

INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS - INCI

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA OFICINA
DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

Bogotá D.C

30 junio 2025

Introducción

El presente informe tiene como propósito identificar cómo perciben los ciudadanos la atención recibida por parte del Instituto Nacional para Ciegos – INCI y conocer su nivel de satisfacción frente al servicio prestado por la entidad.

A través de esta evaluación se busca promover el mejoramiento continuo, reconociendo las fortalezas y debilidades en la atención al ciudadano. Los resultados permitirán definir acciones concretas para fortalecer el servicio, siempre con el objetivo de garantizar los derechos de las personas con discapacidad visual y de la ciudadanía en general.

Alcance

Este informe recoge, analiza y sistematiza la percepción de los ciudadanos que han recibido atención directa por parte del Instituto Nacional para Ciegos – INCI, a través, de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción.

El alcance se ajusta a identificar aspectos relacionados con la calidad del servicio, las condiciones de atención y el nivel de satisfacción, con el fin de aportar insumos que orienten procesos de mejora institucional en beneficio de las personas con discapacidad visual y de la ciudadanía en general.

Objetivo

Evaluar la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de la información y la orientación brindadas por el personal del Instituto Nacional para Ciegos – INCI, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y definir acciones que fortalezcan la atención ofrecida por la entidad.

Generalidades

En el primer semestre de 2025 se aplicaron ciento treinta y dos (132), encuestas de satisfacción, que fueron diligenciadas a través de la aplicación de mensajería móvil (WhatsApp) y las realizadas presencialmente.

Las variables que se tuvieron en cuenta para realización de la encuesta de satisfacción fueron:

- Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del producto y/o servicio.
- Oportunidad en la respuesta de la información del producto y/o servicio
- Disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención

- Claridad y pertinencia en la respuesta de la solicitud.
- Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Instituto:

Descripción metodológica

Para realizar la calificación se cuenta con la siguiente valoración:

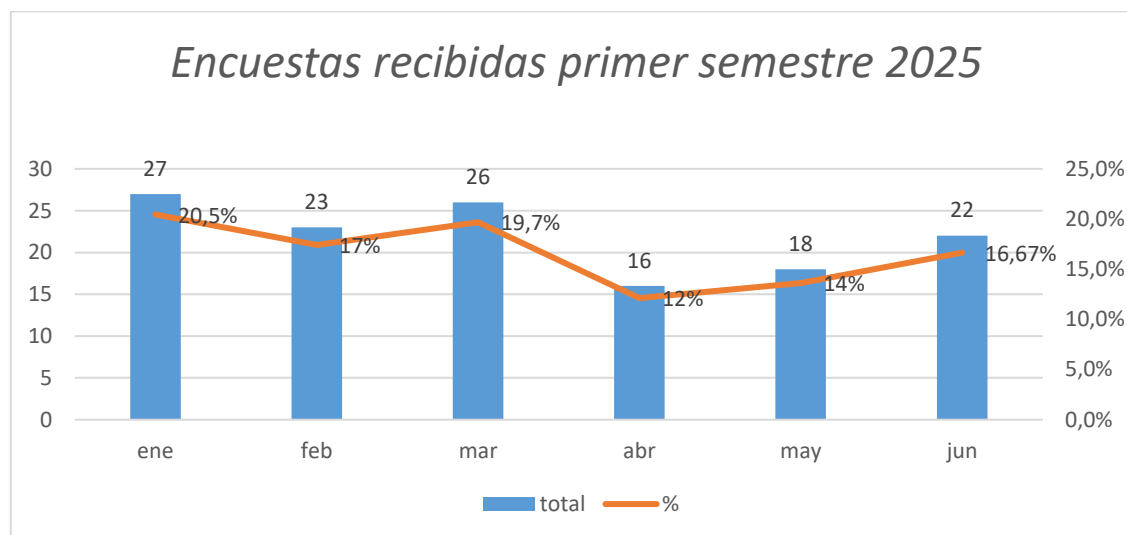
Valoración: Muy bueno: 5 Bueno: 4 Regular: 3 Malo: 2 Muy malo: 1

Para cada uno de los ítems antes mencionados se tiene en cuenta la siguiente descripción:

- Muy bueno: La información y atención superan las expectativas.
- Bueno: La información y atención cumple las expectativas.
- Regular: La información es limitada y atención es normal.
- Malo: La información es incompleta y la atención no es buena.
- Muy Malo: La información es casi nula y la atención es pésima.

Resultados

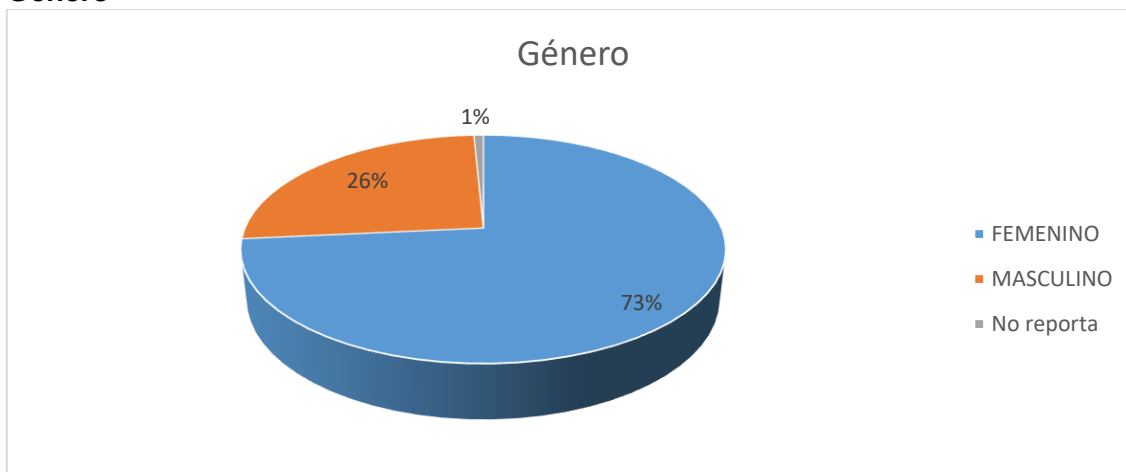
En el primer semestre de 2025, la oficina de servicio al ciudadano realizó ciento treinta y dos (132), encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía, la recolección de la información se realizó a través de chat WhatsApp y presencialmente.



Gráfica 1. Elaboración propia encuestas recibidas por mes en el primer semestre 2025.

Durante los meses de enero y marzo se reportó que el 20,5% y 19,7% de los ciudadanos respectivamente, a los cuales se les aplicó la encuesta respondieron la misma, lo que representa un total de cincuenta y tres (53) encuestas diligenciadas.

Género

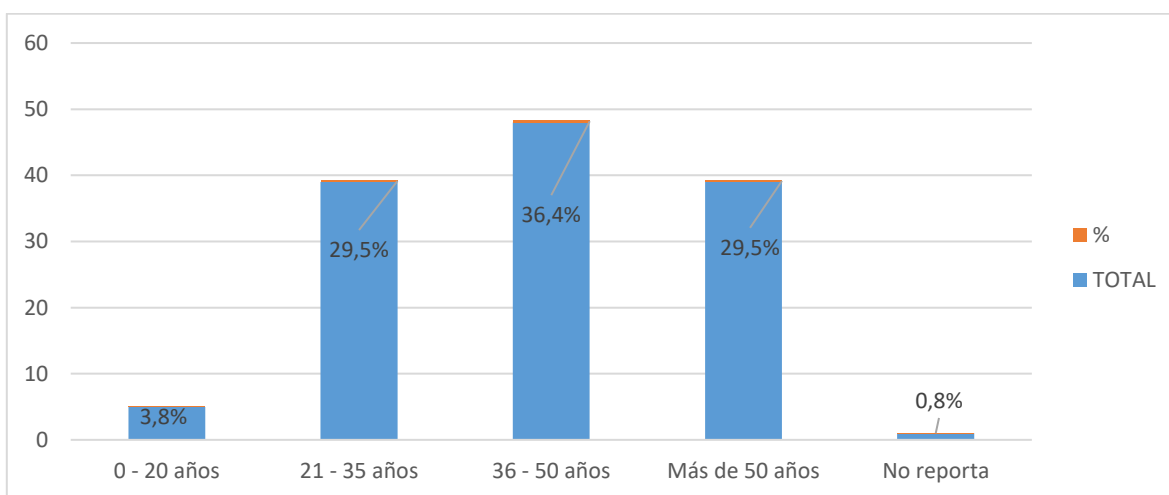


Gráfica 2. Elaboración propia Género

De acuerdo con la gráfica anterior se evidencia que en su mayoría quienes más consultan son las mujeres con el 73% equivalente a un total de noventa y siete (97) encuestas respondidas.

Grupo etario

En cuanto al grupo etario los ciudadanos nos indicaron en su mayoría que se encuentran en el rango de edad de los treinta y seis (36) a cincuenta (50) años con el 36,4%, lo que equivale a cuarenta y ocho (48) encuestas diligenciadas, sin embargo, es importante indicar que el 0,8% no reportaron rango de edad.



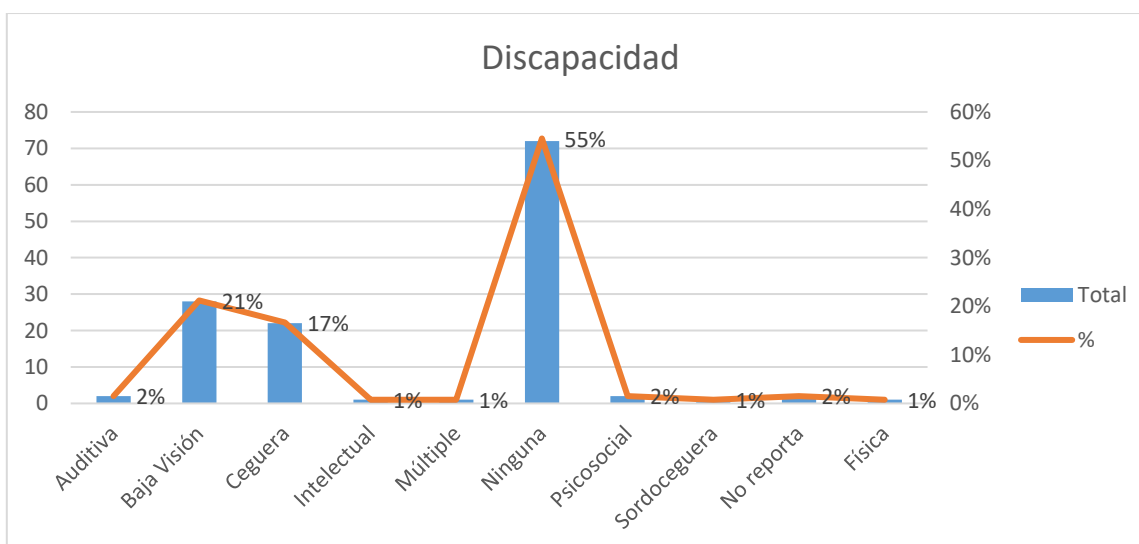
Gráfica 3. Elaboración propia Grupo etario

Por otra parte, es importante indicar que frente a la relación género y grupo etario se encontraron los siguientes datos:

Relación Género y Grupo etario	%
FEMENINO	73%
0 - 20 años	4%
21 - 35 años	22%
36 - 50 años	27%
Más de 50 años	20%
MASCULINO	26%
21 - 35 años	8%
36 - 50 años	9%
Más de 50 años	9%
No reporta	1%
Total general	100%

Tabla1. Elaboración propia - Relación género y grupo etario

Discapacidad.



Gráfica 4. Elaboración propia - Discapacidad

La gráfica anterior da cuenta de que, durante el primer semestre de 2025, a la pregunta sobre discapacidad, los encuestados marcaron la opción ninguna discapacidad, en su mayoría lo que equivale al 55%, significando así que la ciudadanía ha estado comunicándose para conocer sobre los servicios del INCI, y cómo garantizar el acceso a los derechos de las personas con discapacidad visual, sin embargo, es importante resaltar que el 21%, indicaron la opción de discapacidad visual -Baja visión y el 17 % ceguera

De otro lado, frente a la relación grupo etario y discapacidad se encuentra que en su mayoría quienes más consultan no registran tener una discapacidad y se encuentran en el grupo de 36-50 años con el 36%.

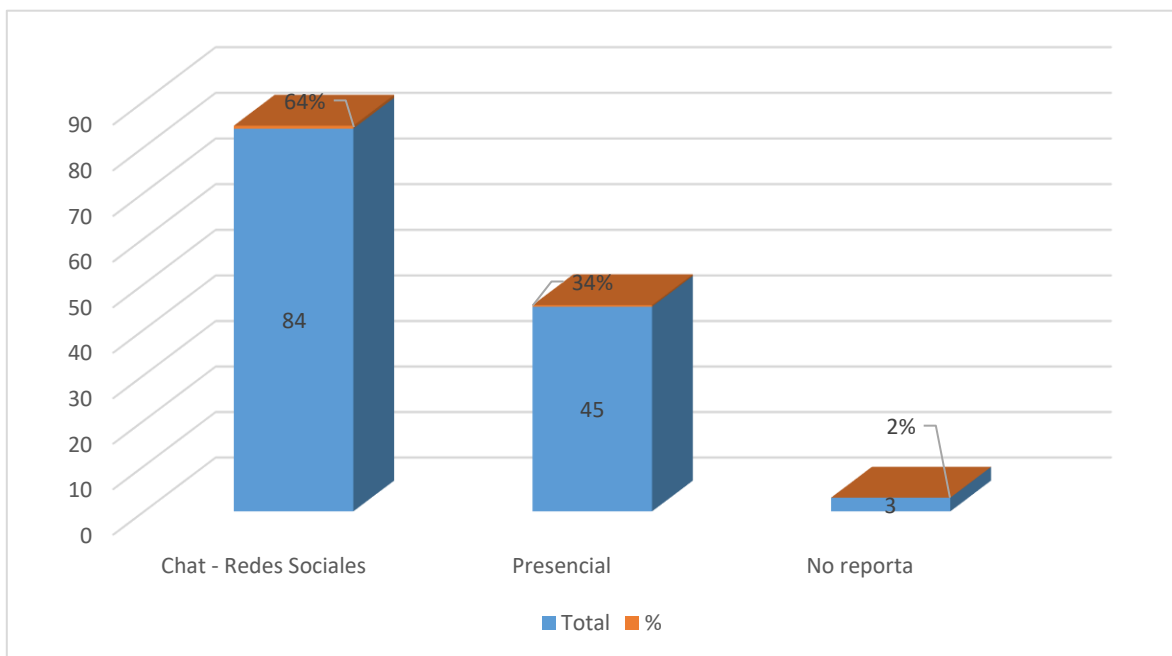
Relación grupo etario y discapacidad	%
0 - 20 años	4%
Baja Visión	2%
Ceguera	1%
Ninguna	2%
21 - 35 años	30%
Baja Visión	2%
Ceguera	3%
Múltiple	1%
Ninguna	22%
Psicosocial	1%
Física	1%
No reporta	1%
36 - 50 años	36%
Baja Visión	6%
Ceguera	8%
Intelectual	1%
Ninguna	20%
No reporta	1%
Psicosocial	1%
Más de 50 años	30%
Auditiva	2%
Baja Visión	12%
Ceguera	4%
Ninguna	11%
Sordoceguera	1%
No reporta	1%
Ceguera	1%
Total general	100%

Tabla2. Elaboración propia - Grupo etario y discapacidad

Canal de atención

A los ciudadanos encuestados se les consultó sobre el canal mediante el cual recibieron información para resolver su solicitud, tal como se evidencia en la gráfica siguiente, el canal más utilizado continúa siendo el **Chat – Redes Sociales**, elegido por el 64 % de los participantes, lo que corresponde a 84 encuestados.

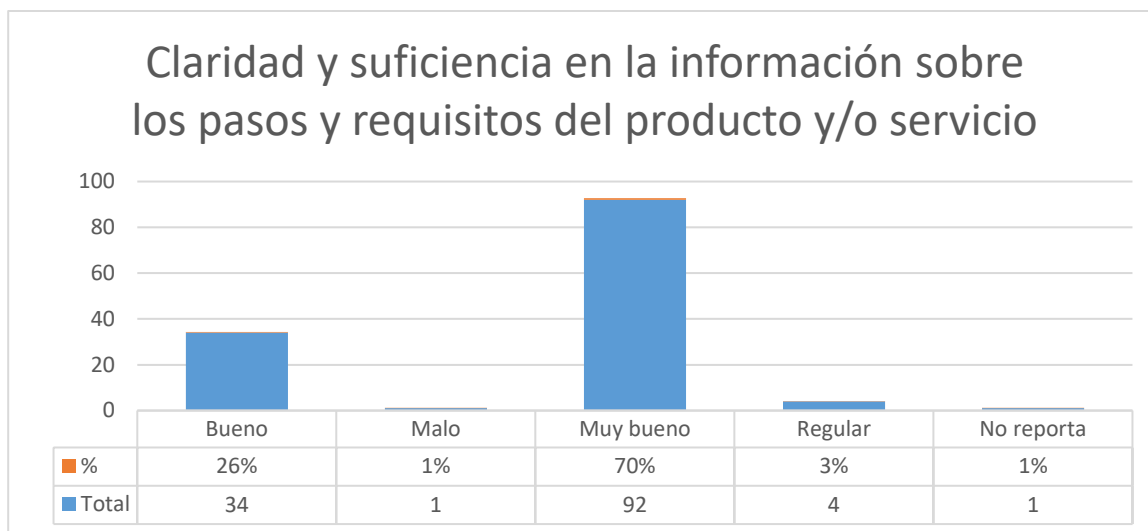
Cabe resaltar que, a través de este canal, se brinda orientación no solo sobre los servicios ofrecidos por el **Instituto Nacional para Ciegos – INCI**, sino también sobre los servicios de otras entidades públicas, encaminados a la garantía de los derechos de las personas con discapacidad visual y de la ciudadanía en general.



Gráfica 4. Elaboración propia - Canal de atención

Ahora bien, a los ciudadanos encuestados se les realizaron preguntas sobre la percepción frente al servicio e información brindada, a continuación se relacionan los resultados obtenidos; para la primera pregunta los ciudadanos respondieron:

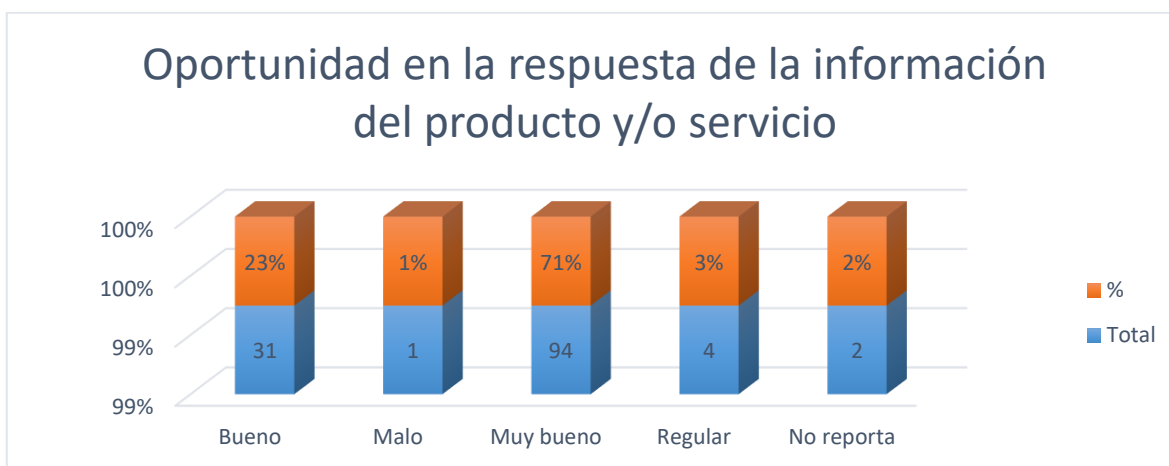
- a) Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del producto y/o servicio:



Gráfica 5. Elaboración Propia - Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del producto y/o servicio.

De acuerdo con las respuestas aportadas por los ciudadanos que diligenciaron la encuestas de satisfacción, el 70% indica que la información fue clara y consistente con sus necesidades y lo califican como muy bueno.

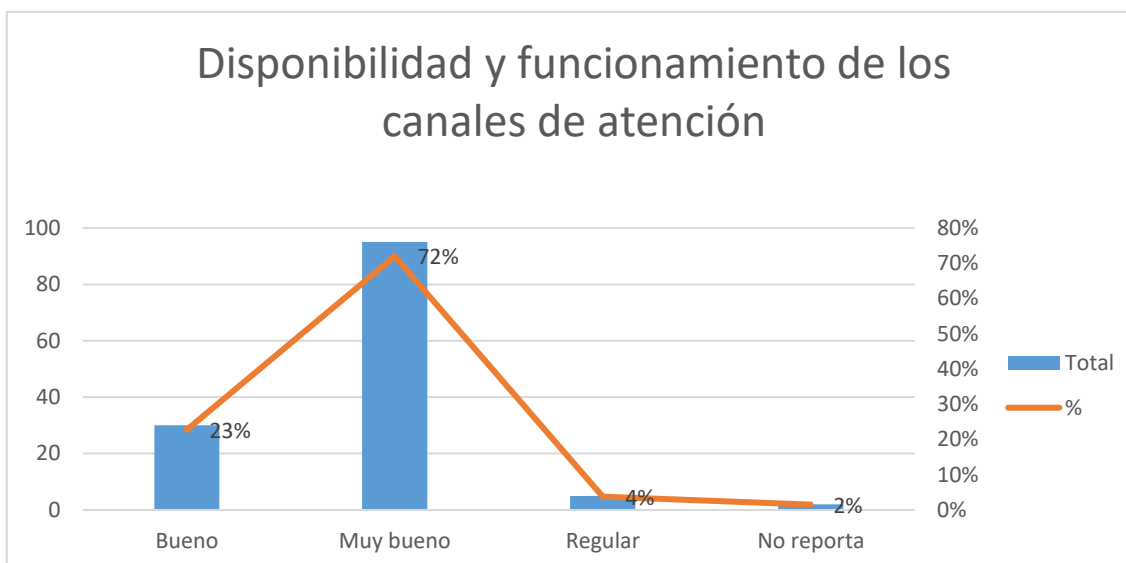
- b) Oportunidad en la respuesta de la información del producto y/o servicio:



Gráfica 6. Elaboración propia - Oportunidad en la respuesta de la información del producto y/o servicio.

El 71% de los ciudadanos encuestados calificaron como muy bueno, la información entregada por la entidad.

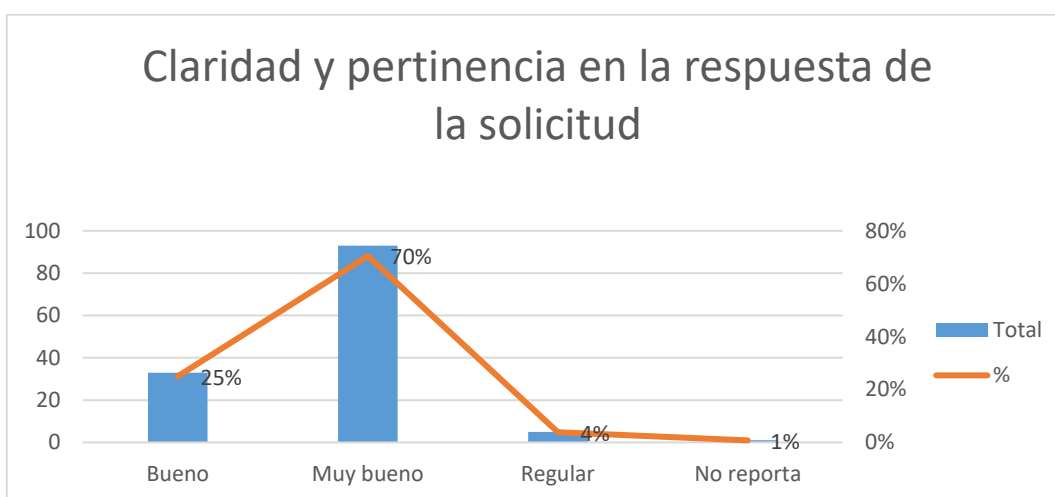
b) Disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención



Gráfica 7. Elaboración propia - Disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención

En cuanto a la disponibilidad de los canales los ciudadanos encuestados lo califican como muy bueno, con el 72%.

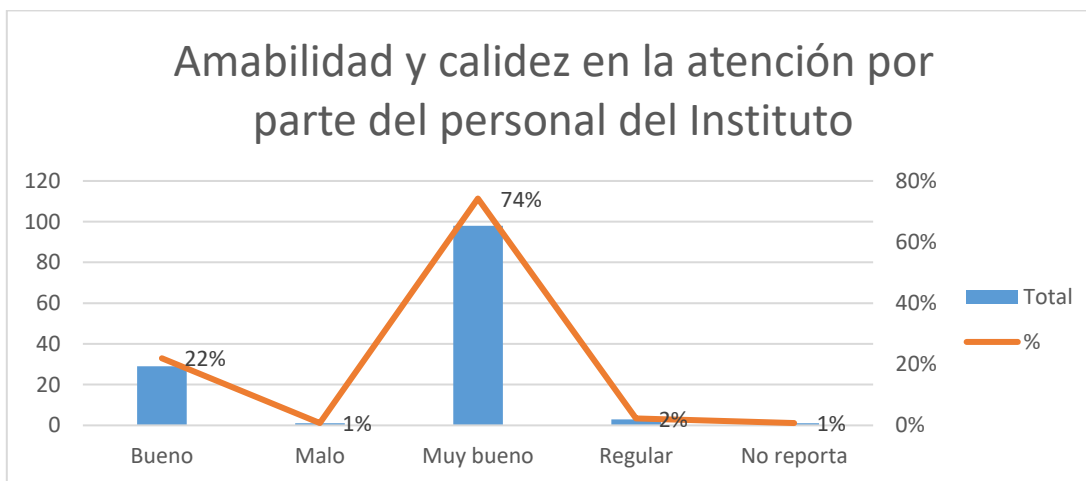
d) Claridad y pertinencia en la respuesta de la solicitud.



Gráfica 8. Elaboración propia, Claridad y pertinencia en la respuesta de la solicitud.

De las ciento treinta y dos (132) encuestas aplicadas el 70% de los ciudadanos indica que el servidor público tiene el conocimiento suficiente para resolver sus inquietudes y dar las orientaciones pertinentes.

e) Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Instituto:



Gráfica 8. Elaboración propia - Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Instituto

Por otra parte, el 74% de los encuestados califica como muy bueno la amabilidad y calidez por parte de los servidores públicos, para el INCI es importante que la experiencia ciudadana dentro de la entidad de cuenta del trato respetuoso y cercano entre el servidor público y la ciudadanía.

Temas más consultados o de interés para las ciudadanías

Así mismo a los ciudadanos encuestados se les preguntó por cuál servicio o producto sobre el cual desea información obteniendo los siguientes resultados :

- **Acceso a las Tecnologías de información y las Comunicaciones- TIC-:** sus intereses se centran en la orientación sobre las tecnologías para personas con discapacidad visual, registro y consulta en la biblioteca virtual para ciegos , material diáctico
- **Capacitación :** Algunos ciudadanos reportan su interés en inclusión educativa , talleres de braille e información sobre cursos virtuales
- **Material especializado :** Interés sobre el material especializado para la población con discapacidad visual disponible en la tienda INCI, así como la solicitud de calendarios u otros materiales en tinta y braille
- **Servicios de salud :** Algunos ciudadanos reportan su interés frente a los servicios como rehabilitación, remisiones a Optometría, y servicios de Optometría de baja visión. Un usuario expresó interés en "todo lo relacionado con la ceguera" como paciente terminal de glaucoma.

- **Accesibilidad en el espacio físico** : Consultas sobre perros guía, la necesidad de contar con señalización, apoyo institucional educativo, y requerimientos de ayuda y asesoramiento en general.
- **Información sobre solicitudes o trámites administrativos** Algunos ciudadanos reportaron solicitar información sobre solicitudes enviadas a la entidad para gestión interna

Finalmente, en cuanto a la pregunta ¿Cuál es su percepción de la información brindada? y ¿Qué sugerencia o recomendación propone para mejorar la gestión de la entidad?, a continuación se relacionan las principales respuestas que los ciudadanos registran :

Percepción	Total
Ágil , oportuna, clara, precisa	17
buena atención, comunicación asertiva	6
Cualquier información adicional por favor enviarla al correo	1
El servicio es de calidad. Gracias	1
Excelente atención del personal desde la vigilancia hasta los funcionarios	2
Excelente atención, disposición y servicio	13
Excelente muy buena atención y me ayudó con los temas de optometría y terapias de rehabilitación	1
Felicidades. Buena atención para ser pública	1
Gracias	1
Ninguna	63
Que sigan teniendo el apoyo de la ciudadanía y buen servicio y soporte a la población con discapacidad visual	1
Total	107

A continuación se mostrarán las sugerencias u observaciones enviadas por los ciudadanos encuestados :

Empatía: Un ciudadano manifiesta poca empatía y poca orientación sobre inclusión laboral, otro solicitó un poco más de empatía en general.

Claridad en la Información: Se percibió que la información presencial es clara, pero la virtual no es tan efectiva. Otro ciudadano señaló que la información obtenida no se hubiera conocido sin preguntar directamente, lo que sugiere la necesidad de mayor proactividad en la difusión.

Información sobre talleres : Interés en cursos de tiflogía, ya que el CRAC no da respuesta y talleres presenciales de braille.

Canales de atención: La atención en canales de WhatsApp es "muy buena". Se pide que continúen con la atención telefónica y se sugiere que los números en redes sociales incluyan una especificación del servicio o atención que brindan.

Servicio continuo: Se recomienda que la oficina atienda ininterrumpidamente, sin cierre al mediodía.

Respuestas ágiles: Se solicita más agilidad en las respuestas a las inquietudes.

Inclusión laboral : un ciudadano recomienda la recepción de hojas de vida, o plantear una agencia de empleo desde el INCI y apoyo para la experiencia laboral y rehabilitación para personas con discapacidad visual.

Servicios de salud: Se sugiere ofrecer servicio de optometría de baja visión y servicios de salud directamente con los beneficiarios.

Boletines Informativos: Un usuario desea recibir un boletín informativo para estar al tanto de novedades, capacitaciones y servicios, ya que actualmente se entera de forma indirecta.

Producción radial y audiovisual : Como una adición "genial", se sugirió lograr la descripción de al menos una película de "Tintán".

Algunos usuarios sugieren :

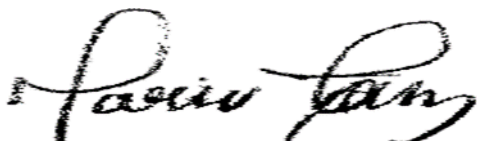
- Botones para baja visión en la tienda INCI.
- Atención en Tienda INCI: Se sugiere que cuente con dos personas para una mejor atención.
- Medios de Pago: se sugiere la posibilidad de recibir pagos en la tienda INCI con tarjeta crédito/débito.
- Un ciudadano sugiere "deberían darnos transporte".
- Mayor Difusión del INCI frente a proyectos, más anuncios en redes sociales y un enfoque en la difusión para jóvenes.
- Información Normativa: Se pide mayor información constitucional con derechos de personas con discapacidad visual.
- Presencia territorial Varios comentarios expresan la necesidad de visitar más frecuentemente lugares como Putumayo y ayudar en otros territorios como por ejemplo Manizales, ya que sienten que solo se benefician quienes viven en Bogotá y tener mayor contacto con las personas con discapacidad visual del país.

Conclusiones

En síntesis, los datos arrojados por la encuesta de percepción de la información recibida en la oficina de servicio al ciudadano, muestran que la calidad del servicio, los ciudadanos la calificaron como muy buena, indicador positivo en la gestión diaria de la oficina.

De otro lado, la participación de las ciudadanías encuestadas fue mayormente activa durante el mes de enero y marzo, con una fuerte respuesta por parte del género femenino con el 73% y del grupo etario entre 36 a 50 años

Finalmente, es importante indicar que, aunque la calificación del servicio es muy alta, se recibieron algunas recomendaciones que son fundamentales para la mejora continua de nuestra atención, estas recomendaciones o sugerencias ciudadanas serán remitidas al proceso correspondiente.



María Helena Cruz
Profesional Universitario
Gestión Humana y de la información- Servicio al ciudadano

