



La que más billete da

CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS Y
PARTES
INTERESADAS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

2023

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 lleva a cabo la caracterización de usuarios y grupos de interés con el propósito de implementar acciones que mejoren la comunicación con la ciudadanía. Este documento facilita la entrega de servicios e información que se ajustan a las necesidades y expectativas de los usuarios. Además, se busca fomentar la participación activa de la ciudadanía en todas las fases del proceso participativo a través de un servicio eficiente. Por último, uno de los objetivos principales de este documento es identificar la información requerida por 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	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	0	0	1	0	0	1	NO
	Nivel academico	1	1	1	1	1	5	SI
	Etnia	0	0	1	0	1	2	NO
	Idiomas	0	1	1	0	1	3	NO
	Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	1	NO
Intrinseca	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
	Dialecto	0	0	1	0	1	2	NO
De comportamiento	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

Colocador de Lotería

LOTERO								
CATEGORIA	VARIABLE	RELEVANTE	CALIFICACIÓN ¿La variable es...?				PUNTAJE	¿SELECCIONADA?
			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
	Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	1	NO
Intrinseca	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
	Dialecto	0	0	1	0	1	2	NO
De comportamiento	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	RELEVANTE	CALIFICACIÓN ¿La variable es...?				PUNTAJE	¿SELECCIONADA?
			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
	Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	1	NO
Intrinseca	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
	Dialecto	0	0	1	0	1	2	NO
De comportamiento	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 ánimo 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 interés 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 ánimo 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 interés 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, 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

Con base en 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 mejorar el cumplimiento de sus requerimientos y fortalecer la comunicación correspondiente.

Personas Naturales

En este primer grupo se incluye 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

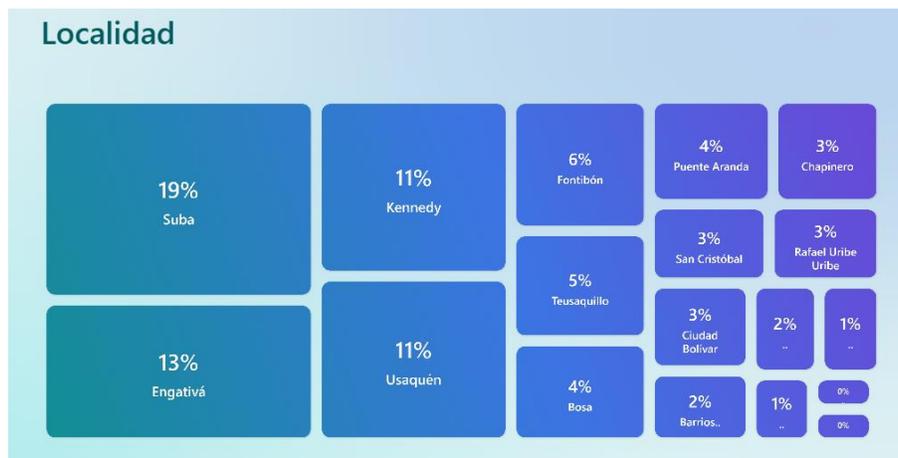
Género: El 74% de los colocadores se identifica con el género masculino, el 26% con el género femenino.

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

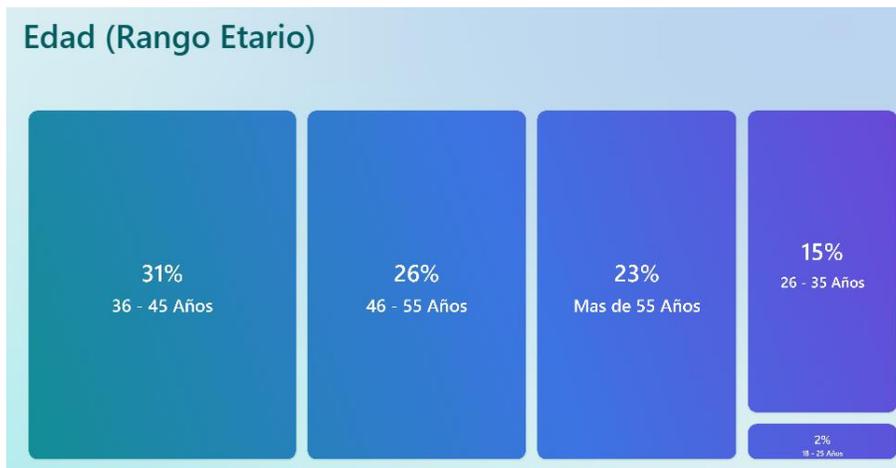
Jugadores de Lotería

Para jugadores de Lotería se realizó una encuesta virtual y se obtuvieron 1028 respuestas, este campo representa la actualización mas representativa de este documento para la vigencia 2023.

Ubicación: Están ubicados en todo el territorio nacional con especial aglomeración en las principales ciudades del país, respecto a los jugadores ubicados en Bogotá, los barrios mas representativos son Suba, Engativá, Kennedy y Usaquén.



Edad: Se ubican en su gran mayoría en el rango de edad de 26 años en adelante, como se describe a continuación:

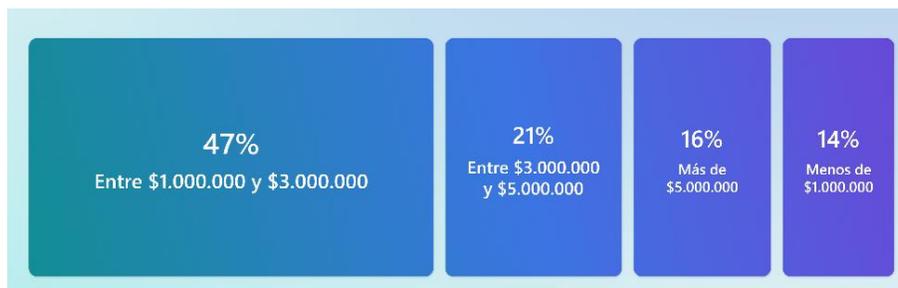


Género: El 34% de los jugadores encuestados es de sexo femenino, el 55% género masculino.

A nivel de identidad de género, el 87% se identifica como cisgénero, un 9% no se identifica con ningún género.

Estrato Socioeconómico: El 6% de los encuestados pertenece a estrato 5, el 17% a estrato 4, el 45% a estrato 3, 23% a estrato 2 y un 6% a estrato 1.

Ingresos: Los ingresos de los encuestados se pueden agrupar en los siguientes grupos:



Composición familiar: la gran mayoría de encuestados se encuentra en tres grandes grupos: casado, soltero y en unión libre:

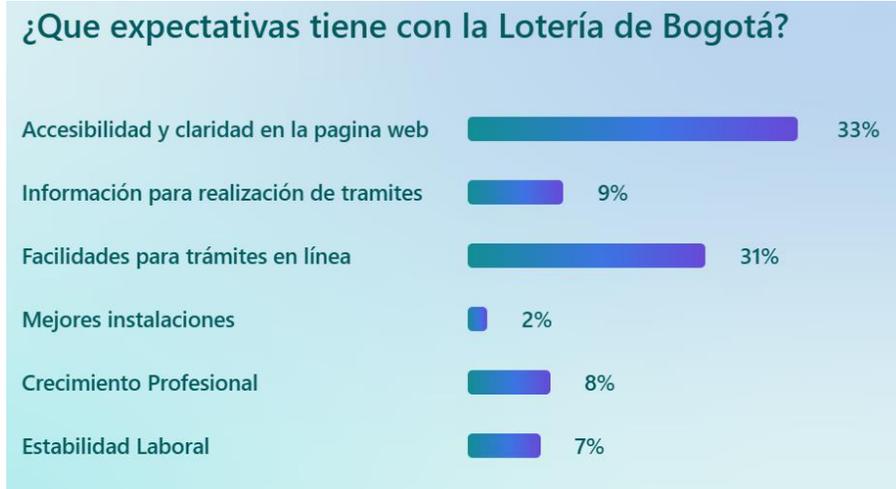


Nivel de escolaridad: Respecto al nivel de escolaridad, los jugadores de lotería se encuentran distribuidos de la siguiente forma:



Identificación Étnica: El 93% de los encuestados no se identifica con ninguna etnia, el 4% se identifica como Afrocolombiano, el 1% como Indígena y el 1% como Raizal.

Beneficios esperados: Respecto a los beneficios esperados por los jugadores sobresalen la accesibilidad y claridad en la página web y las facilidades para trámites en línea.



Funcionarios y Contratistas

Con corte diciembre de 2023 la lotería cuenta con un talento humano de 82 personas, de las cuales 11 son empleados públicos, 28 trabajadores oficiales y 43 contratistas.

Ubicación: Están ubicados, el 100% en Bogotá.

Edad: La mayoría se ubica en el rango de edad de 27 a 59 años, representando el 75% del total. Le sigue el grupo de mayores de 60 años con un 16%, y finalmente, el rango de 18 a 26 años comprende el 9% restante.

Género: El 55% de los funcionarios son mujeres, mientras que el 45% son hombres. En cuanto a la identidad de género, el 67% se identifica como cisgénero, un 9% como no binario, y un 24% prefirió no responder.

Grupos minoritarios: El 89% de los encuestados no pertenece a ningún grupo específico, mientras que el 5% pertenece al grupo LGTBIQ+ y el 6% pertenece a grupos étnicos, que incluyen población indígena, afrocolombiana, raizal, palenquera o gitana.

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

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.