



PROGRAMA JUEGO RESPONSABLE BALOTO

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 relacionar a continuación las iniciativas y estrategias adoptadas por Operador Nacional de Juegos S.A.S, según lo establecido en el literal b del artículo 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 conlleva 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: Promover una cultura de entretenimiento saludable y prevención del juego descontrolado, dando estricto cumplimiento a las directrices de Coljuegos (Resolución 20244000022654 del 16 de octubre de 2024) e implementando un enfoque diferencial de protección, autocuidado y prevención focalizado en los siguientes tres grupos poblacionales:

- a) Población Jugadora sin factores de Riesgo de Juego sin control.
- b) Población Jugadora con registro de factores de Riesgo de Juego sin control - Autoexcluidos.
- c) Población No jugadora.

Objetivos Específicos:

Población Jugadora sin factores de Riesgo de Juego sin control:

- Fomentar de manera permanente y con alcance anual pautas de consumo responsable, moderación y toma de decisiones informadas en el uso del juego Baloto y sus mecánicas complementarias, garantizando la difusión continua de contenidos en canales digitales.
- Disponer y actualizar el test de autodiagnóstico de factores de riesgo e información preventiva en la red comercial.

Población Jugadora con registro de factores de Riesgo de Juego sin control - Autoexcluidos:

- Operar y mantener habilitado de forma continua el módulo digital de registro de autoexclusión y gestión de solicitudes, asegurando la efectividad inmediata de las medidas adoptadas y la atención oportuna durante todo el periodo de ejecución.

- Monitorear trimestralmente las señales de advertencia (tales como solicitudes reiteradas de revocatoria de autoexclusión) e implementar, según los plazos establecidos en el cronograma, la actualización y difusión del directorio de Instituciones Prestadoras de Salud (IPS/EPS) y líneas de atención en salud mental para la orientación de usuarios en riesgo.

Población No jugadora:

- Implementar y verificar permanentemente las restricciones de comercialización y acceso al juego a menores de edad (niños, niñas y adolescentes) e incapaces, efectuando las auditorías y capacitaciones a la red de ventas programadas en el cronograma.
- Incorporar los avisos y mensajes institucionales de prevención en el 100% de las piezas publicitarias y canales informativos desde la fase inicial de ejecución, previniendo la incitación al juego en personas no consumidoras.

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.	30.08.2026	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 esta 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 y se detalla a continuación:

4.1 Objetivo del Plan de Capacitación

Instruir, capacitar y sensibilizar al 100% del personal de Operador Nacional de Juegos S.A.S. (ONJ) sobre el Marco Regulatorio de Coljuegos y la Política Institucional de Juego Responsable, promoviendo el juego como una actividad recreativa y garantizando la aplicación efectiva de los mecanismos de prevención, control y atención al usuario.

4.2 A Quién va Dirigido (Público Objetivo)

El plan de capacitación es de carácter obligatorio y está dirigido al Personal Administrativo y Directivo: Enfocado en el marco regulatorio, cumplimiento legal, políticas de publicidad responsable y supervisión.

4.3 Temáticas Específicas (Conforme al Módulo 5: Juego Responsable)

La capacitación abordará de manera detallada los contenidos técnicos y operativos del Módulo 5 del Programa Integrado de Capacitación:

- Mapeo Normativo y Compromiso Institucional:
 - Marco regulatorio aplicable y compromisos suscritos con Coljuegos.
 - Pilares de la Política de Juego Responsable: Protección reforzada a menores de edad (prohibición absoluta de registro, ingreso o apuesta a menores de 18 años e incapaces) y reglas de comunicación/publicidad transparente.
 - Promoción de una cultura de moderación y prevención de apuestas desmedidas o engañosas.
- Herramientas de Control, Autocuidado y Canales de Ayuda al Usuario:
 - Mecanismos de Autocontrol: Módulo de autoexclusión (congelamiento voluntario temporal o indefinido).

- Test de Autodiagnóstico: Aplicación, divulgación y lectura de resultados del test de autoevaluación para la identificación temprana de conductas de riesgo.

- Canales de Atención e Información: Protocolo de información al usuario sobre líneas de ayuda especializadas, redes de apoyo e Instituciones Prestadoras de Salud (IPS/EPS) orientadas a la atención de la ludopatía y soporte familiar.

4.4 Periodicidad y Metodología de Ejecución

- Periodicidad: Anual, con ciclo de ejecución obligatorio durante el segundo semestre del año y sesiones de re-inducción o actualización continua para nuevos colaboradores que ingresen a la compañía.

- Metodología: Modalidad presencial con evaluación de conocimientos obligatoria por la Oficial de Cumplimiento.

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 encuentra lo requerido en la Resolución 20244000022654 del 16.10.2024 descrito de forma gráfica en el Instructivo para proceso de autoexclusión y revocatoria, dentro del cual se detalla el paso a paso de estos procesos.

Juego responsable
Instructivo autoexclusión
Test
Autoexclusión
Revocatoria de autoexclusión
Sitio: Toma el control

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:



EPS Supersalud



IPS Supersalud

[Fundación Potencial Humano](#)
[Fundar](#)
[Fundación Liberate](#)
[Fundación Genesis](#)
[CEREN](#)



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:

1. Tasa de Autoexclusión Digital:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{\text{Usuarios autoexcluidos en el periodo}}{\text{Total de usuarios registrados en el canal digital}} \right) \times 100$$

- *Propósito:* 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.

2. Índice de Revocatoria de Autoexclusión:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{\text{Usuarios que solicitan revocatoria}}{\text{Total de usuarios autoexcluidos}} \right) \times 100$$

- *Propósito:* 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.

3. Cobertura del Plan de Capacitación:

$$\text{Indicador} = \left(\frac{\text{Personal capacitado y evaluado}}{\text{Total de personal programado (100\%)}} \right) \times 100$$

- *Propósito:* Medir el cumplimiento de la socialización anual de la política de Juego Responsable entre el personal administrativo y directivo.