

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

Noviembre de 2023

BOGOTÁ, D.C.

Contenido

[1. INTRODUCCIÓN 2](#_Toc152249242)

[2. ALCANCE 2](#_Toc152249243)

[2. OBJETIVO GENERAL 3](#_Toc152249244)

[3. GRUPOS DE VALOR 3](#_Toc152249245)

 [3](#_Toc152249246)

[Grupos De Valor De Acuerdo A Los Servicios Ofrecidos Por El Inci 4](#_Toc152249247)

[4. Partes Interesadas 5](#_Toc152249248)

[5. Opas Registrados en el Sistema Único de Información de Trámites 5](#_Toc152249249)

[6. Variables de medición de la caracterización 5](#_Toc152249250)

[6.1 Geográficas 5](#_Toc152249251)

[6.1.1. Ubicación 5](#_Toc152249252)

[Organizaciones De Personas Con Discapacidad Visual Del País 7](#_Toc152249253)

[6.1.2. Población del Territorio Nacional 19](#_Toc152249254)

[6.2. Demográficas: 20](#_Toc152249255)

[6.2.1. Edad: 20](#_Toc152249256)

[6.2.2. Genero: 21](#_Toc152249257)

[7.2.3 Ocupación 21](#_Toc152249258)

[6.2.4 Educación 23](#_Toc152249259)

[6.2.6. Estrato socioeconómico 24](#_Toc152249260)

[7.3 Variables Intrínsecas 25](#_Toc152249261)

[7.3.1. Acceso a canales: 25](#_Toc152249262)

[7.3.2 Conocimiento 28](#_Toc152249263)

[7.3.3 Servicios ofertados a la ciudadanía 31](#_Toc152249264)

[Tienda INCI 31](#_Toc152249265)

[Biblioteca virtual para ciegos 32](#_Toc152249266)

[Producción radial 33](#_Toc152249267)

[Análisis a través de las encuestas de satisfacción ciudadana 2022 y 2023 34](#_Toc152249268)

# INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional Para Ciegos realiza la identificación y caracterización de la ciudadanía, con el fin de diseñar e implementar de la mejor manera 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 los grupos de valor, 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.

En el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en su componente de rendición de cuentas se establece la importancia de fortalecer el diálogo en doble vía con la población con discapacidad visual, organizaciones de personas con discapacidad y entidades que trabajan en beneficio de la discapacidad. Por lo tanto, para su construcción, se seleccionaron las variables que cuentan con datos e información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido. Así mismo, dentro de las características se contemplaron diferentes tipos de variables tales como: demográficas, geográficas e intrínsecas con el fin de responder a las particularidades y necesidades específicas de la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, y con el propósito de reunir insumos para “Orientar la organización, planeación y ejecución de las políticas públicas a nivel nacional y territorial, dirigidas a la educación inclusiva de las personas con discapacidad visual y el fortalecimiento de la movilización y su participación para el ejercicio de los derechos de esta población”[[1]](#footnote-1), es necesario que el Instituto Nacional para Ciegos, conozca las características de sus usuarios a través de la identificación de variables que le aporten información para orientar los servicios hacia la satisfacción de sus principales necesidades.

# ALCANCE

El ejercicio de caracterización de ciudadanías y grupos de valor del Instituto Nacional para Ciegos identifica las características de las ciudadanía que se encuentra ubicados en el territorio nacional, a partir de los datos otorgados por el DANE, el Sistema Integrado de matrícula- SIMAT- y el Registro de Localización y Caracterización de personas con discapacidad, se relacionaron datos sobre la atención y servicio a la ciudanía y finalmente se tomaron datos con base en las encuestas de percepción de la ciudadanía.

Identifica la población con discapacidad a nivel nacional para así analizar la demanda, la generación de campañas y la formulación de acciones de mejoramiento para los productos y servicios.

# 2. OBJETIVO GENERAL

Identificar y categorizar los 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.

# 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[[2]](#footnote-2)

# 4. Partes Interesadas

Entidades y Organismos de control: Entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública.

# Opas Registrados en el Sistema Único de Información de Trámites

Según lo establecido en el Decreto 19 de 2012, a partir del año 2013 se implementó la política de la Estrategia Anti trámites a partir del 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 Unidad, hacer más eficiente y amable la e impulsar la Participación Ciudadana.

Una vez realizadas las consultas con la Función Pública, se aplicaron los filtros a los Servicios brindados por el Instituto y resultaron que se ajustan a lo normado para registrar como OPAS (Otros Procedimientos Administrativos y de Servicio) y publicar en el portal SUIT los siguientes:

* Asistencia Técnica
* Registro Biblioteca Virtual para Ciegos de Colombia

# 6. Variables de medición de la caracterización

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

6.1 Geográficas:

A través de esta se identifican grupos representativos de cada área geográfica.

6.1.1. Ubicación:

Se detallan los departamentos en donde están ubicadas las personas con discapacidad visual, según el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, Año 2020

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DEPARTAMENTO | Conteo de personas con discapacidad visual | Porcentaje |
| 05 - ANTIOQUIA | 52.217 | 10,12% |
| 08 - ATLÁNTICO | 12.619 | 2,44% |
| 11 - BOGOTÁ, D.C. | 107.828 | 20,89% |
| 13 - BOLÍVAR | 13.431 | 2,60% |
| 15 - BOYACÁ | 16.429 | 3,18% |
| 17 - CALDAS | 8.415 | 1,63% |
| 18 - CAQUETÁ | 5.676 | 1,10% |
| 19 - CAUCA | 10.038 | 1,94% |
| 20 - CESAR | 13.303 | 2,58% |
| 23 - CÓRDOBA | 11.514 | 2,23% |
| 25 - CUNDINAMARCA | 17.723 | 3,43% |
| 27 - CHOCÓ | 2.054 | 0,40% |
| 41 - HUILA | 24.080 | 4,67% |
| 44 - LA GUAJIRA | 6.856 | 1,33% |
| 47 - MAGDALENA | 16.111 | 3,12% |
| 50 - META | 8.197 | 1,59% |
| 52 - NARIÑO | 25.016 | 4,85% |
| 54 - NORTE DE SANTANDER | 13.763 | 2,67% |
| 63 - QUINDIO | 8.511 | 1,65% |
| 66 - RISARALDA | 12.230 | 2,37% |
| 68 - SANTANDER | 28.938 | 5,61% |
| 70 - SUCRE | 12.622 | 2,45% |
| 73 - TOLIMA | 16.372 | 3,17% |
| 76 - VALLE DEL CAUCA | 53.804 | 10,42% |
| 81 - ARAUCA | 3.298 | 0,64% |
| 85 - CASANARE | 6.247 | 1,21% |
| 86 - PUTUMAYO | 5.129 | 0,99% |
| 88 - ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | 475 | 0,09% |
| 91 - AMAZONAS | 941 | 0,18% |
| 94 - GUAINÍA | 120 | 0,02% |
| 95 - GUAVIARE | 767 | 0,15% |
| 97 - VAUPÉS | 251 | 0,05% |
| 99 - VICHADA | 347 | 0,07% |
| NO DEFINIDO | 821 | 0,16% |
| TOTAL | **516.143** | 100,00% |

FUENTE: Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, Año 2020

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

## Organizaciones De Personas Con Discapacidad Visual Del País

De acuerdo a los datos obtenidos en subdirección se tienen registradas las siguientes entidades

| 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 | Monica Hernandez Bedoya |
| Antioquia | Medellín | ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE ANTIOQUIA ASOCIPAISAS, | oscaralvarezsiberiano@gmail.com | Oscar Adolfo Alvarez Garcia  |
| Antioquia | Medellín | UNIÓN ANTIOQUEÑA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL | unionlimitadosvisuales@gmail.com | Yobani Vasquez 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 Martinez 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 |
| Bolivar | 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  |
| Caqueta | 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 |
| Cordoba | Montería | ASOCIACIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL DE CÓRDOBA - ASODIVICOR | adismacias@hotmail.com | Jorge Armando Meza Licona |
| Cordoba | Montería | ASOCIACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE MONTERIA - APDIVMON  | apdivmon@gmail.com palacios.cqta@hotmail.com  | Jarbey Palacios Bejarano |
| Cordoba | 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 Ceron |
| La Guajira | Maicao | ASOCIACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE MAICAO  | jaermango@gmail.com | Javier Manjarres |
| 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 |
| Directora Jacquelin 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 |
| Quindio | 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 |
| Vaupes | Mitú | FUNDACIÓN VIDA DIVERS | funvidiv2020@gmail.com | Alejandra Enerieth Ospina H. |

## 6.1.2. Población del Territorio Nacional

Teniendo en cuenta, los datos del Censo de población del DANE efectuado en el 2018, se puede afirmar que el 18.7% de la población colombiana manifiestan “Dificultad para ver de lejos, cerca o alrededor” [[3]](#footnote-3) y un total de 3.065.361 personas manifiestan tener discapacidad visual . En elación con el Registro de Localización y Caracterización de personas con discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, al año 2020 existen en Colombia 1.555.708 personas con discapacidad de las cuales 516.143 tienen discapacidad visual.

Ahora bien, según el SIMAT con corte a 2022 la cantidad de estudiantes se redujo en 859 niños ya que en 2019 se reportaron 9.513 y en el año 2022 hay registrados 8.654.

A continuación, se detalla la cantidad de personas con discapacidad visual según las diferentes fuentes estadísticas:

| **FUENTE** | **MAGNITUD** | **VARIABLE** | **PESO %** |
| --- | --- | --- | --- |
| CENSO General DANE 2018 | 44.164.417 | Población total | 100% |
| 3.065.361 | Personas con discapacidad | 6,9% |
| 573.222[[4]](#footnote-4) | Personas que no pueden ver de cerca, de lejos o a su alrededor | 18,7% |
| Registro de Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad- RLCPD Año 2020 | 1.555.708 | Personas con discapacidad registradas | 100% |
| 516.143 | Personas con discapacidad visual registradas | 33,18% |
| Sistema de Información de Matrículas – SIMAT del Ministerio de Educación Nacional Año 2022 | 9.059 | Niños, niñas y jóvenes con discapacidad visual matriculados | 100% |

Fuente: Datos recopilados INCI

## 6.2. 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:

### 6.2.1. Edad:

Se detallan los usuarios por rangos de edades

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Edad | Conteo de personas con discapacidad visual | PORCENTAJE |
| De 0 a 09 años | 7.225 | 1,4% |
| De 10 a 19 años | 29.635 | 5,7% |
| De 20 a 29 años | 44.052 | 8,5% |
| De 30 a 39 años | 34.825 | 6,7% |
| De 40 a 49 años | 35.613 | 6,9% |
| De 50 a 59 años | 56.950 | 11,0% |
| De 60 a 69 años | 79.691 | 15,4% |
| De 70 a 79 años | 83.289 | 16,1% |
| De 80 años o más | 141.748 | 27,5% |
| No Definido | 220 | 0,0% |
| No Reportado | 2.895 | 0,6% |
| TOTAL | **516.143** | 100% |

FUENTE: Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, Año 2020

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la mayor cantidad de personas con discapacidad visual es mayor de 80 años, seguida de la mayor de 70, luego 60 y 50 años. Posteriormente, se ubica el rango de personas que se encuentran entre 20 y 29 años.

### 6.2.2. Genero:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Genero | Conteo de personas con discapacidad visual | PORCENTAJE |
| FEMENINO | 269.061 | 52,13% |
| MASCULINO | 246.805 | 47,82% |
| NO DEFINIDO | 36 | 0,01% |
| NR - NO REPORTADO | 241 | 0,05% |
| TOTAL | **516.143** | 100% |

FUENTE: Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, Año 2020

En cuanto al género de las personas con discapacidad visual se encuentra que la cantidad de hombres y mujeres ciegas y con baja visión es muy similar ya que existe un 52,13% de mujeres y un 47,82% de hombres.

7.2.3 Ocupación:

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedican las personas con discapacidad visual que se encuentran entre 25 y 60 años por departamento en el país.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Departamento | Agrícola | Comercio | Industria | No aplica | NO DEFINIDO | Otra actividad | Pecuaria | Servicios | TOTAL |
| 05 - ANTIOQUIA | 1.682 | 864 | 267 | 46.889 | 433 | 1.070 | 47 | 965 | 52.217 |
| 08 - ATLÁNTICO | 138 | 211 | 25 | 11.241 | 474 | 307 | 10 | 213 | 12.619 |
| 11 - BOGOTÁ, D.C. | 180 | 3.682 | 1.465 | 93.567 | 922 | 2.552 | 25 | 5.435 | 107.828 |
| 13 - BOLÍVAR | 293 | 271 | 50 | 11.680 | 347 | 384 | 53 | 353 | 13.431 |
| 15 - BOYACÁ | 728 | 202 | 72 | 14.600 | 243 | 328 | 33 | 223 | 16.429 |
| 17 - CALDAS | 387 | 139 | 53 | 7.290 | 76 | 190 | 10 | 270 | 8.415 |
| 18 - CAQUETÁ | 432 | 139 | 18 | 4.505 | 117 | 275 | 10 | 180 | 5.676 |
| 19 - CAUCA | 584 | 122 | 26 | 8.772 | 128 | 252 | 7 | 147 | 10.038 |
| 20 - CESAR | 459 | 358 | 56 | 11.221 | 190 | 544 | 43 | 432 | 13.303 |
| 23 - CÓRDOBA | 226 | 145 | 13 | 10.442 | 151 | 347 | 10 | 180 | 11.514 |
| 25 - CUNDINAMARCA | 672 | 368 | 123 | 15.464 | 293 | 477 | 19 | 307 | 17.723 |
| 27 - CHOCÓ | 60 | 41 | 9 | 1.715 | 11 | 149 | 10 | 59 | 2.054 |
| 41 - HUILA | 1.619 | 489 | 69 | 20.308 | 25 | 952 | 28 | 590 | 24.080 |
| 44 - LA GUAJIRA | 102 | 241 | 31 | 5.166 | 709 | 344 | 15 | 248 | 6.856 |
| 47 - MAGDALENA | 417 | 382 | 76 | 12.580 | 909 | 960 | 48 | 739 | 16.111 |
| 50 - META | 326 | 202 | 39 | 6.852 | 289 | 280 | 23 | 186 | 8.197 |
| 52 - NARIÑO | 1.314 | 521 | 171 | 20.174 | 981 | 873 | 73 | 909 | 25.016 |
| 54 - NORTE DE SANTANDER | 528 | 470 | 54 | 11.386 | 606 | 490 | 19 | 210 | 13.763 |
| 63 - QUINDIO | 192 | 178 | 21 | 7.669 | 34 | 259 | 2 | 156 | 8.511 |
| 66 - RISARALDA | 296 | 448 | 196 | 10.158 | 131 | 447 | 8 | 546 | 12.230 |
| 68 - SANTANDER | 1.411 | 745 | 349 | 24.018 | 509 | 709 | 42 | 1.155 | 28.938 |
| 70 - SUCRE | 258 | 200 | 33 | 11.159 | 346 | 416 | 21 | 189 | 12.622 |
| 73 - TOLIMA | 878 | 224 | 44 | 14.375 | 213 | 394 | 13 | 231 | 16.372 |
| 76 - VALLE DEL CAUCA | 478 | 1.308 | 464 | 46.704 | 922 | 2.022 | 28 | 1.878 | 53.804 |
| 81 - ARAUCA | 102 | 77 | 5 | 2.892 | 64 | 90 | 3 | 65 | 3.298 |
| 85 - CASANARE | 332 | 107 | 27 | 5.288 | 115 | 215 | 19 | 144 | 6.247 |
| 86 - PUTUMAYO | 424 | 122 | 36 | 4.032 | 68 | 246 | 11 | 190 | 5.129 |
| 88 - ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | 1 | 4 | 1 | 397 | 13 | 28 | 1 | 30 | 475 |
| 91 - AMAZONAS | 23 | 38 | 10 | 749 | 22 | 24 | 6 | 69 | 941 |
| 94 - GUAINÍA | 2 | 2 |   | 109 | 1 | 1 | 1 | 4 | 120 |
| 95 - GUAVIARE | 50 | 25 | 4 | 630 | 10 | 18 | 3 | 27 | 767 |
| 97 - VAUPÉS | 10 | 3 |   | 199 | 8 | 18 |   | 13 | 251 |
| 99 - VICHADA | 9 | 8 |   | 283 | 15 | 18 |   | 14 | 347 |
| NO DEFINIDO | 54 | 13 | 4 | 697 | 14 | 21 | 3 | 15 | 821 |
| TOTAL | **14.667** | **12.349** | **3.811** | **443.211** | **9.389** | **15.700** | **644** | **16.372** | **516.143** |

FUENTE: Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, Año 2020

La tabla anterior muestra que las personas con discapacidad visual en su gran mayoría se dedican a prestación de servicios ya que existen 16.372 que equivalen al 3,2% del total de la población ciega y con baja visión laborando. Sin embargo, es importante aclarar que el ítem “No aplica” tiene registradas 443.211 personas que corresponden a 85,9%, lo cual impide tener una visión real de la ocupación de las personas ciegas y con baja visión según esta fuente de información.

### 6.2.4 Educación

La siguiente tabla indica los Departamentos en donde se encuentran los estudiantes ciegos y con baja visión según cifras del SIMAT – MEN al 2022

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DEPARTAMENTO | BAJA VISION | CEGUERA | TOTAL GENERAL |
| Antioquia | 750 | 521 | 1271 |
| Atlántico | 313 | 104 | 417 |
| Bogotá, D.C. | 510 | 291 | 801 |
| Bolívar | 198 | 129 | 327 |
| Boyacá | 143 | 68 | 211 |
| Caldas | 119 | 83 | 202 |
| Caquetá | 66 | 30 | 96 |
| Cauca | 305 | 156 | 461 |
| Cesar | 114 | 57 | 171 |
| Córdoba | 183 | 168 | 351 |
| Cundinamarca | 416 | 144 | 560 |
| Chocó | 52 | 64 | 116 |
| Huila | 161 | 69 | 230 |
| La Guajira | 153 | 76 | 229 |
| Magdalena | 205 | 84 | 289 |
| Meta | 111 | 46 | 157 |
| Nariño | 157 | 82 | 239 |
| Norte de Santander | 219 | 84 | 303 |
| Quindío | 69 | 10 | 79 |
| Risaralda | 188 | 46 | 234 |
| Santander | 358 | 161 | 519 |
| Sucre | 176 | 90 | 266 |
| Tolima | 228 | 123 | 351 |
| Valle | 519 | 272 | 791 |
| Arauca | 48 | 29 | 77 |
| Casanare | 87 | 27 | 114 |
| Putumayo | 80 | 14 | 94 |
| San Andrés | 6 | 2 | 8 |
| Amazonas | 10 | 11 | 21 |
| Guainía | 15 | 1 | 16 |
| Guaviare | 13 | 13 | 26 |
| Vaupés | 5 | 7 | 12 |
| Vichada | 14 | 6 | 20 |
| TOTAL | 5991 | 3068 | 9059 |

Fuente: Sistema Integrado de Matrícula Año 2022 -SIMAT

Lo anterior muestra que la mayor cantidad de población estudiantil con discapacidad visual se encuentra en los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca, Bogotá D.C, Cundinamarca y Santander.

### 6.2.6. Estrato socioeconómico

En la siguiente tabla se aprecia la cantidad de personas con discapacidad visual según el departamento de residencia y el estrato

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Departamento | ESTRATO 1 | ESTRATO 2 | ESTRATO 3 | ESTRATO 4 | ESTRATO 5 | ESTRATO 6 | NO REPORTADO | SIN ESTRATO | TOTAL GENERAL |
| 05 - ANTIOQUIA | 17.051 | 22.474 | 9.970 | 870 | 253 | 30 | 3 | 1.566 | 52.217 |
| 08 - ATLÁNTICO | 8.653 | 2.874 | 781 | 55 | 24 | 7 |   | 225 | 12.619 |
| 11 - BOGOTÁ, D.C. | 14.339 | 52.748 | 36.236 | 3.041 | 658 | 270 | 14 | 522 | 107.828 |
| 13 - BOLÍVAR | 11.637 | 1.302 | 236 | 25 | 7 | 4 | 4 | 216 | 13.431 |
| 15 - BOYACÁ | 7.656 | 7.385 | 654 | 44 | 11 | 3 |   | 676 | 16.429 |
| 17 - CALDAS | 3.601 | 3.308 | 895 | 62 | 24 | 10 | 1 | 514 | 8.415 |
| 18 - CAQUETÁ | 4.316 | 683 | 110 | 1 |   |   |   | 566 | 5.676 |
| 19 - CAUCA | 6.958 | 1.276 | 414 | 32 | 4 | 2 | 1 | 1.351 | 10.038 |
| 20 - CESAR | 9.961 | 2.135 | 590 | 33 | 7 | 4 | 2 | 571 | 13.303 |
| 23 - CÓRDOBA | 9.306 | 980 | 120 | 24 | 1 | 1 |   | 1.082 | 11.514 |
| 25 - CUNDINAMARCA | 7.569 | 7.947 | 1.558 | 86 | 6 | 37 | 2 | 518 | 17.723 |
| 27 - CHOCÓ | 1.759 | 29 | 6 |   |   | 1 |   | 259 | 2.054 |
| 41 - HUILA | 16.188 | 6.563 | 518 | 31 | 4 | 5 | 1 | 770 | 24.080 |
| 44 - LA GUAJIRA | 4.475 | 1.379 | 161 | 1 |   | 1 |   | 839 | 6.856 |
| 47 - MAGDALENA | 11.626 | 1.785 | 1.863 | 154 | 57 | 8 |   | 618 | 16.111 |
| 50 - META | 4.714 | 2.498 | 513 | 32 | 4 | 1 |   | 435 | 8.197 |
| 52 - NARIÑO | 19.570 | 3.228 | 410 | 18 |   | 2 | 1 | 1.787 | 25.016 |
| 54 - NORTE DE SANTANDER | 7.606 | 5.275 | 619 | 33 | 1 |   |   | 229 | 13.763 |
| 63 - QUINDIO | 4.308 | 3.061 | 797 | 80 | 28 | 7 | 2 | 228 | 8.511 |
| 66 - RISARALDA | 5.121 | 4.302 | 2.094 | 429 | 71 | 27 | 2 | 184 | 12.230 |
| 68 - SANTANDER | 14.780 | 9.846 | 3.177 | 337 | 15 | 8 | 7 | 768 | 28.938 |
| 70 - SUCRE | 10.675 | 1.501 | 172 | 18 | 2 | 1 |   | 253 | 12.622 |
| 73 - TOLIMA | 8.909 | 5.562 | 594 | 47 | 3 |   | 4 | 1.253 | 16.372 |
| 76 - VALLE DEL CAUCA | 24.730 | 19.984 | 7.390 | 587 | 287 | 69 | 2 | 755 | 53.804 |
| 81 - ARAUCA | 2.565 | 538 | 65 | 1 |   |   |   | 129 | 3.298 |
| 85 - CASANARE | 3.771 | 1.466 | 178 | 3 | 1 |   | 4 | 824 | 6.247 |
| 86 - PUTUMAYO | 4.136 | 282 | 12 | 3 |   |   |   | 696 | 5.129 |
| 88 - ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | 151 | 240 | 72 | 7 | 2 |   |   | 3 | 475 |
| 91 - AMAZONAS | 236 | 287 | 44 | 17 | 1 |   |   | 356 | 941 |
| 94 - GUAINÍA | 23 | 23 |   |   |   |   |   | 74 | 120 |
| 95 - GUAVIARE | 570 | 98 | 5 | 19 |   |   | 1 | 74 | 767 |
| 97 - VAUPÉS | 81 | 4 |   |   |   | 1 |   | 165 | 251 |
| 99 - VICHADA | 216 | 11 | 1 |   |   |   |   | 119 | 347 |
| NO DEFINIDO | 531 | 168 | 22 | 1 |   |   | 39 | 60 | 821 |
| TOTAL | **247.788** | **171.242** | **70.277** | **6.091** | **1.471** | **499** | **90** | **18.685** | **516.143** |

FUENTE: Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, Año 2020

La tabla anterior muestra que el 48% (247.788 personas) se ubica dentro del Estrato socioeconómico 1, el 33,2% (171.242 personas) en Estrato socioeconómico 2, el 13,6% (70.277 personas) dentro del Estrato socioeconómico 3, el 1,2% (6.091 personas) dentro del estrato 4, el 0,3% (1.471 personas) en estrato 5 y el 0.1% (499 personas) en estrato 6.

## 7.3 Variables Intrínsecas

Estas variables hacen referencia a actividades, preferencias individuales o estilos de vida de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

### 7.3.1. Acceso a canales:

1. Se detallan los canales a través de los cuales el INCI atiende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD- en la oficina de atención ciudadano:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANAL DE ATENCIÓN PQRSD | Número de peticiones | Porcentaje |
| Verbal Telefónico | 88 | 2% |
| Correo Electrónico | 1974 | 47% |
| Personal (Externa O Interna) | 1523 | 36% |
| VERBAL – PERSONAL (Exclusivo Servicio Al Ciudadano) | 58 | 1% |
| Chat | 138 | 3% |
| Página Web | 346 | 8% |
| Correo Postal (Empresas Mensajería) | 85 | 2% |
| TOTAL | 4212 | 100% |

FUENTE: Informes PQRSD abril de 2022 a junio de 2023, elaborado por el Proceso de Servicio al Ciudadano INCI

De acuerdo con la tabla anterior se encuentra que el canal más utilizado por los usuarios para la comunicación con la entidad es el correo electrónico ya que cuenta con 1974 peticiones (47%), posteriormente el canal Personal (externa o interna) recibió 1523 correspondientes al (36%) 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 346 requerimientos lo que equivale al 8% , verbalmente se atendieron 58 requerimientos equivalentes al 1%, y por último el canal telefónico atendió 88 peticiones que corresponden al 2%.

b) La siguiente tabla detalla la cantidad de usuarios que consultan la página web por Departamento, se toman las 10 primeras posiciones

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DEPARTAMENTO | CANTIDAD DE USUARIOS PÁGINA WEB | PORCENTAJE |
| Bogotá | 92061 | 24,55% |
| Not set | 49056 | 11,49% |
| Medellín | 24605 | 5,76% |
| Cali | 13947 | 3,27% |
| Barranquilla | 13626 | 3,19% |
| México City | 12274 | 2,87% |
| Bucaramanga | 4942 | 1,16% |
| Arjona | 4704 | 1,10% |
| Santiago de chile | 4552 | 1,07% |
| Caracas , Venezuela | 4435 | 1,04% |

FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI , Not set significa que el ciudadano tiene bloqueado el acceso a su dispositivo

De acuerdo con lo anterior, en el Distrito de Bogotá es el lugar de Colombia donde hay más usuarios que consultan la página web del INCI (24,55%),

Por otra parte, cuando los datos son consolidados por país se encuentra la siguiente información, es importante indicar que para estos cálculos se toman las 10 primeras posiciones:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PAÍS** | **CANTIDAD DE USUARIOS PÁGINA WEB** | **PORCENTAJE** |
| Colombia | 217288 | 52,39% |
| México | 71693 | 17,28% |
| Argentina | 19134 | 4,61% |
| Ecuador | 16245 | 3,92% |
| España | 15097 | 3,64% |
| Venezuela | 13924 | 3,36% |
| Perú | 12724 | 3,07% |
| Chile | 7959 | 1,92% |
| Guatemala | 4739 | 1,14% |
| Estados Unidos | 4553 | 1,10% |

FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI

En cuanto a la audiencia que consulta por ciudades a nivel nacional se encuentran los siguientes resultados:

|  |  |
| --- | --- |
| CIUDADES | CANTIDAD DE USUARIOS PÁGINA WEB |
| Bogotá | 91545 |
| Antioquia | 32330 |
| Not set | 20107 |
| Valle del Cauca | 18478 |
| Atlántico | 14191 |
| Cundinamarca | 9388 |
| Santander | 8439 |
| Bolívar | 6366 |
| Boyacá | 3572 |
| Tolima | 3554 |
| Nariño | 3547 |
| Meta | 3539 |
| Huila | 2920 |

FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI

c) En relación con la edad de las personas que consultan la página web, se cuenta con la siguiente información, la cual se evidencia por rango de edades así:

FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI Junio de 2022 a Junio de 2023

En la gráfica anterior se evidencia que la mayor cantidad de visitas se encuentra en el rango 18 a 24 años con un 29.90%, seguido de las que se encuentran entre 25 a 34 años con un 23,04%, quienes menos consultan se encuentran en el rango de Mayores de 65 años con un 6,49%.

Ahora bien, frente al género de las personas que consultan la página se encuentra la siguiente información:

FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI junio de 2022 a junio de 2023

### 7.3.2 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.

1. A continuación, se detallan los ejes temáticos consultados por parte de los ciudadanos desde el 01 de abril de 2022 al 30 de junio de 2023:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ejes Temáticos | Total PQRSD recibidas | Porcentaje |
| Acción De Tutela/Acción Popular/Peticiones De Autoridades | 34 | 1% |
| Accesibilidad | 221 | 5% |
| Biblioteca Virtual | 189 | 4% |
| Solicitudes De Documentos E Información | 359 | 8% |
| Inclusión Educativa | 127 | 3% |
| Material Pedagógico | 71 | 2% |
| Inci Radio | 21 | 0,47% |
| Inclusión Laboral | 55 | 1% |
| Imprenta Nacional Para Ciegos | 321 | 7% |
| Orientación A Las Personas Con Discapacidad Visual, Familias Y Colectivos | 1082 | 24% |
| Trabajos De Investigación | 60 | 1% |
| Remisiones Optometría | 80 | 2% |
| Tienda Inci | 30 | 1% |
| Participación Ciudadana Opiniones Sugerencias, Quejas, Reclamos, Recomendaciones Y Felicitaciones | 10 | 0% |
| Otros Tramites | 1428 | 32% |
| Informativo | 400 | 9% |
| Total | 4488 | 100% |

FUENTE: Informes PQRSD 2022 y 2023, elaborado por el Proceso de Servicio al Ciudadano INCI

De acuerdo con la tabla anterior se observa que del 01 de abril de 2022 al 30 de junio de 2023 las peticiones más consultadas fueron temas relacionados con orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos correspondiente al 24%. Otro de los ejes con mayor número de peticiones recibió fue el que tiene que ver con otros trámites que se refiere a temas administrativos, durante el trimestre evaluado se revivieron solicitudes que tienen que ver con la asesoría en accesibilidad con un 5% del total de solicitudes recibidas por la entidad.

1. La siguiente tabla muestra las secciones de la página web del INCI más visitadas por los usuarios:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SECCIÓN PÁGINA WEB | Número de visitas  | Porcentaje |
| www.inci.gov.co/blog/los-medios-de-comunicacion-traves-de-los-tiempos | 136.002 | 17,93% |
| www.inci.gov.co/blog/la-evolucion-del-cine-desde-su-nacimiento | 56.936 | 7,51% |
| www.inci.gov.co/   | 49.625 | 6,54% |
| www.inci.gov.co/blog/logros-y-desafios-de-la-constitucion-de-1991  | 40.527 | 5,34% |
| www.inci.gov.co/blog/por-que-celebramos-el-dia-del-idioma | 23.044 | 3,04% |
| www.inci.gov.co/tienda | 18.884 | 2,49% |
| www.inci.gov.co/blog/certificado-de-discapacidad-que-es-como-obtenerlo-y-cuales-son-sus-beneficios | 15.782 | 2,08% |
| www.inci.gov.co/blog/pasos-para-solicitar-el-certificado-de-discapacidad | 14.861 | 1,96% |
| www.inci.gov.co/blog/la-importancia-del-braille-para-las-personas-con-discapacidad-visual | 12.119 | 1,60% |
| www.inci.gov.co/blog/la-discapacidad-en-colombia-segun-estadisticas-del-dane | 8.722 | 1,15% |

 FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI

La Tabla evidencia que el www.inci.gov.co/blog/los-medios-de-comunicacion-traves-de-los-tiempos con el 17,93%, [www.inci.gov.co/blog/la-evolucion-del-cine-desde-su-nacimiento](http://www.inci.gov.co/blog/la-evolucion-del-cine-desde-su-nacimiento) con el 7,51%, [www.inci.gov.co/blog/logros-y-desafios-de-la-constitucion-de-1991 5,34](http://www.inci.gov.co/blog/logros-y-desafios-de-la-constitucion-de-1991%C2%A05%2C34) % son las secciones más consultadas de la página web de la Entidad.

Ahora bien, frente al relacionamiento estado-ciudadano el proceso de servicio al ciudadano para el año 2023 primer semestre se contó con un formulario en el cual se registra al ciudadano que solicita orientación o información general a través de los diferentes canales dispuestos para la atención al ciudadano como lo son : correo electrónico(virtual): aciudadano@inci.gov.co , a través del chat (mensajería) de WhatsApp : 3168741014, a través de llamada telefónica : 6013846666 extensión 110 y 3168741014 en la siguiente tabla encontramos los siguientes resultados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANAL | N° de Atenciones recibidas en la oficina de servicio al ciudadano | Porcentaje |
| MENSAJERIA | 757 | 72% |
| VIRTUAL | 45 | 4% |
| TELFÓNICO | 161 | 15% |
| PRESENCIAL | 92 | 9% |
| TOTAL | **1055** | **100%** |

FUENTE: Proceso servicio al ciudadano primer semestre 2023

Como se evidencia en la gráfica posterior los ciudadanos a través de chat (mensajería) interactúan con mayor frecuencia en un 72% con la entidad y solicita orientación sobre diferentes temas misionales.

FUENTE: Proceso servicio al ciudadano primer semestre 2023

De otro lado frente al tipo de discapacidad de los ciudadanos que consultan se evidencia que mayormente son personas con discapacidad visual, sin embargo, hay otras personas con diferentes discapacidades como se muestra a continuación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Discapacidad | Total atenciones | Porcentaje |
| Baja Visión | 79 | 7,51% |
| Ciego | 75 | 7,13% |
| Discapacidad | 9 | 0,86% |
| Discapacidad Auditiva | 4 | 0,38% |
| Discapacidad Autismo | 1 | 0,10% |
| DISCAPACIDAD Diagnóstico De Hemiparesia Derecha Y Epilepsia | 1 | 0,10% |
| Discapacidad Física | 7 | 0,67% |
| Discapacidad Mental | 1 | 0,10% |
| Discapacidad Múltiple | 2 | 0,19% |
| DISCAPACIDAD Retraso En El Neurodesarrollo, Hipotonía Muscular, Epilepsia. | 1 | 0,10% |
| Discapacidad Visual | 19 | 1,81% |
| Hemofilia | 1 | 0,10% |
| Movilidad Reducida | 3 | 0,29% |
| No Presenta Discapacidad | 830 | 78,90% |
| No Reporta | 16 | 1,52% |
| Poliomielitis | 1 | 0,10% |
| Síndrome De Down | 4 | 0,38% |
| Sordo ceguera | 1 | 0,10% |
| TOTAL | 1055 | 100% |

FUENTE: Proceso servicio al ciudadano primer semestre 2023

# 7.3.3 Servicios ofertados a la ciudadanía

## **Tienda INCI**

Frente al servicio de la tienda en el primer semestre de 2023 fueron atendidos a través de ventas efectivas 310 ciudadanos como relacionamos a continuación

FUENTE: Proceso Unidades productivas –Tienda inci primer semestre 2023

El mes que tuvo mayor interacción para la compra de productos de la tienda fue el mes de marzo con el 19% de las ventas lo que significa que se realizaron 59 ventas efectivas en el mes

## **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; se encontraron los siguientes datos es importante indicar que los datos que se presentarán en la siguiente gráfica se toman datos de la plataforma de Dspace y del formulario de registro , de otro lado frente al tema de las consultas se refiere a la cantidad de libros que son descargados estos datos son tomados de la plataforma Dspace:

FUENTE: Proceso Biblioteca virtual para ciegos -INCI-

## Producción radial

De otro lado frente al proceso de la emisora se encuentran los siguientes datos :

En cuanto al total de visitas se relacionan en al siguiente tabla los 10 primeros países

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PAIS** | **VISITAS PÁGINA** | **PORCENTAJE** |
| Colombia | 4530 | 80,6% |
| Peru | 613 | 10,9% |
| Mexico | 114 | 2,0% |
| Argentina | 112 | 2,0% |
| España | 91 | 1,6% |
| Estados Unidos | 28 | 0,5% |
| Cuba | 13 | 0,2% |
| Ecuador | 12 | 0,2% |
| Honduras | 11 | 0,2% |
| Francia | 9 | 0,2% |

FUENTE: Proceso emisora inci

En cuanto a las consultas a nivel nacional se encuentran los siguientes datos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CIUDAD**  | **VISITAS PÁGINA** | **PORCENTAJE**  |
| Bogotá | 3775 | 67,18% |
| Not set | 700 | 12,46% |
| Bucaramanga | 177 | 3,15% |
| Medellín | 107 | 1,90% |
| Cali | 71 | 1,26% |
| Soacha | 49 | 0,87% |
| Cúcuta | 29 | 0,52% |
| Madrid | 27 | 0,48% |
| Rosario | 26 | 0,46% |
| Zipaquirá | 26 | 0,46% |

FUENTE: Proceso emisora inci

Es importante indicar que la emisora tiene dos tipos de usuarios que son los que ya se encuentran fidelizados y aquellos que son nuevos, a continuación, relacionamos los datos correspondientes los tipos de usuario que vistan la página

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de Usuario** | **Visitas** | **Porcentaje** |
| Visitantes nuevos | 3559 | 63,34% |
| Visitantes recurrentes | 2060 | 36,66% |
| TOTAL | 5619 | 100,00% |

FUENTE: Proceso emisora inci

**Análisis a través de las encuestas de satisfacción ciudadana 2022 y 2023**

Finalmente a través del consolidado de encuestas de satisfacción del año 2022 y primer semestre 2023 se tomaron datos para reconocer a las ciudadanías que están interactuando con la entidad; dichas encuestas se aplicaron de forma presencial y a través de medio virtual (WhatsApp), se obtuvieron los siguientes resultados:

FUENTE: Elaboración propia con base en las encuestas de satisfacción 2022 y 2023

En la gráfica anterior en la que se pregunta por la condición visual se evidencia que el grupo poblacional con discapacidad visual que ha interactuado con la entidad es el de ceguera, lo que demostraría que los ciudadanos objeto de la atención se acercan para solicitar información sobre los servicios prestados a la población con discapacidad visual.

FUENTE: Elaboración propia con base en las encuestas de satisfacción 2022 y 2023

Con respecto a la pregunta realizada a los ciudadanos sobre el género, se encuentra que el género femenino es el que más consulta sobre los servicios de la entidad, esto con el fin de garantizar sus derechos y acceder a otros.

Ahora bien, frente a la edad de los ciudadanos que consultan o se acercan a la entidad se encuentra que:

FUENTE: Elaboración propia con base en las encuestas de satisfacción 2022 y 2023

El gráfico anterior permite evidenciar que durante el periodo comprendido entre el año 2022 y 2023 los ciudadanos en el rango de edad de más de 50 años , fueron quienes más consultaron con un 35%, seguido del rango 21-35 años con un 31%; en el rango de edad de 36-50 años se recibió el 29% finalmente el menor rango de ciudadanos encuestados fue el de 0-20 años que se encuentra que 6% de las encuestas fueron contestadas por ciudadanos en este rango de edad.

1. Misión INCI, \\DCINCI\Compartida\SIG\Generalidades del Sistema Integrado de Gestión\Documentos generales del SIG\Lineamientos del Sistema\Vigentes [↑](#footnote-ref-1)
2. Resolución INCI 20191010002203 de 30 de agosto de 2019 [↑](#footnote-ref-2)
3. Diario El Tiempo, articulo “Discapacitados: 3 de cada 10 han recibido pago por un trabajo”, publicado 31 mayo 2019. [↑](#footnote-ref-3)
4. Calculo propio a partir de la cifra divulgada por el DANE en el Diario El Tiempo artículo publicado 31 de mayo 2019 [↑](#footnote-ref-4)