



# PASO A PASO

**Para solicitar la devolución de dinero de juegos promocionales NO Autorizados - Desistimiento Expreso sin pago.**

Sigue a continuación el ingreso al portal del operador en caso de dudas o inquietudes, comuníquese con nuestros canales de atención : [contactenos@coljuegos.gov.co](mailto:contactenos@coljuegos.gov.co) línea nacional gratuita - 01 8000 18 28 88 - Bogotá - 742 06 98

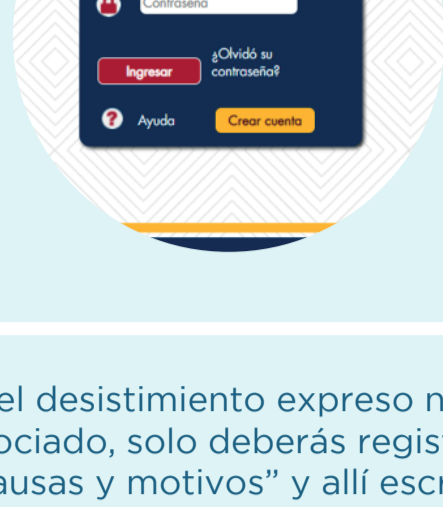
**1** Ingresa a [www.coljuegos.gov.co](http://www.coljuegos.gov.co)



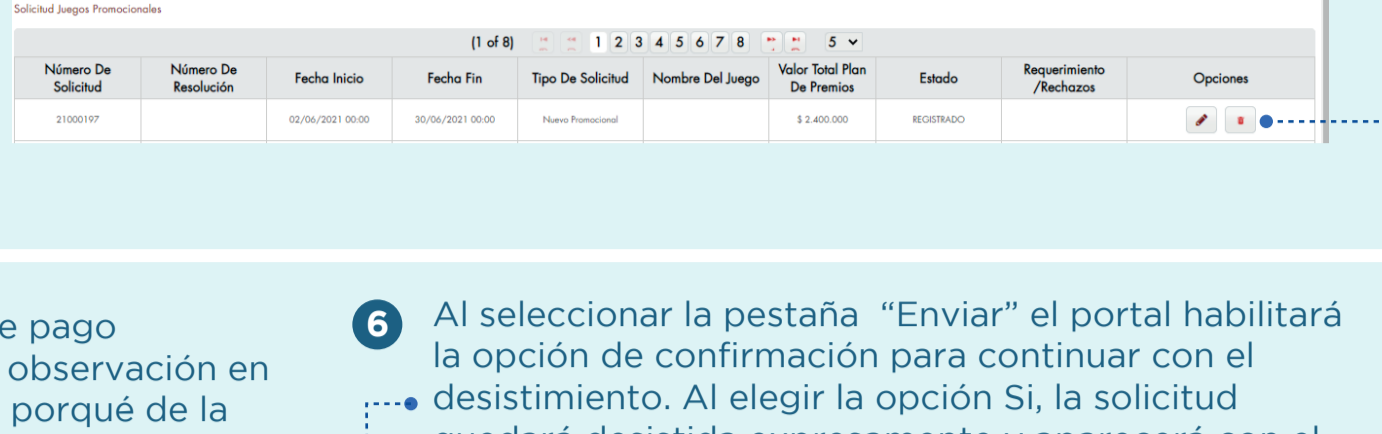
**2** De click en portal del operador.



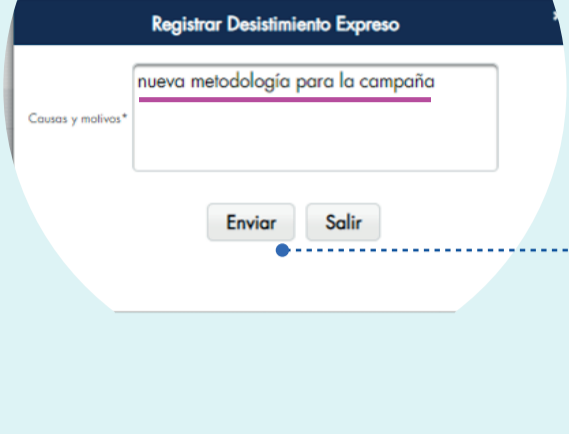
**3** Ingresa al portal del Operador de Coljuegos con tu usuario y contraseña



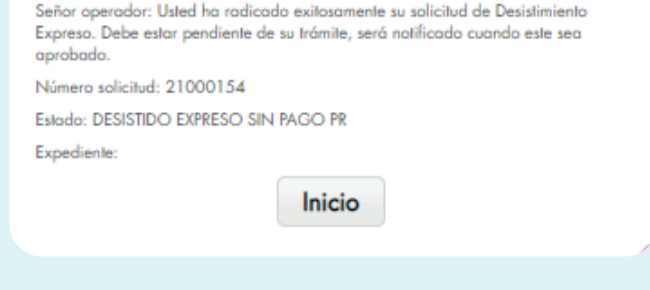
**4** Selecciona la solicitud de autorización que vas a cancelar. Busca la opción: desistir expresamente, haz clic en la opción eliminar (caneca).



**5** Si el desistimiento expreso no tiene pago asociado, solo deberás registrar la observación en "causas y motivos" y allí escribir el porqué de la solicitud de desistimiento. Para finalizar haces clic en Enviar Solicitud.



**6** Al seleccionar la pestaña "Enviar" el portal habilitará la opción de confirmación para continuar con el desistimiento. Al elegir la opción Si, la solicitud quedará desistida expresamente y aparecerá con el estado: "Desistido Expreso Sin Pago Pr".



Si tu respuesta es NO, el proceso terminará y no quedará registrado el desistimiento expreso.

Nota: El estado final de la solicitud quedará registrada en el Portal del Operador como "Solicitud Finalizada: Desistimiento Expreso Sin Pago"

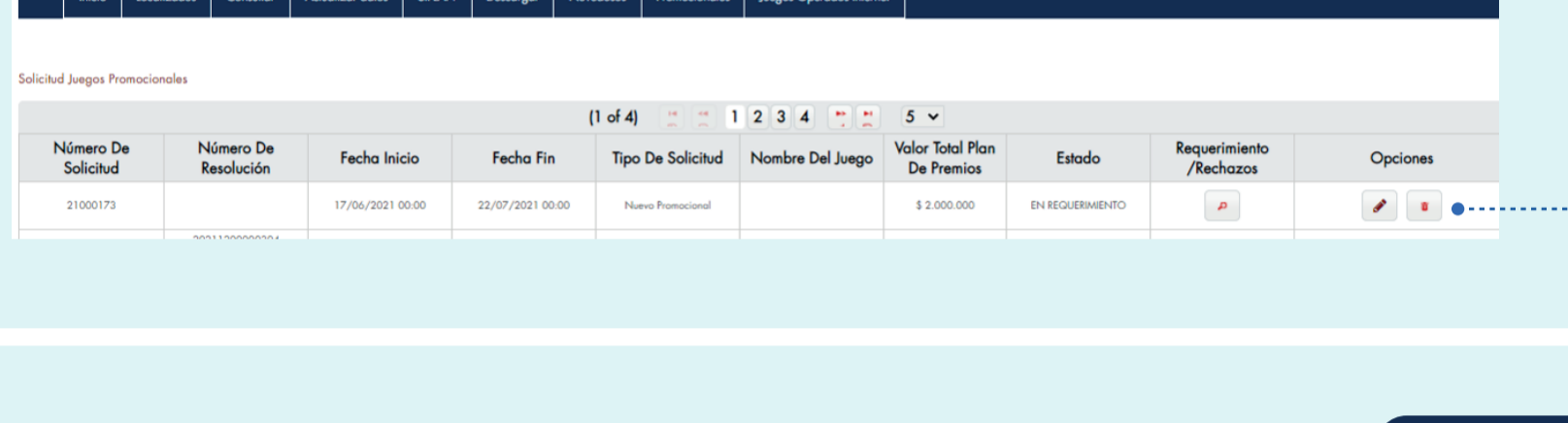
| Número De Solicitud | Número De Resolución | Fecha Inicio     | Fecha Fin        | Tipo De Solicitud | Nombre Del Juego  | Valor Total Plan De Premios | Estado  | Requerimiento /Rechazos | Opciones        |
|---------------------|----------------------|------------------|------------------|-------------------|---|-----------------------------|---|-------------------------|-----------------|
| 21000172            |                      | 02/06/2021 00:00 | 30/06/2021 00:00 | Nuevo Promocional | SCOREO FEJZE  | \$ 12.000.000               | EN REQUERIMIENTO                                    |                         | Eliminar, Pagar |
| 21000156            |                      | 30/04/2021 00:00 | 31/10/2021 00:00 | Nuevo Promocional | PRUEBA GENERAL DE DESISTIMIENTO EXPRESO - FIN REQUERIMIENTO | \$ 16.000.000               | SOLICITUD RECHAZADA                                 |                         | Eliminar        |
| 21000154            |                      | 01/05/2021 00:00 | 30/06/2021 00:00 | Nuevo Promocional | VALIDACION TIFICACION Y ANEJO DOC CREFED                    | \$ 1.800.000                | SOLICITUD FINALIZADA DESISTIMIENTO EXPRESO SIN PAGO |                         | Eliminar        |

# PASO A PASO

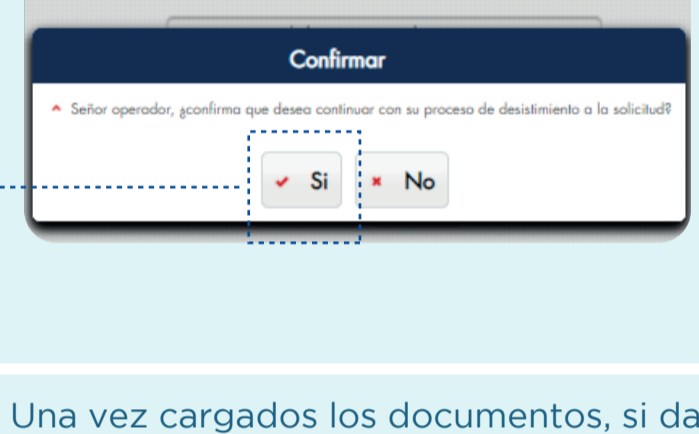
**Para solicitar la devolución de dinero de juegos promocionales NO Autorizados- Desistimiento Expreso con pago**



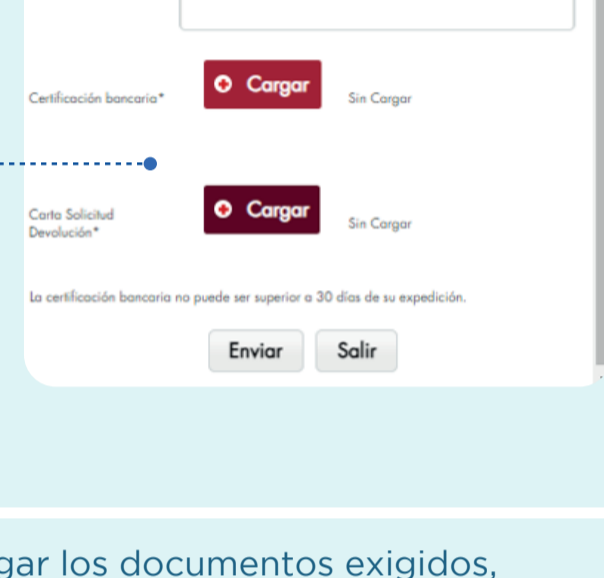
**1** Selecciona la solicitud que deseas Desistir Expresamente y que tenga pago asociado, haz clic en la opción eliminar. (caneca).



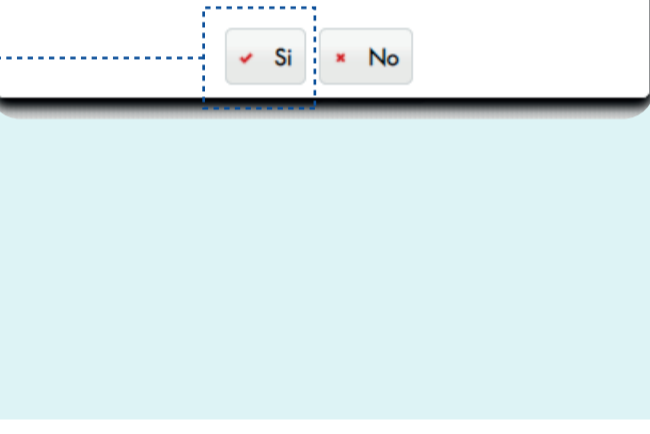
**2** Una vez selecciones la opción Eliminar se habilita un mensaje de confirmación para el desistimiento. NO: retornarás a la página anterior



**3** Si el desistimiento expreso tiene Pago Asociado el portal te pedirá registrar en la pestaña "Causas y Motivos" la observación por la que desistes de la solicitud, cargar el documento de certificación bancaria (no mayor a 30 días) y la carta de solicitud de devolución del dinero firmada por el representante legal de la empresa.



**4** Una vez cargados los documentos, si da enviar a la solicitud, se activa una ventana pop-up donde debe confirmar el desistimiento de la solicitud NO: Vuelve a la página anterior



**5** Al seleccionar "SI" y cargar los documentos exigidos, quedará registrado exitosamente el desistimiento y en proceso de devolución de dinero. La solicitud arroja un mensaje indicando que el estado de la solicitud es: "Desistido Expreso Con Pago Pr"



Nota: Una vez radicado el desistimiento expreso y cumpliendo con la documentación exigida, en la página del Portal del Operador se indicará que el estado de la solicitud es: "En Trámite Desistimiento Expreso Con Pago"

| Número De Solicitud | Número De Resolución | Fecha Inicio     | Fecha Fin        | Tipo De Solicitud | Nombre Del Juego | Valor Total Plan De Premios | Estado                                    | Requerimiento /Rechazos | Opciones |
|---------------------|----------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|-----------------------------|---|-------------------------|----------|
| 21000173            |                      | 17/06/2021 00:00 | 22/07/2021 00:00 | Nuevo Promocional |                  | \$ 2.000.000                | EN TRÁMITE DESISTIMIENTO EXPRESO CON PAGO |                         | Eliminar |

Cuando la solicitud haya sido gestionada por Coljuegos, en el Portal del Operador el estado de la solicitud cambiará a: "Solicitud Finalizada: Desistimiento Expreso Con Pago"

| Número De Solicitud | Número De Resolución | Fecha Inicio     | Fecha Fin        | Tipo De Solicitud | Nombre Del Juego | Valor Total Plan De Premios | Estado  | Requerimiento /Rechazos | Opciones |
|---------------------|----------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|-----------------------------|---|-------------------------|----------|
| 21000172            |                      | 17/06/2021 00:00 | 22/07/2021 00:00 | Nuevo Promocional |                  | \$ 2.000.000                | SOLICITUD FINALIZADA DESISTIMIENTO EXPRESO CON PAGO |                         | Eliminar |



# PASO A PASO

**Para solicitar la devolución de dinero de juegos promocionales NO Autorizados - Desistimiento Tácito**

**1** Una vez la solicitud tenga como respuesta de Coljuegos una resolución de desistimiento tácito y la misma tenga un pago asociado por concepto de derechos de explotación y gastos de administración, será visualizada en el Portal del Operador con el estado "Solicitud Finalizada Desistimiento Tácito", y automáticamente el Portal habilitará la opción "Solicitud Devolución".

| Número De Solicitud | Número De Resolución | Fecha Inicio     | Fecha Fin        | Tipo De Solicitud | Nombre Del Juego | Valor Total Plan De Premios | Estado                                    | Requerimiento /Rechazos | Opciones             |
|---------------------|----------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|-----------------------------|---|-------------------------|----------------------|
| 21000172            | 20211200012774       | 02/06/2021 00:00 | 30/06/2021 00:00 | Nuevo Promocional | SCOREO FEJZE     | \$ 12.000.000               | SOLICITUD FINALIZADA DESISTIMIENTO TÁCITO |                         | Solicitud Devolución |

Nota: cuando una solicitud sea desistida tácitamente y la misma NO tenga un pago asociado, será visualizada en Portal del Operador con el estado "Solicitud Finalizada Desistimiento Tácito" sin que se active el botón "Solicitud Devolución"

**2** Haz clic en la opción "Solicitud Devolución". El sistema te permitirá cargar los documentos requeridos para este proceso: certificación bancaria (no mayor a 30 días) y carta de solicitud de devolución del dinero firmada por el representante legal de la empresa.



**3** Una vez cargados los documentos, selecciona la opción Enviar y tu solicitud de devolución quedará radicada exitosamente. El sistema arroja un mensaje indicando que el estado de la solicitud es: "Desistimiento con Pago Finalizada Pr con Solicitud de Devolución"



Si da Salir a la solicitud, el sistema retorna a la página inicial de la portal, y no queda radicada la solicitud de devolución de dinero.

Nota: Una vez radicada la solicitud de devolución de dinero y cumpliendo con la documentación exigida, el estado de la solicitud en el Portal del Operador será "En Trámite Devolución por Desistimiento con Pago"

| Número De Solicitud | Número De Resolución | Fecha Inicio     | Fecha Fin        | Tipo De Solicitud | Nombre Del Juego | Valor Total Plan De Premios | Estado   | Requerimiento /Rechazos | Opciones |
|---------------------|----------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|-----------------------------|--|-------------------------|----------|
| 21000172            | 20211200012774       | 02/06/2021 00:00 | 30/06/2021 00:00 | Nuevo Promocional | SCOREO FEJZE     | \$ 12.000.000               | EN TRÁMITE DEVOLUCIÓN POR DESISTIMIENTO CON PAGO |                         | Eliminar |

| Número De Solicitud | Número De Resolución | Fecha Inicio     | Fecha Fin        | Tipo De Solicitud | Nombre Del Juego | Valor Total Plan De Premios | Estado                                    | Requerimiento /Rechazos | Opciones |
|---------------------|----------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|-----------------------------|---|-------------------------|----------|
| 21000172            | 20211200012774       | 02/06/2021 00:00 | 30/06/2021 00:00 | Nuevo Promocional | SCOREO FEJZE     | \$ 12.000.000               | SOLICITUD FINALIZADA DESISTIMIENTO TÁCITO |                         | Eliminar |

## GRACIAS

Si presenta dudas o inquietudes con el proceso comuníquese con nosotros a [contactenos@coljuegos.gov.co](mailto:contactenos@coljuegos.gov.co) o con nuestra línea nacional gratuita 01 8000 18 28 88 y en Bogotá 742 06 98