control internos y externos en procesos de mejora continua, buscando emplear estrategias de seguridad cada vez mejores, más confiables, eficaces y eficientes. Es por ello por lo que, nuestra estrategia integra buenas prácticas y planes de procedimiento y procesos que buscan proteger nuestra organización.

Si bien hemos dado pasos firmes hacia la transformación del Grupo Empresarial, estamos seguros de que tenemos mucho camino por delante, retos y oportunidades de hacerlo cada vez mejor, pero contamos con una hoja de ruta clara que ubica a nuestro cliente en el centro de la estrategia y hacemos uso de la tecnología, la innovación y la transformación digital como ejes de evolución, re imaginación y reinención. Nuestros planes del 2021 nos llevan a generar mejores experiencias a nuestros clientes, con nuevos y evolucionados canales de atención, una clara apuesta en los canales digitales y haciendo uso de una de nuestras principales fortalezas como nuestra red análoga de productos y servicios, lo que se enmarca en el ecosistema phygital que estamos convencidos que se convierte en el principal diferenciador del Grupo Réditos, una apuesta ganadora de mercado.

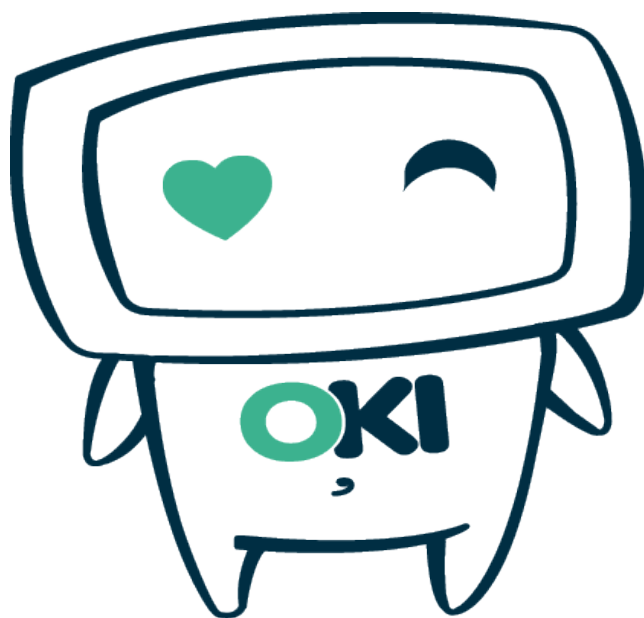
Gestión nuevos canales digitales

El sitio web de Gana presentó un **crecimiento del 193% en ventas** durante el segundo semestre de 2020 Vs el mismo periodo en 2019, **cerrando diciembre en \$417.094.181 con el portafolio de Juegos y Servicios de Red. Se presentó un incremento del 38% en el registro y la activación de cuentas de nuevos usuarios**, de estos el 44% ya eran clientes de la red física logrando mejorar el mix de canales. Esto es gracias a los cambios realizados en el sitio web, lo cual permitió visualizar y diseñar las acciones para la estrategia 2021 y la transformación de los activos digitales.



Con el fin de movilizar las ventas en la web y generar mayor visibilidad del portafolio digital, entre julio y diciembre **se entregaron 13.380 bonos OKI cargados de manera automática** a los clientes con mayor disposición de compra y que aumentan la transacción entre un 100% y 400% al contar con bono. También se generaron **231.118 bonos por código** a clientes de la red física o que no volvieron a comprar en la web, con el fin de movilizarlos, con una **redención del 3%**.

La entrega de bonos OKI impulsó el crecimiento de OKI como medio de pago, representando el **51% de participación** sobre el total de las ventas con un costo promedio por transacción de **\$44**.



Se realizó **piloto de estrategias de marketing digital** orientada a la optimización y análisis de la data de campañas a través de la parametrización del sistema para obtener información exacta sobre las **ventas generadas por pauta**, logrando un **ROAS** (retorno de la inversión publicitaria) promedio de **0,34%** en Google y **4,78%** en redes sociales e incrementando las ventas en los últimos meses del año.



En este canal se implementaron acciones comerciales para llevar a los visitantes de la web a comprar:

Pop up en sección de resultados:

impactando a

16.216

usuarios

ventas por

\$19.706.662

en el último mes

Web push:

que permite generar alertas programadas para incentivar acciones de compra durante periodos específicos, **logrando la suscripción de**

9,800 usuarios

y un porcentaje de apertura del

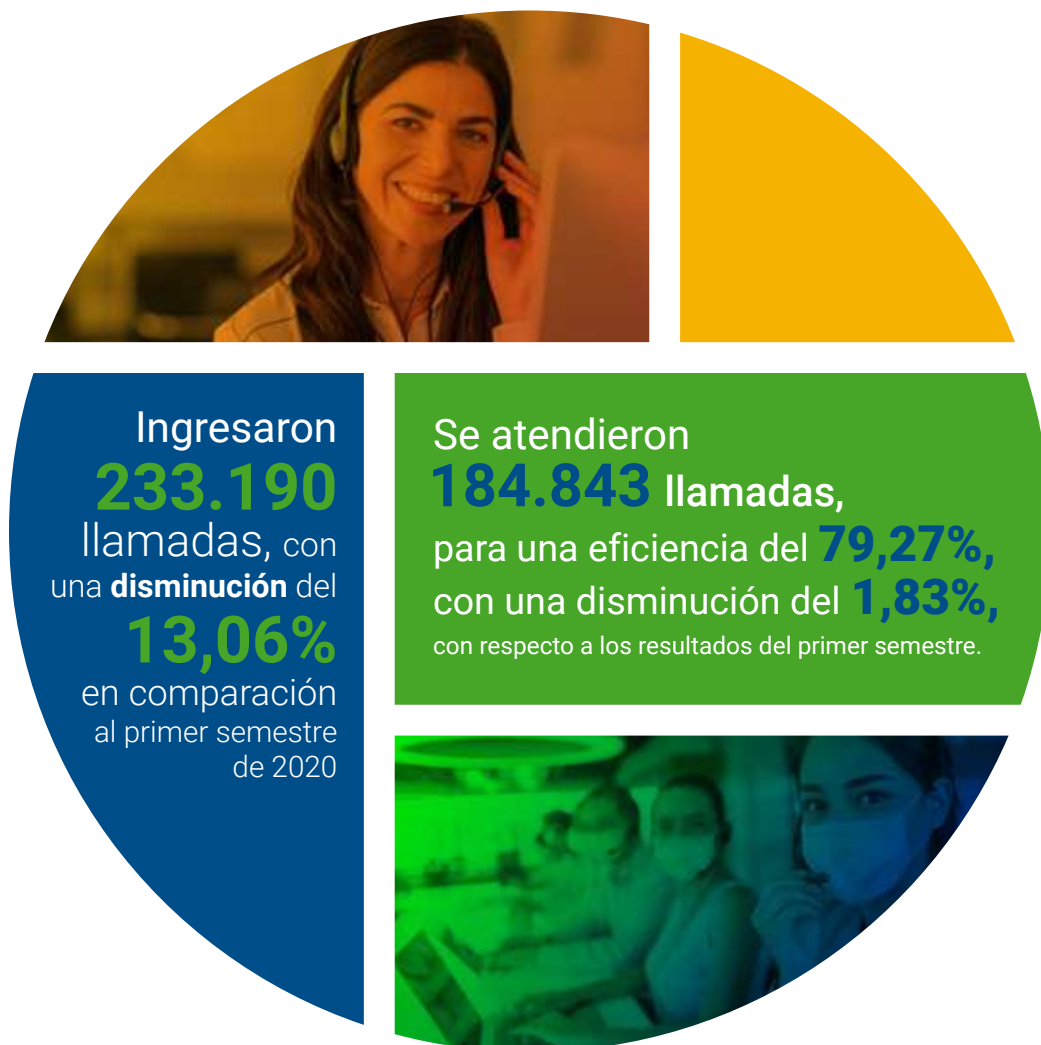
87,5%



Por otra parte, se inició la ejecución de la estrategia UX, realizando seis tipos de pruebas con usuarios reales entre 20 a 50 años de edad, para enfocar los activos digitales a una estrategia de omnicanalidad, con una experiencia que permita el crecimiento de la venta y la fidelización.

Además, finalizó el proyecto de **Gobierno de Gestión Digital** con lineamientos de ciberseguridad, de usabilidad, de integración con medios de pago y gobierno de datos y jurídicos, para que los activos digitales del Grupo se conviertan en plataformas de transformación que garanticen que los progresos se midan y se gestionen en el ecosistema digital.

Gestión Servicio al Cliente



A través del canal de WhatsApp, ingresaron en el semestre 40.025 chats en los servicios de soporte técnico y Gana Domicilios, **un promedio mensual de 6.670 chats**. Este canal ha evidenciado gran acogida por lo cual se implementó un piloto en el servicio al cliente.

Mejora del indicador del 2% en el indicador del servicio

93% de satisfacción

El indicador neto de promotores o NPS, por sus siglas en inglés, **se mantuvo en promedio de 75,2% durante el segundo semestre de 2020**, que representa una **mejora de 5,4%** frente al promedio del semestre anterior.

Los resultados alcanzados presentan estabilización en los indicadores operativos y de percepción del servicio.

• Unidad Estratégica de Juegos

En el segundo semestre de 2020 la Unidad Estratégica de Juegos obtuvo ingresos de

\$252.053
millones

Las Apuestas Permanentes aportaron un ingreso de

\$221.626 millones

cuyos productos diferenciados generaron ingresos de

\$67.902 millones

de los cuales se destacan. **Billonario, Bono, Billetón**, con un ingreso en el semestre de

\$58.766 millones

Producto UEN Juegos	Ingreso Sem. 2 de 2020 (cifras en millones)	Participación en la categoría
APUESTAS PERMANENTES	\$221.626	87,93%
SUPERASTRO	\$15.057	5,97%
BETPLAY	\$10.280	4,08%
LOTERIAS	\$4.148	1,65%
BALOTO	\$598	0,24%
JUEGOS LOCALIZADOS	\$308	0,12%
RIFA	\$37	0,01%

El producto **Súper Astro** generó un ingreso de \$15.057 millones de pesos, con una participación en el total de la unidad de Juegos del 5,97%.

El ingreso correspondiente a la comercialización de lotería fue de \$4.148 millones y una participación en el total de la unidad de juegos del 1,65%, mientras que el producto **Baloto** obtuvo un ingreso de 598 millones de pesos y una participación del 0,24%.



Para el segundo semestre **se crearon estrategias como el Cross Selling**, que generaron una **nueva venta de \$139 millones para las Apuestas Permanentes**, sumado a la activación de un nuevo producto como la rifa, con un ingreso de \$37 millones de pesos.

Betplay generó un ingreso de **\$10.280 millones**, con una participación en el ingreso de juegos del 4,08%. El departamento de Antioquia, ocupa el segundo lugar a nivel nacional en el número de usuarios, con un total de **72.613 registrados**.

En el caso de Mercadeo Juegos y teniendo en cuenta las metas para la recuperación del presupuesto, se realizaron dos promocionales: **La Fortuna de Ganar y Ganatón**.



El primero permitió la masificación de la premiación entregando más de 1.500 mercados a cliente final con la colaboración del canal Gana Comercios. El segundo permitió la unión de ambas unidades de negocio Servicios de Red y Juegos, con la participación de los productos Pareto para la compañía. Se hizo el primer piloto de eSports Play Gana, trayendo nuevos hallazgos y oportunidades para la compañía. Las campañas de Juegos durante el semestre se enfocaron principalmente en Súper Chance, Billonario, Billetón, Rifas, eSports, promocionales, Bono y BetPlay. En apuestas permanentes **se logró un ingreso de \$ 221.626 millones en el segundo semestre**. Asimismo, se han comunicado campañas del resto de portafolio incluyendo **Chance Temático, Baloto, Raspita, Súper Astro y loterías**, destacando los canales disponibles para compra de juegos como la web y generando contenidos educativos para facilitar la navegabilidad del mismo.

● Unidad Estratégica de Servicios

La unidad presentó una variación del -21,47% en el ingreso respecto al mismo periodo del año anterior, representado en un menor valor de \$13.083 millones, como resultado de los cierres de la operación comercial, por causa de la pandemia.

CATEGORÍA	2do SEM_2019	2do SEM_2020	% VAR	% PART	\$DIF
GIROS	\$32.150	\$22.412	-30,29%	46,8%	-\$9.738
RECARGAS DE TELEFONÍA	\$12.598	\$11.242	-10,76%	23,5%	-\$1.356
RECAUDOS EMPRESARIALES	\$9.152	\$7.696	-15,91%	16,1%	-\$1.456
PAGO SUBSIDIO	\$3.573	\$3.024	-15,35%	6,3%	-\$548
SEGUROS	\$2.074	\$1.843	-11,16%	3,9%	-\$232
OTROS PRODUCTOS	\$1.390	\$1.637	17,72%	3,4%	\$246
TOTAL	\$60.937	\$47.854	-21,47%	100,0%	-\$13.083

Con la implementación de diferentes acciones comerciales y de Mercadeo, con enfoque estratégico en la data suministrada por BI, se logró un nivel de recuperación operacional promedio de la Unidad de un 90%, con categorías recuperadas en un 100% como: recaudos y pagos, recargas de telefonía, en un 90% y giros y SOAT, en el 70% y 80% respectivamente.

Giros:

Se activaron campañas dirigidas a clientes del canal análogo y digital, para ofrecer descuentos en fletes y participación en premios, acciones que permitieron contrarrestar el decrecimiento de la categoría. Se activaron los Giros Internacionales en la red.

Recaudos y pagos:

Se cierran negociaciones, para crecer en más de treinta nuevos convenios, que aportaron un ingreso superior a los \$500 millones.

Recargas de telefonía:

Gestión con los diferentes operadores de recargas del pago adicional por incentivos, los cuales sumaron al ingreso un valor total de \$800 millones de pesos. Se realizaron actividades de apoyo con los operadores de recargas como: Claro y Tigo, que a costo del aliado, remitieron durante el semestre más de 20 millones de pesos de SMS a sus usuarios prepago en Antioquia, invitando a recargar en Gana.

Metro de Medellín:

la recuperación del recaudo del Metro alcanzó el 80% teniendo presente que el aforo está limitado al 55% de su capacidad, por medidas del gobierno. Se acuerda una compensación adicional por valor de \$300 millones, por los meses de marzo a julio; cuyo dinero se pagó en el primer trimestre de 2021, con la previa aprobación de Comité Interdisciplinario del Metro. Además, \$117 millones por los meses de agosto a octubre, este dinero se facturó en el año 2020 y se pagó en enero de 2021.

SOAT:

se lleva el producto a la página web y a la aplicación móvil, participando así del mercado digital, acompañado de descuentos permanentes en el valor del SOAT, contrarrestando acciones de la competencia. El índice de “evasión de compra” aumentó de acuerdo con cifras publicadas por el RUNT y Fasecolda, debido al impacto económico en ingresos de los colombianos a raíz de la pandemia.

Se mejoraron las comisiones con la compañía AXA COLPATRIA, **aumentando en cuatro puntos el porcentaje de participación**, permitiendo obtener un mayor ingreso por cada póliza.

Desde Mercadeo Servicios de Red se implementaron campañas que aportaron a la recuperación de cada una de las categorías Pareto, de la unidad de negocio. Con Su Red se trabajó en la generación e implementación de iniciativas comerciales dirigidas a potencializar la compra, a través del canal digital, entregando beneficios diferenciadores a los clientes.

Con el promocional Ganatón, dirigido a la recuperación de clientes perdidos durante el primer semestre de pandemia y a la atracción de nuevos clientes de las categorías de giros y recargas de paquetes. En giros se logró una recuperación en el último semestre de 241 mil clientes y en recargas se recuperaron 240 mil clientes y se atrajeron 502 mil líneas telefónicas nuevas.

Canal Directo



Culmina el segundo semestre con 233 Gana Servicios, para una **disponibilidad del 100%**

El segundo semestre **finalizó con 1.308 puntos fijos operando**, lo cual representó una disponibilidad del 98%. 20 Sitios de venta se encuentran cerrados temporalmente.

En el segundo semestre se contó con un total de **3.729 personas, que componen la fuerza comercial del canal directo (Coordinadores de Oficina, Auxiliar Cajero, Auxiliar de Servicios, Asesoras Comerciales)**



• Grandes Superficies

Para el segundo semestre se contó con **115 Sitios de Venta**, debido al cierre de supermercados El Olímpico (cierre unilateral del aliado) y Centro Comercial Reserva Plaza.

Se cuenta con un personal de 154 asesoras, 70 menos que en el mismo periodo del año anterior, debido a la optimización de horarios realizados.

Sitios en espera de apertura:

- Vita Mall – Vía La estrella.
- Centro Comercial Aves María - Sabaneta
- Mall Río del Este – Rionegro.
- Plaza Arrayanes.

En el segundo semestre de 2020 se obtuvo ventas referentes a juegos por **\$ 4.907.067.969** que evidenciaron **un crecimiento del 3% con respecto al primer semestre de 2020**, las ventas fueron de \$4.760.035.476 lo que generó una variación positiva de \$ 147.032.493.

Para el segundo semestre de 2020 se generaron ventas por \$916.526.308 Vs \$1.190.145.045 del primer semestre en todo lo relacionado con Servicios de Red, presentando una variación negativa de \$ -273.618.737, equivalente al -23%.

En diciembre, con las cuarentenas obligatorias decretadas por el Gobierno Nacional, se cierran Grandes Superficies y se prestan las asesoras del canal para el pago de compensatorios y suplencia de incapacidades.

• Gana Móvil

Se retomó el nivel de ventas e inició la recuperación de los \$110 millones que costó la operación entre marzo y mayo. Se retorna a funciones de promoción al personal de Betplay (10 asesoras y 2 auxiliares) con las terminales, para que puedan generar registro y venta a los nuevos usuarios.

Se reciben cinco personas que pertenecían al proceso de vending y el canal genera ventas de **Juegos de \$ 1.043.577.515 y Servicios de Red \$ 25.375.397 en este periodo.**

FECHA	30/06/2020	31/12/2020
ASESORAS	70	42
AUXILIARES	6	4
VEHÍCULOS	1	1

• Metro línea 1 buses

Se generan ventas por Juegos de **\$ 124.807.357** y Servicios de Red **\$15.336.535.740**. En la actualidad, se tiene presencia en **20 estaciones y 23 taquillas de venta**, que se encuentran en operación, representados en un total de 55 asesoras y 14 reubicadas en puntos de venta.



Canal Indirecto

• Gana Comercios

Se logra una base estable de **7.442 Gana Comercios activos**.

Crecimiento de un 21% en apuestas permanentes, con un total de **\$28.514.419.390** Vs el segundo semestre de 2019 que alcanzó un total de **\$22.421.888.197**.

En la categoría Juegos hubo **crecimiento del canal en un 29% en ventas**, para un total de **\$48.400.038.211**.

Se identifica un **31%** de crecimiento en las transacciones que corresponden a la Unidad de Servicios de Red y a su vez incremento en el total del recaudo, el cual para el segundo semestre de 2020 era de **\$315.831.747.718**, cerrando a diciembre de 2019 con un total semestre de **\$217.352.752.029**.

Margen de contribución del segundo semestre de 2020 (Gana Comercio).

Pese a las dificultades de mercado el canal Gana Comercio genera un margen de contribución **positiva al Grupo de \$9.942.589.282**.

• Colocador Independiente



Se mantuvieron **3.931 Colocadores activos** vendiendo. En apuestas permanentes decrecen en un **4%**, para el segundo semestre de 2020, un total de **\$60.793.772.645** Vs el segundo semestre de 2019 con un total de **\$63.054.518.358**.

La Unidad de Juegos crece en el subcanal **2%** en ventas, cerrando el semestre con **\$80.826.044.986**. Adicionalmente, se identifica un decrecimiento del **4%** en las transacciones que corresponden a la Unidad

de Servicios de Red y a su vez un decrecimiento en el total del recaudo, el cual para el segundo semestre de 2020 era de **\$26.601.570.628** y cierra a diciembre de 2019 con un total semestre de **\$27.558.685.968**.

Margen de contribución Colocador: pese a las dificultades de mercado, el canal Colocador genera un margen de contribución positiva al Grupo de **\$14.654.745.866**.

Red de Redes

Se mantuvieron **26 aliados** activos vendiendo.

Las apuestas permanentes decrecen en un **20%**, para el segundo semestre de 2020 un total de **\$ 39.297.279**. Vs el segundo semestre de 2019, con un total de **\$ 47.230.062**.

En la categoría Juegos decrece en el subcanal el **21%** en ventas, cerrando el semestre con **\$ 52.932.714**.

Se identifica un decrecimiento del **95%** en las transacciones que corresponden a la Unidad de Servicios de Red y a su vez un decrecimiento en el total del recaudo, el cual para el segundo semestre de 2020 fue de **\$2.945.148.267** y cerró a diciembre de 2019 con un total de **\$5.750.874.798**.

Margen de contribución Colocador: pese a las dificultades de mercado el canal Red de Redes genera un margen de contribución positiva al Grupo de **\$22.514.217**.

• Canal Concesionario

Periodo	Total Ingresos	Total Costo	Total Gastos	Contribución
semestre 1	\$ 11.270.051.593	\$ 6.819.377.899	\$ 1.247.991.745	\$ 3.202.681.949
semestre 2	\$ 16.694.861.837	\$ 10.894.623.057	\$ 1.018.318.821	\$ 4.781.919.959

Se evidencia un incremento significativo en la contribución del segundo semestre, se finaliza con **285 Sitios de Venta activos**, doce con oportunidad de mejora en el desempeño y cuatro con opción de cierre.

Se evidencia un crecimiento sostenido con respecto al 2019, a pesar que disminuye la cantidad de puntos en operación para el segundo semestre del 2020.

Se trabaja en la asegurabilidad de los procesos para mitigar riesgos y poder recuperar la base de datos convocada para el canal y proyectar su crecimiento para este 2021.



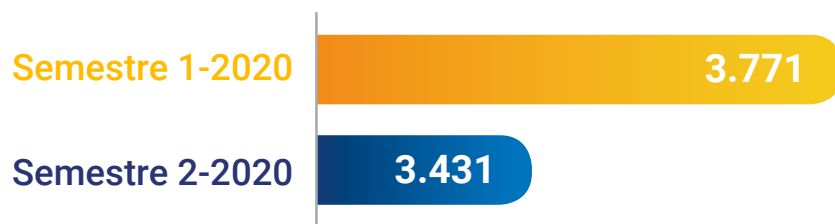
Seguimiento
diario a la
disponibilidad
de la red

● **Mejora y creación de nuevas herramientas y una nueva variable:**

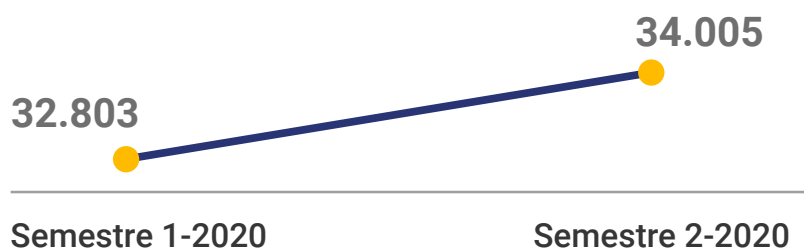
Disponibilidad de Vendedor con el objetivo de identificar y alertar de manera automática el tiempo de desconexión del vendedor en un periodo de tiempo y reconocer los Sitios de Venta sin apertura e ingresos.

Los ingresos fueron de **\$3.431 millones** y se culmina el año con una utilidad neta acumulada de **\$914 millones**.

Ingresos 2020 I - 2020 II

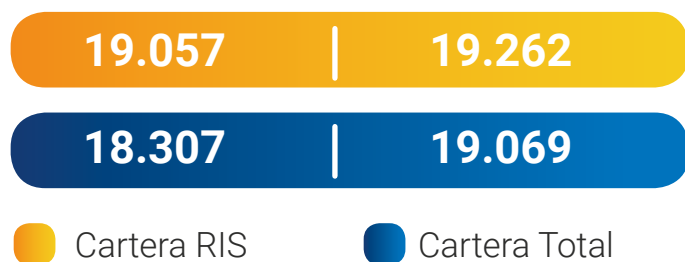


Clientes 2020 I - 2020 II



El número de clientes tuvo un incremento del 4%, al finalizar el segundo semestre de 2020 con un total de 34.005.

Evolución Cartera 2020 I - 2020 II



La cartera RIS incrementó en un 4%. Saldo a diciembre 2020 de \$19.059 millones.

La cartera total incrementó en **1%**, con saldo a diciembre 2020 de **19.262 millones**.

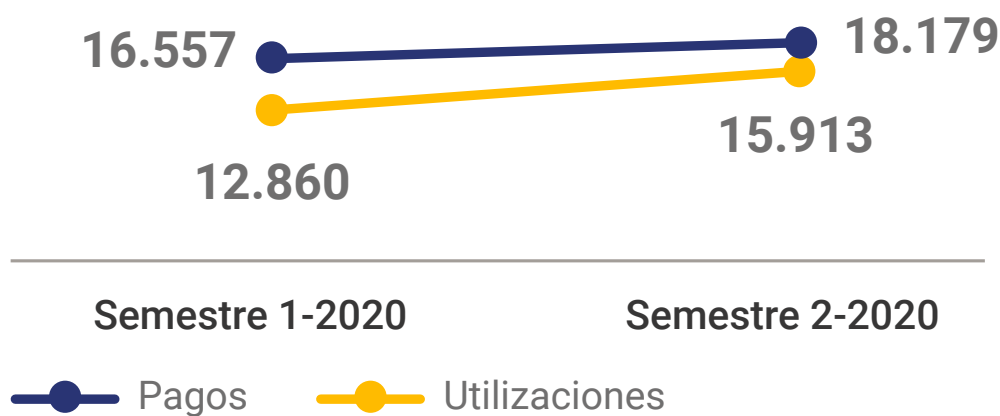
Indicador de cartera vencida

Total: \$ 19.261.544.372

Vencida > 30 días es de **\$984.083.031**

El índice de Cartera Vencida ICV > 30 días es de 5,11 al finalizar el segundo semestre de 2020.

Pagos vs Utilizaciones 2020 I - 2020 II



Se realizaron utilizaciones por \$15.913 millones, para un incremento de 24%, con respecto al primer semestre del año.

Se recibieron pagos por \$18.179 millones, para **un incremento de un 10%**, con respecto al primer semestre del año.

Proyectos y mejoras en procesos

- Mejoramiento del modelo de cobranza, con alternativas de pago acordes a la necesidad, para segmentarlas, dando como resultado la aplicación de 11.630 alivios, entre marzo y diciembre de 2020 por COVID-19.
- Mejoramiento de la data para mejorar la calidad de información.
- Creación del tablero Power BI (tablero de inteligencia de la data).
- Fortalecimiento de la Dirección de Operaciones en Credintegral, para ser más eficientes en el proceso de crédito.

Se lograron importantes resultados de acuerdo con las novedades presentadas por la pandemia:

Mejorar los rendimientos financieros:

cumplimiento promedio de
98,06%

Crece en forma sostenible los ingresos:

cumplimiento promedio del
92,94%

Mejorar la eficiencia operativa:

cumplimiento promedio del
100,17%

El ingreso total durante el segundo semestre fue de \$1,760 millones, de esta manera se concreta un año con ingresos de **\$3,296 millones**.

Eficacia en los resultados de arriendo: las estrategias de Mercadeo, el perfilamiento de clientes, la generación permanente de contenido y la gestión de la data como activo estratégico, sumado a las demás acciones efectuadas durante el segundo semestre de 2020, arrojaron como resultado la contratación de 705 inmuebles, con un canon promedio mensual de 826 Millones de pesos, lo que permitió ingresos netos por administración al año de **\$587,7 millones**.

Eficacia en los resultados de venta: el fortalecimiento de la estrategia de Brókers, los planes comerciales, la mejora en los activos digitales de la compañía y las demás estrategias implementadas, aportaron a la materialización de importantes ventas, cerrando el año con **\$8.743 millones** en venta de propiedad la cual generó ingresos netos por \$144 millones, en un

porcentaje de negociación del 1,61%, siendo este el año con mayores ventas en la historia de Mattis.

Otras acciones: Se inició la negociación del canon de los más de 3.400 puntos de venta, cuya gestión dio como resultado un decremento total, entre abril y diciembre de 2020, de **\$3.077 millones**.

Por gestión de servicios públicos se logró una recuperación total de **\$89.7 millones**. Además, de una reducción de \$40 millones en los consumos de agua y energía, como resultado de la campaña interna: "Yo me sumo".

Para el cierre del 2020 se iniciaron gestiones en el Eje Cafetero, especialmente en Pereira y Manizales con cinco Brókeres, así como también alianzas con constructoras y agencias inmobiliarias, con lo que se sumarían más de 5.000 propiedades al inventario ofertado por Mattis Inmobiliaria.

Negocio de Logística Distribución de loterías



Loticolombia representa el 58,6% de los vendedores tradicionales de lotería en Antioquia. Cerró el año con **934 vendedores, 691 en Antioquia y 243 en el Valle del Cauca, Huila y Cauca.**

Se pasó de generar una venta en el 2019 de \$39.431 millones a 40.825 millones para el año 2020 lo que representa un **incremento de \$1.393 millones**, equivalentes a un 3,5%. Así mismo, se tuvo una variación positiva en los ingresos, pasando de \$1.987 a \$1.996 millones, lo que representó un incremento del 0,4%.

La distribución de la lotería física a la red de Gana permitió realizar una venta de \$10.061 millones, comparado con el segundo semestre del año 2019, donde se vendió \$8.847 millones. Con ello, se generó un crecimiento del 13.7%; lo que representa \$1.214 millones más.

El cupo de las loterías se amplió, con una disponibilidad 10.701.230 fracciones semanales, para una disponibilidad mensual de 44.480.300. De ellos, **7.019 340 de lotería física y 37.460.960 para la lotería en línea.**

También se realizó el envío de lotería física para Apuestas Córdoba, donde se generó una venta de **\$1.034 millones** para el segundo semestre de 2020. Adicional, Apuestas La Fortuna generó una venta de **\$80 millones.**

Se realizó la apertura de sucursal en Andes, con ello se llega a 11 oficinas en Antioquia y cinco más en Cauca, Huila y Valle del Cauca, para un total de 16 oficinas.



Gestión Reputacional y posicionamiento

Con la intención de seguir posicionando al Grupo Réditos ante públicos de alto valor estratégico, el segundo semestre del año 2020 trajo consigo un positivo balance en dicha materia. Fue así como durante este periodo, la organización tuvo presencia en medios como Valora Analitik donde Oscar Pérez Agudelo, presidente Ejecutivo del Grupo Réditos junto a otros 49 empresarios habló sobre un futuro mejor en Colombia después de la Pandemia. La revista Semana otorgó a la organización el puesto número 282 entre las 1.000 empresas más grandes de Colombia y la Revista Time la destaca como referente en transformación digital.

Implementar este tipo de estrategias también contribuyó al posicionamiento de la organización a nivel nacional, tal como se registró en 269 publicaciones realizadas por medios de comunicación entre los que se destacan El Colombiano, RCN Radio y El Tiempo.

Debido a la gestión en medios de comunicación, por parte de la Dirección de Comunicaciones Corporativas, se obtuvo un free press de 1.303.722.602 con noticias de impacto positivo del Grupo Réditos.

A nivel de marketing digital continuó la estrategia de contenidos lo que permitió hacer la marca más humana, logrando mejoras con respecto al primer semestre del año de varios indicadores como: Reputación: sube de 0,03% (deficiente) a 0,65% (bueno).

Sentimiento negativo hacia la marca: pasó de 48,5% a 17,5%.

Engagement: que inició el semestre en 29,49% en Facebook, 12,55% en Instagram, cierra positivamente en 34,78% para Facebook y en 16,21% para Instagram. En pauta digital se incluyen nuevas mediciones como el ROAS para tomar decisiones acertadas frente a las campañas y según las metas. Actualmente, las ROAS en Facebook son de 5.9.

Desde Relacionamiento con el Cliente, se gestionaron los datos a fin de obtener información y utilizarla para enfocar las campañas de forma más segmentada y dirigida, optimizar recursos de la organización e incrementar las ventas. Con las campañas de Puntos Challenge (16 de junio al 31 de diciembre) se obtuvo un crecimiento en registro de datos de clientes del 1.459% (209.525) respecto al mismo periodo de 2019. Actualmente, se cuenta con un universo de 1.842.134 clientes fidelizados. Además, con el fin transformar los datos y tener estrategias, procesos y acciones centradas en el cliente se realizó la Consultoría Big Data y CRM.

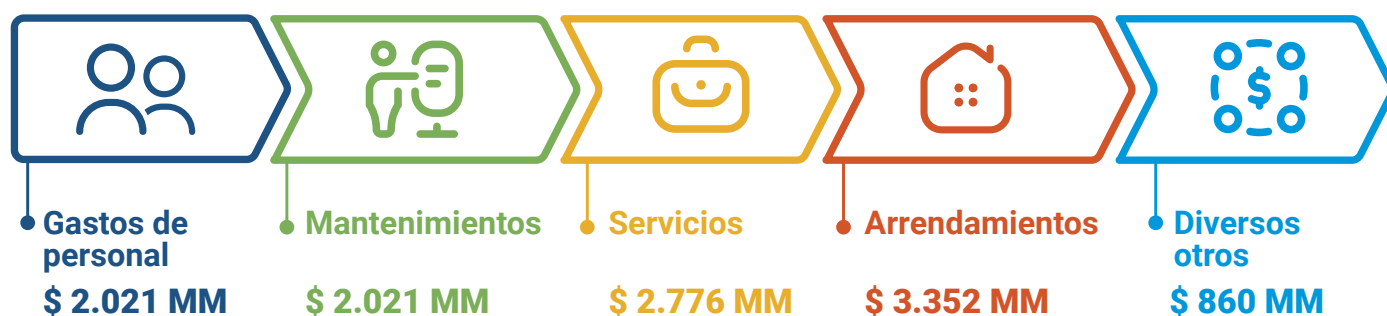
Además, se fortaleció el WhatsApp corporativo, medio que permite llegar con información inmediata a los colaboradores y Accionistas. Actualmente, se cuenta con más de 1.900 personas, a las cuales se impacta diariamente con información del Grupo Réditos.

Desempeño Financiero

En un entorno complejo por los impactos de la pandemia en el crecimiento económico, el empleo, la salud, Réditos Empresariales obtuvo una utilidad neta en el segundo semestre de \$29.143 millones. Si bien la utilidad neta del primer semestre fue de \$ 3.822 millones se logra apreciar una importante recuperación al cierre de este segundo semestre.

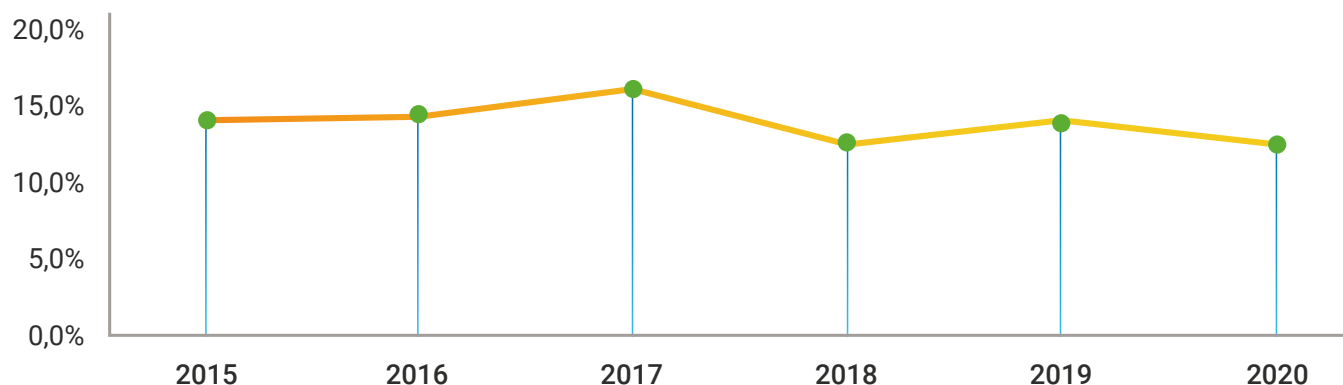
Este resultado refleja la resiliencia, solidez y una dinámica en las operaciones y diversificación de su portafolio de servicios, que refleja una importante recuperación de los ingresos al corte de este semestre.

Los ingresos operacionales sumaron a diciembre \$ 303.429 millones, destacamos además la disciplina en la eficiencia y el control del gasto del Grupo Empresarial, ya que el consolidado del gasto antes decreció en un 10,17% con relación al 2019, lográndose una eficiencia en el año equivalente a \$24,030 millones y en el segundo semestre de \$ 9,143 millones, aun cuando se incrementaron los costos por concepto de elementos de bioseguridad para atender de manera oportuna los temas generados con ocasión a la pandemia.



El resultado del margen **EBITDA** al cierre del semestre termina en un 15% con relación al mismo semestre del año anterior la afectación positiva es de un 1%.

Margen EBITDA



La estructura financiera de la empresa en su indicador de endeudamiento tuvo una leve variación pasando de un 63% en el primer semestre 2020 a un 65% en el segundo semestre 2020.

En el segundo semestre del 2020 se abonaron a Obligaciones Financieras \$ 13.099 millones y se tomaron recursos por \$3.000 millones. En el año 2020 se abonaron obligaciones por un total de \$19.506 millones con recursos propios y se tomaron recursos durante el año por \$12.637 millones.

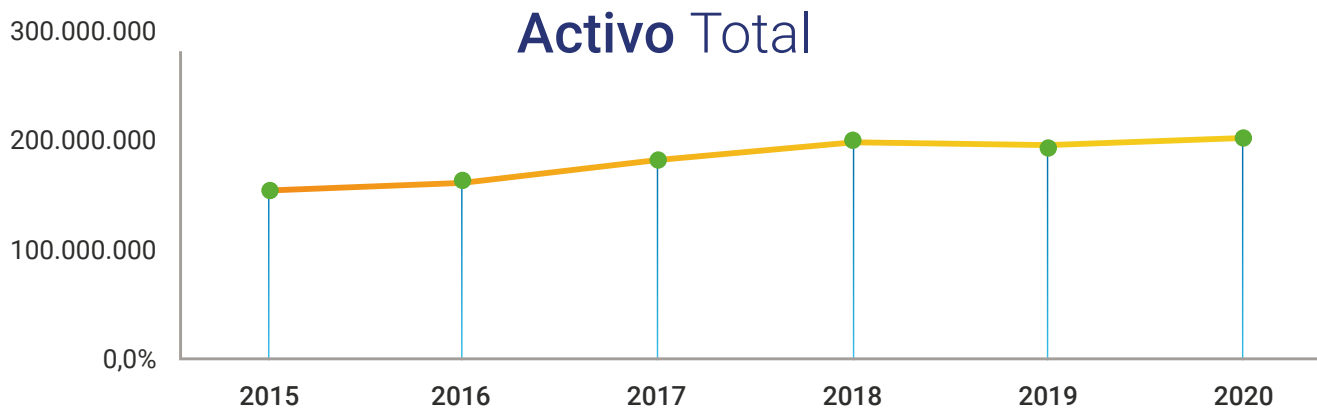
A continuación, presentamos un resumen de las principales obligaciones:

Compromisos y obligaciones de deuda	< 1 AÑO	1-5 AÑOS	TOTAL
Proveedores	4.659		4.659
Obligaciones Financieras	6.070	9.195	15.265
Contratos de arrendamiento Renting	2.419	1.602	4.021
Obligaciones Tributarias	30.731		30.731
Cuentas por pagar	29.548		29.548
Recaudos a terceros	24.992		24.992
Otras de Relevancia	18.803		18.803
Total	117.222	10.797	128.019

Todas las obligaciones con la Banca, el estado, con Aliados, Clientes, se encuentran al día.

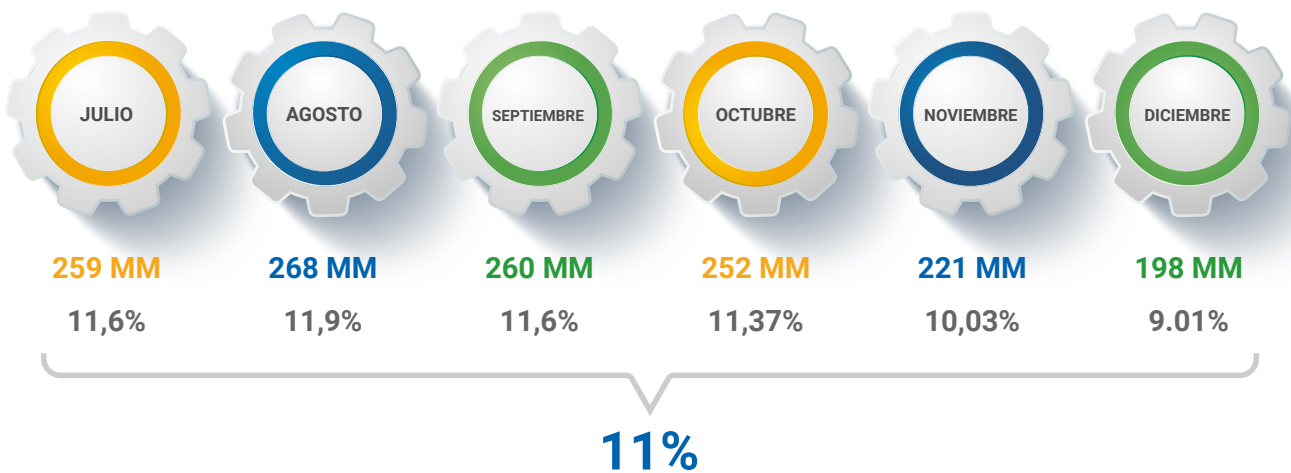
Durante el segundo semestre de 2020, La compañía Réditos Empresariales tuvo una inversión en activos fijos, diferidos y licencias por la suma de **\$ 3.715 millones**, la cual fue adquirida con recursos propios.

El nivel de activos totales se situó en el segundo semestre de 2020 en **\$195.526 millones**.



Las transferencias a la salud durante el segundo semestre de 2020 ascendieron a **\$68.769 millones**, presentando una recuperación aun en efectos de la pandemia de más de \$ 23,000 millones.

Desde la filial Mattis inmobiliaria se continuaron con las negociaciones con cada arrendador para obtener periodos de gracia y disminución de cánones, lo que optimizó este rubro de arriendos entre en un valor estimado de **\$ 1.460 millones**.



- Con ocasión a la pandemia, continuaron los procesos de negociación con los proveedores de honorarios, servicios y compras generando reducciones entre un 15% y el 50% sobre el valor de las facturas mensuales, los pagos a proveedores entre 60 y 90 días y la suspensión de algunos contratos; en honorarios ahorros por \$722 millones y en servicios \$2.776 millones.

- Se logró obtener para el segundo semestre los auxilios otorgados por el Gobierno en el marco de la pandemia como el PAEF (Programa de apoyo al empleo formal) para pago de nómina y prima de servicios un valor de \$ 3.691 millones.

- Por otra parte, la utilización de análisis por escenarios y proyecciones hasta el cierre del segundo semestre de 2020 y las diferentes medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y local en todo el departamento de Antioquia, permitió la planificación ayudando a disminuir la incertidumbre ante la pandemia generada por COVID-19, a su vez, permitió crear estrategias para mitigar el impacto negativo de estas medidas y lograr cerrar un segundo semestre con un flujo muy positivo y una utilidad neta generada muy por encima de los escenarios que fueron proyectados para el segundo semestre.

Indicadores

Utilidad Neta

29 mil
millones

Patrimonio

68 mil
millones

Activos

196 mil
millones

Transferencias
para la Salud

69 mil
millones

Margen EBITDA

15%

Ingresos
Operacionales

303 mil
millones

EBITDA

45 mil
millones

Índice de
Solidez

15%

Margen
Operacional

14%

Operaciones con Accionistas

En el periodo comprendido entre julio y agosto de 2020, se tuvieron las siguientes operaciones con accionistas:



*Cifras en miles de pesos

Crecimiento Grupo Réditos

	2020-02	2019-02	Variación	% Variación
Crecimiento ingresos operacionales Grupo Réditos	319.451.292	343.945.371	-24.494.079	-7,1%
Réditos Empresariales S.A.	303.429.182	323.422.017	-19.992.835	-6,2%
CIA Gestión Credintegral S.A.S	7.201.628	6.342.925	858.703	13,5%
Compañía Inmobiliario Empresarial S.A.S	3.296.822	3.627.087	-330.266	-9,1%
Loticolombia S.A	3.100.461	3.577.832	-477.371	-13,3%
Enlace de Negocios Tecnológicos S.A.S	2.419.905	6.466.631	-4.046.726	-62,6%
Convoz S.A.S	3.294	508.880	-505.585	-99,4%

La información se extrae de los Estados Financieros Separados de cada una de las empresas del Grupo.

Gestión Jurídica

La gestión del proceso Jurídico se enmarcó en la revisión de los aspectos legales previos a la próxima licitación de Apuestas Permanentes (2021-2026), el acompañamiento en materia legal a los diferentes proyectos de las empresas del Grupo Réditos, el seguimiento especial a las disposiciones departamentales y municipales en virtud de la emergencia ocasionada por el COVID-19, la gestión preventiva en materia normativa y la elaboración y seguimiento a contratos y pólizas.

Se atendieron los procesos judiciales y administrativos, resaltando que las pretensiones por procesos en los cuales la compañía es demandada, ascienden a veintiocho mil cincuenta y siete millones seiscientos treinta y siete mil ciento siete pesos (\$28.057.637.107) en cuarenta (40) procesos, once (11) de ellos con calificación probable de condena por cuatrocientos once millones cuatrocientos treinta y ocho mil cuatrocientos pesos (\$411.438.400) y las pretensiones por procesos en los cuales la compañía es demandante, ascienden a treinta y seis mil cuatrocientos dieciséis millones sesenta y nueve mil quinientos noventa y cuatro pesos (\$36.416.069.594) en cuarenta y un (41) procesos, diecinueve (19) de ellos con calificación probable de ganar por dieciocho mil ciento setenta y seis millones doscientos setenta y cuatro mil quinientos veintiséis pesos (\$18.176.274.526).



Informe Sarlaft

Se dio cumplimiento a lo establecido en materia de prevención y control del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, de acuerdo con lo establecido por el Acuerdo 317/16 del CNJSA para Réditos Empresariales S.A., por la resolución

44514/19 de COLJUEGOS para Megasuerte S.A.S. y la C.E. 100-000006 de la SuperSociedades para el resto de las operaciones comerciales del Grupo.

Para ello, surtió las etapas de administración del riesgo:

Identificación de riesgos	127 estudios de contraparte
Evaluación Aplicación de medidas de control	16 estudios de nuevos productos 6 estudios de nuevos canales 5 estudios de actividad económica
Seguimiento y monitoreo	4108 alertas gestionadas 376 casos gestionados 4.68 promedio de calificación de los ROS
Reportes: UIAF – CNJSA – COLJUEGOS	58 reportes satisfactorios a la UIAF 12 reportes satisfactorios al CNJSA 12 reportes satisfactorios a COLJUEGOS

Adicional a lo anterior, el proceso continúa adaptándose a los cambios motivados por los efectos de la pandemia:

- Fortalecimiento de los procesos automáticos de control para todas las operaciones.
- Ajustes y mejoras en la metodología de evaluación de riesgos LAFT.

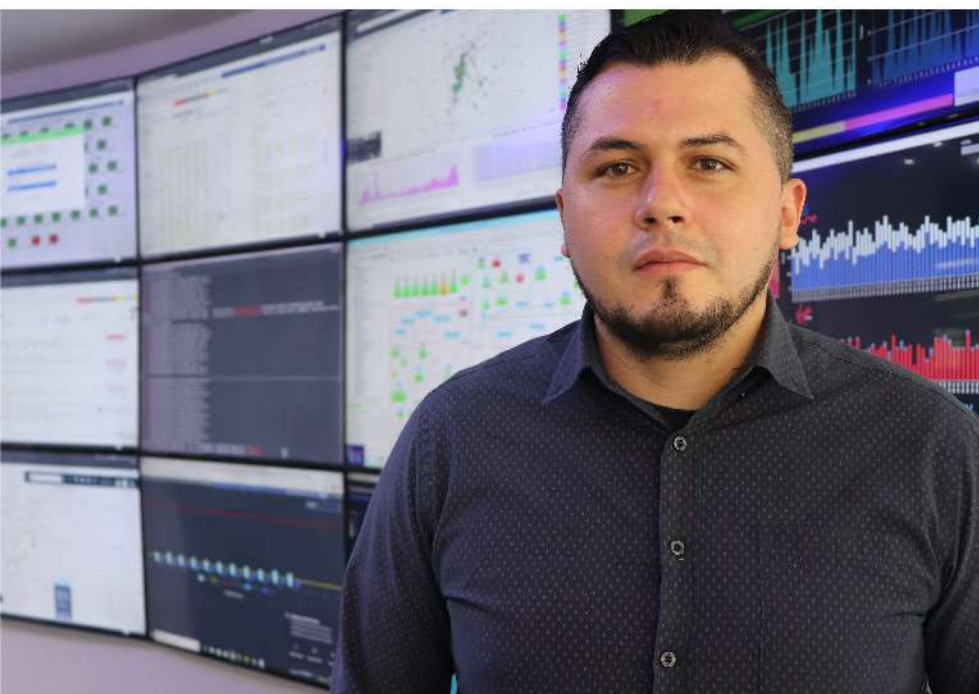
- Ajustes y mejoras en el procedimiento de estudio de terceros de mayor interés.
- Ampliación de los mecanismos para el monitoreo de operaciones.

A estos se suman los desarrollos en curso que conducirán a:

Automatización del proceso de seguimiento de las relaciones.

Optimización del proceso de clasificación de riesgo desde el momento de la vinculación.

Mejoras en la administración de bases de datos.



Informe especial de Grupo Empresarial

Grupo Réditos como grupo empresarial estuvo integrado al cierre del segundo semestre de 2020 por Réditos Empresariales como matriz, y sus filiales en Colombia, Enlace Tecnológico de Negocios SAS, Compañía de Gestión Credintegral SAS, Convoz SAS, Loterías y Servicios Colombia SA y Compañía de Servicios Inmobiliarios SAS (Mattis).

Las principales operaciones realizadas por Réditos Empresariales con compañías vinculadas durante el segundo semestre de 2020 fueron:



Se le pagó a la filial Enlace Tecnológico de Negocios S.A.S el valor de **\$181 millones** por desarrollo de software.



Se percibieron ingresos a través del contrato de colaboración con la filial Loterías y Servicios Colombia S.A por concepto de comercialización de lotería física por valor de **\$2.066 millones** y lotería virtual por valor de **\$1.106 millones**.



Se le pago a la filial Mattis Inmobiliaria **\$909 millones** por concepto de arrendamientos y comisiones por administración de inmuebles y subarriendos.



Se generaron ingresos de Credintegral por comisiones de recaudo y comisión por servicios informáticos por valor de **\$163 millones**, ingresos por intereses de financiación **\$181 millones de pesos**.

Disposiciones Legales

“Réditos Empresariales S.A. así como sus empresas filiales y subordinadas, dieron estricto cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, tienen sus marcas debidamente registradas, cuentan con las respectivas licencias de uso del software instalado y conservan la correspondiente evidencia que permite verificar dicho cumplimiento.

La sociedad declara que no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores del Grupo Empresarial, aceptando el endoso de las mismas y pagando al tenedor legítimo a su presentación sin impedir la libre circulación de las mismas y adicionalmente, certifica que los estados financieros, elaborados acorde con las normas expedidas por el gobierno nacional y demás informes relevantes, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial de la compañía.”

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría ha sido constituido con el objeto de velar por la integridad de los reportes financieros, que se lleve a cabo la revisión de todos los procesos y del sistema de control interno del Grupo Réditos, así como también servir de apoyo a la Junta Directiva frente al monitoreo existente al cumplimiento de las leyes, reglamentos vigentes, regulaciones y código de Buen Gobierno.

La regulación del Comité se encuentra establecida en un reglamento interno específico que regula su objeto, composición, funciones y demás aspectos

relacionados con su funcionamiento en el siguiente link <https://www.gruporeditos.com/wp-content/uploads/2018/10/reglamento-comite-auditoria-grupo-reditos.pdf>

Composición del Comité

El Comité está conformado por tres miembros de la Junta Directiva y presidido por uno de ellos. Adicionalmente, sus miembros cuentan con conocimiento y experiencia en los temas relacionados con las funciones asignadas al Comité. El presidente ejecutivo del Grupo Empresarial, es invitado permanente a la reuniones del Comité. Durante el ejercicio del segundo semestre del año 2020 el Comité de Auditoría estuvo conformado de la siguiente manera:

Néstor Raúl Paniagua | Coordinador

Jorge Hernan Diaz

Bernardo Restrepo Restrepo

En este semestre, el Comité de Auditoría sesiono en 8 oportunidades (6 ordinarias y 2 extraordinarias) contando con el 100% de participación de sus miembros, con el acompañamiento permanente de su asesor externo.





Gestión del Comité y la Gerencia de Auditoría

En cada una de las sesiones, el Comité de Auditoría analizó y realizó las recomendaciones sobre los estados financieros separados de las empresas que conforman el Grupo Empresarial; así como los estados financieros consolidados semestrales de Réditos para presentación a la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas, respectivamente. También se revisaron los informes que desde la Gerencia de Auditoría realizan a los procesos del Grupo, el control de costos y el adecuado funcionamiento del sistema de control interno y de los programas y políticas para prevenir e identificar el riesgo de fraude en el Grupo.

Desde el liderazgo del Comité de Auditoría y siendo coherente con la solicitud que desde la Junta Directiva se realizó a la Presidencia Ejecutiva, de cara a la afectación económica que generó la pandemia por la COVID 19, de reducir el 30% de los gastos administrativos; durante el mes de agosto de 2020 la estructura de personal de la Gerencia de Auditoría se redujo en un 17,65%, y en un 12,37% sus gastos por salario básico (sin incluir prestaciones). En línea con lo anterior, y con el firme propósito de lograr una mayor cobertura, se vienen implementando automatizaciones para los procesos de ventas de independientes, justificación de saldos y recargas de tarjetas cívicas, entre otros, para el desarrollo de diferentes programas de auditoría.

Durante el semestre, los siguientes, fueron algunos de los temas abordados desde el Comité de Auditoría, adicional a los temas permanentes sobre la revisión

de los estados financieros y del ambiente de control interno:

- Definición de una política de causación acorde con este principio contable.
- Realizar seguimiento a la implementación del indicador del 30% en la reducción de gastos de personal administrativo.
- Seguimiento constante a los costos y gastos más representativos en la búsqueda de eficiencias.
- Revisión de los cálculos de las provisiones y deterioros contables más relevantes.
- Análisis de variaciones materiales.
- Seguimiento a proyectos como el de la implementación de procesos de automatización dentro de la organización.
- Realizar seguimiento al nivel de endeudamiento de Credintegral y revisión al diseño del modelo de deterioro de cartera basado en pérdidas esperadas, recomendando ajustar el cálculo de indicadores y las provisiones contables.
- Los aspectos más relevantes del semestre encontramos:
 - o Análisis de pago de subsidios
 - o Sitios de venta con afectación de internet
 - o Revisión parametrización de topes Betplay
 - o Monitoreo ventas y nueva compra de terminales móviles
 - o Gastos transportes taxis y buses
 - o Canal concesionario con énfasis en la zona norte
 - o Seguimiento core Bankvision Credintegral
 - o Sitio web y Cartera Loticolombia
 - o Análisis integral Fundación Cerca de ti.

Comité de Gobierno y Riesgos

El Comité de Gobierno y Riesgos ha sido constituido con el objeto de proponer y supervisar las medidas de Gobierno Corporativo adoptadas por Grupo Réditos, así como también servir de apoyo a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus funciones relativas al conocimiento y comprensión de los riesgos que asuma la entidad.

La regulación del Comité se encuentra establecida en un reglamento interno específico que regula su objeto, composición, funciones y demás aspectos relacionados con su funcionamiento.

Composición del Comité

El Comité está conformado por tres miembros de la Junta Directiva y presidido por uno de ellos. Adicionalmente, sus miembros cuentan con conocimiento y experiencia en los temas relacionados con las funciones asignadas al Comité. El presidente ejecutivo del Grupo Empresarial, es invitado permanente a la reuniones del Comité.

Durante el ejercicio del segundo semestre del año 2020 el Comité de Gobierno y Riesgos estuvo conformado de la siguiente manera:

Néstor Raúl Paniagua | Coordinador

Norman Antonio Correa

Antonio José Picón

Durante el segundo semestre del año 2020 el comité sesiono en 2 oportunidades, con la asistencia del 100% de sus miembros; sus decisiones y actuaciones quedan consignadas en actas cumpliendo los requisitos establecidos en el art. 189 del Código de Comercio.

Gestión del Comité

El Comité desempeñó sus funciones con autonomía de funcionamiento; el calendario de sesiones y el orden del día fueron coordinados por su coordinador y por el secretario de la Junta Directiva.

Las principales actividades que desarrolló el Comité durante el segundo semestre del año 2020 fueron las siguientes:

En materia de riesgos

- Se ajustó el plan de continuidad del negocio ante la crisis del covid 19.
- Se revisó y se actualizó la matriz de riesgos estratégicos del Grupo Empresarial.
- Se analizó y se efectuaron recomendaciones a la Junta Directiva respecto del apetito de riesgo de cada una de las compañías del grupo.
- Se realiza seguimiento a los planes de mitigación según los mapas de riesgo con corte a diciembre 2020
- Se analizó y se recomendó a la Junta Directiva la aprobación de la actualización del modelo de probabilidades de incumplimiento para el deterioro del canal indirecto basado en riesgos.
- Se recomendó a la Junta Directiva la aprobación de la modificación al manual de riesgos motivados por la pandemia
- Se realizó verificación a las pruebas que se están realizando al DRP desde riesgos de TI.

En materia de gobierno corporativo

- Realizó verificación de la ejecución de reuniones de la Junta Directiva y sus Comités, de acuerdo con el cronograma aprobado, concluyendo que se cumplió con lo señalado en el art 38 de los estatutos en materia de reuniones de Junta Directiva y de asistencia de los miembros de junta directiva a sesiones programadas.
- Se regulo y se recomendó a la junta directiva la regulación de la entrega de información a miembros de Junta Directiva.
- Se recibieron los informes trimestrales del oficial de dando cumplimiento a la resolución 32334 de 2016 y el acuerdo 317 de 2016 del Coljuegos y del CNJSA respectivamente, frente a lo cual se realizaron recomendaciones para fortalecer los sistemas de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo. De otro lado, se manifiesta apoyo continuo para sacar a delante los proyectos con miras a mejorar la eficiencia y eficacia en la administración de riesgos, acorde con los cambios ocasionados por la pandemia.

Comité de Innovación y Tecnología

El Comité de Innovación y Tecnología es un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva, y se le atribuyen responsabilidades de analizar, estudiar, asesorar y ser el ente recomendador y asesor en los asuntos relacionados con la innovación y la tecnología del Grupo Réditos, así como en los asuntos operativos relacionados con la tecnología que sea utilizada, evaluada o considerada utilizar para el grupo.

La regulación del Comité se encuentra establecida en un Reglamento Interno específico que regula su objeto, composición, funciones y demás aspectos relacionados con su funcionamiento.

Composición del Comité

El Comité está conformado por tres miembros de la Junta Directiva y presidido por uno de ellos. Adicionalmente, sus miembros cuentan con conocimiento y experiencia en los temas relacionados con las funciones asignadas al Comité. El Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial es invitado permanente a las reuniones del Comité.

Durante el segundo semestre 2019 el Comité de Tecnología estuvo conformado de la siguiente manera:

Juan Camilo Álvarez | Coordinador
Néstor Raúl Paniagua
Bernardo Restrepo

Durante el segundo semestre del año 2019 el comité sesionó en 3 oportunidades con la asistencia del 100% de sus miembros; sus decisiones y actuaciones quedan consignadas en actas cumpliendo los requisitos establecidos en el artículo 189 del Código de Comercio.

Gestión del Comité

Durante el segundo semestre del año 2019 el Comité desempeñó sus funciones con autonomía de funcionamiento; el calendario de sesiones y el orden del día fueron coordinados por su coordinador y por el secretario de la Junta Directiva.

Las principales actividades que desarrolló el Comité fueron las siguientes:

- Seguimiento de avances en la definición de estrategia tecnológica del Grupo Réditos.
- Se efectuó seguimiento y se emitieron recomendaciones al mapa general de proyectos de innovación y a los proyectos estratégicos de innovación para el año 2020.
- Revisión estrategia aplicativo de Loticolombia y emisión del modelo recomendado a implementar.
- Revisión y seguimiento de la estrategia de migración de SIGA bajo una nueva arquitectura y modelo tecnológico.
- Seguimiento al plan estratégico de migración de la operación tecnológica del Grupo Réditos en Matrix Tech.
- Revisión de la agenda tecnológica del Grupo Réditos para el año 2020.
- Revisión del modelo de innovación del Grupo Réditos y el proceso de evolución y mejora continua planteado desde la Gerencia de Innovación.
- Revisión del plan del Grupo Réditos en términos de Cyberseguridad, para lo cual la administración ha decidido conformar una nueva área o departamento dentro del grupo por la relevancia de este tema.



Comité de **Nombramiento y Remuneración**

El Comité es un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva, y se le atribuyen responsabilidades con relación al asesoramiento en materia de nombramientos y remuneraciones, además de desarrollar un enfoque del manejo estratégico del Talento Humano, en términos de compensación y desarrollo.

La regulación del Comité se encuentra establecida en un Reglamento Interno específico que define su objeto, composición, funciones y demás aspectos relacionados con su funcionamiento.

Composición del Comité

El Comité está conformado por tres miembros de la Junta Directiva y presidido por uno de ellos. Adicionalmente, sus miembros cuentan con conocimiento y experiencia en los temas relacionados con las funciones asignadas al Comité. El Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial, es invitado permanente a las reuniones del Comité.

Durante el ejercicio del segundo semestre del año 2020 Comité de Nombramientos y Remuneraciones estuvo conformado de la siguiente manera:

Jesús Antonio Gómez | Coordinador

María Elsy Ochoa

Antonio José Picón

Durante el segundo semestre del año 2020 el Comité sesionó con la asistencia del 100% de sus miembros; sus decisiones y actuaciones quedan consignadas en actas cumpliendo los requisitos establecidos en el artículo 189 del Código de Comercio.

Gestión del Comité

Durante el primer semestre del año 2020 el Comité desempeñó sus funciones con autonomía de funcionamiento; el calendario de sesiones y el orden del día fueron definidos por su Coordinador y por el Secretario de la Junta Directiva.

Las principales actividades que desarrolló el Comité fueron las siguientes:

- Se trabajó conjuntamente con la administración en la aplicación y seguimiento de las medidas implementadas durante la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- Se efectuó seguimiento a la política salarial de la compañía y se participó en la construcción de la política de incrementos salariales para el año 2021.
- Se efectuó inicio del estudio para la reanudación de la política de compensación variable analizando diferentes aspectos que la componen; este análisis está en desarrollo.
- Se realizó recomendación a la Junta Directiva respecto de los incrementos salariales a aplicar en el año 2021.

Gestión Ambiental

La organización lideró estrategias y planes en términos de sostenibilidad que conllevan a la transformación e innovación con mejor desempeño durante el 2021, ya que trabaja en acciones para dejar una huella positiva en el planeta y ser referentes en sostenibilidad empresarial.



Dentro de los logros del 2020 se destaca que el Grupo Réditos hizo parte de la comunidad de líderes por la sostenibilidad al estar nombrado en el Directorio de Empresas Socialmente Responsables de la Corporación Fenalco Solidario. También se llevó a cabo la elaboración del Ecosistema Ambiental que permitirá la implementación de nuevas prácticas ambientales y sostenibles en el futuro, y en torno a esto se dio a conocer la nueva política integrada de Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente. Además, se han sensibilizado a los colaboradores de la organización en cuanto a los objetivos de Desarrollo Sostenible. Por estas y otras acciones más, en el 2020 la organización promovió la sostenibilidad, ya que trabaja por un equilibrio social, económico y ambiental.

Gestión Social

En el segundo semestre de 2020, la Fundación Cerca de ti, estrategia de responsabilidad social del Grupo Réditos, contribuyó al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible: "Hambre Cero", con el programa Alimentos para Todos, el cual tuvo como finalidad implementar acciones enfocadas a facilitar el acceso a los alimentos a familias del Grupo Réditos y a la comunidad en general, en la calidad y cantidad necesaria, de manera que no se perciba hambre en el hogar, con cobertura en las subregiones de:

Valle de Aburrá:

98%

Valle de Aburrá:

0,2%

Oriente

1%

Valle de Aburrá:

0,2%

Norte

0,4%



• Acciones destacadas del programa:

- Fortalecimiento de la tienda virtual: inclusión de más de 100 productos nuevos de la canasta básica familiar en diferentes categorías. Además, cada mes se realizaron descuentos y se entregaron obsequios alimenticios en los mercados de los beneficiarios con la intención de brindarles un ahorro representativo.

- **Acceso a alimentos de manera presencial:** Alianza con Colanta, que ofreció descuentos especiales en cárnicos, jugos y lácteos en 65 puntos Mercolanta, en Antioquia.

- **Formación nutricional:** Alimentos para Todos, por medio del blog de formación nutricional (<https://www.fundacioncercadeti.org/formacion-nutricional/>), orientó frente a decisiones de consumo. Fue visitado en el último semestre del año por 697 personas, aproximadamente.

- **Subsidio de leche en polvo para hijos de Colaboradores de 1 a 10 años y compra de mercados:** el programa entregó a los hijos de los colaboradores entre 1 y 10 años, leche en polvo 100% subsidiada, con el fin de aportar a la nutrición y al fortalecimiento requerido a nivel físico y cerebral. Se donaron 1.404 subsidios de leche, con una inversión de \$18.375.281, en el segundo semestre.

- **Satisfacción del programa:** Se realizó encuesta de satisfacción a los compradores del año y se evidenció un 95% de satisfacción con el servicio que brindó

el programa frente a la calidad de los productos, atención oportuna, ahorro y entrega a domicilio.

El 40% de los beneficiarios indicaron que les gustó mercar en el programa por el domicilio hasta la puerta de la casa, el 35% porque el programa manejaba buenos precios, el 18% por la facilidad para pagar por medio de deducción de nómina y el 13% por el subsidio de leche en polvo, para sus hijos menores de 10 años.

El programa Alimentos para Todos finalizó su gestión con 456 compradores entre colaboradores del Grupo Réditos y comunidad general, beneficiando a 1.824 personas aproximadamente, el cual aportó significativamente a la calidad de vida de las familias desde el acceso a 2.970 mercados, las familias invirtieron \$240.329.961 y en total se entregaron 1.692 subsidios de leche, para una inversión de \$21.437.043.

La Fundación enmarcó las estrategias de **Crecimiento y Fortalecimiento Reputacional**, las cuales a través de redes sociales permitieron visibilizar a la Fundación y sus programas de impacto social con 150 publicaciones en el semestre. Durante el segundo semestre se logró un total de 114 apariciones en medios de comunicación para un free press de 96.553.820 y durante todo el 2020 se obtuvo un total de 156 apariciones en medios de comunicación, para un free press de \$287.659.159.

Así mismo, se realizaron distintas estrategias como charlas o actividades virtuales a través del Facebook Live de la Fundación:

- **“Literatura Cerca de ti, alimenta tu vista y conocimiento”**



**Alimenta tu vista
y conocimiento**

En el segundo semestre se realizó la donación de la biblioteca para la primera infancia compuesta por 101 títulos, para la Corporación Viviendo Juntos, que benefició a más de 250 niños, niñas, sus familias y agentes educativos.



Además, la Fundación Ratón de Biblioteca brindó a la Fundación Cerca de ti, contenido audiovisual entre videos y piezas gráficas como aporte al proyecto: “A Otro Nivel”, de la Universidad Réditos, que impactó a 53 colocadores independientes de la fuerza de venta indirecta y sus familias, con herramientas para la alfabetización digital.



● “Música Cerca de ti, alimenta tus oídos”



Desde el 27 de julio al 1 de agosto se realizó diariamente una actividad musical a través de Facebook Live, contando con la participación gratuita de presentadores y artistas reconocidos en el departamento como: Fernando González, Los de Yolombó, Fabio Melao, La Gardelita y Mauricio Ortiz, quienes motivaron a los espectadores a participar en la campaña de donación que posteriormente benefició con ayudas ortopédicas a 32 personas con movilidad reducida, en todo el departamento.

● “Danza Cerca de ti, alimenta tu tacto”

Dando cierre a las actividades virtuales, se llevó a cabo la estrategia Danza Cerca de ti, alimenta tu tacto; desde el 23 al 27 de noviembre, donde cada día se dio a conocer las implicaciones positivas de la danza desde varios frentes: salud física y mental, transformación social, beneficios en las personas de la tercera edad, los infantes, entre otros temas. En cada una de las charlas se contó con la presencia y muestra artística gratuita de distintas personas expertas en la danza.



La alianza entre la Fundación Cerca de ti y la Corporación Viviendo Juntos brindó atención integral a 335 niños y niñas del centro de Medellín, entre los 0 y 5 años, en modalidad virtual. Durante el aislamiento obligatorio se entregaron 1.250 paquetes alimentarios a dicha población.

La Fundación entregó en el segundo semestre del año 935 auxilios con una inversión social de \$91.323.747 aportando a la seguridad alimentaria de la primera infancia, así como a familias en situación de vulnerabilidad, acompañamiento a colocadores y loteros con incapacidades por enfermedad, atención a la salud mental de colaboradores directos e indirectos del Grupo Réditos y la población con movilidad reducida y discapacidad beneficiaria de la Fundación.

Finalmente, en lo corrido del año 2020 se entregaron 2.579 auxilios con una Inversión social de \$193.977.520.

Informe
Asamblea de Accionistas
segundo semestre de 2020



Grupo
Réditos

