



# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

## INFORME DETERMINACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS



Elaborado por:  
Oficina de Planeación  
Lotería de Bogotá

MAYO DE 2018



# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

## Contenido

1. ANTECEDENTES DE LA LOTERIA.....	3
2. ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	4
3. OBJETIVO GENERAL .....	5
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
5. TERMINOS Y DEFINICIONES .....	5
6. PRIORIZAR Y ESTABLCEER VARIABLES .....	6
7. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN .....	9
8. CONSOLIDAR INFORMACIÓN .....	9



# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

## 1. ANTECEDENTES DE LA LOTERIA

La LOTERÍA DE BOGOTÁ, fue creada mediante Acuerdo del Concejo de Bogotá No. 81 del 27 de Diciembre de 1967 y allí se estableció que el producto se destinaría a la Asistencia Pública del D.E., distribuyéndose un 75% para los programas de la Secretaría de Salud Pública y del Departamento de Protección y Asistencia Social y un 25% para el Instituto Distrito para la protección de la niñez y de la juventud.

Este acuerdo se profirió con fundamento jurídico en las leyes 64 de 1923, 133 de 1936 y el Decreto Ley 1144 de 1956, siendo Presidente del Concejo de Bogotá el Dr. Santiago Valderrama C., Secretario Dr. Álvaro Ramírez Castaño. Alcalde Mayor de Bogotá, el Dr. Virgilio Barco Vargas, Secretario de Gobierno Dr. Tulio Cesar Jiménez Barriga, Secretario de Hacienda Dr. Julio César Sánchez, Directora del Departamento de Protección y Asistencia Social Dra. Yolanda Pulecio de Betancourt, Secretario de Salud Pública Dr. Álvaro Martínez Cruz.

El Decreto 407 de 1974, Estatuto Orgánico de la LOTERÍA DE BOGOTÁ, dijo que su objeto era obtener recursos financieros para los programas de Asistencia Pública y Recreación en el Distrito Especial de Bogotá. El Decreto 302 de 1976, modificó su objeto, en cuanto estableció que su objeto es obtener recursos financieros para la atención de los programas de Asistencia Pública. Mediante el Decreto 927 de 29 de diciembre de 1994, por el cual se aprueba una reforma a los Estatutos, modificó su objeto, en cuanto que la obtención de los recursos financieros tienen destinación específica para los servicios de salud, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de Colombia proferida en el año de 1991, artículo 336 y la Ley 643 de 2001 o Ley de Régimen Propio de los juegos de suerte y azar, “por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar.” La última reforma estatutaria está contenida en el Acuerdo N° 1 de 2007.

En cuanto al régimen legal vigente el Gobierno Nacional ha reglamentado la ley que regula el régimen propio, a través de los siguientes decretos para cada una de sus productos así:

<b>Loterías:</b>	<b>Apuestas permanentes:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Constitución Política(Art. 336)</li><li>• Ley 643 de 2001</li><li>• Ley 1393 de 2010</li><li>• Decreto 3034 de 2013</li><li>• Decreto 2975 de 2004</li><li>• Resolución 406 de 2004</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Constitución Política(Art. 336)</li><li>• Ley 643 de 2001</li><li>• Ley 1150 de 2007</li><li>• Ley 1393 de 2010</li><li>• Decreto 1350 de 2003</li><li>• Decreto 3535 de 2005</li><li>• Decreto 4643 de 2005</li></ul>

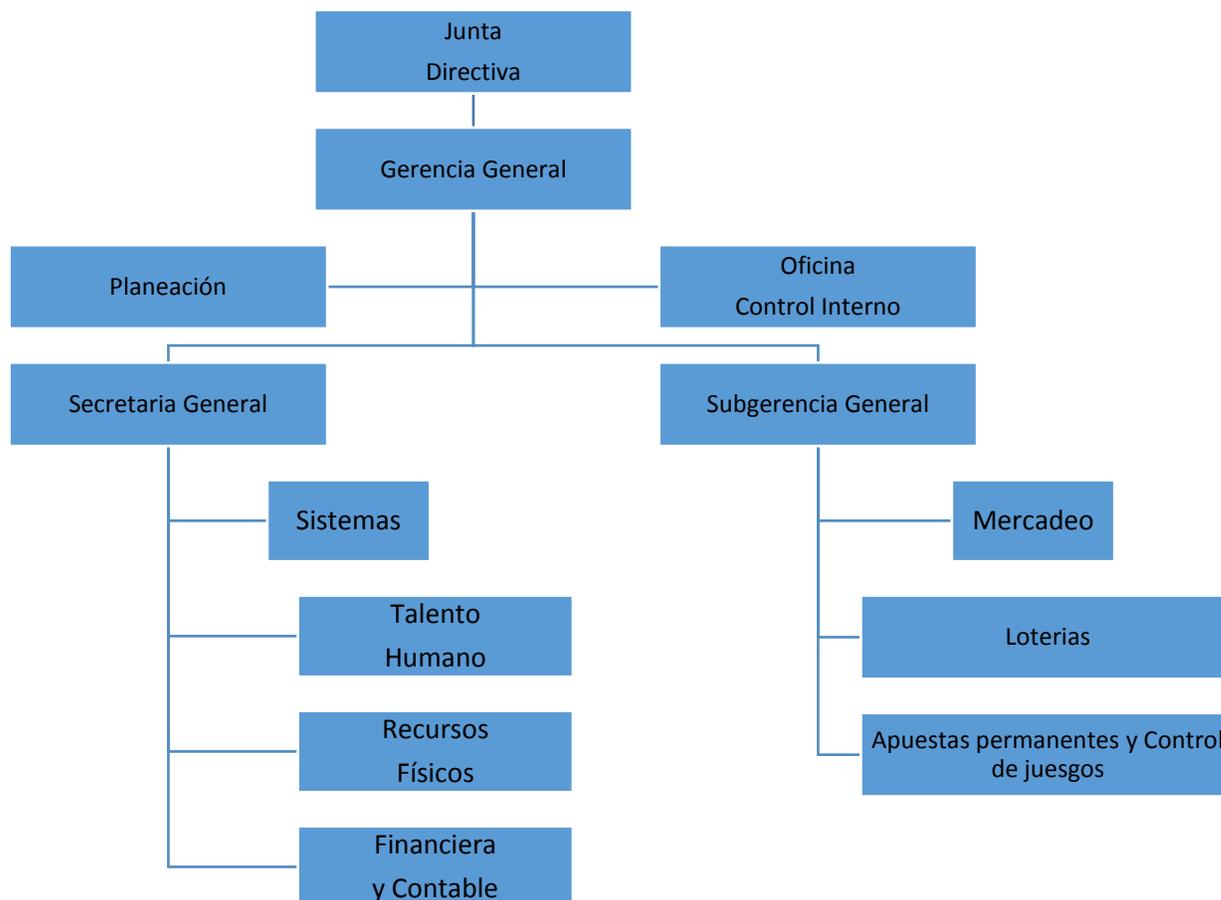


# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

<b>Loterías:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Circular Externa No. 47 de 2007</li><li>• Modificaciones a Circular Externa 049 de 2008 y Circular Externa 052 de 2010</li><li>• Acuerdo 52 de 2010</li><li>• Resolución 069 del 31 de mayo de 2013 L.B.</li></ul>	<b>Apuestas permanentes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Decreto 4867 de 2008</li><li>• Circular Externa No. 47 de 2007</li><li>• Decreto 4867 de 2008</li><li>• Ley 1393 de 2010</li><li>• Contrato de concesión No. 157 de 2011</li><li>• Resolución No. 185 de 2011</li></ul>
<b>Promocionales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Decreto 493 de 2001</li><li>• Decreto 148 de 2003</li></ul>	<b>Rifas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Decreto 1968 de 2001</li><li>• Decreto 350 de 2003</li></ul>

## 2. ESTRUCTURA ORGÁNICA



### 3. OBJETIVO GENERAL

El presente documento busca evidenciar y describir metodológicamente las actividades que ha efectuado la Lotería con el fin de identificar las características y necesidades de los usuarios y partes interesadas que presentan relevancia para la Lotería de Bogotá en el cumplimiento de su misionalidad y en el suministro de productos y/o servicios que satisfagan sus necesidades y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, con el fin de mejorar las relaciones, la atención oportuna y pertinente de sus requerimientos.

### 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios o partes interesadas en cuanto al servicio prestado por la entidad, de acuerdo a sus características individuales y generales.

Identificar las características principales de cada grupo con el fin de orientar de forma más efectiva las distintas estrategias para la comunicación y la prestación del servicio.

Construir información confiable sobre las partes interesadas con el fin de construir e implementar políticas organizacionales coherentes con la caracterización y comportamiento de las partes interesadas.

### 5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Con el propósito de aclarar y conceptualizar algunos términos que se utilizarán en el presente documento, a continuación, se describirán los siguientes términos:

- a. Caracterizar: Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.
- b. Parte interesada: Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de la Entidad.

- c. Ciudadano: El término en la actualidad es utilizado para nombrar al individuo como sujeto de derechos políticos. Esto quiere decir que el ciudadano interviene en la vida política de su comunidad al ejercer dichos derechos. La ciudadanía también implica una serie de deberes y obligaciones.

### 6. PRIORIZAR Y ESTABLECER VARIABLES

Utilizando de referencia las diferentes metodologías para caracterizar ciudadanos y partes interesadas definidas en el Estado Colombiano, se establecieron dos grandes grupos:

- a. Personas naturales
- b. Personas Jurídicas

Por cada grupo se listaron las variables posibles de recopilar y determinar.

Por cada grupo y con el listado de variables se determinó la prioridad y viabilidad de cada variable de acuerdo a las siguientes características:

- a. Relevancia: Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- b. Económica: Aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
- c. Medible: Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- d. Asociativa: Deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- e. Consistente: Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Cada parte interesada se agrupo de la siguiente manera y se priorizaron las variables así:

# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

<b>Personas Naturales: Jugador</b>							
Categoría	Variable	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Total
Geográficas	Ubicación	1	1	1	1	1	5
	Población	1	1	1	1	1	5
	Clima	1	1	0	1	0	3
Demográficas	Edad	1	1	1	1	0	4
	Género	1	1	1	0	1	4
	Ingresos	1	1	1	1	0	4
	Actividad económica (Ocupación)	1	1	1	0	1	4
	Estrato SocioEconómico	1	1	1	1	1	5
	Régimen de afiliación al SGSS	0	1	1	0	1	3
	Puntaje del sisben	0	0	1	0	0	1
	Estado del ciclo familiar	0	0	1	0	0	1
	Tamaño del núcleo familiar	0	0	1	0	0	1
	Escolaridad (Educación)	1	1	1	0	1	4
	Etnia	0	0	1	0	1	2
	Idiomas	0	1	1	0	1	3
	Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	1
Intrínsecas	Intereses	1	0	1	0	1	3
	Lugares de encuentro	1	0	1	1	1	4
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5
	Conocimiento	1	0	1	0	0	2
	Dialecto	0	0	1	0	1	2
De comportamiento	Niveles de uso	1	1	1	0	1	4
	Beneficios buscados	1	1	1	0	1	4
	Eventos	1	1	0	0	1	3

<b>Personas Naturales: Lotero</b>							
Categoría	Variable	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Total
Geográficas	Ubicación	1	1	1	1	1	5
	Población	1	1	1	1	1	5
	Clima	1	1	0	1	0	3
Demográficas	Edad	1	1	1	1	0	4
	Género	1	1	1	0	1	4
	Ingresos	1	1	1	1	0	4
	Actividad económica (Ocupación)	1	1	1	0	1	4
	Estrato SocioEconómico	1	1	1	1	1	5
	Régimen de afiliación al SGSS	0	1	1	0	1	3
	Puntaje del sisben	0	0	1	0	0	1
	Estado del ciclo familiar	1	0	1	1	1	4
	Tamaño del núcleo familiar	1	0	1	1	1	4
	Escolaridad (Educación)	1	1	1	0	1	4
	Etnia	0	0	1	0	1	2
	Idiomas	0	1	1	0	1	3
	Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	1
Intrínsecas	Intereses	1	0	1	0	1	3
	Lugares de encuentro	1	0	1	1	1	4
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5
	Conocimiento	1	0	1	0	0	2
	Dialecto	0	0	1	0	1	2
De comportamiento	Niveles de uso	1	1	1	0	1	4
	Beneficios buscados	1	1	1	0	1	4
	Eventos	1	1	0	0	1	3

# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

Personas Naturales: Contratista, Funcionario público							
Categoría	Variable	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Total
Geográficas	Ubicación	1	1	1	1	1	5
	Población	1	1	1	1	1	5
	Clima	1	1	0	1	0	3
Demográficas	Edad	1	1	1	1	0	4
	Género	1	1	1	0	1	4
	Ingresos	1	0	1	1	0	3
	Actividad económica (Ocupación)	1	1	1	0	1	4
	Estrato SocioEconómico	1	1	1	1	1	5
	Régimen de afiliación al SGSS	0	1	1	0	1	3
	Puntaje del sisben	0	0	1	0	0	1
	Estado del ciclo familiar	1	1	1	0	1	4
	Tamaño del núcleo familiar	0	0	1	0	0	1
	Escolaridad (Educación)	1	1	1	0	1	4
	Etnia	0	0	1	0	1	2
	Idiomas	0	1	1	0	1	3
	Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	1
Intrínsecas	Intereses	1	0	1	0	1	3
	Lugares de encuentro	0	0	1	1	1	3
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5
	Conocimiento	1	0	1	0	0	2
	Dialecto	0	0	1	0	1	2
De comportamiento	Niveles de uso	1	1	1	0	1	4
	Beneficios buscados	1	1	1	0	1	4
	Eventos	1	1	0	0	1	3

Personas Jurídicas: Entes de control, Policía Nacional							
Categoría	Variable	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Total
Geográficas	Cobertura geográfica	1	1	1	1	1	5
	Dispersión	1	1	1	1	1	5
	Ubicación principal	1	1	1	0	1	4
Tipología organizacional	Tamaño de la entidad	0	1	1	0	1	3
	Con o sin ánimo de lucro	1	1	1	0	1	4
	Fuente de recursos (origen)	1	1	1	0	1	4
	Sector del cual depende	1	1	1	0	1	4
	Industria	1	1	1	0	1	4
	Tipo de ciudadano o grupo de interés atendido	1	1	1	0	1	4
	Canales de atención disponibles	1	1	1	1	1	5
De comportamiento organizacional	Procedimiento usado	1	1	1	0	1	4
	Responsable de la interacción	1	1	1	0	1	4



# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

Personas Jurídicas: Distribuidor de Lotería, Concesionario de apuestas, Proveedores de ByS, Organizaciones del sector de JSA							
Categoría	Variable	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Total
Geográficas	Cobertura geográfica	1	1	1	1	1	5
	Dispersión	1	1	1	1	1	5
	Ubicación principal	1	1	1	0	1	4
Tipología organizacional	Tamaño de la entidad	1	1	1	0	1	4
	Con o sin ánimo de lucro	1	1	1	0	1	4
	Fuente de recursos (origen)	1	1	0	0	1	3
	Sector del cual depende	1	1	1	0	1	4
	Industria	1	1	1	0	1	4
	Tipo de ciudadano o grupo de interés atendido	1	0	0	0	1	2
	Canales de atención disponibles	1	1	1	1	1	5
De comportamiento organizacional	Procedimiento usado	1	1	1	0	1	4
	Responsable de la interacción	1	1	1	0	1	4

Con el ejercicio de valoración se definió que el criterio de priorización, fue el de utilizar las variables con valoración 4 y 5 para recolectar la información por cada parte interesada.

## 7. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN

Se diseñó una matriz con diferentes componentes y variables, la cual fue trabajada con diferentes grupos así:

- La información relacionada con los funcionarios de la entidad, fue recolectada a través de la Unidad de Talento Humano.
- La información de los contratistas de prestación de servicios fue recolectada a través de la oficina de planeación.
- Las Organizaciones del sector de JSA, la encuesta fue recolectada por la Oficina de Planeación de la entidad.
- Las personas jurídicas como proveedores de ByS y concesionario de Apuestas Permanentes, fue diligenciada directamente por ellos y remitida a la Ofician de Planeación.
- La información de los Loteros se realizó mediante una encuesta a un tamaño de población de 566 Loteros de la ciudad de Bogotá.
- La información de distribuidores fue recolectada a través de la Unidad de Lotería.
- La información relacionada con entes de control y Policía Nacional fue recolectada a través de la Oficina de Planeación, mediante página web.

## 8. CONSOLIDAR INFORMACIÓN

La información fue consolidada en la matriz, teniendo en cuenta la ponderación otorgada cada variable y a cada grupo, dividiendo la matriz en dos grupos: uno relacionado con las personas naturales y la otra con las personas jurídicas.



# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

<b>Objetivo general</b>	Identificar las características y necesidades de los usuarios y partes interesadas que presentan relevancia para la Lotería de Bogotá en el cumplimiento de su misionalidad y en el suministro de productos y/o servicios que satisfagan sus necesidades y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, con el fin de mejorar las relaciones, la atención oportuna y pertinente de sus requerimientos.
<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios o partes interesadas en cuanto al servicio prestado por la entidad, de acuerdo a sus características individuales y generales.</li> <li>2. Identificar las características principales de cada grupo con el fin de orientar de forma más efectiva las distintas estrategias para la comunicación y la prestación del servicio.</li> </ol>
<b>Líder</b>	Planeación, Comunicaciones y Atención al cliente

Nombre	Necesidad / Producto / Servicio	Obligación de la parte interesada	Tipo	Ambito	Ubicación	Población
1 Jugador / Apostador	Billete de Lotería Publicación de sorteos	Ninguna	Natural	Externo	Territorio Nacional	Población mayor de 18 años en Colombia
2 Lotero	Capacitación Planes de bienestar	Ninguna	Natural	Externo	Bogotá DC (20 DE JULIO 3%, 7 DE AGOSTO 3%, BOSA 3%, CENTRO 38%, CHAPINERO 3%, CLARET 4%, ESTRADA 3%, FONTIBÓN 6%, GALÁN 1%, KENNEDY 5%, RESTREPO 6%, RICAURTE 2%, SAN CRISTOBAL 2%, SANTA ROSA 5%, SUBA 5%, VENEZIA 6%, UNICENTRO 3%) Todo el territorio Nacional	2.500 Loteros en Bogotá DC
3 Funcionario Público	Remuneración Certificados Contrato laboral	Cumplimiento de funciones y reglamento de trabajo	Natural	Interno	98% Bogotá DC 2% Chía Cundinamarca	43 empleados
4 Contratista	Contrato Pago de obligaciones	Prestación de servicios Cumplimiento de obligaciones contractuales (informe)	Natural	Interno	100% Bogotá	6 Contratistas

Nombre	Clima	Edad	Género	Ingresos	Actividad económica (Ocupación)	Estrato SocioEconómico	Régimen de afiliación al SGSS
1 Jugador / Apostador	NA	58% son mayores de 46 años	52% Hombres 48% Mujeres	36% Ganan entre 1 y 2 SMMLV, 29% menos de 1 y un 12% entre 2 y 4	45% son Trabajadores independientes, 20% Empleados y 12% Pensionados.	62% se encuentran en estrato 2 y 3, 14% estrato 1 y 13% Estrato 4.	NA
2 Lotero	NA	78% Mayores a 54 años 16% Entre 31 y 54 años 6% Menores a 31 años	79% Hombres 21% Mujeres	38% Menos de 1 SMLV 58%: 1 SMLV 3% 2 SMLV 1% Más de 2 SMLV	Comercio informal	Estrato 1: 24% Estrato 2: 52% Estrato 3: 24%	55% SISBEN 45% Sistema EPS
3 Funcionario Público	NA	18 a 30 años: 2% 31 a 45 años: 33% 46 a 59 años: 49% Mayor igual a 60 años: 16%	47% Femenino 53% Masculino	NA	100 % Empleado dependiente	No hay información	NA
4 Contratista	NA	31 a 45 años: 100%	17% Hombres 83% Mujeres	NA	100 % Independientes	100% Estrato 4	NA



# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

Nombre	Puntaje del sisben	Estado del ciclo familiar	Etnia	Tamaño del núcleo familiar	Escolaridad (Educación)	Idiomas
1 Jugador / Apostador	1 NA	1 NA	2 NA	1 NA	4 21% tienen estudios de Primaria, 38% Secundaria, 16% Técnicos / Tecnólogos y 16% Universitarios	3 NA
2 Lotero	1 NA	4 Soltero/a: 31% Casado/a: 32% Unión Libre: 25% Divorciado/a: 5% Viudo/a: 7%	2 NA	4 4% sin hijos 56% entre 1 y 3 40% 4 o más	4 3% Ninguno Algún grado de primaria 64% Algún grado de bachiller 31% Técnico y Tecnólogo 1% Universitario 1%	3 NA
3 Funcionario Público	1 NA	4 9% Unión libre 40% Soltero 51% Casado	2 NA	1 NA	4 65% Postgrado 9% Universitario 7% Tecnólogo 2% Técnico 16% Bachiller	3 NA
4 Contratista	1 NA	4 33% Soltero 67% Casado	2 NA	1 100% entre 2 a 4 miembros	4 100% Postgrado	3 NA

Nombre	Vulnerabilidad	Intereses	Lugares de encuentro	Acceso a canales	Uso de canales	Conocimiento	Dialecto	Niveles de uso	Beneficios buscados	Eventos
1 Jugador / Apostador	1 NA	3 NA	4 Puntos de venta	5 Página web Teléfonos móviles Puntos de venta	5 91% Punto físico 9% Virtual	2 NA	2 NA	4 Compras en la franja horaria de 6 am a 9 pm Jueves a sábado	4 Mejorar la situación económica	3 NA
2 Lotero	1 NA	3 NA	4 Zona de influencia de actividad comercial	5 Televisión 73% Radio 16% Periódico 5% Otros 16%	5 Telefónico y presencial	2 NA	2 NA	4 No hay información	4 Actividades de bienestar y promociones comerciales	3 NA
3 Funcionario Público	1 NA	3 NA	3	5 100% todos los canales	5 100% todos los canales	2 NA	2 NA	4 Lunes a viernes Horario Laboral 8:00 am - 5:00 pm	4 No hay información	3 NA
4 Contratista	1 NA	3 NA	3	5 100% todos los canales	5 100% todos los canales	2 NA	2 NA	4 Diaria sin horario	4 No hay información	3 NA



# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

Nombre	Necesidad / Producto / Servicio	Obligación de la parte interesada	Tipo	Ambito	Cobertura geográfica	Dispersión
1 Proveedor de bienes y servicios	Contrato Pago de obligaciones	Bienes y Servicios Cumplimiento de obligaciones contractuales (informe)	Jurídica	Externo	5 Bogotá DC	5 NA
2 Organizaciones del sector de JSA FEDELCO	Apoyo Legal.	Asesoría y apoyo legal, normativo en el sector	Jurídica	Externo	5 Todo el territorio nacional	5 Ninguna
3 Entes de control	Suministro de información oficial	Informes de auditoría	Jurídica	Externo	5 Distrito Capital	5 Distrito Capital
4 Policía Nacional	Convenio Obligaciones del convenio	Obligaciones del convenio	Jurídica	Externo	5 Todo el territorio nacional	5 Todo el territorio nacional
5 Distribuidores	Contrato Despachos de Billetería	Pago oportuno de las ventas Cumplimiento de obligaciones contractuales.	Jurídica	Externo	5 Todo el territorio nacional Meta 4%, Arauca 2%, Quindío 3%, Santander 6%, Atlántico 4%, La Guajira 2%, Bogotá DC 10%, Valle 14%, Bolívar 3%, Boyacá 6%, Sucre 4%, Norte de Santander 3%, Tolima 4%, Cundinamarca 4%, Caqueta 1%, Magdalena 2%, Nariño 4%, Amazonas 1%, Caldas 4%, Antioquia 5%, Córdoba 4%, Huila 4%, Putumayo 2%, Risaralda 4%, Cauca 3%, Choco 2%.	5 Ciudades principales de los departamentos
6 Concesionario de Apuestas permanentes Grupo Empresarial en Línea S.A.	Contrato de Concesión Informe de fiscalización	Obligaciones del contrato	Jurídica	Externo	5 Bogotá y Cundinamarca	5 2.552 Sucursales

Nombre	Ubicación principal	Tamaño de la entidad	Con o sin ánimo de lucro	Fuente de recursos (origen)	Sector del cual depende	Industria
1 Proveedor de bienes y servicios	4 Bogotá DC	4 NA	4 6% Sin ánimo de lucro 94% Con ánimo de lucro	3 6% Público 94% Privado	4 Privado	4 Comercial
2 Organizaciones del sector de JSA FEDELCO	4 Bogotá DC	4 2 empleados	4 Sin ánimo de lucro	3 Mixtos	4 Privado	4 Juegos de Suerte y Azar
3 Entes de control	4 Bogotá DC	3 NA	4 Sin ánimo de lucro	4 Público	4 Organismos de control: Contraloría General de la República	4 Sector Público
4 Policía Nacional	4 Bogotá DC	3 NA	4 Sin ánimo de lucro	4 Público	4 Ministerio de Defensa	4
5 Distribuidores	4 Ciudades principales	4 NA	4 Con ánimo de lucro	3 Privado	4 Privado	4 Juegos de Suerte y Azar
6 Concesionario de Apuestas permanentes Grupo Empresarial en Línea S.A.	4 Av Calle 26 # 69 D - 91 Piso 7	4 3.124 Empleados	4 Con ánimo de lucro	3 Privado	4 Privado	4 Juegos de Suerte y Azar



# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

Nombre	Tipo de ciudadano o grupo de interés atendido	Canales de atención disponibles	Procedimiento usado	Responsable de la interacción
1 Proveedor de bienes y servicios	2 NA	5 Correo electrónico Teléfono Página web	4 Correo electrónico Teléfono Página web	4 Ver listado de proveedores
2 Organizaciones del sector de JSA FEDELCO	2 Agremiados y relacionados con el gremio (loteros, distribuidores, entidades públicas del sector)	5 Correo electrónico Teléfono Página web Punto de atención	4 Correo electrónico y Telefónico	4 Luz Stella Correa García
3 Entes de control	4 Entidades públicas del orden territorial	5 Correo electrónico Teléfono Página web Punto de atención	4 Correo electrónico y Físico	4 No hay información
4 Policía Nacional	4 Ciudadanía en General	5 Correo electrónico Teléfono Página web Punto de atención	4 Correo electrónico y Telefónico	4 No hay información
5 Distribuidores	2 Loteros, vendedores y apostadores	5 Correo electrónico Teléfono Página web Punto de atención	4 Correo electrónico y Telefónico	4 Representante legal Gerente
6 Concesionario de Apuestas permanentes Grupo Empresarial en Línea S.A.	2 Loteros, vendedores y apostadores	5 Call Center - Oficina de Atención	4 Correo Electrónico	4 Libia Basto



# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la información capturada, procesada y analizada, las partes interesadas de la Lotería de Bogotá pueden ser agrupadas de la siguiente manera con el fin de fortalecer el cumplimiento de sus requerimientos y su respectiva comunicación.

### 1. Personas Naturales

En este primer grupo dentro de las personas naturales encontramos la cadena final de clientes de la principal línea de productos de la Empresa. Las características principales que comparten son:

#### Lotereros y jugadores

<b>Ubicación:</b>	Están en todo el territorio Nacional.
<b>Edad:</b>	Entre un 70% a 80% es una población adulta de más de 46 años
<b>Género:</b>	Más de la mitad de la población son hombres
<b>Ingresos:</b>	Un 30% de la población ganan menos de 1 salario mínimo y entre un 30% a 50% 1 salario mínimo; lo que significa que la mayoría de la población tienen bajos niveles de adquisición
<b>Estrato:</b>	Esto claramente está relacionado con el nivel de ingresos ya que el 70% aproximadamente está en estratos 1 y 2.
<b>Estado familiar:</b>	El 50% de la población es casado o con unión libre.
<b>Escolaridad:</b>	Más de un 60% de la población solo ha alcanzado algún grado de escolaridad en el bachillerato.

**Puntos de encuentro:** Claramente por su relación comercial de Lotero y apostador su lugar de encuentro siempre está asociado a la actividad económica informal de la venta de Lotería.

Este grupo debe ser atendido y manejado de forma estratégica, tanto para la satisfacción de sus requerimientos, como en la manera de comunicarse, ya que, al ser una población con bajos recursos y bajos niveles de escolaridad, se pueden generar expectativas mayores a niveles de satisfacción o de requerimientos propios del mercado.

#### Funcionarios y Contratistas

<b>Ubicación:</b>	100% en Bogotá
<b>Población:</b>	Grupos minoritarios menos a 50
<b>Estado familiar:</b>	Entre un 50% a 65% son casados o con unión libre



# INFORME CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

Mayo de 2018

Escolaridad: 80% de la población está en educación superior

## 2. Personas Jurídicas

Las características principales que comparten son:

### **Distribuidores y Concesionario**

Personas jurídicas con ánimo de lucro.

La fuente de sus recursos es privada.

Industria: Juegos de Suerte y Azar.

Tipo de ciudadano que atiende: Loteros, vendedores y apostadores.

### **Entes de control**

Los entes de control por su naturaleza de vigilancia y control representan en segmento específico de las partes interesadas.

### **Proveedores, Organizaciones y Policía Nacional**

Ubicación principal: Bogotá DC

El 90% son organizaciones con ánimo de lucro

El 90% son organizaciones con recursos privados

Se recomienda actualizar la matriz de partes interesadas una vez al año, la cual debe estar liderada por la oficina de planeación con la participación y apoyo de las diferentes áreas de la entidad, especialmente Comunicaciones y Atención al Cliente.