



TOTAL DE COMENTARIOS RECIBIDOS/ATENDIDOS

1. EVIDENCIAS O CAPTURAS DE PANTALLA



Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.



Luz Navas · 1:21:08

Son Felicitaciones y comentarios perfectos para todo; se sabe que son pregrabados ajustados a lo que quieren que salga y todo se vea BONITO EN CAMARAS pero la realidad es otra. #ARREGLLENELPORTALURGENTE.

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



2



Danhi Valderrama Castañeda · 1:23:10

#ARREGLLENELPORTALURGENTE. Totalmente de acuerdo con la señora luz

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



Distribuidor de contenido

Coljuegos · 0:00

Luz Navas Para garantizar la participación de la ciudadanía durante la rendición de cuentas virtual, hemos puesto a su disposición nuestras redes sociales con el #GestiónColjuegos; además tenemos habilitado el correo electrónico: Comunicaciones@coljueg... Ver más

Me gusta · Responder

· Comentado por Angie Natalia Ramirez Ospina · 2 sem



Distribuidor de contenido

Coljuegos · 0:00

Danhi Valderrama Castañeda Para garantizar la participación de la ciudadanía durante la rendición de cuentas virtual, hemos puesto a su disposición nuestras redes sociales con el #GestiónColjuegos; además tenemos habilitado el correo electrónico: Comun... Ver más

Me gusta · Responder

· Comentado por Angie Natalia Ramirez Ospina · 2 sem



Responder como Coljuegos



Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.

Contacto de prensa: PBX: (57-1) 7 42 33 68 Ext. 716. | comunicaciones@coljuegos.gov.co | www.coljuegos.gov.co



Ricardo Augusto Sepulveda Rincon · 1:03:56
Durante la pandemia se especializaron en formular cargos de inexactitudes sancionatorias q agravaron y terminaron de quebrar a los operadores de juegos localizados. Nada de club de aplausos!

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



↳ 2 respuestas



Gilma Carolina Pérez Puerto · 1:32:49
Bendiciones para el Presidente y todo su equipo de profesionales que Dios bendiga a Coljuegos y cada uno de ellos

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



Luz Navas · 1:24:41
No puedo creer que nadie mas escriba LOS PROBLEMA QUE TENEMOS, es la oportunidad de expresarnos, hagamoslo #ARREGLNELPORTALURGENTE.

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



↳ 1 respuesta



Yanith Suescún Duarte · 1:37:55
Felicitaciones Dr Juan B por su excelente liderazgo

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



Natalia Pulido · 1:37:21
Gran compromiso por parte de la entidad y de su grupo directivo

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



Londoño Darío Ruben · 23:35
Que pasa con tanto local de maquinas met ilegales que aun siguen laborando acabando con las legales??

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



↳ 1 respuesta

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.

Contacto de prensa: PBX: (57-1) 7 42 33 68 Ext. 716. | comunicaciones@coljuegos.gov.co | www.coljuegos.gov.co



Luz Navas · 1:24:41

No puedo creer que nadie mas escriba LOS PROBLEMA QUE TENEMOS, es la oportunidad de expresarnos, hagamoslo #ARREGLNELPORTALURGENTE.

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



1

↳ 1 respuesta



Yanith Suescún Duarte · 1:37:55

Felicitaciones Dr Juan B por su excelente liderazgo

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



1



Natalia Pulido · 1:37:21

Gran compromiso por parte de la entidad y de su grupo directivo

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



1



Londoño Darío Ruben · 23:35

Que pasa con tanto local de maquinas met ilegales que aun siguen laborando acabando con las legales??

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



1

↳ 1 respuesta



David Galvis · 43:59

¿Por qué no compartir mercado con las salas de poker?, ya que solo betplay ofrece poker

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



1

↳ 1 respuesta



David Galvis · 43:59

¿Por qué no compartir mercado solo de poker?

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem



1

↳ 1 respuesta



Danhi Valderrama Castañeda · 44:07

señores coljuegos para cuando nos solucionan el portal

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.

Contacto de prensa: PBX: (57-1) 7 42 33 68 Ext. 716. | comunicaciones@coljuegos.gov.co | www.coljuegos.gov.co



↳ 1 respuesta

David Galvis · 43:59
¿Por qué no compartir mercado con las salas de poker?, ya que solo betplay ofrece poker
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

↳ 1 respuesta

David Galvis · 43:59
¿Por qué no compartir mercado solo de poker?
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

↳ 1 respuesta

Danhi Valderrama Castañeda · 44:07
señores coljuegos para cuando nos solucionan el portal del operador
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

Guido Alvaro · 56:33
Excelente
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

Cesar Augusto Martinez Pinzon · 1:37:56
Muchas gracias
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

Fan destacado
Jeremy Murcia · 55:20
Excelente trabajo en equipo 🙌🙌🙌
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

Camilo Cardozo · 38:57
Felicitaciones, excelente gestión en una circunstancia tan adversa con la pandemia.
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

Maria Barinas Satoba · 1:06:53
Felicitaciones coljuegos por tan excelente gestión

Fan destacado
Jeremy Murcia · 55:20
Excelente trabajo en equipo 🙌🙌🙌
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

Camilo Cardozo · 38:57
Felicitaciones, excelente gestión en una circunstancia tan adversa con la pandemia.
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

Maria Barinas Satoba · 1:06:53
Felicitaciones coljuegos por tan excelente gestión.
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

Danhi Valderrama Castañeda · 46:46
Señora Rosa maria estamos en espera de los tramites que estan detenidos , el portal del operador no funciona , demoras en las disminuciones temporales no aprobaciones de polizas que nos afectan los acuerdos de pago
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

Orlando Saenz Becerra · 1:27:29
Excelente gestión presidente creo que haber implementado los juegos en línea y otras formas de juegos es el reinventarnos y estar a tono con el mundo de los juegos lo cual va en pro de la salud de los colombianos
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

Fan destacado
Mónica Alejandra Salazar Sáenz · 0:00
Excelente Gestión. 🙌🙌
[Me gusta](#) · [Responder](#) · Mensaje · 2 sem

Nubia Saenz · 1:11:35
Como Boyacense no tengo mas que Felicitar al Doctor Juan B. Pérez Hidalgo por su excelente gestión en col

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.



Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 3

 Gilma Carolina Pérez Puerto · 52:12
Excelente gestión Dr. Juan B. Pérez Hidalgo

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 2

 Dianita Bahamon · 1:36:12
Excelente gestión.

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 1

 Erwin Fabian Alvarez Rojas · 1:05:54
Felicitaciones a Coljuegos, han sabido sortear las circunstancias de la actual emergencia sanitaria

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 2

 Roberto Silva Guar · 1:07:31
Muy buenas días, quiero felicitar al Doctor Juan B por su gestión durante este tiempo. Como operadores hemos sentido su apoyo y profesionalismo. A todo el personal directivo de Coljuegos felicitaciones por su gestión durante este tiempo.

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 1

 Cornazar Col · 10:05
Cordial Saludo desde la Corporación Nacional de Empresarios de Juegos de Suerte y Azar, Cornazar.

Me encanta · Responder · Mensaje · 2 sem 1

 Danhi Valderrama Castañeda · 1:25:34
#ARREGLNELPORTALURGENTE. requerimos pronta solución del portal del operador con el fin de legalizar maquinas

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 1

 Carlos Guillermo Echeverria · 39:31
Un saludo

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem

 Jorge Morales Acuña · 1:05:07
Felicitaciones Juan B. Perez Hidalgo por su liderazgo en la gestión técnica, responsable y transparente de Coljuegos. En medio de esta crisis económica enhorabuena la austeridad del evento.

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 5

 Danhi Valderrama Castañeda · 1:26:51
Llevamos dos semanas esperando que arreglen el portal y nunca dan una solución, no se por que le preguntan a personas ajenas al gremio cuando los mas interesados son los operadores

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 1

 Omar Herrera Caceres · 58:49
excelente

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 1

 Cristian Reyes Sanchez · 15:31
se escucha muy bajo

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 1

 Fan destacado
Juan Lotero · 12:11
EL VOLUMEN NO ES MUY BUENO.

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 1

 David Galvis · 44:04
Eso es verdad en Betplay genero el PIN para retirar voy al punto de venta y no tengo asignado el pago

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem

 Sandra Rodriguez · 44:09
Buenos días

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 1

 Lina Garcia · 14:58
Buenos días.

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem 1

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.

Contacto de prensa: PBX: (57-1) 7 42 33 68 Ext. 716. | comunicaciones@coljuegos.gov.co | www.coljuegos.gov.co



Juan Carlos Ortiz · 45:22

Señores Coljuegos quisiera saber que pasa con la vigilancia de casas de apuestas online como Mijugada y Wplay que retiene el dinero de los usuarios????

Me gusta · Responder · Mensaje · 6 d

1 respuesta



Juan Carlos Ortiz · 52:23

Señores Coljuegos me he comunicado con ustedes muchas veces, mediante derechos de petición y no dan respuesta satisfactoria

Me gusta · Responder · Mensaje · 5 d



Distribuidor de contenido

Coljuegos · 0:00

Juan Carlos Ortiz Para garantizar la participación de la ciudadanía durante la rendición de cuentas virtual tenemos habilitado

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.

Contacto de prensa: PBX: (57-1) 7 42 33 68 Ext. 716. | comunicaciones@coljuegos.gov.co | www.coljuegos.gov.co



Luz Navas · 1:15:12

Apoyo al señor Ricardo Sepulveda no solo aplausos, creo que si el doctor Juan B ha realizado buena gestión, pero NO debe saber que hay retrasos en aprobación de pólizas radicadas desde hace 1 mes , los acuerdos de pago tampoco los envían y cuando lo hacen dicen que no lo aprueban porque no cumple los tiempos de póliza pero es por la demora en la entidad, y LO PEOR LLEVAMOS más de 20 días sin poder radicar trámites en el portal del operador, no deja hacer traslados express y no toma las NOVEDADES DE ADICION. Se llama a servicio al cliente y las respuestas dadas de algunos NO todos los funcionarios son sin ningún sentido ni conocimiento. POR FAVOR ARREGLEN EL PORTAL.

Me gusta · Responder · Mensaje · 5 d

1 respuesta



Londoño Darío Ruben · 23:35

Que pasa con tanto local de maquinas met ilegales que aun siguen laborando acabando con las legales??

Me gusta · Responder · Mensaje · 5 d

1

1 respuesta



Danhi Valderrama Castañeda · 44:07

señores coljuegos para cuando nos solucionan el portal del operador

Me gusta · Responder · Mensaje · 5 d

1



Danhi Valderrama Castañeda · 46:46

Señora Rosa maria estamos en espera de los tramites que estan detenidos , el portal del operador no funciona , demoras en las disminuciones temporales no aprobaciones de pólizas que nos afectan los acuerdos de pago

Me gusta · Responder · Mensaje · 5 d



David Galvis · 44:04

Eso es verdad en Betplay genere el PIN para retirar voy al punto de venta y no tengo asignado el pago

Me gusta · Responder · Mensaje · 5 d



Ricardo Augusto Sepulveda Rincon · 1:03:56

Durante la pandemia se especializaron en formular cargos de inexactitudes sancionatorias q agravaron y terminaron de quebrar a los operadores de juegos localizados. Nada de club de aplausos!

Me gusta · Responder · Mensaje · 6 d

2



Fan destacado

Juan Lotero · 15:04

YA SALIO LA REGLAMENTACION PARA LAS LOTERIAS INSTANTANEAS....¿ CUANDO SE VERAN EN EL MERCADO? CADA INSTITUCIÓN O LOTERÍA TENDRA SUS PROPIOS JUEGOS? GRACIAS.

Me gusta · Responder · Mensaje · 5 d · Editado

2

2 respuestas

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.

Contacto de prensa: PBX: (57-1) 7 42 33 68 Ext. 716. | comunicaciones@coljuegos.gov.co | www.coljuegos.gov.co



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



3 respuestas



Oscar Vivas Grisalez · 1:07:49
y no van a hablar de los robos de w play ?
Me gusta · Responder · Mensaje · 5 d

4 respuestas



Luz Navas · 1:15:12



Ricardo Gabriel Cipagauta Gómez
Asignar conversación ▼

VIE, 10:14



Saludos #GestionCOLJUEGOS para un Departamento como Boyaca cómo es el balance? Sectores que más aportan? y hay control a los juegos "ilegales"? Se abrirán oficinas regionales? Gracias.



donde puedo dejar una queja de una casa de apuestas wplay

CORREO ELECTRÓNICO

----- Forwarded message -----
De: RICARDO GABRIEL CIPAGAUTA GÓMEZ <ricardocipagomez@yahoo.es>
Date: vie., 30 oct. 2020 a las 10:23
Subject: Preguntas a Gestión COLJUEGOS 2020
To: Comunicaciones@coljuegos.gov.co <Comunicaciones@coljuegos.gov.co>

Saludos
#GestionCOLJUEGOS para un Departamento como Boyaca cómo es el balance? Sectores que más aportan?
y hay control a los juegos "ilegales"?
Se abrirán oficinas regionales?
La distribución de ayudas a rentas es equitativa o depende de qué factores?
seguirá?

----- Forwarded message -----
De: Denuncias Formales <denunciasformales2020@gmail.com>
Date: mié., 4 nov. 2020 a las 13:55
Subject: Fwd: Preguntnta para redición de cuentas de Coljuegos
To: <comunicaciones@coljuegos.gov.co>

Buenos días

Señores Coljuegos

Solicitamos de su colaboración señor Juan B , ya que hay trámites que se extendieron más allá de las fecha estipuladas, y dependemos de su respuestas para poder vincular nuevos casinos los cuales aportaran recursos para la salud.

#ARREGLLENELPORTALURGENTE

PREGUNTAS Y RESPUESTAS PERSONALIZADAS
Varias preguntas e inquietudes fueron absueltas en desarrollo de la audiencia virtual de cuenta y aquellas que por limitaciones en el tiempo no alcanzaron a ser contestadas, se proceden a resolver cómo se señala a continuación:

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.

Contacto de prensa: PBX: (57-1) 7 42 33 68 Ext. 716. | comunicaciones@coljuegos.gov.co | www.coljuegos.gov.co



1. **Juan Lotero:** Ya salió la reglamentación para las loterías instantáneas ¿Cuándo se verán en el mercado? ¿Cada institución o lotería tendrá sus propios juegos?

Respuesta de la Entidad: El Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar aprobó el Acuerdo 563 del 20 de octubre de 2020 “por el cual se aprueba el reglamento para la operación asociada de los incentivos de premio inmediato de juegos de suerte y azar territoriales”, para participar, los jugadores deben comprar los tiquetes en los puntos de venta definidos por el operador, verificar que el tiquete sea activado a través de un dispositivo de conexión en línea y tiempo real y raspar el área cubierta; de forma inmediata sabrán si son ganadores y podrán reclamar los premios.

La operación de este juego estará a cargo de las entidades operadoras del juego de lotería tradicional y de los concesionarios del juego de apuestas permanentes, por lo que el tiempo para ver los tiquetes en circulación en el mercado dependerá del tiempo de implementación y puesta en marcha por parte de cada operador.

Por último, se informa que cada operador determinará las mecánicas de juego que pondrá a disposición de sus jugadores, con lo cual habrá en el mercado múltiples juegos a disposición del público.

2. **Danhi Valderrama Castañeda:** “Señora Rosa María estamos en espera de los tramites que están detenidos, el portal del operador no funciona, demoras en las disminuciones temporales no aprobaciones de pólizas que nos afectan los acuerdos de pago”

Respuesta de la Entidad: Los problemas que se han presentado en el portal desde el punto de vista técnico han estado asociados al cargue de archivos referente a los formularios que son objeto de los trámites que realizan los operadores. Este inconveniente fue resuelto el viernes 6 de noviembre para todos los operadores que habían reportado error, lo cual fue validado por el área de servicio al cliente directamente con los operadores.

Con relación a los problemas asociados a las cuotas de los acuerdos de pago aprobados por Coljuegos, que se han presentado porque erróneamente escogieron una cuota distinta a pagar ya se están atendiendo y se espera tener su solución definitiva a más tardar el 17 de noviembre de 2020.

Ahora bien, cabe precisar que se está realizando un mantenimiento al sistema Portal del operador para mejorar su funcionalidad y este será

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.



puesto en producción el jueves 12 de noviembre al final del día. Esta mejora proveerá mayor información, presentará un orden de prelación diferente de las cuotas y realizará validaciones adicionales, para asegurar que el operador realice la escogencia y pago de la cuota correcta.

3. **Danhi Valderrama Castañeda:** “#ARREGLLENELPORTALURGENTE. requerimos pronta solución del portal del operador con el fin de legalizar máquinas”

Respuesta de la Entidad: Los problemas que se han presentado en el portal desde el punto de vista técnico han estado asociados al cargue de archivos referente a los formularios que son objeto de los trámites que realizan los operadores. Este inconveniente fue resuelto el viernes 6 de noviembre para todos los operadores que habían reportado error, lo cual fue validado por el área de servicio al cliente directamente con los operadores.

Con relación a los problemas asociados a las cuotas de los acuerdos de pago aprobados por Coljuegos, que se han presentado porque erróneamente escogieron una cuota distinta a pagar ya se están atendiendo y se espera tener su solución definitiva a más tardar el 17 de noviembre de 2020.

Ahora bien, cabe precisar que se está realizando un mantenimiento al sistema Portal del operador para mejorar su funcionalidad y este será puesto en producción el jueves 12 de noviembre al final del día. Esta mejora proveerá mayor información, presentará un orden de prelación diferente de las cuotas y realizará validaciones adicionales, para asegurar que el operador realice la escogencia y pago de la cuota correcta.

4. **Danhi Valderrama Castañeda:** “Llevamos dos semanas esperando que arreglen el portal y nunca dan una solución, no sé por qué le preguntan a personas ajenas al gremio cuando los más interesados son los operadores”

Respuesta de la Entidad: Los problemas que se han presentado en el portal desde el punto de vista técnico han estado asociados al cargue de archivos referente a los formularios que son objeto de los trámites que realizan los operadores. Este inconveniente fue resuelto el viernes 6 de noviembre para todos los operadores que habían reportado error, lo cual fue validado por el área de servicio al cliente directamente con los operadores.

Con relación a los problemas asociados a las cuotas de los acuerdos de pago aprobados por Coljuegos, que se han presentado porque

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.



erróneamente escogieron una cuota distinta a pagar ya se están atendiendo y se espera tener su solución definitiva a más tardar el 17 de noviembre de 2020.

Ahora bien, cabe precisar que se está realizando un mantenimiento al sistema Portal del operador para mejorar su funcionalidad y este será puesto en producción el jueves 12 de noviembre al final del día. Esta mejora proveerá mayor información, presentará un orden de prelación diferente de las cuotas y realizará validaciones adicionales, para asegurar que el operador realice la escogencia y pago de la cuota correcta.

5. **Ricardo Augusto Sepulveda Rincon:** “Durante la pandemia se especializaron en formular cargos de inexactitudes sancionatorias que agravaron y terminaron de quebrar a los operadores de juegos localizados. Nada de club de aplausos!”

Respuesta de la Entidad: Al respecto del comentario efectuado por el señor Sepúlveda, se debe indicar que uno de los Principios que rigen la explotación, organización, administración, operación, fiscalización y control de juegos de suerte y azar, es el referido a la Finalidad Social Prevalente, en virtud del cual, todo juego debe contribuir eficazmente a la financiación del servicio público de salud, de sus obligaciones prestacionales y pensionales.

Dado lo anterior, los concesionarios y los autorizados para operar juegos de suerte y azar tienen la obligación de liquidar, declarar y pagar los derechos de explotación mensualmente ante Coljuegos, de acuerdo con su realidad operativa.

A su turno, es obligación de Coljuegos verificar la exactitud de las liquidaciones de los derechos de explotación presentadas por los concesionarios o autorizados y, adelantar las investigaciones que se requieran para establecer la ocurrencia de hechos u omisiones que causen evasión de los derechos de explotación, que en caso de ser comprobadas serán objeto de sanción y orden de pago de liquidación de aforo o de revisión, según corresponda.

Ahora bien, como es de conocimiento público, el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró el estado de emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional y en virtud de la misma, se adoptaron una serie de medidas con el objeto de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 y mitigar sus efectos y, que de igual forma, el Gobierno Nacional, mediante los Decretos 417 del 17 de marzo de 2020

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.



y Decreto 637 del 6 de mayo de 2020, declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional.

Por lo anterior, el Presidente de Coljuegos en uso de sus facultades legales y en especial las contempladas en el numeral 8º del artículo 5º del Decreto 1451 de 2015 y en el Decreto 417 de 2020, mediante la Resolución 20201200007894 del 19 de marzo de 2020 suspendió, entre otros, los términos en los trámites relacionados con las actuaciones administrativas sancionatorias que se adelantan en Coljuegos, a partir del 20 de marzo de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 30 de septiembre de 2020 inclusive, en virtud de lo cual, los términos en dichas actuaciones estuvieron suspendidos desde el 20 de marzo hasta el 30 de septiembre de 2020.

Valga destacar que, precisamente, una de las razones que llevaron a la Entidad a suspender los términos de las actuaciones administrativas sancionatorias fue la de llevar un alivio al sector, referido a que mientras éste no se reactivara, no estuvieran corriendo términos dentro de dichas actuaciones.

También debe quedar en claro, que en este tiempo de aislamiento obligatorio ocasionado en virtud de la Pandemia, Coljuegos siguió laborando, por lo cual, se dispuso que durante el periodo de suspensión de las actuaciones administrativas se podían radicar los actos propios de la mismas, pero éstos no podían ser comunicados ni notificados sino hasta que se levantara dicha suspensión, siendo esta una medida altamente garantista del debido proceso y el derecho de defensa que les asiste a los involucrados en este tipo de procedimientos.

Corolario de lo expuesto, no es discrecional para Coljuegos adelantar o no las investigaciones de carácter administrativo sancionatorio a que haya lugar, sino que se trata de una gestión que debe realizarse de manera permanente, ya sea durante la época de pandemia o fuera de ella, garantizado el respeto al debido proceso, derecho de defensa y contradicción que le asiste a los investigados por los presuntos incumplimientos, teniendo en cuenta que, tal cual como ya se expuso, las obligaciones que se hacen exigibles por esta Entidad corresponden a recursos con destinación a la salud de todos los colombianos, por tanto el único fin con dichos trámites es cumplir con esa obligación constitucional, legal, reglamentaria y contractual.

Finalmente, se debe indicar que una sanción solo se impone si dentro de la investigación se demuestra la infracción endilgada, después de haber adelantado el procedimiento administrativo correspondiente, dentro del cual el Operador ha tenido la oportunidad de defenderse, por tal motivo,

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.



la finalidad de la actuación no es llevar a la quiebra a ningún operador o afectar su actividad económica, sino garantizar que se dé cumplimiento a la obligación de pagar los derechos de explotación en forma oportuna y conforme a la realidad operativa del Concesionario, para que estos recursos sean destinados a la salud de los Colombianos.

6. **Luz Navas:** “Apoyo al señor Ricardo Sepulveda no solo aplausos, creo que si el doctor Juan B ha realizado buena gestión, pero NO debe saber que hay retrasos en aprobación de pólizas radicadas desde hace 1 mes , los acuerdos de pago tampoco los envían y cuando lo hacen dicen que no lo aprueban porque no cumple los tiempos de póliza pero es por la demora en la entidad, y LO PEOR LLEVAMOS más de 20 días sin poder radicar tramites en el portal del operador, no deja hacer traslados express y no toma las NOVEDADES DE ADICION. Se llama a servio al cliente y las respuestas dadas de algunos NO todos los funcionarios son sin ningún sentido ni conocimiento. POR FAVOR ARREGLLEN EL PORTAL”

Respuesta de la Entidad: El mantenimiento mejorativo al sistema Portal del operador será puesto en producción el jueves 12 de noviembre al final del día. Esta mejora proveerá mayor información, presentará un orden de prelación diferente de las cuotas y realizará validaciones adicionales, para asegurar que el operador realice la escogencia y pago de la cuota correcta.

Respuesta 2 de la Entidad: Problemas de intereses de mora: se están atendiendo las mesas de servicio relacionadas con los pagos realizados para las cuotas de los acuerdos de pago aprobados por Coljuegos, toda vez que se observa que algunos operadores seleccionaron erróneamente la cuota a pagar.

7. **Luz Navas:** “Son Felicitaciones y comentarios perfectos para todo; se sabe que son pregrabados ajustados a lo que quieren que salga y todo se vea BONITO EN CAMARAS pero la realidad es otra. #ARREGLLENELPORTALURGENTE”.

Respuesta de la Entidad: Los problemas que se han presentado en el portal desde el punto de vista técnico han estado asociados al cargue de archivos referente a los formularios que son objeto de los trámites que realizan los operadores. Este inconveniente fue resuelto el viernes 6 de noviembre para todos los operadores que habían reportado error, lo cual fue validado por el área de servicio al cliente directamente con los operadores.

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.



Con relación a los problemas asociados a las cuotas de los acuerdos de pago aprobados por Coljuegos, que se han presentado porque erróneamente escogieron una cuota distinta a pagar ya se están atendiendo y se espera tener su solución definitiva a más tardar el 17 de noviembre de 2020.

Ahora bien, cabe precisar que se está realizando un mantenimiento al sistema Portal del operador para mejorar su funcionalidad y este será puesto en producción el jueves 12 de noviembre al final del día. Esta mejora proveerá mayor información, presentará un orden de prelación diferente de las cuotas y realizará validaciones adicionales, para asegurar que el operador realice la escogencia y pago de la cuota correcta.

8. **Luz Navas:** “No puedo creer que nadie más escriba LOS PROBLEMA QUE TENEMOS, es la oportunidad de expresarnos, hagámoslo #ARREGLLENELPORTALURGENTE”.

Respuesta de la Entidad: Los problemas que se han presentado en el portal desde el punto de vista técnico han estado asociados al cargue de archivos referente a los formularios que son objeto de los trámites que realizan los operadores. Este inconveniente fue resuelto el viernes 6 de noviembre para todos los operadores que habían reportado error, lo cual fue validado por el área de servicio al cliente directamente con los operadores.

Con relación a los problemas asociados a las cuotas de los acuerdos de pago aprobados por Coljuegos, que se han presentado porque erróneamente escogieron una cuota distinta a pagar ya se están atendiendo y se espera tener su solución definitiva a más tardar el 17 de noviembre de 2020.

Ahora bien, cabe precisar que se está realizando un mantenimiento al sistema Portal del operador para mejorar su funcionalidad y este será puesto en producción el jueves 12 de noviembre al final del día. Esta mejora proveerá mayor información, presentará un orden de prelación diferente de las cuotas y realizará validaciones adicionales, para asegurar que el operador realice la escogencia y pago de la cuota correcta.

Acerca de Coljuegos

Coljuegos administra el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar nacionales. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La entidad inició operaciones el 16 de abril de 2012.