

# CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS 2026

95 años

Cumpliendo  
*sueños*



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia

## OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los grupos de interés (Entorno, Socios de Valor y Clientes) de la Lotería de Medellín con el propósito de construir e implementar las acciones adecuadas para el establecimiento de estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad en la oferta de servicios institucionales, facilitando la toma de decisiones en los diferentes procesos y por ende el cumplimiento de la misión institucional. Igualmente, identificar los impactos y riesgos asociados al cambio climático que puedan afectar las operaciones de la Lotería y las expectativas de sus grupos de interés, en cumplimiento de la Enmienda del cambio climático ISO 2024 a la norma ISO 9001:2015.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

01



Identificar las características e intereses de los grupos de interés de la Lotería de Medellín con el propósito de verificar que la oferta de servicios institucionales sea acorde con sus necesidades y expectativas.



02



Identificar las particularidades y necesidades de los grupos de interés con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.



03



Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de la Lotería de Medellín.



04



Identificar las preferencias por canales de atención y la posibilidad de acceso a los canales electrónicos.



# CARACTERÍSTICAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y PREFERENCIAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

## (ENTORNO, CLIENTES Y SOCIOS DE VALOR)

	INTERNOS	EXTERNOS
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Están dentro de la entidad y son parte activa de la Lotería de Medellín.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Están por fuera de la Entidad, pero su interacción es constante y su actividad con la entidad determina el relacionamiento.</li> </ul>
NECESIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación recursos financieros para el cumplimiento del objeto social de hacer transferencias a la salud.</li> <li>Adopción de prácticas internas de gestión ambiental alineadas con los compromisos nacionales e internacionales frente al cambio climático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener en el tiempo las relaciones comerciales y de diversa índole, sostenibles y de beneficio mutuo.</li> <li>Que la entidad gestione y comunique sus riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático de manera transparente.</li> </ul>
INTERESES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento de la gestión institucional en todos sus frentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionamiento con una entidad reputacionalmente fuerte y con compromisos recíprocos.</li> </ul>
PREFERENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento del esfuerzo por brindar información útil y cumplir con el objeto social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidad con altos estándares de calidad, socialmente responsable, que represente los valores regionales. Que tenga crecimiento en los montos transferidos a la salud.</li> <li>Entidad comprometida con acciones de mitigación y adaptación al cambio climático, con reporte de huella de carbono y uso responsable de recursos.</li> </ul>
EXPECTATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo eficiente, útil y de calidad que responda a los requerimientos de los usuarios.</li> <li>Que la entidad defina y ejecute acciones institucionales frente al cambio climático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato digno, respuestas favorables a las PQRS, pago oportuno de premios y seguridades del billete para confiar en la Lotería.</li> <li>Que la Lotería de Medellín sea una entidad referente en responsabilidad ambiental en el sector de juegos de suerte y azar.</li> </ul>

# INTERNOS

## SOCIOS DE VALOR

Junta Directiva, Gobernación de Antioquia, Servidores Públicos (Empleados – Contratistas) y Aprendices.

### NECESIDADES

- Verificar el grado de eficiencia y eficacia para evaluar el óptimo funcionamiento de la entidad y el manejo de los recursos disponibles.
- Generar los recursos para las transferencias a la salud.
- Conocer los aspectos financieros, comerciales y administrativos de la entidad.
- Garantizar la estabilidad laboral, funcionamiento de la entidad, cumplimiento al contrato laboral pactado entre las partes.
- Garantizar contrato de prestación de servicios.
- Mantener el apoyo de sostenimiento que garantice el proceso de aprendizaje.
- Implementar una política institucional de gestión ambiental que incluya acciones de mitigación del cambio climático, eficiencia energética, reducción de emisiones de GEI y gestión de residuos sólidos.
- Conocer y gestionar los riesgos que el cambio climático representa para la continuidad operativa de la Lotería (eventos climáticos extremos, restricciones regulatorias ambientales, variaciones en la cadena de suministro).

### EXPECTATIVAS

- Uso eficiente en el manejo de los recursos disponibles.
- Cumplimiento de metas e indicadores de la gestión.
- Mantener y mejorar las condiciones laborales.
- Propiciar el diálogo con los sindicatos para que no se produzcan medidas de choque.
- Vincular a la familia en actividades de bienestar.
- Pago oportuno de los bienes y servicios.
- El reconocimiento de un apoyo de sostenimiento que garantice el proceso de aprendizaje.
- Cumplimiento de compromisos institucionales frente al cambio climático, alineados con la Política Nacional de Cambio Climático de Colombia (PNCC) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Sensibilización y capacitación al personal en prácticas sostenibles y en el impacto del cambio climático en la operación institucional.

# EXTERNOS (Grupo 1)

## ENTORNO

**Entes de control** (Superintendencia de Industria y Comercio, Coljuegos, La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Superintendencia Nacional de Salud, Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, Contaduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Contraloría General de Antioquia, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Asamblea Departamental de Antioquia, Procuraduría General de la Nación, Ministerio de Hacienda y Crédito Público), Comunidad, Medio Ambiente y Competidores.

### NECESIDADES

- Velar por el buen funcionamiento de los mercados a través de la vigilancia y protección de la libre competencia económica y de los derechos de los consumidores y la protección de datos personales de los ciudadanos.
- Definir y ejecutar la política económica y fiscal del Estado. Dirigir la preparación, modificación y seguimiento del Presupuesto General de la Nación.
- Emitir normas que regulen la actividad de juegos de suerte y azar.
- Ayudar a garantizar la seguridad fiscal del Estado Colombiano y proteger el orden económico público nacional, para lo cual se encarga de administrar y controlar las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar.
- Proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna.
- Determinar las políticas, principios y normas sobre contabilidad, que deben regir en el país para todo el sector público.
- Vigilar la gestión fiscal y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la Nación y del departamento.

### EXPECTATIVA

- Protección de los derechos de los consumidores, la libre y sana competencia y la correcta administración de datos personales.
- Vinculaciones interdepartamentales que permitan incrementos de ventas.
- Cumplimiento de normas y generación de recursos para programas de beneficio a la comunidad.
- Facturación electrónica y cumplimiento de todas las obligaciones tributarias.
- Generación constante y creciente de recursos para la salud.
- Uso eficiente de los recursos de la nación y del departamento.
- Cumplimiento de los lineamientos para mejorar el desempeño de la entidad.
- Cumplimiento de normas y control político a los factores públicos y privados del departamento.
- Cumplimiento de las funciones encomendadas por la Constitución.
- Conocer oportunamente los resultados de la gestión de la lotería (sorteos y actividades).

# EXTERNOS (Grupo 1)

## ENTORNO

### NECESIDADES

- Fortalecer la gestión de las Entidades Públicas Nacionales y Territoriales, mejorar el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado, contribuir al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores.
- Realizar control político al departamento y a sus entes descentralizados.
- Velar por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a servidores públicos.
- Informar de forma veraz, transparente y periódica de todos aquellos hechos relevantes que puedan afectar la compra del producto o la apuesta realizada.
- Reconocer la gestión y control de acciones que favorezcan un ambiente sostenible, disminución en el consumo de recursos.
- Guardar lealtad en los acuerdos empresariales.
- Mantener buenas prácticas comerciales.
- Garantizarle al apostador las condiciones del juego.
- Cumplir con las regulaciones ambientales vigentes en Colombia, incluyendo la Ley 1931 de 2018 (Directrices de Cambio Climático), los compromisos del Acuerdo de París y las metas de la Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC) del país.
- Incorporar en la planeación estratégica los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que puedan afectar la operación de la Lotería de Medellín, conforme a las cláusulas 4.1 y 4.2 de la norma ISO 9001:2015 (Enmienda del cambio climático ISO 2024).

### EXPECTATIVA

- Desarrollo de actividades que minimicen y apoyen la medición del impacto ambiental de las operaciones de la lotería.
- Gestión de manejo de residuos sólidos.
- Implementación de buenas prácticas en el uso eficiente de los recursos y sostenibilidad.
- Mejoramiento del sistema de salud con las transferencias realizadas por la Lotería de Medellín.
- Que la entidad establezca y documente la gestión ambiental: huella de carbono, consumo energético, generación de residuos y uso del agua.
- Que la comunidad se beneficie de iniciativas de compensación ambiental, reducción de plásticos de un solo uso y digitalización progresiva de procesos operativos que reduzcan el impacto ambiental.

## EXTERNOS (Grupo 2)

### SOCIOS DE VALOR

Concesionario, Distribuidores, Loteros, Proveedores de Bienes y Servicios y Especializados y Agremiaciones.

#### NECESIDADES

- Provisionar y mantener los cupos de venta.
- Garantizar la provisión o los requerimientos de la billetería, así como su oportuna entrega.
- Permanecer en el ejercicio de buenas prácticas administrativas.
- Garantizar la entrega oportuna de los resultados de los sorteos jugados.
- Mantener liderazgo en el sector de juegos de suerte y azar.
- Establecer relaciones duraderas para la provisión de bienes y servicios, así como la integración gremial.
- Garantizar buenas prácticas de negociación y de uso de los recursos.
- Cumplir con el contrato de concesión.
- Que la Lotería de Medellín establezca criterios de compras sostenibles y selección de proveedores que consideren el desempeño ambiental y el compromiso con la reducción de emisiones de GEI en la cadena de suministro.

#### EXPECTATIVA

- Garantizar la realización del sorteo de manera consuetudinaria para la operación del juego de apuestas permanentes.
- Dinamizar los juegos para aumentar las ventas.
- Generar acciones conjuntas de defensa del sector de juegos de suerte y azar.
- Rendición de cuentas de actividades socialmente responsables.
- Cumplimiento de la obligación contractual.
- Brindar apoyo tecnológico de punta para mantener un liderazgo en ventas.
- Brindar garantía en el pago de premios.
- Cumplimiento del contrato de concesión.
- Que se implemente un programa de rendición de cuentas que mantenga alta la reputación.
- Que se fortalezca el relacionamiento con partes interesadas.
- Rendición de cuentas sobre la gestión ambiental de la entidad y sus compromisos frente al cambio climático. Uso de materiales impresos con certificación ambiental (papel reciclado, tintas de bajo impacto) y digitalización progresiva del billete de lotería.

# EXTERNOS (Grupo 3)

## CLIENTES

**Apostadores, Entidades receptoras de recursos** (Secretarías seccionales de salud, La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud –ADRES, Colciencias)

### NECESIDADES

- Comprar la lotería.
- Que haya garantía de un juego transparente, confiable y certificado.
- Administrar las fuentes y el uso de los recursos que financian el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, bajo los principios de eficiencia, transparencia y calidad, con el fin de asegurar el adecuado flujo de recursos para la sostenibilidad del Sistema.
- Recibir oportunamente los recursos generados para las transferencias a la salud.
- Que la Lotería de Medellín adopte prácticas sostenibles visibles: reducción de residuos en la impresión del billete físico, opciones de billete digital y acciones de educación ambiental dirigidas a los apostadores.

### EXPECTATIVA

- Ganar premios y esperar el pago oportuno.
- Generación constante y creciente de recursos para la salud.
- Mejoramiento del sistema de salud con las transferencias recibidas de la Lotería de Medellín.
- Que la Lotería de Medellín sea reconocida como una entidad socialmente responsable y ambientalmente comprometida.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia