Caracterización de ciudadanía y grupos de valor del Instituto Nacional Para Ciegos

Noviembre de 2025

BOGOTÁ, D.C.

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

ALCANCE 3

2. OBJETIVO GENERAL 4

Objetivos específicos 4

GRUPOS DE VALOR 4

4. Variables de medición de la caracterización 6

4.1 Geográficas: 7

4.1.1. Ubicación 7

Organizaciones de personas con discapacidad visual del país 9

5. Demográficas: 20

5.2.1. Discapacidad: 22

6. Variables Intrínsecas: 23

6.1. Acceso a canales: 23

6.1.2 Conocimiento ejes temáticos 25

6.1.3 Biblioteca virtual para ciegos INCI 29

6.1.4 Unidades productivas 32

Conclusiones 40

Recomendaciones ..... ¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional Para Ciegos realiza caracterización de ciudadanías y grupos de valor, con el fin de diseñar e implementar de una manera acorde la gestión del INCI frente a sus ciudadanos.

Es por ello que se llevó a cabo la identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas, actitudes y preferencias de las ciudadanías, con el fin de fortalecer sus acciones, realizar ajustes en el planteamiento de sus actividades, toma de decisiones y prestación de servicios de forma tal, que la entidad responda satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, se obtenga la retroalimentación por parte de los ciudadanos y se logre una participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

Ahora bien, el Instituto Nacional para Ciegos – INCI, a través de la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- adopta la caracterización de las ciudadanías y los grupos de valor, así:

1. ALCANCE

Se realizará la caracterización de ciudadanías que se comunican con la entidad a través de los diferentes canales de atención entre el período comprendido entre el primero (01) de septiembre de 2024 al treinta y uno (31) de agosto de 2025.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las ciudadanías y grupos de valor con los que actualmente interactúa el INCI con el propósito de conocer sus necesidades y contar con insumos para el fortalecimiento de los servicios de la entidad.

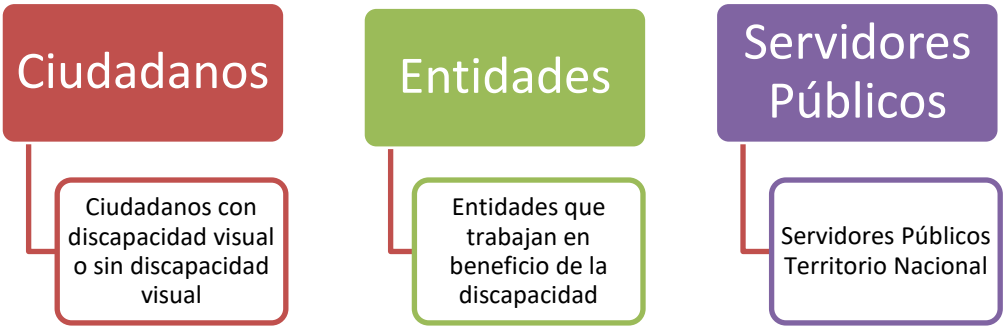
Objetivos específicos

- Conocer las características e intereses de los ciudadanos que interactúan con el Instituto Nacional para ciegos-INCI-

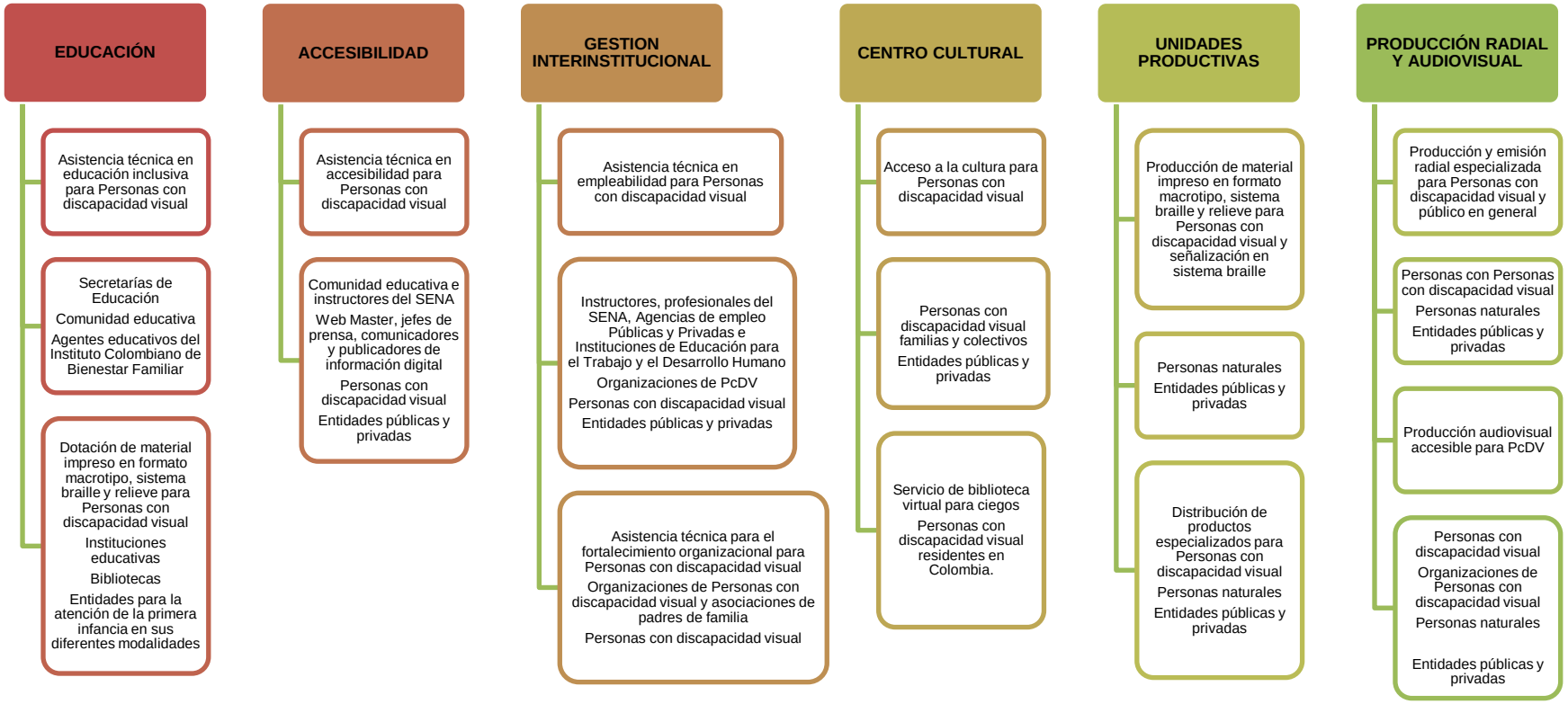
- Identificar las preferencias de las ciudadanías que interactúan con el Instituto Nacional para ciegos-INCI-

3. GRUPOS DE VALOR

Se definen como grupos de valor del Instituto Nacional para Ciegos:



Grupos de valor de acuerdo a los servicios ofrecidos por el INCI, según resolución 20191010002203 de 30 de agosto de 2019, modificada parcialmente por la resolución 20201010000133 de 2020



4. OPAS Registrados en el Sistema Único de Información de Trámites

Según lo establecido en el Decreto 19 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, a partir del año 2013 se implementó la política de la Estrategia Anti trámites incluida en el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano con el fin de identificar nuevos trámites y racionalizar los procesos que han sido objeto de mejoramiento teniendo en cuenta aspectos como la simplificación, automatización y mejoramiento de la atención con el fin de facilitar el acercamiento del ciudadano a la entidad y hacer más eficiente e impulsar la Participación Ciudadana.

Por lo tanto, los OPAS (Otros Procedimientos Administrativos y de Servicio) que la entidad tiene registrados en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT) son:

- Asistencia Técnica para fortalecer la inclusión de la población con discapacidad visual.

- Registro acceder al servicio Biblioteca Virtual para Ciegos de Colombia.

- Servicio de acceso a la cultura para población con discapacidad Visual.

4. Variables de medición de la caracterización

A través de los siguientes tipos de variables, caracterizaremos los grupos de valor de nuestra entidad:

4.1 Geográficas:

Según la guía de caracterización publicada por la función pública estas variables “se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanías y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría”

4.1.1. Ubicación:

Para realizar esta identificación se toma como insumo o base, el formulario de control de atenciones diligenciado por servicio al ciudadano, donde se detallan los departamentos desde donde la ciudadanía interactúa con el Instituto Nacional para ciegos -INCI-, es importante indicar que en esta comunicación se encuentran personas con y sin discapacidad visual:

DEPARTAMENTO	TOTAL	%
Antioquia	77	4,3%
Arauca	3	0,2%
Atlántico	21	1,2%
Bogotá	569	31,6%
Bolívar	15	0,8%
Boyacá	26	1,4%
Caldas	14	0,8%
Caquetá	2	0,1%
Casanare	1	0,1%
Cauca	90	5,0%
Cesar	13	0,7%
Chocó	6	0,3%
Córdoba	11	0,6%
Cundinamarca	100	5,5%
Huila	25	1,4%
La Guajira	10	0,6%
Magdalena	8	0,4%
Meta	20	1,1%
Nariño	25	1,4%
No reporta	312	17,3%
Norte de Santander	20	1,1%

Putumayo	9	0,5%
Quindío	6	0,3%
Risaralda	26	1,4%
Santander	36	2,0%
Sucre	4	0,2%
Tolima	17	0,9%
Valle del cauca	336	18,6%
Vaupés	1	0,1%
Total general	**1803**	**100%**

Fuente: Elaboración propia- datos recopilados por Servicio al ciudadano septiembre 2024 agosto 2025

De acuerdo a los datos presentados en la tabla anterior cabe resaltar que la mayor cantidad de población con o sin discapacidad visual que interactúa con el Instituto Nacional para ciegos -INCI- se encuentra en la ciudad de Bogotá, seguido de los departamentos de Valle del Cauca, Cundinamarca y Antioquia.

De otro lado, cuando se revisa el contacto por país durante el periodo comprendido entre el primero (01) septiembre de 2024 al treinta y uno (31) de agosto 2025 se encuentra que

País	Total PAIS	%
Puerto Rico.	1	4,8%
Argentina	2	9,5%
Chile	1	4,8%
Ecuador	4	19,0%
España	2	9,5%
Estados Unidos	1	4,8%
México.	3	14,3%
Perú	1	4,8%

Republica Dominicana	1	4,8%
Suiza	1	4,8%
Venezuela	4	19,0%
Total general	**21**	**100%**

Fuente: Elaboración propia, datos recopilados por la oficina de servicio al ciudadano.

4.1.2 Organizaciones de personas con discapacidad visual del país

Ahora bien, como entidad es importante conocer sobre las organizaciones de personas con discapacidad visual que se encuentran en el país, por lo tanto, se toman en cuenta los datos suministrados por subdirección técnica desde el grupo interno de trabajo de gestión interinstitucional donde se presta atención, registrándose las siguientes organizaciones:

Departamento	Municipio	Nombre De La Organización Y/O Colectivo	Nit. /	Correo Electrónico	Presidente Y/O Representante Legal
Amazonas	Leticia	Asociación Departamental Visión Amazonas	901343075-2	Souzacarvalhoraimundo@Gmail.Com	Raimundo Souza Carvalho
Antioquia	Caucasia	Fundación De Personas Con Discapacidad Caucasia Fúndica	811035276-9	Fundisca1@Gmail.Com	Miriam Elena Santos Montes
Antioquia	Itagüí	Corporación Superando Barreras	900693628-2	C.Superandobarreras@Hotmail.Com; C.Superandobarreras@Gmail.Com	Mauricio Macías

Antioquia	Sabaneta	Asociación Departamental De Personas Con Discapacidad Visual De Antioquia Asocipaisas	901209940-6	Oscaralvarezsiberiano@Gmail.Com	Oscar Adolfo Álvarez García
Antioquia	Medellín	Unión Antioqueña De Personas Con Discapacidad Visual	811013702-0	Unionlimitadosvisuales@Gmail.Com	Yobani Vásquez Giraldo
Antioquia	Turbo	Asociación De Limitados Visuales De Turbo- "Turbo Con Visión"	169	Juancamen1@Hotmail.Com	Juan Carlos Chaverra
Antioquia	Rionegro	Organización Los Ojos Del Alma	1036924616	Info@Losojosdelalma.Com	Camilo Andrés Martínez Jurado.
Arauca	Arauca	Asociación De Personas Con Discapacidad Visual Manos Amigas	901017537-6	Asociacionmanosamigas10@Gmail.Com	Daisy Argelia Tineo Vásquez.
Atlántico	Soledad	Asociación Departamental De Personas Con Discapacidad Visual Del Atlántico - Asodivat	901204560-8	Josefernandoarzuza@Hotmail.Com	José Fernando Arzuza Torres
Bogotá	Bogotá	Asociación Colombiana De Empresarios Con Limitación Visual. Acempreliv	830063233-0	Periodicoproclama@Gmail.Com	Nelson Julián Villamizar.
Bogotá	Bogotá	Asociación Colombiana De Sordociegos - SURCOE	830009193-5	Sordoceguera@Surcoe.Org	Samuel Ferney Valencia Monsalve

Bogotá	Bogotá	Asociación De Personas Sordociegas De Colombia - Colsorci	901180096-6	Jairobayo.U@Gmail.Com; Colsorci@Gmail.Com	Jairo Robayo Useche
Bogotá	Bogotá	Asociación El Arka	900734158-1	Asociacionelarka@Gmail.Com	Jefferson David Ramírez Castillo
Bogotá	Bogotá	Coordinadora Nacional De Organizaciones De Personas Con Limitación Visual - CONALIVI	900270516-0	Presidencia@Conalivi.Org	Dean Lermen
Bogotá	Bogotá	Corporación Promotora De Los Actores Socioculturales Con Limitaciones Corprocultural	830073230-1	Mayalesu@Gmail.Com	María Yamile León Suarez
Bogotá	Bogotá	Federación Colombiana De Organizaciones De Personas Con Discapacidad Visual- Fecodiv	901180175-1	Informacion@Fecodiv.Com; Fecodivcolombia@Gmail.Com	Freddy Alexander Grajales Salinas
Bogotá	Bogotá	Albinos De Corazón Colombia	'901177472	Albinosdecorazon@Gmail.Com	Astrid Shirley García Flórez
Bogotá	Bogotá	Fundación Acuario-Andiscol	901068240-2	Fundacionacuario@Gmail.Com	Sandra Yaneth Chíquiza Ballesteros
Bogotá	Bogotá	Fundación Albinos Por Colombia	900602549 - 1	Albinoscolombia@Gmail.Com	Diana Paola Sanabria Lozano
Bogotá	Bogotá	Fundación Sirius Una Nueva Luz	900328584-3	Fundacionsirius@Hotmail.Com	Tatiana Yelena Rodríguez

Bogotá	Bogotá	Liga De Deportes De Personas Con Discapacidad Visual De Bogotá D.C. Lidediv	830047260-2	Ligaddlvb@Gmail.Com	Eliecer Orjuela Prada
Bogotá	Bogotá	Sociedad Colombiana De Defensa Del Ciego	830083373-9	Jscifuentes@Hotmail.Es	José Salvador Cifuentes
Bogotá	Bogotá	Asociación De Personas Con Discapacidad Visual De Bogotá - Asdivbog	901206655-8	Asdivbog2018@Gmail.Com	Henry Esparza Fajardo
Bolívar	Arjona	Tidearjo		Eucautria30@Gmail.Com	Pedro Pérez Ramos
Bolívar	Cartagena De Indias	Fundación Visual De Bolívar - Fundadib	901866123-2	Catia2803@Outlook.Com	Catia Cardoso Cuello
Bolívar	Cartagena De Indias	Fundación Limitados Visuales De Colombia (Livicol)	900672745	Fundacionlivicol@Livicol.Org	Frank Villanueva Mieles
Boyacá	Chiquinquirá	Asociación De Limitados Visuales De Chiquinquira Asolivichiq	900535767-1	Framirezgar@Gmail.Com	Francisco Isaías Ramírez Garzón
Boyacá	Duitama	Asociación De Limitados Visuales De Duitama -- Alividu	900258897 - 2	Alividu@Gmail.Com; Lpje25@Gmail.Com	Jorge Enrique Peñaranda Leal
Boyacá	Duitama	Corporación Colectivo Cultural Holon Corpholon	900778851-5	Corpholon@Gmail.Com; Alexpetete@Hotmail.Es	Alexander Fonseca Pérez
Boyacá	Tunja	Fundación Desarrollo Integral Del Hombre Y La Mujer “Fundihom”	900140608–2	Anabeatrizforerosilva@Gmail.Com; Fundihom@Gmail.Com	Ana Beatriz Forero Silva

Boyacá	Puerto Boyacá	Asociación De Personas Con Limitación De Puerto Boyacá Boyacá - Apliboy	820002390-1	Apliboypuerto@Gmail.Com	José Benjamín Ávila Cortes.
Boyacá	Sogamoso	Fundación Sol De Esperanza	901000641-1	Fundacionsoldeesperanzasog@Gmail.Com; Jaimeramirez01@Hotmail.Com	Jaime Alirio Ramírez Cepeda
Boyacá	Tunja	Ongaciboy - Asociación De Ciegos		Armandovasquezespitia@Gmail.Com	Armando Vásquez
Caldas	Manizales	Asociación Abre Tus Ojos	901025995-1	Asociacionvisualabretusojos@Gmail.Com	Eucario Ramírez González
Caldas	Manizales	Asociacion De Personas Con Discapacidad Visual Alfa	800122328-6	Asovisualalfa@Hotmail.Com	José Ancizar Martínez García
Caqueta	Florencia	Asociación Departamental De Personas Con Discapacidad Visual De Caquetá - Asocadiv	901211909-3	Bella09-Cuellar@Hotmail.Com; Javier15mv@Hotmail.Com	Pedro Javier Morales Valderrama
Casanare	Yopal	Asociación De Limitados Visuales De Casanare	844004356-7	Coodisca28@Gmail.Com	Mauricio Niño
Casanare	Yopal	Asociación Movimiento Latinoamericano Somos Latinos	901806870-1	Claudiaduque152021@Gmail.Com	Claudia Patricia Duque Tovar
Cauca	Cajibío	Asociación Discajibio	901456280-1	Asociaciondiscajibio@Gmail.Com	Ilarión Herrera

Cauca	Popayán	Asociación Visionarios Del Cauca		Visionariosdelcauca@Gmail.Com; Rafagarcia2507@Gmail.Com	Rafael García
Cauca	Popayán	Fundación Para Personas Ciegas Y Con Baja Visión Percibv	900610623-0	Fundacionpercibv@Gmail.Com	Consuelo Revelo
Cesar	Valledupar	Asociación Departamental De Personas Con Discapacidad Visual Del Cesar "Asodivicesar"	901334154-8	Asodivicesar@Gmail.Com	Albeiro Faustino Castro Hernández
Cesar	Valledupar	Asociación Municipal De Personas Con Discapacidad Visual De Valledupar - "Asodiviupar	901334101-8	Asodiviupar@Gmail.Com	José Carlos Benbez Torres
Cesar	Valledupar	Asociación De Limitados Visuales Del Cesar- Asolvice-	824005763 - 3	Asolvice@Hotmail.Com	Soraya Ivette Morales
Chocó	Quibdó	Asociación De Limitados Visuales Del Choco - Adinchoc-	818000775-7	Adinchoc@Yahoo.Es; Henry.Garrido1@Yahoo.Es	Freddy Manuel Garrido Arriaga
Córdoba	Montería	Asociación De Discapacidad Visual De Córdoba - Asodivicor	901342902-4	Sixta06033@Outlook.Es	Jorge Armando Meza Licona
Córdoba	Montería	Asociacion De Personas Con Discapacidad Visual De Monteria - Apdivmon	900674601-3	Apdivmon@Gmail.Com; Palacios.Cgta@Hotmail.Com	Jarbey Palacios Bejarano

Córdoba	Montería	Asociación Somos Visionarios	901409737-5	Rob_Rp07@Hotmail.Com; Asociacionsomosvisionarios@Gmail.Com	Robinson Javier Rodríguez Pitalúa
Córdoba	Montería	Fundación Córdoba Incluyente, Diversa Y Sin Barreras	901818104-8	Fundacioncordoba.Ids@Gmail.Com	Blas Manuel Rossi Hernández
Cundinamarca	Facatativá	Fundicol: Fundación De Discapacitados Independientes De Colombia	8903067420	Fundicol2010@Hotmail.Com	Misael Rangel Carreño
Cundinamarca	Funza	Asociación Departamental De Personas Con Discapacidad Visual De Cundinamarca - Asocundiv	901202617-1	Asociacionasocundiv@Gmail.Com	Brayan Mauricio Triana Herrera
Guaviare	San José Del Guaviare	Asociación Departamental Ver Y Soñar Del Guaviare	901336542-1	Asoverguaviare@Gmail.Com	Freddy Alexander Noguera Sánchez
Huila	Neiva	Fundación Los Ojos Del Alma Del Huila	901102185-0	Ong.Losojosdelalma@Gmail.Com	Karen Lorena Lesmes Medina
Huila	Neiva	Asociación Departamental De Huilenses Con Discapacidad Visual Adevihuila	601699794	Adevihuila@Gmail.Com	Segundo Arcesio Urbano Cerón
Huila	Neiva	Cooperativa De Trabajo Asociado Personas En Situación De Discapacidad Visual Coopdivi Cta	813011079 - 8	Coopdiviltda@Hotmail.Com	Segundo Arcesio Urbano Cerón

La Guajira	Maicao	Asociación De Discapacitados Visuales En Accion Del Municipio De Maicao	901222896 -3	Asodivi2020@Gmail.Com; Jaermago@Hotmail.Com	Javier Manjarrez
La Guajira	Riohacha	Asociación De Mujeres Con Discapacidad Visual De Riohacha - Asomujeres	901208151-7	Ceciliaquintero-09@Hotmail.Com	Cecilia Del Carmen Quintero Baldovino
La Guajira	Riohacha	Asociación De Personas Ciegas Y Con Baja Visión De Riohacha Asopcibvir	901125457	Elierrafael@Hotmail.Com; Hkgupi@Hotmail.Com	Karin Harvey Gutiérrez
Magdalena	Ciénaga	Asociación De Personas Con Discapacidad Visual De Cienaga - Asopdivici	901267374-4	Sindyorozco2438@Gmail.Com; Asopdivici@Gmail.Com	Sindy Liliana Orozco Silva
Magdalena	Santa Marta	Asociación De Invidentes Del Magdalena. Asoinvimag	900190414-4	Ccabas11@Hotmail.Com	Carlos Alberto Cabas Mier
Magdalena	Santa Marta	Asociación De Personas En Condición De Discapacidad Visual Una Nueva Visión Asopdivi	901181061-3	Asopdivi@Gmail.Com	Atanael Fontalvo
Magdalena	Santa Marta	Asociación Departamental Del Magdalena Asopdivimag	901203730-9	Leonana.85@Gmail.Com; Asopdivimag@Gmail.Com; Asopdivimag2018@Gmail.Com	Ana María León Blanco

Magdalena	Santa Marta	Fundación Para Invidentes Emmanuel	819003787-2	Fundacionparainvidentes@Hotmail.Com	Wilson José Fernández Meléndez
Magdalena	Santa Marta	Funda-D Fundación Pro-Desarrollo Para Las Personas Con Discapacidad Y En Situación De Discapacidad	900975414-4	Funda.Dgairasantamarta@Gmail.Com; Alejo19944@Gmail.Com	Alfonso Antonio González Arregocés
Magdalena	Santa Marta	Fundadivi	837000236-8	Fundadivi@Outlook.Com	Alfonso Padilla Cabrera
Meta	Mesetas	Asociación De Personas Con Discapacidad En El Ujear De Mesetas Asodiscam	En Tramite	Chavezgarciaw74@Gmail.Com	Walter Chaves
Meta	Villavicencio	Asociación De Limitados Visuales Del Meta Alivmeta	822000609-7	Alivmeta2015@Hotmail.Com	Edison Victoria Monsalve
Nariño	Ipiales	Fundación Asdisi	837000236-8	Psrjfer@Gmail.Com; Fundasdisi@Hotmail.Com	José Fernando Burbano Balvin
Nariño	Pasto	Grupo Asociativo De Trabajo Nueva Luz	800149253-1	Gatnuevaluz@Gmail.Com; Mauriciozar@Yahoo.Com; Yolanda.A1@Hotmail.Com	

Norte De Santander	Cúcuta	Asociación Nortesantandereana De Ciegos - Asociegos	890502018-6	Asociegos@Hotmail.Com; Migueldario123ramirezfigueredo@Gmail.Com	Darío Ramírez Figueredo
Norte De Santander	Los Patios	Asociación Integral De Personas En Condición De Discapacidad-Asindiscap	901096549	Jorasarse@Hotmail.Com	José Ramón Sarmiento Serrano
Norte De Santander	Pamplona	Asociación Visión Al Futuro Personas En Condición De Discapacidad	901333183-7	Asociacionvisionalfuturo@Gmail.Com Danielduran1986@Gmail.Com	Daniel Duran
Putumayo	Mocoa	Asociación De Diversidades Funcionales Incluyente - Asodifi	901004772-4	Marianoanacona@Gmail.Com	Mariano León Anacona Delgado
Quindío	Armenia	Asociación De Personas Con Discapacidad Visual Del Quindío Asoliviquin	801001756-1	Asoliviquin@Gmail.Com	Baudilio Castillo Cortes
Quindío	Montenegro	Asociación Sembrando Esperanza	901528208-0	Johetovar@Yahoo.Es	Duvanci Guzmán
Risaralda	Pereira	Corporación De Limitados Visuales De Risaralda Corpovisión	816003484-5	Corpovisionpereira@Gmail.Com	Jorge Iván Arteaga
San Andrés Isla		Asociación New Siht	901340979-1	Ludisa1995@Gmail.Com; Newsaiassociation@Gmail.Com	Lear Ignacio Saams
Santander	Bucaramanga	Corporación Centro Para Limitados Visuales Luis Braille	901096651-5	Corporacionluisbraille@Gmail.Com	Silvia Patricia Pinzón

Santander	Bucaramanga	Escuela Taller Para Ciegos	890203082-5	Escuelapara.Ciegos@Gmail.Com	Hernán Gómez Quesada
Santander	Bucaramanga	Fundación Mucicol Musicos Ciegos De Colombia	804015152-3	Musicosciegos@Gmail.Com	Henry Herrera Rodríguez
Santander	Florida Blanca	Región Siglo 21	804007393-08	Monteblancopiso1@Hotmail.Com.Ar	Javier Raúl Pérez
Sucre	Sincelejo	Asociación De Deficientes Visuales De Sucre - Adevis	900838550 - 1	Unidosconadevis@Hotmail.Com	Martha Rosario Polo Solano
Sucre	Sincelejo	Asociación Departamental De Personas Con Discapacidad Visual De Sucre Asodivsu	901204976-8	Asodivsu2021@Gmail.Com	Simón Torres Mora
Tolima	El Espinal	Asociación De Compañeros Invidentes De Espinal. Ver Futuro	809000411-9	Aciesvf@Gmail.Com	Bernardo Cortes Núñez (No Contesta)
Tolima	Honda	Asociación De Personas Utiles En Situación De Discapacidad - Asopusdho	800093920-1	Ceciliarodriguez1999@Hotmail.Com	Cecilia Rodríguez Ramírez
Tolima	Ibagué	Asociación De Invidentes Del Tolima - Asinvitol-	800093920-1	Asinvitol@Outlook.Com; Asinvitol@Gmail.Com; Luiscarloslugo@Hotmail.Com	Luis Carlos Lugo
Tolima	Ibagué	Asociación Incluyente De Invidentes Del Tolima - Asiintol.	900552746	Asiintol@Gmail.Com	Naun Alberto Hernández Gaitán

Tolima	Ibagué	Cooperativa De Personas Con Discapacidad De Colombia Sueños Multiactiva	901339438-7	Suenosmultiactiva@Gmail.Com	Naun Alberto Hernández Gaitán.
Valle Del Cauca	Andalucía	Asociación Anda-Luz	805003639-1	Asociacion.Andaluz@Gmail.Com	Julián De Jesús Castaño Serna (Representante Comité Dptal)
Valle Del Cauca	Cali	Asociación De Y Para Limitados Visuales -Asoliv-	8050036391	Asolivcali@Gmail.Com	María Elena Ruiz Cerón
Valle Del Cauca	Tuluá	Asociación Visión Tulua	901339571-9	Edinsoncaicedo1973@Hotmail.Com	Édison Caicedo Velázquez
Valle Del Cauca	Buenaventura	Fundación Visión Del Corazón	901671571-0	Fundacionvisiondelcorazon@Gmail.Com	Cristian Andrés Solis Payan
Valle Del Cauca	Riofrio	Asociación De Discapacitados De Riofrio	901748690-1	Lhenrry024@Gmail.Com	Henrry Llanos Baena
Vaupes	Mitú	Fundación Vida Diversa Vaupes Funvidiv	901699351-9	Funvidiv2020@Gmail.Com	Alejandra Enerieth Ospina H.

Fuente: Recopilación propia realizada por el grupo interno de trabajo de Gestión interinstitucional.

5. Demográficas:

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Dentro de esta variable se pueden incluir las siguientes:

5.1.1 Edad:

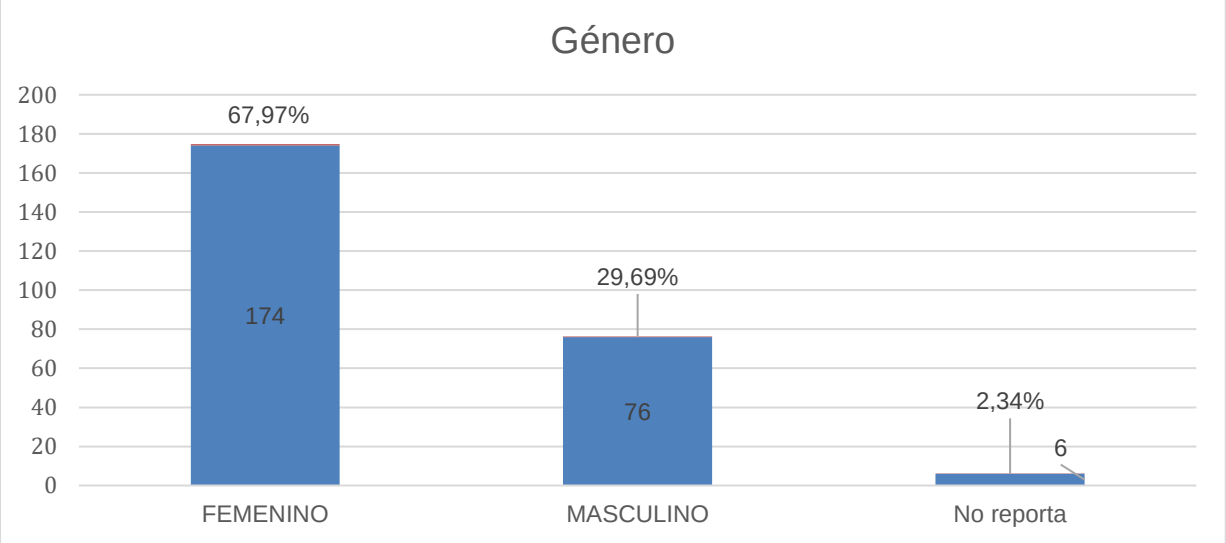
Se detallan los usuarios por rangos de edades, para esta información se toma en cuenta los datos arrojados por la encuesta de satisfacción y percepción aplicada a los ciudadanos en el período comprendido entre el primero (01) de septiembre al 31 de agosto de 2025:

EDAD	TOTAL	%
0 - 20 años	10	4%
21 - 35 años	62	25%
36 - 50 años	89	36%
Más de 50 años	85	34%
No reporta	2	1%
Total General	**248**	**100%**

Fuente: Se obtiene de las encuestas de satisfacción aplicadas por la entidad en el período comprendido entre el 01 de septiembre de 2024 al 31 de agosto de 2025.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la mayor cantidad de personas con o sin discapacidad visual, atendidas por los diferentes canales está en el rango de 36 a 50 años, seguida del rango de 21 a 35 años. Posteriormente, se ubica el rango de personas que se encuentran entre más de 50 años.

5.1.2. Género:



Fuente: Se obtiene de las encuestas de satisfacción aplicadas por la entidad en el período comprendido entre el 01 de septiembre de 2024 al 31 de agosto de 2025.

En cuanto al género de las personas con o sin discapacidad visual, se encuentra que la cantidad de ciudadanos atendidos que manifiesta ser mujer es equivalente al 67,97% de los encuestados mientras que la cantidad de hombres encuestados equivale al 29,69%.

5.1.3. Discapacidad:

En cuanto a Discapacidad los ciudadanos en su mayoría indican no presenta ninguna discapacidad con un porcentaje de 71,2% de las personas atendidas, datos recopilados a través de las encuestas de satisfacción y el control de atenciones dentro del periodo 2024-2025:

Discapacidad	Total Discapacidad	%
Albinismo	1	0,0%
Baja Visión	170	8,0%
Baja visión y auditiva	1	0,0%
Ceguera	142	6,7%
Cognitiva	1	0,0%

Discapacidad Auditiva	18	0,8%
Discapacidad Física	10	0,5%
Discapacidad Motora	1	0,0%
Discapacidad visual	103	4,9%
Intelectual	1	0,0%
Múltiple	9	0,4%
Ninguna	1508	71,2%
No reporta	147	6,9%
Psicosocial	5	0,2%
Sordoceguera	2	0,1%
Total	**2119**	**100%**

Fuente: Elaboración propia datos de control atenciones 2025 -2024 y encuestas de satisfacción 2024-2025

De otro lado, es importante destacar que el 19,6% de los ciudadanos que se atendieron durante estos períodos indicaron tener baja visión, ceguera o discapacidad visual sin especificar.

6. Variables Intrínsecas:

De acuerdo con la Guía de caracterización función pública indica que “se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Por ejemplo, las preferencias a la hora de acceder a canales de atención o el uso que se da a los mismos, entre otros aspectos.

6.1. Acceso a canales:

Para realizar esta caracterización se tomaron los datos arrojados por los informes trimestrales 2024 y 2025 así como el control de las atenciones y encuestas de satisfacción y percepción ciudadana realizadas durante el período comprendido entre el primero (01) de septiembre de 2024 a treinta y uno (31) de agosto 2025 a continuación se detallan los resultados de la consulta de canales con los cuales la ciudadanía interactúa con el INCI:

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL	%
Verbal Telefónico	7	1%
Correo Electrónico	482	43%
Personal (Externa O Interna)	501	44%
Verbal – Personal (Exclusivo Servicio Al Ciudadano)	3	0,3%
Chat	4	0,4%
Página Web	119	11%
Correo Postal (Empresas Mensajería)	21	1%
TOTAL, GENERAL	**1133**	**100%**

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos de los informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias vigencias 2024 – 2025.

De acuerdo con la tabla anterior el canal más utilizado por los ciudadanos es el correo electrónico, ya que a través de este canal de atención los ciudadanos interponen peticiones, reclamos, denuncias, sugerencias, con la finalidad de acceder a derechos, u obtener información que les permita garantizar el acceso o realizan control social, con el 43%.

Por otra parte, cuando revisamos las encuestas de satisfacción y percepción ciudadana, así como el control de atenciones, se evidenció que los ciudadanos usan con mayor frecuencia el canal de mensajería (WhatsApp), con el 69%, como se evidencia en la siguiente tabla:

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL	%
Mensajería (WhatsApp)	1456	69%
Presencial	172	8%
Telefónico	395	19%
Virtual	93	4%
TOTAL	**2116**	**100%**

Fuente: Elaboración propia, control atenciones 2024-2025 y encuestas de satisfacción 2024 -2025.

Lo que significa que la solicitud de información general sobre los servicios del Instituto se realiza a través de este medio, indicando así que la ciudadanía prefiere la rapidez y oportunidad que les permite la aplicación de mensajería móvil (WhatsApp).

6.1.2 Conocimiento ejes temáticos

El conocimiento que poseen los ciudadanos acerca de los servicios ofrecidos por la entidad resulta fundamental. Esta variable permite identificar el nivel de familiaridad de la población con la oferta institucional, lo que facilita contar con insumos relevantes para el diseño de estrategias de comunicación. Además, comprender este aspecto es esencial para fortalecer tanto los servicios como los distintos canales de atención, asegurando que la información llegue de manera efectiva y responda a las necesidades de la ciudadanía.

Eje temático	Total, eje temático	%
Acción De Tutela/Acción Popular/Peticiones De Autoridades	23	0,8%
Accesibilidad	200	6,7%
Biblioteca Virtual para ciegos	103	3,4%
Solicitudes De Documentos E Información	292	9,8%
Inclusión Educativa	123	4,1%
Material Pedagógico	28	0,9%
Inclusión Laboral	21	0,7%
Imprenta Nacional Para Ciegos	87	2,9%
Orientación A Las Personas Con Discapacidad Visual, Familias Y Colectivos	579	19,4%

Eje temático	Total, eje temático	%
Trabajos De Investigación	33	1,1%
Remisiones Optometría	10	0,3%
Emisora Inci Radio	1	0,03%
Tienda Inci	14	0,5%
Participación Ciudadana Opiniones, Denuncias, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Recomendaciones Y Felicitaciones	18	0,6%
Subtotal	1532	51,3%
Otros Tramites	1201	40,2%
Informativo	255	8,5%
TOTAL	2988	100%

Fuente: Elaboración propia Informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias 2024-2025

Durante el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2024 y el 31 de agosto de 2025, se identificaron distintos tipos de peticiones recibidas por el Instituto Nacional para Ciegos, reflejando las principales necesidades y preocupaciones de la comunidad.

Orientación a Personas con Discapacidad Visual, Familias y Colectivos:

El 19,4% de las peticiones, lo que representa un total de 579 solicitudes, estuvieron relacionadas con la orientación dirigida a personas con discapacidad visual, así como a sus familias y colectivos. Este eje evidencia el interés por recibir acompañamiento y guía especializada en temas de inclusión y apoyo.

Otros Trámites Administrativos:

La mayor proporción de requerimientos se concentró en el ítem de otros trámites, alcanzando un 40,2% del total. Estas solicitudes estuvieron vinculadas principalmente a asuntos administrativos, mostrando la relevancia de los procesos internos y la gestión documental en la atención ciudadana.

Accesibilidad, Material Pedagógico y Otros Servicios:

Por otro lado, el 20,4% de las PQRSD, es decir, 610 casos, abordaron temas como accesibilidad, material pedagógico, tienda INCI, imprenta nacional para ciegos y trabajos de investigación, entre otros. Este grupo evidencia la demanda de recursos y servicios específicos que facilitan la inclusión y el acceso a oportunidades para la población con discapacidad visual.

Consultas a través de la Página Web:

Dentro de esta caracterización, resulta relevante considerar las consultas realizadas por los ciudadanos a través de la página web institucional. En la siguiente sección del documento se presenta una tabla con las diez secciones más visitadas de la página del INCI, lo que permite identificar los contenidos y servicios de mayor interés para los ciudadanos.

SECCIÓN PÁGINA WEB	NÚMERO DE VISITAS
Inicio | Instituto Nacional para Ciegos (home)	37436
Los medios de comunicación a través de los tiempos	16008
Certificado de discapacidad Qué es, cómo obtenerlo y cuáles son sus beneficios	7817

La Tienda del Instituto Nacional para Ciegos	7702
La evolución del cine desde su nacimiento	7036
Inciradio	6886
Transparencia y acceso a información pública	5528
Acerca del INCI	5297
Catálogo de productos	4782
Total	106092

Fuente: Oficina asesora de Comunicaciones INCI.

En el análisis de las secciones más consultadas de la página web del Instituto Nacional para Ciegos, destaca que la sección de blogs fue la que mayor interés generó entre los ciudadanos. En concreto, el home de Inicio del Instituto Nacional para Ciegos registró un total de 37.436 visitas, consolidándose como el principal punto de acceso y consulta dentro del portal.

Distribución por edad de los visitantes

Al analizar la edad de los usuarios que acceden a la página, es relevante señalar que un porcentaje significativo de ciudadanos opta por no reportar este dato, lo que sitúa la opción "No reporta" como la más frecuente, con un 58,0% del total. De entre quienes sí declararon su edad, se observa que el grupo más numeroso corresponde al rango de 18 a 24 años, que representa el 11,2% de las visitas. Este dato podría estar relacionado con el interés que genera el contenido publicado en la web entre los jóvenes adultos.

En segundo lugar, se sitúa el segmento de 25 a 34 años, con un 9,3% del total de visitas. Por el contrario, el grupo de mayores de 65 años es el que menos accede a la página, representando solo el 4,0% de las consultas. Esta información queda reflejada en la gráfica incluida posteriormente, que ilustra la distribución por edades de los visitantes de la web:

Fuente: Oficina asesora de Comunicaciones INCI

6.1.3 Biblioteca virtual para ciegos INCI

Dentro de los Otros Procedimientos Administrativos (OPA) del Instituto Nacional para Ciegos (INCI), destaca la Biblioteca Virtual para Ciegos. Este servicio desempeña un papel esencial al estar dirigido exclusivamente a personas ciegas o con baja visión, garantizando así su acceso pleno y efectivo a la información.

La plataforma de la Biblioteca Virtual facilita la consulta de una amplia gama de contenidos digitales, que incluyen libros hablados, textos y otros materiales. Estos

recursos están disponibles tanto a través de la página web como mediante dispositivos móviles, permitiendo así que los usuarios accedan a la información de manera flexible y adaptada a sus necesidades específicas.

DEPARTAMENTO	TOTAL	%
Amazonas	2	1,2%
Antioquia	15	9,2%
Arauca	2	1,2%
Atlántico	5	3,1%
Bogotá D.C.	51	31,3%
Bolívar	6	3,7%
Boyacá	4	2,5%
Caldas	4	2,5%
Casanare	4	2,5%
Cauca	3	1,8%
Cesar	2	1,2%
Córdoba	2	1,2%
Cundinamarca	13	8,0%
Huila	5	3,1%
La Guajira	1	0,6%
Magdalena	2	1,2%
Meta	2	1,2%
Nariño	5	3,1%
Norte De Santander	8	4,9%
Putumayo	1	0,6%
Quindío	1	0,6%
Risaralda	2	1,2%
Santander	7	4,3%
Sucre	3	1,8%
Tolima	3	1,8%
Valle Del Cauca	10	6,1%
TOTAL, GENERAL	163	100%

Fuente: Datos arrojados por la plataforma de la Biblioteca virtual para ciegos -INCI-.

Concentración geográfica de los registros

Durante el período comprendido entre septiembre de 2024 y septiembre de 2025, la ciudad de Bogotá se posiciona como el principal centro de concentración de registros, alcanzando un total de 51, lo que representa el 31,3% del total nacional. Le siguen el departamento de Antioquia, con un 9,2%, y Cundinamarca, con un 8,0%. Estas tres entidades territoriales principales reúnen casi la mitad de todos los casos reportados, sumando un 48,5% del total.

El resto de los registros se distribuye entre los diferentes departamentos del país, siendo común encontrar cifras por debajo del 6% en la mayoría de ellos.

Condición visual de los usuarios registrados:

En cuanto a la condición visual de los 163 registros realizados, la Baja Visión Diagnosticada constituye el grupo más numeroso, representando el 60% (98 registros) del total. Por su parte, la condición Ciego es significativamente menor, con un 28% (45 casos). Finalmente, el 12% de los registros corresponde a la categoría Ninguno, aspecto relevante para comprender la tipología de usuarios que acceden al servicio.

DEPARTAMENTO	TOTAL	%
Baja Visión Diagnosticada	98	60%
Ciego	45	28%
Ninguno	20	12%
Total, general	163	100%

Fuente: Datos arrojados por la plataforma de la Biblioteca virtual para ciegos -INCI-.

En relación con el nivel de estudios de los 163 registros analizados, se observa que la mayor concentración corresponde al nivel universitario, alcanzando 54 registros, lo que representa el 33,1% del total. Este grupo destaca como el segmento más numeroso dentro de la muestra.

El segundo grupo en relevancia es el de nivel secundario, que reúne el 28,2% de los registros. A continuación, las categorías de postgrado y formación técnica también reflejan una participación considerable, con el 16,6% y el 11,7% respectivamente. Estas cifras ponen de manifiesto el interés por la formación avanzada y técnica entre los participantes.

Por último, los niveles educativos básicos presentan una baja participación, siendo la categoría de primaria la menos representada, con apenas el 4,9% de los registros. Esto evidencia que la mayoría de los usuarios cuenta con formación superior o secundaria.

NIVEL DE ESTUDIOS	TOTAL	%
Postgrado	27	16,6%
Primaria	8	4,9%
Secundaria	46	28,2%
Técnico	19	11,7%
Tecnológico	9	5,5%
Universitario	54	33,1%
TOTAL, GENERAL	163	100%

Fuente: Cálculos arrojados por la plataforma de la Biblioteca virtual para ciegos -INCI-

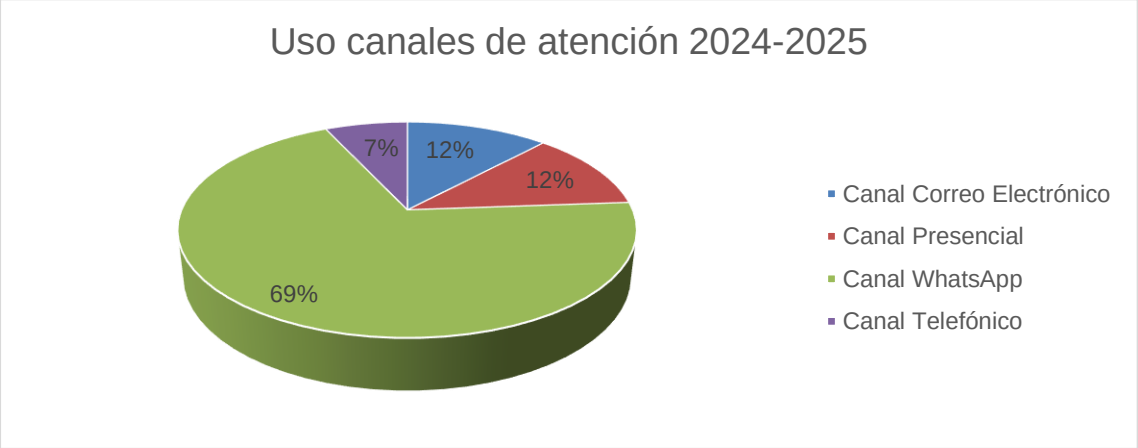
6.1.4 Unidades productivas

En el marco del proceso de las unidades productivas, se integran dos componentes fundamentales: La Tienda INCI y la Imprenta Nacional para Ciegos. Ambos procesos han sido caracterizados para identificar su estructura, funcionamiento y aporte a la población con discapacidad visual. Esta caracterización permite comprender cómo estas unidades se articulan para facilitar el acceso a productos, información y servicios dirigidos a las personas con ceguera o baja visión, fortaleciendo así su autonomía y participación en la sociedad.

La tienda INCI

Es el punto de venta especializado en productos diseñados para las personas con discapacidad visual (ceguera o baja visión). Su objetivo principal es facilitar a los ciudadanos el acceso a la información y el conocimiento.

Ahora bien, para el período comprendido septiembre 2024 - agosto 2025 la tienda asesoró y atendió un total de 1585 ciudadanos por los diferentes canales de atención dispuestos para la interacción con las ciudadanías los cuales son telefonía fija, Telefonía móvil , WhatsApp, y correo electrónico.



Fuente: Elaboración propia, datos enviados por grupo interno de trabajo de unidades productivas – Tienda INCI

De acuerdo con la gráfica anterior se evidenció que el canal con mayor interacción con los ciudadanos para realizar sus consultas sobre la Tienda INCI es el canal de WhatsApp, ya que en total recibieron el 69 % de las interacciones que equivale a 1097 ciudadanos.

Ahora bien, frente a las ventas efectivas durante el período evaluado se evidencia que tuvo mayor interacción para la compra de productos en la tienda el mes de febrero con el 12,53% de las ventas lo que significa que se realizaron 119 ventas efectivas en el mes antes mencionado

AÑO	TOTAL	%
2024	**357**	**37,58%**
Septiembre	89	9,37%
Octubre	113	11,89%
Noviembre	55	5,79%
Diciembre	100	10,53%
2025	**593**	**62,42%**
Enero	95	10,00%
Febrero	119	12,53%
Marzo	99	10,42%
Abril	67	7,05%
Mayo	63	6,63%
Junio	42	4,42%
Julio	47	4,95%
Agosto	61	6,42%
TOTAL, GENERAL	**950**	**100%**

Fuente: Elaboración propia, datos de ventas efectivas enviados por el Grupo Interno de Trabajo de Unidades Productivas.

Así mismo durante el período evaluado se evidencia que se realizaron diferentes asesorías y cotizaciones en lo que tiene que ver con los productos con los que cuenta la Tienda INCI, en la tabla posterior se indica que el 749 corresponden a solicitudes de cotizaciones con el 47%:

Tipo de contacto	Total	%
Asesoría	122	8%
Asesoría y Cotización	209	13%
Contacto	31	2%
Cotización	749	47%
Venta	474	30%
Total general	1585	100%

Fuente: Elaboración propia, datos de ventas efectivas enviados por el Grupo Interno de Trabajo de Unidades Productivas.

Por otra parte, se identificó que las ciudades desde las cuales los ciudadanos se conectan a la tienda INCI muestran una marcada concentración en Bogotá, que representa el 41,0% de las conexiones realizadas. Este dato evidencia que la capital tiene una participación predominante en el acceso a la tienda. Sin embargo, es importante señalar que existe un 18,0% de usuarios que no reporta la ciudad desde la que se conecta. Esta falta de información sobre la procedencia limita la capacidad de realizar un análisis territorial más detallado respecto al alcance y la distribución geográfica de los usuarios de la tienda.

Departamento	total	%
Antioquia	116	7,4%
Arauca	2	0,1%
Atlántico	30	1,9%
Bogotá	644	41,0%
Bolívar	20	1,3%
Boyacá	35	2,2%
Caldas	10	0,6%
Caquetá	5	0,3%
Casanare	4	0,3%
Cauca	16	1,0%
Cesar	11	0,7%
Chile	1	0,1%
Chocó	3	0,2%
Córdoba	12	0,8%
Cuba	1	0,1%
Cundinamarca	68	4,3%
Ecuador	3	0,2%
Estados Unidos	1	0,1%
Guaviare	3	0,2%
Huila	11	0,7%
La Guajira	13	0,8%
Magdalena	11	0,7%
Meta	22	1,4%
Nariño	16	1,0%
No reporta	282	18,0%
Norte de Santander	30	1,9%
Putumayo	1	0,1%
Quindío	7	0,4%

Risaralda	24	1,5%
San Andrés y Providencia	2	0,1%
Santander	86	5,5%
Sucre	11	0,7%
Tolima	17	1,1%
Valle del cauca	49	3,1%
Vaupés	3	0,2%
TOTAL	**1571**	**100%**

Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos de ventas efectivas enviados por el Grupo Interno de Trabajo de Unidades Productivas.

De otro lado, es importante indicar que a nivel internacional la tienda INCI ha sido consultada por la referencia o venta de artículos especializados, por tanto, se identificó que el 1% equivalente a 14 consultas son a nivel de Latinoamérica.

Imprenta Nacional para Ciegos INCI, servicio y alcance

La Imprenta Nacional para Ciegos INCI ofrece un servicio especializado en la elaboración de productos impresos adaptados para personas con discapacidad visual. Estos productos incluyen materiales en tinta, braille y en alto relieve, con el objetivo de garantizar el acceso a la información y fomentar la inclusión de esta población.

La gama de materiales disponibles abarca desde libros y folletos hasta señalización accesible, todos ellos diseñados específicamente para responder a las necesidades de quienes presentan discapacidad visual.

Período de Referencia

El análisis realizado toma como referencia el período comprendido entre enero y agosto del año 2025, durante el cual se llevó a cabo una revisión detallada de los servicios prestados por la Imprenta Nacional para Ciegos INCI.

Entidades Asesoradas

Durante el lapso mencionado, se brindó asesoría a un total de 28 entidades, que se detallan en la tabla siguiente:

Empresa asesorada	%
Empresas de servicios públicos	7%
Entidad de salud	7%
Entidad financiera	7%
Laboratorios farmacéuticos	11%
Secretariado Nacional de Pastoral Social - Cáritas Colombiana	4%
SENA	4%
THOMAS	4%
Editoriales	14%
Entidad pública	11%
Entidad privada	21%
Entidad marketing digital	4%
Empresas de construcción e ingeniería	4%
Entidad financiera pública	4%
Total	**100%**

Fuente: Elaboración propia, datos generados por el grupo interno de trabajo de unidades productivas durante el período enero - agosto de 2025.

Ahora bien, para el período comprendido enero - agosto 2025 la Imprenta nacional para ciegos asesoró un total de 28 clientes a través del canal virtual y presencial, siendo el canal virtual el mas utilizado para realizar esta asesoría con el 75%

Canal	% Canal de atención
Presencial	25%
Virtual	75%
TOTAL, GENERAL	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia, datos generados por el grupo interno de trabajo de unidades productivas durante el período enero - agosto de 2025.

Gestión de Cotizaciones, análisis del Período enero - agosto 2025

Por otra parte, durante el período evaluado de enero a agosto de 2025, se gestionó un total de 203 cotizaciones. Es relevante destacar que la mayor concentración de estas solicitudes se produjo durante los meses de abril y mayo. Ambos meses representaron, de manera conjunta, el 18% del total de cotizaciones gestionadas, lo que equivale a 37 cotizaciones en cada uno de estos meses.

Mes	Total Cotizaciones Producidas	%
Enero	5	2%
Febrero	18	9%
Marzo	22	11%
Abril	37	18%
Mayo	37	18%
Junio	26	13%
Julio	43	21%
Agosto	15	7%
Total general	**203**	**100%**

Fuente: Elaboración propia, datos generados por el grupo interno de trabajo de unidades productivas durante el período enero - agosto de 2025.

En cuanto a los clientes que se atendieron durante el período evaluado se reportaron 39 que solicitaron 203 cotizaciones de impresiones en tinta – braille y señalización entre otros:

Categoría	Total	%
Cliente genérico - No hay registro en base de datos	1	3%
Cooperativas	1	3%
Editorial	2	5%
Empresas de obra civil	1	3%
Empresas de servicios públicos	3	8%
Empresas gráficas	13	33%
Entidad de salud	4	10%
Entidad financiera	3	8%
Entidad privada	6	15%
Entidad pública	2	5%
Litografías	1	3%
Terminal de transporte	1	3%
Universidades	1	3%
TOTAL, GENERAL	**39**	**100%**

Fuente: Elaboración propia, datos generados por el grupo interno de trabajo de unidades productivas durante el período enero - agosto de 2025.

Análisis de la Distribución de Clientes Atendidos

El análisis de la tabla anterior revela que, durante el periodo evaluado, la mayor parte de los 39 clientes atendidos se concentra en la categoría de empresas gráficas, que representan el 33% del total, es decir, 13 de los 39 clientes. Este dato evidencia la relevancia de este sector en la demanda de servicios de la entidad.

En segundo lugar, las entidades privadas y las entidades de salud representan conjuntamente el 25% de los clientes, con un 15% y un 10% respectivamente. La suma

de estas tres categorías principales —empresas gráficas, entidades privadas y entidades de salud— da como resultado un 58% de todos los clientes que solicitaron cotización en el periodo analizado.

Por otro lado, el 42% restante de los clientes se distribuye entre categorías de menor incidencia, como empresas de servicios públicos, entidades financieras, editoriales y entidades públicas. De este grupo, el 18% corresponde a categorías diferentes que cuentan con un único cliente cada una, lo cual refleja un bajo volumen de solicitudes en estos segmentos.

Conclusiones, del análisis de los Canales de Interacción y Perfil de la Ciudadanía

Durante el período evaluado, se observó un predominio significativo en el uso de la mensajería instantánea, específicamente WhatsApp, como canal de comunicación entre la ciudadanía y la entidad. El 69% de las interacciones se realizaron por este medio, lo que evidencia la preferencia por herramientas de comunicación ágiles y accesibles. No obstante, al analizar los mecanismos utilizados para la interposición de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), se destaca que el correo electrónico es el canal preferido, acumulando el 43% de los casos. Este comportamiento confirma que la virtualidad se consolida como la principal vía de contacto inicial entre los ciudadanos y la entidad.

Respecto al perfil de las personas que interactúan con la entidad, se encontró que el género femenino representa la mayoría, con un 67,97% de las interacciones. En cuanto al grupo etario, el rango de edad predominante corresponde a personas entre 36 y 50 años, representando el 36% de los contactos. Adicionalmente, según los datos consolidados por el proceso de comunicaciones sobre consultas en la página web, se observó que el 58% de los ciudadanos no permite visualizar la opción de rango de

edad. Sin embargo, entre quienes sí lo permiten, el grupo de edad más activo es el de 18 a 24 años.

Analizando la procedencia geográfica, Bogotá se posiciona como la ciudad con mayor interacción, concentrando el 31,6% del total. Al revisar específicamente el proceso de Unidades Productivas - La tienda INC, Bogotá incrementa su participación, alcanzando el 41,0% de las interacciones.

En cuanto a las temáticas de consulta, el eje principal corresponde a "Orientación a las Personas con Discapacidad Visual, Familias y Colectivos", que engloba temas generales sobre los servicios de la entidad, rutas de empleabilidad y otros aspectos relevantes. Esta categoría concentró el 19,4% de las PQRSD gestionadas por los servidores públicos durante el período analizado.

En conclusión, los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía son el correo electrónico y la mensajería instantánea vía WhatsApp. Dada la frecuencia y preferencia por estos medios, se plantea la posibilidad de automatizar el canal de WhatsApp, lo que permitiría a los ciudadanos realizar sus consultas de forma más ágil y eficiente.

_____

María Helena Cruz
Profesional Universitario
Grupo interno de trabajo de Gestión Humana y de la Información.

Elaboró: María Helena Cruz – Profesional Universitario
Revisó: Angela Beltrán Velandia - Coordinadora Gestión humana y de la información
Fecha corte del informe: 31 de agosto de 2025