



Resumen ejecutivo

# Evaluación de los Sistemas de Acceso a la televisión para Personas con Discapacidad Auditiva

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
1.1. Matriz de consistencia.....	3
<b>2. ANÁLISIS INTERNACIONAL DE ESTÁNDARES E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE ACCESO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN COLOMBIA .....</b>	<b>8</b>
3.1. Información sociodemográfica.....	8
3.2. Medios de comunicación utilizados por la PDA.....	10
3.3. Canales de televisión y sistemas de acceso preferidos .....	15
3.4. Consumo PDA por grupo etario .....	16
<b>4. SATISFACCIÓN CON LOS SISTEMAS DE ACCESO Y EFECTIVIDAD PERCIBIDA .....</b>	<b>17</b>
4.1. Tipo de sistema de acceso de los programas que ven las personas con discapacidad auditiva .....	18
4.1.1. Subtitulación .....	21
<i>Closed caption</i> o subtítulos ocultos (CC).....	23
4.1.2. Interpretación en Lengua de Señas Colombiana .....	26
4.2. Sugerencias recibidas de la PDA.....	28
4.3. Papel de los sistemas de acceso durante la emergencia por Covid-19 .....	30
<b>5. PANORAMA DE IMPLEMENTACIÓN EN COLOMBIA.....</b>	<b>31</b>
5.1. Inversiones de capital.....	32
5.2. Costo de Operación y Mantenimiento.....	33
<b>6. CONCLUSIONES GENERALES .....</b>	<b>34</b>
6.1. ¿Cuáles son los estándares técnicos implementados en Colombia? .....	34
6.2. ¿Cuáles son los estándares técnicos implementados en países de referencia? .....	35
6.3. ¿Cuál ha sido la experiencia de las empresas y concesionarios en la implementación de los sistemas de acceso a TV para PDA?.....	36
6.4. ¿En qué costos han incurrido las empresas y concesionarios para la implementación de los sistemas de acceso a TV para PDA?.....	37
6.5. ¿Cómo ha sido internacionalmente la implementación de los sistemas de acceso a TV para PDA? .....	37
6.6. ¿Cuáles son las características socioeconómicas de la PDA colombiana? .....	37
6.7. ¿Cómo califica la PDA las diferentes características de los sistemas de acceso a la televisión? .....	38
6.8. ¿Qué canales de TV prefiere la PDA y por qué? .....	38
6.9. ¿Cómo califica la PDA el nivel de compresión de los programas de televisión que se logra con los sistemas de acceso? .....	39
6.10. ¿Qué percepción tiene la PDA del nivel de compresión de los programas de televisión que se logra con los sistemas de acceso? .....	39
6.11. ¿La PDA conoce las obligaciones de los operadores y concesionarios? .....	40

## 1. INTRODUCCIÓN

Una de las funciones establecidas por la Ley 1978 de 2019<sup>1</sup> para la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, es “*Garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, siendo el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes*”, así como “*Promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales*”. Por tanto, la garantía del acceso al servicio público de televisión para la población sorda e hipoacúsica colombiana es uno de los principales compromisos de esta entidad, en el marco de lo previsto en la Constitución Política, particularmente los artículos 13 y 75 de la Carta.

En este contexto, la CRC, como regulador encargado de los servicios de televisión abierta radiodifundida tras la liquidación de la ANTV, incluyó en su Agenda Regulatoria 2022-2023 la elaboración de un estudio que permita evaluar los resultados de la adopción de los sistemas implementados para permitir el acceso de la población con discapacidad auditiva a los servicios audiovisuales, y en particular al servicio de televisión, a partir de la medición de condiciones de efectividad y satisfacción acorde a las necesidades y expectativas de dicha población.

La regulación colombiana contempla tres sistemas de acceso al servicio de televisión para la Población con Discapacidad Auditiva (PDA), definidos en la Resolución ANTV 350 de 2016 compilada en el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016:

- Subtitulado en lengua castellana (ST)
- Subtitulado oculto o *Closed Caption* (CC)
- Interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC)

Estos sistemas rigen a los operadores de la televisión abierta y a los de televisión por suscripción en sus canales de producción propia, con proporciones y sistemas especificados en la norma.

El presente estudio fue desarrollado para CRC por la firma Econometría S.A., seleccionada en el marco del proceso de concurso de méritos abierto CMA 75 de 2022. Adicionalmente, es importante resaltar el aporte de la Población con Discapacidad Auditiva mediante su participación en el desarrollo de 23 grupos focales en las 10 principales ciudades del país y la aplicación de 1.245 encuestas por medio de las cuales se profundizó en la caracterización del consumo audiovisual (medios, dispositivos, plataformas y contenidos) y su nivel de satisfacción con los sistemas de acceso.

De igual forma se contó con la participación de los concesionarios de espacios de televisión del Canal Uno, los operadores del servicio de televisión abierta con cobertura nacional, regional y local, y los concesionarios del servicio de televisión por suscripción en su canal de producción propia con el fin de tener en cuenta sus experiencias y retroalimentación en este proceso de construcción de las mejoras a los diferentes sistemas de acceso a los servicios audiovisuales, y en particular al servicio de televisión.

Este documento está dividido en seis secciones, entre las cuales está la presente introducción, que incluye la matriz de consistencia que permitió establecer los objetivos orientadores del estudio, y continúa con la sección de análisis de los estándares e implementación de sistemas de acceso desde la perspectiva internacional. En la tercera sección se presenta la caracterización de la población con discapacidad auditiva en Colombia, a partir de las variables asociadas a su información sociodemográfica, así como estadísticas sobre los medios de comunicación utilizados por este grupo

---

<sup>1</sup> Numerales 25 y 28 del artículo 22 de la Ley 1978 de 2019.

poblacional, los canales y sistemas de acceso preferidos y las condiciones de los hábitos de consumo de los medios audiovisuales. Posteriormente, se brinda un análisis de la percepción sobre la satisfacción y efectividad de la implementación de los sistemas de acceso desde el punto de vista de la población con discapacidad auditiva; sigue, en la quinta sección, una breve descripción de la implementación en Colombia, considerando la experiencia de los operadores del servicio público de televisión, así como un resumen de los costos de implementación de dichos sistemas. Por último, se presenta una síntesis de los aspectos más destacados del estudio, con los elementos con mayor relevancia para brindar un panorama de los sistemas de acceso en Colombia.

## 1.1. Matriz de consistencia

Para el desarrollo del presente estudio se definió como punto de partida la formulación de preguntas de investigación que se derivan de una manera consistente del objetivo general y de los objetivos específicos. En este sentido, se postularon hipótesis de trabajo y se definieron las preguntas orientadoras a ser presentadas de forma resumida en cada una de las secciones de este documento, las cuales se pueden observar en la siguiente tabla.

**Tabla 1. Matriz de consistencia del estudio**

ID OE	OBJETIVO ESPECÍFICO (OE)	HIPÓTESIS	ID PO	PREGUNTA ORIENTADORA (PO)
OE 1	¿Cuáles son las características de la TV abierta colombiana frente a los sistemas de acceso?	Los operadores y concesionarios han implementado los sistemas de acceso que les obliga la regulación. Esto último es el principal motivante de lo primero.	PO 1.1	¿Cuáles son los estándares técnicos implementados en Colombia?
		Frente a economías desarrolladas el avance de Colombia en cuanto a la implementación de sistemas de acceso es intermedio.	PO 1.2	¿Cuáles son los estándares técnicos implementados en países de referencia?
		La implementación de los sistemas de acceso exigidos por la norma no es complicada ni costosa para las empresas y concesionarios.	PO 1.3	¿Cuál ha sido la experiencia de las empresas y concesionarios en la implementación de sistemas?
			PO 1.4	¿En qué costos han incurrido para la implementación de sistemas?
			PO 1.5	¿Cómo ha sido la implementación internacional de este tipo de sistemas?
OE 2	¿Cuáles son las características de la PDA en Colombia?	La PDA tiende a ser la población más pobre y de mayor edad del país.	PO 2.1	¿Cuáles son las características socioeconómicas de la PDA y cuales las de la población del país?
		La PDA utiliza menos la TV para informarse y más internet.		
OE 3	¿Cuál es el nivel de satisfacción de la PDA frente a los sistemas implementados?	El nivel de satisfacción se puede asociar a características objetivas de los sistemas y de la población.	PO 3.1	¿Cómo califica la PDA las diferentes características de los sistemas de acceso?
			PO 3.2	¿Qué canales prefiere la PDA y por qué?

OE 4	¿Cuál es la efectividad de los sistemas de acceso?	El nivel de comprensión de los programas es inferior a la calidad de los sistemas, en virtud de las características socioeconómicas de la PDA	PO 4.1	¿Cómo califica la PDA el nivel de comprensión que se logra con los sistemas de acceso?
			PO 4.2	¿Qué percepción tiene la PDA del nivel de comprensión que se logra con los sistemas de acceso?
OE 5	¿Qué tanto conoce la PDA la reglamentación de los sistemas de acceso que aplican a la TV?	La PDA desconoce la regulación	PO5.1	¿La PDA conoce las obligaciones de los operadores y concesionarios?

Fuente: Elaboración propia

## 2. ANÁLISIS INTERNACIONAL DE ESTÁNDARES E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE ACCESO

Un insumo importante para la evaluación de los sistemas de acceso en Colombia es elaborar un panorama internacional que permita comparar la experiencia colombiana con la de otros países y establecer una línea de base para analizar propuestas y sugerencias que surjan durante el estudio y en posibles actuaciones posteriores de la CRC y otras entidades.

Para la revisión internacional primero se hizo la selección de los diez países<sup>2</sup> a estudiar: Argentina, Australia, Canadá, Chile, España, Estados Unidos, India, México, Reino Unido y Suecia. Para la identificación y análisis de los estándares técnicos de los sistemas de acceso para la PDA implementados en los diez países, se siguieron los siguientes pasos: 1) Identificación de Leyes relacionadas con derechos de las personas con discapacidad auditiva, así como leyes aplicables a los servicios de radiodifusión. 2) Identificación de regulaciones de accesibilidad a los servicios de radiodifusión para PDA y 3) Identificación de normas técnicas específicas aplicables a la accesibilidad del servicio de televisión para PDA. Luego se procedió a la identificación específica de aspectos técnicos que son sujetos de estandarización de los sistemas de acceso al servicio de televisión abierta para la PDA y que corresponden a dos tipos de técnicas: subtítulos oculta y uso de lengua de señas<sup>3</sup>.

Además, se consultaron estudios e informes sobre la implementación de los sistemas de acceso desarrollados por tres organizaciones internacionales y multilaterales: las Naciones Unidas, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la Federación Mundial de Sordos<sup>4</sup>. En particular, en esta revisión se identificaron dos métodos de sistemas de acceso al servicio de televisión abierta para la población con discapacidad auditiva: uso de subtítulos oculta y uso de lengua de señas.

Nueve de los diez países analizados en la comparación internacional tienen regulación específica relacionada con el uso de *subtitulación oculta o closed caption (CC)* como técnica de sistema de acceso al servicio de televisión abierta para la población con discapacidad auditiva.

<sup>2</sup> Para la selección de estos diez países se emplearon cinco criterios que permitieron priorizar su análisis. Estos criterios fueron: PIB per cápita por paridad de poder adquisitivo, índice de innovación, población, porcentaje de la población con pérdida de la capacidad auditiva y disponibilidad de la información regulatoria y técnica acerca de los sistemas de acceso a los servicios de televisión.

<sup>3</sup> La subtítulos oculta y uso de lengua de señas son las dos técnicas, que, con diferentes variantes en cuanto a su implementación y estandarización, se identificaron como las más utilizadas para dar accesibilidad a las personas con discapacidad auditiva a los servicios de televisión.

<sup>4</sup> Con sigla WFD y traducida al español como Federación Mundial de personas Sordas.

De estos nueve países, seis tienen altos niveles de regulación (Australia, Canadá, España, Estados Unidos, México y Reino Unido), porque la medida aplica de manera amplia a los radiodifusores de televisión, sobre un porcentaje amplio de los contenidos transmitidos y con un alto nivel de detalles en términos de la especificación descriptiva del contenido y de las especificaciones técnicas que deben utilizarse en el proceso de subtítulos.

Otros tres países (Argentina, Chile y Suecia) tienen un nivel medio de regulación generalmente asociado a que, si bien la medida aplica de manera amplia a los radiodifusores de televisión y cubre un gran porcentaje de los contenidos transmitidos, se dan pocas guías o ninguna respecto de la especificación descriptiva del contenido y de las especificaciones técnicas que deben utilizarse en el proceso de subtítulos. Al incluir a Colombia en el ejercicio de cuantificación se encuentra que también tiene un nivel medio de regulación para subtítulos.

Seis de los diez países analizados en la comparación internacional tienen regulación específica relacionada con el uso de **lengua de señas** como técnica de sistema de acceso al servicio de televisión abierta para la población con discapacidad auditiva. Las cuatro excepciones son: India (que está en proceso de consulta pública para la implementación de la medida regulatoria), Australia, Canadá y Estados Unidos. Hay además seis países que tienen niveles medios de regulación de lengua de señas (Argentina, Chile, España, México, Reino Unido y Suecia), pero de estos, únicamente en dos países (México y Reino Unido) hay especificaciones técnicas o de contenido respecto al uso de la lengua de señas.

En general el porcentaje de programación sujeto a la obligación de uso de lengua de señas está limitado. Sólo Argentina apunta a una implementación total de la programación, pero con un amplio régimen de excepciones. En el resto de los países el caso más ambicioso es Suecia que apunta a un 10% de la programación, pero únicamente para uno de sus radiodifusores.

Al incluir a Colombia en el ejercicio de cuantificación se encuentra que también tiene un nivel medio de regulación para lengua de señas, ya que el marco regulatorio vigente establece, precisamente, una obligatoriedad en la aplicación del sistema Lengua de Señas Colombiana (LSC), si bien no especificada en términos técnicos, sí en aspectos de contenido, al determinar que este sistema debe estar en al menos un programa diario con contenido informativo o noticioso y en los programas de contenido de interés público, incluyendo las alocuciones presidenciales y mensajes institucionales que deben tener una interpretación en LSC.

De cara a la audiencia, en Colombia se ha establecido que los operadores o concesionarios objeto de regulación deben incluir al inicio de los programas emitidos un anuncio a la teleaudiencia que indique el sistema de acceso que tienen incluido, tal como se define en la Resolución CRC 5050 de 2016: "a) *Closed Caption*. "Este programa contiene subtítulos en Texto Escondido o *Closed Caption (CC)*"; b) Lengua de Señas Colombiana: "Este programa contiene interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC)"; c) Subtítulos: "Este programa contiene subtítulos (ST)".

Así mismo, un factor que incide en que Colombia se ubique en un nivel medio está relacionado con la regulación respecto a rol que deben cumplir las defensorías del televidente en tanto son espacios de interlocución de los operadores con los ciudadanos, de la siguiente manera: "Los defensores del televidente propenderán por que se garantice los derechos a la población con discapacidad auditiva, para lo cual por lo menos una (1) vez cada semestre, durante el espacio asignado indicarán sí durante el semestre se presentaron peticiones, quejas o sugerencias relacionadas con el objeto de la presente resolución, y las respuestas dadas a los peticionarios o quejosos; asimismo informarán las acciones desarrolladas por el operador de Televisión Abierta para el cumplimiento de las medidas de implementación de sistemas de acceso"<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Artículo 15.2.3.12 Resolución CRC 5050 de 2016.



En este orden, y tal como se determina a partir de las entrevistas, algunos casos como el de Canal Trece tiene como Defensor a una persona sorda que desarrolla temáticas diversas y no exclusivamente de interés para población con discapacidad auditiva. Del mismo modo, los canales regionales Teleantioquia, Telecafé y Teleislas tienen LSC durante todo el programa.

Un aspecto novedoso es que tanto en Reino Unido como en Suecia se abre la posibilidad de entregar la interpretación mediante lengua de señas en varias modalidades: en Reino Unido los organismos de radiodifusión pueden optar por utilizar servicios interactivos para proporcionar una versión interpretada de un programa simultáneamente con una versión no interpretada, siempre que la opción se publique al comienzo del programa, sea a pantalla completa y cumpla con los estándares establecidos. A su vez, en Suecia los radiodifusores son libres de tomar la decisión de si los requisitos de interpretación deben cumplirse en el servicio de televisión lineal (que suele ser radiodifundido) o proporcionar la interpretación a lengua de señas en el servicio de televisión por demanda mientras el programa se está emitiendo linealmente.

Con este fin, se realizó una agrupación de los países de acuerdo con el nivel de implementación de las medidas regulatorias para el uso de subtítulos ocultos y lengua de señas, el cual generó tres grupos (*clústeres*); en este ejercicio se añadió el puntaje para el caso de Colombia.

Para este ejercicio, se prepararon la Tabla 2 y Tabla 3, una para cada característica técnica analizada, a través de las cuales se busca cuantificar cuatro aspectos que considerados como elementos claves en el análisis de comparación regulatoria:

- La existencia de una obligación regulatoria bien sea para subtítulos o para lengua de señas. Esta se cuantifica con un número entero entre 0 y 5, donde el 0 significa que no se identificó obligación regulatoria de ningún tipo y el 5 que la obligación regulatoria abarca a todos los radiodifusores de televisión y no prevé excepciones.
- La programación sujeta a la obligación de subtítulos o al uso de la lengua de señas. Esta se cuantifica con un número entero entre 0 y 5, donde el 0 significa que no se identificó obligación regulatoria de ningún tipo respecto a un mínimo de programas subtítulos o interpretados mediante lengua de señas y el 5 significa que la obligación regulatoria abarca a toda la programación y no prevé excepciones.
- La especificación descriptiva del contenido que debe realizarse mediante la subtítulos o el uso de la lengua de señas. Esta se cuantifica con un número entero entre 0 y 5, donde el 0 significa que no se identificó obligación regulatoria de ningún tipo respecto a la especificación descriptiva del contenido de los programas con subtítulos ocultos o interpretados mediante lengua de señas y el 5 significa que la especificación técnica y la exigencia descriptiva son muy detalladas.
- La especificación técnica respecto al uso de los subtítulos o de la lengua de señas. Esta se cuantifica con un número entero entre 0 y 5, donde el 0 significa que no se identificó obligación regulatoria de ningún tipo respecto a la especificación técnica de los programas con subtítulos ocultos o interpretados mediante lengua de señas y el 5 significa que la especificación técnica es muy detallada.

Considerando lo anterior, cada país obtiene un puntaje entre 0 y 20, donde 0 significa que no existen medidas regulatorias asociadas con uso de CC o de lengua de señas en los servicios de televisión y 20 significa que existe un alto nivel de regulación donde todos los radiodifusores y canales tienen la obligación para todo el contenido y además existe una reglamentación muy detallada a nivel de

especificación técnica y descripción de contenidos de los sistemas de acceso al servicio de la televisión abierta para la población con discapacidad auditiva.

Para la construcción de la tabla se tuvo en cuenta el tipo de ordenamiento y de tradición jurídica de los países.

**Tabla 2. Cuantificación de las medidas regulatorias asociadas con uso de subtitulación oculta (CC) en servicios de televisión para los países de la comparación internacional.**

Elementos clave en el análisis de comparación	Argentina	Australia	Canadá	Colombia	Chile	España	Estados Unidos	México	Reino Unido	Suecia
Obligación de subtitulación	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3
Programación sujeta a la obligación	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
Especificación descriptiva del contenido	2	5	1	0	0	5	4	4	5	0
Especificación técnica de los subtítulos	1	5	5	3	0	5	5	5	5	1
<b>Total</b>	12	19	16	11	8	19	18	17	18	8

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3. Cuantificación de las medidas regulatorias asociadas con uso de lengua de señas en servicios de televisión para los países de la comparación internacional.**

Elemento clave en el análisis de comparación	Argentina	Australia	Canadá	Colombia	Chile	España	Estados Unidos	México	Reino Unido	Suecia
Obligación de lengua de señas	5	0	0	4	4	5	0	4	4	3
Programación sujeta a la obligación	4	0	0	1	2	2	0	2	3	4
Especificación descriptiva del contenido	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Especificación técnica de la lengua de señas	1	0	0	4	0	0	0	4	5	1
<b>Total</b>	10	0	0	9	6	7	0	10	15	8

Fuente: Elaboración propia

El primer *clúster* está conformado por España, México y Reino Unido, países que mantienen niveles altos de regulación para subtitulación y niveles medios de regulación para lengua de señas. El segundo está conformado por Argentina, Colombia, Suecia y Chile, que mantienen niveles medios de regulación tanto para subtitulación como para lengua de señas. Y el tercero está conformado por Australia, Estados Unidos y Canadá, con niveles altos de regulación para subtitulación, pero no para el uso de lengua de señas.



En términos de los casos de implementación analizados (Chile, España y Reino Unido), se encuentra que la regulación técnica y de contenidos de la subtítulos ha tenido claros efectos positivos sobre la implementación que se ha dado en España y Reino Unido, sin embargo, la calificación que dan los usuarios respecto de la calidad muestra que existen espacios de mejora, notablemente en las emisiones de programas en vivo.

En el caso de la lengua de señas, la regulación también ha facilitado su implementación en España y Reino Unido, pero se observa que los canales de televisión en general sólo llegan hasta los mínimos regulatorios exigidos de cantidad de programas emitidos con lengua de señas, los cuales tienden a ser bajos a juicio de los usuarios.

Respecto a los estudios llevados a cabo por organizaciones internacionales y multilaterales, los tres reportes consultados muestran diferentes perspectivas.

La visión de las Naciones Unidas plasmada en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo se concentra desde el punto de vista de los derechos de las personas con discapacidad, entre otros, algunos que son fundamentales y están asociados con la libertad de expresión y opinión. Se trata de una idea particularmente importante y poderosa, dado que se identificó en los preámbulos de las leyes o de la regulación de muchos de los países analizados como un elemento jurídico fundamental para el establecimiento de normas nacionales específicas de implementación de sistemas de acceso al servicio de televisión abierta para la población con discapacidad.

La visión de la UIT, si bien corresponde a un documento escrito hace una década, es importante en términos de identificar el uso de subtítulos y lengua de señas como las tecnologías preponderantes para proporcionar accesibilidad a las personas con discapacidad auditiva a los servicios de televisión. En cuanto a la identificación de nuevas tecnologías hay claras tendencias respecto de la evolución de los servicios de accesibilidad. En particular, los subtítulos en tiempo real mediante reconocimiento de voz y la tecnología de traducción de máquina a lengua de señas mediante el uso de animación por computadora haciendo uso de avatares para la lengua de señas.

Finalmente, la perspectiva de la Federación Mundial de personas Sordas (WFD) plantea una doble visión desde los derechos de los usuarios de lengua de señas a acceder a información e interacciones a través de intérpretes y traductores a lengua de señas calificados profesionalmente, pero también desde el reconocimiento de la evolución de la tecnología que está teniendo y tendrá en el futuro un impacto significativo en la forma en que los intérpretes y traductores a lengua de señas trabajan.

### **3. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN COLOMBIA**

#### **3.1. Información sociodemográfica**

En el marco de este estudio se realizó una caracterización de la Población con Discapacidad Auditiva (PDA) residente en Colombia, tomando como fuente de información tres operaciones estadísticas desarrolladas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)<sup>6</sup>: el Censo Nacional de Población y Vivienda (CNPV-2018), la Encuestas de Calidad de Vida 2021 (ECV-2021) y la Encuesta Nacional del Uso del Tiempo (ENUT 2020-2021). El CNPV-2018 ofrece una primera información sobre el número de personas sordas en Colombia, alrededor de 314.320, de las cuales el 52% son hombres.

---

6

Las bases de datos de las operaciones estadísticas del DANE pueden ser consultada en la página <https://www.dane.gov.co/>.

En este mismo sentido, la ENUT 2020-2021 refleja que alrededor de 338.528 personas no alcanzan a discriminar el sonido de la voz y el mensaje emitido, así pues, teniendo en cuenta que es la información más actual, para el reporte de las dinámicas de consumo audiovisual de las personas con discapacidad auditiva<sup>7</sup> se toma como referencia este número. A partir del Censo Nacional de Población y Vivienda se identifican dos datos importantes, el primero es que el 68,5% de la población sorda del país sabe leer y escribir, y el segundo es que únicamente el 31,1% de la población sorda tiene acceso a internet en sus hogares.

De igual manera se puede construir la estructura etaria de la población sorda del país (ver Ilustración 1), allí puede apreciarse como la situación de sordera se presenta en cualquier edad, la población con ella aumenta de manera importante al superar los 40 años. Es así como el 78,7% de la población sorda del país tendría 40 años o más.

**Ilustración 1. Distribución de la población sorda según edad**



Fuente: Censo de Población y Vivienda 2018

De acuerdo con la información de la ECV-2021, la principal causa de la discapacidad auditiva es la edad: el 41,1% de la PDA identifica esta como la causa de su condición. En segundo lugar, se identifica como causa alguna condición de salud (enfermedades), señalada por el 26,1% de la PDA. Destaca también que 17,8% de los participantes de la PDA indicaron que nacieron con esta discapacidad y que el 22,1% mencionaron que utilizan de manera permanente audífonos medicados, implantes cocleares u otro tipo de ayuda para poder escuchar mejor. La incidencia de la discapacidad auditiva se hace especialmente importante después de los sesenta (60) años; antes de esa edad el porcentaje de PDA es inferior al uno por ciento, pero a partir de la edad mencionada esta crece rápidamente, tanto en hombres como en mujeres, hasta alcanzar tasas que incluso superan al 30%.

Al analizar la distribución de la PDA por etnia en la ECV 2021, se destaca que 37.355 personas reconocidas como PDA se identifican con una etnia particular, allí un 58.29 % pertenece a población negra, raizal o palenquera, un 38.8% a indígena y un 2.9% se autclasifica como gitana. A nivel general, respecto a la cobertura en salud, el 57,6% PDA se encuentra afiliada al régimen subsidiado, un 36.7% al régimen contributivo, el 2.5% a un régimen especial y un 3,2% reporta no estar afiliado a ningún régimen.

Otro dato relevante es que los hogares de la PDA son de menor tamaño que los del resto de personas del país, el promedio de este grupo poblacional es de 3,4 personas por hogar, mientras que para el

<sup>7</sup> En algunos apartes puede que se use solo el término de personas con discapacidad, pero se aclara que en el contexto del estudio denota a las personas con discapacidad auditiva.

resto del país es de 3,9 personas por hogar. Es común encontrar que en los hogares donde hay presencia de PDA, solo uno de los miembros del hogar tenga esta discapacidad.

### 3.2. Medios de comunicación utilizados por la PDA

Para reconocer las dinámicas de consumo de medios se realizó un proceso de recolección de información<sup>8</sup> con PDA por medio de una encuesta de virtual cuyo aplicativo fue adaptado por FENASCOL a la Lengua de Señas Colombiana. Se realizaron 1.245 encuestas en Antioquia, San Andrés, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Caldas, Córdoba, Meta, Nariño, Norte de Santander, Risaralda, Santander, Tolima y Valle del Cauca. De igual manera 21 grupos focales en donde se aplicaron las guías temáticas sobre *Closed Caption* (CC), LSC, comparación de sistemas de acceso a PDA, y dos grupos más dirigidos a operadores intérpretes, para un total de 23 grupos focales.

Los resultados revelan que la PDA suele utilizar la televisión o las redes sociales para informarse. Sin embargo, ambas tienen sus ventajas y desventajas, por un lado, en el caso de la televisión ocurre que el sistema de interpretación no siempre es claro y deben recurrir a otras personas (familiares o conocidos) para que les aclaren la información. Igualmente, mencionan que el sistema de interpretación suele estar presente en la última emisión del noticiero, por lo tanto, ya algunos se encuentran cansados y cansadas y no alcanzan a verlo.

*"A veces en televisión no tenemos como el servicio de interpretación en las noticias o es muy interrumpido. Entonces pues otras personas nos dan la información con mayor claridad" (Grupo focal, Bogotá)*

*"la televisión también me gusta mucho, pero el mismo problema, falta de comunicación y lengua de señas, tengo que estar preguntando qué dicen, qué está ocurriendo." (Grupo focal, Baranoa)*

*"A veces en la casa es más fácil tener acceso a la información y demás, pero si uno va a otros lugares es complejo por el horario también que manejan el servicio de interpretación, a las 12 de la noche." (Grupo focal, Bogotá).*

Otra de las observaciones es que el recuadro del intérprete es muy pequeño y el CC va muy rápido, en la mayoría de los casos es difícil seguir el hilo conductor de lo que está ocurriendo en pantalla. Respecto a este análisis, las personas con discapacidad entrevistadas en los grupos focales manifestaron lo siguiente:

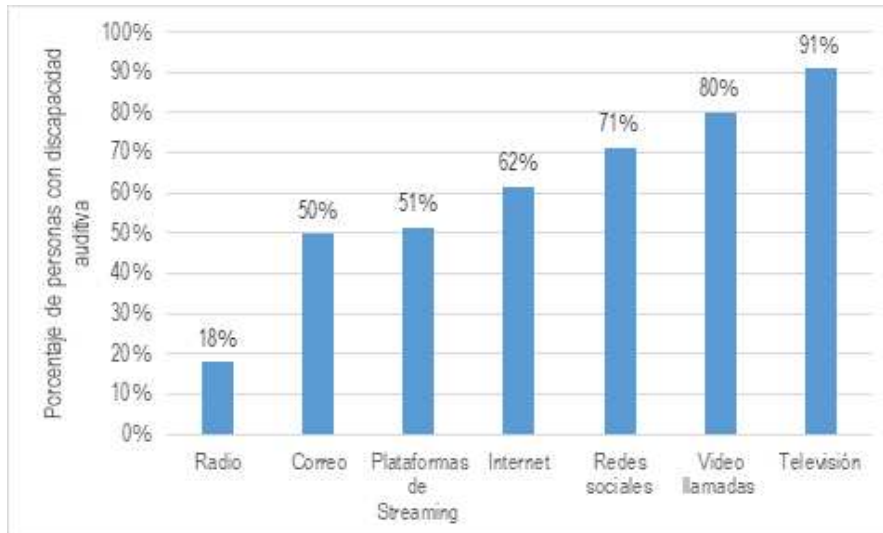
En relación con los medios de comunicación utilizados, los datos que muestra la Ilustración 2 reflejan la tasa de utilización por parte de las personas con discapacidad auditiva, de estos se destaca como

<sup>8</sup> Se definió la aplicación de un instrumento para el cual se empleó como marco muestral de referencia las PDA de 14 áreas metropolitanas del país, que de acuerdo con la información del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 (CNPV) que corresponde a 93.344 personas. Con esta base se definió una muestra de 1.075 encuestas, cuando se hacen al menos las 4 ciudades más grandes de manera presencial. Para la convocatoria a participar en la recolección de información se hizo un video de 1 minuto en LSC y subtítulo que fue transmitido en los canales de TV nacional y regional entre el 10 de septiembre y mediados de octubre, se elaboraron dos infografías que se difundieron a través de las redes sociales de la CRC, Fenascosol y Econometría, y se buscó la difusión del estudio en espacios donde asisten PDA, como son las universidades que tienen programas relacionados con LSC o con programas de inclusión de personas con discapacidad y en eventos como el Congreso Nacional de la Situación de las Personas Sordas en Colombia.

La estrategia de aproximación a la PDA si bien lleva a tener resultados con buenos niveles de confianza estadística, no garantiza que ellos sean representativos de la población nacional, puesto que el marco de muestreo es limitado. Para superar esta situación y tener una estimación lo más cercana posible a la realidad nacional, los resultados que se presentan en este documento se han obtenido ponderando las encuestas con factores de ajuste que replican cuatro características de la PDA nacional, estructura etaria, estrato socioeconómico, sexo y nivel educativo.

la televisión ocupa un papel fundamental con un 91%, seguido por las video llamadas, las redes sociales y la internet.

### Ilustración 2. Porcentaje de usabilidad de los distintos medios



Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva

De forma similar se identifica que, las personas con discapacidad auditiva menores de 40 años hacen un mayor uso de las plataformas de *streaming*, pero con menor uso de la televisión y el correo electrónico, y en el caso de los hogares de las personas con discapacidad auditiva con un nivel educativo universitario se observa un mayor uso de las plataformas, el correo electrónico, la internet y las redes sociales. Por otro lado, Facebook, Instagram, Netflix son otras de las redes sociales y plataformas usadas por las personas para informarse o entretenerse. Hay personas que prefieren estas plataformas porque las pueden consultar desde el celular, lo cual les permite informarse de manera ágil y rápida.

Algunas percepciones de la PDA son:

*"En Facebook tenemos el servicio de interpretación o hay oyentes que hacen el uso de la lengua de señas para dar la información con claridad."* (Grupo focal, Bogotá)

*"Con el celular sí podemos llevarlo a todo lado, pero frente a la televisión es difícil por el tiempo, porque en ocasiones está y no es que esté cien por ciento el servicio de interpretación."* (Grupo focal, Bogotá)

En este orden de ideas, un aspecto interesante que se observa en las dinámicas de consumo de medios de la población con discapacidad auditiva, y que se da de manera similar en otros segmentos de poblacionales, tiene que ver con la relación entre educación y diversificación del consumo hacia otro tipo de medios y, especialmente, de contenidos que satisfagan sus expectativas educativas, informativas o de entretenimiento. De allí que se ubique que, a mayor nivel educativo, así como a menor rango etario, las plataformas de *streaming*, y el internet en general, ocupen un lugar relevante en la dieta mediática de la PDA. Sin duda, este tipo de medios, basados en la innovación tecnológica y la diversificación de la oferta audiovisual, por ejemplo, permite que esta población construya de manera distinta la relación con el conocimiento, potencia la curiosidad cognitiva, así como les facilita una enorme capacidad de establecer redes interactivas con otras personas.

Del mismo modo, cuando hay más personas con discapacidad en el hogar (distinto al encuestado), se identifica un mayor uso de la televisión y las plataformas de *streaming*. En términos de la lengua que usan frecuentemente, se identifica que las personas con discapacidad auditiva que se comunican con en lengua escrita hacen un mayor uso de la internet, mientras que, aquellos que se comunican con lengua oral utilizan menos las redes sociales.

Cabe mencionar que otros medios alternativos que utilizan la PDA para informarse o entretenerse, estos son Facebook, Instagram, Twitter, Netflix, HBO, Amazon y TikTok. Principalmente, las redes sociales son un lugar interesante para buscar información debido a la diversidad de opciones que ofrece y que se encuentra disponible para ser consultada a cualquier hora del día. Esto, teniendo en cuenta que el servicio de interpretación aparece en la última emisión del noticiero y que muchos programas de entretenimiento no cuentan con intérprete. Así mismo, en las redes sociales se pueden encontrar diferentes opciones, por ejemplo, grupos de personas sordas o intérpretes que comunican noticias, o la opción de realizar video llamadas para comunicarse entre sí. Al respecto, en las entrevistas a PDA se menciona lo siguiente:

*"En mi caso Facebook es lo que más utilizo, la información está allí la comunidad sorda informa algo, si sucede una noticia importante, como comunidad sorda nos informamos mucho también en nuestro idioma por Facebook." (Grupo focal, Bogotá)*

*"Lo que más utilizo es la plataforma de Netflix y también utilizo mucho para divertirme el celular, utilizo mucho el celular. Y el correo." (Grupo focal, Pasto)*

*"Twitter y video llamadas, en redes sociales pueden buscar cosas que se adecuan más a sus gustos o intereses" (Grupo focal, Baranoa).*

De otra parte, acerca de las ventajas de las plataformas alternativas a la televisión, las personas de la PDA mencionan que brindan mayor inclusión, es un espacio donde existe mayor libertad para escoger el contenido que se quiere ver y la subtitulación. De igual manera, son espacios que pueden consultar de manera más accesible desde el celular. Sin embargo, en el caso de Baranoa, Atlántico, existió disenso: algunas personas prefieren consultar las redes sociales y otras prefieren hacer uso de la televisión.

Al respecto los grupos focales mencionan lo siguiente:

*"Una de nuestras participantes menciona que la televisión, según su opinión, para ella es lo más importante porque, por ejemplo, en algunas ocasiones uno no tiene datos, no tiene internet o se encuentra en un lugar en donde no puede recargar o no tiene wifi, entonces el medio más factible, más accesible que se tiene en el momento es la televisión." (Grupo focal, Baranoa)*

*"En mi caso me parece mejor usar las redes sociales, hace parte de las TIC'S, los programas que están en las plataformas ya sean en Netflix, en Twitter entre otros, me brindan a mí más inclusión siento yo, entonces yo puedo elegir el contenido, los subtítulos, puedo como persona sorda, quizás algunos de los programas de televisión no tienen intérprete, entonces yo cuando elijo un contenido en otra plataforma puedo elegir los subtítulos, me parece clara esa parte" (Grupo focal, Bogotá)*

*"Bueno yo pienso que como la usamos desde el celular y tenemos aquí nuestras aplicaciones como YouTube, Instagram y todo entonces digamos que uno está en la calle, en su trabajo y le queda más fácil acceder a la información, mientras que si llega a la casa a utilizar el TV pues pierde tiempo, básicamente es porque las tenemos a mano, en nuestro celular." (Grupo focal, Bogotá).*

Cuando la persona con discapacidad auditiva es soltera, se observa un mayor uso, respecto de aquellos con otro estado marital, del correo electrónico. Finalmente, los hombres con discapacidad auditiva hacen más uso de las plataformas de *streaming* si se compara con las mujeres. Por otro lado, los estudiantes (en comparación con los trabajadores y aquellos que desarrollan otro tipo de actividades) hacen mayor uso de video llamadas.

Por su parte, en lo que tiene que ver con los horarios dedicados a ver televisión, se identifica que, en promedio, la PDA dedica 2,1 horas al día en la mañana entre semana a ver televisión. Este valor se incrementa a 2,7 horas en la tarde y a 2 horas en la noche. En promedio, el tiempo total al día que dedica una PDA auditiva a ver televisión entre semana se ubica cerca en 6,7 horas. Estos valores son similares a los observados cuando se indagó por el tiempo dedicado a ver televisión durante el fin de semana.

Por otro lado, en relación con el tipo de contenido que ven las personas con discapacidad auditiva, se observa que, entre semana, los contenidos más vistos corresponden a noticieros y películas. Además, se observa que, en el caso de los noticieros, la mayor proporción de personas con discapacidad (64%) lo ve en la mañana. En la tarde lo ve un 61% mientras que en la noche un 57%. Por su parte, en el caso de las películas, se observa un comportamiento similar, ya que el mayor porcentaje se concentra en la mañana y en la tarde con el 40%. En la noche, 28% de las personas con discapacidad auditiva ven estos contenidos.

También se identifica que las personas con discapacidad auditiva que se comunican frecuentemente de forma oral, por ejemplo, los sordos hablantes y bilingües, tienden a observar menos noticieros si se compara con las personas con discapacidad auditiva que se comunican de forma escrita o a través de lengua de señas colombiana. En el caso del fin de semana, los noticieros tienen el mayor porcentaje de visualización con el 55% durante la tarde y con el 48% y 43% durante la mañana y la noche respectivamente. Le sigue en importancia el contenido de películas, pero con una mayor participación, respecto de las franjas de entre semana, ya que, en la noche este tipo de contenidos lo ven el 47% de las personas con discapacidad. Este porcentaje se reduce al 44% en la tarde y al 21% en la franja de la mañana.

En este caso, los análisis de diferencias muestran que las personas con discapacidad auditiva de hogares con ingresos menores a 1 millón de pesos mensuales ven más noticias (independientemente del horario durante el fin de semana) que las personas de hogares con ingresos mayores. Además, también se identifica que las personas de hogares del estrato 1 y 2 ven más noticias los fines de semana en la franja de la tarde y la noche. Por otro lado, en la mañana, los noticieros son más vistos



por los trabajadores de hogares con ingresos menores a 1 millón de pesos y por aquellas personas que son sordos profundos<sup>9</sup>. Por el contrario, en dicha franja, las personas con discapacidad que se comunican con lengua oral ven menos noticieros.

En la tarde, las personas mayores de 40 años y que son sordos profundos ven más películas que aquellos menores de 40 años y que escuchan con dificultad. Por el contrario, los estudiantes y aquellos que se comunican con lengua oral (este grupo también ve menos películas en las noches) ven menos este contenido en las tardes. Finalmente, en las noches, los trabajadores, de hogares con ingresos menores a 1 millón de pesos ven más este tipo de contenidos. Fuera de los noticieros, los participantes de la PDA mencionaron que disfrutaban ver deportes, documentales, programas de entretenimiento, novelas, aunque a veces sólo se guían por medio de las imágenes porque son programas que no cuentan con interpretación a LSC y el Closed Caption (CC) no es tan efectivo o va muy rápido y es difícil de entender.

Al respecto la PDA entrevistada comenta lo siguiente:

*"Lo que más veo personalmente son programas de naturaleza, de animales, me gusta mucho. Segundo, de deportes. Tercero, noticias. Me gusta más Caracol, RCN, lo que pasa es que el canal regional aquí Tele pacífico de Pasto no tiene intérprete, necesita activarse eso" (Grupo focal, Pasto).*

*"A mí el programa que más me gusta son las novelas, y el deporte, son como los dos contenidos que veo más en la televisión, un poquito de deportes, pero sí, también. Mira que por ejemplo en el tema de las novelas, cuando veo televisión el closed caption a veces se apaga, se desactiva solo, entonces que hago recorro a Netflix, para ver nuevamente el capítulo de la novela" (Grupo focal, Bogotá)*

En relación con el contenido de películas, se identifica que las personas con discapacidad con nivel educativo universitario ven más películas los fines de semana en la mañana si se compara con personas con un nivel educativo inferior. Este también es el caso de las personas con discapacidad auditiva que tienen como ocupación la de trabajar, que pertenecen a hogares de estrato 1 y 2. Por otro lado, la personas con discapacidad mayores de 40 años ven menos este tipo de contenidos en la franja de la mañana.

Por su parte, las mujeres con discapacidad auditiva, con nivel educativo menor al universitario y que pertenecen a hogares con una persona con discapacidad ven menos películas el fin de semana en la franja de la tarde. En la noche, los hombres con discapacidad auditiva con nivel educativo universitario, y de hogares con más de una persona con discapacidad muestran una mayor tendencia a ver películas.

De otra parte, algunas personas de la PDA no consideran adecuados los horarios de los programas de televisión que cuentan con sistemas de acceso, opinan que todos los programas y en cualquier horario deberían contar con estas facilidades, principalmente con el sistema de interpretación. Por ejemplo, mencionan que falta accesibilidad para ver programas de deportes o gastronomía. Por último, de manera particular los participantes expresaron mayor favorabilidad por los sistemas de acceso que ofrece Caracol.

---

<sup>9</sup> Una persona con pérdida auditiva profunda es aquella que solo logra escuchar sonidos fuertes, es decir aquellos que se encuentran encima de los 80 a 90 decibeles. Para efectos del presente glosario se acude a la definición hipoacusia profunda que es el término de ley.

Al respecto mencionan lo siguiente:

*"El fútbol, no hay mucha accesibilidad. No hay accesibilidad a la hora de mirar, uno no entiende muchas de las informaciones. Las carreras, el ciclismo, el fútbol, temas gastronómicos, muy bueno. Temas de cocina sí de pronto falta un poquito más de accesibilidad. Muchas gracias." (Grupo focal, Cali)*

*"No, no nos parecen adecuados esos horarios, solamente uno que otro contiene lengua de señas, fin de semana, mediodía, noticiero. Pero películas, novelas, entretenimiento, no lo hay." (Grupo focal, Baranoa)*

*"Caracol, las noticias de Caracol, la verdad, son muy buenas, la interpretación, los subtítulos ha sido un detalle bueno" (Grupo focal, Cali)*

### **3.3. Canales de televisión y sistemas de acceso preferidos**

En lo que tiene que ver con el tipo de canales con más sintonía, la información indagada permitió establecer los tres canales que más ven las personas con discapacidad auditiva. Como resultado, se observó que, en el caso del canal más visto, este corresponde en una alta proporción (48%) a canales privados. Le sigue en importancia los canales de televisión cerrada con el 21%. Cierra el listado los canales públicos locales con el 11%, los canales públicos regionales con el 5%, las plataformas de *streaming* con el 1% y el canal público nacional con el 0,06%.

Del porcentaje de personas con discapacidad auditiva para quienes el canal más visto es canales privados, se identificó que el 39,84% ven Caracol Televisión, mientras que el 40,61% ven RCN. Del mismo modo, el 19,54% ven Canal 1. En cuanto a las preferencias de la PDA entre canales regionales y nacionales se logra identificar que se tiene claro cuáles son los canales colombianos, pero no hay mayor distinción entre canales nacionales y regionales, sin embargo, de acuerdo con los grupos focales, las personas de la PDA presentan mayor preferencia por canales nacionales como City TV, Caracol, RCN y Señal Colombia. En el caso del canal más visto, en análisis de diferencias por características socioeconómicas muestra que, las personas con estudios universitarios y de hogares con ingresos menores a 1 millón de pesos ven menos canales privados.

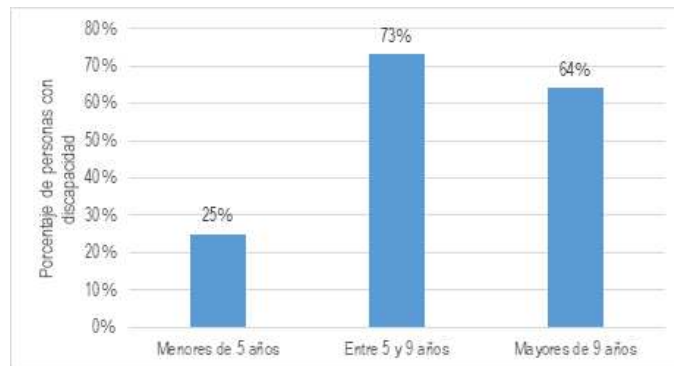
A continuación, algunas percepciones de la población con discapacidad entrevistada en los grupos focales:

*"Bueno frente a los programas que yo veo en RCN, las noticias tienen closed caption; City TV, el noticiero tiene closed caption; Señal Colombia tiene closed caption; Canal 13 tiene también, y de sus programas a City TV tiene. Les quería aclarar, hay un programa que se llama Bravísimo y allí he visto el closed caption como por resaltar, pero yo soy una persona que me encantan las noticias, entonces es lo que más frecuento en los programas que tienen closed caption." (Grupo focal, Antioquia)*

### 3.4. Consumo PDA por grupo etario

De acuerdo con la Encuesta Nacional del Uso del Tiempo (ENUT) 2020-2021, por grupo etario<sup>10</sup>, 153.224 personas con discapacidad auditiva son menores de 5 años, 4.902 entre 5 y 9 años y 180.402 mayores de 9 años. De ese modo, se identificó que el 25% de las personas con discapacidad auditiva menores de 5 años dedican tiempo en el día a ver televisión<sup>11</sup>. Esta cifra alcanza el 73% para las personas entre 5 y 9 años y el 64% para los mayores de 9 años.

#### Ilustración 3. Porcentaje de personas discapacidad auditiva por grupo etario que ven televisión



Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva

Por su parte, frente al tiempo que dedican las personas con discapacidad a ver televisión a diario, los datos permiten identificar que, en promedio, para el primer grupo este tiempo se ubica en 155 minutos, sin diferencias respecto de los menores de 5 años sin discapacidad auditiva. Similarmente, los datos muestran que las personas con discapacidad entre 5 y 9 años y mayores de 9 años dedican respectivamente 288 y 208<sup>12</sup> minutos al día a ver televisión. Para este grupo de personas mayores de 9 años se identifican diferencias respecto de las personas sin discapacidad auditiva, ya que estos últimos dedican un tiempo menor a ver televisión (139 minutos en promedio diario).

El instrumento de recolección de la ENUT, para las personas mayores de 9 años, permite calcular el tiempo dedicado a ver televisión cuando se realiza en conjunto con otras actividades. En ese caso, el tiempo promedio dedicado por las personas con discapacidad auditiva es de 217 minutos, cifra que es mayor al tiempo de las personas sin discapacidad auditiva (142 minutos).

En general la PDA debe adecuarse a los horarios en los que se presenta la interpretación de LSC, pues prefieren este sistema antes que el CC o el subtulado. Mencionan que los horarios no siempre se ajustan a su estilo de vida, algunos consideran que el sistema de interpretación debería estar presente en todos los horarios y que el recuadro debería ser de mayor tamaño, pues en la mayoría de las ocasiones sólo encuentran al interprete en los noticieros de la noche. Normalmente, suelen ver las noticias entre semana en la mañana o en las noches, y al medio día los fines de semana.

<sup>10</sup> La presentación de la información por grupos etarios se presenta siguiendo la lógica de los instrumentos de recolección en cuanto a la indagación de los tiempos dedicados a ver televisión. El instrumento permite identificar el tiempo dedicado a ver televisión en el capítulo F – Cuidado de niños y niñas menores de 5 años, capítulo G – educación (para personas de 5 años y más) y en el capítulo I – uso del tiempo (para personas de 10 años y más).

<sup>11</sup> Todas las estimaciones realizadas en este capítulo consideran que una estimación se considera adecuada cuando el coeficiente de variación es menor de 15%, por lo que estimaciones por encima de este valor deben ser utilizadas con precaución (DANE, 2005). Por lo anterior, los datos o estimaciones reportadas en el capítulo se refieren a aquellas con un coeficiente de variación menor de 15%.

<sup>12</sup> Tiempo exclusivo dedicado a ver televisión.

También ven películas o programas de entretenimiento principalmente los fines de semana, pero estos programas sólo cuentan con CC o subtítulo, debido a esto, muchas de las personas prefieren no ver televisión los fines de semana.

Al respecto mencionan lo siguiente:

*"Pues a las que de pronto madrugamos a trabajar o que queremos estar informados antes de salir de la casa, no tenemos en la mañana un servicio de interpretación en la televisión, en los canales nacionales y privados." (Grupo focal, Baranoa)*

*"Entonces como es una población diversa y de distintas edades, quisiéramos tener acceso para todo tipo de personas y distintos intereses, pero solamente nos toca lo que hay en la televisión. Y que además no es siempre, no siempre en todos los horarios hay servicio de interpretación, sino de vez en cuando algunos lo hacen, otros no." (Grupo focal, Baranoa)*

*"Yo por las mañanas me gusta ver algunos dramatizados, más que todo las noticias, me gusta mucho ver las noticias y también pues veo algunas veces que salen los intérpretes, dan la noticia, hacen las señas, pero por la tarde sí no hay intérprete, sólo subtítulos y por la noche sí a veces hay intérprete, más que todo en las noches." (Grupo focal, Cali)*

*"Igual, de lunes a viernes; sábado y domingo no veo, la verdad, estoy haciendo otras cosas" (Grupo focal, Cali)*

*"Bueno, no todos tienen lengua de señas, algunos o la gran mayoría Closed Caption o subtítulos, pero realmente esos programas no nos interesan, no podemos entender lo que se menciona allí." (Grupo focal, Baranoa)*

*"Yo algunos programas que veo generalmente tienen subtitulación o Closed Caption, pero no contamos con servicios de interpretación para otros programas. Pues aparte de las noticias en RCN y Caracol, no contamos con servicio de interpretación en otros programas." (Grupo focal, Montería)*

*"Pues a ver, lo que a mí más me gusta son las telenovelas, me gustan mucho. Las noticias, pero lo primero, las novelas. Las noticias son las que más uno ve también, el mundo, saber cómo están las cosas y el fútbol, los mundiales de fútbol, las copas me gustan mucho." (Grupo focal, Cali)*

#### **4. SATISFACCIÓN CON LOS SISTEMAS DE ACCESO Y EFECTIVIDAD PERCIBIDA**

El componente central del estudio, conforme a su objeto, fue conocer los niveles de satisfacción de la población con discapacidad auditiva (PDA) con los sistemas de acceso al servicio de televisión, así como indagar cuán efectivos perciben estos sistemas para su acceso a la información. Esta exploración se llevó a cabo con una combinación de metodologías cuantitativas (encuestas a la población) y cualitativas (grupos focales).

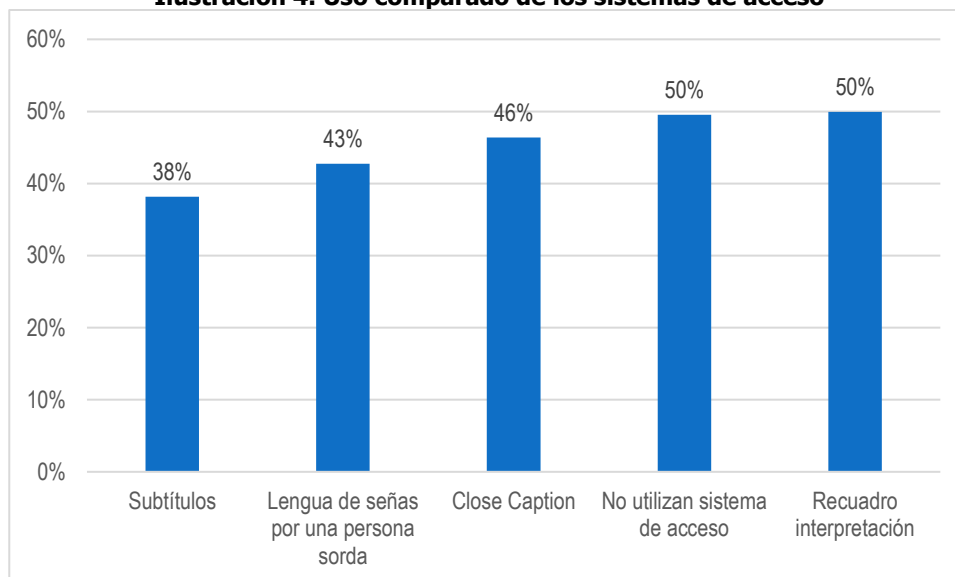
Los resultados se sintetizan en este capítulo, primero, desde una visión comparada del uso, satisfacción y efectividad de los tres sistemas contemplados por la regulación colombiana:

subtitulado, subtítulos ocultos o *Closed Caption* (CC) e interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC); luego se analizan variables para cada sistema y se complementa con una exposición de las principales sugerencias aportadas por la PDA, y finaliza con un aparte sobre la incidencia de estos sistemas durante la emergencia del Covid-19.

#### 4.1. Tipo de sistema de acceso de los programas que ven las personas con discapacidad auditiva

El estudio observó que, en la mayoría de los casos, las personas con discapacidad auditiva ven programas con recuadros de interpretación en lengua de señas (50%). Una proporción similar (50%) ve programas que no utilizan sistemas de acceso, mientras el 46% ven programas con CC y el 43% utiliza lengua de señas (ver Ilustración 4).

**Ilustración 4. Uso comparado de los sistemas de acceso**



Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva

Al cruzar con las variables demográficas, se halló que las personas con discapacidad auditiva de hogares de estrato 1 y 2, que trabajan, de hogares con ingresos menores a 1 millón de pesos y que pertenecen a una asociación de personas con discapacidad auditiva ven más programas con lengua de señas colombiana que el resto de la PDA.

Los mayores de 40 años ven menos programas con *closed caption*, mientras las personas con nivel educativo universitario, que pertenecen a una asociación de personas con discapacidad auditiva y que se comunican con lengua escrita ven más programas con este sistema de acceso.

Para el sistema de subtitulación, se identificó un menor uso por parte de las personas mayores de 40 años, pero un mayor uso por las personas con educación superior, de hogares de estrato 1 y 2 y que pertenecen a una asociación de personas con discapacidad auditiva.

En relación con el recuadro de interpretación en LSC, las personas de estrato 1 y 2, trabajadores, de hogares con ingresos menores a 1 millón de pesos, que pertenecen a una asociación de personas con discapacidad auditiva y que son sordos profundos ven más programas con este sistema de acceso.

**Tabla 3. Diferencias en el tipo de acceso de los programas por características socioeconómicas**

	Mujeres	Mayores de 40	Universitario	Soltero	Estrato 1 y 2	Ocupación - trabajador	Ocupación - estudiante	Ocupación - otro	Una sola PDA	Ingresos menores a 1 millón	Pertenece asociación	Lengua - escrito	Lengua - señas	Lengua - oral y otros	No escucha nada
Sistema de acceso programa - lengua señas					>	>				>	>			<	
Sistema de acceso programa - Closed Caption		<	>					<			>	>			
Sistema de acceso programa – Subtitulado		<	>		>						>				
Sistema de acceso programa - recuadro lengua de interpretación					>	>			<	>	>			<	>
Sistema de acceso programa - sin sistema de acceso			<							>					

Nota: Las celdas en blanco denotan que no existen diferencias estadísticamente significativas.

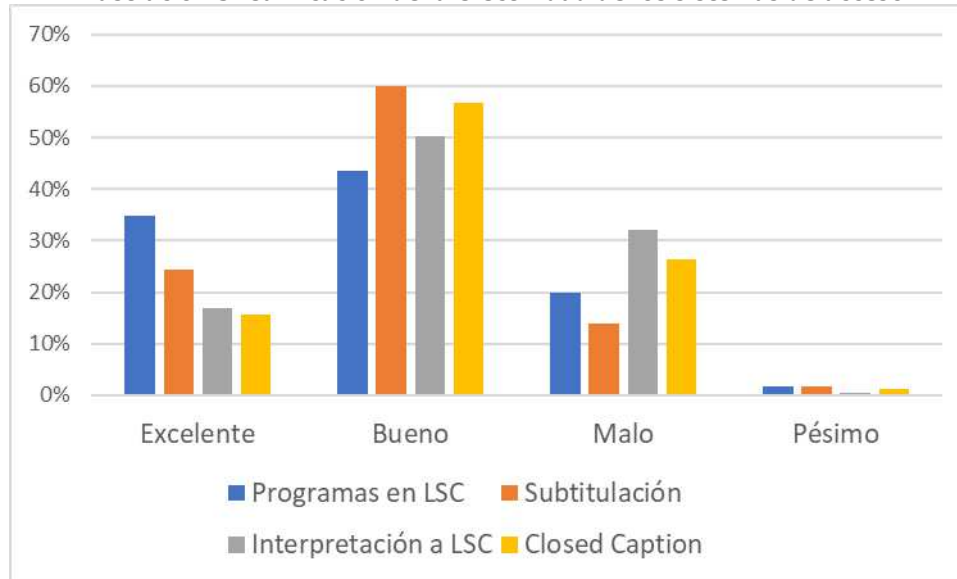
Nota: Las comparaciones de las columnas se realizan con referencia al grupo complementario. Por ejemplo, signo de la diferencia para la columna de pertenecientes a una asociación se realiza en comparación con los que no pertenecen a alguna.

Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva.

No sobra señalar que el acceso a estos de contenidos se encuentra permeado por la oferta de estos, la cual se limita a lo exigido por la regulación vigente. Así, cuando las personas indican que ven programas con interpretación a LSC, puede entenderse que son televidentes de noticieros; cuando se refieren a subtitulación muy probablemente lo son de películas, y cuando señalan que ven programas con *closed caption* estarían refiriéndose al resto de la programación, salvo programas musicales y deportivos para los que no existe obligación de implementar ningún sistema de acceso.



**Ilustración 5. Calificación de la efectividad de los sistemas de acceso**



Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva

Tomando como referencia la calificación dada a programas que se realizan directamente LSC (no necesariamente transmitidos por la televisión colombiana sino también por otros medios, como internet), la subtitulación se encuentra en el nivel similar: el 84% de la PDA que ven programas con estos sistemas consideran que la capacidad de ellos es buena o excelente, aunque la diferencia en la calificación de excelente es de once puntos porcentuales en favor del primero (ver Ilustración 5). En último lugar se ubica el sistema de interpretación en lengua de señas colombiano, el 67% de quienes lo utilizan consideran que él les permite comprender los mensajes de una forma buena o excelente y en tercer lugar se encuentra el CC, para el que ese porcentaje es de 72%.

Puede verse de estos resultados que en general los sistemas de acceso a la televisión, aunque son bien calificados en sus características por la PDA muestran limitaciones para transmitir la información de los programas de televisión. La comparación entre la interpretación a LSC y los programas realizados directamente en lengua de señas refleja la posibilidad de mejoras al primero.

En línea con lo anterior, cuando a las personas se les pregunta si consideran que gracias a la televisión están bien, muy bien, poco o mal informados, el 9,6% de la PDA considera lo primero, el 24,1% lo segundo, el 49,6% lo tercero y el restante 16,6% que están mal informados. Aunque en todo caso hay que tener en cuenta que la respuesta a esta pregunta no solo depende de la efectividad de los sistemas de accesos sino también del tipo de programas que las personas ven y del contenido mismo de los programas informativos.

En el caso de los subtítulos, la PDA valora dos aspectos de la letra para calificarlos como excelentes, el tamaño y su tipo. El color y si el texto se superpone o no al contenido de los programas no resulta estadísticamente significativo.

Para el CC, se miraron para que su efectividad se califique como excelente se encuentran el color del texto, la longitud de los textos, la velocidad con que ellos se emiten y el tamaño de la letra. La identificación de efectos sonoros solo resulta significativa con un 90% de confianza estadística. No sobra mencionar que estas características también destacan en los grupos focales por su importancia para la comprensión de los mensajes de los programas que ofrecen el servicio de CC.

Tres características definen que la efectividad de la interpretación a LSC se califique como excelente, el tamaño del recuadro, la claridad de la imagen del intérprete y el vestuario del intérprete, aunque

esta última con un nivel de significancia estadística menor. En algunos grupos focales se mencionó el color de fondo del recuadro como un factor que puede afectar al mensaje, la modelación no lo encuentra significativo.

#### 4.1.1. Subtitulación

El sistema de subtitulación es utilizado por el 38,2% de la PDA. Este sistema tiende a ser más utilizado (relación mayor a 1<sup>13</sup>) por la población que se siente más cómoda utilizando la lengua escrita para comunicarse, por quienes trabajan y por las personas que residen en estrato 1. En cambio, son menos usadas por las personas de estrato 3 o superior, por las de mayor edad y por quienes han cursado estudios de educación superior.

**Tabla 4. Características de la PDA que ven programas con subtitulación**

Característica	% que ve programas con subtítulos [1]	% de personas con la característica [2]	Relación [1] / [2]	Significancia en el uso del sistema <sup>1</sup>
Hombres	55,3%	53,9%	1,03	
Mayores de 40 años	72,0%	85,6%	0,84	**
Con estudios de educación superior	22,1%	25,5%	0,87	***
Solteros	51,1%	46,0%	1,11	**
Estrato 1	40,0%	27,5%	1,45	
Estrato 2	32,2%	30,5%	1,06	
Estrato 3 o más	25,9%	39,8%	0,65	
Trabaja	32,2%	19,2%	1,68	**
Estudia	7,7%	7,2%	1,07	
Prefiere lengua escrita	10,9%	7,3%	1,49	**
Prefiere LSC	62,4%	53,5%	1,17	**

<sup>1</sup>La columna hace referencia al nivel de significancia de la diferencia en la proporción de la PDA que ve programas con este tipo de sistema de acceso, según las características de las personas. \*\*\* significa que esta diferencia es significativa al 99%, \*\* que lo es al 95% y \* que lo es al 90%.

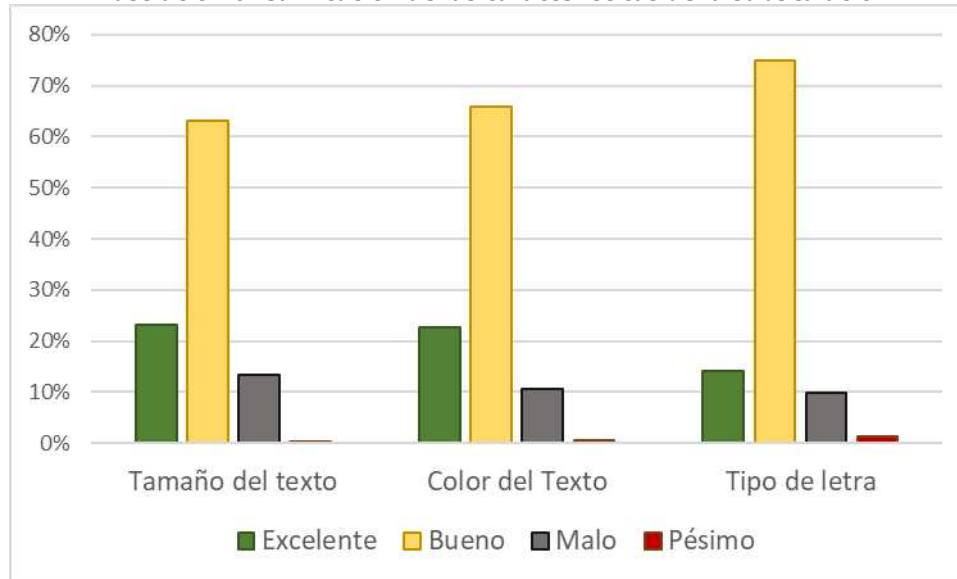
Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva.

La edad es la única característica de la PDA que incide en la probabilidad de ver programas con subtitulación: entre mayor es la edad menos probable es que se vean este tipo de programas con subtitulación. Una posible explicación de esta situación es que la relación que existe entre la edad y la probabilidad de tener problemas de visión, lo cual naturalmente desincentiva el ver programas que requieren la lectura de subtítulos para ser entendidos.

Resultó significativo que las personas vean programas con otro tipo de sistema de acceso (CC o interpretación a LSC). Esto es confirmado por lo mencionado en los grupos focales por la PDA, en el sentido de que sus intereses por programas de televisión abarcan múltiples temas.

<sup>13</sup> Si una característica de la PDA no tiene incidencia sobre la probabilidad de que esta población vea programas con subtítulos, es de esperar que el porcentaje de PDA con esas características que los ven (columna 1) sea igual al del total de la PDA (columna 2). Por el contrario, en la medida que esa característica esté más asociada a la propensión a ver ese tipo de programas, será más probable encontrar entonces personas con la característica entre quienes ven esos programas que en el total de la población y la relación entre los dos porcentajes (columna 3) crecerá por encima de la unidad.

**Ilustración 6. Calificación de las características de la subtitulación**



Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva

Puede apreciarse cómo la PDA que ve programas con subtítulos en general califica las características de estos como buenas y que, en porcentajes superiores al 85%, consideran como excelente o buenos el tamaño de la letra (86,3%), el color del texto (88,7%) y el tipo de letra (89,0%) (ver Ilustración 6).

#### *Programas que ve la PDA*

Algunas PDA mencionan que no ven programas con subtitulación en la TV colombiana porque no les son atractivos y no les llama la atención. De igual forma también mencionan que son pocos los programas que cuentan con subtitulación en Colombia a diferencia de otros países.

Dado lo anterior existe un contraste de otras PDA que mencionan que los programas que generalmente ven con subtitulación son novelas, películas, noticias y documentales, entre otros tipos.

#### *Características técnicas*

Consultados sobre si la posición de los subtítulos se superponía al contenido de los programas, ante la cual el 45,6% de la PDA considera que sí lo hacen. Se puede afirmar que la PDA tiene una buena percepción de ella y que la consideran un buen mecanismo de acceso a los contenidos de la televisión.

Para el sistema de acceso mediante subtítulos, se encontró que las personas con discapacidad auditiva valoran dos aspectos de la letra para calificarlos como excelentes, el tamaño y su tipo. El color y si el texto se superpone o no al contenido de los programas no resulta estadísticamente significativo. Este resultado sobre las características de las letras en los subtítulos es consistente con lo encontrado para las letras empleadas para el *closed caption*.

#### *Comprensión del mensaje*

En cuanto a la comprensión adecuada del mensaje subtulado, varios participantes de la PDA en los grupos focales coinciden en que ello depende en gran medida en factores como las habilidades que cada persona sorda tiene, la tecnología con la que cuenta y su experiencia de aprendizaje y habilidades desarrolladas para hacer uso del español, pues se debe tener en cuenta que las personas

sordas acceden al español en condiciones diferentes a las que acceden los oyentes dada su pérdida auditiva y características lingüísticas y oportunidades de aprendizaje o educación.

### **Closed caption o subtítulos ocultos (CC)**

Los programas que ofrecen como sistema de acceso *Closed Caption* o subtitulación oculta (CC) son vistos por el 46,5% de la PDA.

**Tabla 5. Características de la PDA que ven programas con CC**

<b>Característica</b>	<b>% que ve programas con subtítulos [1]</b>	<b>% de personas con la característica [2]</b>	<b>Relación [1] / [2]</b>	<b>Significancia en el uso del sistema<sup>1</sup></b>
Hombres	58,2%	53,9%	1,08	
Mayores de 40 años	76,2%	85,6%	0,89	***
Con estudios de educación superior	18,1%	25,5%	0,71	***
Solteros	53,4%	46,0%	1,16	**
Estrato 1	29,4%	27,5%	1,07	
Estrato 2	35,4%	30,5%	1,16	
Estrato 3 o más	33,7%	39,8%	0,85	
Trabaja	27,4%	19,2%	1,43	***
Estudia	12,3%	7,2%	1,71	
Prefiere lengua escrita	7,2%	7,3%	0,99	
Prefiere LSC	63,8%	53,5%	1,19	

<sup>1</sup>La columna hace referencia al nivel de significancia de la diferencia en la proporción de la PDA que ve programas con este tipo de sistema de acceso, según las características de las personas. \*\*\* significa que esta diferencia es significativa al 99%, \*\* que lo es al 95% y \* que lo es al 90%.

Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva.

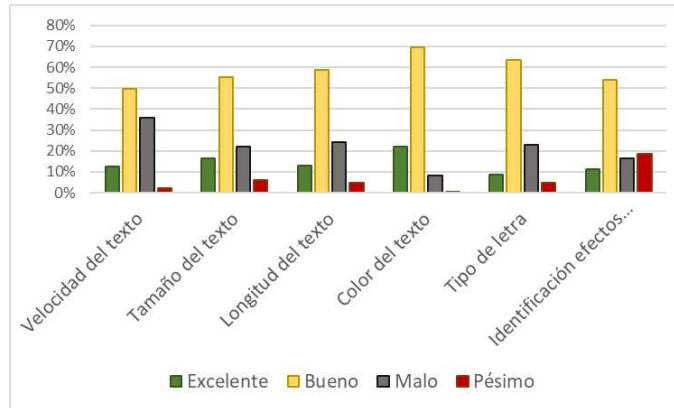
Existe una alta coincidencia entre las personas que ven programas con Subtítulos y quienes ven programas con CC.

Hay una menor propensión a ver programas que utilizan CC en las áreas metropolitanas de Medellín, Bogotá, Bucaramanga y Cali que en el resto del país. Esta situación podría estar relacionada con la mayor penetración de internet ya que, como se indicó en la sección 3.2 "Medios de comunicación utilizados por la PDA" de este documento ese es un medio de comunicación altamente utilizado por la PDA.

Entre mayor la edad de las personas mayor es la probabilidad de que vean programas con el sistema de acceso CC, pero que luego de los 40 años esa probabilidad muestra una tendencia a la baja. Esto último va en línea con lo observado para los programas con subtitulación, en que las personas mayores tienen una menor probabilidad de verlos.

Las calificaciones que la PDA dio a las diferentes características del CC, al respecto cabe señalar que, si bien predomina la calificación de bueno, la frecuencia de la respuesta malo es mayor que para la subtitulación, lo que lleva a pensar que, en pro de mejorar, las características de esta segunda forma de acceso (tamaño, color y tipo de letra) podrían ser referentes para la primera.

**Ilustración 7. Calificación de las características del CC**



Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva.

Hay dos características del CC (tamaño del texto y tipo de letra) cuyas calificaciones son más bajas que las tres que coinciden con la subtitulación, al ser calificadas por el 71% y 72% de los encuestados como buenas o excelentes, mientras que para la subtitulación lo hicieron con 86% y 89%, respectivamente. Por el contrario, la calificación dada al color del texto fue similar y alta para los dos sistemas de acceso: 91% para el CC y 89% para la subtitulación dijeron que era buena o excelente (ver **Ilustración 7**).

Se indagó además si la posición del texto del CC dificultaba ver los programas y si permitía identificar la persona que habla. En el primer caso se recibió una respuesta positiva del 49,5% de las personas, lo cual supera en diez puntos porcentuales lo registrado para la subtitulación y sugiere que también se pueden adoptar características de esta para mejorar el CC.

Otra característica que destaca por el porcentaje de calificaciones que recibe como malo o pésimo (35,0%) es la identificación en el texto del CC de la música y los efectos sonoros que contienen los programas. Esta calificación denota que esa información, que es propia del sistema, no siempre se incluye en los programas que cuentan con este sistema de acceso. No sobra indicar que ello tampoco es una exigencia de la regulación vigente en Colombia.

En cuanto a la identificación de la persona que habla, el 35,2% de la PDA señaló que el *CC Closed Caption* no lo permite. Se debe señalar que, aunque esto podría extender la longitud de los textos o aumentar la superposición de estos con el contenido de los programas, haría más completa la información transmitida a través de este sistema de acceso.

#### *Programas con CC que ven las personas con PDA*

Con relación a los programas que ven la PDA con CC en canales nacionales y regionales de televisión colombiana, algunas personas en los grupos focales señalan que lo hacen muy poco, ya que no tienen el contexto de lo que se presenta, o que lo hacen a la par con LSC, como un complemento de lo que se está viendo. Destacan que depende mucho de la situación y contexto.

En cuanto a los programas que ven, la población indagada menciona que les interesan películas, documentales, deportes y programas de salud; sin embargo, hacen énfasis en la dificultad que tienen muchas veces para entender estos programas. Al respecto mencionan lo siguiente:

*"Bueno frente a los programas que yo veo en RCN, las noticias tienen closed caption; City TV, el noticiero tiene closed caption; Señal Colombia tiene closed caption; Canal 13 tiene closed caption también, y de sus programas a City tv tiene closed caption. Les quería aclarar, hay un programa que se llama bravísimo (de City tv) y allí he visto el closed caption como por resaltar..." (Grupo focal, Antioquia)*

*Pues no, yo no he visto a nivel nacional. Me interesa más como RCN, Caracol, Canal Capital, en ocasiones el canal institucional es donde a veces lo he visto, pero en otros no he visto así. (Grupo focal, Bogotá)*

*En televisión los programas bueno siempre hay diferencias, caracol, RCN hay diferencias, pero algunos programas con el closed caption no funcionan correctamente, puede que un canal en un momento sí sirva el closed caption caracol me sirvió en RCN no después en un día en el RCN y en caracol no sea como que un día sí sirve y otro día no. (Grupo focal, Bogotá).*

En los grupos focales también se evidencia que, aparte de la televisión, también utilizan otros medios como como Youtube, Netflix, Amazon, HBO, Star entre otros.

#### *Características técnicas*

Las variables que inciden en que el CC sea calificado como excelente son el color del texto, la longitud de los textos, la velocidad con que ellos se emiten y el tamaño de la letra. La identificación de efectos sonoros solo resulta significativa con un 90% de confianza estadística.

Algunas personas de la PDA mencionan que los colores del CC no son los adecuados, pues se cruzan muchas veces con los fondos de lo que se está presentando, lo cual confunde a los televidentes.

En cuanto a las características del CC en la televisión colombiana que podrían mejorar, los participantes mencionan que el tamaño no es el más adecuado, la velocidad de los textos es muy rápida y no va sincronizada con la imagen presentada, algunas veces se dan omisiones de palabras y ello dificulta la comprensión.

De igual forma, mencionan que el tema del impacto de la velocidad del CC en la comprensión de los programas depende mucho de la persona sorda que acceda al programa, pues no todas tienen el mismo manejo del español.

Relatan también que un aspecto importante es la ayuda con la que pueden contar en sus hogares para activar y desactivar el CC. Mencionan que en unos televisores es más fácil que en otros y que algunas veces deben recurrir a tutoriales de YouTube para su activación.

#### *Comprensión del mensaje*

Por otra parte, algunos participantes de los grupos focales mencionan que son poco comprensibles los mensajes que se transmiten a través del CC, por diversos factores como la velocidad, la ortografía, el manejo del español de la persona sorda, palabras cortadas y temas como símbolos o signos de puntuación, dificultan la comprensión del mensaje.



Para algunas personas sordas el subtítulo no les interesa mucho por lo que prefieren programas que cuenten con intérprete de señas colombianas. Mencionan que las personas que prefieren este sistema de acceso han tenido un acercamiento mayor con el español. De acuerdo con lo anterior la preferencia de accesos depende mucho del contexto de cada persona.

#### 4.1.2. Interpretación en Lengua de Señas Colombiana

El 43,0% de la PDA es televidente de programas que utilizan interpretación en LSC como sistema de acceso para esa población. Frente a las personas que ven programas subtítulos o que se ofrecen con el servicio de CC, quienes ven programas con interpretación a LSC tienden a tener un menor nivel educativo, residir en estratos socioeconómicos más bajos y naturalmente preferir la LSC al momento de comunicarse.

**Tabla 6. Características de la PDA que ven programas con interpretación a LSC**

Característica	% que ve programas con subtítulos [1]	% de personas con la característica [2]	Relación [1] / [2]	Significancia en el uso del sistema <sup>1</sup>
Hombres	59,5%	53,9%	1,10	
Mayores de 40 años	85,1%	85,6%	0,99	**
Con estudios de educación superior	11,6%	25,5%	0,45	
Solteros	48,3%	46,0%	1,05	
Estrato 1	35,5%	27,5%	1,29	
Estrato 2	46,5%	30,5%	1,52	
Estrato 3 o más	15,1%	39,8%	0,38	
Trabaja	27,8%	19,2%	1,45	
Estudia	6,1%	7,2%	0,85	
Prefiere lengua escrita	4,6%	7,3%	0,63	***
Prefiere LSC	83,6%	53,5%	1,56	***

<sup>1</sup>La columna hace referencia al nivel de significancia de la diferencia en la proporción de la PDA que ve programas con este tipo de sistema de acceso, según las características de las personas. \*\*\* significa que esta diferencia es significativa al 99%, \*\* que lo es al 95% y \* que lo es al 90%.

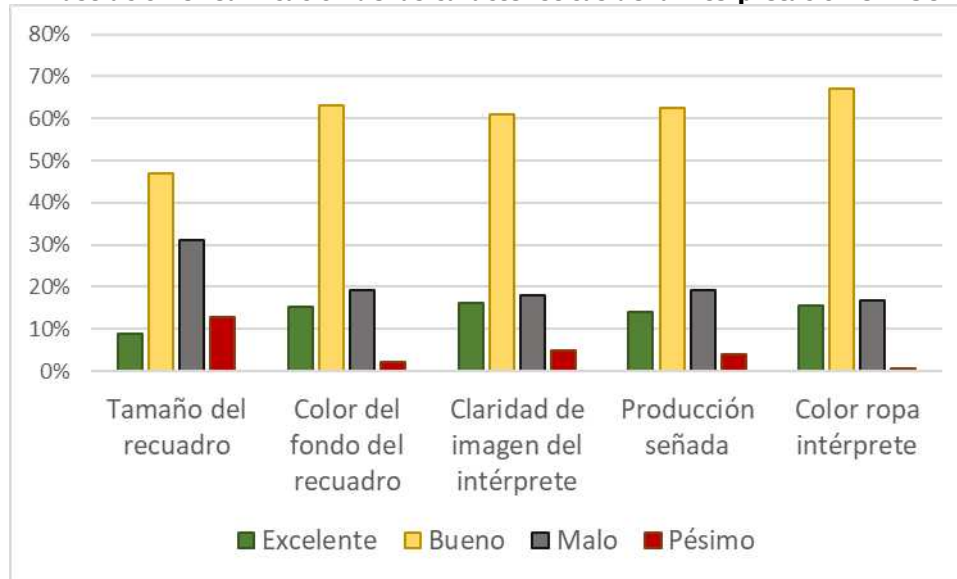
Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva

Las personas que ven programas con interpretación a LSC también ven programas directamente en lengua de señas. Se puede suponer que esto lo hacen a través de internet, puesto que el número de programas de este tipo en la televisión colombiana es muy reducido.

Llama la atención que este tipo de programas es más visto por las personas que manifestaron el haber participado en el estudio por su interés en los derechos de la PDA.

En la calificación dada a las características de la interpretación en LSC se observan que poco menos del 80% de la PDA las considera buena o excelente, salvo en lo que al tamaño del recuadro se refiere. Esto coloca este sistema de acceso en una calificación intermedia entre la subtítulos y el CC (ver Ilustración 8).

**Ilustración 8. Calificación de las características de la interpretación en LSC**



Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva

Características como el color del fondo del recuadro, la claridad de la imagen del intérprete o la forma de vestir del intérprete podían mejorar estableciendo unas características mínimas, lo cual se confirma, como se verá más adelante, con el análisis cualitativo realizado a partir de los grupos focales que se adelantaron con la participación de PDA.

La mayor posibilidad de mejora podría darse en el tamaño del recuadro, única característica que está definida en la regulación vigente<sup>14</sup> como proporción de la pantalla que debe ocupar, la cual podría ser revisada a la luz de la regulación de otros países.

#### *Programas que ve la PDA*

Algunos participantes de la PDA comentaron, en los espacios grupales, que especialmente los programas que cuentan con el sistema de acceso de interpretación a LSC son las noticias y algunos programas culturales, programas de entretenimiento como novelas no cuentan con este servicio.

También se mencionaron otros medios a los que acceden con interpretación de lengua de señas como Youtube, Facebook, Twitter entre otros. Mencionan que acceden a programas religiosos, noticias, transmisión de eventos entre otros.

De mismo modo, consideran importante que programas deportivos cuenten con interpretación en LSC, pues actualmente la televisión colombiana no cuenta con el sistema para transmisiones de este tipo.

#### *Características técnicas*

En cuanto a las características técnicas de la lengua de señas en la televisión colombiana, en referencia al fondo del recuadro, para algunas personas de la PDA el fondo transparente es positivo y para otros no. También enfatizan que el recuadro es muy pequeño y mencionan que hay varias personas de la comunidad sorda, sordociegas o con baja visión, por lo que el recuadro debería ser de mayor tamaño.

<sup>14</sup> Artículo 15.2.3.6 Resolución 5050 de 2016, la cual señala que debe corresponder a un noveno (1/9) del total de la pantalla.

Varios participantes de estos espacios mencionan que se sienten cómodos con que el intérprete no esté en un recuadro sino se haga el recorte de la silueta de intérprete, pues mencionan que con ello se ven más claras las señas y se puede observar mejor la imagen.

Finalmente, en cuanto a la calidad de la producción señalada, aunque el 77% es calificada como buena o excelente, requiere de un mecanismo que garantice que los intérpretes utilizados por los canales de televisión sean idóneos.

Con relación a la ropa del intérprete se menciona que es preferible el uso de ropa oscura y que sea ropa en general que cubra gran parte del cuerpo, sin embargo; en general mencionan que utilizan la ropa adecuada.

### *Comprensión del mensaje*

En cuanto a la claridad y a la completitud de la información transmitida mediante la interpretación de LSC, existen diferentes opiniones por parte de la PDA, por un lado, algunas mencionan que es regular en el sentido que no llega completa la información por la velocidad y, por otro lado, es difícil visualizar la calidad de las señas, por lo pequeño del recuadro.

Los participantes de la PDA en los espacios grupales destacan una experiencia del intérprete en vivo como muy positiva ya que consideran que estas experiencias en tiempo real son interesantes para la comunidad sorda

Otro aspecto mencionado es el contexto regional para la interpretación, que en algunos casos puede dificultar la comprensión de la interpretación por la variación de algunas palabras o expresiones propias de las regiones.

En cuanto a la percepción de la comprensión del mensaje a través del intérprete de LSC de manera generalizada existe un consenso en que la PDA está conforme con este sistema en lo referente a respecto a ese aspecto.

## **4.2. Sugerencias recibidas de la PDA**

Respecto al subtulado, los participantes de la PDA en los espacios grupales mencionan algunas características técnicas como que las letras deberían ser más grandes, los colores de las letras deberían variar de acuerdo con el fondo del programa de modo que no sea desgastante su visualización.

Mencionan que es importante que el subtulado muestre descripciones sonoras del espacio (descripción de sonidos del exterior, sonidos de objetos, animales entre otros) comparándolo con Netflix ya que el servicio allí capta la atención de la PDA. También se menciona que los noticieros no cuentan con este servicio y que sería importante.

En cuanto a los sistemas de acceso Subtitulado y CC las personas con discapacidad auditiva mencionan como sugerencia que la velocidad de ambos debería coincidir con la emisión, de modo que la información que recibe la PDA no sea tardía. Mencionan en algunos casos que por la velocidad se va el texto con errores y ello dificulta la comprensión del mensaje.

Por otra parte, mencionan que para estos dos sistemas de acceso se debe tener presente que el español que maneja las personas sordas es diferente al de las personas oyentes por lo que estos textos deberían adaptarse al español de la PDA. De igual forma hacen énfasis en que la población sorda es diversa por lo que hay niños y adultos mayores que no manejan la estructura del español convencional.

En cuanto a las características del sistema de acceso de CC se menciona una sugerencia en cuanto a que el fondo del texto sea negro, de manera que resalte el texto y se facilite la lectura para la PDA.

En cuanto al tamaño de las letras, algunos participantes mencionan que es necesario que las letras sean más grandes, de un tamaño regular para un mejor entendimiento de los contenidos de los programas. De igual forma, mencionan que en cuanto a la longitud de los textos es importante que no sean tan extensos y que se logren ubicar de manera estratégica de modo que la PDA no pierda detalle del contenido por leer el CC.

Con relación a los contenidos que quisieran ver con subtítulo se mencionan programas de interés como novelas, *realities*, programas de juegos y programas de naturaleza, entre otros.

En cuanto a la expresividad de los intérpretes de LSC, para la PDA es importante que los intérpretes señalen con expresiones corporales y movimiento, que las señas no sean tan planas para que logren tener interés por los programas.

Algunos mencionan que para ellos es fundamental que el intérprete sea una persona sorda pues consideran que es la persona más idónea para manejar el lenguaje, el espacio y los gestos, por lo que se sentirían más cómodos con un intérprete sordo y también sería una forma de inclusión laboral.

La PDA es reiterativa en mencionar la importancia de que el recuadro de interpretación en LSC sea más grande. Mencionan que el espacio del intérprete y del oyente debería ser equitativo pues indican que al ser el recuadro del intérprete tan pequeño sienten una discriminación hacia el sordo, hacen énfasis que se dé una "igualdad de condiciones con los oyentes".

Sugieren el recuadro del intérprete se ubique en un espacio lateral de la pantalla, en cuanto al vestuario que sea apropiada al programa y que esta sea diferente al fondo para no generar confusión. Es importante que no se cruce o sobreponga información que interrumpa la interpretación, pues esto interfiere directamente con el mensaje que quiere transmitir el programa.

También se recomienda que el intérprete esté constantemente en los programas, no solo en algunos temas o fragmentos de lo que se presenta pues sienten que la información transmitida no es completa y pierden detalles relevantes de la información.

Otro tema fundamental para la PDA, mencionado en los grupos focales, es el de los horarios en los que se presentan los programas que cuentan con intérprete, ya que muchas veces estos no se ajustan con los horarios laborales o sociales de la PDA por lo que se pierden en algunas ocasiones de programas que quisieran ver.

Al respecto, los participantes mencionan que hace falta tener el intérprete en temas de interés nacional como la coyuntura del COVID, temas políticos, accidentes entre otros temas, ya que sienten que hay informaciones que no le llega de manera oportuna y completa a la comunidad sorda. Señalan que es importante para ellos como comunidad poder acceder no solo a noticias sino también a otros contenidos de entretenimiento como novelas, deportes, temas de cocina y a otros contenidos como a los comerciales entre programas, ya que estos generalmente no cuentan con interpretación, y ellos sienten que es importante conocer también el contenido de los comerciales, que pueden ser de su interés.

Existe un tema reiterativo en los grupos focales con PDA y es el tema de la idoneidad y el profesionalismo de los intérpretes. Consideran que estos profesionales deben tener una formación apropiada para el desarrollo de esta labor, además de experiencia y normas éticas que rigen su actuar.

Si bien es cierto la lengua de señas es una sola en Colombia pues existen cambios en el lenguaje como expresiones propias de las regiones que no son comprendidas por todas las personas de la PDA, por lo que es importante se den actualizaciones constantes en LSC, de modo que se logre manejar una lengua de señas generalizada.

Otra propuesta que resulta de un grupo focal con PDA se refiere a la posibilidad de que, desde diferentes dispositivos como televisores y celulares, se pudiera controlar el tamaño de la subtitulación y del intérprete, así como activar o desactivar estos sistemas, de acuerdo con las necesidades de la persona sorda.

Un aspecto que destacaron los participantes en los grupos focales con la PDA fue su exigencia de derechos como televidentes sordos ante un canal de televisión, pues, aunque consideran que es muy importante y reconocen que tienen el derecho a exigir la implementación de los sistemas de acceso en los canales de televisión, en su mayoría desconocen la forma de hacerlo.

Esto, de una parte, contrasta con lo manifestado por los operadores en el sentido de que al programa del defensor del televidente se pueden presentar quejas por diferentes medios (escritos, orales y de video), pero coincide con lo manifestado por los operadores en el sentido de no haber recibido quejas de parte de la PDA, situación que, en su consideración, se explica porque la calidad de los sistemas de acceso que ofrecen es buena.

Por otro lado, consideran que las asociaciones de personas con discapacidad auditiva deben ser el medio que les permita hacer este tipo de solicitudes.

#### **4.3. Papel de los sistemas de acceso durante la emergencia por Covid-19**

El tercer módulo de la encuesta a PDA se refirió a la información transmitida durante la pandemia en Lengua de Señas Colombiana sobre el COVID-19. Un primer resultado interesante al respecto es que cerca de la mitad de las personas (55,4%) consideran que la información emitida fue suficiente o demasiada y la otra mitad que fue poca o ninguna.

Naturalmente entre quienes manifiestan que la información fue suficiente o demasiada se observan mayores tasas de incidencia de la información sobre la aplicación de medidas preventivas, así:

- El 58% de la PDA considera que la información en LSC de la televisión incidió mucho o bastante en el uso del tapabocas, y ese porcentaje aumenta a 82% si únicamente se calcula para quienes consideraron que la información fue suficiente o demasiada;
- Para el lavado de manos esos niveles de incidencia son, respectivamente, 65% y 87%;
- Sobre la vacunación, 60% y 83%; y
- Sobre el aislamiento preventivo de 59% y 84%.

Se puede concluir entonces que la información sobre el COVID-19 transmitida por la televisión en lengua de señas colombiana tuvo un alto impacto en la adopción de las medidas de prevención, pero su cobertura fue cercana al 50%. Esto explica porque 67% de la PDA califica la información transmitida como importante o muy relevante.

Participantes de la PDA mencionan que al inicio de la pandemia no se contaba con intérpretes en lengua de señas por lo que la información de la coyuntura del COVID-19 no les llegaba a tiempo. Ello conllevó que muchos utilizaran medios virtuales, redes sociales entre otros, y medios alternativos para informarse y entretenerse.

Si bien se menciona que la accesibilidad a los sistemas aumentó de cierta forma, algunas personas de la PDA enfatizan en que la calidad de los intérpretes no era la mejor, pues utilizaban señas no

reconocidas en la LSC, mientras el CC iba a gran velocidad, por lo que se dificultaba la comprensión del mensaje y de la información que se deseaba transmitir.

## 5. PANORAMA DE IMPLEMENTACIÓN EN COLOMBIA

Para el análisis y caracterización de las experiencias nacionales en implementación de sistemas de acceso para la Población con Discapacidad Auditiva (PDA) se aplicó una entrevista semiestructurada a los operadores y concesionarios de televisión<sup>15</sup>. En particular, a través de esta entrevista se encontraron los siguientes aspectos que permiten generar una contextualización de la aplicación de los sistemas de acceso:

- Como mínimo se implementan dos sistemas para la transmisión de los contenidos, especialmente el *closed caption* (CC), que en algunos está en el 100% de la programación, y la interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC), que es de un uso más limitado y reservado fundamentalmente a programas informativos tipo noticieros.
- Los sistemas son implementados de manera directa por los operadores, salvo en algunos casos del sistema de subtítulos, que viene generalmente incluido en contenidos adquiridos por los canales que vienen en idiomas distintos al castellano.
- La implementación de los sistemas de acceso se ha dado de forma progresiva en la mayoría de los canales y ha estado marcada fundamentalmente por la exigencia en el cumplimiento de la normatividad.
- Se resalta la implementación de la LSC como medida para garantizar que la población sorda o hipoacúsica tenga acceso la comunicación oportuna y continua a través de televisión abierta sobre las medidas relacionadas con la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por parte del Gobierno Nacional<sup>16</sup>.
- Dentro de las dificultades identificadas destacan los costos de implementación y, para los operadores públicos regionales, la alta demanda que existe de intérpretes de LSC que dificulta la consecución del personal que los canales requieren, con los salarios que ellos ofrecen.
- En cuanto a aprendizajes, además de los de orden técnico que en algunos pocos casos se reflejan en manuales o guías propias para la implementación de los sistemas de acceso, el aprendizaje más común que se menciona es el reconocimiento del derecho a la inclusión de la PDA al interior de los canales.
- En los programas de Defensor del televidente se tienen implementados sistemas CC y LSC. Particularmente, el Canal Trece tiene como Defensor a una persona sorda que desarrolla

---

<sup>15</sup> Los operadores del servicio de televisión obligadas a implementar sistemas de acceso son cuarenta y cinco (45) empresas entre las cuales están:

- El Canal Uno;
- Dos operadores de TV privados (Caracol y RCN);
- Un operador público de carácter nacional (RTVC);
- Ocho operadores públicos regionales (Canal Capital, Telecaribe, Canal trece, Canal TRO, Teleantioquia, Telecafé, Teleislas y Telepacífico);
- Un canal local con ánimo de lucro (City TV);
- Dieciséis canales locales sin ánimo de lucro; y
- Dieciséis operadores de producción propia de los canales de televisión por suscripción.

En relación con los últimos dos grupos, por reunir las empresas de menor tamaño, por tratarse de grupos relativamente numerosos y por esperar que ellas presenten experiencias y costos similares, se aplicaron las entrevistas a un grupo de referencia representativo de cada uno de ellos, grupo que se conformó con cuatro canales locales y cuatro operadores de producción propia.

<sup>16</sup> Por medio de la Resolución CRC 5960 de 2020, la CRC adoptó medidas orientadas a garantizar el acceso oportuno a la comunicación relacionada con la evolución internacional y nacional del COVID-19, en las que se comunique a la ciudadanía cualquier información que sea transmitida por las autoridades o que contenga recomendaciones médicas, o haga referencia a medidas a implementar o implementadas durante el estado de emergencia, así como los diferentes canales de atención dispuestos, los beneficios entregados y cualquier información que resulte esencial para mantener informada a la población.

temáticas diversas y no exclusivamente de interés para población con discapacidad auditiva. Asimismo, los canales regionales Teleantioquia, Telecafé y Teleislas tienen LSC durante todo el programa. Los demás canales analizados tienen implementado solamente los sistemas de CC.

- Una característica transversal es la baja, o casi nula comunicación de los televidentes, bien sea oyentes o con discapacidad auditiva, con el medio a través de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) enviadas a los defensores del televidente. Esto, según los operadores, es un indicador interesante frente al impacto o relevancia que este tema tiene en las audiencias.
- En la prospectiva para la implementación de sistemas más complejos y sofisticados que amplíen a futuro el acceso a mayor porcentaje de contenidos, especialmente con LSC, no se evidencian programas o proyectos futuros que los canales tengan dadas las implicaciones económicas y estéticas que, manifiestan, conlleva su materialización.

El análisis de la información de costos de implementación en lo correspondiente a inversiones de capital y costos de operación y mantenimiento se basó en la información reportada por los canales de televisión, tanto público nacional como regionales<sup>17</sup>, locales<sup>18</sup>, regionales, privados<sup>19</sup> como de suscripción<sup>20</sup>. A partir de este reporte se encontraron los siguientes resultados:

### 5.1. Inversiones de capital

- Los canales públicos regionales han realizado la mayor inversión anual en la implementación estos sistemas, con un total de \$2.233.896.396<sup>21</sup>. Sin embargo, es importante resaltar que este monto de inversión corresponde a un total de 7 canales con una inversión promedio por canal cercana a los 319 millones de pesos (ver Ilustración 9).
- En el ámbito nacional, la discriminación por tipo de sistema (subtitulación, CC y LSC), muestra que la mayoría de la inversión se realizó para los sistemas de CC., que representa el 54% de la inversión total realizada por los canales regionales. Le sigue en importancia la interpretación en LSC, con una participación del 41%.
- A nivel regional, la discriminación de la inversión por tipo de sistema muestra que la participación del sistema de CC es del 80%. Le sigue en importancia el sistema de LSC con una participación del 10% y los sistemas conjuntos de CC y subtitulado, con el 6% (ver Ilustración 10).
- En términos de la variación de los conceptos de inversión anual de los canales regionales, se identifica una alta dispersión de estas ya que se observan tanto valores muy bajos de inversión (cerca de los 100 mil pesos) como grandes inversiones de alrededor de 300 millones de pesos. Los montos de inversión promedio se ubican en \$45.589.722. En el último año (2022), los montos totales de inversión totalizaron un valor cercano a los 5 millones de pesos. Por el contrario, en el año 2021 los canales privados no realizaron inversiones.
- Por su parte, la inversión anual total de los 11 canales locales que reportaron la información fue de \$510.310.187. Este valor equivale a una inversión anual promedio por canal de \$46.391.835. En términos de los montos por concepto de inversión, también se observa una dispersión alta con un promedio de \$15.463.945.
- Por el lado de la inversión realizada por el canal público nacional, se identifica que esta fue de \$470.374.900, con un valor promedio anual por concepto de inversiones de cerca de 117 millones de pesos. Adicionalmente, la desagregación por tipo de sistema muestra que, en

<sup>17</sup> Se cuenta con información para Canal Capital, Teleantioquia, Telecafé, Telecaribe, Teleislas, Telepacífico y Canal TRECE.

<sup>18</sup> Dentro de este grupo reportaron Alfa TV, ATN, Canal 5, City TV, Comcel, Canal U TV, Corporación Comunitaria Magdalena Medio, Fundación Magdalena Medios de Comunicación, PSI, Soto Red, TeleMedellín, TeleSantiago y Universidad del Pacífico.

<sup>19</sup> Conformado por el Consorcio Canales Nacionales Privados y Canal Uno.

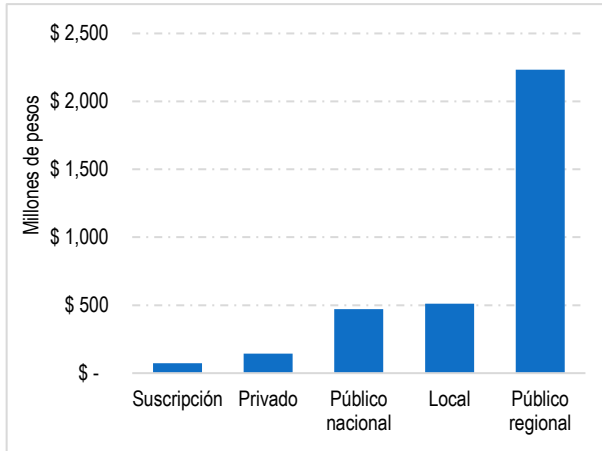
<sup>20</sup> TeleAmiga.

<sup>21</sup> Esta cifra corresponde al consolidado de las cifras reportadas por los canales anualmente entre el 2010 y el 2022. Para hacerlas acumulables, los datos se expresan en cifras anuales constantes de 2022.

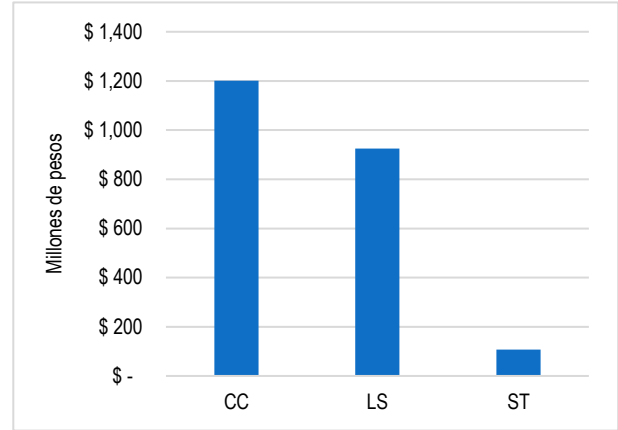


este caso, la mayor inversión la tiene el sistema de Subtitulado con el 50%. Le sigue el CC, con el 39%.

**Ilustración 9. Inversión anual de los canales para la implementación de sistemas de acceso para personas con discapacidad auditiva**



**Ilustración 10. Inversión anual por tipo de sistema de los canales regionales nacionales para la implementación de sistemas de acceso para personas con discapacidad auditiva**

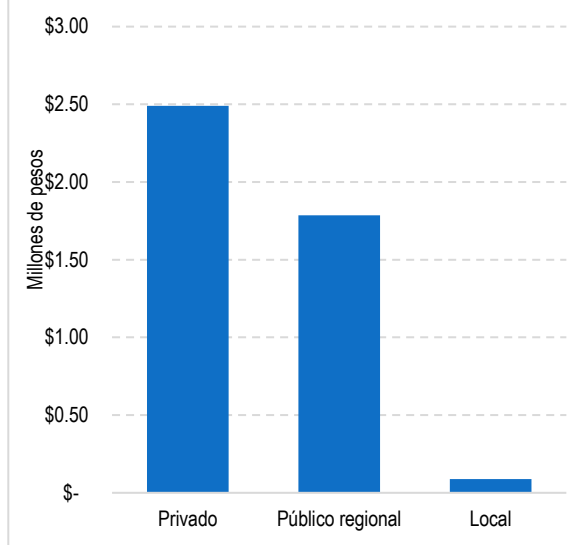


Fuente: Cálculos propios con base en información reportada por los canales

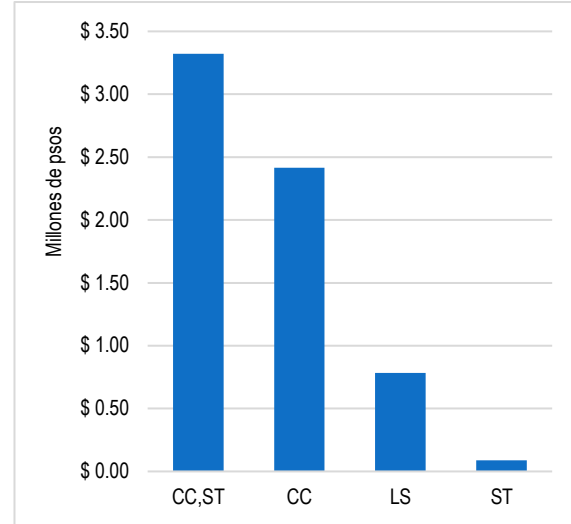
## 5.2. Costo de Operación y Mantenimiento

- Los costos de operación y mantenimiento incluyen el pago de los derechos de licenciamiento de software o arriendo y la remuneración del personal.
- En cuanto a los costos por concepto de licenciamiento, se encontró que los canales privados son los que realizan el pago anual más alto en dicho concepto con un valor promedio anual cercano a los \$2.500.000. Le siguen los canales públicos regionales con un costo promedio anual de licenciamiento de \$1.784.988 y por último los canales locales con costo promedio anual de \$88.114. Es importante resaltar que los canales por suscripción no realizan ningún pago por este concepto (ver Ilustración 11).
- En términos de la participación por tipo de sistema de acceso, la mayor participación en el pago de los licenciamientos mensuales se da para la implementación de los sistemas de CC y subtitulación (50%). Le sigue en importancia el pago para los sistemas de solo CC (37%) y LSC (12%) (ver Ilustración 12).
- Por su parte, en lo que tiene que ver con la remuneración del personal, se identifica que el costo promedio total más alto lo presenta el canal público nacional, seguido muy de cerca por el consorcio privado y por los canales públicos regionales. Con excepción de los canales de suscripción, esta remuneración se explica por la cantidad de personas contratadas y las horas promedio de dedicación a la semana. Entre mayor sean estos conceptos, mayor el pago correspondiente (ver Tabla 4).

**Ilustración 11. Pago promedio anual licenciamiento para la implementación de sistemas de acceso para personas con discapacidad auditiva.**



**Ilustración 12. Pago promedio anual licenciamiento por tipo de sistema para la implementación de sistemas de acceso para personas con discapacidad auditiva.**



Fuente: Cálculos propios con base en información reportada por los canales

**Tabla 4. Costo de remuneración promedio total de personal por tipo de canal – Costo mensual**

TIPO	NÚMERO DE PERSONAS	PROMEDIO DE DEDICACIÓN (H/SEMANA)	REMUNERACIÓN PROMEDIO TOTAL – COSTO MENSUAL
Público nacional	3,8	116,3	\$ 11.534.400,00
Privado	3,3	48,0	\$ 10.650.330,77
Público regional	3,3	38,4	\$ 9.563.993,29
Suscripción	3,0	70,0	\$ 4.325.002,52
Local	1,3	25,0	\$ 2.398.967,28

Fuente: Cálculos propios con base en información reportada por los canales

## 6. CONCLUSIONES GENERALES

Las conclusiones que se presentan a continuación se derivan de los resultados obtenidos a través de las encuestas y grupos focales realizados con la PDA, así como de las entrevistas que se hicieron a los canales nacionales y regionales y de la revisión de las experiencias internacionales. La evaluación de la implementación de los sistemas de acceso a la televisión para la PDA se estructuró con base en una matriz de consistencia que relaciona el objetivo general y los objetivos específicos del estudio con once preguntas orientadoras. A continuación, con base en los hallazgos descritos a lo largo de este documento, se da respuesta a cada una de estas preguntas.

### 6.1. ¿Cuáles son los estándares técnicos implementados en Colombia?

La Resolución ANTV 350 de 2016 (compilada en el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016) reglamentó la implementación de los sistemas de acceso en los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión, con el objetivo de garantizar el acceso a la información a través de la televisión de las personas con discapacidad auditiva (PDA). Esta resolución establece específicamente tres sistemas de acceso, interpretación en lengua de señas colombiana (LSC), texto escondido o *closed caption* (CC) y subtitulación en lengua castellana.

Es de destacar que la única diferencia que establece la regulación colombiana entre la subtitulación y el CC es la posibilidad que tienen los segundos de ser ocultados, por lo que los concesionarios y

operadores<sup>22</sup> únicamente están obligados a la transcripción del audio. Esto hace opcional la inclusión de información interpretativa adicional, como por ejemplo sobre la música o efectos sonoros que pueden acompañar una escena o información que facilite la identificación de quien habla<sup>23</sup>.

En cuanto a sus estándares técnicos, la regulación<sup>24</sup> únicamente establece que “ *El texto escondido o closed caption se emitirá a una velocidad razonable conforme a la escena emitida, debe ser totalmente legible y entendible, se utilizará el idioma oficial de Colombia y no se podrá utilizar para emitir publicidad, pero se podrá indicar el patrocinador del closed caption (...)*”.

Mientras la implementación del CC aplica a la programación transmitida o emitida entre las 6:00 am y las 24:59 pm<sup>25</sup>, exceptuándose los eventos deportivos y musicales, la interpretación en LSC sólo debe ser implementada, por cada operador, en al menos un programa diario con contenido informativo o noticioso y en los programas de contenido de interés público, alocuciones presidenciales y mensajes institucionales<sup>26</sup>.

Con respecto a la interpretación en LSC se establecen como estándares técnicos obligatorios que el tamaño del espacio empleado para el intérprete sea como mínimo de un noveno y que la imagen del intérprete sea presente desde la cabeza hasta la cintura y con espacio a los lados, para facilitar la interpretación.

El análisis de la información secundaria y las entrevistas realizadas a los concesionarios y operadores permitieron verificar que lo estipulado por la regulación define los estándares técnicos que se aplican con un muy alto nivel de cumplimiento en el país; y las encuestas y grupos focales desarrollados con la PDA permitieron constatar que, al no ser una obligación, el CC en muchas ocasiones se limita a la transcripción de los diálogos, sin incluir información interpretativa adicional.

## **6.2. ¿Cuáles son los estándares técnicos implementados en países de referencia?**

Colombia es un país con regulación media respecto a los diez países<sup>27</sup> cuya regulación de accesibilidad de los servicios de televisión abierta se revisó durante el estudio.

En términos de CC, nueve de los diez países tiene regulación específica para este tema. De ellos, seis tiene altos niveles de regulación<sup>28</sup>, esto significa que una proporción alta de la programación debe tener implementado este sistema y que la regulación tiene un detalle de las especificaciones técnicas de la subtitulación. Por su parte, Argentina, Chile y Suecia tienen un nivel medio donde, aunque las medidas aplican a un porcentaje importante de los contenidos transmitidos dan pocas guías o no las hay sobre las especificaciones técnicas. Colombia se encuentra en este grupo de nivel medio de regulación para el tema de subtitulación oculta.

---

<sup>22</sup> Están obligados con esta regulación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.2.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 “*los concesionarios de espacios de televisión del Canal UNO, operadores del servicio de televisión abierta con cobertura nacional, regional y local, así como a los concesionarios del servicio de televisión por suscripción en su canal de producción propia y quienes cuenten con habilitación general para tales efectos*”.

<sup>23</sup> El Acuerdo CNTV 1 de 2012, el cual fue derogado por la Resolución ANTV 350 de 2016, había definido *Closed Caption* como “*una tecnología diseñada para la televisión (...)*El CC transcribe los contenidos sonoros de un programa de televisión o de un video a texto, incluidos los sonidos ambientales, fondos musicales, las expresiones y estados de ánimo (...)”. La Resolución CRC 5050 de 2016 a través del artículo 15.2.3.5. adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021, no hace referencia a música o efectos sonoros o a alguna información interpretativa adicional.

<sup>24</sup> Artículo 15.2.3.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>25</sup> Numerales 4 y 5 del artículo 15.2.3.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>26</sup> Numerales 1 y párrafo del artículo 15.2.3.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>27</sup> Argentina, Australia, Canadá, Chile, España, Estados Unidos, India, México, Reino Unido y Suecia.

<sup>28</sup> Reino Unido, Estados Unidos, Canadá y Australia, así como España y México.

Para lengua de señas (LS), solo seis de los diez países tienen regulación sobre el uso de ella, y en su mayoría son de nivel medio, en general la programación sujeta al uso de lengua de señas es limitada, y solo dos países (Reino Unido y México) tienen especificaciones técnicas o de contenido frente al LS. Colombia también se incluiría en este nivel medio de regulación para LS. El caso de Chile es interesante toda vez que, por ejemplo, exige que en el horario "prime" debe haber al menos un noticiero en la programación con lengua de señas, y para esto los canales se deben alternar la emisión del noticiero con lengua de señas cada día en este horario.

Ante las recomendaciones sobre la regulación en Colombia es necesario tener en cuenta que los canales de televisión tienen características diferentes de público o privado, tamaño, audiencia, programación, etc. Esto plantea entonces la pregunta de si la normatividad debe ser la misma para todos los canales o si las obligaciones que se derivan de ella podrían responder a estas variables.

En términos de las experiencias internacionales se encontró que, en algunos países, como Reino Unido, la regulación es diferente para canales públicos y privados y que entre de los canales privados hay también algunas diferencias dependiendo de sus características. Estos referentes podrían ser insumo para evaluar la implementación de una regulación que atienda a estas diferencias.

Como se mencionó antes, en Colombia la regulación es de nivel medio tanto para CC como para LSC, y se encontró que la normatividad no describe con detalle su operabilidad, es decir que se podría avanzar en la definición de especificaciones técnicas, lo cual ayudaría a los canales de TV para la implementación de los sistemas de acceso.

### **6.3. ¿Cuál ha sido la experiencia de las empresas y concesionarios en la implementación de los sistemas de acceso a TV para PDA?**

De las entrevistas realizadas se concluye que la implementación de los sistemas de acceso obedece fundamentalmente al cumplimiento de las obligaciones impuestas por la regulación, en primer lugar, por las obligaciones impuestas por la Resolución CNTV 802 de 2003<sup>29</sup> y posteriormente por la reglamentación introducida con el Acuerdo CNTV 1 de 2012<sup>30</sup> y la Resolución ANTV 350 de 2016, esta última incorporada en la Sección III del Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El estudio encontró que actualmente todos los canales analizados han implementado de manera directa en sus contenidos dos sistemas, tal como lo exige la regulación, el CC en la mayor parte de la programación y, en programas de corte informativo, la interpretación en LSC. La subtitulación, por su parte, se encuentra en contenidos adquiridos por los operadores que la tienen incluida, generalmente por haberse originado en un idioma distinto al español.

El proceso de implementación varía entre canales, desarrollándose en algunos casos de manera directa y en otros siendo contratada. Cuatro son las principales dificultades que los operadores reconocen en este proceso: en primer lugar, se debe mencionar las relacionadas con la complejidad en la consecución y contratación de intérpretes de LSC idóneos, en segundo lugar, la necesidad de disponer de equipos y espacios adecuados en las instalaciones de los canales, en tercer lugar, la falta de parámetros técnicos para la aplicación de los sistemas de acceso, y en cuarto lugar un aspecto de orden estético pues se considera que la inclusión del recuadro con el intérprete genera un distractor para los televidentes oyentes que afecta negativamente la audiencia. Los dos primeros se reflejan en los costos que la implementación ha implicado, lo que puede resultar más importante para los canales

---

<sup>29</sup> Esta Resolución obligaba a los canales locales con ánimo de lucro, los regionales, los nacionales de operación privada, Señal Colombia, Señal Colombia Institucional (Canal A), y los concesionarios de espacios, a que a partir del primero de enero de 2004 implementaran cualquier sistema de acceso a la TV para PDA en un noticiero diario de alta sintonía, un programa de interés cultural semanal, un programa infantil mensual y un programa de opinión semanal; y que a partir del primero de julio del mismo año se hubiera implementado adicionalmente en dos programas de interés cultural a la semana, dos largometrajes y dos dramatizados al mes y ampliado a cuatro programas infantiles al mes y dos programas de opinión a la semana.

<sup>30</sup> Derogado por la Resolución ANTV 350 de 2016.

locales por tener menos ingresos<sup>31</sup> y frente a la tercera se encontró que algunos canales los han enfrentado desarrollando manuales internos propios.

En contraposición, los operadores y concesionarios reconocen dos beneficios para ellos, por una parte, el aporte que esto ha generado para el reconocimiento de las capacidades y habilidades de la PDA, lo cual ha reforzado el desarrollo de una conciencia y compromiso frente a la responsabilidad de facilitar la inclusión de esta población; y, por otra parte, el aprendizaje técnico y estético para la mejor implementación de los sistemas<sup>32</sup>.

#### **6.4. ¿En qué costos han incurrido las empresas y concesionarios para la implementación de los sistemas de acceso a TV para PDA?**

Los costos de implementación presentan diferencias importantes entre canales, que posiblemente se explican por las distinciones en las tecnologías implementadas. En cuanto a costos de inversión se observan montos anuales que van desde \$72 hasta \$510 millones por canal; y destaca como, la inversión para la interpretación en LSC es aproximadamente 25% inferior a la de CC, a pesar de que el número de programas en el segundo sistema es mucho mayor que en el primero.

Dentro de los costos de operación los más relevantes son los de licenciamiento, igualmente con una alta variabilidad entre canales, y los de personal que reflejan mayores salarios en los canales privados y públicos nacional y regional, que en los de suscripción y locales. No siempre el personal es especializado en un solo sistema por lo que distinguir los costos por sistema no es fácil, sin embargo, en las entrevistas con los operadores se mencionó de forma reiterada la dificultad de conseguir intérpretes a LSC idóneos y que esto obligaba a un reconocimiento salarial para ellos mayor a lo inicialmente presupuestado.

#### **6.5. ¿Cómo ha sido internacionalmente la implementación de los sistemas de acceso a TV para PDA?**

Al igual que en Colombia, internacionalmente la implementación de los sistemas de acceso ha obedecido al reconocimiento de los derechos de la PDA, en especial los relacionados con la libertad de expresión, información y opinión.

Igualmente, se ha reconocido al CC y la interpretación en lengua de señas como las tecnologías preponderantes para proporcionar la accesibilidad a la PDA, aunque actualmente existe una clara tendencia para involucrar nuevas tecnologías, algunas para la generación de los contenidos de estos sistemas (como los subtítulos en tiempo real mediante reconocimiento de voz) y otros para la transmisión de los programas con sistemas de acceso de forma simultánea con los programas emitidos sin estos sistemas, estos últimos por el canal principal y los primeros por un canal alterno.

#### **6.6. ¿Cuáles son las características socioeconómicas de la PDA colombiana?**

A 2021, de acuerdo con las cifras de la Encuesta de Calidad de Vida del DANE, 459.789 personas se autocalifican como PDA, si se definen como tales a las personas que dadas su condición física y mental no pueden, o pueden, pero con mucha dificultad, oír la voz y los sonidos sin ningún tipo de ayuda.

La discapacidad auditiva es una situación que afecta por igual a hombres y mujeres pero que tienen una mayor incidencia en la población de mayor edad, así mientras la edad promedio de los hombres

<sup>31</sup> Aunque la regulación permite que estos sistemas sean financiados por patrocinios o publicidad, los operadores y concesionarios manifestaron que era muy difícil encontrar patrocinadores o empresas interesadas en una u otra cosa. Por esta razón el presupuesto de los sistemas de acceso proviene del presupuesto general del operador.

<sup>32</sup> Lamentablemente ninguno de los entrevistados ha documentado y sistematizado esos aprendizajes.

que hacen parte de la PDA es de 58,8 años y la de las mujeres es 66,8, la edad promedio de los hombres que no hacen parte de esta población es de 32,3 años y la de las mujeres 34,1 años.

Los hogares en donde hay presencia de PDA son de menor tamaño que aquellos en donde no hay presencia de esta población, los primeros están conformados por 3,4 personas en promedio, mientras que los segundos lo están por 3,9 personas en promedio. Los indicadores socioeconómicos de los hogares de la PDA revelan condiciones de vida en general similares a los del resto de la población nacional salvo en tres aspectos que resultan especialmente relevantes para su comunicación: (i) el 67,8% de la PDA habría alcanzado a lo sumo educación primaria completa, cuando esto sucede solo para el 31% de la población nacional; (ii) el 31,5% de la PDA no sabe leer y escribir, situación que se presenta solo para el 6,5% de la población del país y (ii) únicamente el 31,1% de la población sorda tiene acceso a internet en sus hogares, mientras que este indicador para el total del país es de 60,5%.

### **6.7. ¿Cómo califica la PDA las diferentes características de los sistemas de acceso a la televisión?**

El sistema de acceso mejor calificado por la PDA es la subtitulación, seguido de la interpretación en LSC y la menor calificación se da a las características del CC. La mayoría de las características de los tres sistemas reciben buenas calificaciones<sup>33</sup> (superiores al 80%) por lo que en opinión del equipo consultor de Econometría S.A. los tres sistemas deben ser calificadas como buenas, aunque con posibilidades de mejorar.

En lo que toca con la interpretación en LSC las característica que mayor posibilidad de mejora ofrece es el tamaño del recuadro, lo cual se evidencia no solo en los resultados cuantitativos de la encuesta aplicada a la PDA sino en los grupos focales adelantados con esta población; y mención especial merece la calidad de la producción señalada que fue calificada por el 77% de la PDA como buena o excelente, si bien ella puede mejorar, previo se requeriría que en el país se establezca una certificación oficial o documento equivalente que garantice la idoneidad de los intérpretes y posteriormente establecer un mecanismo que garantice que los intérpretes utilizados por los canales de televisión cuenten con dicha certificación.

Las mayores mejoras de características podrían darse en el CC. El tamaño del texto y el tipo de letra, características que también son propias de la subtitulación, reciben en este sistema calificaciones claramente inferiores a las que tienen en la subtitulación, por lo que esta última podría ser referente para mejorar el CC.

También pueden mejorar la velocidad y la longitud del texto, aunque para ello se debe considerar que estas dependen de la velocidad y tamaño de los diálogos del programa que se estén transmitiendo.

Finalmente, una característica en la que el CC muestra debilidad es la identificación en el texto de la música y los efectos sonoros de los programas; esta es calificada como mala o pésima por el 35,0% de la PDA. Conviene entonces analizar la posibilidad de inclusión en la regulación de esos contenidos en el texto oculto.

### **6.8. ¿Qué canales de TV prefiere la PDA y por qué?**

El estudio encontró que la mayor proporción de PDA (48%) ve canales privados y que a ellos les siguen los canales de televisión cerrada (21%). Dentro de los canales privados se pudo identificar que proporciones similares (alrededor del 40%) la PDA ve Caracol Televisión y RCN, y que cerca de

---

<sup>33</sup> La PDA califica la característica como excelente o buena.

la mitad de ese porcentaje ve Canal Uno. Estas estadísticas fueron confirmadas en los grupos focales, donde los canales señalados como preferidos fueron City TV, Caracol, RCN y Señal Colombia.

Más allá de la preferencia de canales, la PDA muestra una clara preferencia por los programas de noticias, únicos obligados a contar con interpretación en LSC, más del 60% de la PDA ve este tipo de programas. Otros tipos de contenidos, como películas, novelas y seriales son vistos por menos PDA, pero de acuerdo con los grupos focales realizados esto se debe a que ellos carecen de interpretación a LSC. En esos grupos la PDA mencionó que, aunque disfrutan de ese tipo de contenidos, para entenderlos únicamente pueden guiarse por las imágenes porque el CC no es tan efectivo, va muy rápido y es difícil de entender.

### **6.9. ¿Cómo califica la PDA el nivel de comprensión de los programas de televisión que se logra con los sistemas de acceso?**

La PDA manifiesta y reconoce como mecanismo para la mayor efectividad en la comunicación de los mensajes de la televisión a los programas realizados directamente en lengua de señas (no necesariamente transmitidos por la televisión colombiana pero que pueden ver por otros medios como internet).

Comparado con la realización directamente en lengua de señas, la subtitulación se encuentra en un nivel similar, el 84% de la PDA que ve programas con este sistema consideran que la capacidad de ella para transmitir los mensajes es buena o excelente. El nivel de efectividad del CC sigue, con 72% de PDA calificándolo como excelente o bueno, a la subtitulación; y en tercer lugar se encuentra la interpretación en LSC con 67%.

Para la calificación de excelente o buena de la subtitulación las características que resultan más relevantes para la PDA son el tamaño y el tipo de letra; en el CC, por su parte, además de las anteriores también son relevantes el color del texto, la velocidad con que este es desplegado y la inclusión o no de la identificación de efectos sonoros en el texto. Estos resultados podrían indicar que la adopción de unos mínimos técnicos en la regulación eventualmente podría tener un positivo impacto en la efectividad de los sistemas.

Por último, en lo que tiene que ver con la efectividad de la interpretación en LSC, las características más relevantes son el tamaño del recuadro del intérprete, la claridad de su imagen y el código de vestuario. En los ejercicios cualitativos se mencionó como una falla, que en algunas ocasiones los intérpretes utilizaban aretes, cadenas o prendas que distraían la atención.

### **6.10. ¿Qué percepción tiene la PDA del nivel de comprensión de los programas de televisión que se logra con los sistemas de acceso?**

Con relación a los programas subtitulados algunas PDA mencionaron que estos son pocos en la programación colombiana, pero coinciden en que la comprensión depende en gran medida de las habilidades lectoras que cada persona sorda tiene y de la tecnología con que cuenta.

Esas habilidades para el manejo y lectura del español también son reconocidas por la PDA como determinantes para la comprensión adecuada de los mensajes a través del CC, pero se agrega que la comprensión de los mensajes en este sistema se dificulta por factores como la velocidad, la ortografía, el uso de signos de puntuación o la inclusión de palabras cortadas o signos para reemplazar algunos contenidos, por ejemplo, las groserías.

En cuanto a la percepción de la comprensión del mensaje a través del intérprete de LSC la PDA se declara conformes con ella, sin embargo, algunas personas consideran que la claridad y la completitud de la información tiene deficiencias; y una queja común recibida en los grupos focales



tuvo que ver con el tamaño del recuadro, que se considera pequeño para visualizar la interpretación señalada.

Por último, se debe señalar la mención hecha por la PDA en cuanto al contexto regional para la interpretación, pues la existencia de regionalismos en la lengua de señas puede dificultar la comprensión de la interpretación.

### **6.11. ¿La PDA conoce las obligaciones de los operadores y concesionarios?**

En esta misma línea, una característica transversal es la baja -o casi nula- comunicación de los televidentes -bien sea oyentes o con discapacidad auditiva- con el medio a través de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) enviadas a los defensores del televidente, lo que, según los operadores, es un indicador interesante de analizar frente al impacto o relevancia que este tema tiene en las audiencias.

**Comunidad de sordos.** Es el grupo social de personas que se identifican a través de la vivencia de la sordera y el mantenimiento de ciertos valores e intereses comunes y se produce entre ellos un permanente proceso de intercambio mutuo y de solidaridad. Forman parte del patrimonio pluricultural de la Nación y que, en tal sentido, son equiparables a los pueblos y comunidades indígenas y deben poseer los derechos conducentes (*Glosario de términos sobre discapacidad. Ministerio de Salud y Protección Social. 2020*).

**Discapacidad:** El término "discapacidad" significa una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social (*Ley 762 de 2002*).

**Hipoacusia.** Disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana y profunda (*Ley 982 de 2005*).

- **Leve.** La que fluctúa aproximadamente entre 20 y 40 decibeles.
- **Mediana.** La que oscila entre 40 y 70 decibeles.
- **Profunda.** La que se ubica por encima de los 80 decibeles y especialmente con curvas auditivas inclinadas.

**Hipoacúsico:** Quienes sufren de hipoacusia.

**Inclusión social:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. (*Ley 1618 de 2013*).

**Intérprete de lengua de señas:** Persona que realiza una actividad de mediación lingüística, que consiste en transmitir un discurso de tipo oral a lengua de señas o de lengua de señas a discurso oral, facilitando la comunicación y los procesos de participación de esta población. (*Resolución 1904 de 2017*)

**Lengua de Señas Colombiana:** Hace referencia a la lengua natural de carácter viso-gestual, cuyo canal de expresión son las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo, y su canal de recepción es visual. Esta lengua de señas es propia de la población con discapacidad auditiva colombiana. (*Resolución 1904 de 2017*)

**Personas con y/o en situación de discapacidad:** Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (*Ley 1618 de 2013*)

**Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad – RLCPD**  
:Plataforma en la cual se registra la información resultante de la realización del procedimiento de certificación de discapacidad, a fin de establecer la caracterización y localización geográfica, en los niveles municipal, distrital, departamental y nacional del solicitante. El RLCPD, es la fuente oficial de información sobre las personas con discapacidad en Colombia y hace parte del Sistema Integrado de Información de la Protección Social –SISPRO. (*Resolución 113 de 2020*)

**Sordo:** Es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audiométrica que se le pueda practicar. (*Ley 982 de 2005*).

**Sordo señante:** Es todo aquel cuya forma prioritaria de comunicación e identidad social se define en torno al uso de Lengua de Señas Colombiana y de los valores comunitarios y culturales de la comunidad de sordos. *(Ley 982 de 2005).*

**Sordo hablante:** Es todo aquel que adquirió una primera lengua oral. Esa persona sigue utilizando el español o la lengua nativa, puede presentar restricciones para comunicarse satisfactoriamente y puede hacer uso de ayudas auditivas. *(Ley 982 de 2005).*

**Sordo semilingüe:** Es todo aquel que no ha desarrollado a plenitud ninguna lengua, debido a que quedó sordo antes de desarrollar una primera lengua oral y a que tampoco tuvo acceso a una Lengua de Señas. *(Ley 982 de 2005).*

**Sordo monolingüe:** Es todo aquel que utiliza y es competente lingüística comunicativamente en la lengua oral o en la Lengua de Señas. *(Ley 982 de 2005).*

**Sordo bilingüe:** Es todo aquel que vive una situación bilingüe en Lengua de Señas Colombiana y castellano escrito u oral según el caso, por lo cual utiliza dos (dos) lenguas para establecer comunicación tanto con la comunidad sorda que utiliza la Lengua de Señas, como con la comunidad oyente que usa castellano. *(Ley 982 de 2005).*

**Lengua de señas:** Es la lengua natural de una comunidad de sordos, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral. La Lengua de Señas se caracteriza por ser visual, gestual y espacial. Como cualquiera otra lengua tiene su propio vocabulario, expresiones idiomáticas, gramáticas, sintaxis diferentes del español. Los elementos de esta lengua (las señas individuales) son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo, la lengua también utiliza el espacio, dirección y velocidad de movimientos, así como la expresión facial para ayudar a transmitir el significado del mensaje, esta es una lengua viso gestual. Como cualquier otra lengua, puede ser utilizada por oyentes como una lengua adicional. *(Ley 982 de 2005).*