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

Noviembre de 2024

BOGOTÁ, D.C.

Contenido

[INTRODUCCIÓN 2](#_Toc182572409)

[ALCANCE 2](#_Toc182572410)

[2. OBJETIVO GENERAL 2](#_Toc182572411)

[Objetivos específicos 3](#_Toc182572412)

[GRUPOS DE VALOR 3](#_Toc182572413)

[4. Variables de medición de la caracterización 5](#_Toc182572414)

[**4.1** Geográficas: 5](#_Toc182572415)

[4.1.1. Ubicación 6](#_Toc182572416)

[Organizaciones de personas con discapacidad visual del país 12](#_Toc182572417)

[**5.** Demográficas: 26](#_Toc182572418)

[5.2.1. Discapacidad: 27](#_Toc182572419)

[**6**. Variables Intrínsecas 29](#_Toc182572420)

[**6.1.** Acceso a canales: 29](#_Toc182572421)

[**6.1.2** Conocimiento 30](#_Toc182572422)

[**6.1.3**. Biblioteca virtual para ciegos 36](#_Toc182572423)

[6.1.4 Tienda INCI 38](#_Toc182572424)

[Fuente: Proceso Biblioteca virtual para ciegos -INCI- 38](#_Toc182572425)

# 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:

# ALCANCE

Se realizará la caracterización de ciudadanías que se comunican con la entidad a través de los diferentes canales de atención.

# 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-

## **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

**3. 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 ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría”[[1]](#footnote-1)

**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 que 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 | % |
| AMAZONAS | 1 | 0,10% |
| ANTIOQUIA | 68 | 6,20% |
| ARAUCA | 4 | 0,40% |
| ATLANTICO | 25 | 2,30% |
| BOGOTÁ | 464 | 42,40% |
| BOLIVAR | 13 | 1,20% |
| BOYACÁ | 23 | 2,10% |
| CALDAS | 10 | 0,90% |
| CASANARE | 2 | 0,20% |
| CAQUETÁ | 1 | 0,10% |
| CAUCA | 38 | 3,50% |
| CESAR | 7 | 0,60% |
| CHOCÓ | 3 | 0,30% |
| CORDOBA | 13 | 1,20% |
| CUNDINAMARCA | 64 | 5,80% |
| GUAVIARE | 1 | 0,10% |
| HUILA | 10 | 0,90% |
| LA GUAJIRA | 4 | 0,40% |
| MAGDALENA | 10 | 0,90% |
| META | 12 | 1,10% |
| NARIÑO | 16 | 1,50% |
| No reporta | 134 | 12,20% |
| NORTE DE SANTANDER | 17 | 1,60% |
| PUTUMAYO | 4 | 0,40% |
| QUINDÍO | 8 | 0,70% |
| RISARLADA | 6 | 0,50% |
| SAN ANDRES | 1 | 0,10% |
| SANTANDER | 20 | 1,80% |
| SUCRE | 6 | 0,50% |
| TOLIMA | 20 | 1,80% |
| VALLE DEL CAUCA | 90 | 8,20% |
| TOTAL GENERAL | **1095** | **100%** |

Fuente: Datos recopilados por Servicio al ciudadano

De acuerdo a los datos presentados en la tabla anterior cabe resaltar que la mayor cantidad de población con o sin discapacidad visual se encuentra en la ciudad de Bogotá, seguido de los departamentos de Valle del Cauca, Antioquia.

De otro lado, cuando se revisa el contacto por país durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 31 de agosto se encuentra que

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PAIS | TOTAL | % |
| España | 1 | 3,13% |
| Argentina | 4 | 12,50% |
| Chile | 2 | 6,25% |
| Costa Rica | 1 | 3,13% |
| Cuba | 1 | 3,13% |
| Ecuador | 4 | 12,50% |
| México | 8 | 25,00% |
| Panamá | 1 | 3,13% |
| Perú | 3 | 9,38% |
| República dominicana | 2 | 6,25% |
| Salvador | 1 | 3,13% |
| Venezuela | 4 | 12,50% |
| Total | 32 | 100% |

Fuente: Datos recopilados por Servicio al ciudadano

**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 proceso de gestión interinstitucional donde se presta atención, registrándose las siguientes organizaciones:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Departamento | Municipio | Nombre de la organización y/o colectivo | correo electrónico | Presidente y/o Representante legal |
| Amazonas | Leticia | ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL VISIÓN AMAZONAS | souzacarvalhoraimundo@gmail.com | Raimundo Souza Carvalho |
| Antioquia | Caucasia | FUNDACIÓN DISCAPACITADOS CAUCASIA FUNDISCA | fundisca1@gmail.com | Miriam Elena Santos Montes |
| Antioquia | Itagüí | CORPORACION SUPERANDO BARRERAS | c.superandobarreras@hotmail.com | Mónica Hernández Bedoya |
| Antioquia | Medellín | ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE ANTIOQUIA ASOCIPAISAS, | oscaralvarezsiberiano@gmail.com | Oscar Adolfo Álvarez García |
| Antioquia | Medellín | UNIÓN ANTIOQUEÑA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL | unionlimitadosvisuales@gmail.com | Yobani Vásquez Giraldo |
| Antioquia | Turbo | ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DE TURBO- "TURBO CON VISIÓN" | girle.cuesta@hotmail.com | Juan Carlos Chaverra |
| Antioquia | Rionegro | ORGANIZACIÓN LOS OJOS DEL ALMA | info@losojosdelalma.com | Camilo Andrés Martínez Jurado. |
| Arauca | Arauca | ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL MANOS AMIGAS | asociacionmanosamigas10@gmail.com | Daisy Argelia Tineo Vásquez. |
| Atlántico | Soledad | ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DEL ATLÁNTICO - ASODIVAT | josefernandoarzuza@hotmail.com | Jose Fernando Arzuza Torres |
| Bogotá | Bogotá | ASOCIACION COLOMBIANA DE EMPRESARIOS CON LIMITACIÓN VISUAL. ACEMPRELIV | periodicoproclama@gmail.com | Nelson Julian Villamizar. |
| Bogotá | Bogotá | ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE PERSONAS SORDOCIEGAS SURCOE | sordoceguera@surcoe.org | Samuel Ferney Valencia Monsalve |
| Bogotá | Bogotá | ASOCIACIÓN COLSORCI. COLECTIVO DE PERSONAS CON SORDOCEGUERA. | colsorci@gmail.com | Jairo Robayo Useche |
| jairobayo.u@gmail.com |
| Bogotá | Bogotá | ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE BOGOTÁ - ASDIVBOG | henryesparza1825@hotmail.com | Henry Esparza Fajardo |
| Bogotá | Bogotá | ASOCIACIÓN EL ARKA | asociacionelarka@gmail.com | Jefferson David Ramírez Castillo |
| Bogotá | Bogotá | COORDINADORA NACIONAL DE ORGANIZACIONES DE LIMITADOS VISUALES CONALIVI | presidencia@conalivi.org | Jorge Enrique Muñoz Morales |
|  |
| Bogotá | Bogotá | CORPORACION PROMOTORA DE LOS ACTORES SOCIOCULTURALES CON LIMITACIONES CORPROCULTURAL | corprocultural@yahoo.es | Maria Yamile Leon Suarez |
| Bogotá | Bogotá | FEDERACION COLOMBIANA DE ORGANIZACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL- FECODIV | fecodivcolombia@gmail.com | Freddy Alexander Grajales Salinas |
| Bogotá | Bogotá | FUNDACION ALBINOS DE CORAZÓN | albinosdecorazon@gmail.com | Astrid Shirley Garcia Florez |
| Bogotá | Bogotá | FUNDACIÓN ACUARIO | fundacionacuario@gmail.com | Sandra Yaneth Chiquiza Ballesteros |
| Bogotá | Bogotá | FUNDACIÓN ALBINOS POR COLOMBIA | albinoscolombia@gmail.com | Diana Paola Sanabria Lozano |
| Bogotá | Bogotá | FUNDACIÓN COLOMBIA NUEVO SENTIDO FUNES 21 | funes21@gmail.com | Nestor Fabio Leyva |
| Bogotá | Bogotá | FUNDACIÓN SIRIUS UNA NUEVA LUZ | fundacionsirius@hotmail.com | Tatiana Yelena Rodriguez |
| Bogotá | Bogotá | LIGA DE DEPORTES DE LIMITADOS VISUALES DE BOGOTA D.C. | ligaddlvb@gmail.com | Martha Deyanira Calvo Escobar |
| Bogotá | Bogotá | SOCIEDAD COLOMBIANA DE DEFENSA DEL CIEGO SCDC | jscifuentes@hotmail.es  | Jose Salvador Cifuentes |
| Bogotá | Bogotá- Engativa | ASDIVBOG | asdivbog2018@gmail.com> | Henry Esparza Fajardo |
| Presidente |
| Bolivar | Arjona | ORGANIZACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD | eucautria@hotmail.com | Eucaris Utría |
| Bolívar | Cartagena De Indias | ASOCIACION DE PERSONAS CON DISCPACIDAD VISUAL | jacintoblancoberrio@hotmail.com | Jacinto Blanco |
| Boyacá | Chiquinquirá | ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DE CHIQUINQUIRA | framirezgar@gmail.com | Francisco Ramírez Garzón |
|   |
| asolivichiq@gmail.com |
| Boyacá | Duitama | ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DE DUITAMA -- ALIVIDU | alividu@gmail.com | Jorge Enrique Peñaranda Leal |
| Boyacá | Duitama | CORPORACION COLECTIVO CULTURAL HOLON CORPHOLON | corpholon@gmail.com | Alexander Fonseca Perez |
| alexpetete@hotmail.es |
| Boyacá | Duitama | FUNDACIÓN DESARROLLO INTEGRAL DEL HOMBRE Y LA MUJER “FUNDIHOM” | superani11@hotmail.com fundihom@gmail.com | Ana Beatriz Forero Silva |
| Boyacá | Puerto Boyacá | ASOCIACION DE PERSONAS CON LIMITACIÓN DE PUERTO BOYACA BOYACA - APLIBOY | germanhg-05@hotmail.com | Jose Benjamin Avila Cortes. |
| Boyacá | Sogamoso | FUNDACIÓN SOL DE ESPERANZA | fundacionsoldeesperanzasog@gmail.com jaimeramirez01@hotmail.com | Jaime Alirio Ramirez Cepeda |
| Boyacá | Tunja | ONGACIBOY - ASOCIACION DE CIEGOS | ongaciboyasociondeciegos@gmail.com | Armando Vasquez |
| Caldas | Manizales | ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL "ABRE TUS OJOS" | asociacionvisualabretusojos@gmail.com | Eucario Ramirez Gonzalez |
| Caquetá | Florencia | ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE CAQUETÁ - ASOCADIV | bella09-cuellar@hotmail.com | Bellanid Cuellar |
| Casanare | Yopal | ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DE CASANARE ASOLIVIC | claudiaduque152021@gmail.com fdl205@gmail.com  | Claudia Patricia Duque |
| Cauca | Cajibío | DISCAJIBIO | asociaciondiscajibio@gmail.com | Guillermo Alonso Flor |
| Cauca | Popayán | CORPORACIÓN PARA LA REHABILITACIÓN Y EL EMPRENDIMIENTO SOCIAL CREES | crees.10@hotmail.com | Ramon Ernesto Benavides Portilla. |
| Cesar | Valledupar | ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DEL CESAR “ASODIVICESAR” | asodivicesar@gmail.com | Albeiro Faustino Castro Hernández |
| Cesar | Valledupar | ASOCIACIÓN MUNICIPAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE VALLEDUPAR - “ASODIVIUPAR | asodiviupar@gmail.com | Daniel José Cotes Charry |
| Cesar | Valledupar | ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DEL CESAR- ASOLVICE- | asolvice@hotmail.com | Soraya Ivette Morales |
| Chocó | Quibdó | ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DEL CHOCO -ADINCHOC- | adinchoc@yahoo.es fmga077@hotmail.com | Freddy Garrido Arriaga |
| henry.garrido1@yahoo.es |
| Córdoba | Montería | ASOCIACIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL DE CÓRDOBA - ASODIVICOR | adismacias@hotmail.com | Jorge Armando Meza Licona |
| Córdoba | Montería | ASOCIACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE MONTERIA - APDIVMON | apdivmon@gmail.com palacios.cqta@hotmail.com  | Jarbey Palacios Bejarano |
| Córdoba | Montería | VISIONARIOS DE MONTERIA | rob\_rp07@hotmail.com | Robinson Rodriguez |
| visionariosdemonteria@gmail.com |
| avisionarios@gmail.com |
| Cundinamarca | Facatativá | FUNDICOL: FUNDACION DE DISCAPACITADOS INDEPENDIENTES DE COLOMBIA | fundicol2010@hotmail.com | Misael Rangel Carreño |
| Cundinamarca | Funza | ASOCIACION DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE CUNDINAMARCA - ASOCUNDIV | asociacionasocundiv@gmail.com | Brayan Mauricio Triana Herrera |
| Guaviare | San José Del Guaviare | ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL VER Y SOÑAR DEL GUAVIARE | asoverguaviare@gmail.com | Freddy Alexander Noguera Sanchez |
| Huila | Neiva | FUNDACIÓN LOS OJOS DEL ALMA | ong.losojosdelalma@gmail.com | Andrés García Montealegre |
| Huila | Neiva | COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE DISCAPACITADOS VISUALES LTDA. -COODIVI- | coopdiviltda@hotmail.com | Arsesio Urbano Cerón |
| La Guajira | Maicao | ASOCIACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE MAICAO | jaermango@gmail.com | Javier Manjarrez |
| La Guajira | Riohacha | ASOCIACIÓN DE MUJERES CON DISCAPACIDAD VISUAL DE RIOHACHA - ASOMUJERES | ceciliaquintero-09@hotmail.com | Cecilia Del Carmen Quintero Baldovino |
| La Guajira | Riohacha | ASOCIACIÓN DE PERSONAS CIEGAS Y CON BAJA VISIÓN DE RIOHACHA ASOPCIBVIR | elierrafael@hotmail,.com | Karin Harvey Gutierrez |
| hkgupi@hotmail.com |
| Magdalena | Ciénaga | ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE CIENAGA - ASOPDIVICI | sindy2438@gmail.com asopdivici@gmail.com | Sindy Liliana Orozco Silva |
| Magdalena | Santa Marta | ASOCIACIÓN DE INVIDENTES DEL MAGDALENA. ASOINVIMAG | ccabas11@hotmail.com | Carlos Alberto Cabas Mier |
| Magdalena | Santa Marta | ASOCIACIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL UNA NUEVA VISIÓN ASOPDIVI - | asopdivi@gmail.com | Ana Maria León Blanco |
| Magdalena | Santa Marta | ASOCIACION DEPARTAMENTAL DEL MAGDALENA ASOPDIVIMAG | asopdivimag@gmail.com  | Ana Maria León Blanco |
| Magdalena | Santa Marta | FUNDACIÓN PARA INVIDENTES EMMANUEL | 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 | funda.dgairasantamarta@gmail.com | Alfonso Antonio Gonzalez Arregoces |
| Magdalena | Santa Marta | FUNDADIVI | fundadivi@outlook.com | Alfonso Padilla Cabrera |
| DirectoraJacquelin García Medina |
| Meta | Mesetas | ASOCIACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL UJEAR DE MESETASR ASODISCAM | chavezgarciaw74@gmail.com | Walter Chaves |
| Meta | Villavicencio | ASOCIACION DE LIMITADOS VISUALES DEL META ALIVMETA | alivmeta2015@hotmail.com | Edison Victoria Monsalve |
| Nariño | Ipiales | FUNDACIÓN ASDISI FUNDASDISI | psrjfer@gmail.com | Jose Fernando Burbano Balvin |
| fundasdisi@hotmail.com |
| Nariño | Pasto | GRUPO ASOCIATIVO DE TRABAJO NUEVA LUZ | gatnuevaluz@gmail.com |   |
| mauriciozar@yahoo.com | Mauricio Zapata |
| yolanda.a1@hotmail.com | Yolanda Alfaro |
| Norte De Santander | Cúcuta | ASOCIACIÓN NORTESANTANDEREANA DE CIEGOS - ASOCIEGOS |   | Lucía Ines Rodriguez Sampayo |
| asociegos@hotmail.com, luciaines12@gmail.com |
| Norte De Santander | Los Patios | ASOCIACIÓN INTEGRAL DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD- ASINDISCAP | jorasarse@hotmail.com | Representante Legal |
| Putumayo | Mocoa | ASOCIACIÓN DE DIVERSIDADES FUNCIONALES INCLUYENTE - ASODIFI | marianoanacona@gmail.com | Mariano León Anacona Delgado |
| Quindío | Armenia | ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DEL QUINDIO ASOLIVIQUIN | asoliviquin@gmail.com | Diana Guayara |
| Jonathan Vasquez |
| Risaralda | Dosquebradas | CORPORACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DE RISARALDA CORPOVISIÓN | corpovisionpereira@gmail.com | Gustavo Adolfo Montes. |
| Santander | Bucaramanga | CORPORACIÓN CENTRO PARA LIMITADOS VISUALES LUIS BRAILLE | henryherrera777@gmail.com | Henry Herrera Rodríguez |
| Santander | Bucaramanga | ESCUELA TALLER PARA CIEGOS | escuelapara.ciegos@gmail.com | Hernan Gómez |
| Santander | Bucaramanga | FUNDACION MUCICOL. MUSICOS CIEGOS DE COLOMBIA. | mucicol@hotmail.com | Silvia Patricia Pinzon |
| Santander | Florida Blanca | REGION SIGLO 21 | monteblancopiso1@hotmail.com.ar | Luis Francisco Corzo |
| Sucre | Sincelejo | ASOCIACIÓN DE DEFICIENTES VISUALES DE SUCRE - ADEVIS | unidosconadevis@hotmail.com | Martha Rosario Polo Solano |
| Sucre | Sincelejo | ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE SUCRE ASODIVSU | z-daniel23@hotmail.com | Daniel Eduardo Zúñiga Buelvas |
| Tolima | El Espinal | ASOCIACIÓN DE COMPAÑEROS INVIDENTES DE ESPINAL. VER FUTURO | aciesvf@gmail.com | Bernardo Cortes Nuñez (No Contesta) |
| Tolima | Honda | ASOCIACIÓN DE PERSONAS UTILES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD - ASOPUSDHO | ceciliarodriguez1999@hotmail.com | Cecilia Rodriguez Ramirez |
| Tolima | Ibagué | ASOCIACIÓN DE INVIDENTES DEL TOLIMA -ASINVITOL- | asinvitol@outlook.com | Luis Carlos Lugo |
|   |
| asinvitol@gmail.com |
| Tolima | Ibagué | ASOCIACIÓN INCLUYENTE DE INVIDENTES DEL TOLIMA - ASIINTOL. | asiintol@gmail.com | Naun Alberto Hernandez Gaitan |
| Tolima | Ibagué | COOPERATIVA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE COLOMBIA SUEÑOS MULTIACTIVA | suenosmultiactiva@gmail.com | Naun Alberto Hernandez Gaitan. |
|   |
| Valle | Andalucía | ASOCIACIÓN ANDA-LUZ | asociacion.andaluz@gmail.com  | Julián De Jesús Castaño Serna (Representante Comité Dptal) |
| Valle | Cali | ASOCIACIÓN DE Y PARA LIMITADOS VISUALES -ASOLIV- | asolivcali@gmail.com | Julio Cesar Camargo Pabón |
| Valle | Tuluá | ASOCIACIÓN VISIÓN TULUA | edinsoncaicedo1973@hotmail.com | Edinson Caicedo Velázquez |
| Vaupés | Mitú | FUNDACIÓN VIDA DIVERS | funvidiv2020@gmail.com | Alejandra Enerieth Ospina H. |

 FUENTE: Datos recopilados por el proceso 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 01 de enero al 31 de agosto de 2024:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EDAD | TOTAL | % |
| 0 - 20 años | 10 | 6,54% |
| 21 - 35 años | 49 | 32,03% |
| 36 - 50 años | 52 | 33,99% |
| Más de 50 años | 41 | 26,80% |
| No reporta | 1 | 0,65% |
| TOTAL GENERAL | **153** | **100,00%** |

 FUENTE: Encuestas de satisfacción aplicadas en 2024

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.

**5.1.1. Género:**

En cuanto al género de las personas con o sin discapacidad visual, se encuentra que la cantidad de ciudadanos atendidos que manifiesta ser hombres equivale al 36 % de los encuestados mientras que la cantidad de mujeres encuestadas equivale al 61%.

### **5.2.1. Discapacidad:**

En cuanto a Discapacidad los ciudadanos en su mayoría indican no presentar ninguna discapacidad con el 64,51% de las personas atendidas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DISCAPACIDAD | TOTAL | PORCENTAJE |
| Baja Visión | 98 | 8,70% |
| Ceguera | 97 | 8,61% |
| Discapacidad Visual /sin especificar condición visual | 100 | 8,87% |
| Discapacidad Auditiva | 20 | 1,77% |
| Discapacidad Física | 12 | 1,06% |
| Discapacidad Mental | 7 | 0,62% |
| Discapacidad Múltiple | 13 | 1,15% |
| Discapacidad Psicosocial | 4 | 0,35% |
| Discapacidad Talla Baja | 1 | 0,09% |
| No Presenta Discapacidad | 727 | 64,51% |
| No Reporta | 47 | 4,17% |
| Sordoceguera | 1 | 0,09% |
| TOTAL | 1127 | 100,00% |

FUENTE: Control atenciones 2024

De otro lado, es importante destacar que el 26,18% 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 a continuación se detallan los canales a través de los cuales el INCI interactúa con los ciudadanos entre el 1 de enero al 31 de agosto de 2024:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANALES DE ATENCIÓN | TOTAL | % |
| VERBAL TELEFONICO | 11 | 0,53% |
| CORREO ELECTRONICO | 1034 | 49,74% |
| PERSONAL (EXTERNA O INTERNA) | 785 | 37,76% |
| VERBAL – PERSONAL (Exclusivo Servicio al Ciudadano) | 10 | 0,48% |
| CHAT | 16 | 0,77% |
| PAGINA WEB | 178 | 8,56% |
| CORREO POSTAL (Empresas Mensajería) | 45 | 2,16% |
| TOTAL GENERAL | **2079** | **100%** |

FUENTE: Informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias 2024

De acuerdo con la tabla anterior se encuentra, que el canal más utilizado por los ciudadanos para la comunicación con la entidad es el correo electrónico ya que cuenta con 1034 peticiones (49,72%); lo que puede deberse a su facilidad de contacto con la institución.

Por otra parte , es importante indicar que el canal Personal (externa o interna) recibió 785 correspondientes al (37,76%) a través del formulario web disponible en la página web: [www.inci.gov.co](http://www.inci.gov.co) en el micro sitio de atención al ciudadano se recibieron 178 requerimientos lo que equivale al 8,56% , verbalmente se atendieron 10 requerimientos equivalentes al 0,48%, y por último el canal telefónico atendió 11 peticiones que corresponden al 0,53%.

## **6.1.2** **Conocimiento**

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, sobre los servicios de la entidad y es importante para tener elementos que aporten en el diseño de una estrategia de comunicación y del fortalecimiento de servicios y canales.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EJES TEMÁTICOS | TOTAL PQRSD RECIBIDAS | PORCENTAJE |
| Acción De Tutela/Acción Popular/Peticiones De Autoridades/Peticiones del congreso | 10 | 0,50% |
| Accesibilidad | 114 | 5,50% |
| Biblioteca Virtual | 101 | 4,90% |
| Solicitudes De Documentos E Información | 304 | 14,60% |
| Inclusión Educativa | 90 | 4,30% |
| Material Pedagógico | 14 | 0,70% |
| Inci Radio | 3 | 0,10% |
| Inclusión Laboral | 38 | 1,80% |
| Imprenta Nacional Para Ciegos | 57 | 2,70% |
| Orientación A Las Personas Con Discapacidad Visual, Familias Y Colectivos | 267 | 12,80% |
| Trabajos De Investigación | 25 | 1,20% |
| Remisiones Optometría | 16 | 0,80% |
| Tienda Inci | 11 | 0,50% |
| Participación Ciudadana Opiniones Sugerencias, Quejas, Reclamos, Recomendaciones Y Felicitaciones | 23 | 1,10% |
| Otros Tramites | 830 | 39,90% |
| Informativo | 176 | 8,50% |
| TOTAL | **2079** | **100%** |

FUENTE: Informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias 2024

De acuerdo con la tabla anterior desde el 01 de enero al 31 de agosto de 2024 las peticiones más consultadas fueron temas relacionados con la solicitud de documentos en información correspondiente con el 14,6% que equivale a 304 peticiones.

Otro de los ejes con mayor número de requerimientos fue el ítem que tiene que ver con otros trámites con el 39,9% que se refiere a temas administrativos.

Por otra parte, es importante indicar que el 35% equivalente a 736 PQRSD, tienen que ver, en su conjunto con temas de Accesibilidad, Material pedagógico, tienda INCI, Imprenta nacional para ciegos, Proyectos de grado entre otros.

Ahora bien, en esta caracterización es importante conocer la consulta de la página web por lo cual en la siguiente tabla muestra las secciones de la página web del INCI más visitadas por los usuarios:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SECCIÓN PÁGINA WEB | NÚMERO DE VISITAS | % |
| Los medios de comunicación a través de | 41.563 | 24,61% |
| Inicio/Instituto Nacional para Ciegos | 24.839 | 14,71% |
| La evolución del cine desde su nacimiento | 16.161 | 9,57% |
| ¿Por qué celebramos el día del idioma? | 16.083 | 9,52% |
| Andrea Bocelli | 13.305 | 7,88% |
| La Tienda INCI | 11.700 | 6,93% |
| Certificado de discapacidad que es, como obtenerlo y cuáles son sus beneficios | 8.965 | 5,31% |
| Logros y desafíos de la constitución de 1991 | 4.390 | 2,60% |
| Acerca del INCI | 3.977 | 2,35% |
| Inciradio | 3.902 | 2,31% |
| Otras consultas | 24.003 | 14,20% |

FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI

En cuanto a la sección de la página web más consultada, fue la sección de blogs en la cual se evidencia que el artículo “Los medios de comunicación a través de los tiempos”, recibió un total de 41.563 visitas lo que equivale al 24,61% de los ciudadanos que consultaron esta sección.

Por otra parte, cuando los datos son consolidados por país se encuentra la siguiente información, es importante indicar que para este apartado se toman los 10 primeros lugares:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PAIS | VISITAS PÁGINA | % |
| Colombia | 81.583 | 53,26% |
| México | 26.511 | 17,31% |
| Chile | 8.683 | 5,67% |
| Argentina | 8.590 | 5,61% |
| España | 7.761 | 5,07% |
| Venezuela | 5.549 | 3,62% |
| Ecuador | 4.374 | 2,86% |
| Perú | 5.286 | 3,45% |
| Estados Unidos | 2.509 | 1,64% |
| Guatemala | 2.347 | 1,53% |

FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI

En cuanto a la audiencia que consulta por ciudades a nivel nacional se encuentran los siguientes resultados, es importante indicar que se tomaron los primeros 7 lugares:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CIUDADES | CANTIDAD DE USUARIOS PÁGINA WEB | % |
| Bogotá | 37.998 | 64,80% |
| Medellín | 7.537 | 12,90% |
| Cali | 4.736 | 8,10% |
| Barranquilla | 4.621 | 7,90% |
| Bucaramanga | 1.618 | 2,80% |
| Soacha | 1.074 | 1,80% |
| Ibagué | 1.021 | 1,70% |

FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI

Con respecto a la edad de las personas que consultan la página se encuentra que la mayor cantidad de visitas se encuentra en el rango 18 a 24 años con un 28%, puede deberse a el interés en los contenidos publicados en la página web , seguido de las que se encuentran entre 25 a 34 años con un 23%, quienes menos consultan se encuentran en el rango de Mayores de 65 años con un 7%, como se evidencia en la gráfica posterior.

 FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI

Por otra parte, frente al uso de canales dispuestos por la entidad.

Es importante indicar que para validar esta información desde el proceso de servicio al ciudadano se deja registro de las atenciones prestadas a la ciudadanía diariamente a través del formulario forms, para el período evaluado se encuentra que el canal más utilizado por los ciudadanos es el chat WhatsApp (mensajería) ya que interactúan con mayor frecuencia con la entidad en un 69,03% lo que equivale a 778 atenciones recibidas; esto puede deberse a que es una comunicación directa y la respuesta se realiza de forma inmediata, y oportuna; a continuación se muestra en la siguiente tabla :

 FUENTE: Proceso servicio al ciudadano Enero -agosto 2024

## **6.1.3**. **Biblioteca virtual para ciegos**

Ahora bien, frente al proceso de la Biblioteca virtual para ciegos, servicio exclusivo para personas con baja visión o con ceguera, en el cual tienen acceso a información en un formato digital; se encontró lo siguientes:

En cuanto al número de inicios de sesión usuarios durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de agosto se evidencia que en el mes de febrero se realizó la mayor consulta con el 23% equivalente 266 inicios de sesión , como lo muestra la gráfica posterior:

 FUENTE: Proceso Biblioteca virtual para ciegos -INCI-

De otro lado, en cuanto a las búsquedas realizadas a corte 31 de julio se evidencia lo siguiente:

Fuente: Proceso Biblioteca virtual para ciegos -INCI-

### **6.1.4 Tienda INCI**

### Frente al servicio de la tienda en el período comprendido entre enero a agosto fueron atendidos un total de 759 ciudadanos por los diferentes canales de atención telefónico WhatsApp, y correo electrónico.

Fuente: Proceso Unidades productivas – Tienda INCI

Ahora bien, frente a las ventas efectivas durante el período evaluado se evidencia que tuvo mayor interacción para la compra de productos de la tienda fue el mes de febrero con el 34% de las ventas lo que significa que se realizaron 295 ventas efectivas en el mes febrero. Fuente: Proceso Unidades productivas – Tienda INCI

1. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor VERSIÓN 5 NOVIEMBRE DE 2022Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano [↑](#footnote-ref-1)