



La que más billete da

**CARACTERIZACIÓN DE
USUARIOS Y PARTES
INTERESADAS**

LOTERÍA DE BOGOTÁ

2022

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) tales como:

- *Planeación Institucional*
- *Gobierno Digital*
- *Racionalización de Trámites*
- *Servicio al Ciudadano*
- *Participación Ciudadana en la Gestión Pública*
- *Transparencia y Acceso a la Información*

Se realiza la caracterización de usuarios y grupos de interés, con el fin de adelantar acciones que permitan mejorar la comunicación con la ciudadanía, este documento permite la entrega de servicios e información acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios, también se busca lograr que a través de un servicio eficiente a la ciudadanía se logre una participación activa en todos las fases del proceso participativo, para finalizar uno los objetivos principales de este documento es la identificación de información que requieren nuestros usuarios y partes interesadas.

2. OBJETIVO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las necesidades, intereses, características, expectativas y/o preferencias de las Partes Interesadas en la Lotería de Bogotá con el fin de mejorar la oferta de productos, hacer más efectiva la comunicación y promover la participación y la transparencia.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- *Identificar las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de las Partes Interesadas para garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos en la interacción con la Lotería de Bogotá.*
- *Optimizar los canales de comunicación actualmente disponibles para las partes interesadas.*
- *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.*

3. DEFINICIONES

Definiciones tomadas de la guía metodológica para la caracterización de partes interesadas.

Grupos de Valor: Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y ROM) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. Es importante que la entidad tenga identificado a sus grupos de valor por rasgos como su ubicación, condiciones económicas, sociales, culturales, entre otros.

Grupos de Interés: Son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la entidad, como gremios, asociaciones de usuarios (campesinos, agricultores, transportadores), sindicatos, universidades, entre otros.

Partes Interesadas: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Caracterizar partes interesadas: 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 y, a partir de allí, gestionar acciones.

4. ALCANCE

Elaborar la caracterización de los usuarios y partes interesadas de la Lotería de Bogotá a través de las herramientas disponibles, para considerar los mecanismos de recolección de información se tuvo en cuenta las herramientas existentes y la información ya recolectada. Por ejemplo, bases de datos de servidores públicos y contratistas, Bases de datos de distribuidores, entre otros.

Los métodos utilizados en la recolección de datos fueron:

- *Formularios Virtuales*
- *Búsqueda en bases de datos propias*
- *Búsqueda directa en páginas oficiales*

5. IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas identificadas corresponden a actores que plantean un tipo de relacionamiento con la empresa a partir de las necesidades que presentan, los canales de interacción usados y la influencia en la gestión institucional.

Personas naturales

- *Jugadores de lotería y juegos de suerte y azar*
- *Lotereros*
- *Servidores públicos y contratistas*

Personas jurídicas

- *Entes de control*
- *Distribuidores de Lotería*
- *Concesionario de apuestas permanentes*
- *Proveedores de bienes y servicios*
- *Organizaciones del sector de juegos de suerte y azar*

6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

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

- **Relevancia:** *Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.*
- **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.*
- **Medible:** *Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.*
- **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.*
- **Consistente:** *Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.*

6.1. CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES

Nivel Geográfico: este nivel determina las características de los usuarios por la zona geográfica donde habitan.

Nivel Demográfico: este nivel hace referencia a las características de la población.

Nivel intrínseco: este nivel hace referencia a actividades o valores comunes a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

Nivel Comportamental: se concentra en las acciones observadas en los clientes. Permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con la entidad.

Jugador de lotería y JSA

JUGADOR DE LOTERÍA Y JSA								
CATEGORIA	VALIABLE	CALIFICACIÓN ¿La variable es...?					PUNTAJE	¿SELECCIONADA?
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		
Geografica	Ubicación	1	1	1	1	1	5	SI
	Clima	0	1	0	1	0	2	NO
Demografica	Edad	1	1	1	1	0	4	SI
	Sexo	1	1	1	1	1	5	SI
	Identidad de genero	1	1	1	1	1	5	SI
	Actividad economica	1	1	1	0	1	4	SI
	Ingresos	1	1	1	1	0	4	SI
	Estrato socioeconómico	1	1	1	1	1	5	SI
	Puntaje sisben	0	0	1	0	0	1	NO
	Estado del ciclo familiar	1	1	1	0	1	4	SI
	Tamaño nucleo familiar	0	0	1	0	0	1	NO
	Nivel academico	1	1	1	1	1	5	SI
	Etnia	0	0	1	0	1	2	NO
Intrinseca	Idiomas	0	1	1	0	1	3	NO
	Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	1	NO
	Intereses	1	1	1	0	1	4	SI
	Lugares de encuentro	1	0	1	1	1	4	SI
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	SI
De comportamiento	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	SI
	Conocimiento	1	0	1	0	0	2	NO
	Dialecto	0	0	1	0	1	2	NO
	Niveles de uso	1	1	1	0	1	4	SI
De comportamiento	Beneficios buscado	1	1	1	0	1	4	SI
	Eventos	1	1	0	0	1	3	NO

Colocador de Lotería

LOTERO								
CATEGORIA	VARIABLE	CALIFICACIÓN ¿La variable es...?					PUNTAJE	¿SELECCIONADA?
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		
Geografica	Ubicación	1	1	1	1	1	5	SI
	Clima	0	1	0	1	0	2	NO
Demografica	Edad	1	1	1	1	0	4	SI
	Sexo	1	1	1	1	1	5	SI
	Identidad de genero	1	1	1	1	1	5	SI
	Actividad economica	1	1	1	0	1	4	SI
	Ingresos	1	1	1	1	0	4	SI
	Estrato socioeconomico	1	1	1	1	1	5	SI
	Puntaje sisben	0	0	1	0	0	1	NO
	Estado del ciclo familiar	1	1	1	0	1	4	SI
	Tamaño nucleo familiar	1	0	1	1	1	4	NO
	Nivel academico	1	1	1	1	1	5	SI
	Etnia	1	0	1	1	1	4	SI
	Idiomas	0	1	1	0	1	3	NO
Intrinseca	Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	1	NO
	Intereses	1	1	1	0	1	4	SI
	Lugares de encuentro	1	0	1	1	1	4	SI
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	SI
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	SI
	Conocimiento	1	0	1	0	0	2	NO
De comportamiento	Dialecto	0	0	1	0	1	2	NO
	Niveles de uso	1	1	1	0	1	4	SI
	Beneficios buscado	1	1	1	0	1	4	SI
	Eventos	1	1	0	0	1	3	NO

Servidor público y contratista

SERVIDOR PÚBLICO Y CONTRATISTA								
CATEGORIA	VARIABLE	CALIFICACIÓN ¿La variable es...?					PUNTAJE	¿SELECCIONADA?
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		
Geografica	Ubicación	1	1	1	1	1	5	SI
	Clima	0	1	0	1	0	2	NO
Demografica	Edad	1	1	1	1	0	4	SI
	Sexo	1	1	1	1	1	5	SI
	Identidad de genero	1	1	1	1	1	5	SI
	Actividad economica	1	1	1	0	1	4	SI
	Ingresos	0	1	1	1	0	3	NO
	Estrato socioeconomico	1	1	1	1	1	5	SI
	Puntaje sisben	0	0	1	0	0	1	NO
	Estado del ciclo familiar	1	1	1	0	1	4	SI
	Tamaño nucleo familiar	0	1	1	0	0	2	NO
	Nivel academico	1	1	1	1	1	5	SI
	Etnia	1	0	1	1	1	4	SI
	Idiomas	0	1	1	0	1	3	NO
Intrinseca	Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	1	NO
	Intereses	0	1	1	0	1	3	NO
	Lugares de encuentro	0	0	1	1	1	3	NO
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	SI
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	SI
	Conocimiento	1	0	1	0	0	2	NO
De comportamiento	Dialecto	0	0	1	0	1	2	NO
	Niveles de uso	1	1	1	0	1	4	SI
	Beneficios buscado	1	1	1	0	1	4	SI
	Eventos	1	1	0	0	1	3	NO

6.2. CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS

Nivel Geográfico: en este nivel se determinan las características de los clientes por la zona geográfica donde se encuentran.

Nivel Tipología organizacional: este nivel se concentra en las características generales asociadas a la constitución de la organización y su naturaleza.

Nivel Comportamiento Organizacional: este nivel se concentra en las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

Ente de control

ENTE DE CONTROL								
CATEGORIA	VARIABLE	CALIFICACIÓN ¿La variable es...?					PUNTAJE	¿SELECCIONADA?
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		
Geografica	Cobertura	1	1	1	1	1	5	SI
	Ubicación principal	1	1	1	1	1	5	SI
Tipología organizacional	Tamaño de la entidad	0	1	1	0	1	3	NO
	Con o sin animo de lucro	1	1	1	0	1	4	SI
	Origen de recursos	1	1	1	0	1	4	SI
	Sector del cual depende	1	1	1	0	1	4	SI
	Industria	1	1	1	0	1	4	SI
	Tipo de ciudadano o grupo de interes atendido	1	1	1	0	1	4	SI
Comportamiento organizacional	Canales de atención disponibles	1	1	1	1	1	5	SI
	Procedimiento usado	1	1	1	0	1	4	SI
	Responsable de la interacción	1	1	1	0	1	4	SI

Distribuidor de Lotería - Concesionario de apuestas permanentes - Proveedor de bienes y servicios
- Organización del sector de juegos de suerte y azar

Distribuidor de Lotería - Concesionario de apuestas permanentes - Proveedor de bienes y servicios - Organización del sector de juegos de suerte y azar								
CATEGORIA	VARIABLE	CALIFICACIÓN ¿La variable es...?					PUNTAJE	¿SELECCIONADA?
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		
Geografica	Cobertura	1	1	1	1	1	5	SI
	Ubicación principal	1	1	1	1	1	5	SI
Tipología organizacional	Tamaño de la entidad	1	1	1	0	1	4	SI
	Con o sin animo de lucro	1	1	1	0	1	4	SI
	Origen de recursos	1	1	0	0	1	3	NO
	Sector del cual depende	1	1	1	0	1	4	SI
	Industria	1	1	1	0	1	4	SI
	Tipo de ciudadano o grupo de interes atendido	1	0	0	0	1	2	NO
Comportamiento organizacional	Canales de atención disponibles	1	1	1	1	1	5	SI
	Procedimiento usado	1	1	1	0	1	4	SI
	Responsable de la interacción	1	1	1	0	1	4	SI

RECOLECCIÓN DE DATOS

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 Talento Humano.

Las Organizaciones del sector de JSA, la encuesta fue recolectada por la Subgerencia de la entidad.

Las personas jurídicas como proveedores de bienes y servicios, así como concesionario de Apuestas Permanentes, fue recolectado por la subgerencia, la oficina de sistemas y la oficina recursos físicos.

La información de los Loteros se realizó mediante una base de datos de más de 5.000 loteros, información obtenida por la Subgerencia de la entidad.

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, búsqueda directa en páginas oficiales.

HALLAZGOS

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.

Personas Naturales

En este primer grupo dentro encontramos la parte más valiosa de la cadena de valor de la Lotería, desde su talento humano (Funcionarios y Contratistas) hasta los loteros y jugadores de Lotería.

Los hallazgos encontrados en cada grupo son:

Colocadores de Lotería

Ubicación: Están ubicados en todo el territorio nacional con especial aglomeración en las principales ciudades del país (Bogotá, Medellín, Cali)

Edad: Los colocadores de Lotería se ubican en su gran mayoría con un 90% en una edad superior a los 45 años

Género: El 74% de los colocadores se identifica con el género masculino, el 26% con el género femenino.

Estrato: El 70% aproximadamente de los encuestados pertenece a estratos 1 y 2.

Jugadores de Lotería

Funcionarios y Contratistas

Ubicación: Están ubicados, el 100% en Bogotá.

Edad: Se ubican en su gran mayoría en el rango de edad de 27 a 59 años con un 75%, seguido por los mayores de 60 años con un 16% y finalizando con un 9% en el rango de 18 a 26 años.

Género: El 55% de los funcionarios es de sexo femenino, el 45% género masculino. A nivel de identidad de género, el 67% se identifica como cisgénero, un 9% se identifica como no binario y un 24% prefiere no responder.

Grupos minoritarios: El 89% de los encuestados no pertenece a ningún grupo, el 5% pertenece al grupo LGTBI, y el 6% pertenece a Grupos étnicos (población indígena, afrocolombiana, raizal, palanquera o gitana).

Beneficios esperados: Para una gran parte de los funcionarios y contratistas (28%) el crecimiento profesional es de gran importancia, también destaca la estabilidad laboral que posee la entidad (26%), el reconocimiento y la retribución económica también son importantes para los funcionarios con un 21% cada una.

Personas Jurídicas

Las características principales que comparten son:

Distribuidores y Concesionario

Con o sin ánimo de lucro: Personas jurídicas con ánimo de lucro.

Origen de los recursos: La fuente de sus recursos es privada.

Industria: Juegos de Suerte y Azar.

Tipo de ciudadano que atiende: Colocadores de Lotería, vendedores y apostadores.

Entes de control y autoridades que vigilan a la Lotería de Bogotá

Los entes de control por su naturaleza de vigilancia y control representan en segmento específico de las partes interesadas, entre ellos se encuentran:

- **Superintendencia Nacional de Salud:** Ejerce inspección y vigilancia.
- **Contraloría de Bogotá:** Ejerce control fiscal.
- **Personería de Bogotá:** Ejerce control disciplinario.
- **Concejo de Bogotá:** Ejerce control político.
- **Veeduría Distrital:** Ejerce control preventivo.
- **Procuraduría General de la Nación:** Ejerce control disciplinario.
- **Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar:** Ejerce control administrativo.