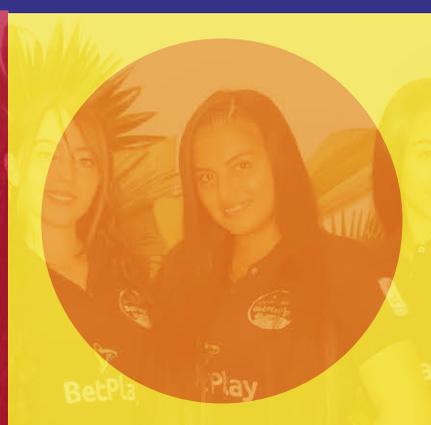
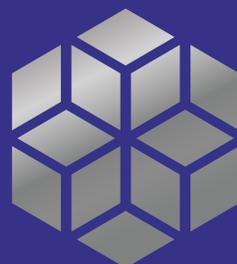


INFORME DE / GESTIÓN

2023-2

Grupo
Réditos



PROPÓSITO SUPERIOR

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

Hace de la inclusión y el desarrollo social sus 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 sus grupos de interés, persiguiendo la sustentabilidad empresarial.



VALORES

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

MEGA 2025

Generación de ingresos sostenibles de un (1) billón de pesos y un margen EBITDA del 17%.



JUNTA DIRECTIVA



Jorge Hernán
Díaz Rodríguez
Presidente



Rubén Darío
Rubio Escobar



Néstor Raúl
Paniagua García



Santiago Luis
Restrepo Betancur



Juan Pablo
Salazar Mejía

SUPLENTES

Álvaro Enrique Castillo Blanco

Iván Darío Berrio Hoyos

Gildardo Echeverri Benjumea

Luis Santiago Cuartas Tamayo

Antonio José Picón Amaya

Secretario General

Andrés Felipe Velasco Molina

Presidente Ejecutivo

Oscar Pérez Agudelo

EQUIPO DIRECTIVO



Oscar
Pérez Agudelo
Presidente Ejecutivo



Carlos Enrique
Salazar Sosa
Vicepresidente Corporativo



Juan Guillermo
Cataño Bedoya
Vicepresidente Comercial y de Marketing



María Victoria
Manjarrés Betancour
Gerente de Planeación y Asegurabilidad



Carmen Elisa
Campuzano Londoño
Gerente Financiera



Carlos David
Araque Granados
Gerente de Demanda TI



Walter
Arango Acevedo
Gerente de Auditoría



Víctor Hugo
Yarce Cossio
Gerente Loticolombia



Steve Roger
Sánchez Ortiz
Gerente Mattis



Juan Camilo
García Landazábal
Gerente Credintegral



José David
Medina Puello
Gerente Megasuerte



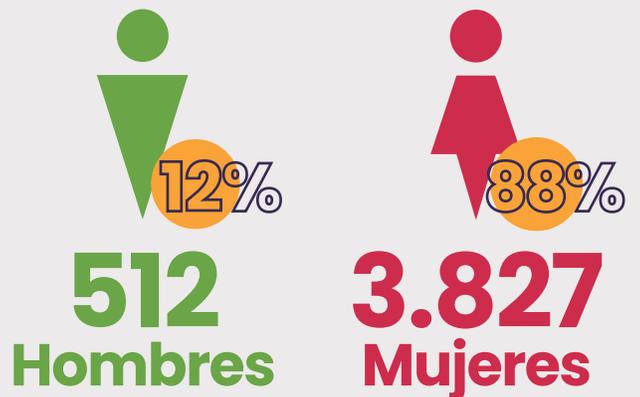
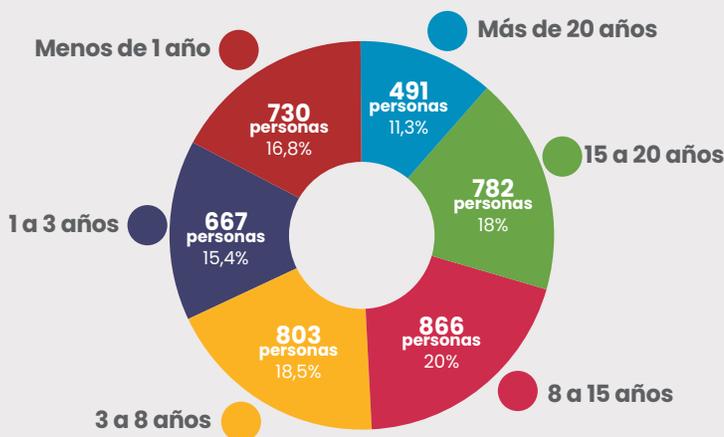
Serafín
Trujillo Silva
Gerente UX Technology

NUESTRA GENTE

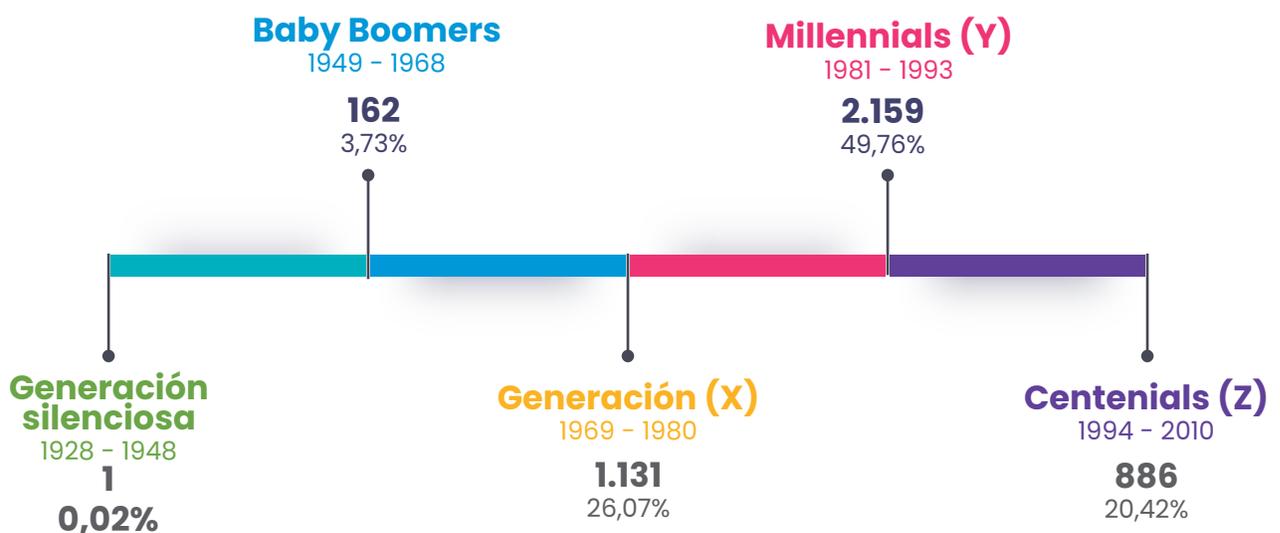
4.339

Total de colaboradores
Semestre 2 – 2023

ANTIGÜEDAD LABORAL



EDAD PORCENTAJE



Durante el segundo semestre del 2023 se desarrollaron diferentes actividades, lo que permitió al Grupo Réditos, conectar y estar más cerca de sus colaboradores.



ANÁLISIS MACRO ECONÓMICO



La economía colombiana termina este 2023, uno de los años recientes más difíciles en términos macro, aparte de la pandemia, en el que se evidenció una desaceleración luego de dos años excepcionales de crecimiento que fueron 2021 y 2022. Adicionalmente, hay que tener en cuenta que en este 2023 se dieron los ajustes en el gasto de los hogares, que fue excesivo en el pasado y que, de alguna manera, tiene que hacerse más sostenible y es, en parte, lo que el Banco de la República ha buscado con los aumentos de la tasa de interés.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), la economía colombiana ha registrado un modesto crecimiento del 0,3% en el último trimestre de 2023, evitando así caer en una recesión técnica, que habría ocurrido si la cifra hubiera sido negativa por segundo trimestre consecutivo. Entre julio y septiembre, la economía se contrajo un 0,6%. A pesar de este resultado, el

crecimiento en el último trimestre representa una disminución de 1,9 puntos porcentuales en comparación con el mismo período de 2022, cuando el crecimiento fue del 2,2%. Con estos datos, el año 2023 cierra con un aumento del Producto Interno Bruto (PIB) del 0,6%, siendo esta la cifra más baja de las últimas dos décadas si se excluye el año 2020, marcado por la pandemia.

Durante el segundo semestre de 2023, la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) mostró una tendencia a la baja, con un promedio de \$4.059 pesos por dólar. Alcanzó un mínimo de \$3.822 pesos por dólar y un máximo de \$4.387 pesos por dólar. La desviación con respecto al promedio fue de \$113 pesos por dólar, evidenciando una notable volatilidad. Esta fluctuación puede atribuirse principalmente a decisiones de política monetaria de la FED, el efecto de las remesas y la crisis bancaria en el mercado estadounidense.

TASA DE CAMBIO REPRESENTATIVA DEL MERCADO (TRM)



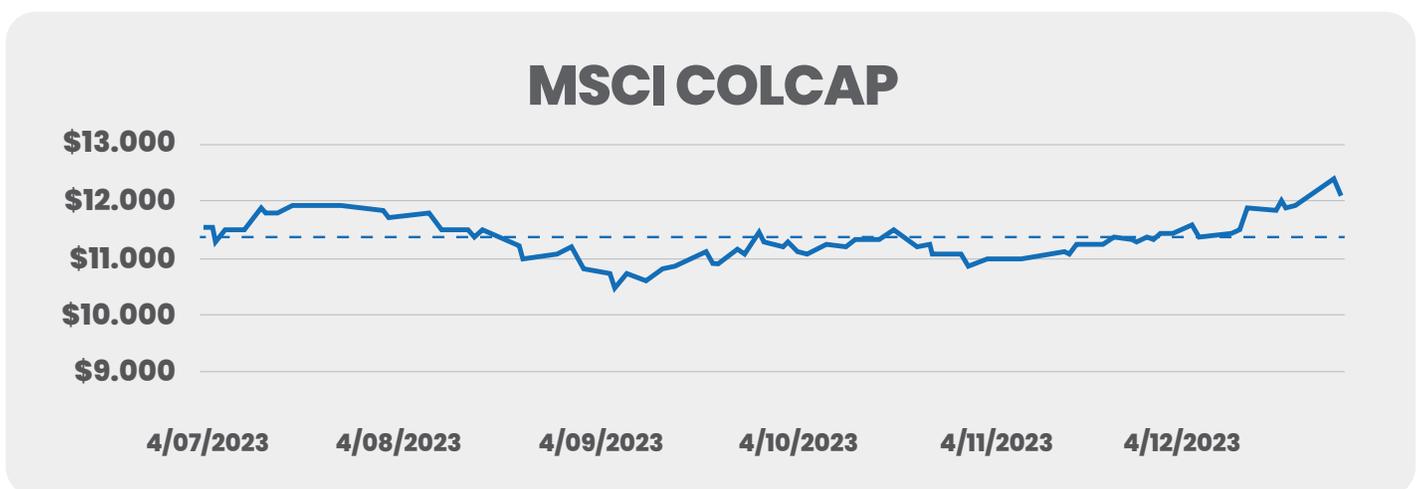
El desempleo mostró una tendencia a la baja desde julio de 2023, cuando se situaba en 9,6%, hasta noviembre del mismo año (9%). Sin embargo, se disparó en diciembre, alcanzando el 10%. Según el Banco de la República, el empleo asalariado se mantuvo relativamente estable, mientras que el segmento no asalariado mostró signos de deterioro, en línea con un menor dinamismo del área rural. Las ciudades con mayor tasa de desempleo fueron Quibdó (24,5%), Ibagué (13,9%) y Riohacha (13,8%). En cuanto a Medellín, la tasa de desempleo en el área metropolitana fue del 8,1%. Por otra parte, para el cierre de año, la tasa global de participación se ubicó en 63,8% y la tasa de ocupación fue del 57,4%.

La inflación experimentó una tendencia a la baja en general. Comenzando en julio con una tasa del 11,78%, la inflación disminuyó gradualmente hasta llegar a diciembre con un 9,28%, cifra que quedó por debajo de las expectativas que rondaban el 9,5%. Este resultado es bastante satisfactorio, especialmente considerando los ajustes de precios en el sector energético, principalmente en las tarifas de energía y gasolina, debido a las deudas heredadas del manejo de la pandemia (FEPC y opción tarifaria). La

desaceleración de la inflación fue favorecida por varios factores, como el menor crecimiento en los precios de los alimentos, la disminución de presiones externas, los precios más bajos de las materias primas y la menor tasa de cambio. Además, el ajuste interno debido a la postura de la política monetaria envió señales claras a los agentes y analistas para reducir las expectativas inflacionarias a corto plazo.

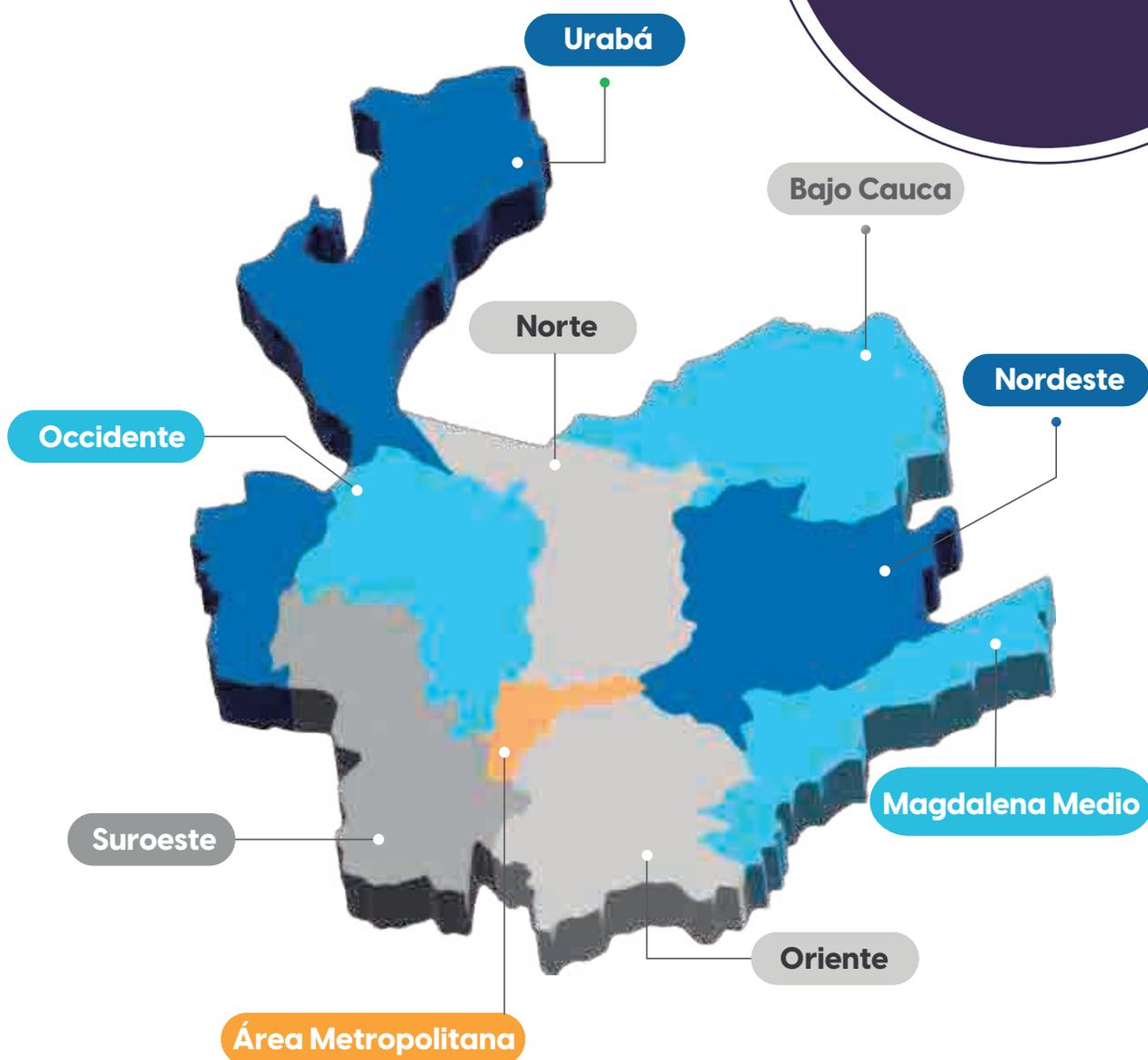
El Banco de la República adoptó medidas expansivas para la tasa de interés de política monetaria. La tasa en julio era del 13,25% y terminó el año en el 13%. La junta directiva del Banco reiteró que esta decisión es coherente con el objetivo de llevar la inflación hacia su meta del 3% y afirmó que las futuras decisiones dependerán de la nueva información disponible.

En el mercado de valores colombiano, el MSCI COLCAP mostró una tendencia estable durante el segundo semestre de 2023. Registró un valor promedio de \$11.337, con un máximo de \$12.420, un mínimo de \$10.480 y una desviación estándar de \$387. Además, la rentabilidad nominal a 6 meses del índice fue del 5,31%.



NUESTRA PRESENCIA

Estamos presente en los **125 municipios de Antioquia**





Crediticio

CREDINTEGRAL



Inmobiliario

Mattis
INMOBILIARIA
Más que tu espacio



**Logística y
Distribución de Loterías**

loni

NUESTROS NEGOCIOS



**Servicios y
entretenimiento**

gana
cerca de ti



**Juegos
localizados**

**CASINO
MEGA
Suerte**



**Apuestas
permanentes
Chance**

Redi
apuestas



Tecnología

UX



NUESTRA ESTRATEGIA

2023 fue un año retador en el que la principal meta del Grupo fue crecer por encima de la inflación, mediante la ampliación de la red a costo variable, el aumento del portafolio y la optimización de costos y gastos, teniendo siempre en el centro de nuestra estrategia al cliente y demás grupos de interés.

En esa línea, en el segundo semestre del 2023 el Grupo tuvo en su portafolio diversos proyectos e iniciativas. Tres de estas últimas fueron cerradas: Vending, Redes (SDR) e Internacionalización y se inició el proceso de escalado de una de ellas: Implementación Invictus, la cual en 2024 será ejecutada como proyecto para su masificación; de otro lado, se dio cierre al proyecto Modelo de servicio y Operación NI y se realizaron dos seguimientos ex post a los proyectos: Raspa&Listo Fase 1 y Cartelería digital EcoDig, donde se validó el

estado actual de los compromisos a su cierre. De los proyectos de 2023 para el año siguiente, se avanzará con doce que se tienen en el portafolio, dos de ellos en planeación y diez en ejecución.

De igual forma, durante el segundo semestre del año se avanzó en la optimización del sistema de venta de Raspa&Listo de Las Instantáneas con el fin de brindar al cliente interno y externo mayor agilidad y asegurabilidad al realizar transacciones, mejorando los tiempos de respuesta del aplicativo, funcionalidades ya existentes, e incluyendo elementos como reportería a entes de control y manejo de inventarios. Así mismo, se avanzó en la renovación de los canales digitales del Grupo, enfocándonos en la página web de Loticolombia, incorporando en ella elementos como Machine Learning, mejoras en pago de premios, gestión de

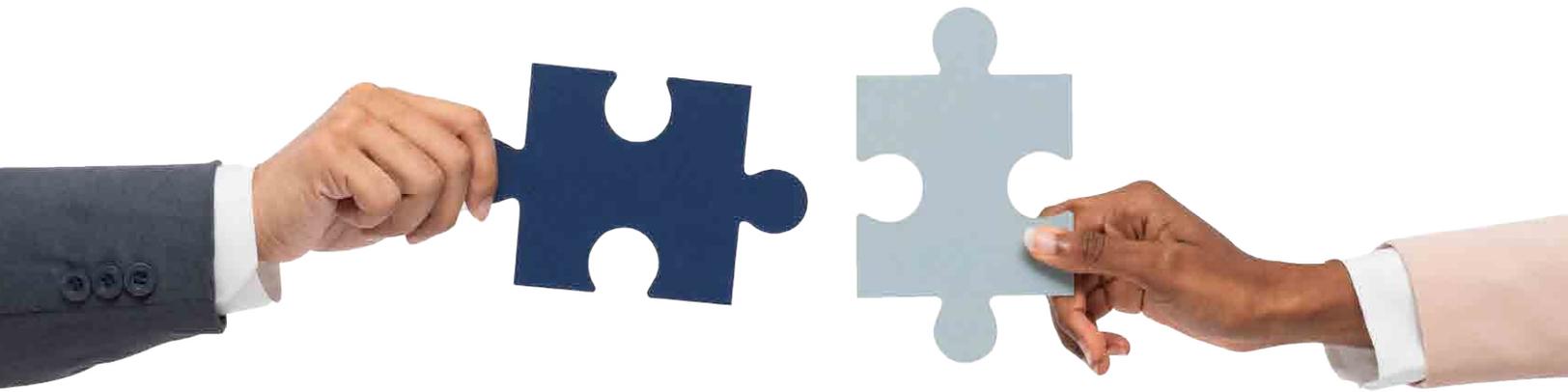
cuponera para impulsar las estrategias comerciales y otros, haciendo que la compra de lotería en línea sea cada vez más amigable y atractiva para el cliente final. Se avanzó en diversas mejoras para Ganaplus, aplicación que pretende reducir los costos fijos en hardware para la compañía permitiendo el crecimiento de la red indirecta a través de software; aplicativo que fue cargado con éxito en la PlayStore con el objetivo de afinar detalles antes de su lanzamiento formal.

Ganaplus cuenta con una gestión digital que aprovecha la evolución tecnológica para brindar la mejor experiencia al cliente aprovechando los avances en los dispositivos móviles e incorporando una validación ágil de identidad de forma electrónica. Además, con el nuevo core transaccional Invictus se busca mejorar la experiencia del cliente interno y externo a través de un sistema de venta y recaudo más rápido y moderno, incrementando con esto los ingresos del Grupo, por lo que durante el segundo semestre se realizaron múltiples pruebas dejando en operación algunos productos en toda la red comercial como recargas, paquetes

celular, SUPER astro, recargas y retiros BetPlay, testeando también todo el portafolio de apuestas permanentes de forma controlada, el cual se espera estabilizar en el primer semestre del 2024 para luego masificarlo en toda la red Gana. Cabe resaltar, que Invictus está compuesto por microservicios que lo hacen más eficiente y permiten que el desarrollo de nuevos productos y servicios sea un proceso más ágil.

Por otra parte, cabe destacar que la eficiencia operativa fue clave para el crecimiento en 2023, por lo que en el segundo semestre del año se continuó explorando oportunidades aprovechando la data y modelos algorítmicos que permiten tomar decisiones sobre el manejo de la red comercial, generando mayor rentabilidad con menos recursos mediante una constante trazabilidad y un control más inteligente a las novedades de nómina presentadas en la red comercial, facilitando el cubrimiento de turnos ante eventualidades, disminuyendo la indisponibilidad del servicio por cierres no previstos.





Así mismo, se optimizó la estructura de la red comercial directa, específicamente de los Ganaservicios, a través de un proyecto que permitió a la compañía constituir un equipo de alto rendimiento que centraliza las labores de las coordinaciones de oficina desde una mesa administrativo-comercial, disminuyendo los costos de los Ganaservicios sin poner en riesgo la calidad del servicio. Este equipo, se apoya en herramientas tecnológicas, analítica de datos y otros para ejecutar sus actividades de manera más eficiente y con menor probabilidad de error, permitiendo además que el personal en campo se enfoque cada vez más hacia la gestión comercial.

En la misma línea, se ejecutó un proyecto de renovación de todo el sistema de circuito cerrado de televisión del Grupo con el fin de fortalecer las condiciones de seguridad de la compañía a través de herramientas tecnológicas como los ronderos virtuales.

Por su parte, con la filial Megasuerte, se trabajó en la transformación del modelo comercial pasando de salas de juego hacia centros de experiencia que le permitan ser una compañía rentable e independiente, mediante la optimización de su oferta de valor de cara al cliente, siendo más competitivo y atractivo en el mercado posicionándose por brindar experiencias.

Entretanto, con Mattis Inmobiliaria, se finalizó la primera fase del proyecto estratégico de Estancias Cortas, que consistió en la creación de una nueva línea de negocio basada en rentar propiedades por corto tiempo a través de aplicaciones y portales web como: Booking, Airbnb, Pxsol y otras, generando nuevos ingresos y llegando a un segmento de clientes inexplorado por la empresa. El modelo fue testeado en 10 unidades habitacionales para posteriormente escalarlo en una segunda fase del proyecto que será llevada a cabo durante el 2024.

Además, dado el nivel de incertidumbre que sigue rondando el mercado, se dio continuidad durante el segundo semestre del 2023 al estudio permanente del entorno en aspectos políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos, ambientales y sectoriales, así como a la competencia directa, indirecta y potencial, las tendencias y los nuevos negocios que podrían impulsar el crecimiento de nuestra organización o que en su defecto, podrían amenazarla en el corto y mediano plazo, con el fin de adelantarnos a ellos y crear con esto estrategias que fortalezcan y aseguren nuestra permanencia en el sector.

NUESTRA GESTIÓN COMERCIAL Y DE MARKETING

En el segundo semestre de 2023, la gestión comercial y de marketing del Grupo Réditos centró sus objetivos en dos pilares:

1. Consolidación de una operación eficiente que permita dar viabilidad y sostenibilidad a nuestra organización en medio de un mercado con muchos desafíos ante la situación económica que afronta el país.
2. Desarrollo de alternativas diferentes con la estructura tecnológica actual para buscar el mejor resultado en las ventas, específicamente en los juegos de suerte y azar propios de la organización, sin escatimar esfuerzos en las líneas de negocio de mayor crecimiento.

Es así como se logró una eficiencia en la operación de ventas superior a los \$6.000 millones con la conversión de los formatos de puntos de venta, volcando una parte del modelo a canal variable para lograr el equilibrio ante épocas de alta inflación y estancamiento de una parte de la demanda, teniendo en conclusión, un modelo mixto que genera mayor rentabilidad y disminuye la incertidumbre para la continuidad del negocio.

El énfasis en trabajar a futuro con modelos segmentados en la red de ventas mediante información precisa del momento de la compra y de la emoción de los clientes, permitió avanzar en el modelo de cartelería digital, que consiste en implementar información dinámica en los puntos de venta a través de las pantallas digitales administradas mediante



un sistema central que permite enviar información programada según las estrategias de la organización, mantener actualizados los resultados de los sorteos, publicarlos en vivo de diferentes clases y más funcionalidades que buscan trabajar en la segmentación del modelo de compra de clientes. Para el segundo semestre se incorporaron 400 pantallas en los puntos de venta y se pretende llegar a las 1.000, con lo que se tendrá un alto impacto en los proyectos futuros de la organización y la renovación de los puntos de venta.

En términos de portafolio, el mayor énfasis se hizo en los productos de precio fijo, que vienen presentando el mejor comportamiento en el mercado de los juegos de suerte y azar, como ocurre con Bono, que creció más del 27% y Billonario,

que creció 21% a fin de año, comparado con el año anterior. Es el caso similar de las loterías, con un crecimiento de 22,6% gracias al mejoramiento en la oferta y exhibición del producto, así como al cambio en modelo de devolución negociado con las loterías del país, convirtiendo a la organización en la red de mayores ventas de Colombia y logrando que Antioquia fuera el primero en lugar de ventas de loterías, por encima de Bogotá y Cundinamarca.

Entretanto, el producto Raspa&Listo no tuvo un buen comportamiento en el segundo semestre del año 2023 decreciendo 2,52 %, principalmente por inconvenientes tecnológicos y por la poca apreciación que generó posteriormente para los clientes del juego, el cual en el 2022 había logrado ventas superiores. No obstante, se terminó el año como la red de mayores ventas en este tipo de juegos en Colombia por encima de Bogotá y Valle del Cauca.

BetPlay en la línea de Juegos Online, por su parte, se sigue consolidando como el modelo de juego más grande y dinámico del mercado colombiano que en 2023 logró un crecimiento del 53,7% en las apuestas, logrando un sólido segundo puesto que se basó en la mejora de la participación en casinos y el resultado sobresaliente en slots en el mercado en Antioquia.

En materia de juegos localizados, la operación de Megasuerte ha logrado un cambio sustancial en su modelo de trabajo; gracias a la experiencia de la Junta Directiva y de la nueva Gerencia de la filial se ha logrado un cambio significativo en la oferta que comprende la implementación de nuevas salas de juego con parte de equipos renovados y la inclusión de ruletas, dando como resultado un crecimiento en la oferta del sector y derivando en un crecimiento de las apuestas del 43%, superando los \$4.000 millones en el mes de diciembre.

El producto SUPER astro ha aplanado su crecimiento tal y como ocurre con el Chance y termina el año con crecimientos inferiores al 5% en todo el país, logrando un consolidado del 8%, donde su mayor fortaleza ha sido la activación de producto en puntos de venta y la comunicación masiva, la cual se está ajustando para mejorar su efectividad; de igual forma, se está reforzando la estrategia 2024 para mejorar la capilaridad con la fuerza de ventas.

La operación del Baloto se ha estabilizado en el departamento de Antioquia, donde logró tener un crecimiento del 41% consolidado frente a 2022, gracias a la normalización de la operación novedosa del juego y al lanzamiento de la nueva modalidad denominada Miloto, que es una matriz más pequeña de juego tipo Loto que busca incorporar nueva base de clientes a un menor precio (\$4.000). El juego está en su proceso de expansión y se proyecta un aporte mayor a la gestión de ventas en el año 2024.

La unidad de Servicios de Red (SDR) ha enfocado los esfuerzos en sostener las principales líneas de negocio como son los recaudos, pagos y recargas de telefonía celular, dado el decrecimiento continuo de la línea de giros postales en Colombia y donde según las cifras del Gobierno Nacional, el mercado de este servicio cayó 34% en 2023, con principal énfasis en el mercado de Bogotá. Los pagos empresariales siguen siendo los de mejor comportamiento, consolidando la relación con grandes aliados como EPM, Metro y Sistecrédito. Las Recargas presentan un estancamiento en el segundo semestre del 2023, pero en este caso se da por competidores de plataformas tecnológicas que ofrecen una buena alternativa dentro del portafolio y por la facilidad de recargar en aplicaciones como Nequi, proceso que se debe trabajar en reducir su impacto a través de Powwi, la aplicación propia del Grupo que debe garantizar en el tiempo al



menos la transaccionalidad con los clientes base del negocio para buscar la monetización con otras alternativas y servicios dentro del ecosistema de la red.

En el segundo semestre se consolidó la operación de Powwi en Gana con el pago de la nómina de la red comercial y el pago del servicio de Restaurante en la sede principal, siendo el departamento que más aporta en el total de clientes directos de todas las redes aliadas.

De otra parte, la salud de la marca se mantiene positiva con valores superiores al 90% y se sigue fortaleciendo la cultura de servicio en la red directa para mitigar la mejora que se evidencia y que puede afectar la imagen y reputación de la organización en un momento determinado. La imagen y el Net Promoter Score (NPS) mantienen porcentajes altos de aceptación en el mercado y se continúa en el segundo semestre de 2023 en la implementación del modelo de Experiencia de Gana, con el cual se busca la mejor relación servicio - cliente en toda la red directa.

En resumen, se tiene un segundo semestre con reducción importante en la dinámica del ingreso del principal juego de la organización, que ha tenido que aumentar los esfuerzos para contener la desaceleración del mercado con elementos manuales y orgánicos, mientras se terminan los desarrollos tecnológicos necesarios para lanzar las nuevas opciones de juego y las alternativas de sorteos que trajo la norma en el año 2023 para mejorar el desempeño de los productos de Chance en el país. Hay proyectos novedosos y ambiciosos para el primer semestre de 2024 que apoyen la generación de ingresos y la dinámica del juego del Chance en el departamento y la variable tecnológica será el centro de los esfuerzos para iniciar el modelo de mayor oferta de juegos directos en el mercado y la opción de alternativas digitales con buena experiencia de uso para lograr la penetración en los segmentos que ha venido buscando la empresa en los últimos años.

APUESTAS PERMANENTES Y JUEGOS LOTÉRICOS

En el segundo semestre de 2023, **Apuestas Permanentes y Juegos Lotéricos** generó ingresos por **\$343.744 millones de pesos**.

Las **Apuestas Permanentes** aportaron un ingreso en el segundo semestre de 2023 de **\$283.781 millones de pesos**, con una variación positiva del **3,08% (\$8.472 millones)** frente al segundo semestre del año 2022.

El ingreso de los productos diferenciados o llamados de precio fijo es de **\$105.522 millones**, con una participación en el total en **Apuestas Permanentes** del **37,2%**.

El producto **Raspa&Listo**, para el segundo semestre de 2023, generó un ingreso de **\$30.875 millones de pesos** y tuvo una variación negativa al segundo semestre del año 2022 del **-17,57 % (-\$6.582 millones)**.

El producto **SUPER ASTRO**, para el segundo semestre de 2023, generó un ingreso de **\$19.119 millones de pesos** y una variación positiva frente al año 2022 del **7,73% (\$1.371 millones)**.

El ingreso correspondiente a la comercialización de Lotería en el segundo



semestre 2023 fue de **\$8.003 millones** y tuvo una variación positiva al segundo semestre del año 2022 del **17,83% (\$1.211 millones)**.

El producto **Baloto**, para el segundo semestre de 2023, generó un ingreso de **\$1.591 millones de pesos** y tuvo una variación positiva al segundo semestre del año 2022 del **53,53% (\$555 millones)**.

La comercialización del producto **Raspa&Listo** Lotería de Medellín generó en el segundo semestre un total de **\$163 millones en nuevos ingresos** para la compañía.

Se dió continuidad al plan de trabajo de **La Gran Rifa Antioqueña**, posicionándose entre el público apostador como una alternativa de juego de suerte y azar, con un **recaudo total de \$210 millones**.

En referencia al producto **Chance Millonario** está en el ranking nacional del cuarto puesto, con un **recaudo de 4.535 millones de dólares**.

Juegos	Ventas		Var. 2022 vs 2023	
	Segundo semestre 2022	Segundo semestre 2023	\$ Var.	% Var.
Chance	\$275.309	\$283.781	\$8.472	3,08%
Raspa&Listo	\$37.457	\$30.876	-\$6.582	-17,57%
Super Astro	\$17.748	\$19.120	\$1.371	7,73%
Lotería	\$6.792	\$8.003	\$1.211	17,83%
Baloto	\$1.036	\$1.591	\$555	53,53%
Raspa&Listo LM	\$0	\$163	\$163	0,00%
Rifas	\$210	\$210	\$0	0,00%
Total	\$338.553	\$343.744	\$5.190	1,53%

CANAL COMERCIAL TRADICIONAL

CONSOLIDACIÓN DEL CANAL DIRECTO Y CRECIMIENTO EN CANALES DE COSTO VARIABLE

En el 2023 se concentraron los esfuerzos del Proceso Comercial, en la orientación al resultado, empeñándose en el crecimiento sostenible, la preferencia de los clientes no sólo por los canales directos sino también por los de costo variable, dándole un especial protagonismo a las tiendas como uno de los canales de futuro, consolidando los **GANACORRESPONSALES y CVC** (concesionarios) como pilar fundamental del crecimiento de las ventas, compitiendo efectivamente para ganar mayor participación y valor en el mercado de redes transaccionales al paso.

En 2023, se finalizaron los procesos de optimización logrando que hoy se tenga una Red Directa más efectiva en todo el departamento de Antioquia y concentrando los esfuerzos futuros en la mejor experiencia a través de los puntos de venta.

Se continuará reforzando la implementación de nuevos canales al igual que el seguimiento a los indicadores de ventas, de la mano de herramientas tecnológicas como Power BI, donde a través de los diferentes tableros de gestión, se monitorean y gestionan los resultados y acciones comerciales, por canal, zona y punto de venta.

SINERGIA COMERCIAL CENTRAL DE INTELIGENCIA CORPORATIVA

La Central de Inteligencia Corporativa (CIC) ha sido fundamental en la mejora constante de la gestión comercial con diversos enfoques. Esto se logró con la elaboración de informes que proporcionan una panorámica de 360 de la red en cuanto a comportamientos de venta y disponibilidad. El objetivo principal es direccionar estratégicamente los esfuerzos comerciales hacia áreas, canales y productos clave, optimizando así las estrategias con resultados más efectivos.

NUEVOS PROYECTOS DE GESTIÓN COMERCIAL

En la búsqueda de un modelo de gestión comercial óptimo y eficiente, se toma la decisión de enfocar la operación y seguimiento mediante la concentración de actividades propias de las coordinaciones de los Ganaservicios en la sede administrativa, permitiendo un mayor acompañamiento y gestión no sólo en términos operativos-administrativos sino más importante aún, en el seguimiento y resultados de la venta.

ADOPCIÓN PORTAFOLIO POR CANALES

En el **segundo semestre del 2023**, se da un aumento en las ventas en todos los sub-canales, alcanzando un crecimiento del **7,9%** con respecto al **segundo semestre de 2022**.

En el **Canal Indirecto durante el 2023**, el 97% de los vendedores activos realizaron ventas de Chance, generando un importante crecimiento del **17,8%** en nuestros productos Pareto de JSA (Chance, Baloto, BetPlay, Raspa&Listo, Lotería y SUPER astro), equivalentes a **\$40.924.860.695**. Destacando el subcanal Concesionario como el mayor contribuyente, con un crecimiento del **35,4%**. Asimismo, el subcanal Ganacomercio logró la mayor participación, representando un **50%** de las ventas totales del canal.

En el canal directo, durante el segundo semestre de 2023, el **99,5%** de los vendedores activos realizaron ventas de

Chance, con una ligera reducción del **0,03%**, en el número de puntos de venta directos, pasando de **1.517** a **1.466**; no obstante, se logró un crecimiento en ventas del **0,4%** equivalentes a **\$1.064.549.919**, lo cual da cuenta de la eficiencia con la cual se está manejando este canal. Los Ganaservicios destacan como el subcanal con la mayor variación en las ventas, registrando un aumento del **58%**, lo que equivale a **\$4.786.337.817**.

En cuanto al producto Raspa&Listo, se observa un significativo crecimiento en la cantidad de vendedores, con venta del producto en ambos canales. En el canal indirecto, se experimenta un aumento del **67%**, con **865** vendedores adicionales en comparación con el año 2022. En el canal directo, el crecimiento fue del **68%**, sumando **380** vendedores más a la red de distribución, logrando un incremento en las ventas del producto del **76%** equivalente a **\$2.732.418.000** adicionales.



RESULTADOS VENTAS

Durante el segundo semestre del año 2023, la empresa evidencia un crecimiento del **7,87%** en el recaudo de los productos insignia: **Chance, BetPlay, SUPER Astro, Lotería en línea, Raspa&Listo y Baloto**. Este periodo ha culminado con un total de **\$575.561.662.123** en recaudación.

Este aumento se atribuye en gran medida a la destacada actuación de Chance, que lideró las ventas con una participación del **48,55%**, generando un recaudo de **\$279.410.961.829**. En segundo lugar, **BetPlay** contribuyó de manera significativa con un **24,95%** de participación y ventas por un total de **\$143.577.399.069**.

Cabe destacar que este crecimiento ha sido posible debido a la sinergia de los subcanales directo e indirecto, los cuales han impulsado el apalancamiento en las

ventas. El **Canal Directo** ha alcanzado una participación del **52,87%**, siendo **Punto Fijo** el líder con un **46,54%** de participación y ventas por **\$267.893.023.006**. Por su parte, el **Canal Indirecto** ha representado el **47,13%** de participación, liderado por **Colocadores Independientes** con una participación del **23,62%** y ventas por **\$135.926.045.410**.

En cuanto a la variación respecto al segundo semestre de 2022, se observa una evolución muy positiva en el canal indirecto. Este progreso se debe al exitoso proceso de migración que se ha realizado, logrando una mejora del **17,77%**, equivalente a **\$40.924.860.753**. Este esfuerzo estratégico ha contribuido significativamente a consolidar la posición de la compañía en el mercado **generando mayor venta en canales de costo variable**.

Recaudo por productos y canales segundo semestre de 2023

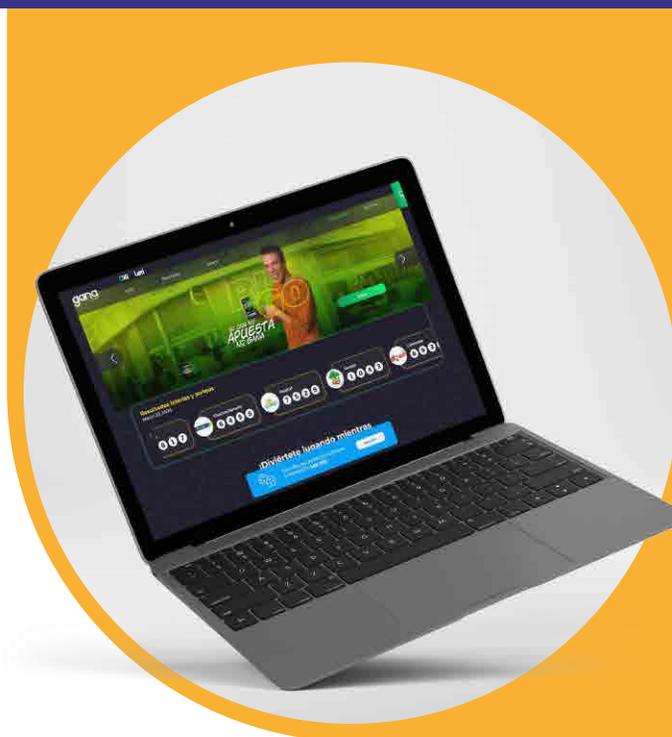
Tipo de Agrupación Producto	Rec. 2023	Part. 2023(%)	Rec. 2022	Part. 2022(%)	Var. Abs.	% Variación
Chance	279.410.961.829	48,55%	272.011.312.882	50,98%	7.399.648.947	2,72%
Bet Play	143.577.399.069	24,95%	114.088.270.184	21,38%	29.489.128.885	25,85%
Super Astro	67.738.884.661	11,77%	64.652.212.167	12,12%	3.086.672.494	4,77%
Lotería en Línea	38.466.127.500	6,68%	32.659.085.500	6,12%	5.807.042.000	17,78%
Raspa&Listo	30.875.801.000	5,36%	37.457.352.000	7,02%	-6.581.551.000	-17,57%
Baloto	15.492.488.064	2,69%	12.704.018.740	2,38%	2.788.469.324	21,95%
Total	575.561.662.123	100,00%	533.572.251.473	100,00%	41.989.410.651	7,87%

Canal	Sub Canal	Rec. 2023	Part. 2023 %	Rec. 2022	Part. 2022 %	Var.Abs.	Var.%
Directo	Punto Fijo	267.893.023.006	46,54%	273.592.774.269	51,28%	-5.699.751.262	-2,08%
	Grandes Superficies	22.556.888.098	3,92%	20.291.696.349	3,80%	2.265.191.748	11,16%
	Ganaservicios	13.044.889.664	2,27%	8.258.551.869	1,55%	4.786.337.795	57,96%
	Línea Metro	703.042.284	0,12%	497.198.934	0,09%	205.843.350	41,40%
	Ganamóvil	43.051.129	0,01%	572.848.862	0,11%	-529.797.733	-92,48%
	Vending Machine	36.726.000	0,01%	0	0,00%	36.726.000	0,00%
Total Directo		304.277.620.181	52,87%	303.213.070.283	56,83%	1.064.549.898	0,35%
Indirecto	Colocador Independiente	135.926.045.410	23,62%	124.670.166.201	23,37%	11.255.879.209	9,03%
	Ganacomercio	99.989.176.860	17,37%	79.532.768.595	14,91%	20.456.408.265	25,72%
	Concesionario	34.994.181.183	6,08%	25.836.561.265	4,84%	9.157.619.918	35,44%
	Red de Redes	374.638.488	0,07%	319.685.127	0,06%	54.953.361	17,19%
Total Indirecto		271.284.041.942	47,13%	230.359.181.189	43,17%	40.924.860.753	17,77%
Total General		575.561.662.123	100,00%	533.572.251.473	100,00%	41.989.410.651	7,87%

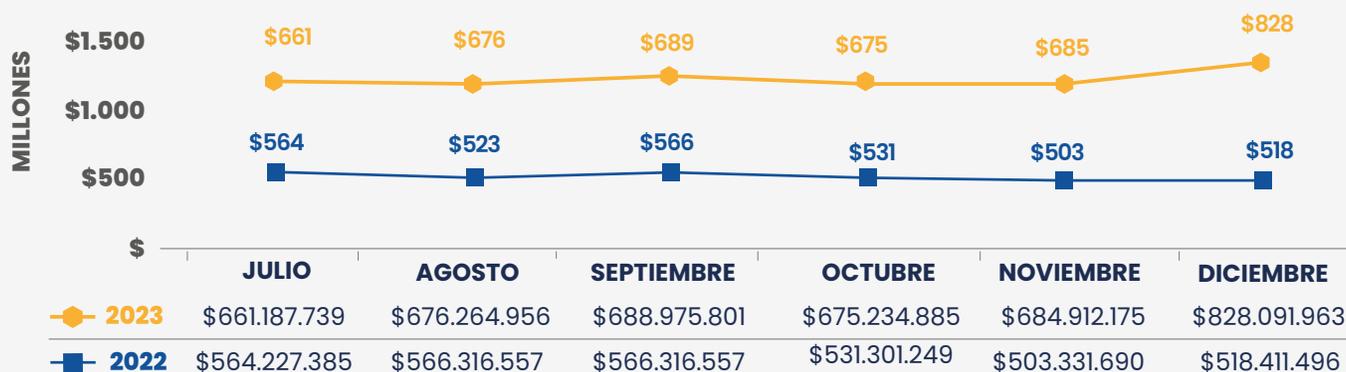


CANAL DIGITAL

El sitio web www.gana.com.co presentó un crecimiento en ventas del **31 %** correspondiente a **\$1.007.849.681** en el **semestre de julio a diciembre de 2023 con respecto al mismo periodo de 2022**, resultado del análisis y gestión permanente de la data, la segmentación a partir el comportamiento de compra del cliente y estrategias a la medida.



Ventas 2 semestre 2023 Vs 2022

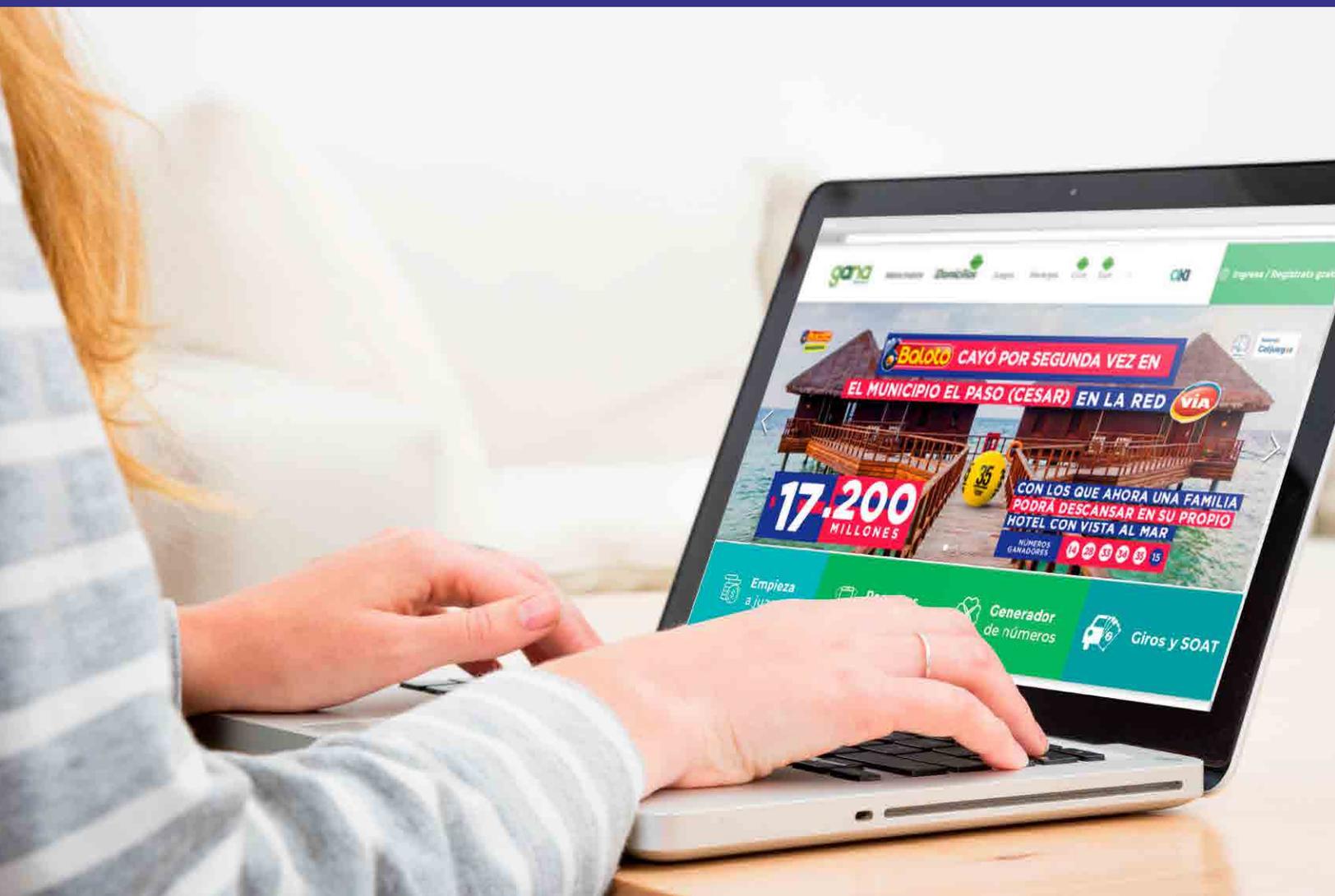


Con las diferentes estrategias comerciales implementadas se lograron resultados de crecimiento que acompañan la venta como:

Periodo	Venta	Cientes nuevos	Ticket promedio	Tasa de recompra	Tasa de conversión
Semestre II 2022	\$3.206.817.838	15.847	\$4.927	12%	5%
Semestre II 2023	\$4.214.667.519	19.894	\$4.633	22%	5%
% Crecimiento	31%	26%	-6%	10%	

Para el crecimiento del canal se realizó la dispersión de bonos OKI, donde se redimieron 115.107 bonos equivalentes a un

58% de utilización y que generaron en total unas ventas por \$2.359.970.804.



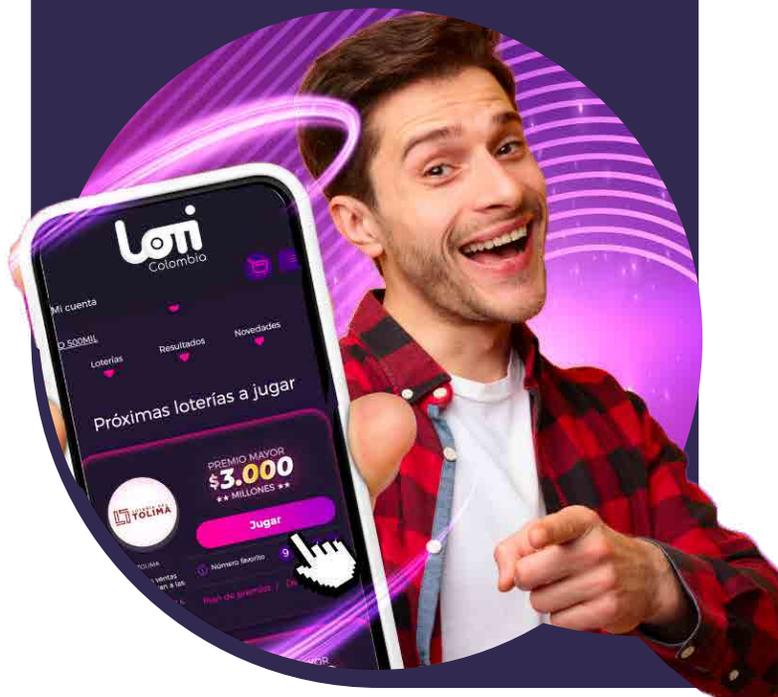
JULIO - DICIEMBRE 2022		JULIO - DICIEMBRE 2023		
BONOS OKI		BONOS OKI	% CRECIMIENTO	
Entrega de bonos	187.688	Entrega de bonos	266.860	42%
Redención de bonos	65.467	Redención de bonos	115.107	76%
% Promedio de redención	54%	% Promedio de redención	58%	7%
Total compras JSA para ganar bono	\$1.405.774.937	Total compras JSA para ganar bono	\$2.359.970.804	68%

En el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2023, se llevaron a cabo seis campañas centrales, lo que representó una venta asociada total de \$1.872.000.000 con una inversión de \$50.000.000 aproximadamente.

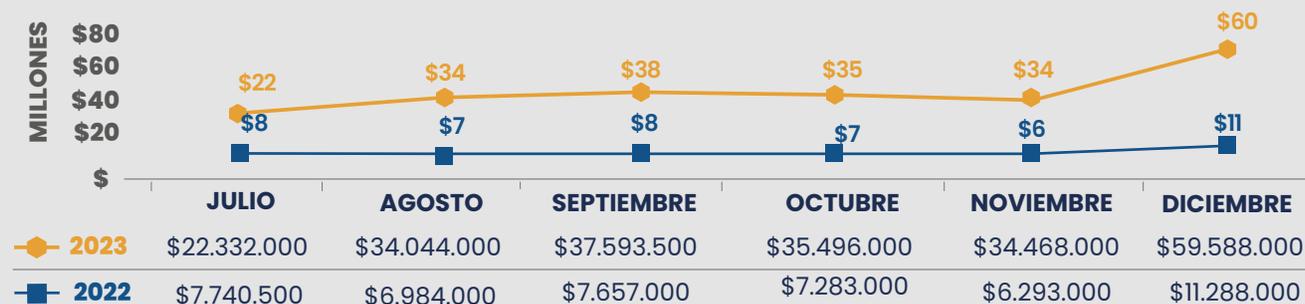
Un modelo de recomendación que impactó a 4.863 clientes de manera automatizada generando una venta total en el semestre de \$119.171.082.

CANAL LOTI WEB

El sitio web www.lot.com.co presentó un crecimiento en ventas de **373 %** correspondiente a **\$176.276.000** en el **semestre de julio a diciembre de 2023 con respecto al mismo periodo en 2022**, resultado del análisis permanente del canal digital, realizando segmentación permanente según el comportamiento de consumo del cliente.



Ventas 2 semestre 2023 Vs 2022



Con las diferentes estrategias comerciales implementadas se lograron resultados de crecimiento que acompañan la venta como:

Periodo	Venta	Clientes nuevos	Ticket promedio	Tasa de conversión
Semestre II 2022	\$47.245.500	651	\$7.042	5%
Semestre II 2023	\$223.521.500	3.578	\$8.447	15%
% Crecimiento	373%	450%	20%	200%

Se realizó dispersión de bonos OKI para movilizar el resultado total de la venta así:

JULIO - DICIEMBRE 2022		JULIO - DICIEMBRE 2023		
BONOS OKI		BONOS OKI	% CRECIMIENTO	
Entrega de bonos	29	Entrega de bonos	11.546	39.714%
Redención de bonos	16	Redención de bonos	3.033	18.856%
% Promedio de redención	72%	% Promedio de redención	63%	-13%
Total compras JSA para ganar bono	\$841.000	Total compras JSA para ganar bono	\$34.025.599	3.946%

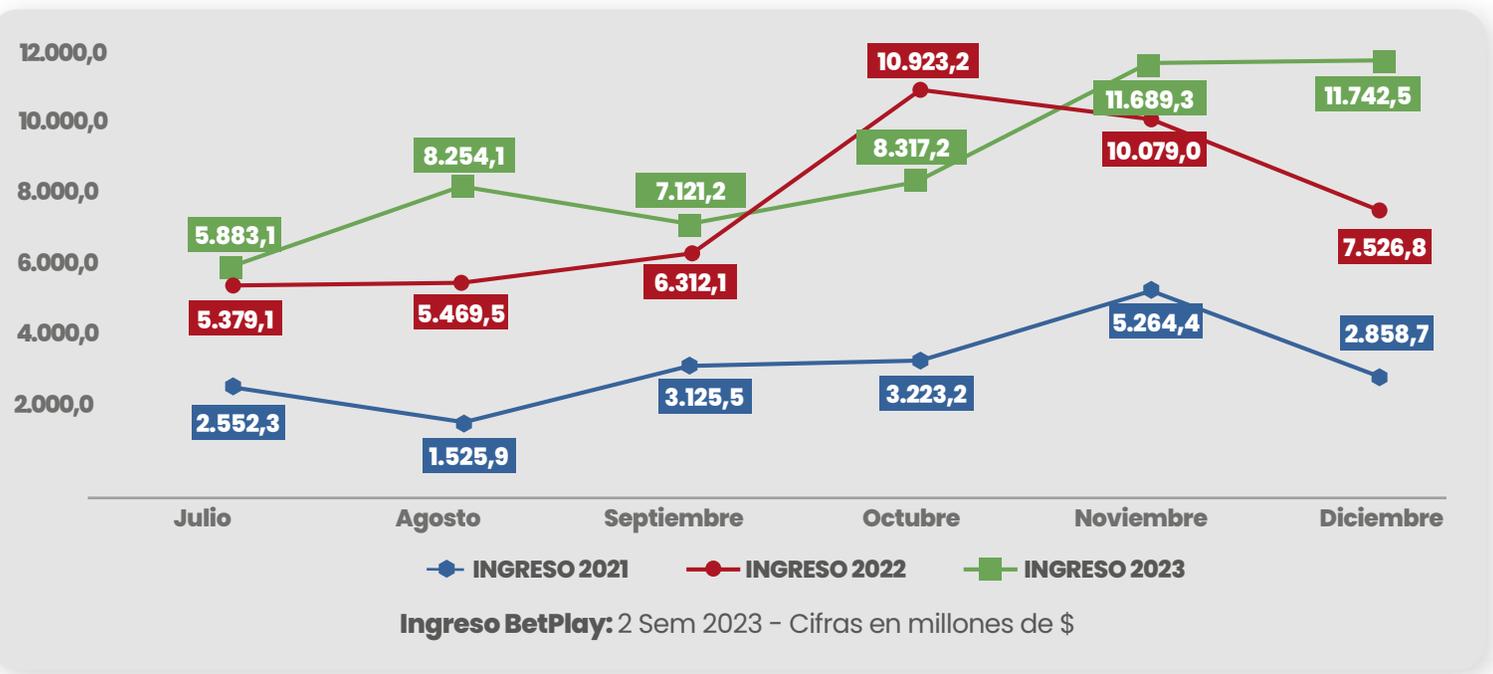
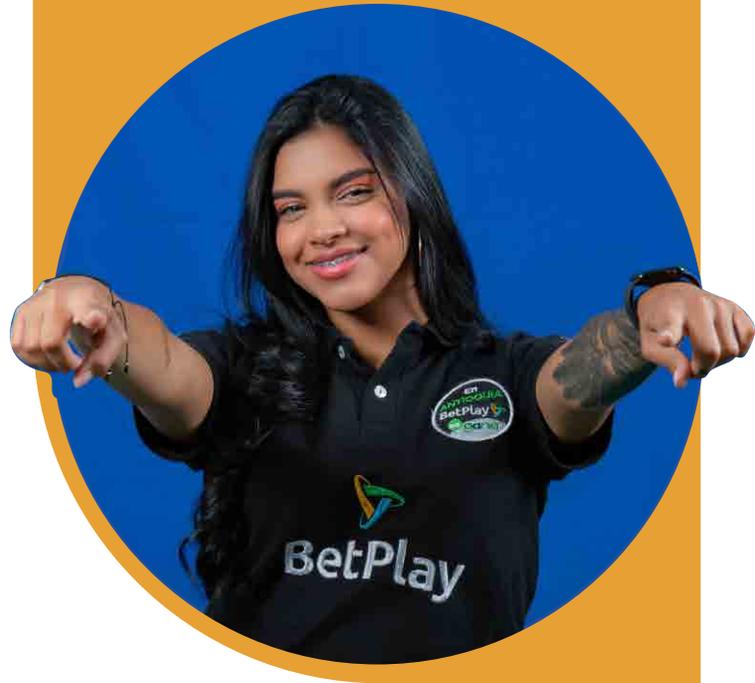
La dispersión se centró en el ciclo de vida del cliente y el RFM (Recencia - Frecuencia - Monto), las estrategias específicas para cada segmento de clientes, según la lotería comprada y recomendada con el objetivo de incrementar las ventas y consolidar el logro de las metas establecidas durante el periodo de julio a diciembre de 2023; adicionalmente se llevaron a cabo 5 campañas centrales, lo que representó una venta asociada total de \$88.483.500 con una inversión de \$12.000.000.

En diciembre se inició la cuponera digital, una de las estrategias comerciales más importantes para el sitio web de Loticolombia, que tiene como objetivo principal, apalancar el cumplimiento de las metas, estableciendo promocionales basados en la atracción de nuevos compradores e incentivando la recompra a clientes recurrentes.



JUEGOS ONLINE

El producto BetPlay alcanzó un **crecimiento del 16,0% en ingresos** durante el segundo semestre del 2023 comparado con el mismo periodo en 2022, **y del 185,8%** comparado con el mismo periodo en 2021, **con un cumplimiento presupuestal del 89,2%**. El resultado se vio impactado por premiación, lo que se ve reflejado en una liquidación de 1,88% durante el segundo semestre del 2023 en comparación de 2,40% en el mismo periodo en 2022. **La variación en Ingresos significó un adicional durante el segundo semestre del 2023 de \$7.318 millones de pesos en comparación con el mismo periodo de 2022.**



El indicador de usuarios registrándose en BetPlay.com.co reflejó un decrecimiento del 13,6% durante el segundo semestre del 2023 comparado con el mismo periodo de 2022, que estuvo asociado al gran tráfico de registros generado por el mundial de fútbol Qatar, y **un crecimiento del 67,3%** comparado con el mismo periodo en 2021. Se alcanzó **una efectividad del 76,5% de usuarios que realizan su primer depósito sobre el total de usuarios registrados (FTD – First Time Deposit)**, reflejando así un comportamiento muy positivo y levemente menor en comparación con el mismo periodo en 2022, donde la efectividad fue del **79,6%**, lo anterior, por optimización en los procesos de validación digital de la plataforma en Corredor Empresarial. Este crecimiento permitió alcanzar una base de **usuarios registrados con corte a diciembre de 2023 de 863.501**, alcanzando **un incremento en el indicador de 35,1%** al finalizar el segundo semestre del 2023 comparado con el cierre del 2022, lo que corresponde a **224.457 usuarios adicionales**.

Durante el segundo semestre del 2023 se alcanzó **un incremento en el indicador de Depósitos del 24,6%** comparado con el mismo periodo en 2022, **y del 184,3%** comparado con el mismo periodo en 2021.

La estrategia comercial se centró en la optimización de las campañas de atracción de usuarios nativos digitales (segmentando campañas por vertical), la amplificación del proceso de comunicación de las promociones utilizando Influencers, la creación de experiencias asociadas a eventos de ciudad y el desarrollo comercial de redes de terceros (PTM, Transferimos y

MegaRed), esta última acción permitió fortalecer la captación de usuarios vinculados a la competencia desde sus ecosistemas transaccionales (WPlay, Rushbet, Codere, Yajuego), alcanzando en este canal **Depósitos por \$18.087 millones de pesos** durante el segundo semestre 2023, en comparación con los **\$23.035 millones de pesos** que se alcanzaron durante toda la vigencia 2022. **Este valor de redes de terceros corresponde al 11,1% del total del Depósito del producto durante el segundo semestre 2023.**

Durante el segundo semestre del 2023 se alcanzó **un incremento en el indicador de apuestas del 39,2%** comparado con el mismo periodo en 2022, y del **217,7%** frente al mismo periodo en 2021.

Como estrategia comercial, se han movilizado los incentivos para apuestas con campañas asociadas a la construcción de experiencias físicas para los usuarios, fortaleciendo la presencia de la marca en eventos deportivos y de ciudad muy relevantes, como partidos de la Selección Colombia, lo anterior, a través de alianzas con marcas representativas del mercado y foco en los segmentos de mayor poder adquisitivo. Adicional, la amplificación del proceso de comunicación de las promociones utilizando influencers y el fortalecimiento del posicionamiento de BetPlay aprovechando los activos de los patrocinios vinculados a los equipos de la región con el fin de generar mayor efectividad y vínculo emocional con la marca. Así mismo, se reforzaron las campañas de marketing digital centradas en Slots y Casino para desarrollar de forma más acelerada estos dos verticales.

EVOLUCIÓN DE SERVICIOS DE RED

La unidad presentó una variación del -14,4% en el ingreso respecto al mismo periodo del año anterior, que corresponde en parte a la contracción del mercado de giros postales y recarga de telefonía, así como a la proliferación de redes con modelos de negocio Fintech, monederos digitales, neobancos, entre otras soluciones, que han generado un declive en la operación de transacciones a través de nuestra red.



CATEGORIA	2do Semestre 2022	2do Semestre 2023	% VAR	%PART	\$DIF
GIROS	\$13.866	\$9.207	-33,60%	27,2%	-\$4.659
RECARGAS DE TELEFONÍA	\$10.199	\$9.079	-10,98%	26,8%	-\$1.120
RECAUDOS EMPRESARIALES	\$9.434	\$9.807	3,95%	28,9%	\$373
PAGO SUBSIDIOS	\$3.483	\$3.861	10,85%	11,4%	\$378
SEGUROS	\$631	\$0	-100,00%	0,0%	-\$631
LÍNEA METRO	\$1.342	\$1.384	3,13%	4,1%	\$42
OTROS PRODUCTOS	\$675	\$551	-18,37%	1,6%	-\$124
TOTAL	\$39.630	\$33.889	-14,49%	100,0%	-\$5.741

*Cifras en millones

Para contrarrestar dicha situación se inició un proceso de apalancamiento con la billetera Powwi, presentando un crecimiento significativo de la aplicación en Antioquia, donde se inició el pago de nómina de nuestra fuerza de ventas a través de la aplicación y mesas de trabajo con el aliado para materializar en el corto plazo nuevos productos como Giro Financiero, QR y un botón de pago que impactarán directamente nuestra red.

También se avanzó en la implementación de las corresponsalías bancarias, con Conexred (Grupo Aval) y Coltefinanciera, proyectos con los cuales pretendemos dinamizar el portafolio con nuevos servicios de cash in y cash out, que a su vez permita ser un portafolio atractivo para el subcanal Ganacorresponsal.

De otro lado, cerramos el año con un comportamiento positivo en categorías de Pagos Empresariales en un 10,8 % y Recaudos Empresariales en un 3,9 % y Metro de Medellín en un 4,1 % que totalizan \$794 millones de ingresos, donde se gestionaron estrategias y renovaciones contractuales claves con aliados como Metro de Medellín (hasta el 2026), EPM, Tigo Une, potencializando la operación del portafolio teniendo presente las más de 460.000 interacciones promedio mes que generan.

La vinculación en las estrategias comerciales de nuestros aliados de recargas permitió obtener de parte de los operadores incentivos adicionales que sumaron al ingreso de la categoría un valor total de \$400 millones.

Los pagos de los subsidios de gobierno Adulto Mayor, UARIV, Renta Ciudadana y Devolución de IVA, consolidaron **\$3.200 millones de pesos más en ingreso.**

LA TRANSFORMACIÓN DEL MARKETING

Durante el 2023, Gana ha experimentado un crecimiento significativo y exitoso en diversas áreas estratégicas, fortaleciendo su presencia en el mercado y mejorando la salud de la marca a través de iniciativas innovadoras y responsables, entre las que

se destaca la implementación de estrategias de responsabilidad social para mejorar la reputación de la marca, evidenciando un indicador positivo del (85.2%).

DISEÑO Y CREATIVIDAD

Se han implementado iniciativas dirigidas a fortalecer la conexión emocional con nuestros clientes y mejorar la reputación de la marca en comunidades locales. A continuación, se detallan las acciones más relevantes:

Estrategia de Murales Artísticos y Grafitis en Puntos de Venta y Áreas Vandalizadas: Con el objetivo de establecer una conexión emocional con nuestros clientes, se continuó la implementación de murales artísticos en puntos de venta clave y áreas previamente vandalizadas. Esta estrategia busca no solo embellecer

espacios, sino también generar una identificación emocional con la marca, promoviendo una imagen positiva y única.

En línea con nuestro compromiso social, hemos extendido la estrategia de murales y grafitis a comunidades locales, enfocándonos inicialmente en la Comuna 13. Esta iniciativa no solo refuerza la reputación de la marca como entidad comprometida socialmente, sino que también contribuye al embellecimiento de entornos urbanos y al respaldo de iniciativas comunitarias.



SATISFACCIÓN DE FUERZA DE VENTAS

El sondeo de Trade mostró un 93% de satisfacción en la fuerza de ventas directa y 80.4% en la indirecta; además, aumento en la percepción de pagos oportunos y satisfacción de la fuerza de ventas en general.

Actividades de Trade como Cruza y Gana, y Día Feliz generaron ingresos significativos.

De igual forma se evidencia una variación positiva en las ventas de Ganaservicios y el canal Concesionario.

AUTOMATIZACIÓN Y TECNOLOGÍA

Automatización de carteleras digitales para mostrar de manera óptima la información de resultados y de productos a través de un sistema central que

permite avanzar en el modelo de una comunicación a clientes en punto de venta de una mejor forma y contenido actualizado.

MEDIOS Y COMUNICACIÓN

Crecimiento de la presencia de marca en medios tradicionales, impactando a más de 5.9 millones de personas.

Free Press en emisoras afines y duplicación de secciones patrocinadas en eventos.

Respecto a la alianza de marca con BetPlay, se ha mantenido una posición de liderazgo en el sector de apuestas online. Según la medición anual presentada por Corredor Empresarial, en el segundo semestre de 2023, el índice de recordación total es del 82%, lo que representa un aumento del 7% con respecto al año anterior. Además, el índice de recordación es del 25% sobre Wplay (57%) y del 53% sobre Rushbet (29%).

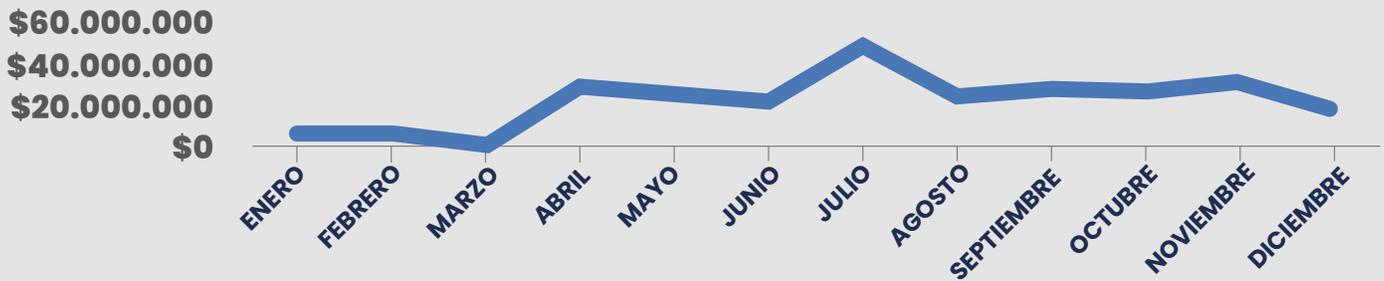
Durante el año 2023, se logra registrar y activar en la plataforma a 224.462 usuarios (FTD), con una participación mayormente masculina (61,73%). De estos, el 14,1% fueron logrados a través de activaciones BTL con la tropa de promotoras BetPlay en estaciones del Metro de Medellín, municipios y puntos de venta Gana. El 68,4% fueron conseguidos a través de campañas performance en pauta digital y el 17,5% se impactaron con las campañas de comunicación ATL en medios tradicionales. Además, se logra desarrollar muchas experiencias

diferenciales para los clientes con actividades de estadio y con Atlético Nacional, partidos en Barranquilla de la Selección Colombia, conciertos y eventos masivos urbanos relevantes aprovechando el alto tráfico de personas para activar a través de BTL. Se desarrollaron promocionales de venta cruzada para boletería y gestión de data con participación de unos 300.000 apostadores, consolidando una oferta diferenciada del producto.

Respecto a la gestión del equipo de Marketing Digital, se realizaron estrategias para fortalecer el engagement con la audiencia y maximizar las ventas y el tráfico generado por las plataformas digitales de la marca Gana. El valor de conversión en orgánico al sitio web Gana fue de \$246.607.528, teniendo un crecimiento del 1,11% frente al primer periodo 2023 para un total año de \$750.018.110. Esto se logró a través de las diferentes actividades y estrategias orgánicas para movilizar las ventas apoyadas en los patrocinios de Atlético Nacional e Independiente Medellín. El alcance orgánico de nuestras publicaciones en redes sociales tuvo un promedio mensual de más de 2.831.704 de cuentas alcanzadas, superando en un 41,59% el primer semestre.

Tráfico al sitio web de Gana generado desde redes sociales

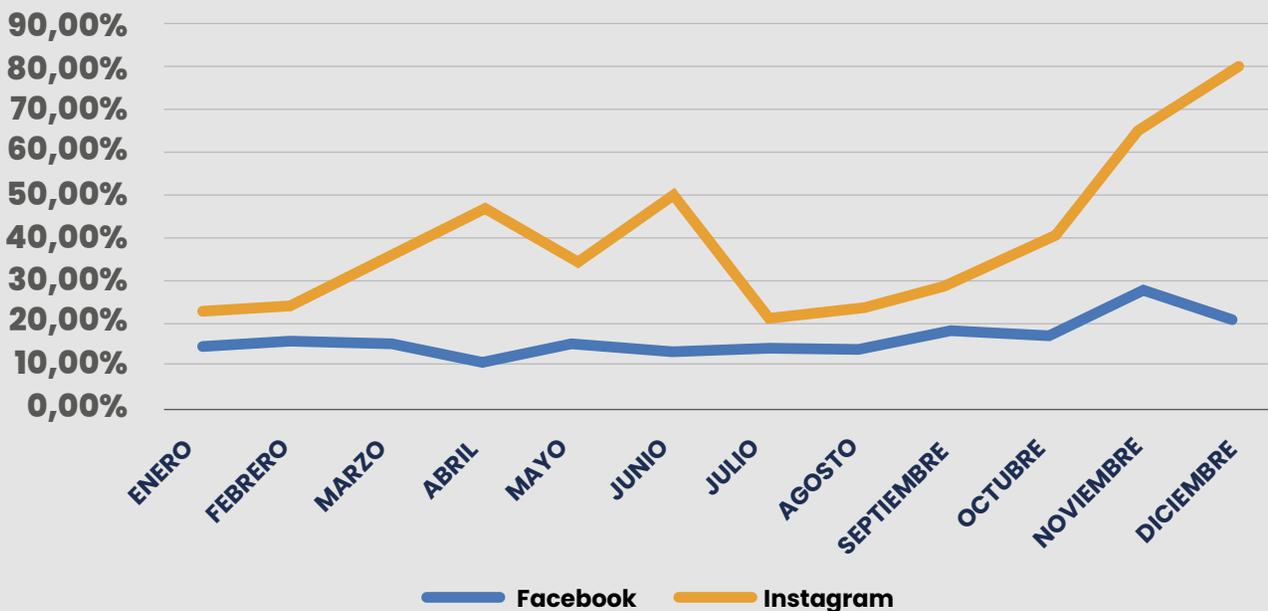
Ventas Contactabilidad



Se logró un engagement de redes sociales Gana de 24,24% en promedio, teniendo un aumento del 6,21% frente al primer semestre del 2023. Instagram se posiciona

como la red social más exitosa a nivel de conexión con el usuario digital hacia la marca, indicando el camino para las estrategias del 2024.

ENGAGEMENT GANA



Finalmente, desde el área de Marketing Juegos AP y Lotéricos, la estrategia del segundo semestre inició con la participación en la Feria de las Flores. En esta vigencia, además de participar en los principales eventos con notas frescas y en el desfile de autos clásicos y antiguos con nuestras marcas Raspa&Listo y Súper Chance, se logró el segundo puesto en la

categoría de silleta comercial bajo el concepto "Con Gana Antioquia florece", resaltando el empleo que genera la compañía y representando con altura la tradición antioqueña. Más de dos millones de personas contemplaron este triunfo, y se recibió reconocimiento a nivel empresarial en el evento más emblemático de la región.

Se celebró a los mejores vendedores directos y sus líderes en el tradicional Día de la Excelencia Comercial, evento que se desarrolló en Guatapé, en el Hotel Los Recuerdos, donde se contó con 180 invitados.

Estrellas Súper Chance: En el rooftop Inzolente se compartió una noche cargada de emoción con los mejores clientes y asesoras del producto Súper Chance.

Las experiencias diferenciales fueron la bandera en el último cuatrimestre, generando momentos memorables para los clientes más fieles en distintos espacios de la ciudad y del país:

Experiencia Billonaria partido Colombia vs Brasil: Por lograr la mayor cantidad de transacciones, los clientes de Billonario disfrutaron de una experiencia única en Barranquilla, que incluía transporte, hospedaje, experiencia gastronómica e ingreso al partido Colombia vs Brasil.



Billonario fue uno de los productos foco en las estrategias y acciones de Marketing, principalmente con patrocinios de sección en las emisoras más destacadas, contenidos orgánicos y de pauta acerca del acumulado y concursos en redes sociales. Todo lo anterior alimentó el crecimiento de la venta del producto que en el segundo semestre 2023 fue del 32,21% vs el primer semestre de 2023 y del 45,81% con relación al segundo semestre de 2022.

Se gestionó la data como activo estratégico de la compañía. A través de envíos de SMS, se logró una efectividad del

22,8% y un recaudo de más de \$12 mil millones con el modelo de recomendación UPSSELLING.

Se finalizó el año con el promocional Completa y Gana, el cual integró el portafolio de productos de las UEN y todos los canales de venta físicos y digitales.

Además, estuvo acompañado de una estrategia de marketing 360 que como valor agregado incluyó acciones con influencers como: Don Ebrío, Cristian Duque y El Panda, donde a través de contenidos educativos enseñamos a sus públicos a participar en el promocional.

LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Para el segundo semestre del año 2023 se continuó el trabajo articulado con los demás procesos de la organización en pro del posicionamiento del modelo de Experiencia del Cliente y fortalecimiento de la cultura.

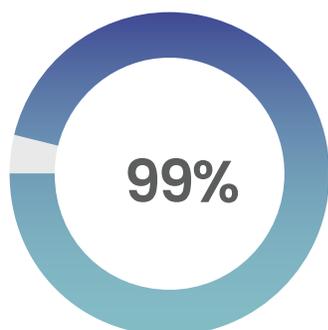
En octubre, mes en que a nivel internacional se celebra el día de la Experiencia del Cliente, el Grupo Réditos se unió a esta celebración con momentos muy especiales: el primero consistió en recibir a los colaboradores con música, alegría y la ruleta de los saludos, visitando luego en sus áreas y puestos de trabajo para recordarles la importancia de saludar y ser amables con el otro; el segundo momento fue la reinauguración del Comité.

A nivel de voz del cliente se ha trabajado fuertemente en los indicadores y el correspondiente cierre de ciclo con los clientes que califican como detractores, lo que ha permitido identificar oportunidades de mejora gestionadas

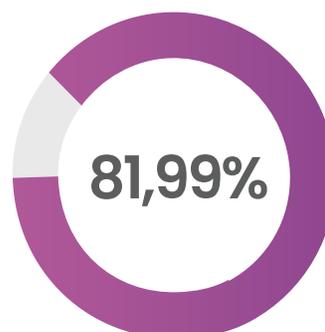


con los demás procesos responsables, tomar acciones al respecto y en definitiva brindar solución a las necesidades de los clientes, para brindarles una experiencia mucho más positiva y memorable.

En el segundo semestre de 2023 se cerró con los siguientes resultados en NPS (Indicador Neto de Promotores) y servicio:



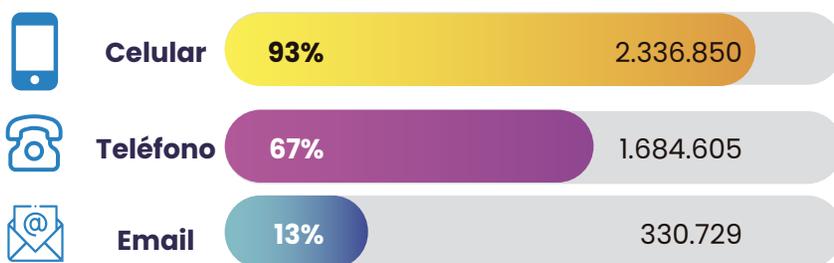
Servicio



NPS

Con respecto a un activo tan importante como lo es la data de clientes, se logró un registro de 191.619 clientes nuevos, 3.634

más al compararlo con el primer semestre de 2023 y alcanzando un total de 2.513.280 clientes fidelizados.



2.513.280
Clientes Fidelizados

En cuanto al endomarketing se continuó con el acercamiento y enamoramiento a la fuerza de ventas directa e indirecta, creando estrategias de comunicación. Se realizaron 111 campañas y estrategias efectivas con todas las áreas de la organización, resaltando especialmente a la unidad de Servicios de Red (36) y Marketing UEN (33); con un impacto de aproximadamente 404 envíos a las diferentes listas de difusión por el medio más fuerte: WhatsApp.

Para conocer la percepción e intereses de los diferentes públicos, se realizaron 19 investigaciones, entregando información de valor para tomar decisiones, profundizar en el conocimiento del cliente, estar más cerca de ellos y generar productos y servicios según su comportamiento.

CENTRO DE EXPERIENCIA

El segundo semestre de 2023 se constituyó como un semestre de cambio, adaptación y fortalecimiento de los servicios de cara al cliente final. Luego de la oficialización de la dirección de Experiencia del Cliente y definición de su estructura en el primer semestre del año.

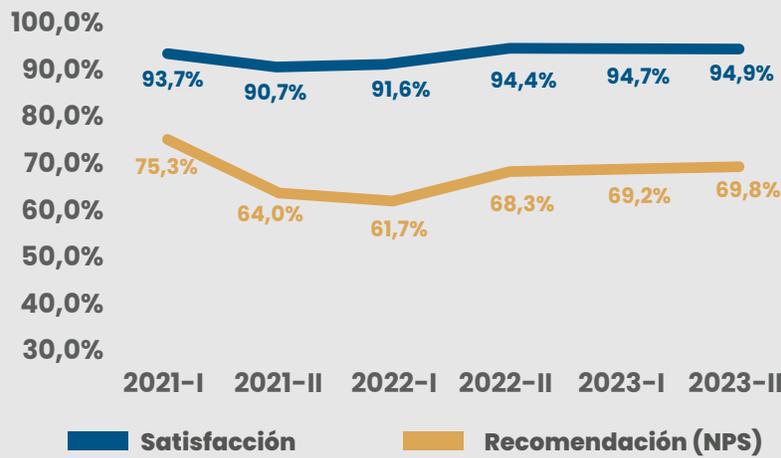
Es así como el Centro de Experiencia se focaliza a partir del segundo semestre en la atención de PQRS de Gana, Credintegral, Loticolombia, Las Instantáneas, entre otros servicios, a través de canales telefónico, WhatsApp, Webchat, email y redes sociales. Así

mismo en la generación de campañas de contactabilidad a través de los mismos canales ya sea con asesores del centro de experiencia o con asistente virtual (bot), aprovechando las bondades y funcionalidades de la plataforma omnicanal.

La satisfacción de clientes se incrementó un 0,18% con relación al primer semestre del año, alcanzando un indicador del 94,87% y el NPS (recomendación) presentó un incremento de 0,63%, con un promedio semestral de 69,8%

EVOLUCIÓN PERCEPCIÓN DE CLIENTES

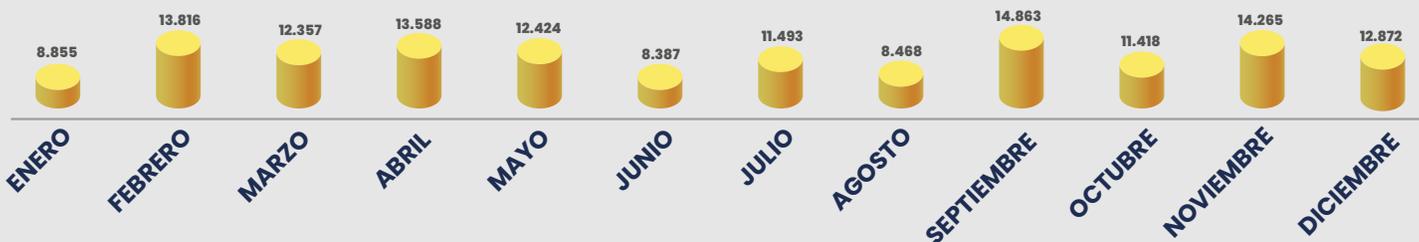
SATISFACCIÓN - RECOMENDACIÓN



Se recibieron en total durante el semestre 101.016 llamadas, de las que se atendieron 96.137 y se presentaron 4.879 abandonadas, con una efectividad del 95,17 %. A través de los canales digitales se recibieron 15.783 contactos, de los cuales fueron atendidos 15.633 y abandonados 150, con una efectividad de atención del 99,05%.

En el semestre se gestionaron 307.989 interacciones, de las cuales 73.379 se atendieron a través de automatizaciones, lo que corresponde al 23,83 % del total, con una optimización de 21,7 agentes que representan 39.575.047, correspondiente al valor al que se hubiese tenido que incurrir al contratar el personal para gestionar el total de interacciones, si no se contara con la automatización.

AUTOMATIZACIONES CENTRO DE EXPERIENCIA



Por último, se registraron 81.533 casos, para los que el promedio de resolución fue de 3.7 horas. No se documenta

comparativo frente a primer semestre ya que para este aún se contaba con la mesa de servicios dentro del centro de experiencia:

Periodo	Casos registrados	Tiempo de resolución (horas)
Semestre I 2021	226.125	64,14
Semestre II 2021	229.706	47,87
Semestre I 2022	267.811	10,33
Semestre II 2022	226.240	10,48
Semestre I 2023	211.902	13,3
Semestre II 2023	81.533	3,7

NUESTRA IMAGEN

En el marco de la estrategia organizacional se han ejecutado acciones para ser la primera opción para clientes, usuarios y demás grupos de interés, mediante el fortalecimiento reputacional, mejorando la percepción interna y externa.

En esta línea, durante el segundo semestre del año 2023, la organización registró apariciones en medios de comunicación entre los que se destacan Prensa, radio, televisión y medios electrónicos, generando un Free Press por valor de: \$3.333.247.201 con una percepción positiva del 73,76%, una percepción neutra del 25,95 % y una percepción negativa del 0.29 % de las 343 apariciones.

Q | Secciones | Jueves, 4 enero 2024 | ISSN 2745-2794

Semana

Suscribirse | Crear cuenta

100 EMPRESAS MÁS GRANDES DE COLOMBIA

Estas son las 100 empresas más grandes del país: pese a las turbulencias, siguen en pie, generan empleo y se preparan para los impactos de las reformas del Gobierno Petro

Tras un año 2022 histórico en crecimiento, las empresas enfrentan hoy un proceso de desaceleración en la economía, una inflación aún alta, un dólar volátil, el crédito costoso y la incertidumbre política. A pesar de ello, la inversión crece y las firmas líderes consolidan su posición. Estas





NUESTRA GESTIÓN DIGITAL Y DE TRANSFORMACIÓN

El segundo semestre del 2023 fue un periodo de cambios en el área de tecnología en aras de optimizar el servicio, con esta premisa se desarrollaron las siguientes actividades:

- 1** Garantizar la seguridad de los sitios web y las aplicaciones trabajando en conjunto con UX Technology y su área de Ciberseguridad, la seguridad de los activos digitales y la información sensible mediante la aplicación de pruebas de Ethical Hacking a todos los nuevos productos y servicios de Grupo Réditos al igual que asegurar todos los procesos de infraestructura implementando todos los controles que minimicen los riesgos ante un eventual ataque cibernético.
- 2** Conformación del nuevo equipo de tecnología que permitirá desarrollo de productos y proyectos basados en tecnología desde una gestión adecuada de los proveedores tecnológicos.
- 3** Desarrollo e implementación de una nueva plataforma transaccional soportada en tecnología de punta lo que permitirá la implementación de nuevos productos, despliegues más rápidos y soportada en microservicios.
- 4** Evolución en Inteligencia Empresarial basada en analítica avanzada de datos que permite conocer a nuestros clientes y usuarios que nos habilitan para tomar decisiones basadas en información, la identificación de patrones y tendencias que permiten la innovación de nuevos productos, la mejora de productos ya existentes y diseño de estrategias comerciales precisas.
- 5** Fortalecimiento, entrenamiento y optimización de los procesos de la Mesa de Ayuda para mejorar los niveles de servicio y de atención con el objetivo de resolución en la primera llamada de nuestros usuarios internos.
- 6** Desarrollo de procesos automatizados que disminuyen la operatividad y maximizan la productividad en diferentes áreas de la organización.
- 7** Renovación en progreso de la red de conectividad para garantizar un servicio más disponible y mejorar la experiencia de nuestros usuarios.



NUESTRA GESTIÓN DE ASEGURABILIDAD

En el marco de la evolución organizacional y el fortalecimiento de la asegurabilidad, se han adoptado las mejores prácticas para el diseño, implementación y monitoreo del Sistema de Administración de Riesgos, articulado con el Sistema de Control Interno (COSO), con el fin de adelantar una adecuada gestión de los riesgos del Grupo. Es así como la Organización cuenta con un Sistema de Gestión Integral de Riesgos y Control Interno que cubre los negocios a todo nivel, incluso desde la Junta Directiva, donde a través de los comités de Auditoría y de Gobierno y Riesgos, se hace el debido monitoreo al sistema.

El eje transversal es implementar y mantener el Sistema de Control Interno a través de los autos de control, para asegurar las actividades que se

desarrollan. En tal sentido, se brinda a los procesos el acompañamiento en el diseño metodológico para la identificación y calificación de los controles, junto con el diseño de planes de acción para la mitigación de los riesgos extremos y muy altos.

Es así como durante el segundo semestre de 2023 se logró fortalecer el Sistema de Control Interno, resultante de la consolidación del equipo de trabajo y otras acciones como la optimización de controles, la implementación de KRIs al interior de los procesos y testing de controles a través de visitas de campo a la operación comercial y acompañamiento a los procesos en la identificación e implementación de acciones para la aplicación de controles.

El objetivo de los testing y del trabajo de campo, es realizar acompañamiento a los procesos para validar el cumplimiento de los controles y los riesgos definidos en las matrices, explorando las causas y las acciones adicionales, midiendo su eficacia y generación de valor al proceso, es así como se han identificado 79 oportunidades de mejora que buscan crear acciones enfocadas a minimizar la materialización de riesgos.

En tal sentido, considerando que la gestión principal de asegurabilidad del Grupo es responsabilidad de la primera línea de acción, durante el año se continuó trabajando en el fortalecimiento de la cultura de los autos de control, transformando los hábitos y comportamientos de las personas de la organización, logrando impactar a más de 4.624 colaboradores a través de actividades mensuales que permitieron llegar a 636 colaboradores de la sede administrativa y 3.988 de la fuerza comercial, con talleres, cursos, videos, entrevistas, campañas, formularios, video juegos, entre otros.

Desde la segunda línea de acción se mantiene el acompañamiento a los líderes en la identificación de los riesgos, el diseño y evaluación de los controles para mitigarlos, especialmente los de mayor exposición y relacionados con la categoría de fraudes. En el período se identificó un total de 338 riesgos y 1.373 controles, de los cuales 398 se clasificaron como claves, por lo que, para impactar las causas generadoras de la posible materialización de 92 riesgos de mayor exposición, se definieron sus respectivos controles.

Con el acompañamiento de la consultoría externa de BDO, se intervinieron 23 procesos asesorados en metodología de identificación de riesgos, causas y controles, lo que logró una optimización, pasando de 1.828 a 1.373 controles necesarios para una operación confiable.

De otro lado, se realizó la autoevaluación al Sistema de Control Interno, herramienta que le permite al líder del proceso y al responsable del programa identificar brechas en dicho sistema desde la definición del plan y su mantenimiento.

Como resultado de Grupo y teniendo en cuenta la información aportada por cada proceso, la organización arroja un 4,21%, sobre una calificación de 5. Aunque se evidencia una mejora en la calificación, toda vez que la anterior evaluación al Sistema de Control Interno arrojó un resultado de 3,58%, se mantiene un gran reto para fortalecerlo cada vez más, tanto en lo que atañe a la cultura organizacional, como al desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas que disminuyan la probabilidad de error por la alta manualidad de los controles actuales (más del 90%).

En el segundo semestre de 2023, en el marco de la Continuidad del Negocio, se hizo una actualización documental con alcance al manual, planes de continuidad de los procesos críticos, Análisis de Impacto del Negocio (BIA) y árbol de llamadas, considerando estándares y requisitos del contrato de concesión 032 y el Decreto 4867 de 2008, entre otros. Esto ha permitido responder de forma efectiva ante situaciones que podrían poner en riesgo la continuidad de las operaciones.

En relación con la continuidad de negocio, en septiembre se ejecutaron las pruebas DRP, operando durante un día por medio del equipo de cómputo contingente con éxito dentro del alcance comprometido contractualmente con la Concedente.

De igual forma, para el mes de octubre, desde el proceso de Desarrollo Organizacional, se lideró el ejercicio de evacuación con alcance a todas las sedes de las filiales del Grupo Réditos y se verificó toda la documentación vigente del plan.

En noviembre, el equipo Comercial tuvo que activar protocolos de emergencia para enfrentar inundación presentada en Zaragoza, salvaguardando la vida humana y posteriormente el efectivo, productos físicos y demás activos de la organización.

Por último, al cierre de 2023 se realizó el Comité de Continuidad de Negocio con todos los procesos involucrados, donde se presentó el marco actual y se definieron acciones para la preparación del plan de trabajo en 2024.

En el periodo no se presentaron eventos o casos de fraude con efecto material para el Grupo Empresarial y sus negocios; pero se evidenciaron situaciones externas e internas que implicaron la materialización de riesgos para la compañía. La dirección del Grupo, la Junta Directiva y sus comités, lideraron la supervisión de estas circunstancias, asegurando que los principales eventos fueran identificados, comunicados y gestionados adecuada y oportunamente.

De otra parte, las actividades de monitoreo y asegurabilidad de la operación derivaron en los siguientes hitos:

- Se realizó el aseguramiento transaccional mediante proceso conciliatorio de recaudos, juegos novedosos y canal digital por 2.7 billones, con un total de 13.773 conciliaciones en el semestre, con un promedio de 2.297 mensuales, y de 92 diarias. De igual forma, se aseguraron ventas de apuestas permanentes por valor de 284 mil millones de dólares con un premio de 130.000 millones, con un total de 6.083 escrutinios en el mes, con un promedio de 1.014 por mes y 33 por día.

- Durante el segundo semestre del año se implementaron nuevos monitoreos a: Puntos PRI, Powwi, Cofres y Ultralivianos. De igual forma, se continuó con el monitoreo de la cartera indirecta, cartera directa, canales digitales, fondeos y traslados de recursos entre Asesoras Comerciales, diferencias de la plataforma del ente regulador Sivical, activos y bolsas digitales (OKI y BetPlay) y productos como: giros domésticos, subsidios, BetPlay, Cívica, EPM y Comfama; también se adelantaron gestiones de asegurabilidad a proyectos tales como: Invictus, Ganaplus y nueva plataforma Sivical.
- Se identificaron y gestionaron 8.254 alertas por \$20.739 millones.
- Se logró la recuperación de \$38 millones en saldos con aliados por concepto de recuperación del gasto por diferencias operativas.

En camino al aseguramiento de procesos críticos, en el segundo semestre se llevó a cabo el proceso de transferencia del conocimiento de la Coordinación de Cierre de Operaciones Comerciales hacia dos colaboradores de la organización, buscando maximizar el capital intelectual al interior del Grupo y la continuidad de la operación.

De esta manera, se sigue trabajando en los procesos de aseguramiento organizacional, encaminados al logro de los objetivos propuestos en nuestra planeación estratégica y propendiendo por el cumplimiento de la MEGA.

En ese sentido, se continúa monitoreando permanentemente el entorno empresarial, principalmente en materia política, económica, ambiental, social y sectorial, articulando capacidades para definir mecanismos de respuesta que deriven en la sostenibilidad del Grupo, alertando y gestionando oportunamente los riesgos del entorno. Como resultado de esta actividad, durante el segundo semestre, se emitieron 58 alertas de entorno y 32 de competencia con el fin de movilizar a la acción ante eventos ajenos a la organización que puedan afectarla de manera positiva (como oportunidad) o negativa (como amenaza).

En el periodo, se realizaron también 3 vigilancias estratégicas por demanda: una del entorno de Putumayo y Nariño como insumo para la estructuración del proyecto de Administración Matrix Redes, que inició a partir del 1 de enero de 2024; una sobre el mercado de juegos de suerte y azar en Panamá; y otra sobre el entorno de República Dominicana, estas dos últimas con la finalidad de conocer oportunidades de crecimiento y diversificación geográfica. Además, se realizaron 12 inteligencias competitivas como insumo para el diseño de estrategias de anticipación y aprovechamiento de oportunidades, al tiempo que se identificaron ventajas

competitivas y comparativas como resultado del entendimiento de la competencia directa e indirecta.

Se realizaron también 11 estudios “flash” que propiciaron la toma de decisiones urgentes o prioritarias basadas en información para disminuirles su nivel de incertidumbre. Igualmente se entregó el informe de señales del entorno anual que constituyó uno de los insumos para la planeación estratégica 2024, el cual es un estudio de previsión en el cual se abordaron mega tendencias globales, regionales (América Latina y el Caribe) y sectoriales que podrían impactar el rumbo del negocio, junto con un panorama general del país para motivar a que la estrategia 2024 fuese objetiva, basada en lo que el mercado requiere más allá del deseo o los sueños.

Finalmente, se emitieron 11 ediciones de Infórmate, de las cuales 5 fueron publicaciones especiales que apoyaron la toma de decisiones estratégicas puntuales durante el año y los 6 restantes fueron informes tradicionales sobre el entorno que permiten a los líderes del Grupo tener una mirada general de lo que ocurre hacia afuera de la compañía en materia sectorial, política, económica, social, tecnológica y ambiental.

NOS SEGUIMOS TRANSFORMANDO

El Grupo se sigue transformando y propendiendo por la mejora continua, es así como, a través del modelo de intervención y mejora de procesos, se identifican oportunidades, buscando hacer más con menos, manteniendo los estándares de calidad y con la metodología de centricidad en el cliente, labor que, durante el segundo semestre se enfocó en generar una propuesta para

determinar la mejor forma de operar en el proceso de Cumplimiento, teniendo en cuenta la aplicación de la normativa. Esto generó optimización, ya que con el acompañamiento de Arquitectura Empresarial se definió cambio en la metodología logrando dar cubrimiento total de la gestión a todo Grupo Réditos con el mismo personal.



Igualmente, se hizo el seguimiento a las intervenciones realizadas en el año 2023, donde se cerraron la mayoría de las recomendaciones dadas, logrando mayor aseguramiento de los procesos y eficiencias operativas con la distribución de responsabilidades, siempre manteniendo la segregación de funciones y la identificación de las posibles automatizaciones para evitar incurrir en el crecimiento de la estructura organizacional.

Con relación a los acompañamientos que se realizan a los diferentes procesos y filiales del Grupo, se trabajó en todo lo relacionado con el perfilamiento informático que tenía como objetivo tener estos perfiles certificados por cada cargo y mantener la seguridad de la información mediante las restricciones de acceso a las diferentes plataformas de la compañía. Igualmente se gestionó un total de 1.022 documentos en los procesos con el fin de mantener actualizada la gestión.

En diseño organizacional se trabajó en varias aristas como fue el mantenimiento de la estructura organizacional y la adecuación de los cargos, en este aspecto se acompañó al proceso de gestión tecnológica para la definición de la estructura con la que debe operar para cumplir con los objetivos establecidos. Igualmente, se realizó un estudio para el dimensionamiento de los Ganaservicios con el fin de eficientar la planta y garantizar la operación.

De otra parte, mensualmente se realizó seguimiento a cada una de las estrategias de la planeación estratégica 2023 verificando el cumplimiento de las métricas definidas en cada una de las tácticas y actividades, solicitando las respectivas evidencias de la gestión realizada. Asimismo, se acompañó a los procesos y filiales en la construcción, revisión y ajustes de los lienzos estratégicos y planes operativos para la definición de la planeación estratégica

2024, logrando cohesionar el propósito, los KPI y las tácticas de cada uno de ellos.

En otros aspectos, debido al conocimiento que se tiene dentro del equipo de Arquitectura Empresarial, el proceso de Gestión del Conocimiento y Talento solicitó el acompañamiento en la identificación de los cargos críticos de la organización, con el fin de asegurar que se cubran adecuadamente y de que se tomen medidas para gestionar el conocimiento. De esta forma se puede definir el sucesor y desarrollar planes que buscan las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

En conjunto con Desarrollo Organizacional, se realizaron ajustes a la herramienta de evaluación de desempeño, partiendo de las responsabilidades de cada uno de los cargos y sus entregables, lo que podrá ser evaluado en las conversaciones de valor que se tienen definidas dentro de la empresa para el año 2024.

Con relación a las automatizaciones se logra no solo el aseguramiento de las actividades sino las optimizaciones de tiempo. Dentro de las automatizaciones realizadas en el segundo semestre se encuentra la conciliación del producto Chance Millonario que ha permitido tener la información en tiempo real. De igual forma, la liquidación de pagos de aliados ha permitido asegurar la información de los valores que se deben cancelar a cada uno de estos con base en lo recaudado, minimizando los tiempos y generando oportunidades en el cumplimiento de los pagos.

Finalmente, bien vale la pena destacar que en julio se tuvo seguimiento por parte del ente certificador ICONTEC al Sistema de Gestión de Calidad de Réditos Empresariales, Mattis Inmobiliaria y Loticolombia, logrando excelentes resultados y obteniendo como recomendación el mantenimiento de dicha certificación.

NUESTRAS FILIALES





NEGOCIO CREDITICIO

La utilidad neta presentó una disminución significativa de 211% respecto al 2022 debido al incremento del “deterioro de cartera” y los “intereses de financiación” en los costos operacionales. Durante el año 2023 se castigaron obligaciones por valor de \$8.486 millones ocasionando un incremento del 76% en el costo por deterioro de cartera. A partir de octubre de 2023 se definió el indicador de pérdida histórica para provisiones como un 6,27%

Utilidad Neta:

2022-I: \$1.391 (Millones COP)
2022-II: \$ 6 (Millones COP)
2023-I: \$-1.501 (Millones COP)
2023-II: -51 (Millones COP)

del total de la cartera y se estableció su revisión cada cuatro meses.

Adicionalmente, el costo de la operación se vio afectado por el crecimiento de la tasa de interés del fondeo, que pasó de un promedio de 18,61% Efectivo Anual (E.A.) para el segundo semestre de 2022 a 20,31% E.A. promedio en el año 2023.

Ingresos Operacionales:

Decrecimiento de los ingresos un **2,8%** en el **2023** respecto al año 2022.

Ingresos operacionales (Millones COP)



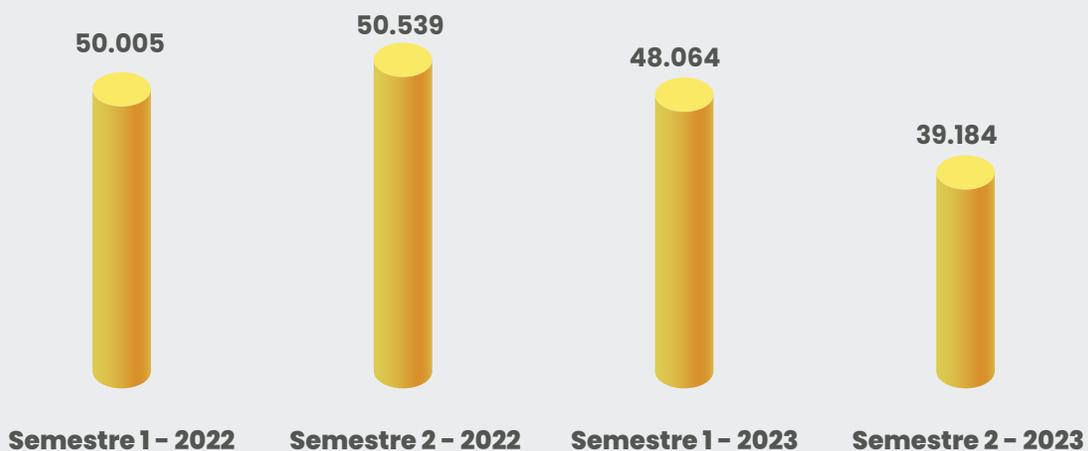
Al cierre del año 2023, la filial presenta un decrecimiento del 2,8% en sus ingresos en comparación con el año 2022, impulsado por la reducción de ingresos por cuota de manejo, debido a las nuevas restricciones

para la aprobación de solicitudes de crédito y la dificultad para desembolsar oportunamente por insuficiencia de fondeo.

Cartera en 2023:

Índice de cartera vencida a diciembre 2023: **17,86%**

Cartera (Millones COP)



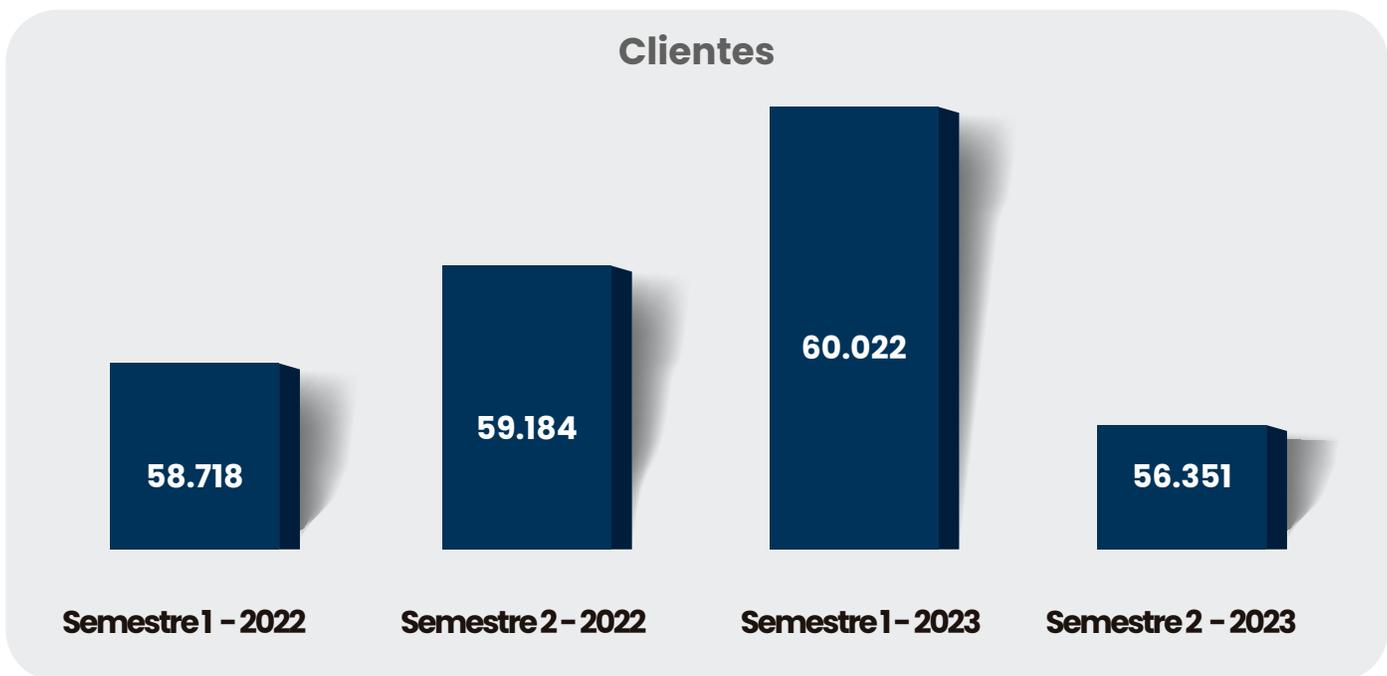
La cartera al cierre de 2023 presenta una disminución del 22,47% respecto al 2022 impulsado por el castigo de obligaciones por valor de \$8.486 millones con mora mayor a 360 días, fruto de las colocaciones 2021 y parte del 2022 donde se tenían políticas de crédito muy flexibles. Las dificultades de acceso al fondeo para lograr nuevas colocaciones en el segundo semestre de 2023 también frenaron el crecimiento de la cartera; cabe resaltar que Credintegral recibe un promedio de 6.000 solicitudes mes.

A partir de noviembre se incluyó la consulta del buró Procrédito para identificar comportamientos de pago que

no se estaban teniendo en cuenta por el modelo de riesgo. Se actualizaron las políticas de crédito exigiendo mejores perfiles en cuanto a edad y comportamiento de pago. Adicionalmente, según el perfil de riesgo se otorgaba un monto inferior al propuesto por el modelo de Experian para reducir la exposición y sobre endeudamiento.

Por otro lado, la implementación de la política de fianza al 100% permitió una recuperación por este concepto de \$3.377 millones en 2023 frente a los \$581 millones del año 2022.

**Cientes en 2023:
Decrecimiento: 1,42%**



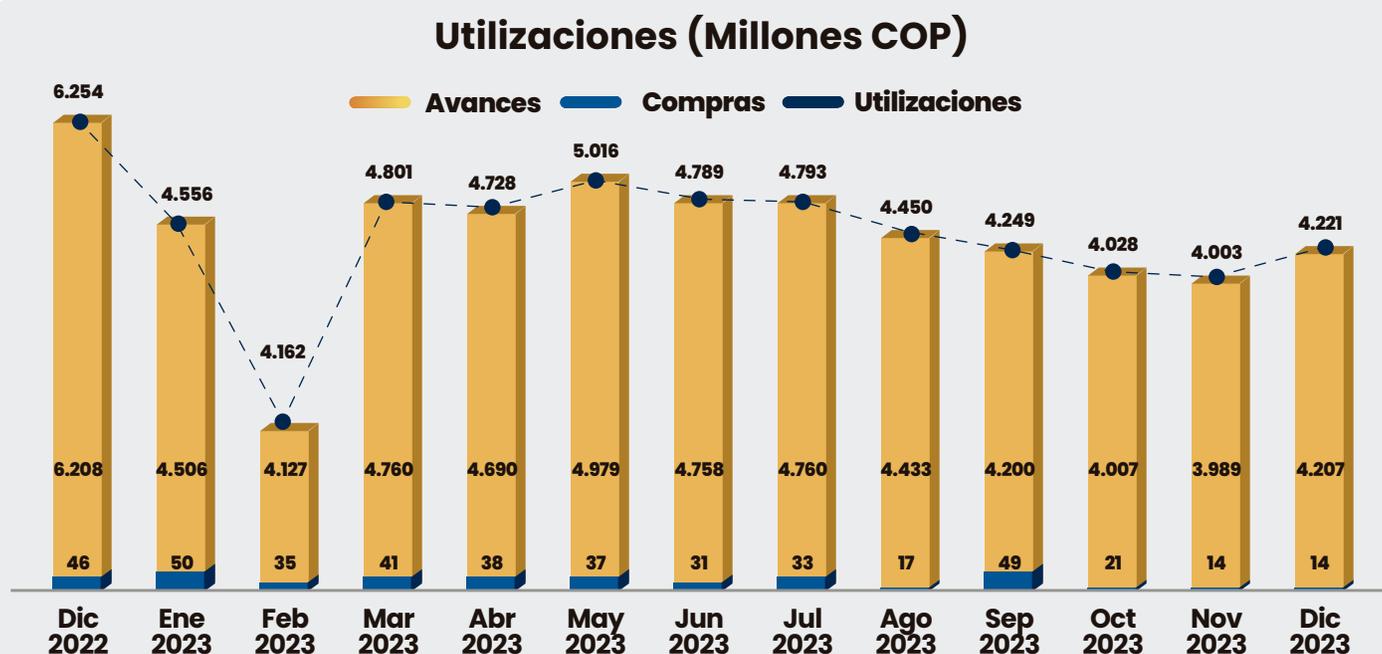
La renegociación de las condiciones contractuales de la plataforma CORE de originación de crédito permitió depurar la base de clientes para disminuir los

clientes inactivos generando un ahorro de \$79 millones respecto al primer semestre de 2023 cumpliendo con su objetivo (\$78 millones).

Recaudo:



Utilizaciones:



Durante el 2023 el recaudo total fue de \$61.799 millones mientras el valor de las utilidades fue de \$51.725 millones, lo que resulta consecuente con la disminución de los saldos de cartera del 2023. Al respecto, para 2024 se van a desplegar campañas comerciales a través de la Red Gana, Powwi y convenios para lograr mayor utilización del cupo rotativo y desembolsar nuevos créditos que permitan incrementar los saldos de cartera.

Adicionalmente, se implementaron las herramientas Reconocer y Evidente provistas por Experian para la validación de identidad. Como resultado, 306 solicitudes de crédito fueron filtradas por no cumplir con los parámetros de verificación. Adicionalmente, como medida de control contra el fraude se cancelaron dos convenios con entidades que presentaban recurrencia en el intento de fraude.



NEGOCIO INMOBILIARIO

Motivado por la línea de urbanismo, la constante en los arriendos, el aumento de vacantes y las nuevas cesiones de contratos, el Metro de Medellín generó \$1.735.351.811 en el segundo semestre del 2023.

Así, se presenta como una de las líneas que genera mayor ingreso a la compañía, incrementándolo en un 41,30%, equivalente a \$507.250.565, comparado con lo registrado en el segundo semestre del 2022 (\$1.228.101.246) por este mismo concepto.

ARRIENDOS METROS

1.735.351.811

1.228.101.246



2022



2023

507.250.565



Diferencia

Debido a estos resultados, el Metro de Medellín continúa delegando gestiones de construcción, reforma y administración de locales comerciales a Mattis, lo cual permite a la inmobiliaria proyectar un crecimiento mayor a mediano y largo plazo, aspirando a participar en futuros proyectos como el Tranvía de la 80 y el Tren del Río.

Por su parte, la comercialización de apartamentos para rentas turísticas o estancias cortas, que inició a comienzos del 2023, bajo la marca "Lite Home", continuó expandiéndose durante el segundo semestre, sumando nuevos

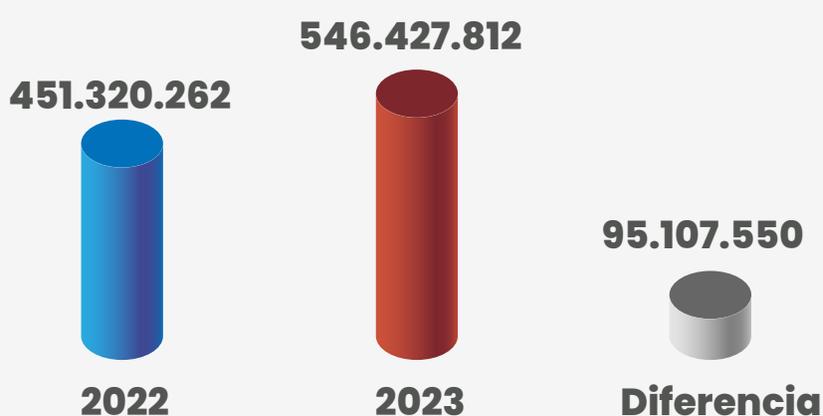
alojamientos en el edificio Colores del Estadio, logrando un ingreso total de \$111.596.586.

Al cierre del año, se analizan nuevos casos de negocio en Laureles, Poblado y Centro (Barrio Boston), que permitirán apalancar el crecimiento de esta línea con un modelo de inversión y puesta en operación.

Por otro lado, la línea de arriendo tradicional cerró este segundo semestre con un ingreso total de \$546.427.812, incrementando en un 21,07% lo presentado en el mismo periodo en el 2022 (\$451.320.262).



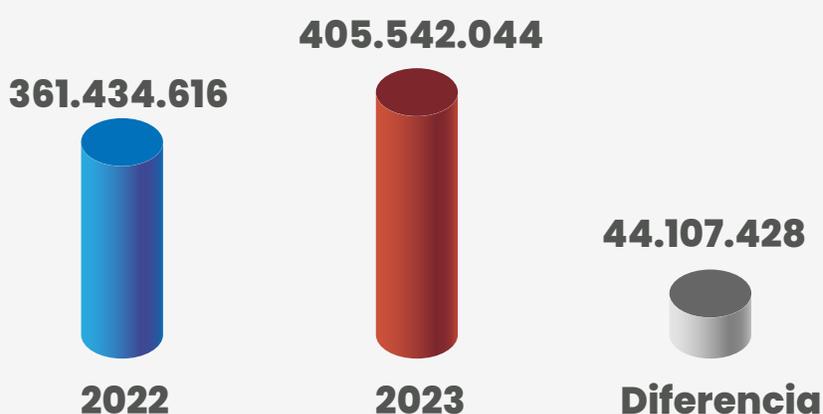
ARRIENDOS



Para incrementar significativamente el ingreso que genera tanto la comisión en arriendo como la de venta, desde Mattis se trabaja con la mira puesta en propiedades de alto valor, y se están realizando los ajustes operativos y logísticos, para impactar este nicho de mercado.

Los ingresos por concepto de mantenimiento y reforma de inmuebles, que equivalen a \$405.542.044, presentaron un incremento del 12,20% en comparación con el 2022, (\$361.434.616).

MANTENIMIENTO



Estos resultados obedecen en parte a la construcción de módulos y otros espacios comerciales que se ejecutan en la red del Metro de Medellín, sumado a los mantenimientos a otras empresas y personas naturales.

Para Mattis Inmobiliaria es importante reconocer el compromiso del personal formado por cada área, desde el posicionamiento de marca y la atracción del cliente, pasando la atención oportuna y capacidad comercial para cierre exitoso de negocios, hasta la gestión administrativa de cada proceso de apoyo, para el crecimiento constante de la compañía.



NEGOCIO DE **LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE LOTERÍAS**

En el total del portafolio de loterías, se pasó en el comparativo en ventas, de \$63.454 a **\$73.377 millones**, lo que representa **un incremento de \$9.923 millones**, equivalentes a un 15,6 % más. Lo anterior, generado por la mayor cantidad de loteros y la masificación del producto lotería física en la red de Gana, principalmente del producto Lotería de Medellín. De igual manera, el resultado de

los ingresos pasó de \$2.938 a \$3.714 millones, arrojando una diferencia positiva de \$776 millones de pesos, lo que representa un 26.4% más durante el segundo semestre se destaca que en total en el año 2022 la venta en propia fue de \$109.794 y en el 2023 paso a **\$132.161** obteniendo un crecimiento de **\$22.373 millones**, equivalentes a un **20,4%**.

Loticolombia, continúa posicionándose en Antioquia con el producto Lotería de Medellín como la empresa #1 en ventas, con una participación del **50,4 %** a nivel departamental, y del **32,1 %** a nivel nacional. La segunda distribuidora Unired, tiene participación del 18,8 % en Antioquia y el 12,5 % a nivel nacional. Para esta Lotería que es la más representativa del país, pasamos de generar una venta en 2022 de \$22.826 a \$25.721 es decir, un 12,7 % equivalentes a \$2.895 millones más.

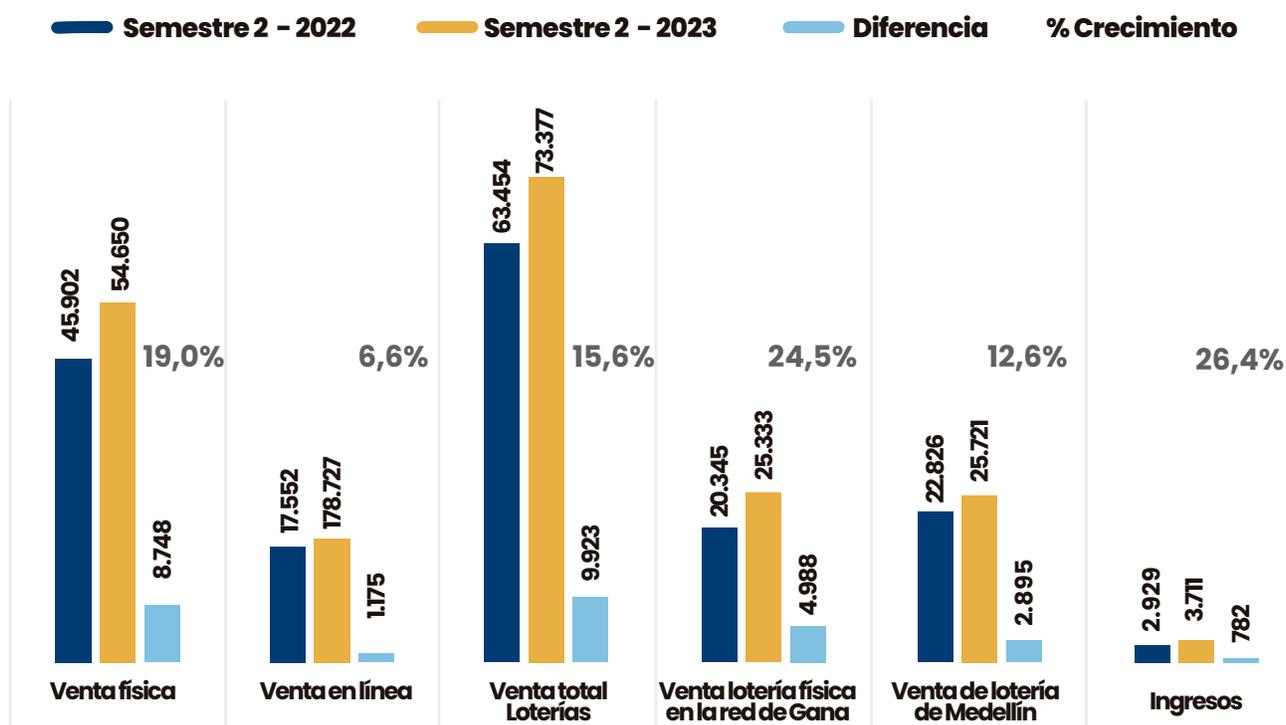
En la red directa de Gana aumentó la venta de lotería física de \$20.345 a \$25.333, con una diferencia positiva de \$4.988 millones de pesos, correspondiente a un 24,5 % más.

El semestre se cierra con **1.528 vendedores, 186** más que el mismo periodo del año anterior, en el cual se contaba con 1.342 loteros tradicionales. La ubicación de estos es: **1.059** en Antioquia, y los restantes así: Neiva 166, Popayán 65, Valle del Cauca **153** y Montería con **85 vendedores**.

La filial cuenta con la comercialización de lotería en línea y física en 16 de los 32 departamentos del país adicional a la venta a nivel nacional que se genera a través de la aplicación de SuRed y la página web de Loticolombia.

Además, se abrió la nueva sucursal en Montería el 1 de julio del 2023, con la que se llega a 18 oficinas propias.

COMPARATIVO SEMESTRE AÑO 2022 - 2023





NEGOCIO DE JUEGOS LOCALIZADOS

LOGROS ECONÓMICOS Net Win

Megasuerte presentó un comportamiento positivo en el segundo semestre del 2023 comparado con el mismo periodo del 2022, evidenciando un crecimiento del 9%

en Net Win teniendo un valor de \$1.619.980 en 2023 con respecto a \$1.485.986 del 2022 (cifras en miles de pesos).

MES	SEM II 2022 Net Win	SEM II 2023 Net Win	% 2023 Vs 2022
JULIO	233.668	237.457	1,62%
AGOSTO	249.350	227.526	-8,75%
SEPTIEMBRE	229.368	271.189	18,23%
OCTUBRE	267.152	294.241	10,14%
NOVIEMBRE	234.394	267.830	14,26%
DICIEMBRE	272.054	321.737	18,26%
TOTAL SEM	1.485.986	1.619.980	9,02%

COMPORTAMIENTO Net Win



RECAUDO

En cuanto al recaudo presentó un comportamiento positivo en el segundo semestre del 2023 comparado con el mismo periodo del 2022, identificando un

crecimiento del 31,79%, con un valor de \$5.690.097 del 2023 con respecto a \$4.317.654 del mismo periodo 2022.

MES	SEM II 2022 Net Win	SEM II 2023 Net Win	% 2023 Vs 2022
JULIO	669.252	761.476	13,78%
AGOSTO	719.895	760.289	5,61%
SEPTIEMBRE	697.879	881.318	26,29%
OCTUBRE	744.247	1.027.441	38,05%
NOVIEMBRE	672.337	1.011.064	50,38%
DICIEMBRE	814.044	1.248.509	53,37%
TOTAL SEM	4.317.654	5.690.097	31,79%

COMPORTAMIENTO COIN IN



LOGROS OPERATIVOS

Para el segundo semestre del 2023 se renovó el contrato de concesión ante Coljuegos para una operación de 42 locales y 373 METS lo que permite operar durante 3 años con opción de prórroga hasta 5 años.

Con el crecimiento de la operación también fue necesario aumentar la planta de personal con 15 contrataciones para incorporaciones para llegar a un total de 20 colaboradores a diciembre de 2023, asegurando así la operación de la filial.



LOGROS COMERCIALES

Nuevos Centros de Experiencia

Durante el segundo semestre, en el mes de septiembre de 2023 se abrieron al público 3 nuevos centros de experiencia La Unión, La Pintada y Amagá y en el mes de diciembre de 2023 se abrió Carepa, para completar cinco con Santa Fe de Antioquia, de los once planteados

inicialmente en el proyecto MET's, estas salas cuentan con un nuevo formato y modelo de operación.

Al cierre del segundo semestre quedaron en obra proyectos como Segovia, Turbo y Barbosa; de los cuales se proyecta



**Centro de experiencia La Pintada*



**Centro de experiencia Carepa*

Formación Protocolo de Servicio: La Magia del servicio

En agosto de 2023, 15 colaboradores recibieron el primer taller presencial y vivencial entre promotoras, auxiliares de sala, auxiliares de soporte técnico y coordinadores de juegos localizados y ruta donde se sensibilizó y se dieron todos

los lineamientos para fortalecer las habilidades de los colaboradores y así ellos puedan brindar un servicio mágico y memorable a todos los clientes que asisten a nuestros centros de experiencia.



Nueva Imagen

Igualmente se diseñó y se entregó el uniforme del personal de los centros de experiencia donde se refleja una nueva imagen alegre, de confort y elegancia, siendo disruptivos, modernos y muy innovadores.

Negociación con proveedores MET'S

Se realizaron negociaciones con el proveedor Novomatic por 50 MET's, Aruze por 12 e IGT por 25, en modalidad de cuentas en participación. Este modelo permite la actualización continua en juegos, plataforma y eficiencia en el cambio de repuestos.





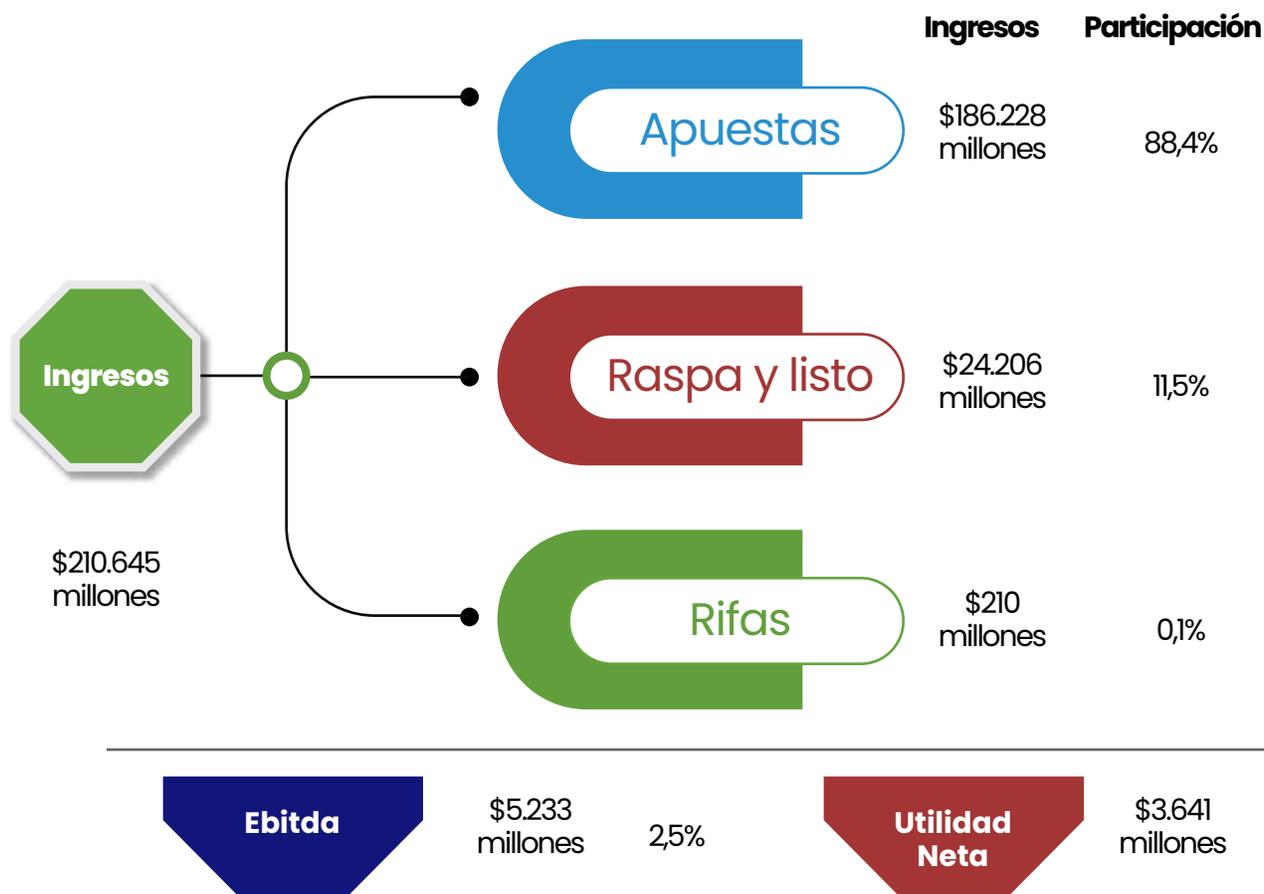
Redi
apuestas



NEGOCIO DE **APUESTAS PERMANENTES**

Tiene como objeto social la explotación económica, operación comercialización del juego de suerte y azar en la modalidad de apuestas permanentes.

Inicia la operación del contrato de concesión el 10 de julio de 2023, con una participación en la venta de apuestas, se obtuvieron ingresos por \$210.645, un margen Ebitda del 2,5%.



Rediapuestas, responsable de IVA, le aporta a la Nación, mediante impuestos municipales, departamentales y nacionales,

durante el segundo semestre de 2023, \$195.076 millones de pesos, distribuidos así:



Durante el segundo semestre de 2023 Rediapuestas hizo transferencias a la salud por \$ 96.819 millones de pesos, (incluye derechos de explotación, IVA en

apuestas y caducidad), esto representa un incremento de 3% en las transferencias a la salud, \$2.607 millones más que el mismo periodo del año anterior.

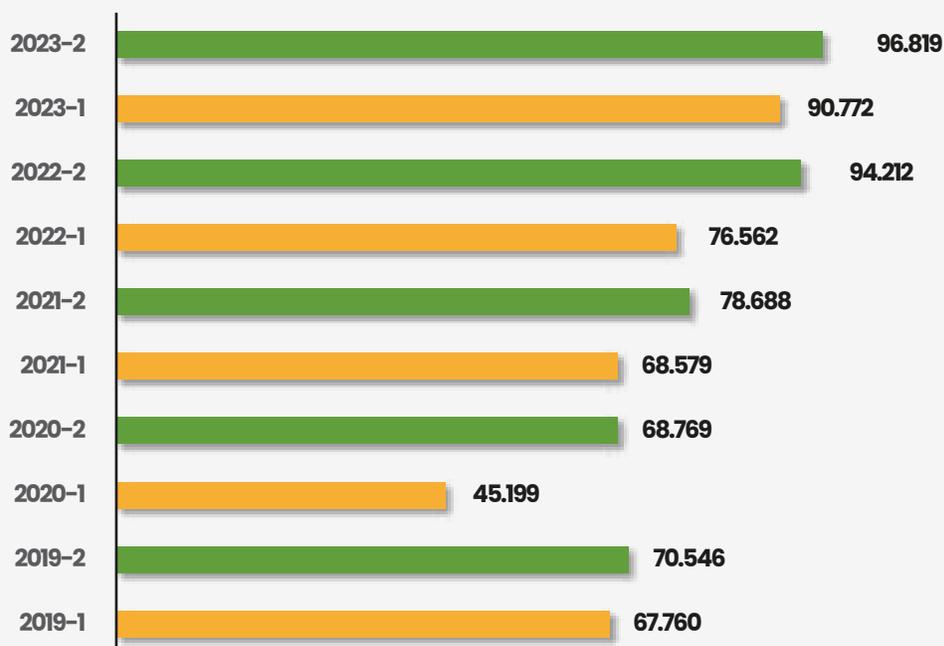
TRANSFERENCIAS A LA SALUD



96.819
millones

En total durante el año 2023, se hicieron transferencias a la salud por valor de **\$187.590 millones.**

TRANSFERENCIAS SALUD



INDICADORES

210.645
millones

Ingresos Operacionales

1,49

Índice de Solidez

5.233
millones

Ebitda

67%

Nivel de endeudamiento

2,5%

Margen Ebitda

1,49

Razón corriente

5.479
millones

Utilidad operacional

23.630
millones

Capital de trabajo



NUESTRO RESULTADO



Grupo Réditos presenta unos resultados que se dan en un escenario macroeconómico influenciado por la tendencia decreciente de la economía, por la desaceleración de la inversión y del consumo privado, terminamos un año con una realidad económica por debajo de las proyecciones, con bajo crecimiento económico, y altas tasas de interés, pero llena de retos para la reactivación socioeconómica.

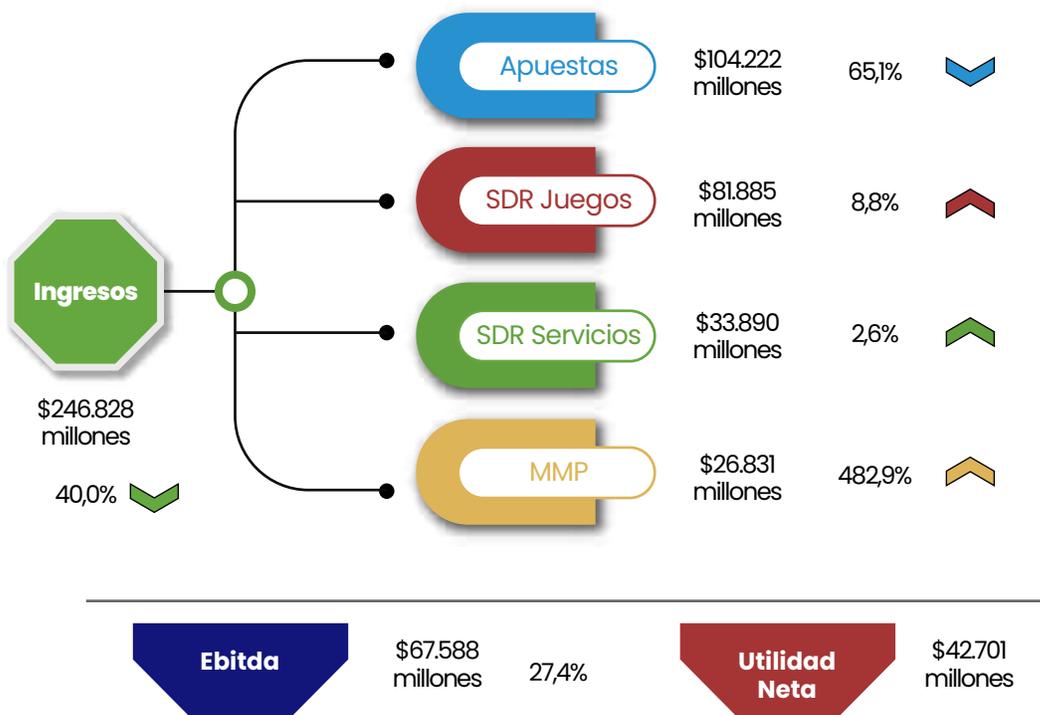
En este escenario, altamente marcado por la incertidumbre, el grupo empresarial sigue desarrollando importantes estrategias de transformación en el modelo de soporte tecnológico, el despliegue del modelo dinámico de seguridad física en la Red comercial, el crecimiento apalancado en software y la implementación del nuevo core transaccional, todo lo cual le ayudará a fortalecerse comercialmente y a aumentar su capacidad administrativa, operativa y financiera, lo cual nos permitirá ser competitivos, eficientes y generar valor.

A partir del 10 de julio de 2023, Réditos Empresariales cedió el contrato concesión

de apuestas a la filial **Rediapuestas S.A.S.** con el fin de desarrollar la operación de las apuestas permanentes en el departamento de Antioquia, con el fin de facilitar el control por parte de la entidad concedente, así como brindar información específica y exclusiva del contrato de concesión.

Cumpliendo con la normativa en Colombia, se presentan los resultados alcanzados durante el segundo semestre de 2023, los cuales se comparan con los obtenidos durante el primer semestre del año 2023. Se alcanzaron ingresos por \$246.828 millones, decreciendo 40%, un ebitda de 27% y una utilidad neta de \$42.701 millones, con un crecimiento de 4,6%.

Los resultados operacionales registraron decrecimiento en ingresos por la distribución del ingreso de Apuestas Permanentes en la sociedad Rediapuestas S.A.S. dueña del contrato de concesión 032. En cuanto a los gastos, crecieron por debajo de la inflación que al finalizar el año se situó en 9.28%, este comportamiento se debe a las estrategias de eficiencia y control presupuestal.



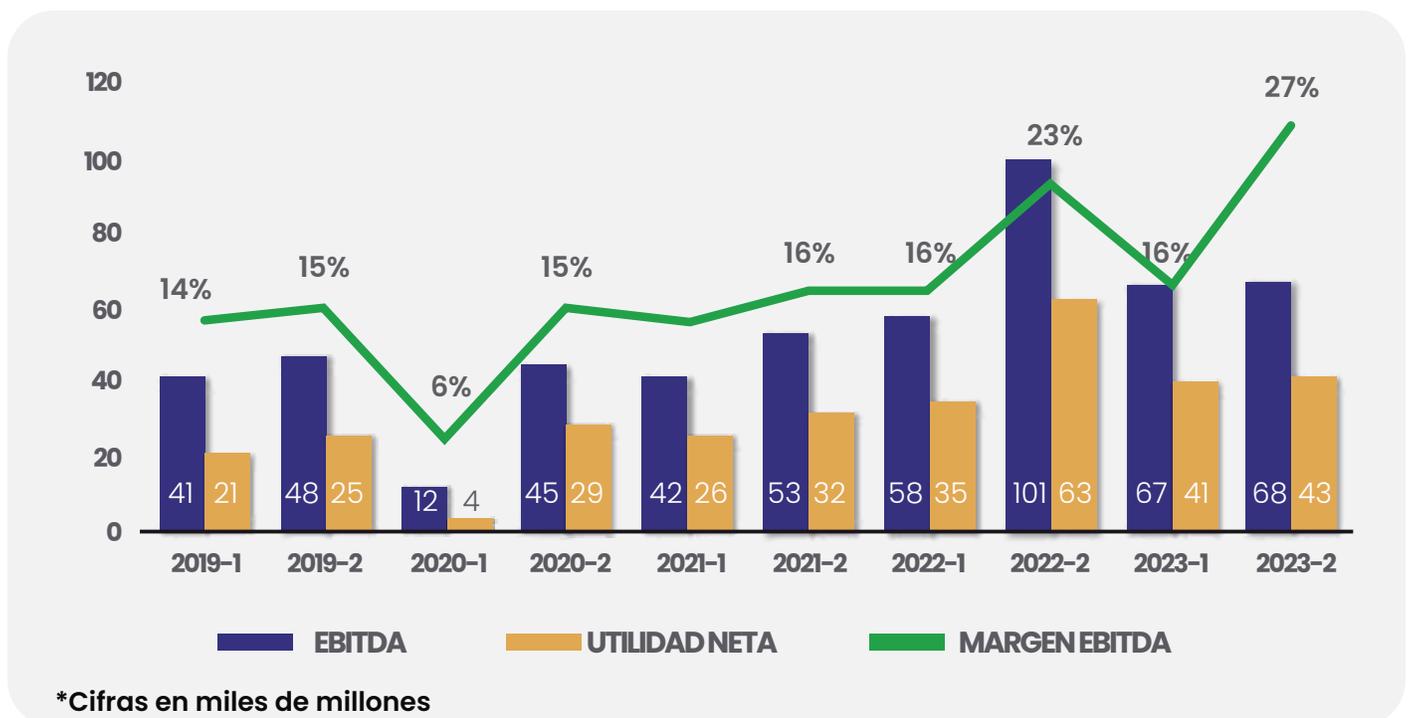
De los \$ 246.828 millones de ingresos generados durante el segundo semestre del año 2023 en Réditos Empresariales, el 42,2% lo originó la operación de apuestas permanentes, el 33,2% corresponde a SDR juegos, mientras que el 13,7% de los ingresos fueron generados por la unidad de SDR servicios.

Réditos Empresariales logró una utilidad neta de \$ 42.702 millones de pesos en el segundo semestre del año, creciendo un 4,6% con respecto al primer semestre del año, este incremento se debe principalmente al desempeño de las estrategias comerciales que dinamizaron las ventas de la empresa en los últimos meses del año.

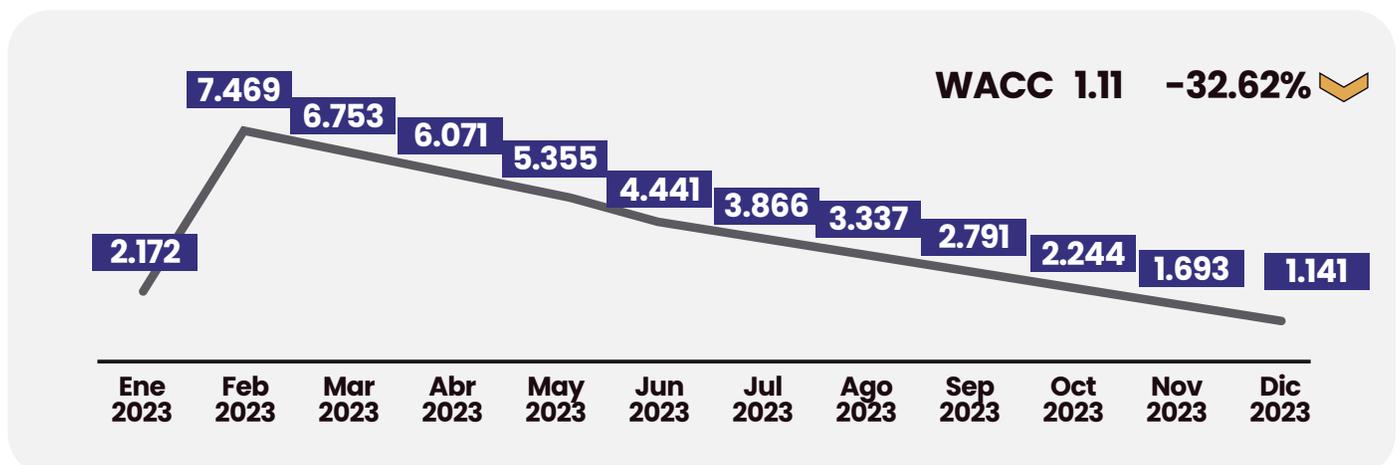
MARGEN EBITDA

Se obtuvo un EBITDA de \$ 67.588 millones, con un crecimiento del 1,6%

y un margen ebitda del 27,4%.



ENDEUDAMIENTO

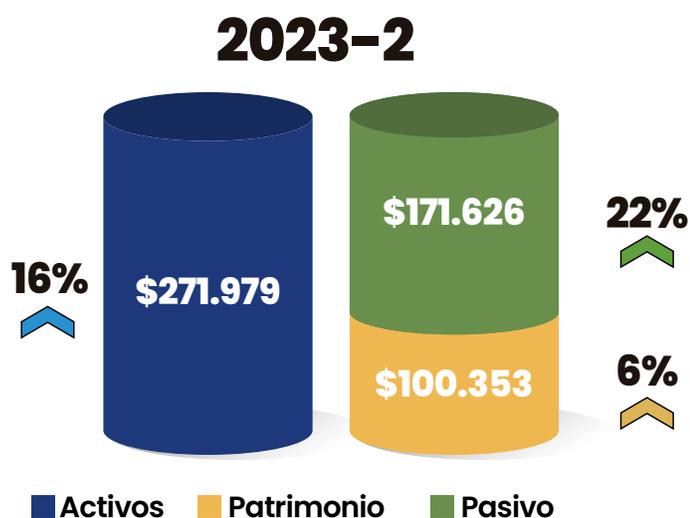


En la gestión de Recursos financieros alcanzamos eficiencias para el segundo semestre por valor de \$5.134 millones en gastos financieros del GMF derivados de la consignación directa a los proveedores a través de las transportadoras de

valores. Los Ingresos por intereses y rendimientos financieros del segundo semestre equivalen a \$2.403 millones siendo lo más representativo los intereses generados a la filial Credintegral por \$1.619 millones en el semestre.

La estructura financiera de la empresa en su indicador de endeudamiento tuvo una leve variación pasando de un 60% al cierre

de junio de 2023 a un 63% al corte de diciembre de 2023.



Durante el segundo semestre de 2023 se abonaron obligaciones financieras por valor de \$3.300. Todas las obligaciones con la Banca, el Estado, con Aliados, Clientes, se encuentran al día. De otra parte, tuvimos una inversión en activos

fijos, diferidos y licencias por la suma de \$8.065 millones, que fueron adquiridos con recursos propios. Además, se realizaron inversiones en Sociedades por \$18.565 millones.

Sociedades	Valor
GLOBAL SPORTS (30%)	6.500
PAGOS GDE (POWWI 9%)	4.092
PARAGUAY (CORREDOR EMPRESARIAL 0.86%)	6.623
UX (69.26% Inversión total \$ 3,179,429,166)	1.350
Total	18.565

Resumen de las principales obligaciones financieras

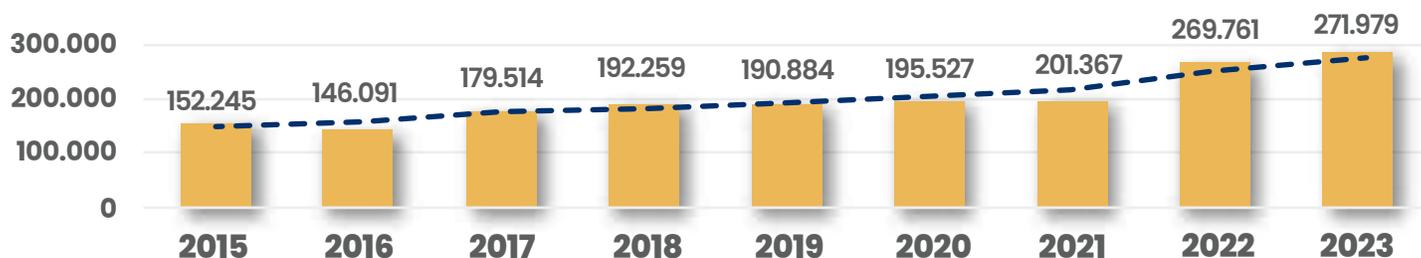
\$171.621 millones:

	< 1 AÑO	1-5 AÑOS
Proveedores	4.435	
Obligaciones Financieras	1.157	0
Obligaciones tributarias	15.227	0
Cuentas por pagar	82.978	563
Beneficios a empleados	10.051	0
Recaudos a Terceros	49.738	0
Impuestos diferidos		6.895
Estimados y provisiones	0	577

*Cifras en millones

CRECIMIENTO EN ACTIVOS

Al cierre de diciembre el nivel total de activos quedó en \$271.979 millones, registró un incremento de 15.8% con respecto al cierre del primer semestre.



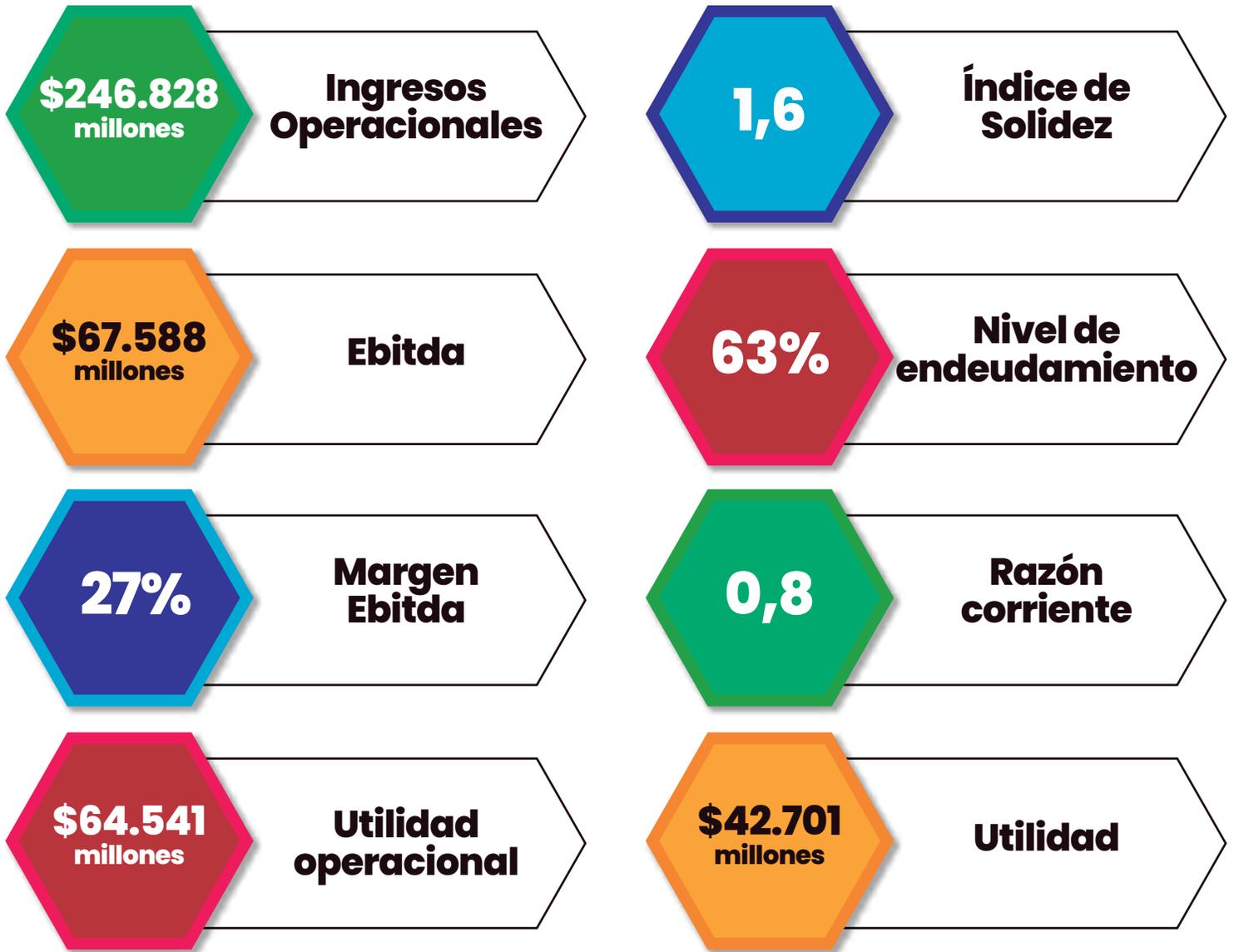
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

La empresa Réditos Empresariales, Gran Contribuyente, le aporta a la Nación, mediante tributos de orden nacional, regional y local, que tienen un impacto importante en el desarrollo del país, y los municipios, pues tenemos claro que el ejercicio de tributar debe redundar en la creación de valor público para a la sociedad.

Los impuestos municipales, departamentales y nacionales causados por Réditos Empresariales S.A. durante el segundo semestre de 2023 sumaron \$15.257 millones de pesos, distribuidos así:



INDICADORES



OPERACIONES CON ACCIONISTAS

En el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2023, se tuvieron las siguientes operaciones con accionistas:

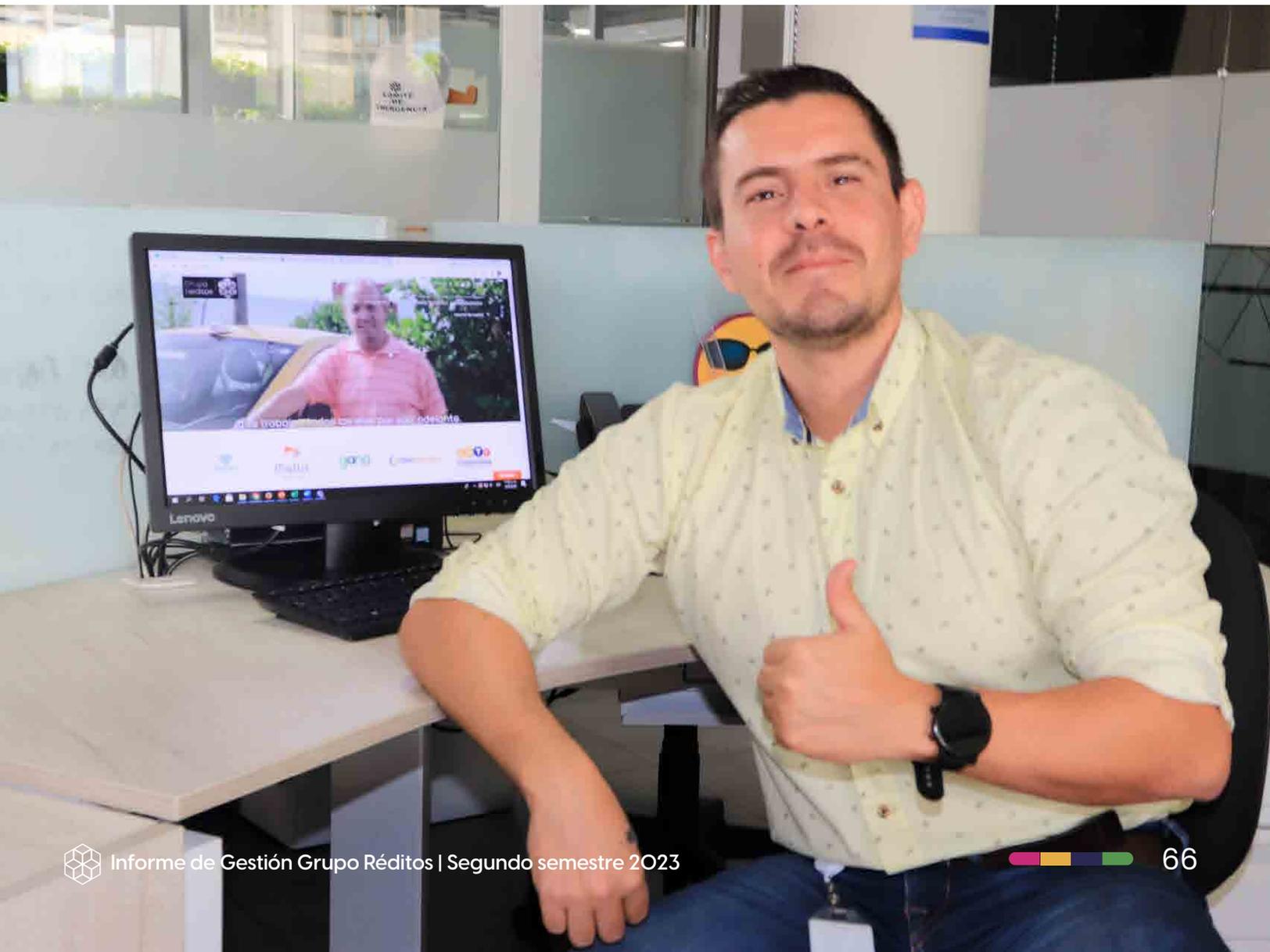
Arrendamientos	Mantenimientos	Empleados
\$158.930	\$80.645	\$14.041

*Cifras en millones

CRECIMIENTO GRUPO RÉDITOS

	2023-2	2023-1	Variación	% Variación
CRECIMIENTO INGRESOS OPERACIONALES GRUPO RÉDITOS	\$458.238.959	\$431.703.244	\$26.535.715	6,1%
RÉDITOS EMPRESARIALES S.A.	\$222.248.261	\$411.285.331	-\$189.037.070	-46,0%
REDIAPUESTAS S.A.S.	\$210.644.743	\$0	\$210.644.743	0,0%
CIA GESTIÓN CREDINTEGRAL S.A.S.	\$7.925.376	\$9.233.181	-\$1.307.805	-14,2%
COMPAÑÍA INMOBILIARIO EMPRESARIALES SAS	\$5.464.525	\$4.475.142	\$989.383	22,1%
LOTICOLOMBIA S.A.	\$4.376.589	\$3.801.805	\$574.785	15,1%
INVERSIONES MEGASUERTE S.A.S.	\$3.714.123	\$2.867.091	\$847.032	29,5%
INVEREDITOS S.A.S.	\$44.601	\$40.696	\$3.905	9,6%
UX TECHNOLOGY	\$3.820.741	\$0	\$3.820.741	0,0%

La información se extrae de los Estados Financieros Separados de cada una de las empresas del Grupo
*Cifras en miles



PROYECTO DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

**Utilidad Neta Repartible
2do Semestre 2023**

\$42.701.523.509

RESERVAS

Menos reservas

0

DECRETO DE DIVIDENDOS

Dividendos en dinero

\$42.701.523.509

TOTAL

\$42.701.523.509

\$42.701.523.509

Se decreta un dividendo de \$ 30,501088 pesos por acción, se registrará y pagará mensualmente cada cuota dentro de los veinte (20) primeros días de cada mes, desde el mes de abril de 2024 hasta el mes de septiembre de 2024.

Los Dividendos que se decretan, se pagarán a los tenedores que aparezcan registrados en el libro de Accionistas de Réditos Empresariales S.A. el último día calendario del mes anterior al del pago.

La retención en la fuente sobre dividendos se practicará en el momento del pago a los

tenedores que aparezcan registrados en el libro de Accionistas de Réditos Empresariales S.A. el último día calendario del mes anterior al pago.

La ley 2227 de 2022 modificó la tarifa sobre la retención en la fuente sobre dividendos no gravados para sociedades nacionales quedando en un 10% trasladable o imputable a la persona natural residente o inversionista residente en el exterior, adicionalmente modificó la tarifa de retención en la fuente de dividendos para personas naturales residentes según la siguiente tabla:

RANGOS UVT		TARIFA MARGINAL	IMPUESTO
DESDE	HASTA		
>0	1.090	0%	0
>1.090	En adelante	15%	(Dividendos decretados en calidad de exigibles en UVT menos 1.090 UVT) x 15%

NUESTRA GESTIÓN JURÍDICA

La gestión Jurídica en el Grupo Réditos para el segundo semestre de 2023 se enmarcó en la consolidación de la filial Rediapuestas S.A.S., a través de las labores oportunas para el cumplimiento de las obligaciones del contrato de concesión apuestas permanentes en Antioquia (periodo 2021-2026). Paralelo con lo anterior, se prestó el acompañamiento legal a los múltiples proyectos que cursan en el Grupo Réditos, enmarcado en la gestión preventiva de incumplimientos normativos; gestión de pólizas; elaboración y seguimiento de contratos, su revisión y validación; y las demás acciones que surgen de dichas actividades.

Se atendieron los procesos judiciales y administrativos, destacando que las pretensiones por procesos en los cuales las empresas del Grupo Réditos son demandadas, ascienden a cuatro mil seiscientos once millones doscientos setenta y cuatro mil seiscientos cincuenta y cinco pesos (\$4.611.274.655) en cincuenta y un (51) procesos, dieciocho (18) de ellos con calificación probable de condena por seiscientos veintiséis millones cuatrocientos setenta y cuatro mil setecientos ochenta y dos pesos (\$626.474.782) y las pretensiones por procesos en los cuales la compañía es demandante, ascienden a treinta y cinco mil seiscientos treinta y tres millones novecientos veinte mil quinientos veintidós pesos (\$35.633.920.522) en veintiocho (28) procesos, cinco (5) de ellos con calificación probable de ganar por ciento ochenta y cuatro millones cuarenta y seis mil ciento treinta y un pesos (\$184.046.131).



NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO



Durante el segundo semestre de 2023, Grupo Réditos y sus filiales ejecutaron de manera integral todas las obligaciones del SARLAFT para Rediapuestas, del SIPLAFT para Megasuerte y del SAGRILAFT para Réditos Empresariales, Credintegral y Mattis, destacándose en las siguientes áreas:

- 1 **Identificación y evaluación de riesgos:** Se realizó una evaluación integral de riesgos en las diferentes unidades de negocio de la empresa. Esto ha permitido identificar y abordar proactivamente posibles vulnerabilidades, garantizando la implementación de controles efectivos y la mitigación de riesgos.
- 2 **Se aplicaron medidas de control preventivo,** como estudios de riesgo en productos, canales y todos los vínculos relacionados. Esto incluyó la debida diligencia del cliente, la gestión de personas expuestas políticamente y la identificación del beneficiario final.
- 3 **Se emplearon medidas de control detectivo** a través del monitoreo de todas las operaciones de riesgo y el seguimiento de todos los vínculos activos, abarcando clientes empresariales, proveedores, aliados comerciales, accionistas, empleados, entre otros.
- 4 **Medidas de Control Correctivas:** se implementaron acciones estratégicas para mitigar y corregir posibles irregularidades o situaciones de riesgo. Esto incluyó la finalización de vínculos con usuarios o entidades identificados como potencialmente riesgosos, la abstención en la prestación de servicios a aquellos considerados de mayor riesgo, y la presentación de reportes detallados sobre las situaciones identificadas y las medidas tomadas. Estas acciones proactivas demostraron la diligencia de la empresa en abordar riesgos, reforzando su compromiso con la gestión ética y efectiva de todas las operaciones y contribuyendo a la construcción de un entorno empresarial más sólido y confiable.
- 5 **Capacitación y sensibilización:** el equipo de Cumplimiento cumplió con la responsabilidad de llevar a cabo las capacitaciones necesarias para mantener a la empresa actualizada en temas vinculados con Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM).
- 6 **Atención a requerimientos de autoridades:** se atendieron oportunamente los requerimientos recibidos de autoridades y entes de control, demostrando la cooperación y transparencia de la empresa.
- 7 **Reportes a los entes de control:** se radicaron al 100% los reportes a los diversos entes de control.

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE)

Durante el segundo semestre de 2023 Grupo Réditos y sus filiales implementaron

las obligaciones del PTEE, a través de las siguientes actividades:

- 1 Desarrollo de los procedimientos asociados a las etapas de identificación, evaluación, control y monitoreo asociadas al PTEE.
- 2 Identificación de riesgos asociados al PTEE en materia de corrupción, fraude interno y externo, opacidad, competencia desleal y riesgos medio ambientales.
- 3 El Comité de Ética gestionó con éxito la Línea Ética como instrumento para que los Colaboradores y grupos de

interés puedan reportar cualquier infracción sospechosa o conocida en contra del código de ética y conducta.

- 4 Capacitación y divulgación: durante el año se ha desarrollado capacitación interna y externa con estrategias como las pasantías empresariales anticorrupción, ética y cumplimiento 2023.
- 5 Elaboración y aprobación del Manual PTEE y políticas.

INFORME ESPECIAL DE GRUPO EMPRESARIAL

Grupo Réditos como grupo empresarial estuvo integrado en el segundo semestre de 2023 por Réditos Empresariales S.A. como matriz, y sus filiales en Colombia, Enlace de Negocios SAS, Compañía de Gestión Credintegral SAS, Inveréditos SAS, Loterías y Servicios Colombia SA, Compañía de Servicios Inmobiliarios SAS, Megasuerte SAS, Rediapuestas SAS y la nueva filial UX Technology SAS.

Las principales operaciones realizadas por Réditos Empresariales con compañías vinculadas durante el segundo semestre del 2023 fueron las siguientes:

- ✓ Se percibieron ingresos a través del contrato de colaboración con la filial Loterías y Servicios Colombia SA por concepto de comercialización de lotería física por valor de \$5.191 millones de pesos y lotería virtual por valor de \$2.812 millones de pesos.
- ✓ Se generaron gastos con la filial Mattis por \$1.268 millones de pesos por concepto de arrendamientos, administración y comisiones asociados

a los inmuebles donde operan los sitios de venta de Réditos Empresariales S.A.

- ✓ Se generaron ingresos de Credintegral por comisiones de recaudo y comisión por servicios informáticos por valor de \$328 millones de pesos, ingresos por intereses de financiación \$1.618 millones de pesos.
- ✓ Se generaron ingresos de Megasuerte por servicios informáticos por \$100 millones de pesos y servicios administrativos por \$30 millones de pesos.
- ✓ Se generaron ingresos de Rediapuestas por concepto de subarriendos por \$10.200 millones de pesos y regalías por uso de marca por \$7.711 millones de pesos.
- ✓ Se generaron gastos por concepto de operación tecnológica con la filial UX Technology por valor de \$795 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.”



NUESTROS COMITÉS

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 de mayor riesgo y del sistema de control interno del Grupo Réditos, así como también servir de apoyo a la Junta Directiva frente al monitoreo existente sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos vigentes, regulaciones y Código de Buen Gobierno.

Los lineamientos del Comité se encuentran establecidos en un reglamento interno que establece 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, y cuenta con un asesor externo permanente experto en auditoría y en Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF". 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, así como también la Gerente de Planeación y Asegurabilidad, por la gestión relacionada con el proceso de Control Interno a su cargo y con la llegada de BDO como revisores fiscales del Grupo, también cuentan con invitación permanente a las sesiones del Comité

donde exponen los resultados de sus auditorías; los cuales, son analizados detalladamente por el Comité.

Durante el ejercicio del segundo semestre del año 2023 el Comité de Auditoría estuvo conformado de la siguiente manera:

- 1 **Néstor Raúl Paniagua Garcia**, quien se desempeña como coordinador.
- 2 **Santiago Cuartas Tamayo**.
- 3 **Gildardo Echeverri** como reemplazo temporal ante la renuncia del señor Bernardo Restrepo Restrepo, para los Comités de agosto y septiembre del 2023.
- 4 **Jorge Hernan Díaz** a partir de octubre del 2023.

En ese semestre, el Comité de Auditoría sesionó en seis oportunidades, como consta en las actas números 94 a la 99, que se realizaron entre los meses de julio del 2023 a enero del 2024 para la revisión de la información del segundo semestre del 2023; contando con el 100% de participación de sus miembros y el acompañamiento permanente de su asesor externo.

Mediante el acta 72 de Junta Directiva del 12 de enero del 2023; en la cual, se crean los órganos de gobierno de la filial Credintegral, se da la conformación del Comité de Finanzas y Auditoría independiente al del Grupo Réditos, el cual, está compuesto por:

- 1 **Ivan Dario Ochoa**, quien se desempeña como coordinador.
- 2 **Felipe Mejía Mejía**.
- 3 Miembro independiente, aún no se ha nombrado.

Este órgano de control sesionó durante el segundo semestre en seis oportunidades de manera mensual, para la revisión de la información del segundo semestre del 2023, contando con el 100% de participación de sus dos miembros actuales, y cuyos invitados permanentes son el Gerente de Credintegral, la Directora Contable y el Gerente de Auditoría de Grupo Réditos.

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, para la presentación a la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas. También se revisaron los informes, el control de costos y el adecuado funcionamiento del sistema de control interno; así como de los programas y políticas para prevenir e identificar el riesgo de fraude en el Grupo.
- ✓ Durante las sesiones del comité se presentaron y analizaron los principales hallazgos de los informes de la Gerencia de Auditoría, la Gerencia de Planeación y Asegurabilidad con énfasis en el Sistema de Control Interno "COSO", y se realizó seguimiento también a los informes de la Revisoría Fiscal; así como al cronograma de avances y cierres para dictaminar los estados financieros separados y consolidados de Réditos con corte al 31 de diciembre de 2023, por parte de la Revisoría Fiscal.
- ✓ Durante el semestre se revisaron los temas derivados de los informes de la Gerencia de Auditoría, que fueron analizados en el seno del Comité; el cual, emitió las respectivas recomendaciones a la Presidencia Ejecutiva o en los casos que

correspondía, para la toma de decisiones de la Junta Directiva.

- ✓ Durante este semestre y de manera permanente dentro del análisis de variaciones de estados financieros, se realizaron recomendaciones sobre el cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF"; así como del mejoramiento continuo sobre el Manual de Políticas Contables del Grupo.
- ✓ Se realizaron mejoras a los aspectos definidos en el reglamento del Comité, buscando fortalecer el Gobierno Corporativo; el cual, se presentará para aprobación por parte de la Junta Directiva. Adicionalmente se contrató una auditoría especializada realizada por terceros durante el semestre para la filial UX Technology, con el objetivo de revisar los controles generales de tecnología y así tener el contexto de cómo se recibe esta compañía.

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 y Riesgos adoptadas por el Grupo Réditos, de conformidad con las responsabilidades establecidas en el Código de Gobierno Corporativo, 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 regulariza 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 es invitado permanente a las reuniones del Comité.

Desde el inicio del segundo semestre, y hasta el mes de septiembre del año 2023, el Comité de Gobierno y Riesgos, estuvo conformado por: Juan Pablo Salazar Mejía, quien fungió como coordinador, Néstor Raúl Paniagua y Norman Antonio Correa. Posteriormente, con el inicio del nuevo periodo de Junta Directiva, a partir del mes de octubre de 2023, el Comité de Gobierno y Riesgos estuvo conformado de la siguiente manera:

- 1 **Juan Pablo Salazar Mejía**, quien se desempeña como Coordinador.
- 2 **Rubén Darío Rubio Escobar**.
- 3 **Iván Darío Berrio Hoyos**.

En el periodo de tiempo mencionado, el Comité sesionó en cinco 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 establecidos por su Coordinador y por el Secretario de la Junta Directiva.

Las principales actividades que desarrolló el Comité durante el segundo semestre del año 2023 fueron las siguientes:

✓ Se recibió Informe de Gestión del programa de cumplimiento

correspondiente al primer semestre de 2023. Donde se informó que, durante este periodo, se trabajó en la prevención de riesgos asociados a la operación de cada una de las empresas que conforman el Grupo Empresarial. Así mismo, se informó que, en virtud de la entrada en operación de Rediapuestas S.A.S., se presenta un cambio de supervisión, donde Réditos Empresariales S.A. empezó a ser supervisada por la Superintendencia de Sociedades, y Rediapuestas S.A.S. será supervisada por la Superintendencia Nacional de Salud.

✓ En relación con la obligación de efectuar el reporte de beneficiario final en el RUB de la DIAN, se presentó ante el Comité la normatividad y alcance respecto al cumplimiento de esta obligación por parte del Grupo Réditos.

✓ Se avanzó en el análisis de la estructuración de la metodología del Gobierno Corporativo para la administración de compañías filiales y subsidiarias.

✓ En cada sesión del Comité, se efectuó monitoreo y seguimiento a la política de exposición al riesgo tanto de Réditos Empresariales S.A., como de las filiales del Grupo. Se destacó la información relacionada con el mapa de riesgos de operación de la compañía, el mapa de riesgos de fraude y la gestión de riesgo de crédito, donde el Comité presentó sus respectivas recomendaciones.

✓ Además del monitoreo y seguimiento a la política de exposición al riesgo, se presentaron los riesgos catalogados como extremos y muy altos, sobre los cuales, el Comité recomendó presentarlos ante la Junta Directiva para su respectivo conocimiento y análisis.

✓ Con el acompañamiento de la firma Deloitte se realizó evaluación colegiada

a los miembros de Junta Directiva y los cargos que dependen de ella, como el Presidente Ejecutivo, Gerente de Auditoría, Secretario General y Oficial de Cumplimiento. En virtud de la evaluación realizada, se presentaron los respectivos resultados ante el Comité y la Junta Directiva. A partir de los resultados, el Comité de Gobierno está trabajando en un plan de acción para incorporar las mejores prácticas empresariales, el cual será presentado ante la Junta Directiva para su respectiva aprobación. De igual forma, desde el Comité se ha estado trabajando en el cierre de brechas entre los diagnósticos y evaluaciones del año 2019 y 2023 para conformar el plan de acción en mención.

✓ Con el acompañamiento de la firma Deloitte, el comité ha avanzado en la actualización de la política de conflictos de interés que se tiene actualmente en el Grupo Réditos, donde se están definiendo los procedimientos y lineamientos que se deben seguir para el reporte, gestión y solución de los conflictos que eventualmente puedan surgir en cualquier nivel organizacional. Una vez se encuentren incluidos los lineamientos de una forma clara, se presentará la actualización de la política ante la Junta Directiva para su revisión y aprobación.

✓ Con la finalidad de evitar duplicidad de funciones, el Comité recomendó trasladar al Comité de Tecnología e Innovación la revisión del marco metodológico para la identificación y control de riesgos de TI.

COMITÉ DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

El Comité de Tecnología Transformación Digital e Innovación es un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva, y se le atribuyen las

responsabilidades de analizar, estudiar, asesorar y ser el ente de recomendación y asesoramiento 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 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 permanentemente a las reuniones del Comité.

Desde el inicio del segundo semestre y hasta el mes de septiembre del año 2023, el Comité de Tecnología, Transformación Digital e Innovación estuvo conformado por: Antonio Picón Amaya y Santiago Restrepo Betancur. Se aclara que el señor Bernardo Augusto Restrepo, fue partícipe del comité hasta el mes de agosto de 2023.

Posteriormente, con el inicio del nuevo periodo de Junta Directiva, a partir del mes de octubre de 2023, el Comité de Tecnología, Transformación Digital e Innovación estuvo conformado de la siguiente manera:

- 1 **Iván Darío Berrio Hoyos**, quien se desempeña como Coordinador.
- 2 **Álvaro Castillo Blanco**.
- 3 **Antonio Picón Amaya**.

El comité sesionó en cinco oportunidades con la asistencia del 100% de sus integrantes; sus decisiones y actuaciones quedaron consignadas en actas cumpliendo los requisitos establecidos en el art. 189 del Código de Comercio.

Gestión del Comité

Durante el segundo semestre del año 2023, el Comité desempeñó sus funciones con autonomía de funcionamiento; el calendario de sesiones y el orden del día fueron establecidos por su coordinador.

Las principales actividades que desarrolló el Comité fueron las siguientes:

- ✓ Se avanzó en la revisión del PETI y PTD que fueron construidos por la administración en su momento.
- ✓ Se efectuó priorización de temas centrales tecnológicos que sean de interés del Grupo para desarrollarlos en el respectivo orden durante las sesiones del comité.
- ✓ Se revisó por parte del Comité el Propósito Organizacional, Misión, Visión y Objetivos del proceso de Gestión de la demanda de TI.
- ✓ Se efectuó una revisión general del proyecto Invictus, donde se analizó:
 - Alcances y objetivos del proyecto.
 - Arquitectura técnica y tecnologías utilizadas.
 - Recursos asignados al proyecto, tanto financieros, humanos y de infraestructura.
 - Metodología de desarrollo utilizada.
 - Resultados de pruebas técnicas realizadas.
 - Indicadores claves acordados (KPI'S u OKR'S).
 - Presupuesto total del proyecto.
 - Riesgos y mitigación.
 - Roadmap y planes de migración.

En virtud de la información revisada, el comité presentó diversas recomendaciones, entre las cuales, se encuentra evaluar la pertinencia de contar con una interventoría especializada, y de cara a los hallazgos presentados, se recomendó efectuar una revisión de todo el mapa de desarrollo que permita verificar las falencias y tener actuaciones contundentes.

- ✓ Por parte de BDO se presentó ante el Comité un informe de la revisión efectuada a los controles generales de la tecnología de la información diseñados por Grupo Réditos para la gestión de plataforma tecnológica SIGA.
- ✓ Se analizó en el Comité la situación presentada con la obsolescencia de la red alámbrica e inalámbrica de la sede administrativa, donde se recomendó evaluar una solución que esté alineada a los cambios tecnológicos que se avecinan. Así mismo, se recomendó documentar muy bien el impacto que genera esta situación.
- ✓ Se efectuó revisión del estatus de empalme entre el Gerente de Gestión de Demanda de TI y el Asesor Tecnológico de la Presidencia.
- ✓ Se analizó dentro del comité la estrategia y políticas de ciberseguridad del Grupo Réditos.
- ✓ Por parte del comité se brindan recomendaciones sobre el vehículo más adecuado para realizar auditoría a UX Technology.

COMITÉ DE NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIONES

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.

Desde el inicio del segundo semestre, y hasta el mes de septiembre del año 2023, el Comité de Nombramientos y Remuneraciones estuvo conformado por: Jesús Antonio Gómez Rondón, quien fungió como coordinador, Antonio José Picón Amaya y Juan Pablo Salazar Mejía.

Posteriormente, con el inicio del nuevo periodo de Junta Directiva, a partir del mes de octubre de 2023, el Comité de Nombramientos y Remuneraciones estuvo conformado de la siguiente manera:

- 1 **Gildardo Echeverri Benjumea**, quien se desempeña como Coordinador.
- 2 **Santiago Luis Restrepo Betancur**.
- 3 **Rubén Darío Rubio Escobar**.

Durante el primer semestre del año 2023 el Comité sesionó en seis 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

Durante el primer semestre del año 2023, el Comité desempeñó sus funciones con autonomía de funcionamiento; el calendario de sesiones y el orden del día fueron definidos por su Coordinador.

Las principales actividades que desarrolló el Comité fueron las siguientes:

- ✓ Se llevó a cabo el seguimiento del modelo de remuneración variable administrativa.
- ✓ Se realizó seguimiento al modelo de remuneración variable en el área comercial.
- ✓ Se analizó informe de la evaluación realizada al personal de ejecutivos en el año 2022, donde se presentaron determinadas recomendaciones para futuras evaluaciones.
- ✓ Se revisó la disponibilidad y los niveles de rotación del personal comercial.
- ✓ Se revisó la efectividad del proceso de cultura general y servicio al cliente desde la Universidad Réditos. Una vez efectuada la revisión, el comité considera que, la Universidad Réditos es una herramienta fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales.
- ✓ Se recibió informe de los resultados cuantitativos del Plan Carrera, así como el estatus de este, donde se resaltó la importancia de presentar el tema ante la Junta Directiva por el crecimiento que se tiene.
- ✓ Se llevó a cabo la revisión de forma de contratación y la pertinencia de incluir pruebas de polígrafo. El comité recomendó evaluar la posibilidad de incluir este tipo de pruebas exclusivamente a determinados cargos críticos.

- ✔ Se efectuó revisión de la contratación de psicólogas temporales, donde se recomendó revisar la automatización de algunos pasos del proceso de selección, a efectos de evitar una temprana deserción de personal y se recomienda evaluar las estadísticas de rotación del personal para tener claridad frente a la estrategia a seguir.
- ✔ Se analizó la existencia de una política o procedimiento para las escalas o aumentos de salario ordinario a integral. Una vez presentada la información, el comité recomendó efectuar la construcción de una política clara de cambio de salario nominal a integral.
- ✔ Se revisó la eficacia de los procesos de contratación para cargos directivos. El comité recomendó ajustar de manera más precisa los tiempos, con el objetivo de minimizar el impacto en la contratación de talento directivo.
- ✔ Se llevó a cabo la revisión de la propuesta de incremento salarial para el 2024, donde el comité presentó las respectivas recomendaciones para el análisis de la Junta Directiva.



NUESTRA GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

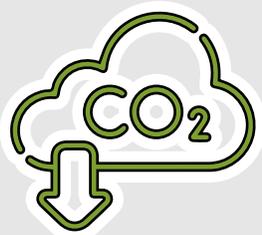


GESTIÓN AMBIENTAL

Se logró certificar la medición de Huella de Carbono para el año 2023, obteniendo por quinta vez el sello de verificación por parte del Icontec, conforme a los requisitos de la NTC ISO 14064-1.



Se disminuyó la generación de Gases de Efecto Invernadero (GEI)



En total en el año 2023 se emitieron 1.350 toneladas de Dióxido de Carbono (tCO₂).

Debido a los certificados de consumo de Energía Verde de EPM se logró reducir esta huella a **1.195 tCO₂**.

Cabe resaltar que en el 2023 se emitieron **84.48 tCO₂ menos**, con respecto al año 2022.

En el segundo semestre del 2023 se realizaron alianzas estratégicas que contribuyeron al posicionamiento de la organización como referente en sostenibilidad.

Colaboratorio de Acción Climática



Grupo Réditos participó por segundo año en el Comité Técnico Intersectorial del Colaboratorio de Acción Climática, estrategia de gobernanza climática colaborativa del Valle de Aburrá, el cual es liderada por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá (Autoridad Ambiental) en alianza con la universidad EAFIT.

Por medio de esta participación, se aportó a la construcción de propuestas para la mitigación y adaptación ante el cambio climático en el Valle de Aburrá, logrando contribuir al crecimiento sostenible de la región.



Programa Gestores de Sostenibilidad



Grupo Réditos fue una de las **119** organizaciones que participó en el Programa Gestores de Sostenibilidad liderado por la Alcaldía de Medellín y el Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia (CTA) para la implementación de la estrategia **Basura Cero** de la compañía



MARCA EMPLEADORA

La propuesta de valor de Marca Empleadora para el Grupo Empresarial se inspira en los colaboradores y desde esta premisa en el 2023 se reflejó el compromiso como organización y líderes en gestionar, fortalecer y transformar estrategias para que los colaboradores

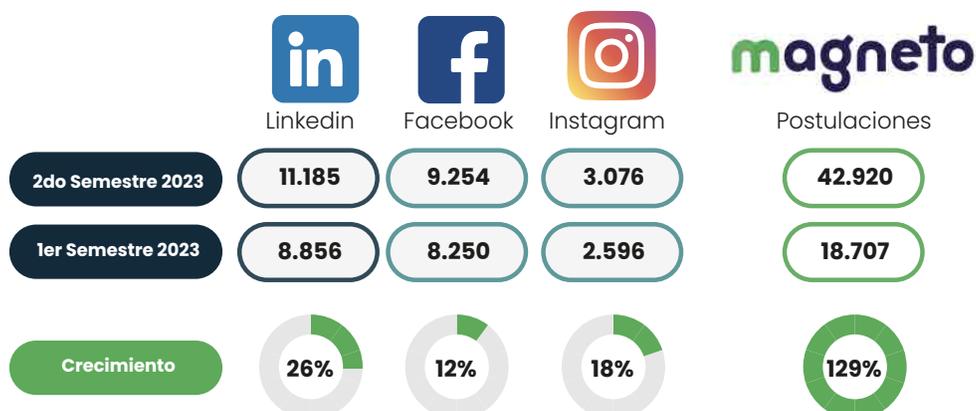
perciban bienestar, felicidad y crecimiento durante su ciclo laboral; esto mediante una cultura cercana y flexible, agradeciendo y reconociendo al talento interno con un modelo de liderazgo aspiracional y movilizador.

POSICIONAMIENTO

Se logró incrementar el posicionamiento orgánico de las redes sociales en un 18% a través de estrategias de Marca Empleadora como:

- Videos, live y podcast de la experiencia del colaborador, testimonios de Plan Talento, Cultura y Liderazgo.

- Ferias de empleo y publicación de la oferta laboral en más de 30 portales de empleo y redes sociales. Así como alianzas con instituciones universitarias.
- Infografías, blogs, cartillas informativas de cultura, Plan Talento y líderes para público interno y externo.



Computrabajo

4,59 ★★★★★☆

Evaluaciones generales
2.098

4,17 ★★★★★☆

Evaluaciones líder general
1.404

97% 👍

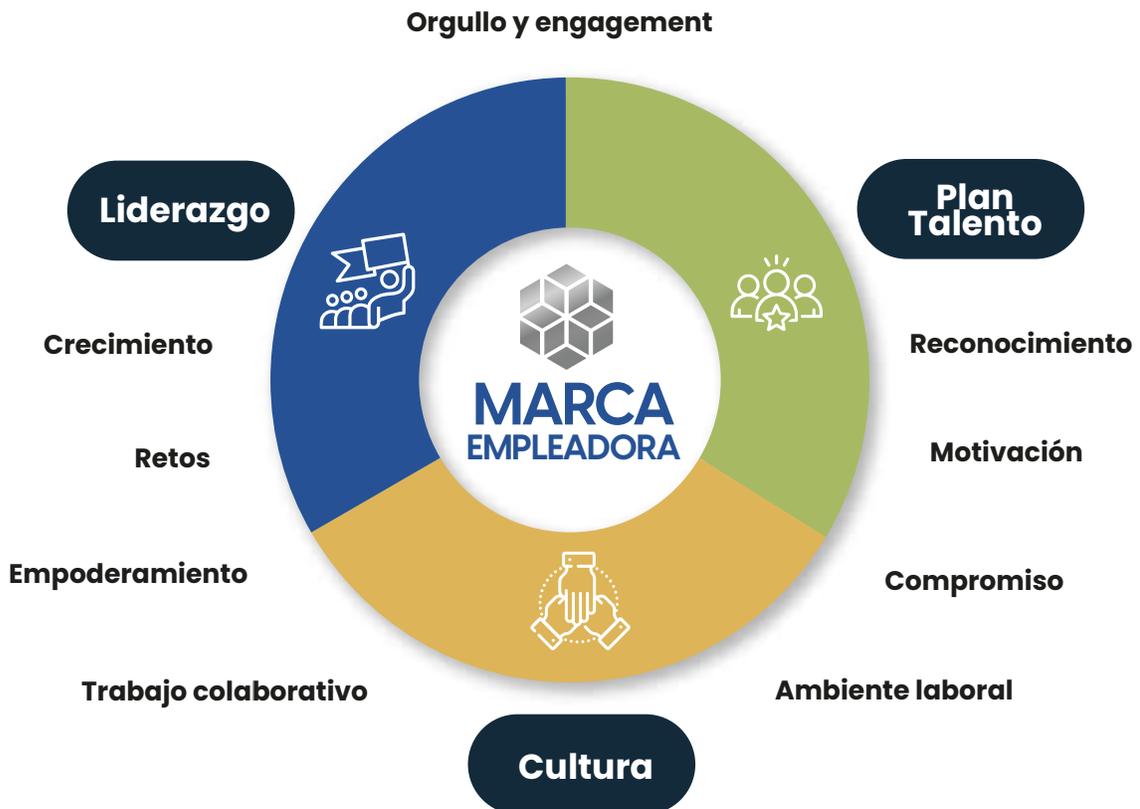
Evaluaciones
1.785 personas

13.174

Followers

Las personas califican en promedio en 4.5% la experiencia en la organización, siendo una calificación adecuada para el posicionamiento de la marca empleadora.

ECOSISTEMA MARCA EMPLEADORA



PLAN TALENTO (PLAN CARRERA)

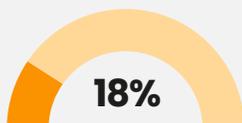
Se acompañaron, movilizaron y apalancaron los ascensos y promociones internas, materializando así el reconocimiento del potencial de

los colaboradores y la fidelización del talento interno; impactando en la rotación de personal.

Plan Talento

Crecimiento

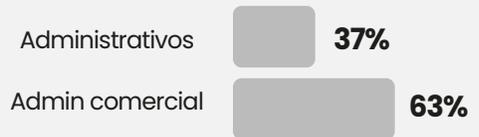
Se realizaron en el **segundo semestre 94 promociones internas**, representando un **crecimiento del 18%** respecto al semestre anterior, y un **crecimiento total del 20%** respecto al año 2022 con **174 promociones en el 2023**.



General 2023

174 vacantes se cerraron por medio de Plan Talento, representando un **incremento del 20%** respecto al año 2022.

el 53% de las vacantes administrativas fueron cerradas por medio de Plan Talento distribuidas así:



Se realizaron desde la organización varias iniciativas para incrementar, posicionamiento y captar talentos internos:

- Se actualizó el jobsite de Magneto con información de Marca Empleadora incluyendo el atributo de Plan Talento.

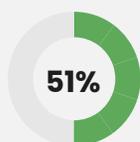
Campaña de contenido con vacantes, videos y cápsulas de conocimiento acerca de la iniciativa.

- Estrategias de contenido en medios internos y externos para posicionar Plan Talento.
- Se propuso la política de Plan Talento para las vacantes de auxiliares administrativos.
- Se inició el posicionamiento de Talent Box dentro de los procesos de la organización. Se implementaron QR's y testimonios de Plan Talento en los puntos de venta.

CULTURA

Indicadores

Meta: 10%
Logro: 51%



2023 97%

2022 64%

Grupo Réditos define su cultura, por su capacidad para crear, atreverse, sorprender y dejar huella.

Nivel de adherencia de los colaboradores a la Cultura del Grupo Réditos.

MEDICIÓN DE CULTURA 2023

OCT-NOV

Aplicaba para todo el Grupo Réditos.

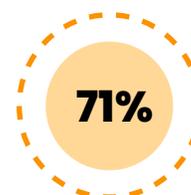
Análisis desde 5 categorías:

- Coherencia Organizacional.
- Gestión de colaboradores.
- Énfasis estratégico.
- Criterios de éxito.
- ADN (Sellos y valores).

PARTICIPACIÓN
3.215 colaboradores



ANTIGÜEDAD
Mayor a los 15 años



FUERZA COMERCIAL
Asesor comercial



VAMOS BIEN

94,9%

Coherencia organizacional

Lo que nos mantiene unidos a la organización.

91,7%

Gestión de colaboradores

La forma en la que lideramos a otros, el trato que les brindamos y nuestro ambiente laboral.

93%

Énfasis estratégico

Nuestras estrategias organizacionales. Ejes estratégicos que definen las áreas de atención a impulsar.

93,1%

Criterios de éxito

Nuestros triunfos y recompensas.

95,7%

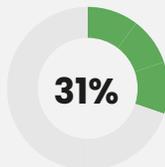
ADN

Hace parte de la personalidad de Grupo Réditos, refleja nuestros valores y creencias, nuestros comportamientos y la relación que tenemos con los demás.

AVANCES EN LIDERAZGO



GOOOLL

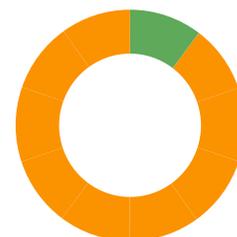


El liderazgo en Grupo Réditos, es ejemplo de buena conducta, guía y entrenamiento.

DATOS DE LA CERTIFICACIÓN JUGADA GANADORA LIDERAZGO Y GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Desde la **Universidad Réditos** y en alianza con la **Universidad Eafit** se realizó el proceso de certificación a los líderes, con el fin de proporcionar herramientas que posibiliten el desarrollo de habilidades gerenciales, que les ayude tanto en su relacionamiento con sus coequiperos y demás grupos de interés, como en la obtención de mejores resultados y alcances de la estrategia.

Jugada Ganadora Certificación



■ Por certificar ■ Certificados

Certificados el 88% de los líderes

Grupo Réditos desea generar un impacto positivo y buen relacionamiento con todos sus grupos de interés, como clientes, proveedores, comunidades locales y de manera especial con sus colaboradores y Canal Comercial Independiente. Por esto desarrolla acciones que promueven el cuidado de las personas y buscan generar bienestar y sostenibilidad para todos.

Entre los programas del 2023 para lograr estos resultados están: Acompañamiento en Salud Mental, Programa Bebé Réditos

para madres gestantes y lactantes, acompañamientos con talleres psicoeducativos, Programa Conexión con el Alma, acompañamiento en servicios de la Caja de Compensación con acceso a vivienda propia y presencia en Antioquia con celebraciones especiales, programas de voluntariado y apoyo a la comunidad con condiciones de vulnerabilidad; gracias a los cuales se logró impactar a más de 3.700 personas en el segundo semestre de 2023. De todos los programas se destacan los siguientes:

ACOMPAÑAMIENTO EN SALUD MENTAL

Los seres humanos están en diferentes etapas de la vida, con personalidades y formas de verla; en cada una de estas el mundo emocional juega como fundamental para sentirse y relacionarse mejor con uno mismo y con los demás. Desde Grupo Réditos se acompaña a los

colaboradores brindándoles tiempos de escucha, logrando impactar a más de 400 personas y brindando acompañamiento psicológico de la mano de los aliados Femfuturo y Comfenalco a más de 130 colaboradores.

INTERVENCIÓN EN CLIMA LABORAL

Se acompañó a los equipos de trabajo para generar confianza y mejorar el clima laboral, promoviendo la comunicación abierta y positiva y una interpretación basada en la corresponsabilidad.

Lo anterior, mediante talleres reflexivos Cosechando Experiencias, que impactaron en 275 colaboradores de 20 procesos de la organización.



CONTRIBUCIÓN PARA EL ACCESO A VIVIENDA PROPIA

Grupo Réditos continúa aportando al logro de los sueños de sus colaboradores y uno de los principales es la vivienda propia. Es motivo de alegría y orgullo

seguir siendo la empresa afiliada de Comfenalco que más subsidios de vivienda está realizando, siendo el número uno en el primer semestre de 2023.



39

colaboradores y sus familias beneficiadas.



\$1.358.940.000

NUEVAS PRÁCTICAS – ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO

Durante el segundo semestre de 2023, se puso a disposición de todos los colaboradores del Grupo una línea de atención jurídica llamada Consultorio a la Mano, a través de la cual se resolvieron diferentes inquietudes en materia legal y

apoyo en aspectos de salud, así mismo, se acompañaron colaboradores que cumplían con los requisitos necesarios para acceder a la pensión de vejez e invalidez.

Se apoyaron 37 colaboradoras en más de 130 horas en peticiones.

Asesorías, creación de usuarios, diligenciamiento de formularios, radicación de solicitudes, asignación de citas, recursos de apelación, inconformidades, calificaciones de pérdida de capacidad laboral, tutelas e incidentes de desacato.

UNIVERSIDAD RÉDITOS

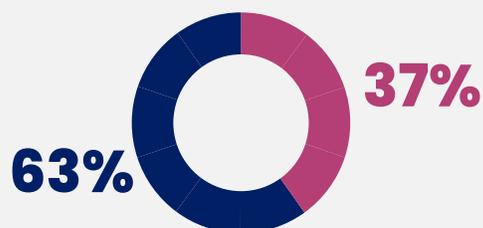
Herramienta estratégica para acompañar proyectos y gestionar el conocimiento de la organización, impactando los 125 municipios de Antioquia.



EXPERIENCIA UNIVERSIDAD RÉDITOS

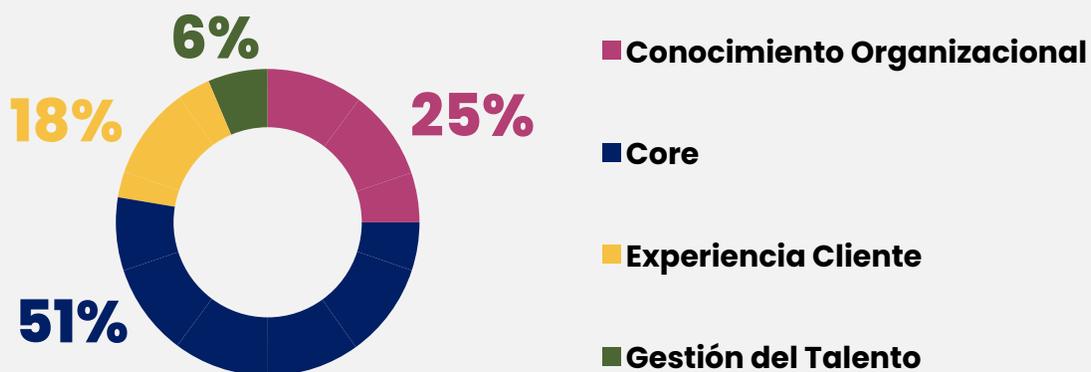
VIRTUAL

Navegación Universidad Réditos



■ Administrativos ■ Fuerza de Ventas

Navegación por Escuelas



Conocimiento Organizacional: Generalidades y Políticas del Grupo Réditos.

Core: Productos y Servicios

Experiencia al Cliente: Modelo de Servicio.

Gestión del Talento: Conocimientos para fortalecer el desarrollo de la labor.

CURSOS

23 cursos creados en el segundo semestre.

FORMACIÓN FORMAL Y NO FORMAL

Grupo Réditos y la Universidad Réditos han facilitado el convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y universidades para sus colaboradores, logrando que estos puedan acceder a formación formal y no formal, por medio

de sus programas técnicos, tecnológicos, diplomados, certificaciones y cursos en modalidad presencial y virtual que les permita mejorar sus habilidades y capacidades para el desarrollo de la labor.

Presencial

Diplomados, certificaciones, congresos, charlas y cursos.

3.425 colaboradores del Grupo Réditos impactados

La Universidad Réditos como apalancador estratégico para el alcance de los proyectos

Contribuyendo con la transformación del Grupo Réditos, desde la Universidad Réditos se apalanca la evolución de los talentos, desarrollando nuevas capacidades que les permitan seguir alineados a la estrategia de la organización.

Delta: Coordinadoras Operativas Comerciales y Coordinadores de Oficina

Se acompaña a los colaboradores de la fuerza comercial en la reestructuración, donde se proporcionaron herramientas para el desarrollo adecuado de las nuevas funciones y las estrategias definidas por la organización para el 2024.

140 horas
de formación
para el personal del
proyecto Delta

- Comercial
- Comunicaciones
- Tecnotips
- SST
- Relaciones laborales
- Excel
- Seguridad
- Auditoría
- Compensación
- Gestión del Cambio
- Diagnóstico de conocimiento técnico
- Procedimientos
- Metodología POE
- Liderazgo
- Impulsamos la Transformación
- Power BI
- Habilidades para hablar en público
- Gestión de las emociones
- Comunicaciones

BEPS – BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS

Se acompaña el programa de Colpensiones de BEPS, programa de ahorro voluntario que hace parte del nuevo modelo de protección para la vejez que impacta al personal indirecto.

Se desarrollan las siguientes actividades:

- Cuñas radiales.
- Live para el canal directo.
- Live para el canal independiente.

Personas impactadas 1.705

RASPA & LISTO

Se acompañaron los Ganaservicios y se realiza reentrenamiento por medio de vídeos y curso en la Universidad Réditos para la fuerza comercial, con el fin de minimizar los errores en la venta y descuadres del producto.

Personas Impactadas: 1.136



**Generalidades de RASPA&LISTO
y sus emisiones instantáneas**



POWWI

Se desarrollaron las siguientes actividades para dar a conocer la billetera electrónica y contribuir con el pago de los colaboradores por este medio.

Cuñas radiales.

Live para el canal directo.

Live para el canal independiente.

**Personas
impactas
2.541**

EXPERIENCIA AL CLIENTE

En este periodo se desarrollaron actividades para promover el Modelo de Experiencia y el Sello Cultural Dejamos Huella, que permite conectar de la mejor forma con el cliente, impactando 2.492 Colaboradores.

Grupo
Réditos

