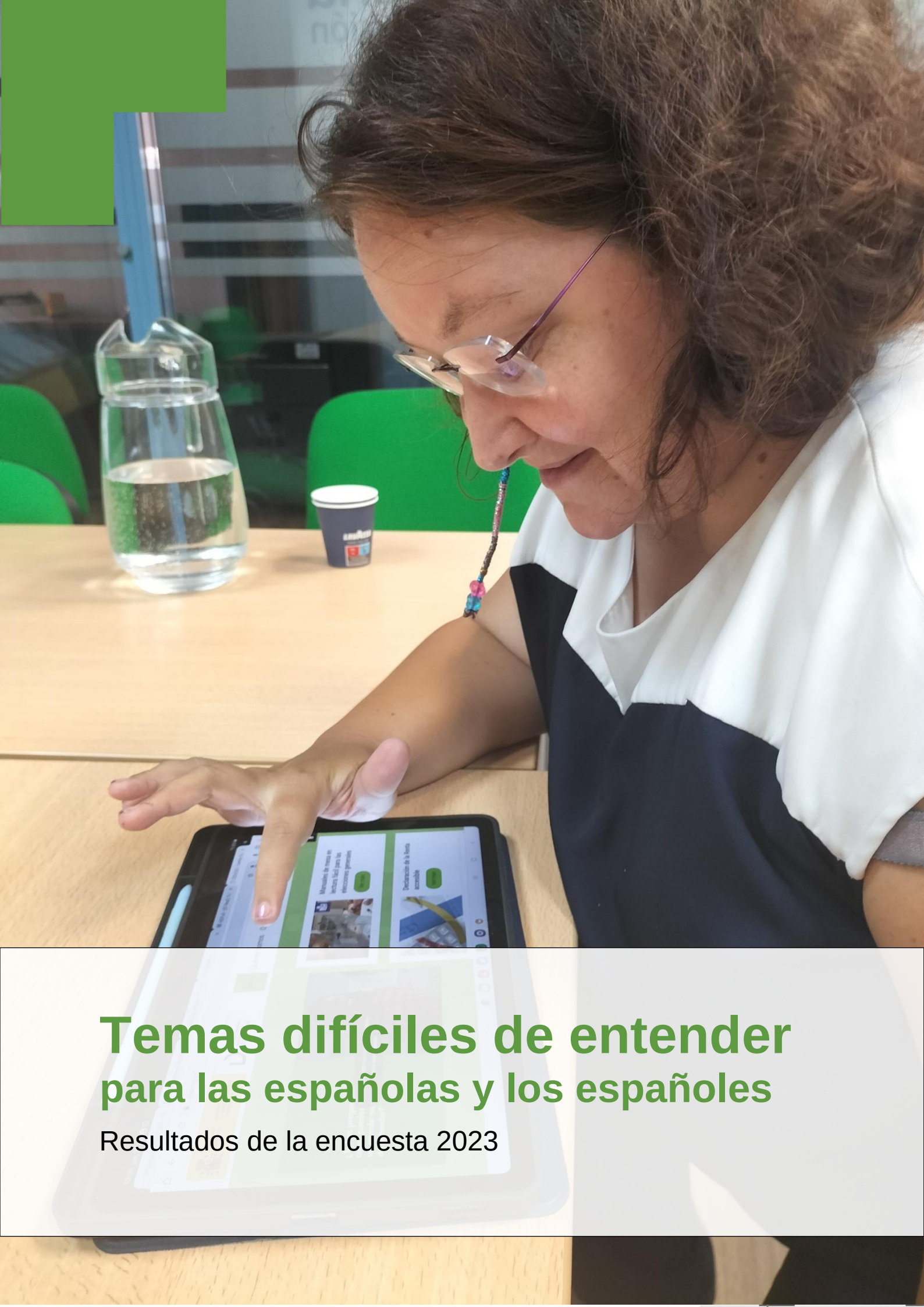


Temas difíciles de entender
para las españolas y los españoles

Resultados de la encuesta 2023

La oficina de lo fácil

EDITA:

CEACOG

Madrid. 2023

Calle Teruel, 26.

Código postal 28020. Madrid

info@ceacog.es

www.ceacog.es

Licencia de Reconocimiento-Compartir Igual 2.5 España. CC BY-SA 2.5 ES.

Lee el resumen de la licencia y la licencia completa.

Índice

Resumen en lectura fácil 4

Infografía resumen 6

1. ¿Qué es la accesibilidad cognitiva? 9

2. Qué es el CEACOG: Centro Español de Accesibilidad Cognitiva 10

Equipo 10

Líneas de trabajo 11

3. La encuesta: ficha técnica y principales resultados 13

Dificultades en general 14

Población general 14

Personas con dificultades de comprensión 15

Administraciones públicas 16

Dinero y bancos 17

Justicia 18

Salud y Sanidad 19

Tecnología 20

Empleo 21

Información y medios de comunicación 22

Nivel de preocupación sobre los diferentes temas 23

4. Reflexiones 24

Resumen en lectura fácil



2.177 personas con y sin discapacidad
han participado en una encuesta
sobre qué les cuesta entender más
en su día a día.

Según esta encuesta,
más de la mitad de la población española
tiene dificultades para entender la información.

Los 3 temas más difíciles de entender son:

- Las Administraciones Públicas.
- El dinero y los bancos.
- La Justicia.

Estos datos nos ayudan a demostrar
que la accesibilidad cognitiva es importante:
la necesitan más de la mitad
de las personas con y sin discapacidad.

La accesibilidad cognitiva es
hacer el mundo más fácil de entender.

Por ejemplo:

- Documentos más fáciles de entender.
- Páginas web y aplicaciones fáciles de usar.
- Edificios con carteles para no perdernos.

Los datos también pueden servir
para saber qué es más urgente
y qué preocupa más a las personas.

Así, podemos empezar a trabajar
en facilitar esos temas primero
y luego seguir con otros que preocupan menos.

Esta encuesta la ha hecho el CEACOG.
CEACOG es una forma corta de llamar
al Centro Español de Accesibilidad Cognitiva.

El CEACOG es un centro público
que promueve la accesibilidad cognitiva.
Sobre todo, en las administraciones públicas
como los ministerios.

Esto significa hacerlas
más fáciles de entender.

El CEACOG depende
del Real Patronato sobre Discapacidad
y lo gestiona Plena inclusión.

El CEACOG se creó gracias
al cambio que hubo en 2022
de Ley General sobre los Derechos
de las Personas con Discapacidad.

CENTRO ESPAÑOL DE ACCESIBILIDAD COGNITIVA

CEACOG

Centro Español de Accesibilidad Cognitiva

Temas difíciles de entender para la población española

A veces, el mundo que nos rodea es muy difícil de entender.
Por ejemplo: hay tecnología complicada,
noticias que van demasiado rápido
o leyes con palabras difíciles.

Hemos hecho una encuesta para saber
en qué temas es más urgente
hacer cambios para que el mundo
sea más fácil de entender poco a poco.
Este es un resumen de los resultados.



Más de la mitad de la población española presenta dificultades para comprender los distintos ámbitos mostrados en el estudio

55,42%

El grado de dificultad aumenta en personas que presentan algún trastorno de la salud mental o un deterioro cognitivo, hasta el

58,90%

POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO



NÚMERO DE PERSONAS

2.177

FRANJA DE EDAD

18-70

ÁMBITOS DEL ESTUDIO

- Administración pública
- Tecnología
- Dinero y bancos
- Empleo
- Justicia
- Información y medios
- Salud y sanidad

¿Dónde encontramos más dificultad?

El ranking de los temas más difíciles de entender

GRADO DE DIFICULTAD MEDIO DE LA POBLACIÓN ESPAÑOLA
GRADO DE DIFICULTAD DE LAS PERSONAS DE LA BASE DE DATOS DE CEACOG
GRADO DE DIFICULTAD DEL RESTO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

1º 72%

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Documentos, webs y personas que nos atienden



2º 69%

DINERO Y BANCOS



Contratos, gestiones del banco y atención al cliente



3º 67%

JUSTICIA



Documentos legales y multas de tráfico



4º 50%

SALUD Y SANIDAD



Pautas del médico, recetas, prospectos y señalética



5º 46%

TECNOLOGÍA



Dispositivos, apps de compras y plataformas digitales



6º 43%

EMPLEO



Ofertas, información en oficinas y webs



7º 41%

INFORMACIÓN Y MEDIOS



Noticias en TV, radio o prensa escrita



FUENTE: SONDEA (PADRÓN MUNICIPAL INE 2022) + CEACOG (BBDD)

Conclusiones del Estudio

Nos cuesta entender a las Administraciones Públicas

Los documentos y las páginas web de las Administraciones Públicas son en ocasiones una auténtica barrera

7 de cada **10**



PERSONAS ENCUESTADAS
NO ENTIENDEN

La Banca habla difícil

Nos cuesta entender los términos y condiciones de los servicios y los pasos a seguir en las gestiones

7 de cada **10**



PERSONAS ENCUESTADAS
NO ENTIENDEN

La Justicia tiene un lenguaje propio

Nos cuesta entender las leyes y las palabras que utilizan personas como abogados o jueces

6 de cada **10**



PERSONAS ENCUESTADAS
NO ENTIENDEN

Salud, Tecnología, Empleo y Medios de información tampoco son del todo claros

Más de la mitad de la población no les entiende bien alguna o todas las veces

5 de cada **10**



PERSONAS ENCUESTADAS
NO ENTIENDEN

**Esta encuesta la ha hecho el CEACOG,
que es el Centro Español de Accesibilidad Cognitiva.**

**La accesibilidad cognitiva es hacer el mundo
más fácil de entender: documentos sencillos,
tecnología fácil de entender
y edificios en los que no te pierdas.**

**CEACOG es un centro público que trabaja
para que las administraciones públicas sean fáciles de entender.**

También nos gusta llamarnos

La oficina de lo fácil.

**SI ES FÁCIL,
ES JUSTO**

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 · CENTRO ESPAÑOL DE ACCESIBILIDAD COGNITIVA
GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 · REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD
UE23 PRESIDENCIA ESPAÑOLA CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA
Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

1. ¿Qué es la accesibilidad cognitiva?

La accesibilidad cognitiva es parte de la accesibilidad universal y está reconocida como derecho por la Ley 6/2022, de 31 de marzo. El significado de accesibilidad cognitiva es hacer un mundo más fácil de entender, poder comprender documentos, entornos físicos y digitales, instrumentos o procesos.

Definición consensuada por CERMI: Característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que permiten la fácil comprensión y la comunicación.

La accesibilidad cognitiva es un derecho reconocido para todo el mundo, pero sobre todo está pensado para las personas que sufren alguna discapacidad de comprensión.

Elaborar documentos fáciles de comprender, crear páginas web sencillas, colocar una buena señalización en lugares públicos como hospitales, juzgados, etc. para que las personas no se desorienten, nos beneficia a todos, pero en especial, a las personas con dificultades de comprensión. Se calcula que 1 de cada 3 personas tiene dificultades de comprensión.

La Ley 6/2022, de 31 de marzo reconoce en su preámbulo que la accesibilidad es una condición previa para que las personas con discapacidad, hombres y mujeres, puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones.

El objetivo de la norma es garantizar la accesibilidad cognitiva de todas las personas con dificultades de comprensión y comunicación del entorno físico, el transporte, la información y la comunicación, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones a disposición o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

2. Qué es el CEACOG: Centro Español de Accesibilidad Cognitiva

El CEACOG es un centro público del Real Patronato sobre Discapacidad, creado al amparo de la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.

Gracias a esta Ley se creó CEACOG como un centro público para asegurar el derecho a la accesibilidad. La creación del centro se incluyó en el cambio de 2022 de Ley General sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

CEACOG (Centro Español de Accesibilidad Cognitiva), está gestionado por Plena inclusión España y su objetivo es investigar e impulsar la accesibilidad cognitiva en la información y espacios de las administraciones públicas.

Equipo

Los equipos de CEACOG son inclusivos, buena parte de ellos están formados por personas con discapacidad.

Comparten la dirección de CEACOG, Raquel Cárcamo y Blanca Tejero, dos profesionales con y sin discapacidad, respectivamente.

Líneas de trabajo

Dar apoyo a una administración pública accesible:

- Mejorar la accesibilidad de edificios y páginas web de las administraciones públicas.
- Hacer propuestas de normas sobre accesibilidad cognitiva.
- Aconsejar a la administración pública para que incluya contenidos y medidas de accesibilidad pública.
- Elaborar modelos en lectura fácil para que los aprovechen las administraciones públicas.
- Asesorar a personal de las administraciones públicas en accesibilidad cognitiva.

Innovar e investigar:

- Investigar sobre cómo conseguir más accesibilidad cognitiva para personas con **grandes necesidades de apoyo** (personas con dificultades en el habla o de movilidad).
- Investigar cómo la **tecnología** puede ayudar a crear documentos en lectura fácil.

Dar a conocer y sensibilizar a la sociedad sobre la accesibilidad cognitiva

- Formar sobre accesibilidad cognitiva **a profesoras**, **profesores y personal** que trabaja en la Educación.
- Formar sobre accesibilidad cognitiva **a personas con discapacidad intelectual** y otras personas con **dificultades de comprensión.**
- Formar **a profesionales** para que sepan **adaptar** documentos en lectura fácil.

- Formar **a personal de instituciones públicas y culturales**.
- **Dar a conocer a la sociedad la accesibilidad cognitiva** y por qué es importante.

Impulsar la figura de la o el facilitador judicial

- **Formar a** facilitadores procesales: **profesionales** que trabajen en la facilitación judicial para personas con dificultades de comprensión.
- Poner en marcha un proyecto que sirva de prueba de **servicios de facilitación judicial.**
- Conseguir que haya **personas facilitadoras** para asegurar la accesibilidad cognitiva en los procesos judiciales.
- Formar a **psicólogos forenses** sobre accesibilidad y discapacidad para puedan hacer su trabajo.

CEACOG trabaja también la **accesibilidad cognitiva en las elecciones**, con el fin de asegurar que las elecciones sean fáciles de entender. Así se cumple el derecho de todas las personas a votar y participar en la política.

Organiza cursos de **experto en accesibilidad cognitiva** y otorga becas.

Ha organizado **el primer Congreso Internacional de Accesibilidad Cognitiva 2023.**

3. La encuesta: ficha técnica y principales resultados

El CEACOG ha llevado a cabo una encuesta a **2.177 personas** de 18 a 70 años de edad de la población española, de las cuales, 152 pertenecen a la base de datos de CEACOG, compuesta por personas con dificultades de comprensión (personas con discapacidad intelectual, parálisis cerebral, o alguno de los trastornos del espectro del autismo, entre otras). Aunque se ha enviado a dos bases de datos diferentes, también hubo personas de la primera base de datos que se identificaron como personas con dificultades de comprensión, unas 116, así que sumando la base de datos del CEACOG (con 152 participantes) en total participaron **268 personas que se identificaron como personas con dificultades de comprensión**.

El objetivo de la encuesta es realizar un estudio sobre cuáles son los **temas difíciles de entender** para los españoles.

En la encuesta se han analizado 7 temas que mostramos por orden de mayor a menor dificultad:

1. Administraciones Públicas
2. Dinero y Bancos
3. Justicia
4. Salud y Sanidad
5. Tecnología
6. Empleo
7. Información y Medios de Comunicación

Dificultades en general

Población general

Al **55%** de la población española le cuesta entender la Administración, la banca, la Justicia y otros temas básicos de su día a día.

El número de españoles y españolas que no entienden **es mayor** en aquellas personas que presentan algún trastorno de la salud mental, personas con discapacidad intelectual, personas mayores o con un mayor deterioro cognitivo y personas migrantes.

- Administración Pública, Banca y Justicia son los temas que menos entienden.
- A 7 de cada 10 españoles les parece complicado entender a las administraciones públicas.
- El dinero y los bancos son el segundo tema más difícil para la población general. 6 de cada 10 personas tiene problemas para comprender los temas financieros.
- Le sigue la Justicia, donde más de la mitad de la población española tiene problemas para comprender la información.
- La Salud y la Sanidad, la Tecnología, el Empleo y los Medios de comunicación tampoco son del todo claros, para casi la mitad de la población.

Personas con dificultades de comprensión

Al **58,90%** de las personas con dificultades de comprensión le cuesta más entender estos temas que al resto de la población española (55,15%).

- La **Información y Medios de Comunicación**, la **Salud y Sanidad** y la **Tecnología**, son temas difíciles para más de la mitad de las personas d con dificultades de comprensión y el **Empleo** para casi la mitad.
- Las **administraciones públicas** son poco claras para 6 de cada 10 personas de la base de datos de CEACOG
- A otras 6 de cada 10 personas con dificultades de comprensión les resulta difícil manejarse con **temas financieros**.
- La **Justicia** no habla del todo claro para más de la mitad de las personas con dificultades de comprensión.

Administraciones públicas

Población general

- 7 de cada 10 personas encuestadas tiene problemas para entender a las **administraciones públicas** y, especialmente, si tienen algún tipo de dificultad de comprensión.
- Los documentos y las páginas web de las **administraciones públicas** son una auténtica barrera, ya que a 8 de cada 10 personas les cuesta entenderlos y también a las personas que les atienden (6 de cada 10 personas tiene problemas con ellas).

Personas de la base de datos del CEACOG

- A más de la mitad de las personas de la base de datos de CEACOG les cuesta entender a las **administraciones públicas**.
- Los documentos escritos y las páginas web de las **administraciones públicas** tampoco hablan claro para 7 de cada 10 personas de CEACOG y tampoco las personas que les atienden.

Dinero y bancos

Población general

- La **banca** habla difícil, más de la mitad de los españoles tiene problemas para entender este tema, especialmente, si tienen alguna dificultad de comprensión.
- 3 de cada 4 españoles tienen dificultad (a veces o siempre) para entender los términos y condiciones de los servicios que contratan.
- La gran mayoría de las personas, y también las que tienen algún tipo de dificultad de comprensión, encuentran difícil entender los pasos que tienen que seguir cuando tienen que hacer algo en su **banco**.

- Más de la mitad de las personas tiene problemas para entender a las personas que les atienden.

Personas de la base de datos del CEACOG

- A casi 6 de cada 10 personas de CEACOG les parece difícil entender a los **bancos**, al igual que entender los términos y condiciones de los servicios que contratan o también hacer alguna gestión.
- A más de la mitad le parece difícil comprender a las personas de atención al cliente de la empresa de su teléfono móvil o para comprar algo.

Justicia

Población general

- La **Justicia** es el tercer tema más complicado de entender para todas las personas encuestadas.
- 9 de cada 10 personas encuestadas no entiende las leyes o las palabras que utilizan las personas como abogados o jueces.
- A casi 1 de cada 2 encuestados les parece difícil de comprender casi siempre el tema de las **multas**.

Personas de la base de datos del CEACOG

- Entender la **Justicia** le resulta difícil a más de la mitad de las personas de CEACOG
- Entender las **multas**, le resulta difícil también a 1 de cada 2 personas de CEACOG

Salud y Sanidad

Población general

- **Salud y Sanidad** es el cuarto tema más difícil de entender para la población española.
- **1 de cada 2 españoles** creen que es complicado entender estos temas, especialmente, si tienen algún tipo de dificultad de comprensión.
- **A más de la mitad** les cuesta entender casi siempre las recetas médicas y los prospectos de los medicamentos y especialmente si tienen algún tipo de dificultad de comprensión.
- **A casi la mitad** les resulta difícil entender las señales del edificio y las indicaciones de su doctora o doctor cuando van al hospital o a su centro de salud.

Personas de la base de datos del CEACOG

- Para las personas de CEACOG, los temas de **Salud y Sanidad** son más difíciles de entender que para el resto de la población.
- A más de la mitad, le suele parecer complicado entender las recetas médicas y los prospectos de los medicamentos, las señales de los edificios de los hospitales y centros de salud, y también las indicaciones de su doctora o doctor.

Tecnología

Población general

- La **Tecnología** es el quinto tema más complicado para la población encuestada
- A casi la mitad, le suele resultar difícil de comprender y, especialmente, si tienen algún tipo de dificultad de comprensión.
- A 1 de cada 2 (sobre todo a quienes tienen varias dificultades) les parecen complejos los pasos que hay que seguir para usar un ordenador, un móvil o una Tablet.
- A casi la mitad, les cuesta mucho usar aplicaciones de compras y plataformas donde tienen que poner sus datos personales o dar información y especialmente si tienen algún tipo de dificultad de comprensión.

Personas de la base de datos del CEACOG

- Los temas sobre **Tecnología** son más difíciles de entender, especialmente para las personas de CEACOG. A más de la mitad, le parece un tema difícil.
- A casi 6 de cada 10 personas de CEACOG, les parece complicado usar un **ordenador,** un **móvil** o una **Tablet** y a más de la mitad, le cuesta usar Apps de compras y plataformas.

Empleo

Población general

- El **Empleo** es el sexto tema más difícil de entender.
- Para 4 de cada 10 españoles es una barrera, especialmente si tienen algún tipo de dificultad de comprensión.
- A casi la mitad de la población encuestada, le cuesta entender las ofertas de trabajo y también la información que dan en las oficinas de empleo o en la web.
- Para 3 de cada 10, son difíciles las normas y las explicaciones de cómo funciona su puesto de trabajo.

Personas de la base de datos del CEACOG

- Las personas de CEACOG tienen más dificultad para entender los temas sobre el **Empleo**.
- Casi a 1 de cada 2 personas de CEACOG les parece casi siempre difícil y a más de la mitad, le cuesta entender las ofertas de trabajo.
- Casi a 1 de cada 2 personas, no comprenden las normas y las explicaciones del puesto de trabajo.
- 4 de cada 10, tienen dificultades para entender la información que se da en las oficinas de empleo o en la web.

Información y medios de comunicación

Población general

- La **Información y Medios de Comunicación** están en el último lugar de dificultad, pero siguen dando problemas.
- Casi la mitad de los encuestados tienen dificultades en este ámbito.
- A 4 de cada 10, le suele parecer difícil entender las noticias en la televisión o las que escuchan en la radio y, 3 de cada 10, tiene dificultad para entender las noticias al leer un periódico.

Personas de la base de datos del CEACOG

- Las personas de CEACOG son las que tienen más dificultades que el resto de la población para comprender a los **Medios de Comunicación.**
- A más de 6 de cada 10 le parece difícil.
- Más de la mitad de las personas encuestadas de CEACOG, tienen dificultad casi siempre para comprender las noticias en la televisión o las que escuchan en la radio y también las noticias al leer un periódico.

Nivel de preocupación sobre los diferentes temas

- El tema que más preocupa a los españoles es el de la **Salud y Sanidad**: Para casi la mitad es lo más preocupante, sobre todo, para mayores de 45 años y los que no tienen dificultades de comprensión. Casi 8 de cada 10 personas lo elige entre los tres primeros puestos.
- El segundo tema que más les preocupa, es el **Empleo.**
- Les sigue el **Dinero y bancos y la Justicia**, en tercer y cuarto lugar.
- El resto de los temas que más preocupan son las **Administraciones Públicas** en quinto lugar, la **Información y los Medios de Comunicación** en sexto lugar y la **Tecnología** en séptimo lugar.

Además, la población española indica que le preocupa más los temas de **Salud y Sanidad**, **Dinero y Bancos, Empleo** y **Justicia**, que a las personas encuestadas de CEACOG.

Sin embargo, hay más preocupación entre las personas encuestadas de CEACOG en los temas de **Administraciones Públicas, Información** y **Medios de Comunicación** y **Tecnología**, ya que están entre los tres primeros temas que más les preocupan.

4. Reflexiones

Desde el CEACOG, nos gustaría señalar cuestiones que pueden influir en los resultados de la encuesta y son importantes tener en cuenta -aunque siempre con ánimo de no generalizar sino de matizar- a la hora de interpretarla:

- **Percepción.** Se trata de una encuesta sobre qué nos parece más difícil. Por ejemplo: hay personas que pueden tener una percepción muy alta de sus conocimientos y otras mucho menor. Esto puede parecer evidente, pero a continuación lo vamos a matizar mejor.
- **Metacognición**. Se trata de la percepción propia que tenemos de nuestros conocimientos. Dicho de otra manera, algunas veces no sabemos qué sabemos y qué no. En este caso, a menudo, algunas personas con dificultades de comprensión pueden presentar una metacognición diferente. Igual que pueden tener dificultades para comprender por ejemplo palabras difíciles, también es posible que puedan tener dificultades para identificar que hay temas que les cuesta entender o que no comprenden por completo. (De ahí la necesidad de procesos de validación y evaluación con dinámicas participativas en metodologías de accesibilidad cognitiva.)
- **Deseabilidad social.** A menudo respondemos de la forma en la que las personas esperan que lo hagamos. Esto puede influir también en los resultados de la encuesta, ya que muchas personas con dificultades de comprensión -sobre todo las personas excluidas- pueden presentar más deseabilidad social que otras.
- **Oportunidades de inclusión y relación**. En los resultados de la encuesta, observamos que, entre 3 primeros temas (Administración, dinero, bancos y Justicia) y los otros 4 hay mucha diferencia entre personas con y sin dificultades de comprensión. Esto puede deberse precisamente a la exclusión que viven. Por ejemplo: es poco habitual que haya personas con discapacidad intelectual que usen productos bancarios (por falta de accesibilidad precisamente, por sobreprotección familiar, por no contar con ingresos o por otras razones), por lo tanto, no tienen experiencia en ello.

CEACOG
Calle Teruel 26
Código postal 28020. Madrid
info@plenainclusion.org
www.plenainclusion.org

CENTRO ESPAÑOL DE ACCESIBILIDAD COGNITIVA

REAL PATRONATO DISCAPACIDAD