ONJ-2504-1760

Bogotá D.C., 23 de abril de 2025

Doctor
WILSON HERNÁN TORRES GUERRERO
Director de Interventoría
Consorcio Interjuegos 2022
Calle 93 No. 11ª-11 Oficina 603
Correo electrónico: **direccion.interventoriacj@jahvmcgregor.com.co**
Ciudad

Asunto: Versión Final Programa juego responsable Operador Nacional de Juegos vigencia 2024 – Resolución 20244000022654 del 16.10.2024.
Referencia: Contrato de Concesión No C1855 de 2022 Baloto - Revancha

Respetado Doctor Torres, reciba un cordial saludo:

En cumplimiento del artículo 11 Etapa de Seguimiento de la Resolución 20244000022654 del 16 de octubre de 2024 que dispone:

> *"Los operadores autorizados en la modalidad de localizados, novedosos y de tipo operados por internet, para acreditar el cumplimiento de las acciones establecidas en el programa de Juego Responsable, deberán remitir un informe anual en formato digital a Coljuegos con el resultado del programa y su implementación.*
>
> *Este informe se presentará dentro de los primeros quince (15) días hábiles de enero de cada año, el cual corresponderá a la vigencia inmediatamente anterior. (…)"*

Nos permitimos enviar a continuación las iniciativas y estrategias adoptadas por Operador Nacional de Juegos S.A.S, según lo establecido en el literal b del articulo 10.1 Acciones de Promoción y Prevención:

1. Información general sobre el Juego Responsable:

El juego patológico es considerado por la OMS como un trastorno del control de impulsos, ya que la persona que padece este trastorno se va haciendo crónica y progresivamente incapaz de resistir el impulso de jugar, que contrae un coste

importante, no solo en aspectos económicos, sino socioculturales, familiares, laborales y legales.

La relación de Colombia con las características del jugador y sus apuestas no dista de esta realidad. En un estudio realizado el año 2013 por la firma Quali Investigación de Mercados SAS para Coljuegos ostenta que en hogares de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga, con personas mayores de edad que hubiesen apostado en algún juego de suerte y azar durante los tres meses anteriores a ser encuestados, se destaca que en el 40% de los hogares colombianos hay consumidores de juegos de suerte y azar. El mayor porcentaje de estos consumidores se concentra en hogares de estratos 2 y 3 (74%), son empleados o trabajan de manera independiente (77%), y el promedio de edad es de 44 años. Además, la mayoría de estos consumidores está casado (58%) y es el jefe de hogar (80%).

Es por lo que se hace necesario que todos los actores involucrados de una u otra forma con el consumo del juego, implementen medidas para salvaguardar al jugador y con ello lograr disminuir los distintos riesgos y daños asociados a la actividad. En especial, el operador que es quien en primera medida interactúa a través de sus canales con el jugador, y es a quien le corresponde implementar medidas de protección asociadas al mismo.

En este sentido, Operador Nacional de Juegos ha implementado el Programa de Juego Responsable, conforme a lo dispuesto en la Resolución No. 20244000022654 de Coljuegos, expedida el 16 de octubre de 2024, así como en la normativa aplicable. Este programa tiene como objetivo fomentar el juego responsable y establecer condiciones que permitan prevenir, identificar y controlar el comportamiento de distintos grupos poblacionales, a saber:

- Población Jugadora sin factores de Riesgo de Juego sin control.
- Población Jugadora con registro de factores de Riesgo de Juego sin control. (Autoexcluidos).
- Población No Jugadora.

El empleado designado por Operador Nacional de Juegos para liderar el programa de Juego Responsable es la señora María Fernanda Bermeo Chacón, Directora Jurídica y Oficial de Cumplimiento de la sociedad.

2. *Objetivos generales y específicos del programa de Juego Responsable a implementar por parte del operador.*

Objetivo General: Dar cumplimiento a los lineamientos emitidos por Coljuegos sobre juego responsable.

Objetivo Específico: Implementar en Operador Nacional de Juegos S.A.S. las herramientas diseñadas por Coljuegos para jugar de forma responsable.

3. *Cronograma del plan de acción con actividades específicas a ejecutar por parte del operador durante la vigencia del contrato.*

Actividad	Plazo	Ejecución	Frecuencia de Seguimiento	Evidencia Presentada a febrero de 2025
Crear formato de autoexclusión e implementar y garantizar un proceso que permita a estos jugadores autoexcluirse del juego Baloto y sus mecánicas complementarias y adicionales.	25.05.2027	Permanente	Anual con corte al 31 de enero.	**Estado Actual:** Esta actividad se cumple a través de La sección de Juego Responsable de la página www.baloto.com donde se implementó el proceso de autoexclusión descrito en el numeral séptimo del presente programa.
Implementar proceso de revocatoria de autoexclusión del jugador	24.05.2027	Permanente	Anual con corte al 31 de enero.	**Estado Actual:** Esta actividad se cumple a través de la sección de Juego Responsable de la página www.baloto.com donde se implementó el proceso de revocatoria de autoexclusión descrito en el numeral séptimo del presente programa.
Utilizar el test de identificación de factores de riesgo creado por Coljuegos.	24.05.2027	Permanente	Anual con corte al 31 de enero.	**Estado Actual:** Esta actividad se cumple a través de la sección de Juego Responsable de la página www.baloto.com donde se implementó el test de identificación de factores de riesgo creado por Coljuegos.
Disponer de un enlace directo al Micrositio de Juego Responsable dispuesto por Coljuegos en su página web.	24.05.2027	Permanente	Anual con corte al 31 de enero.	**Estado Actual:** Esta actividad se cumple a través de la sección de Juego Responsable de la página www.baloto.com donde se dispuso el enlace directo al Micrositio de Juego Responsable de Coljuegos.
Proporcionar a los jugadores el directorio creado por Coljuegos de fundaciones e instituciones prestadoras de salud que brinden servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de las entidades promotoras de salud (EPS).	24.05.2027	Permanente	Anual con corte al 31 de enero.	**Estado Actual:** Esta actividad se cumple a través de la sección de Juego Responsable de la página www.baloto.com donde se dispuso el enlace directo a los directorios de estas fundaciones e instituciones.
Plan anual de capacitación en Juego Responsable al personal de la compañía.	30.08.2025	En Plazo	Anual con corte al 31 de enero.	**Estado Actual:** Esta actividad se realizará anualmente en el mes de agosto.
Adoptar en las piezas publicitarias la restricción de jugar a los menores de edad (niños, niñas y adolescentes).	24.05.2027	Permanente	Anual con corte al 31 de enero.	**Estado Actual:** Esta actividad se cumple a través de la inclusión en las piezas publicitarias la restricción de jugar a los menores de edad (niños, niñas y adolescentes) según el MANUAL DE INDENTIDAD V4-2019.pdf" de fecha 28/12/2018.
Adopción de mensajes de Juego Responsable de conformidad con el Manual de Marca de Coljuegos	24.05.2027	Permanente	Anual con corte al 31 de enero.	**Estado Actual:** Teniendo en cuenta que el Manual MANUAL DE INDENTIDAD V4-2019.pdf" de fecha 28/12/2018 y la Resolución 20244000022654 del 16.10.2024 no definen la frase de Juego Responsable, nos encontramos a la espera de la publicación del documento que la establezca.

4. ***Plan anual de capacitación en Juego Responsable dirigido al personal de la compañía, el cual podrá ser incluido dentro del cronograma de actividades.***

Según lo dispone la Resolución No. 20244000022654 del 16 de octubre de 2024 esta actividad fue incluida en el cronograma diseñado en el numeral 3 del presente programa. Tal como fue validado junto con Coljuegos en la reunión de seguimiento del 21 de marzo de 2024, documentada en acta ACT-ADM-029 está capacitación solo debe delimitarse a los empleados directos tal como lo dispone en el numeral 55 de la cláusula sexta del contrato de concesión C1855 de 2022.

5. Estrategias de autocontrol propuestas por el operador.

Atendiendo los lineamientos emitidos en la Resolución 20244000022654 del 16.10.2024 se exponen las siguientes estrategias, las cuales fueron incluidas en el cronograma diseñado en el numeral 3 del presente programa, así:

5.1 Acciones de promoción y prevención

- Crear e implementar el Programa de Juego Responsable.

5.2 Acciones de autocuidado

- Adoptar el test de identificación de factores de riesgo.
- Aplicar el proceso de autoexclusión para juego novedosos.

5.3 Acciones de Apoyo

- Proporcionar a los jugadores el directorio creado por Coljuegos de fundaciones e instituciones prestadoras de salud que brinden servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de las entidades promotoras de salud (EPS).

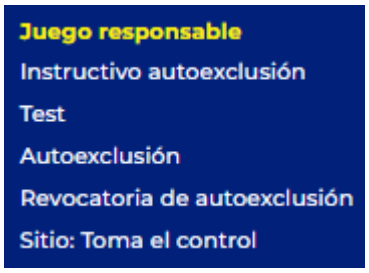
6. Señales de advertencia identificadas por el operador de problemas asociados al juego sin control.

En línea con los objetivos propuestos en el presente programa se propone como señal de advertencia, la revocatoria de un jugador por más de dos veces después de haberse autoexcluido en un año.

7. Diagrama del Proceso del programa, donde se describa gráficamente cómo los jugadores pueden acceder a la información y a las herramientas contenidas en dicho programa que incluya: (i) el test de identificación de factores de riesgo; (ii) proceso de autoexclusión para el caso de los juegos novedosos de tipo operados por internet y los juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet); y (iii) acceso al

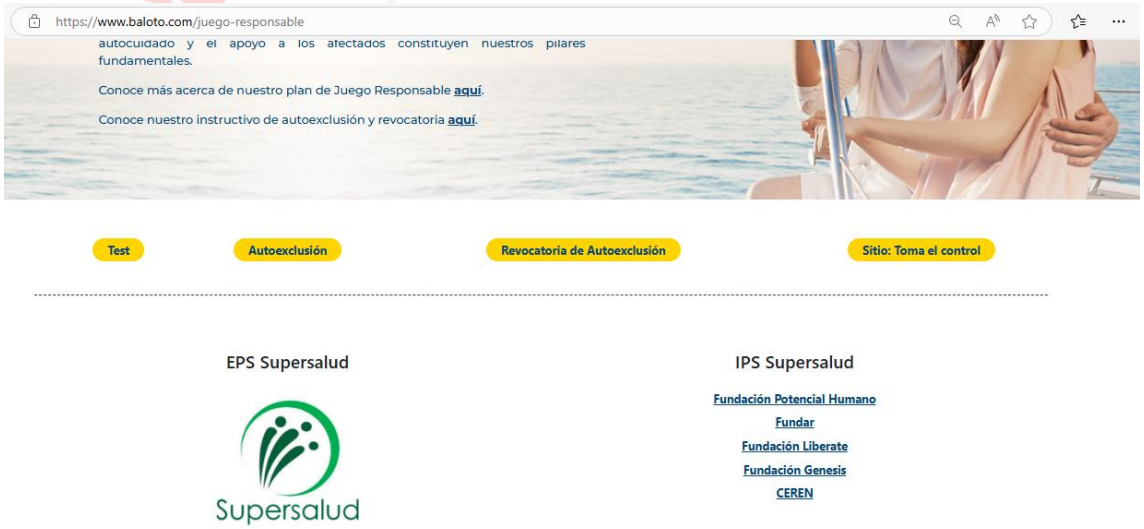
directorio de fundaciones e instituciones prestadoras de servicios salud que brinden servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de las entidades promotoras de salud (EPS).

Nos permitimos informarles que en el footer de la página web de Baloto, se incluyó la sección de Juego Responsable, donde se incluyó lo requerido en la Resolución 20244000022654 del 16.10.2024 lo cual se encuentra descrito de forma grafica en el Instructivo para proceso de autoexclusión y revocatoria, dentro del cual se detalla el paso a paso de estos procesos.



8. (iii) acceso al directorio de fundaciones e instituciones prestadoras de servicios salud que brinden servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de las entidades promotoras de salud (EPS).

En la sección de Juego Responsable de la página www.baloto.com donde se dispuso el enlace directo a los directorios de estas fundaciones e instituciones, tal como se evidencia en la siguiente imagen:



9. Indicadores de cumplimiento definidos por el operador de las actividades y estrategias adoptadas en el programa de Juego Responsable.

Con el fin de realizar seguimiento a los objetivos propuestos en el presente programa de Juego Responsable, se propone realizar seguimiento trimestral a los siguientes indicadores:

- **Usuarios autoexcluidos/ usuarios totales del canal digital**

Este indicador mide el porcentaje de usuarios del canal digital que han solicitado su autoexclusión, en relación con el total de jugadores registrados en la plataforma web.

Su análisis permite identificar la proporción de usuarios que podrían estar en riesgo de desarrollar conductas de juego problemático, proporcionando información clave para la implementación de estrategias de prevención y mitigación dentro del marco del juego responsable.

El seguimiento de este indicador facilita la detección de tendencias y patrones de comportamiento en los jugadores, permitiendo a los operadores adoptar medidas proactivas para minimizar los riesgos asociados al juego descontrolado.

- **Usuarios revocados / usuarios autoexcluidos**

Este indicador calcula el porcentaje de usuarios autoexcluidos que solicitan la revocatoria de su autoexclusión antes de completar el período establecido. Su análisis permite identificar posibles patrones de comportamiento impulsivo en los jugadores, proporcionando información relevante para la evaluación de los riesgos asociados al juego descontrolado.

El seguimiento de este indicador facilita la detección de tendencias en la autoexclusión y su revocatoria, lo que puede contribuir al diseño e implementación de estrategias más efectivas de prevención y sensibilización en el marco del juego responsable según la frecuencia con que la realice el usuario.

De esta forma nos permitimos dar por presentado el Programa de Juego Responsable según los lineamientos dispuestos en la Resolución 20244000022654 del 16.10.2024.

Atentamente;

JOHN JAIRO RAMIREZ PAZ
Representante Legal

Copia: Dra. María José Pérez Hoyos - Gerente de Fiscalización Coljuegos - mjperez@coljuegos.gov.co

Anexo: Instructivo para proceso de autoexclusión y revocatoria.

Proyectó: Cristhian Castillo – Coordinador de Cumplimiento y Riesgos
Revisó: María Fernanda Bermeo Chacón – Directora Jurídica y Oficial de Cumplimiento