****

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS

JULIO DE 2019

BOGOTÁ, D.C.

Contenido

[1. PRESENTACIÓN 2](#_Toc14344161)

[2. OBJETIVO GENERAL 3](#_Toc14344162)

[3. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA 3](#_Toc14344163)

[5.1 Política de Servicio al Ciudadano 3](#_Toc14344164)

[5.2. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 3](#_Toc14344165)

[5.3. Sistema Unificado de Información de Trámites – SUIT 4](#_Toc14344166)

[5.4 Gobierno Digital 4](#_Toc14344167)

[4. VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN 4](#_Toc14344168)

[4.1 Geográficas 4](#_Toc14344169)

[4.1.1. Ubicación 4](#_Toc14344170)

[4.1.2. Población 6](#_Toc14344171)

[4.2 Demográficas: 7](#_Toc14344172)

[4.2.1. Edad: 7](#_Toc14344173)

[4.2.2. Genero: 9](#_Toc14344174)

[4.2.3 Ocupación 9](#_Toc14344175)

[4.2.4 Educación 11](#_Toc14344176)

[4.2.6. Estrato socioeconómico 13](#_Toc14344177)

[4.3 Intrínsecas 15](#_Toc14344178)

[4.3.1. Acceso a canales 15](#_Toc14344179)

[4.3.2 Conocimiento 16](#_Toc14344180)

[5. BIBLIOGRAFIA 17](#_Toc14344181)

# 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.

Cuando una entidad reconoce esta diversidad e identifica las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus usuarios, tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

Una vez se tienen claras las diversas solicitudes de atención, 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)

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 el tipo de usuario de los servicios y procesos del Instituto Nacional para Ciegos con el propósito de conocer sus necesidades y de esta forma contar con insumos para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

# 3. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA

## 5.1 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.

## 5.2. 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).

## 5.3. 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.

## 5.4 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. VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN

A través de una variable en una caracterización se pretende identificar un segmento de la población con características diversas que permiten su medición. En esta caracterización determinamos con los diferentes tipos de variables, los usuarios que acceden a los servicios. A continuación se presentan los diferentes tipos de variables utilizadas en esta caracterización:

4.1 Geográficas:

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

4.1.1. 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 |

### 4.1.2. 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” lo cual equivale a 573.222 personas.

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, si se compara la cantidad de estudiantes del año 2017 con respecto al año 2018, se presenta un incremento de 1039 estudiantes con discapacidad visual.

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 | 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 2018 | 11.966 | Niños, niñas y jóvenes con discapacidad visual matriculados | 100% |

## Fuente: Datos recopilados INCI

## 4.2. 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:

### 4.2.1. 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.

### 4.2.2. 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.

4.2.3 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.

### 4.2.4 Educación

La siguiente tabla indica los Departamentos en donde se encuentran los estudiantes ciegos y con baja visión según cifras del SIMAT a noviembre de 2018

| **DEPARTAMENTO** | **Baja Visión** | **Ceguera** | **Total general** |
| --- | --- | --- | --- |
| ANTIOQUIA | 1286 | 138 | 1424 |
| ATLÁNTICO | 303 | 49 | 352 |
| BOGOTÁ, D.C. | 537 | 146 | 683 |
| BOLÍVAR | 415 | 48 | 463 |
| BOYACÁ | 248 | 21 | 269 |
| CALDAS | 239 | 22 | 261 |
| CAQUETÁ | 133 | 18 | 151 |
| CAUCA | 586 | 25 | 611 |
| CESAR | 410 | 26 | 436 |
| CÓRDOBA | 306 | 35 | 341 |
| CUNDINAMARCA | 660 | 53 | 713 |
| CHOCÓ | 165 | 1 | 166 |
| HUILA | 287 | 25 | 312 |
| LA GUAJIRA | 253 | 20 | 273 |
| MAGDALENA | 275 | 30 | 305 |
| META | 206 | 23 | 229 |
| NARIÑO | 395 | 26 | 421 |
| NORTE DE SANTANDER | 477 | 55 | 532 |
| QUINDÍO | 115 | 9 | 124 |
| RISARALDA | 192 | 16 | 208 |
| SANTANDER | 912 | 62 | 974 |
| SUCRE | 356 | 23 | 379 |
| TOLIMA | 329 | 32 | 361 |
| VALLE DEL CAUCA | 1212 | 87 | 1299 |
| ARAUCA | 66 | 15 | 81 |
| CASANARE | 121 | 7 | 128 |
| PUTUMAYO | 307 | 11 | 318 |
| SAN ANDRÉS, PROV Y SANTA CATALINA | 4 | 1 | 5 |
| AMAZONAS | 12 | 1 | 13 |
| GUAINÍA | 20 | 1 | 21 |
| GUAVIARE | 62 | 4 | 66 |
| VAUPÉS | 15 |  | 15 |
| VICHADA | 29 | 3 | 32 |
| **TOTAL GENERAL** | 10933 | 1033 | 11966 |

FUENTE: Sistema de Identificación de Matrículas, SIMAT Noviembre de 2018

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.

### 4.2.6. 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.

## 4.3 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.

### 4.3.1. Acceso a canales

1. A continuación 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 | 105 | 8% |
| Verbal telefónico | 46 | 4% |
| Correo electrónico | 556 | 44% |
| Página web | 89 | 7% |
| Correo postal | 294 | 23% |
| Radicación en ventanilla personal | 188 | 15% |
| **TOTAL** | **1278** | **100%** |

FUENTE: Informe primer semestre PQRSD 2019, elaborado por el proceso de servicio al ciudadano

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 556 peticiones (44%), posteriormente el correo postal a través del cual se recibieron 294 solicitudes correspondientes al 23%, ingresando a la página web se recibieron 89 requerimientos que equivalen al 7%, verbalmente se atendieron 105 requerimientos equivalentes al 8%, y por último el canal telefónico atendió 46 peticiones que corresponden al 4%.

1. La siguiente tabla detalla la cantidad de usuarios que consultan la página web por Departamento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPARTAMENTO** | **CANTIDAD DE USUARIOS PÁGINA WEB** | **PORCENTAJE** |
| ANTIOQUIA | 4.380 | 10,16% |
| ATLÁNTICO | 2.179 | 5,05% |
| BOGOTÁ, D.C. | 22.907 | 53,11% |
| BOLÍVAR | 823 | 1,91% |
| BOYACÁ | 775 | 1,80% |
| CALDAS | 388 | 0,90% |
| CAQUETÁ | 49 | 0,11% |
| CAUCA | 410 | 0,95% |
| CESAR | 229 | 0,53% |
| CÓRDOBA | 218 | 0,51% |
| CUNDINAMARCA | 996 | 2,31% |
| CHOCÓ | 23 | 0,05% |
| HUILA | 240 | 0,56% |
| LA GUAJIRA | 118 | 0,27% |
| MAGDALENA | 321 | 0,74% |
| META | 471 | 1,09% |
| NARIÑO | 507 | 1,18% |
| NORTE DE SANTANDER | 783 | 1,82% |
| QUINDIO | 371 | 0,86% |
| RISARALDA | 911 | 2,11% |
| SANTANDER | 1.390 | 3,22% |
| SUCRE | 61 | 0,14% |
| TOLIMA | 887 | 2,06% |
| VALLE DEL CAUCA | 3.456 | 8,01% |
| ARAUCA | 25 | 0,06% |
| CASANARE | 147 | 0,34% |
| PUTUMAYO | 38 | 0,09% |
| SAN ANDRÉS, PROV. Y SANTA CATALINA | 15 | 0,03% |
| AMAZONAS | 1 | 0,01% |
| GUAINÍA | 0 | 0,00% |
| GUAVIARE | 6 | 0,01% |
| VAUPÉS | 4 | 0,01% |
| VICHADA | 2 | 0,00% |
| **Total general** | **43.131** | **100,00%** |

FUENTE: Oficina de comunicaciones Enero a diciembre de 2018

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 (10,16%), Valle del Cauca (8,01%) y Atlántico (5%).

c) En relación con la edad de las personas que consultan la página web, se cuenta con información del 55% de la población, la cual se evidencia por rango de edades así:

|  |  |
| --- | --- |
| **EDAD** | **PORCENTAJE** |
| 18 a 24 años | 19% |
| 25 a 34 años | 40% |
| 35 a 44 años | 18% |
| 45 a 54 años | 12% |
| 55 a 64 años | 8% |
| Mayores de 65 años | 3% |
|   | 100% |

FUENTE: Oficina de comunicaciones de enero de 2018 a diciembre de 2018

### El rango de personas que se encuentran entre 25 a 34 años son las que más consultan la página web con un 40%, seguido de las que se encuentran entre 18 a 24 años con un 19%, y de las personas entre 35 a 44 años con un 18%

### 4.3.2 Conocimiento

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales.

1. A continuación se detallan los ejes temáticos consultados por parte de los ciudadanos durante el año 2019:

| **EJES TEMATICOS** | **Número de Solicitudes** | **Porcentaje** |
| --- | --- | --- |
| Biblioteca virtual | 60 | 7% |
| Solicitudes de documentos e información | 199 | 22% |
| INCI Radio | 8 | 1% |
| Inclusión educativa | 92 | 10% |
| Material pedagógico | 17 | 2% |
| Inclusión laboral | 18 | 2% |
| Imprenta nacional para ciegos | 25 | 3% |
| Orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos | 364 | 40% |
| Trabajos de investigación | 23 | 3% |
| Remisiones a optometría | 86 | 9% |
| Tienda INCI | 18 | 2% |
| Participación ciudadana opiniones sugerencias, quejas, reclamos, recomendaciones y felicitaciones | 9 | 1% |
| TOTAL | 919 | 100% |

FUENTE: Informe primer semestre PQRSD 2019, elaborado por el proceso de servicio al ciudadano

De acuerdo con la tabla anterior se observa que durante el primer semestre del año 2019 las peticiones más consultadas fueron aquellas relacionadas con los ejes temáticos de orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos correspondiente al 40%, seguidas de la solicitud de documentos e información con un 22%, luego el tema de inclusión educativa con un 10% y las remisiones a optometría con el 9%.

1. La siguiente tabla muestra las secciones de la página web del INCI más visitadas por los usuarios; sin embargo se relacionan solamente los 20 primeros registros de un total de 276077 de enero a diciembre de 2018, los cuales contienen la información más representativa de los temas consultados por la ciudadanía

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SECCIÓN PÁGINA WEB** | **Número de visitas**  | **PORCENTAJE** |
| Home/ | 77.491 | 28,07% |
| /inciradio/ | 21.568 | 7,81% |
| /tienda/catalogo | 12.492 | 4,52% |
| /home/ | 6.051 | 2,19% |
| /tienda/ | 5.119 | 1,85% |
| /catalogo | 5.072 | 1,84% |
| /biblioteca/ | 4.885 | 1,77% |
| /inciradio/content/descargue-aquí-el-jaws-y-el-magic | 3.346 | 1,21% |
| /home/content/nuestra-entidad | 2.780 | 1,01% |
| /transparencia/normatividad-2017 | 1.935 | 0,70% |
| /nuestra-entidad | 1.934 | 0,70% |
| /biblioteca/catalogo | 1.680 | 0,61% |
| /tienda/content/que-ofrecemos | 1.625 | 0,59% |
| /home/nuestra-entidad | 1.601 | 0,58% |
| /inciradio/programas | 1.444 | 0,52% |
| /transparencia-2018 | 1.321 | 0,48% |
| /asistencia-tecnica/ | 1.305 | 0,47% |
| /inci-para-niños | 1.293 | 0,47% |
| /home/content/atención-al-ciudadano | 1.253 | 0,45% |
| /imprenta/ | 1.245 | 0,45% |
| Otros | 120.637 | 43,70% |
| Total | 276.077 | 100,00% |

 FUENTE: Oficina de comunicaciones Enero a diciembre de 2018

La Tabla evidencia que el Home con el 28,07%, INCI Radio (7.81%) y el Catálogo de la Tienda (4,52%), son las secciones más consultadas de la página web de la Entidad.

# 5. BIBLIOGRAFIA

Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas Gobierno en Línea 2011

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)