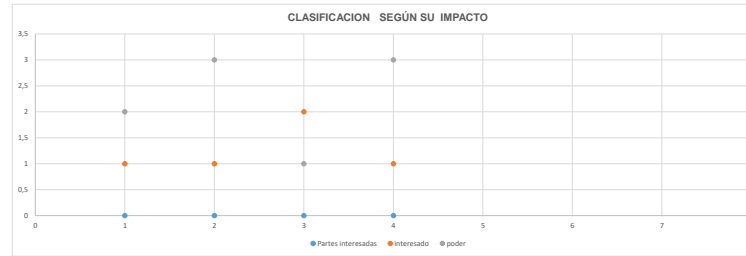

		MATRIZ PARTES INTERESADAS						
VERSIÓN: 03		RESPONSABLE: GERENTE GENERAL		FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 05-08-2025		PÁGINA 1 DE 2		CÓDIGO: DI-R-009
MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS								
1. Identificación	2. Clasificación		3. Necesidades		4. Estrategias		4. Evaluación y seguimiento	
OBJETIVO	INTERNOS	EXTERNOS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	MONITOREAR	SEGUIMIENTO	REQUISITOS PERTINENTES
EMPLEADOS PUBLICOS - LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN - PERIODO FIJO, TRABAJADORES OFICIALES- PLANTA, CONTRATISTAS	X		Pago puntual de salarios	Estabilidad - motivación	Comunicaciones Administrativas internas - "circulares -memorandos- comités"	Manual de funciones	Cumplimiento con actividades desarrolladas	cumplimiento requisitos Legales
	X		En el caso de contratistas: Prestar los servicios - técnicos y profesionales	Aportar sus conocimientos técnicos y profesionales a la entidad	Presentación de propuestas	Supervisor	Cumplimiento de las obligaciones contractuales	Requisitos para contratar
	X		Ambientes laborales sostenibles y saludables.	Participación en acciones de mitigación y ahorro de recursos (energía, agua, papel).	Capacitaciones internas, jornadas de aseo	Responsable del SIGC	Indicadores de consumo energético y de papel.	Política de cero papel y Matriz de cumplimiento de cambio climático
APRENDIZ SENA-	X		Oportunidad para el desarrollo de la práctica- pago oportuno	Aplicar conocimiento y adquirir experiencia	Cumplimiento normativo - Ley 789 de 2002- SENA - Decreto 1072 de 2015	Supervisor	Avance de tareas enviadas al Sena	Convenio con el Sena
FUERZA DE VENTA - VENDEDORES DE LOTERIA		X	Plan de premios atractivo	Incentivos - entrega oportuna de resultados	Reuniones periódicas- carteleras a través del distribuidor	Dueño de proceso	Dueño de proceso	Vinculación distribuidor lotería
CLIENTES COMPRADORES		X	Plan de premios atractivo	Mayores oportunidades de ganar - entrega de resultados por sorteo de manera oportuna - pago de premios de manera oportuna - promociones	Trasmisión en vivo del sorteo -Volantes - medios de comunicación virtual y radial- comunicados de prensa	Semanales	Informes semanales	Cumplimiento plan de premios
		X	Acceso a productos responsables con el ambiente (p. ej., sorteos por medios digitales).	Compromiso ambiental de la Lotería (ahorro energético, papel gestión de residuos).	Campañas informativas y comunicados sobre buenas prácticas ambientales.	Informes de seguimiento y capacitaciones	Seguimiento a campañas de educación ambiental y ahorro de recursos.	Política de cero papel, Matriz de cumplimiento de cambio climático / Cumplimiento de normativa ICONTEC 2024.
PRACTICANTES PROFESIONALES		X	Oportunidad para el desarrollo de la práctica	Aplicar conocimientos y adquirir experiencias	Cumplimiento normativo - Ley 1322 del 2009-	Supervisor	Informes periódicos a la institución educativa	Convenio con la Universidad
GOBIERNO DEPARTAMENTAL - SECRETARIA DE SALUD		X	Cumplimiento metas plan de Desarrollo -	Incremento de las trasferencias sector salud	Aumento de las ventas	Plan de Desarrollo	Informe de Gestión.	Definición a las metas del plan de Desarrollo
PROVEEDORES		X	Cumplimiento de pagos	Crecimiento - Igualdad	Procesos contractuales	Supervisor del contrato	actas de supervisión	Cumplimiento de los requisitos contractuales
DISTRIBUIDORES. LOTERIA FISICA Y LOTERIA VIRTUAL		X	Enviar las mezclas de conformidad con las solicitudes realizadas por cada cliente - Puntualidad en la entrega de la billetera - resutados , pago de premios.	Contar con el producto de manera oportuna y de alta calidad	1. Establecer Alianzas promocionales para la fuerza de venta con los concesionarios a nivel Nacional. 2. Fortalecer los canales de venta virtual para incrementar las ventas 3. Abrir nuevos canales de ventas	Seguimiento al contrato de concesión	Actas de supervisión - contrato de concesión	Cumplimiento requisitos Ley 643 de 2001
		X	Condiciones climáticas adecuadas para el desarrollo de sus actividades.	Reducción de afectaciones en la venta por lluvias o altas temperaturas.	Comunicación directa sobre protocolos ante emergencias climáticas o eventos.	Unidad operativa y Comercial	Revisión de condiciones ambientales durante actividades externas.	Normas de salud y seguridad laboral / Plan de emergencias.
CONCESIONARIOS - APUESTAS PERMANENTES CHANCE		X	Contrato de concesión	La autorización de rifas y promocionales	Realizar las comunicaciones y la aprobación de la propuesta - Fortalecer la legalidad de los productos de la lotería, chance, rifas y juegos promocionales	Supervisión seguimiento espejo - visitas puntos de ventas, Bodega , escrutinios	Auditorías de seguimiento e informes	Registro y reporte de ventas semanal
AUTORIDADES PUBLICAS- FISCALIA - CTI.		X	Concertar Estrategias y políticas para controlar el juego ilegal	Mitigar el juego ilegal	Realización de Campaña- 1. Tolima Juega Legal 2. Estrategias con el chance Legal. 3. Campaña la legalidad nos une	Control Juego Ilegal	Recibir- atender y trasladar las denuncias - delito imputable	Articulación Institucional con entes de control
MEDIOS DE COMUNICACIÓN		X	Suministro de la Información	Información veraz y oportuna	Oficina de prensa de la Gobernación del Tolima y medios de comunicación	Plan de comunicaciones	Constancia de servicio	Cumplimiento de las obligaciones contractuales
CONSEJO NACIONAL DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR		X	Reporte de la información requerida por ellos	Cumplimiento ley 643 del 2001	Comunicaciones oficiales	Gerencia	Informes	Cumplimientos normativos
ENTIDADES FINANCIERAS		X	Presentar los servicios financieros	Cubrimiento de las necesidades de la entidad	Comunicaciones con Gerencia y Unidad Financiera	Extractos bancarios	División tasas de rendimiento financiero	Ley 643 del 2001
ALIADO ESTRATEGICO- TERMINAL DE TRANSPORTE		X	Participación como socios en el desarrollo de las asambleas ordinarias y extraordinarias	Generan dividendos	Comunicaciones institucionales	Acciones - terminal	Unidad Financiera	Socios- estatutos - escritura de conformación del Terminal
AGREMIACIONES - FEDELCO - ANDELOTE		X	Pago oportuno cuota de sostenimiento	Vinculación permanente como afiliados a la Federación	Asistir a las convocatorias realizadas por la Federación - Apoyo a campañas lideradas por la Federación	Pagos oportunos	Comprobantes financieros	Cumplimiento normativo
SORTEO EXTRAORDINARIO DE COLOMBIA		X	Aliado estratégico para jugar el Sorteo extraordinario	Aumentar las trasferencias para los fondos de salud del Departamento.	Aisitr a Asambleas - Juntas directivas- apoyo a las campañas de comercialización de cada sorteo	Comunicaciones oficial	seguimiento a reporte de ventas	Normatividad legal vigente- estatutos
ENTE DE CONTROL: ICONTEC		X	Evidencias verificables de cumplimiento ambiental.	Cumplimiento de los lineamientos ICONTEC sobre la Enmienda Climática 2024.	Página Web, redes sociales, reuniones del comité institucional	Gerencia General	Auditorías de seguimiento ICONTEC.	Enmienda Climática 2024.


CLASIFICACION SEGÚN SU IMPACTO		
Partes interesadas	interesado	poder
Poder / Interes	1	2
Poder / influencia	1	3
Poder / Impacto	2	1
Poder/ Urgencia legitimidad	1	3



Rev	Fecha	Elaboro	Revisor/ Aprobo	Observaciones
3	05/08/2025	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se adiciona la categoría "Ambiental / Climática" y variables relacionadas con sostenibilidad y cambio climático en cumplimiento de la Enmienda Climática de ICONTEC (ISO 9001:2015 / Amd 1:2024). 2. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.
2	9/05/2023	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	10/04/2022	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC
0	18/08/2020	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se crea el documento



		CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR							
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 05-08-2025	PÁGINA 1 DE 2	CÓDIGO: DI-R-009					
Nombre	Tipo de persona	Categoría	Variable	La variable es					Puntaje Total
				Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	
Clientes	Natural	Geográfica	Ubicación	1	1	1	1	1	5
			Clima	1	1	0	1	0	3
			Edad	1	1	0	1	0	3
		Demográfica	Genero	1	1	0	1	0	3
			Ingresos	1	1	0	1	0	3
			Actividad Económica	1	1	0	0	1	3
			Estrato	1	1	1	1	1	5
			Régimen de afiliación	0	1	1	0	1	3
			Puntaje del Sisbén	0	0	1	0	0	1
			Escolaridad	1	1	0	0	1	3
			Etnia	0	0	1	0	1	2
			Idiomas	0	0	1	0	0	1
			Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	1
		Intrínseco	Intereses	1	0	1	0	1	3
			Acceso a canales	1	1	1	1	1	5
Uso de canales	1	1	1	1	1	5			
Ambiental Climática	/	Expectativas de compromiso ambiental de la Lotería (ahorro energético, gestión de residuos)	1	1	1	1	1	5	
Loteró	Natural	Geográfica	Ubicación	1	1	1	1	1	5
			Clima	1	1	0	1	0	3
			Edad	1	1	1	1	0	4
		Demográfica	Genero	1	1	1	0	1	4
			Ingresos	1	1	0	1	0	3
			Actividad Económica	1	1	1	0	1	4
			Estrato	1	1	1	1	1	5
			Régimen de afiliación	0	1	1	0	1	3
			Puntaje del Sisbén	0	0	1	0	0	1
			Escolaridad	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
		Intrínseco	Intereses	1	0	1	0	1	3
			Acceso a canales	1	1	1	1	1	5
Uso de canales	1	1	1	1	1	5			
Ambiental Climática	/	Afectación de la venta por lluvias intensas o altas temperaturas	1	1	1	1	1	5	
Funcionario publico, contratista, libre nombramiento y remoción	Natural	Geográfica	Ubicación	1	1	1	1	1	5
			Clima	1	1	0	1	0	3
			Edad	1	1	1	1	0	4
		Demográfica	Genero	1	1	1	0	1	4
			Ingresos	1	0	1	1	0	3
			Actividad Económica	1	1	1	1	1	5
			Estrato	1	1	1	1	1	5
			Régimen de afiliación	0	1	1	0	1	3
			Puntaje del Sisbén	0	0	1	0	0	1
			Escolaridad	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
		Intrínseco	Intereses	0	0	1	0	0	1
			Acceso a canales	1	1	1	1	1	5
Uso de canales	1	1	1	1	1	5			
Ambiental Climática	/	Participación en acciones de mitigación y ahorro de recursos (energía, agua, papel)	1	1	1	1	1	5	

		CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR							
VERSIÓN: 03		RESPONSABLE: GERENTE GENERAL			FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 05-08-2025		PÁGINA 1 DE 2		CÓDIGO: DR-R-009
Entes de Control	Jurídica	Geográfica	Cobertura geográfica	1	1	1	1	1	5
			Ubicación	1	1	1	0	1	4
			Tamaño de la entidad	0	1	1	0	1	3
		Tipología organizacional	Con o sin ánimo de lucro	1	1	1	0	1	4
			Fuente de recurso	1	1	1	0	1	4
			Industrial	1	1	1	0	1	4
		De comportamiento organizacional	Canales de atención	1	1	1	1	1	5
			Procedimiento	1	1	1	0	1	4
		Ambiental Climática	Evidencias del cumplimiento de la Enmienda Climática ICONTEC 2024	1	1	1	1	1	5
		Distribuidor de Lotería, Concesionario de apuestas, Proveedores	Jurídica	Geográfica	Cobertura	1	1	1	1
Ubicación	1				1	1	0	1	4
Tamaño de la entidad	1				0	1	0	1	3
Tipología organizacional	Con o sin ánimo de lucro			1	1	1	0	1	4
	Fuente de recurso			1	1	0	0	1	3
	Industrial			1	1	1	0	1	4
De comportamiento organizacional	Canales de atención			1	1	1	1	1	5
	Procedimiento			1	1	1	0	1	4
Responsable	1			1	1	0	1	4	

Rev	Fecha	Elaboro	Revisó/ Aprobó	Observaciones
3	05/08/2025	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se adiciona la categoría "Ambiental / Climática" y variables relacionadas con sostenibilidad y cambio climático en cumplimiento de la Enmienda Climática de ICONTEC (ISO 9001:2015 / Amd 1:2024). 2. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.
2	9/05/2023	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	10/04/2022	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se implementa el SIGC 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18/08/2020	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se crea el documento.



	CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR																		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL				FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 05-08-2025	PÁGINA 1 DE 1				CÓDIGO: DI-R-009									

Nombre	Necesidad/ Producto/ Servicio	Obligación de la parte interesada	Tipo	Ámbito	Ubicación	Población	Clima	Edad	Genero	Ingresos	Actividad Económica	Estrato	Régimen de afiliación	Puntaje del Sisbén	Escolaridad	Etnia	Idiomas	Vulnerabilidad	Intereses	Acceso a canales	Uso de canales	
Cliente / Jugador	Billete de lotería- Publicación del sorteo	Ninguna	Natural	Externo	Territorio Nacional	Población mayor de 18 años en Colombia	NA	NA	NA	NA	NA	Entre 1 y 4	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Página Web - Redes Sociales - Puntos de venta	Punto físico y Virtual
Lotero	Planes de bienestar	Ninguna	Natural	Externo	Territorio Nacional	Población mayor de 40 años en Colombia	NA	De 40 años en adelante	85% hombres 15% mujeres	NA	Comercio informal	Entre 1 y 2	NA	NA	Primaria	NA	NA	NA	NA	NA	Televisión - Radio - Periódico - Otro	Telefónico y presencial
Funcionario Publico	Remuneración - Contrato laboral	Cumplimiento de funciones y reglamento de trabajo	Natural	Interno	Ibagué	Mayor de 27 años en Colombia	NA	DE 26 años en adelante	62.5% mujeres y 37.5% hombres	NA	Empleados dependientes	Entre 3 y 4	NA	NA	Especialista / Universitario / Técnico / Tecnólogo	NA	NA	NA	NA	NA	Todos los canales	Todos los canales
Libre nombramiento y remoción	Remuneración - Contrato laboral	Cumplimiento de funciones y reglamento de trabajo	Natural	Interno	Ibagué	Mayor de 35 años en Colombia	NA	De 35 años en adelante	67% mujeres y 33% hombres	NA	Empleados dependientes	4 en adelante	NA	NA	Especialistas	NA	NA	NA	NA	NA	Todos los canales	Todos los canales
Contratista	Contrato Pago de obligaciones	Prestación de servicios Cumplimiento de obligaciones contractuales (informe)	Natural	Interno	Ibagué	Mayor de 18 años en Colombia	NA	De 18 años en adelante	Variable	NA	Empleados independientes	Entre 3 y 4	NA	NA	Especialista / Universitario / Técnico / Tecnólogo	NA	NA	NA	NA	NA	Todos los canales	Todos los canales

Nombre	Necesidad/ Producto/ Servicio	Obligación de la parte interesada	Tipo	Ámbito	Cobertura geográfica	Ubicación	Tamaño de la entidad	Con o sin animo de lucro	Fuente de recurso	Industrial	Canales de atención	Procedimiento
Proveedores	Contrato - Pago de obligaciones	Bienes y Servicios Cumplimiento de obligaciones contractuales (informe)	Jurídica	Externo	Territorio Nacional	Territorio Nacional	NA	Con animo de lucro	Privado	Comercial	Correo electrónico Telefónico Página web Punto de atención	Correo electrónico Telefónico Página web
Fedelco	Apoyo legal	Asesoría y apoyo legal, normativo en el sector	Jurídica	Externo	Territorio Nacional	Territorio Nacional	NA	Sin animo de lucro	Publico	Juegos de suerte y azar	Correo electrónico Telefónico Página web Punto de atención	Correo electrónico y Telefónico
Ente de control	Suministro de información oficial	Informes de auditoría	Jurídica	Externo	Territorio Nacional	Territorio Nacional	NA	Sin animo de lucro	Publico	Sector publico	Correo electrónico Telefónico Página web Punto de atención	Correo electrónico y Físico
Distribuidores	Contrato - Despacho de billetería	Pago oportuno de las ventas -Cumplimiento de obligaciones contractuales.	Jurídica	Externo	Ciudades principales	Ciudades principales	NA	Con animo de lucro	Privado	Juegos de suerte y azar	Correo electrónico Telefónico Página web Punto de atención	Correo electrónico y Telefónico
Concesionario de apuestas	Contrato de concesión	Obligaciones del contrato	Jurídica	Externo	Territorio Nacional	Territorio Nacional	NA	Con animo de lucro	Privado	Juegos de suerte y azar	Correo electrónico Telefónico Página web Punto de atención	Correo Electrónico

Rev	Fecha	Elaboro	Revisó/ Aprobo	Observaciones
3	05/08/2025	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se adiciona la categoría "Ambiental / Climática" y variables relacionadas con sostenibilidad y cambio climático en cumplimiento de la Enmienda Climática de ICONTEC (ISO 9001:2015 / Amd 1:2024). 2. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.
2	9/05/2023	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	10/04/2022	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se implementa el SIGC.2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC
0	18/08/2020	Gerencia General	Comité de Calidad	1. Se crea el documento

