****

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS

ABRIL DE 2020

BOGOTÁ, D.C.

Contenido

[1. PRESENTACIÓN 2](#_Toc38524559)

[2. OBJETIVO GENERAL 3](#_Toc38524560)

[3. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA 3](#_Toc38524561)

[3.1 Política de Servicio al Ciudadano 3](#_Toc38524562)

[3.2. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 3](#_Toc38524563)

[3.3. Sistema Unificado de Información de Trámites – SUIT 4](#_Toc38524564)

[3.4 Gobierno Digital 4](#_Toc38524565)

[4. GRUPOS DE VALOR 4](#_Toc38524566)

[1. Comunidad educativa e instructores del SENA 4](#_Toc38524567)

[2. Web Master, jefes de prensa, comunicadores y publicadores de información digital 4](#_Toc38524568)

[3. Personas con discapacidad visual 4](#_Toc38524569)

[4. Entidades públicas y privadas 4](#_Toc38524570)

[5. PARTES INTERESADAS 6](#_Toc38524571)

[6. OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT 6](#_Toc38524572)

[7. VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN 6](#_Toc38524573)

[7.1 Geográficas 6](#_Toc38524574)

[7.1.1. Ubicación 6](#_Toc38524575)

[7.1.2. Población 15](#_Toc38524576)

[Fuente: Datos recopilados INCI 15](#_Toc38524577)

[7.2. Demográficas: 16](#_Toc38524578)

[7.2.1. Edad: 16](#_Toc38524579)

[7.2.2. Genero: 17](#_Toc38524580)

[7.2.3 Ocupación 17](#_Toc38524581)

[7.2.4 Educación 18](#_Toc38524582)

[7.2.6. Estrato socioeconómico 20](#_Toc38524583)

[7.3 Variables Intrínsecas 21](#_Toc38524584)

[7.3.1. Acceso a canales 21](#_Toc38524585)

[7.3.2 Conocimiento 24](#_Toc38524586)

# 1. PRESENTACIÓN

“Una caracterización de usuarios es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio”.

Para el INCI es por lo tanto indispensable reconocer esta diversidad e identificar las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus 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 usuarios y/o se logre una participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

“Cuando se tienen claras las necesidades y expectativas de los grupos de valor, es posible presentar ofertas de servicios focalizadas, en lugar de tratar de satisfacer a todos con una oferta unificada. Por el contrario, desconocer la diversidad de usuarios evita que se logre el máximo beneficio para estos pues en el desarrollo de servicios no se incluyen las actitudes, preferencias e incluso necesidades de quienes acuden a la entidad en busca de información, trámites y/o servicios”.[[1]](#footnote-1)

Este documento se elabora así mismo, en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2020, en el componente de rendición de cuentas, con el fin 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.

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”[[2]](#footnote-2), 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.

# 2. OBJETIVO GENERAL

Identificar y categorizar los grupos de valor y partes interesadas 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.

# 3. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA

## 3.1 Política de Servicio al Ciudadano

Según el CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”. Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

## 3.2. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Según la Ley 1474 de 2011 “el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna”, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, razón por la cual se debe conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la realización de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos).

## 3.3. Sistema Unificado de Información de Trámites – SUIT

Para el registro de los trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización y optimización de trámites y procedimientos de cara al cliente (OPAs), es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente estos servicios, de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades.

##

## 3.4 Gobierno Digital

En la implementación de la estrategia de gobierno digital, la caracterización permite conocer a los usuarios de los servicios de la Entidad y lo grupos de interés, con lo cual se podrá adecuar la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación más eficientemente a sus expectativas y necesidades, involucrándoles en procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

# 4. GRUPOS DE VALOR

Se definen como grupos de valor del Instituto Nacional para Ciegos a las personas con discapacidad visual, Organizaciones de Personas con Discapacidad visual y entidades públicas y privadas que ofertan servicios para su beneficio. A continuación se detallan por cada servicio misional.[[3]](#footnote-3)

a) Servicio de asistencia técnica en educación inclusiva para la población con discapacidad visual:

1. Secretarías de Educación

2. Comunidad educativa

3. Agentes educativos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

b) Servicio de asistencia técnica en accesibilidad para la población con discapacidad visual:

## 1. Comunidad educativa e instructores del SENA

## 2. Web Master, jefes de prensa, comunicadores y publicadores de información digital

## 3. Personas con discapacidad visual

## 4. Entidades públicas y privadas

c) Servicio de asistencia técnica en empleabilidad para la población con discapacidad visual:

1. Instructores, profesionales del SENA, Agencias de empleo Públicas y Privadas e Instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano

2. Organizaciones de personas con discapacidad visual

3. Personas con discapacidad visual

4. Entidades públicas y privadas

d) Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento organizacional de personas con discapacidad visual:

1. Organizaciones de personas con discapacidad visual y asociaciones de padres de familia

2. Personas con discapacidad visual

e) Servicio de asesoría jurídica para la población con discapacidad visual y sus colectivos:

1. Personas con discapacidad, familiares y colectivos de personas con discapacidad.

f) Servicio de acceso a la cultura para población con discapacidad visual:

1. Personas con discapacidad visual, familias y colectivos

2. Entidades públicas y privadas

g) Servicio de biblioteca virtual para ciegos

Personas con discapacidad visual residentes en Colombia.

h) Servicio de dotación de material impreso en formato macrotipo, sistema braille y relieve para población con discapacidad visual:

1. Instituciones educativas

2. Bibliotecas

3. Entidades para la atención de la primera infancia en sus diferentes modalidades

4. Organizaciones de personas discapacidad visual

i) Servicio de producción de material impreso en formato macrotipo, sistema braille y relieve para población con discapacidad visual y señalización en sistema braille

1. Personas naturales

2. Entidades públicas o privadas

j) Servicio de distribución de productos especializados para personas con discapacidad visual:

1. Personas naturales

2. Entidades públicas y privadas

k) Servicio de producción y emisión radial especializada para población con discapacidad visual y público en general

1. Personas con discapacidad visual

2. Organizaciones de personas con discapacidad

3. Personas naturales

4. Entidades públicas y privadas

l) Servicio de producción audiovisual accesible para población con discapacidad visual.

1. Personas con discapacidad visual

2. Organizaciones de personas con discapacidad

3. Personas naturales

4. Entidades públicas y privadas

# 5. PARTES INTERESADAS

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

# 6. OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT

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

# 7. VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN

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

7.1 Geográficas:

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

7.1.1. 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 2019

| **DEPARTAMENTO** | **CANTIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL** | **PORCENTAJE** |
| --- | --- | --- |
| ANTIOQUIA | 50.302 | 10% |
| ATLÁNTICO | 12.457 | 2% |
| BOGOTÁ, D.C. | 105.559 | 21% |
| BOLÍVAR | 14.388 | 3% |
| BOYACÁ | 16.627 | 3% |
| CALDAS | 8.279 | 2% |
| CAQUETÁ | 5.635 | 1% |
| CAUCA | 10.049 | 2% |
| CESAR | 13.104 | 3% |
| CÓRDOBA | 11.248 | 2% |
| CUNDINAMARCA | 17.279 | 3% |
| CHOCÓ | 1.871 | 0% |
| HUILA | 20.571 | 4% |
| LA GUAJIRA | 6.690 | 1% |
| MAGDALENA | 15.995 | 3% |
| META | 7.727 | 2% |
| NARIÑO | 24.616 | 5% |
| NORTE DE SANTANDER | 13.535 | 3% |
| QUINDIO | 8.120 | 2% |
| RISARALDA | 11.909 | 2% |
| SANTANDER | 29.487 | 6% |
| SUCRE | 12.347 | 2% |
| TOLIMA | 15.980 | 3% |
| VALLE DEL CAUCA | 52.430 | 10% |
| ARAUCA | 3.256 | 1% |
| CASANARE | 6.335 | 1% |
| PUTUMAYO | 5.072 | 1% |
| ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | 463 | 0,1% |
| AMAZONAS | 930 | 0,2% |
| GUAINÍA | 89 | 0,0% |
| GUAVIARE | 728 | 0,1% |
| VAUPÉS | 218 | 0,0% |
| VICHADA | 325 | 0,1% |
| NO DEFINIDO | 788 | 0,2% |
| **Total general** | **504.409** | **100,0%** |

FUENTE: Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, Año 2019

La tabla anterior muestra que la mayor cantidad de población con discapacidad visual se encuentra en la ciudad de Bogotá, seguido de los departamentos Antioquia, Valle del Cauca, Santander y Nariño.

ORGANIZACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DEL PAÍS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O COLECTIVO** | **DEPARTAMENTO** | **MUNICIPIO** | **PRESIDENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL** | **CORREO ELECTRÓNICO** |
| ASODISA | AMAZONAS | LETICIA | Victor Sanchez Velez  | asodisa\_ dis@hotmail.com |
| UNION NACIONAL DE LIMITADOS VISUALES. UNLV | ANTIOQUIA | MEDELLÍN | Yobani Vasquez Giraldo  | unionlimitadosvisuales@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE ANTIOQUIA ASOCIPAISAS+ | ANTIOQUIA | MEDELLÍN | Oscar Adolfo Alvarez Garcia  | oscaralvarezsiberiano@gmail.com |
| FUNDACION ACUARIO | ANTIOQUIA | MEDELLÍN | Monica Hernandez Bedoya | fundacion.acuario@gmail.com monicahernandezb@outlook.com |
| FUNDACIÓN DISCAPACITADOS CAUCASIA FUNDISCA | ANTIOQUIA | CAUCASIA | Miriam Elena Santos Montes  | fundisca1@gmail.com |
| CORPORACION SUPERANDO BARRERAS | ANTIOQUIA | ITAGÜÍ | Monica Hernandez Bedoya | c.superandobarreras@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES TURBO CON VISIÓN | ANTIOQUIA  | TURBO | Juan Carlos Chaverra Mendoza | juanchamen1@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL MANOS AMIGAS | ARAUCA | ARAUCA  | Daisy Argelia Tineo Vásquez. | asociacionmanosamigas10@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DE MUJERES LIMITADAS VISUALES DE LA COSTA -OMLV- | ATLÁNTICO | BARRANQUILLA | Adny Paternostro | alupab05@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE DISCAPACITADOS ABRIENDO PUERTAS | ATLÁNTICO | SOLEDAD | Yesid Heriberto Liñán Camacho  | abriendopuertas@hotmail.esyesild1967@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DEL ATLÁNTICO - ASODIVAT | ATLÁNTICO | SOLEDAD | Jose Fernando Arzuza Torres | josefernandoarzuza@hotmail.com |
| COORDINADORA NACIONAL DE ORGANIZACIONES DE LIMITADOS VISUALES CONALIVI | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Jorge Muñoz | presidencia@conalivi.net secretaria@conalivi.net  |
| FEDERACION COLOMBIANA DE ORGANIZACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL- FECODIV | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Freddy Alexander Grajales Salinas | fecodivcolombia@gmail.com |
| ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE PERSONAS SORDOCIEGAS SURCOE  | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Samuel Ferney Valencia Monsalve  | sordoceguera@surcoe.org |
| ASOCIACIÓN NACIONAL DE EXALUMNOS DEL CENTRO DE REHABILITACION PARA ADULTOS CIEGOS ANDECRAC | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Benjamin Santos  | andecrac91@hotmail.com  |
| ASOCIACION NACIONAL DE VOLUNTARIOS PRO CENTRO DE REHABILITACION DE ADULTOS CIEGOS ANV-CRAC | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Amparo Pinilla Sandoval | anvcrac@gmail.com |
| COOPERATIVA DE TRABAJO Y SERVICIO DE INVIDENTES -COOTRASIN- | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Eliseo Gomez | cootrasin33@gmail.com |
| FUNDACIÓN ESPERANZA | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Yecenia Fernandez | sigoenalgunlugar@gmail.com  |
| SOCIEDAD COLOMBIANA DE DEFENSA DEL CIEGO SCDC | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Jose Salvador Cifuentes | jscifuentes@hotmail.es  |
| FUNDACIÓN COLOMBIA NUEVO SENTIDO FUNES 21 | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Nestor Fabio Leyva | funes21@gmail.com |
| FUNDACIÓN ALBINOS DE CORAZON  | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Astrid Shirley Garcia Florez | albinosdecorazon@gmail.com |
| FUNDACIÓN SIRIUS | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Tatiana Yelena Rodriguez  | tatiy@hotmail.com fundacionsirius@hotmail.com |
| FUNDACIÓN ALBINOS POR COLOMBIA | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Diana Paola Sanabria Lozano | albinoscolombia@gmail.com |
| ASOCIACION COLOMBIANA DE EMPRESARIOS CON LIMITACIÓN VISUAL. ACEMPRELIV | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Nelson Julian Villamizar. | acempreliv@yahoo.es periodicoproclama@gmail.com |
| CORPORACION PROMOTORA DE LOS ACTORES SOCIOCULTURALES CON LIMITACIONES CORPROCULTURAL | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Maria Yamile Leon Suarez | corprocultural@yahoo.es |
| ASOCIACIÓN EL ARKA | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Jefferson David Ramírez Castillo  | asociacionelarka@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE BOGOTÁ - ASDIVBOG | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Henry Esparza Fajardo | henryesparza1825@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN COLSORCI. COLECTIVO SORDOCIEGOS DE COLOMBIA. | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Jairo Robayo Useche | colsorci@gmail.com |
| FUNDACION SER PENSAR Y ACTUAR | BOGOTÁ | BOGOTÁ | Carlos Andres Manrique | fundacionsentuar@gmail.com |
| FUNDACIÓN PARA INVIDENTES MARIA FERNANDA PEREZ MAGRI | BOLÍVAR | CARTAGENA | Selhma Magri Gaviria | selhmamafe1@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DE CHIQUINQUIRA | BOYACÁ | CHIQUINQUIRA | Francisco Ramírez Garzón | framirezgar@gmail.comasolivichiq@gmail.com |
| FUNDACIÓN DESARROLLO INTEGRAL DEL HOMBRE Y LA MUJER “FUNDIHOM” | BOYACÁ | DUITAMA | Ana Beatriz Forero Silva | superani11@hotmail.com fundihom@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DE DUITAMA -- ALIVIDU | BOYACÁ | DUITAMA | Jorge Enrique Peñaranda Leal | alividu@gmail.com |
| CORPORACION COLECTIVO CULTURAL HOLON CORPHOLON | BOYACÁ | DUITAMA | Alexander Fonseca Perez | corpholon@gmail.comalexpetete@hotmail.es |
| FUNDACIÓN SOL DE ESPERANZA | BOYACÁ | SOGAMOSO | Jaime Alirio Ramirez Cepeda | fundacionsoldeesperanzasog@gmail.com Jaimeramirez01@hotmail.com |
| FUNDACION ARETE  | BOYACÁ | TUNJA | Armando Vasquez  | fundacionaretediversamentehabiles@hotmail.com |
| ASOCIACION DE PERSONAS CON LIMITACIÓN DE PUERTO BOYACA BOYACA - APLIBOY | BOYACÁ | PUERTO BOYACA | Jose Benjamin Avila Cortes. | germanhg-05@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES ALFA | CALDAS | MANIZALES | José Alonso Goméz  | joagoz@hotmail.comjoagoz1@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL "ABRE TUS OJOS" | CALDAS  | MANIZALES | Eucario Ramirez Gonzalez  | asociacionvisualabretusojos@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE CAQUETÁ - ASOCADIV | CAQUETA | FLORENCIA | Pedro Javier Morales Valderrama | javier15mv@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DE CASANARE ASOLIVIC | CASANARE | YOPAL | Henry Ezequiel Huertas Tejedor  | henrrytejador@gmail.com fdl205@gmail.com  |
| CORPORACIÓN PARA LA REHABILITACIÓN Y EL EMPRENDIMIENTO SOCIAL CREES | CAUCA | POPAYAN | Ramon Ernesto Benavides Portilla. | crees.10@hotmail.com |
| CENTRO DE CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA DISCAPACIDAD. | CAUCA | SANTANDER DE QUILICHAO | Carlos Julio Medina Vargas | funcid.quilichao@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DE CESAR -ASOLVICE- | CESAR | VALLEDUPAR | Jaider Enrique Castillo | asolvice@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DEL CHOCO -ADINCHOC- | CHOCÓ | QUIBDÓ | Freddy Garrido Arriaga | adinchoc@yahoo.es fmga077@hotmail.comhenry.garrido1@yahoo.es |
| ASOCIACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE MONTERIA - APDIVMON  | CORDOBA | MONTERIA | Jarbey Palacios Bejarano | apdivmon@gmail.com palacios.cqta@hotmail.com  |
| FUNDACION INCLUSER | CORDOBA | MONTERIA | Ronys López Ayazo  | fincluser@gmail.com |
| CRECIENDO - SIN BARRERA | CORDOBA | MONTERIA | Manuel De Jesus Castro Perez | castromanuel001@gmail.com |
| ASOCIACION DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE CUNDINAMARCA - ASOCUNDIV | CUNDINAMARCA | FUNZA | Brayan Mauricio Triana Herrera | asociacionasocundiv@gmail.com |
| FUNDACION SENTIR PARA VER  | CUNDINAMARCA | FUSAGASUGA | Jairo Gahona Barajas | jgb41@hotmail.com |
| FUNDICOL: FUNDACION DE DISCAPACITADOS INDEPENDIENTES DE COLOMBIA | CUNDINAMARCA | FACATATIVA | Misael Rangel Carreño | fundicol2010@hotmail.com |
| FUNDACIÓN LOS OJOS DEL ALMA  | HUILA | NEIVA | Andrés García Montealegre  | ong.losojosdelalma@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DE PITALITO ASOLIVIP | HUILA | PITALITO | José Oliver Gómez Murcia | asolivip@gmail.com |
| FUNDACIÓN REFLEJOS DEL ALMA | HUILA | PITALITO | Andrés Cabrera | fundacionreflejosdelalma@gmail.comandrescabrera055@gmail.com |
| ASOCIACION DE PERSONAS CIEGAS Y DE BAJA VISIÓN DEL DISTRITO TURISTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA - ASOPCIBVIR | LA GUAJIRA | RIOHACHA | Harvey Carin Gutierrez Pimienta | asopcibvir2017@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DE MUJERES CON DISCAPACIDAD VISUAL DE RIOHACHA - ASOMUJERES | LA GUAJIRA | RIOHACHA | Cecilia del Carmen Quintero Baldovino | ceciliaquintero-09@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE CIENAGA - ASOPDIVICI | MAGDALENA | CIENAGA | Sindy Liliana Orozco Silva | sindy2438@gmail.com |
| ASOCIACION DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD VISUAL UNA NUEVA VISIÓN - ASOPDIVI | MAGDALENA | SANTA MARTA | Ana Maria León Blanco  | asopdivi@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DE INVIDENTES DEL MAGDALENA. ASOINVIMAG | MAGDALENA | SANTA MARTA | Carlos Alberto Cabas Mier | ccabas11@hotmail.com |
| FUNDACION PARA NIÑOS, JOVENES Y ADULTOS EN SITUACION DE DISCAPACIDAD. FUNDADIVI | MAGDALENA | SANTA MARTA | Directora Jacquelin García MedinaPresidente Alfonso Padilla  | fundadivi@hotmail.com |
| FUNDACIÓN PARA INVIDENTES EMMANUEL  | MAGDALENA | SANTA MARTA | Wilson José Fernández Meléndez | fundacionparainvidentes@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DEL MAGDALENA - ASOPDIVIMAG | MAGDALENA | SANTA MARTA | Ana Maria Leon Blanco | asopdivi@gmail.com |
| FUNDA-D FUNDACIÓN PRO-DESARROLLO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD  | MAGDALENA | SANTA MARTA | Alfonso Antonio Gonzalez Arregoces  | funda.dgairasantamarta@gmail.com |
| FUNDACIÓN AMOR POR SANTA MARTA | MAGDALENA | SANTA MARTA | Fredyy Alberto Pinto Rincon | frepinto2015@hotmail.com |
| ASOCIACION DE LIMITADOS VISUALES DEL META ALIVMETA | META | VILLAVICENCIO | John Carlos Martinez | Alivmeta2015@hotmail.com |
| FUNDACIÓN ASDISI FUNDASDISI | NARIÑO | IPIALES | Jose Fernando Burbano Balvin | psrjfer@gmail.comfundasdisi@hotmail.com |
| GRUPO ASOCIATIVO DE TRABAJO NUEVA LUZ | NARIÑO | PASTO | Lucia Lombana | gatnuevaluz@gmail.comlucialombana90@gmail.com |
| ASOCIACION INTEGRAL DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS- ASINDISCAP | NORTE DE SANTANDER | LOS PATIOS | Jose Ramon Sarmiento | jorasarse@hotmail.com |
| FUNDACION FORJANDO EMPRESA INCLUSIVA - FOREMIN | NORTE DE SANTANDER | CUCUTA | Juan De Dios Sequeda | Juansequeda1@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN NORTESANTANDEREANA DE CIEGOS - ASOCIEGOS | NORTE SANTANDER | CUCUTA | Mauricio Daza Santafe | asociegos@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE DIVERSIDADES FUNCIONALES INCLUYENTE - ASODIFI | PUTUMAYO | MOCOA | Mariano León Anacona Delgado | marianoanacona@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDADES DIFERENTES - PERCONCADI | PUTUMAYO | VILLAGARZON | Luderney Sanchez | eaorgamer@gmail.com |
| FUNDACIÓN CORAZÓN VISIBLE. | PUTUMAYO | SIBUNDOY | Marianela Martinez | fcorazonvisible@outlook.com |
| ASOCIACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DEL QUINDIO | QUINDIO | ARMENIA | Giovani Patiño Patiño  | asoliviquin@gmail.com |
| CORPORACIÓN DE LIMITADOS VISUALES DE RISARALDA CORPOVISIÓN  | RISARALDA | PEREIRA | Monica Velasco Bermudez | corpovisionpereira@gmail.com |
| ASOCIACION DE ESTUDIANTES Y EGRESADOS CON DISCAPACIDAD DE LA UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA. AEDIS UTP | RISARALDA | PEREIRA | Gustavo Adolfo Montes B. | aedisutp@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DE CIEGOS DE RISARALDA - ASOLVAC | RISARALDA | PEREIRA | Beatriz Liliana Flores | oscar.lauris@gmail.com |
| ESCUELA TALLER PARA CIEGOS  | SANTANDER | BUCARAMANGA | Jose Vicente Aguilar Hernández  | escuelapara.ciegos@gmail.com |
| FUNDACION MUCICOL. MUSICOS CIEGOS DE COLOMBIA.  | SANTANDER | BUCARAMANGA | Silvia Patricia Pinzon | mucicol@hotmail.com |
| CORPORACIÓN CENTRO PARA LIMITADOS VISUALES LUIS BRAILLE | SANTANDER | BUCARAMANGA | Henry Herrera Rodríguez | henryherrera777@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE SUCRE ASODIVSU | SUCRE | SINCELEJO | Daniel Eduardo Zuñiga Buelvas | z-daniel23@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE COMPAÑEROS INVIDENTES DE ESPINAL. VER FUTURO | TOLIMA | ESPINAL | Bernardo Cortes Nuñez | aciesvf@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DE INVIDENTES DEL TOLIMA -ASINVITOL- | TOLIMA | IBAGUE | Luis Carlos Lugo | asinvitol@outlook.comasinvitol@gmail.com |
| COOPERATIVA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE COLOMBIA SUEÑOS MULTIACTIVA | TOLIMA | IBAGUE | Armando Garzon Hernandez | suenosmultiactiva@gmail.com |
| ASOCIACIÓN INCLUYENTE DE INVIDENTES DEL TOLIMA - ASIINTOL.  | TOLIMA | IBAGUE | Naun Hernández | asiintol@gmail.com |
| ASOCIACIÓN DE INVIDENTES DEL TOLIMA - ASINVITOL | TOLIMA | IBAGUE | Luis Carlos Lugo Mora | asinvitol@outlook.com |
| ASOCIACIÓN DE PERSONAS UTILES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD - ASOPUSDHO | TOLIMA | HONDA | Cecilia Rodriguez Ramirez  | ceciliarodriguez1999@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE PERSONAS IMPEDIDAS DE MARIQUITA - ASOPIMAT | TOLIMA | MARIQUITA | Felipe Lozano | russel506@hotmail.com |
| ASOCIACIÓN DE Y PARA LIMITADOS VISUALES -ASOLIV- | VALLE | CALI | Julio Cesar Camargo Pabón | asolivcali@gmail.com |
| FUNDACIÓN TACTO “NUESTRA FORMA DE VER”, FUNTACTO.  | VALLE | CALI | Primitivo Millan Calero | funtacto@gmail.com |
| FUNDACIÓN UNICORNIO - FUNUNICORNIO | VALLE | CALI | Hernan Villegas Angel | fununicornio@gmail.com |
| ASOCIACIÓN VISION INTEGRAL DE COLOMBIA | VALLE | TULUA | Edinson Caicedo Velasquez | edinsoncaicedo1973@hotmail.com |
| FUNVER SIN LIMIITES | VALLE | TULUA | Jose Miguel Bedoya Bedoya  | josemiguelb25@gmail.com |

### 7.1.2. Población

Los datos del Censo de población del DANE efectuado en el 2018, informaron que la cantidad de personas con discapacidad para el total de la población colombiana es de 3.065.361; de las cuales el 18.7% manifestaron “Dificultad para ver de lejos, cerca o alrededor” [[4]](#footnote-4).

En relación con el Registro de Localización y Caracterización de personas con discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, a junio del año 2019 existen en Colombia 1.491.423 personas con discapacidad de las cuales 504.409 tienen discapacidad visual.

Ahora bien, según el SIMAT de los dos últimos años, la cantidad de estudiantes del año 2018 al año 2019, se redujo en 67 niños ya que en 2018 se reportaban 11.966 y en el año 2019 hay registrados 11.899.

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[[5]](#footnote-5) | 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 2019 | 1.491.423 | Personas con discapacidad registradas | 100% |
| 504.409 | Personas con discapacidad visual registradas | 33,82% |
| Sistema de Información de Matrículas – SIMAT del Ministerio de Educación Nacional. Año 2019 | 11.899 | Niños, niñas y jóvenes con discapacidad visual matriculados | 100% |

## Fuente: Datos recopilados INCI

## 7.2. 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:

### 7.2.1. Edad:

Se detallan los usuarios por rangos de edades

| **RANGO DE EDAD** | **CANTIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL** | **PORCENTAJE** |
| --- | --- | --- |
| De 0 a 09 años | 8.054 | 1,6% |
| De 10 a 19 años | 29.376 | 5,8% |
| De 20 a 29 años | 42.368 | 8,4% |
| De 30 a 39 años | 33.262 | 6,6% |
| De 40 a 49 años | 34.974 | 6,9% |
| De 50 a 59 años | 58.102 | 11,5% |
| De 60 a 69 años | 78.435 | 15,5% |
| De 70 a 79 años | 82.946 | 16,4% |
| De 80 años o más | 133.850 | 26,5% |
| No Definido | 193 | 0,0% |
| No Reportado | 2.849 | 0,6% |
| **Total general** | **504.409** | **100,00%** |

FUENTE: Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, Año 2019

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.

### 7.2.2. Genero:

| **GÉNERO** | **CANTIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL** | **PORCENTAJE** |
| --- | --- | --- |
| FEMENINO | 263.504 | 52% |
| MASCULINO | 240.407 | 48% |
| NO DEFINIDO | 36 | 0,01% |
| NR - NO REPORTADO | 462 | 0,09% |
| **Total general** | **504.409** | **100%** |

FUENTE: Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, Año 2019

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% de mujeres y un 48% 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 general** |
| ANTIOQUIA | 817 | 527 | 192 | 17.093 | 166 | 702 | 32 | 673 | 20.202 |
| ATLÁNTICO | 36 | 125 | 15 | 3.575 | 135 | 185 | 4 | 158 | 4.233 |
| BOGOTÁ, D.C. | 72 | 1.740 | 811 | 24.181 | 298 | 1.366 | 11 | 3.006 | 31.485 |
| BOLÍVAR | 136 | 177 | 34 | 3.964 | 105 | 269 | 45 | 269 | 4.999 |
| BOYACÁ | 318 | 131 | 51 | 4.320 | 90 | 214 | 17 | 172 | 5.313 |
| CALDAS | 175 | 83 | 30 | 2.264 | 28 | 112 | 5 | 160 | 2.857 |
| CAQUETÁ | 223 | 76 | 10 | 1.336 | 43 | 141 | 4 | 116 | 1.949 |
| CAUCA | 256 | 71 | 12 | 2.742 | 47 | 140 | 3 | 90 | 3.361 |
| CESAR | 218 | 181 | 34 | 3.381 | 82 | 310 | 23 | 294 | 4.523 |
| CÓRDOBA | 99 | 75 | 8 | 2.878 | 50 | 192 | 4 | 114 | 3.420 |
| CUNDINAMARCA | 269 | 201 | 83 | 4.950 | 87 | 282 | 10 | 203 | 6.085 |
| CHOCÓ | 23 | 19 | 6 | 432 | 3 | 73 | 8 | 28 | 592 |
| HUILA | 752 | 220 | 39 | 4.951 | 8 | 395 | 16 | 292 | 6.673 |
| LA GUAJIRA | 29 | 115 | 23 | 1.724 | 295 | 193 | 5 | 153 | 2.537 |
| MAGDALENA | 220 | 257 | 53 | 4.415 | 271 | 588 | 24 | 494 | 6.322 |
| META | 138 | 122 | 23 | 1.895 | 95 | 154 | 10 | 103 | 2.540 |
| NARIÑO | 585 | 283 | 96 | 5.854 | 286 | 441 | 37 | 540 | 8.122 |
| NORTE DE SANTANDER | 232 | 299 | 28 | 3.259 | 161 | 272 | 5 | 132 | 4.388 |
| QUINDIO | 95 | 95 | 12 | 2.027 | 11 | 163 |   | 101 | 2.504 |
| RISARALDA | 140 | 261 | 118 | 3.075 | 57 | 249 | 6 | 330 | 4.236 |
| SANTANDER | 695 | 465 | 258 | 6.959 | 176 | 440 | 26 | 763 | 9.782 |
|  SUCRE | 87 | 109 | 21 | 3.478 | 98 | 257 | 12 | 128 | 4.190 |
| TOLIMA | 341 | 103 | 18 | 3.727 | 76 | 189 | 7 | 114 | 4.575 |
| VALLE DEL CAUCA | 221 | 688 | 272 | 14.526 | 290 | 1.086 | 13 | 1.084 | 18.180 |
| ARAUCA | 58 | 48 | 2 | 855 | 27 | 69 | 1 | 41 | 1.101 |
| CASANARE | 156 | 59 | 16 | 1.631 | 28 | 126 | 10 | 86 | 2.112 |
| PUTUMAYO | 165 | 64 | 19 | 1.306 | 22 | 122 | 6 | 108 | 1.812 |
| SAN ANDRÉS, PROV Y SANTA CATALINA |  | 2 |  | 130 | 8 | 21 | 1 | 19 | 181 |
| AMAZONAS | 11 | 19 | 5 | 243 | 12 | 12 | 3 | 46 | 351 |
| GUAINÍA | 1 |   |   | 28 | 1 |   |   | 3 | 33 |
| GUAVIARE | 25 | 16 | 1 | 181 | 4 | 13 | 3 | 12 | 255 |
| VAUPÉS | 3 | 1 |   | 53 | 4 | 14 |   | 12 | 87 |
| VICHADA | 1 | 3 |   | 99 | 7 | 14 |   | 5 | 129 |
| NO DEFINIDO | 28 | 5 | 4 | 212 | 2 | 10 | 3 | 10 | 274 |
| **Total general** | **6.625** | **6.640** | **2.294** | **131.744** | **3.073** | **8.814** | **354** | **9.859** | **169.403** |

FUENTE: Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, Año 2019

La tabla anterior muestra que las personas con discapacidad visual en su gran mayoría se dedican a prestación de servicios ya que existen 9.859 que equivalen al 5,8% del total de la población ciega y con baja visión laborando. Sin embargo, es importante aclarar que el ítem “No aplica” tiene registradas 131.744 personas que corresponden a 77%, lo cual impide tener una visión real de la ocupación de las personas ciegas y con baja visión según esta fuente de información.

### 7.2.4 Educación

La siguiente tabla indica los Departamentos en donde se encuentran los estudiantes ciegos y con baja visión según cifras del SIMAT – MEN a noviembre de 2019

| DEPARTAMENTO | Baja Visión | Ceguera | TOTAL ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL |
| --- | --- | --- | --- |
| Amazonas | 14 | 15 | 29 |
| Antioquia | 1457 | 162 | 1619 |
| Arauca | 79 | 17 | 96 |
| Archipiélago San Andres,Providencia y Santa Catalina | 1 | 1 | 2 |
| Atlántico | 312 | 47 | 359 |
| Bolívar | 608 | 49 | 657 |
| Boyacá | 216 | 25 | 241 |
| Caldas | 221 | 20 | 241 |
| Bogotá, D.C. | 621 | 140 | 761 |
| Caquetá | 133 | 14 | 147 |
| Casanare | 128 | 8 | 136 |
| Cauca | 512 | 43 | 555 |
| Cesar | 252 | 27 | 279 |
| Chocó | 163 | 1 | 164 |
| Córdoba | 424 | 42 | 466 |
| Cundinamarca | 657 | 55 | 712 |
| Guainía | 9 | 1 | 10 |
| Guajira | 533 | 28 | 561 |
| Guaviare | 48 | 7 | 55 |
| Huila | 241 | 26 | 267 |
| Magdalena | 268 | 41 | 309 |
| Meta | 189 | 28 | 217 |
| Nariño | 262 | 24 | 286 |
| Norte de Santander | 433 | 48 | 481 |
| Putumayo | 207 | 9 | 216 |
| Quindio | 101 | 8 | 109 |
| Risaralda | 211 | 15 | 226 |
| Santander | 679 | 60 | 739 |
| Sucre | 362 | 30 | 392 |
| Tolima | 398 | 31 | 429 |
| Valle del Cauca | 1004 | 97 | 1101 |
| Vaupés | 10 | 0 | 10 |
| Vichada | 23 | 4 | 27 |
| Total general | 10776 | 1123 | 11899 |

FUENTE: Sistema de Identificación de Matrículas, SIMAT Noviembre de 2019

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

### 7.2.6. 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** |
| ANTIOQUIA | 16.259 | 21.802 | 9.594 | 828 | 230 | 27 | 3 | 1.559 | 50.302 |
| ATLÁNTICO | 8.517 | 2.850 | 780 | 55 | 23 | 6 |   | 226 | 12.457 |
| BOGOTÁ, D.C. | 13.965 | 51.667 | 35.669 | 2.956 | 646 | 262 | 14 | 380 | 105.559 |
| BOLÍVAR | 12.528 | 1.383 | 243 | 26 | 6 | 4 | 3 | 195 | 14.388 |
| BOYACÁ | 7.626 | 7.568 | 664 | 46 | 11 | 2 | 1 | 709 | 16.627 |
| CALDAS | 3.499 | 3.325 | 881 | 60 | 24 | 10 | 1 | 479 | 8.279 |
| CAQUETÁ | 4.272 | 677 | 110 | 1 |   |   |   | 575 | 5.635 |
| CAUCA | 6.951 | 1.283 | 414 | 32 | 4 | 2 | 1 | 1.362 | 10.049 |
| CESAR | 9.755 | 2.144 | 596 | 33 | 7 | 4 | 2 | 563 | 13.104 |
| CÓRDOBA | 9.053 | 963 | 119 | 24 | 1 | 1 |   | 1.087 | 11.248 |
| CUNDINAMARCA | 7.215 | 8.044 | 1.403 | 68 | 6 | 38 | 2 | 503 | 17.279 |
| CHOCÓ | 1.646 | 25 | 3 |   |   | 1 |   | 196 | 1.871 |
| HUILA | 13.960 | 5.521 | 479 | 29 | 7 | 6 |   | 569 | 20.571 |
| LA GUAJIRA | 4.343 | 1.359 | 161 | 1 |   | 1 |   | 825 | 6.690 |
| MAGDALENA | 11.545 | 1.764 | 1.857 | 153 | 57 | 8 |   | 611 | 15.995 |
| META | 4.452 | 2.378 | 492 | 30 | 4 | 1 |   | 370 | 7.727 |
| NARIÑO | 19.256 | 3.213 | 406 | 18 |   | 2 | 2 | 1.719 | 24.616 |
| NORTE DE SANTANDER | 7.416 | 5.265 | 607 | 33 | 1 |   |   | 213 | 13.535 |
| QUINDIO | 4.084 | 2.959 | 744 | 79 | 25 | 6 | 2 | 221 | 8.120 |
| RISARALDA | 4.937 | 4.219 | 2.077 | 428 | 68 | 22 | 2 | 156 | 11.909 |
| SANTANDER | 14.986 | 10.114 | 3.201 | 334 | 13 | 7 | 10 | 822 | 29.487 |
| SUCRE | 10.429 | 1.484 | 166 | 17 | 2 | 1 |   | 248 | 12.347 |
| TOLIMA | 8.948 | 5.464 | 580 | 32 | 3 |   | 5 | 948 | 15.980 |
| VALLE DEL CAUCA | 24.198 | 19.492 | 7.128 | 554 | 270 | 67 | 2 | 719 | 52.430 |
| ARAUCA | 2.533 | 531 | 65 | 1 |   |   |   | 126 | 3.256 |
| CASANARE | 3.839 | 1.465 | 177 | 4 | 1 |   | 4 | 845 | 6.335 |
| PUTUMAYO | 4.067 | 285 | 12 | 3 |   |   |   | 705 | 5.072 |
| SAN ANDRÉS | 149 | 234 | 69 | 7 | 1 |   |   | 3 | 463 |
| AMAZONAS | 232 | 284 | 45 | 17 | 1 |   |   | 351 | 930 |
| GUAINÍA | 21 | 21 |   |   |   |   |   | 47 | 89 |
| GUAVIARE | 540 | 92 | 5 | 19 |   |   | 1 | 71 | 728 |
| VAUPÉS | 71 | 4 |   |   |   |   |   | 143 | 218 |
| VICHADA | 213 | 11 | 1 |   |   |   |   | 100 | 325 |
| NO DEFINIDO | 499 | 170 | 20 | 1 |   |   | 41 | 57 | 788 |
| **Total general** | **242.004** | **168.060** | **68.768** | **5.889** | **1.411** | **478** | **96** | **17.703** | **504.409** |

FUENTE: Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, Año 2019

La tabla anterior muestra que el 47,9% (242.004 personas) se ubica dentro del Estrato socioeconómico 1, el 33,3% (168.060 personas) en Estrato socioeconómico 2, el 13,6% (68.768 personas) dentro del Estrato socioeconómico 3, el 1,16% (5.889 personas) dentro del estrato 4, el 0,2% (1.411 personas) en estrato 5 y el 0.09 (478 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 personal | 38 | 5% |
| Verbal telefónico | 20 | 3% |
| Correo electrónico | 400 | 53% |
| Página web | 79 | 10% |
| Correo postal | 121 | 16% |
| Radicación en ventanilla personal | 95 | 13% |
| **TOTAL** | **1278** | **100%** |

FUENTE: Informe primer trimestre PQRSD 2020, 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 400 peticiones (53%), posteriormente el correo postal a través del cual se recibieron 121 solicitudes correspondientes al 16%, ingresando a la página web se recibieron 79 requerimientos que equivalen al 10%, verbalmente se atendieron 38 requerimientos equivalentes al 5%, y por último el canal telefónico atendió 20 peticiones que corresponden al 3%.

b) La siguiente tabla detalla la cantidad de usuarios que consultan la página web por Departamento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPARTAMENTO** | **CANTIDAD DE USUARIOS PÁGINA WEB** | **PORCENTAJE** |
| ANTIOQUIA | 1.742 | 10,60% |
| ATLÁNTICO | 566 | 3.45% |
| BOGOTÁ, D.C. | 8.866 | 53,97% |
| BOLÍVAR | 248 | 1,51% |
| BOYACÁ | 209 | 1,27% |
| CALDAS | 141 | 0,86% |
| CAQUETÁ | 59 | 0,36% |
| CAUCA | 236 | 1.44% |
| CESAR | 138 | 0,84% |
| CÓRDOBA | 84 | 0,51% |
| CUNDINAMARCA | 453 | 2.76% |
| CHOCÓ | 7 | 0,04% |
| HUILA | 198 | 1.21% |
| LA GUAJIRA | 96 | 0,58% |
| MAGDALENA | 121 | 0,74% |
| META | 140 | 0.85% |
| NARIÑO | 208 | 1,27% |
| NORTE DE SANTANDER | 304 | 1,85% |
| QUINDIO | 112 | 0,68% |
| RISARALDA | 309 | 1.88% |
| SANTANDER | 622 | 3,79% |
| SUCRE | 41 | 0,25% |
| TOLIMA | 342 | 2.08% |
| VALLE DEL CAUCA | 1.048 | 6.38% |
| ARAUCA | 23 | 0,14% |
| CASANARE | 62 | 0,38% |
| PUTUMAYO | 29 | 0,18% |
| SAN ANDRÉS, PROV. Y SANTA CATALINA | 8 | 0,05% |
| AMAZONAS | 2 | 0,01% |
| GUAINÍA | 3 | 0,02% |
| GUAVIARE | 5 | 0,03% |
| VAUPÉS | 3 | 0,02% |
| VICHADA | 2 | 0,01% |
| **Total general** | **16.427** | **100,00%** |

FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI Enero 1 a Abril de 2020

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 (53%), seguido de Antioquia (10,6%), Valle del Cauca (6,38%), y Santander (3.79%).

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:

|  |  |
| --- | --- |
| **EDAD** | **PORCENTAJE** |
| 18 a 24 años | 26.28% |
| 25 a 34 años | 30.9% |
| 35 a 44 años | 19.5% |
| 45 a 54 años | 10.69% |
| 55 a 64 años | 8.49% |
| Mayores de 65 años | 4.59% |
|  TOTAL | 100% |

 FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI Enero 1 a Abril de 2020

El rango de personas que se encuentran entre 25 a 34 años son las que más consultan la página web con un 30.9%, seguido de las que se encuentran entre 18 a 24 años con un 26.28%, y de las personas entre 35 a 44 años con un 19.5%

### 7.3.2 Conocimiento

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés 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 durante el primer trimestre del año 2020:

|  |
| --- |
| **EJES TEMATICOS CONSULTADOS** |
| **EJES TEMATICOS** | **No. SOLICITUDES** | **%** |
| ACCION DE TUTELA | 6 | 1% |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 40 | 7% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 99 | 17% |
| INCIRADIO | 3 | 1% |
| INCLUSIÓN EDUCATIVA | 19 | 3% |
| MATERIAL PEDAGÓGICO | 21 | 4% |
| INCLUSION LABORAL | 3 | 1% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 15 | 3% |
| ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 298 | 52% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 11 | 2% |
| REMISIONES OPTOMETRÍA | 26 | 5% |
| TIENDA INCI | 28 | 5% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 7 | 1% |
| TOTAL | 576 | 100% |
| \*Otros Tramites: 177 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD |

FUENTE: Informe primer trimestre PQRSD 2020, elaborado por el Proceso de Servicio al Ciudadano INCI

De acuerdo con la tabla anterior se observa que del 01 de enero al 31 de Marzo de 2020 las peticiones más consultadas fueron temas relacionados con orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos correspondiente al 52%. Otro de los ejes con mayor número de peticiones fue la solicitud de documentos e información con un 17%, por otra parte la Tienda INCI se recibió el 5% y las remisiones optometría el 5%. Finalmente, durante el trimestre se recibieron en el ítem de “Participación Ciudadana Opiniones Sugerencias, Quejas, Reclamos, Recomendaciones y Felicitaciones” el 1%.

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** |
| Home | 20998 | 30.92% |
| Inciradio | 3084 | 4.54% |
| Home/prevención covid | 1934 | 2.85% |
| /tienda/catalogo | 1862 | 2.74% |
| home/el instituto | 1770 | 2.6% |
| home/transparencia | 1468 | 2.16% |
| Home/niños | 1443 | 2.12% |

 FUENTE: Cálculos Proceso de Comunicaciones INCI Enero 1 a Abril de 2020

La Tabla evidencia que el Home con el 30.92%, INCI Radio (4.54%), el autocuidado frente al COVID (2.8%) y el Catálogo de la Tienda (2,74%), son las secciones más consultadas de la página web de la Entidad.

1. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas, Noviembre de 2011 [↑](#footnote-ref-1)
2. Misión INCI, \\DCINCI\Compartida\SIG\Generalidades del Sistema Integrado de Gestión\Documentos generales del SIG\Lineamientos del Sistema\Vigentes [↑](#footnote-ref-2)
3. Resolución INCI 20191010002203 de 30 de agosto de 2019 [↑](#footnote-ref-3)
4. Diario El Tiempo, articulo “Discapacitados: 3 de cada 10 han recibido pago por un trabajo”, publicado 31 mayo 2019. [↑](#footnote-ref-4)
5. Calculo propio a partir de la cifra divulgada por el DANE en el Diario El Tiempo articulo publicado 31 de mayo 2019 [↑](#footnote-ref-5)