

INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS - INCI

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

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

Bogotá D.C

31 diciembre 2025

Introducción

El presente informe tiene como finalidad conocer la percepción de los ciudadanos sobre la atención brindada por el Instituto Nacional para Ciegos – INCI, así como evaluar su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos por la entidad.

Esta evaluación busca impulsar procesos de mejoramiento continuo, identificando tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora en la atención al ciudadano. Los resultados obtenidos servirán de base para la definición de acciones concretas orientadas a fortalecer la calidad del servicio, garantizando en todo momento el respeto y la protección de 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

El objetivo de este informe es evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de la información y la orientación ofrecidas por el personal del Instituto Nacional para Ciegos – INCI. Esta valoración permitirá identificar oportunidades de mejora y establecer acciones concretas orientadas a fortalecer la atención que brinda la entidad.

Generalidades

Durante el segundo semestre de 2025 se aplicaron un total de 119 encuestas de satisfacción, diligenciadas tanto a través del canal virtual (WhatsApp) como de manera presencial.

Para la evaluación se consideraron las siguientes variables:

- Claridad y suficiencia de la información sobre los pasos y requisitos del producto y/o servicio.
- Oportunidad en la entrega de la información relacionada con el producto y/o servicio.

- Disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención.
- Claridad y pertinencia en las respuestas a las solicitudes.
- Amabilidad y calidez en la atención brindada por el personal del Instituto.

Descripción metodológica

Para realizar la calificación se cuenta con la siguiente valoración:

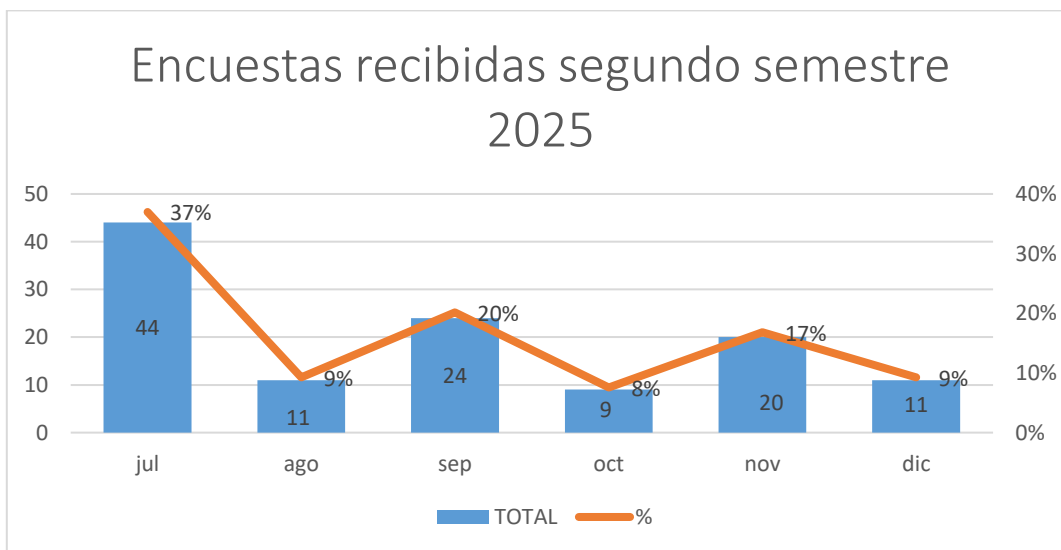
Valoración: Muy bueno: 5 Bueno: 4 Regular: 3 Malo: 2 Muy malo: 1

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

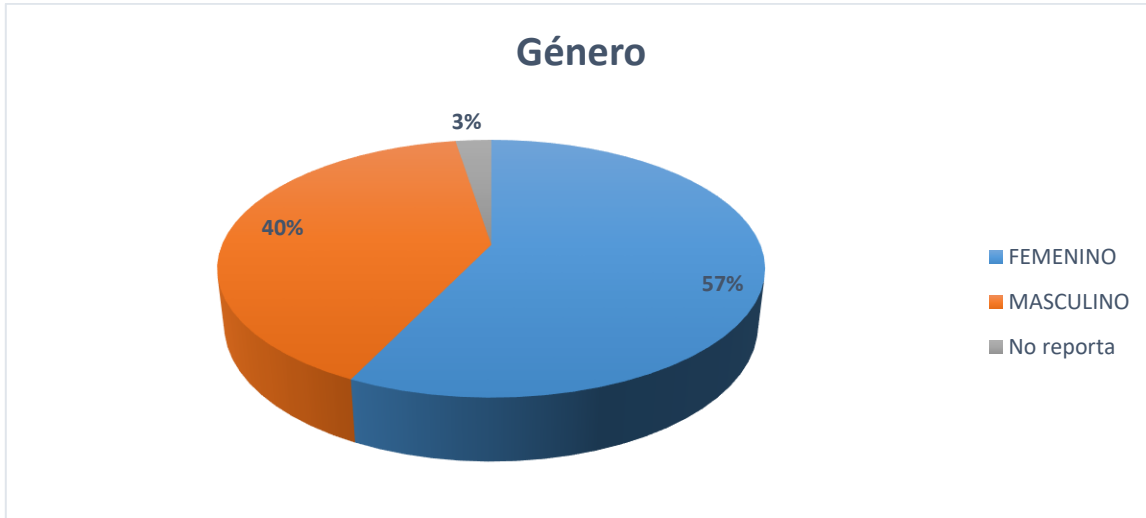
En el período comprendido entre julio-diciembre de 2025, se diligenciaron 119 encuestas de percepción de la información recibida en la oficina de servicio al ciudadano, a continuación, se detallan los resultados; es importante indicar que las encuestas fueron aplicadas a través de chat WhatsApp y presencialmente.



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

Durante los meses de julio y septiembre se reportó que el 37% y 20% de los ciudadanos respectivamente, a los cuales se les aplicó la encuesta respondieron la misma, lo que representa un total de sesenta y ocho (68) encuestas diligenciadas.

Género

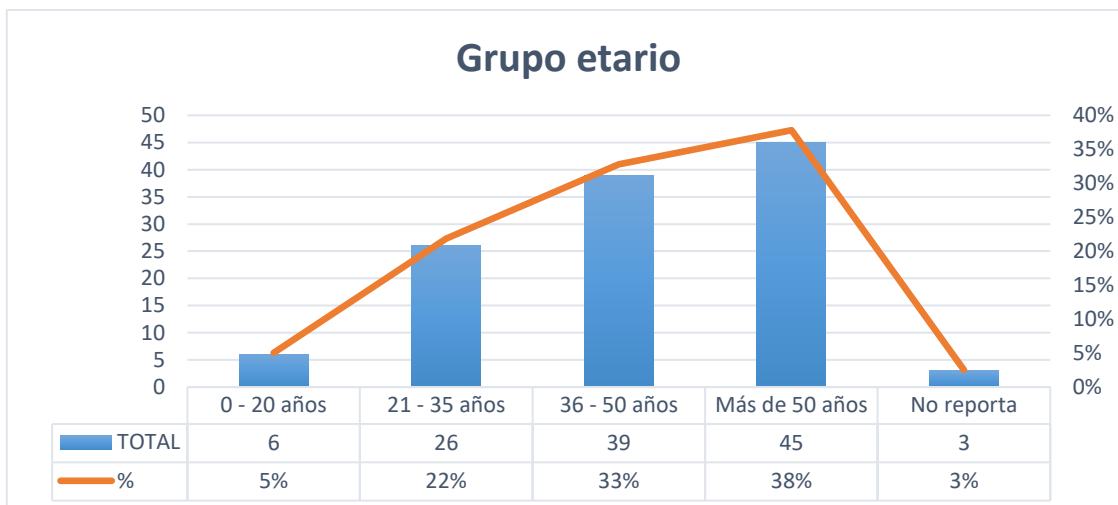


Gráfica 2. Elaboración propia- Género

De acuerdo con la gráfica anterior se evidencia que en su mayoría quienes más consultan son las mujeres con el 57% equivalente a un total de sesenta y ocho (68) encuestas respondidas.

Grupo etario

En cuanto al grupo etario los ciudadanos respondieron en su mayoría que se encuentran en el rango de edad de los mas de 50 años con el 38%, lo que equivale a cuarenta y cinco (45) encuestas diligenciadas, sin embargo, es importante indicar que el 3% no reportaron rango de edad.



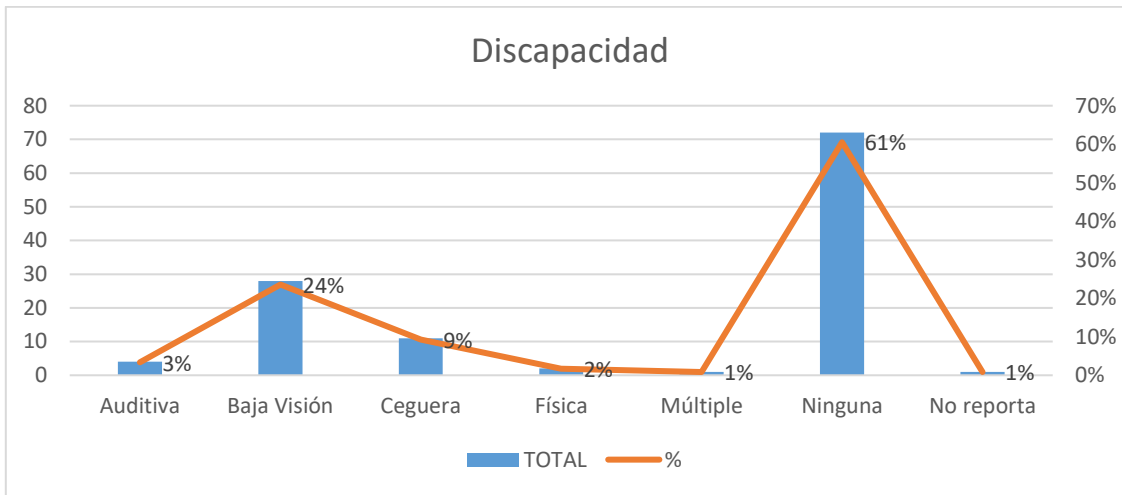
Gráfica 3. Elaboración propia Grupo etario

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

| Relación Genero y Grupo etario | % |
|--------------------------------|-------------|
| FEMENINO | 57% |
| 0 - 20 años | 3% |
| 21 - 35 años | 11% |
| 36 - 50 años | 19% |
| Más de 50 años | 23% |
| No reporta | 1% |
| MASCULINO | 40% |
| 0 - 20 años | 2% |
| 21 - 35 años | 11% |
| 36 - 50 años | 13% |
| Más de 50 años | 14% |
| No reporta | 3% |
| Más de 50 años | 1% |
| No reporta | 2% |
| Total general | 100% |

Tabla1. Elaboración propia - Relación género y grupo etario

Discapacidad.



Gráfica 4. Elaboración propia - Discapacidad

La gráfica anterior da cuenta que durante el segundo semestre de 2025, a la pregunta sobre discapacidad los encuestados marcaron la opción Ninguna discapacidad, en su mayoría lo que equivale al 61%, significando así que la ciudadanía en general ha estado comunicándose para conocer sobre los servicios del INCI, y como garantizar el acceso a los derechos de las personas con discapacidad visual, sin embargo, es importante resaltar que el 24% indicaron la opción de discapacidad visual -Baja visión y el 9% ceguera, que en su conjunto representa el 33% de los encuestados

De otro lado frente a la relación grupo etario y discapacidad se encuentra que en su mayoría quienes mas consultan no registran tener una discapacidad y se encuentran en el grupo de 36 años a 50 años con el 33%

| Relación grupo etario y discapacidad | % |
|--------------------------------------|------------|
| 0 - 20 años | 5% |
| Auditiva | 1% |
| Baja Visión | 2% |
| Ceguera | 1% |
| Ninguna | 1% |
| 21 - 35 años | 22% |
| Auditiva | 1% |
| Baja Visión | 3% |
| Ceguera | 2% |
| Múltiple | 1% |
| Ninguna | 16% |
| 36 - 50 años | 33% |
| Auditiva | 1% |

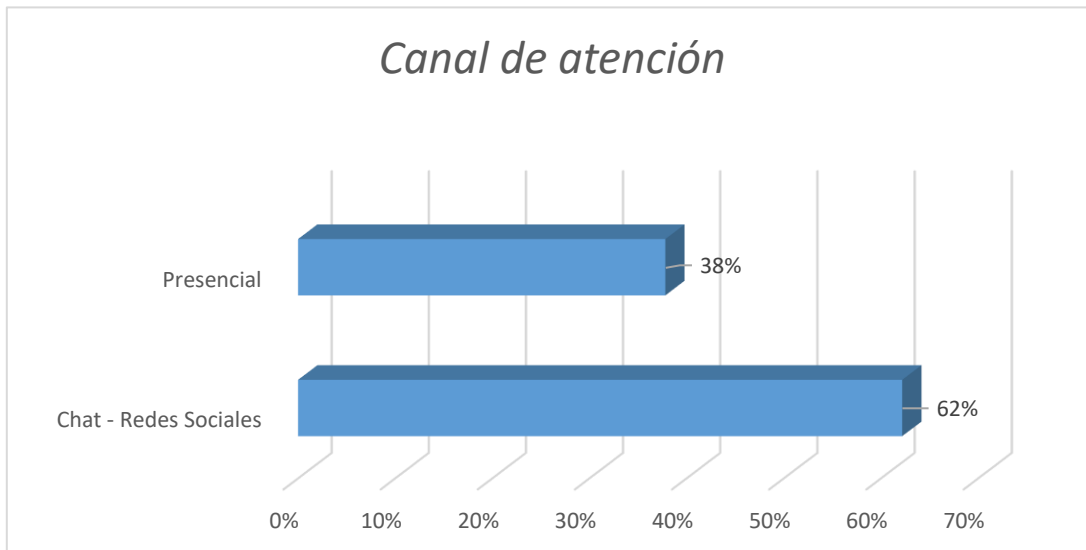
| | |
|-----------------------|-------------|
| Baja Visión | 7% |
| Ceguera | 1% |
| Física | 1% |
| Ninguna | 24% |
| Más de 50 años | 30% |
| Auditiva | 1% |
| Baja Visión | 12% |
| Ceguera | 5% |
| Física | 1% |
| Ninguna | 19% |
| No reporta | 3% |
| Baja Visión | 1% |
| Ceguera | 1% |
| No reporta | 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, como se evidencia en la gráfica siguiente, el canal más utilizado continúa siendo el Chat – Redes Sociales, elegido por el 62 % de los participantes, lo que equivale a 74 encuestados.

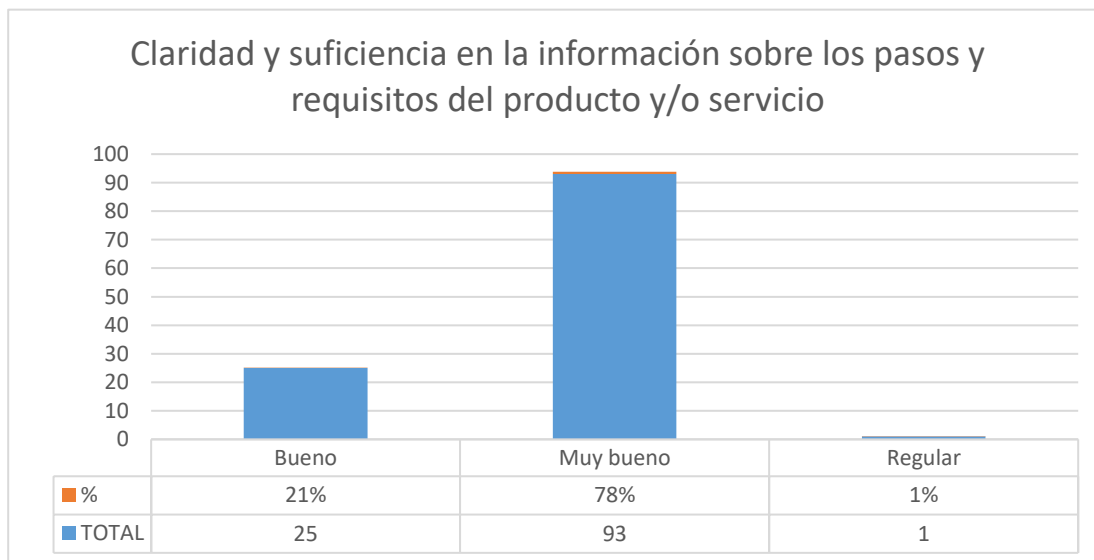
Cabe resaltar que, a través de este canal, se brinda orientación no solo sobre los servicios ofrecidos por el **Instituto Nacional para Ciegos – INCI**, sino también sobre los servicios de otras entidades públicas, encaminados a la garantía de los derechos de las personas con discapacidad visual y de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



Gráfica 4. Elaboración propia - Canal de atención

Ahora bien , frente a los ciudadanos encuetados 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 :

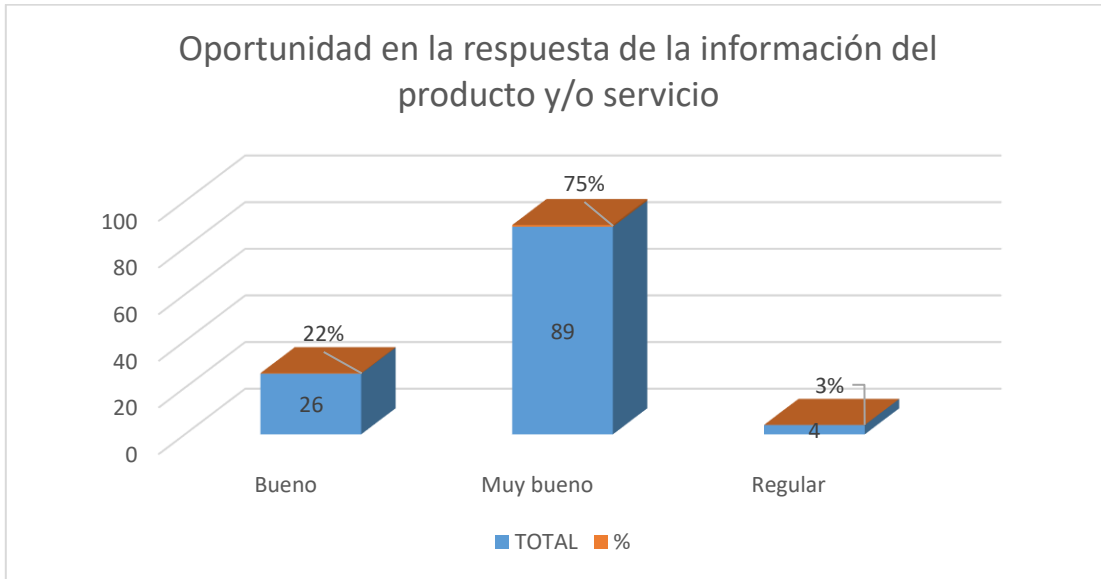
- a) Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del producto y/o servicio:



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 78% indica que la información fue clara y consistente con sus necesidades y lo califican como muy bueno.

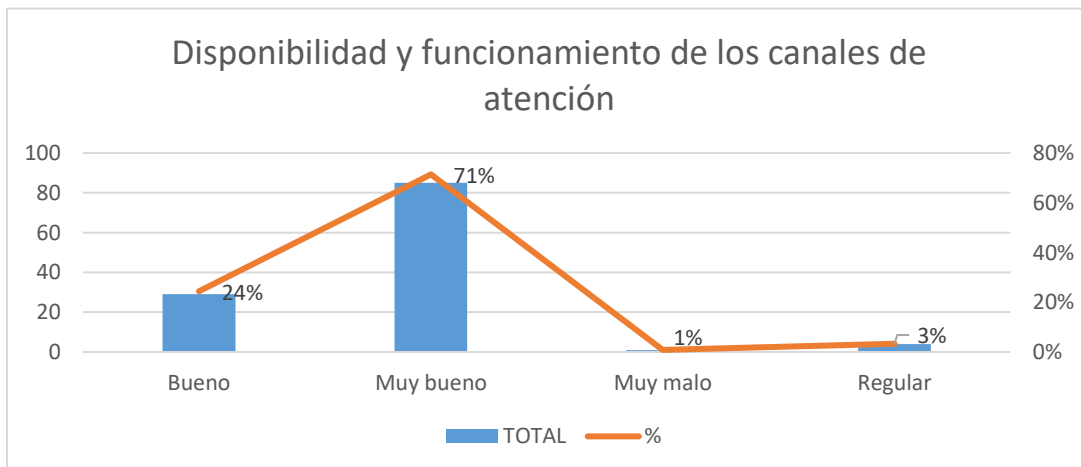
b) Oportunidad en la respuesta de la información del producto y/o servicio:



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

El 75% de los ciudadanos encuestados calificaron como muy bueno la información entregada por la entidad.

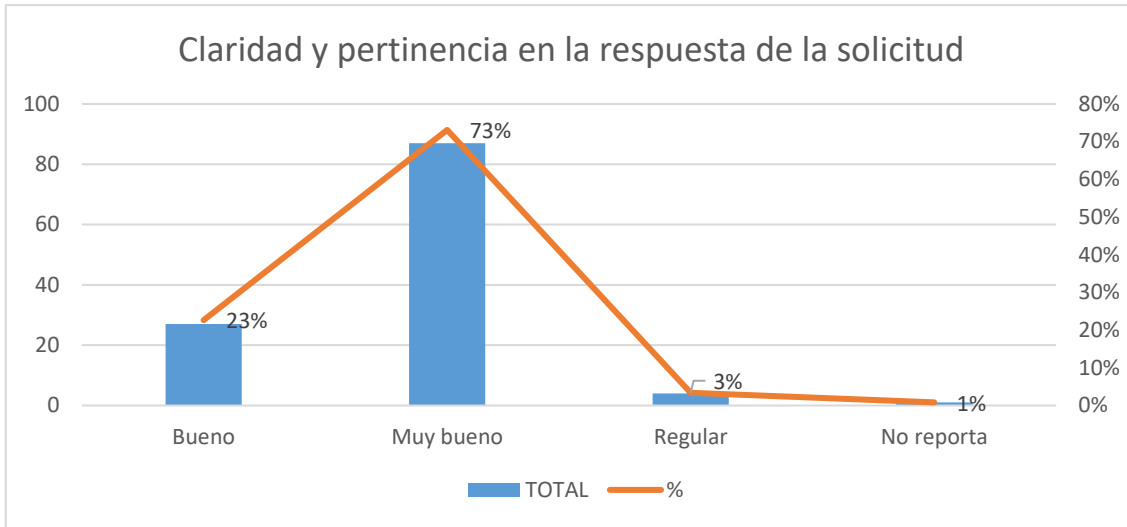
b) Disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención



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 71%.

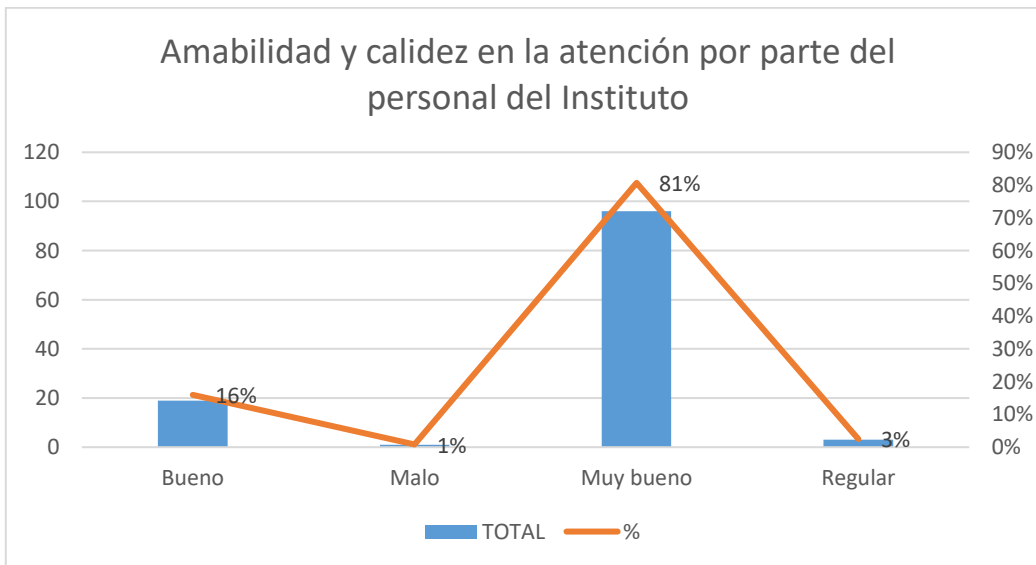
d) Claridad y pertinencia en la respuesta de la solicitud.



Gráfica 8. Elaboración Propia- Claridad y pertinencia en la respuesta de la solicitud.

De las 119 encuestas aplicadas el 73% de los ciudadanos indica que el servidor publico 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 81% 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

De acuerdo con las encuestas aplicadas en el segundo semestre de 2025 los intereses de las ciudadanías se centraron principalmente en los siguientes temas :

Servicios ofertados por el Instituto Nacional para ciegos -INCI-

- Información servicios que ofrece el Inci , sobre la biblioteca virtual para ciegos y acceso a libros en sistema Braille, y consultas sobre la emisora INCIRADIO.
- Consultas asesoría a proyectos investigativos

Educación y Formación

- Capacitación sobre cursos virtuales y formación específica enfocada en la discapacidad visual
- Información sobre la enseñanza y escritura del sistema Braille.
- Servicios de educación para población con discapacidad visual.

Empleabilidad y Trámites

- Orientación para ubicación laboral, ofertas de empleo y asesorías técnicas para el trabajo, para personas con discapacidad visual
- Gestión Administrativa: Solicitud de certificados electronicos de tiempos laborados CETIL y trámites de Gestión Humana.

Servicios Técnicos y Especializados

- Información sobre servicios de impresión en general, tarjetas en Braille y lectura de señalética en braille
- Tecnología: Acceso y asesoría en TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).
- Salud y Rehabilitación: Remisiones a servicios de optometría y programas de rehabilitación.

Otros Asuntos

- Participación ciudadana, asesoría jurídica, apoyo a iniciativas particulares y redireccionamiento a otras entidades (como el Instituto para Niños Ciegos y Sordos del Valle).

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 respuesta que los ciudadanos registran :

| Percepción | Total |
|---|-----------|
| Excelente atención, eficaz, clara, completa ágil, oportuna y con calidad | 33 |
| Ninguna | 51 |
| Excelente por WhatsApp | 1 |
| Pronta respuesta | 1 |
| Muy agradecido con la atención y respuesta, sigan así. | 1 |
| Muy buena información aclara muy bien sus inquietudes | 1 |
| ¡Agradezco la celeridad de la atención! | 1 |
| La atención y la información fueron muy buenas y oportunas. | 1 |
| Ninguna- pero me pareció una persona idónea ética en su trabajo y sabe tratar a las personas -don de gentes | 1 |
| Total | 91 |

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

Reconocimiento directo y especial al servidor Alejandro Pabón por su paciencia y claridad al enseñar el uso de dispositivos móviles.

Empatía: Los ciudadanos se sienten comprendidos y bendicen la labor por la paciencia recibida.

Información : Un usuario reporta que en otras ciudades la información es nula o el acceso es difícil. Piden sedes físicas en más regiones.

Envíos internacionales : Existe demanda de materiales en otros países especialmente desde México y sugieren la posibilidad de ventas o envíos internacionales.

Contenido: Un ciudadano sugiere el uso de videos para que la gente pueda observar y entender los servicios institucionales

Otros servicios Solicitados:

- Información y servicios específicos para cuidadores de personas que adquieren discapacidad visual por la edad.
- Asesoría Jurídica como Apoyo legal en procesos relacionados con los derechos de las Personas con Discapacidad (PCD).
- Información sobre inclusión Laboral donde se indiquen más convocatorias, donaciones de material y mayor visibilidad de la sensibilización laboral en entidades públicas.
- Mayor visibilización del sistema Braille.

- Tiempos de respuesta, aunque muchos agradecen la celeridad, otros piden mejorar los tiempos y asegurar que la información brindada sea siempre correcta.

Conclusiones

En síntesis, los resultados de la encuesta sobre la percepción de la información recibida en la Oficina de Servicio al Ciudadano evidencian que la calidad del servicio es calificada por los ciudadanos como muy buena, lo que constituye un indicador positivo para la gestión diaria de la dependencia.

Se observa una participación más activa durante los meses de julio y septiembre, con predominio del género femenino (57%). Asimismo, el grupo etario más representativo corresponde a personas mayores de 50 años (23%).

Finalmente, aunque la valoración del servicio es muy alta, se recibieron recomendaciones ciudadanas que resultan fundamentales para el proceso de mejora continua. Dichas sugerencias serán remitidas a los procesos correspondientes con el fin de fortalecer la atención ofrecida.

María Helena Cruz

Grupo interno de trabajo Gestión Humana y de la información

Elaboró: María Helena Cruz 
Revisó: Angela Beltrán Coordinadora Gestión humana y de la información 
Fecha: 31 de diciembre de 2025