



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Coljuegos

“Contribuimos a millones
de sueños de Colombianos
apostándole al juego legal y responsable
generando recursos para la salud”





El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Coljuegos

Informe Rendición de Cuentas Coljuegos 2020

Bogotá, 30 de octubre 2020





RENDICIÓN
de cuentas **Coljuegos**

2020

1. Convocatoria y Divulgación
2. Metodología y políticas de participación
3. Transmisión vía streaming y Redes Sociales
4. Comentarios y encuesta de satisfacción





El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

1. Convocatoria y divulgación

Coljuegos





Propósito del evento de Rendición de Cuentas

Este ejercicio tiene el objetivo de rendirle cuentas a la ciudadanía sobre **las funciones y el cumplimiento de la misión de Coljuegos**, en lo relacionado con la administración de las rentas producidas por los juegos de suerte y azar del orden nacional, durante el **periodo 2019 – 2020**, resolviendo preguntas y solicitudes de los asistentes.





Actividades previas a la Rendición de Cuentas

Publicación informe de gestión 2019-2020

Coljuegos pone a disposición y consulta de los ciudadanos en la página web y redes sociales institucionales, el informe general para el periodo reportado.





El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Coljuegos

Actividades previas a la Rendición de Cuentas

Encuesta previa

Coljuegos abre un espacio de participación ciudadana para conocer la opinión sobre los temas a tratar en la Rendición de Cuentas.

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!

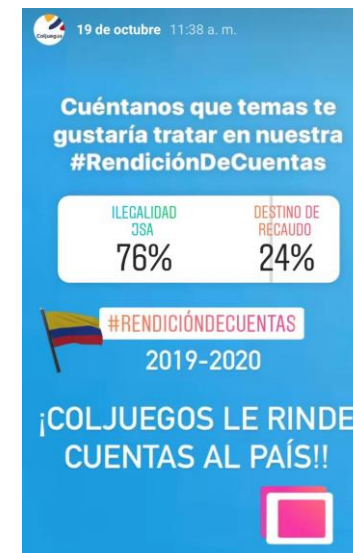
Participa y cuéntanos ¿Qué tema te gustaría conocer en nuestra rendición de cuentas este 30 de octubre?

Haz clic aquí y descarga nuestra encuesta

#GestiónColjuegos

RENDICIÓN
de Cuentas COLJUEGOS

El emprendimiento es de todos Minhacienda Coljuegos





Resultados encuestas previas a la Rendición de Cuentas

Total de Votos: 221

Tema	No de Votos	Porcentaje
Ilegalidad en juegos de suerte y azar	49	22.17%
Destino de los dineros que recauda Coljuegos	41	18.55%
Nuevos juegos de suerte y azar	32	14.47%
Cómo denunciar la operación ilegal de un juego de suerte y azar	30	13.57%
Gestión de Coljuegos durante la emergencia sanitaria	23	10.40%
Promoción de juego responsable	23	10.40%
Entes de control y vigilancia que supervisan el funcionamiento de Coljuegos	23	10.40%



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Coljuegos

Actividades previas a la Rendición de Cuentas

Video con preguntas de la ciudadanía

Los ciudadanos se unieron a la rendición enviando preguntas sobre los temas que deseaban conocer de la gestión de Coljuegos





El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Coljuegos

Invitación Pública para la Rendición de Cuentas



Página web:

www.coljuegos.gov.co



Coljuegos actualizó su foto de portada.

26 oct. •



Facebook:
@Coljuegos



@ColjuegosCo @Coljuego... · 27 oct. ✓
Faltan tres días para nuestra Rendición de Cuentas 2019 - 2020 de [@ColjuegosCo](https://www.coljuegos.gov.co). No te la puedes perder a través de redes sociales podrás seguir la transmisión en tiempo real.



Twitter:
@ColjuegosCo



Instagram:
ColjuegosCo



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

2. Metodología y política de participación

Coljuegos





Políticas de participación

- 1. Protección de datos personales.** Los datos suministrados a Coljuegos como parte de su inscripción al evento de Rendición de Cuentas 2019 sólo serán usados con el propósito de identificarlo como un usuario dentro de esta actividad. Estos datos están protegidos de acuerdo a las políticas de protección de datos de Coljuegos ([Resolución N°517 de 2014](#)).
- 2. Propósito del Evento.** Este ejercicio tiene el objetivo de rendirle cuentas a la ciudadanía sobre el ejercicio de las funciones y el cumplimiento de la misión de Coljuegos, en lo relacionado con la administración de las rentas producidas por los juegos de suerte y azar del orden nacional.
- 3. Duración del Evento.** Este espacio está dispuesto para realizarse el **Viernes 30 de octubre 2020**, desde las 10:00am a través de facebook live @Coljuegos.
- 4. Respuesta a las intervenciones y preguntas formuladas por los participantes.** Las preguntas relacionadas con los temas de la Rendición de Cuentas serán respondidas por Coljuegos en un periodo no superior a 48 horas. Estas respuestas serán publicadas en la página web www.coljuegos.gov.co . No obstante, si se requiere de más tiempo para dar respuesta, Coljuegos le informará oportunamente.



5. Respuesta a peticiones particulares, quejas, reclamos y denuncias. Las consultas sobre trámites, casos particulares, o materias de competencia de la Empresa, catalogadas como peticiones, quejas, reclamos o denuncias (PQRD) tendrán el protocolo de respuesta definido en el Manual de PQRD de Coljuegos. Para estos casos, el participante recibirá un mensaje en el cual Coljuegos le dará a conocer el tratamiento que se le ha dado a su solicitud y lo orientará sobre la forma en la cual recibirá una respuesta por parte de la entidad.

6. Tratamiento de comentarios irrespetuosos u ofensivos. Para estos casos Coljuegos, amparado en lo dispuesto por el [artículo 19 de la Ley 1437 de 2011](#), eliminará el comentario y cancelará el usuario del participante. Este procedimiento también es aplicable a mensajes cuyo propósito se aparte de dialogar sobre los temas que son competencia de Coljuegos.

7. Tratamiento de comentarios oscuros o reiterados. Para estos casos Coljuegos se abstendrá de dar respuesta en aplicación del [artículo 19 de la Ley 1437 de 2011](#). En el caso de repetición el usuario deberá tener como respuesta la generada por Coljuegos a la misma solicitud.

8. Publicación del informe final. A los ocho (8) días hábiles de finalizado el Evento de Rendición de Cuentas 2020 Coljuegos publicará en su página web el informe final con los resultados de este espacio de participación ciudadana. Actualmente puede consultar la presentación en www.coljuegos.gov.co



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Coljuegos

Streaming Transmisión en vivo y en directo



• Página web - www.coljuegos.gov.co

• Facebook - @Coljuegos

3. Transmisión vía streaming y redes sociales

Coljuegos





El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Coljuegos

Facebook



La publicación del streaming en vivo y en directo llegó a 3.023 personas alcanzadas.



Coljuegos transmitió en vivo.
4 d · 🌐

#GestiónColjuegos | Bienvenidos a esta transmisión de la audiencia pública virtual de Rendición de Cuentas 2019- 2020. Haz clic aquí y sigue este live: <https://www.facebook.com/coljuegos/live/>

RENDICIÓN
11:57 / 1:38:43

Juan B. Pérez Hidalgo

3.023 Personas alcanzadas 667 Interacciones [Promocionar publicación](#)

👍❤️👎 96 105 comentarios 11 veces compartido

- 667 interacciones
- 105 comentarios



Twitter



La publicación del streaming en vivo y en directo obtuvo: 6.280 personas alcanzadas.

- 20 Retweet
- 10 Me gusta



Alcance transmisión streaming Rendición de cuentas- 30 de octubre de 2020



- El streaming en vivo y en directo por las redes sociales institucionales obtuvo un total de **9.303 personas alcanzadas.**



- La interacción alcanzada en la transmisión fue de: **802 personas**



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

4. Comentarios y encuesta de satisfacción

Coljuegos





Comentarios proceso Rendición de Cuentas 2019-2020

Total de comentarios recibidos: 119

Total de comentarios atendidos: 119

Preguntas Frecuentes:

- Procesos sancionatorios
- Protocolos de bioseguridad
- Portal del Operador
- Loterías instantáneas

Nota: Se adjunta documento con total de comentarios



Resultados encuesta de satisfacción Rendición de cuentas



Finalizado el evento virtual (streaming) de Rendición de cuentas de Coljuegos, se realizan encuestas de satisfacción a los ciudadanos a través de las redes sociales institucionales.



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

5. Resultados estrategia de comunicaciones

Coljuegos





Alcance total de las publicaciones en redes sociales

Red Social	Total de contenidos publicados	Total Alcance (No de personas alcanzadas)
Facebook	40	22.254
Twitter	39	112.882
Instagram	18	16.697
Total	97	151.833



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

GRACIAS

Coljuegos

