



INFORME FINAL DEL PROCESO PARTICIPATIVO DEL PROYECTO DE DECRETO DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

En cumplimiento de lo previsto en el artículo. 16.d), de la Ley 8/2019, de 13 de diciembre, de Participación de Castilla-La Mancha, relativo a la tramitación de los procedimientos de participación ciudadana, se elabora el presente INFORME:

1 OBJETO DEL INFORME:

De conformidad con lo preceptuado en la mencionada Ley, una vez finalizado el proceso participativo, previamente a la adopción de la decisión que ha sido objeto del mismo, se realiza este informe final en el que se recogen las conclusiones y opiniones finales adoptadas por los intervinientes.

2 DESARROLLO DEL PROCESO PARTICIPATIVO:

Este proceso se publicó en el Portal de Participación de Castilla-La Mancha, a través del siguiente instrumento participativo, teniendo como referencia las siguientes fechas:

Formulario abierto de recogida de datos:

- a. Fecha inicial: 7/11/2024
- b. Fecha final: 24/11/2024

3 RESULTADO DEL PROCESO PARTICIPATIVO:

Durante la fase de participación se cumplimentaron 68 encuestas con 384 visitas. En el documento anexo, disponible en el siguiente enlace: <https://participacion.castillalamancha.es/node/1907> se recogen las principales conclusiones del proceso.

En Toledo, en la fecha de la firma digital

Firmado digitalmente el 26/11/2025 08:54
JOAQUIN TORRES MORENO
Director General de Salud Pública

Resultados

Encuesta 999613

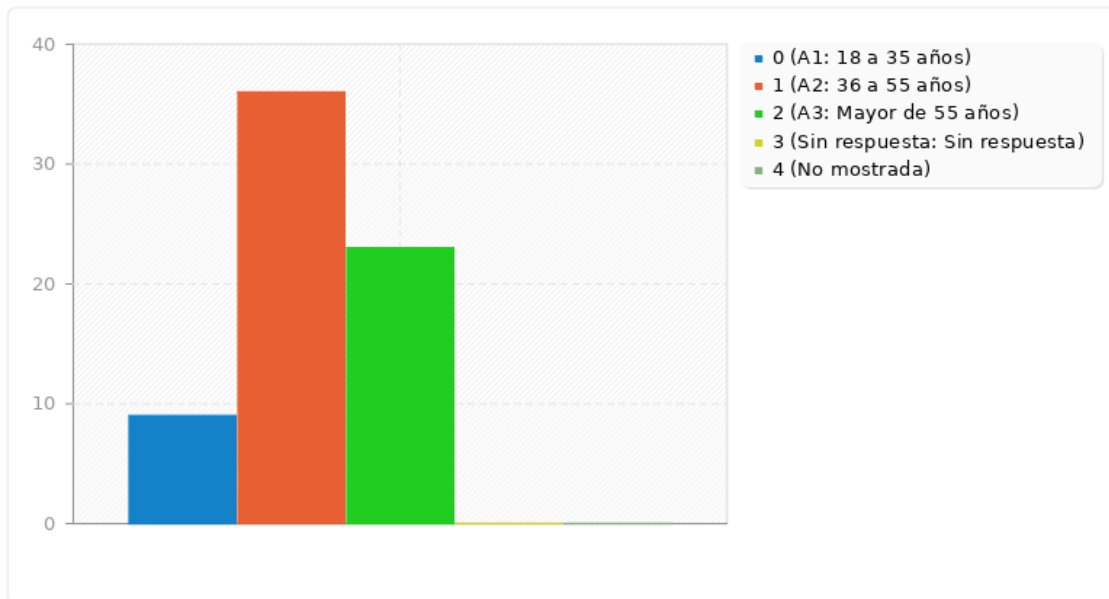
Número de registros en esta consulta:	68
Total de registros en esta encuesta:	68
Porcentaje del total:	100.00%

Resumen para A1**Edad**

Opción	Cuenta	Porcentaje
18 a 35 años (A1)	9	13.24%
36 a 55 años (A2)	36	52.94%
Mayor de 55 años (A3)	23	33.82%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

Resumen para A1

Edad



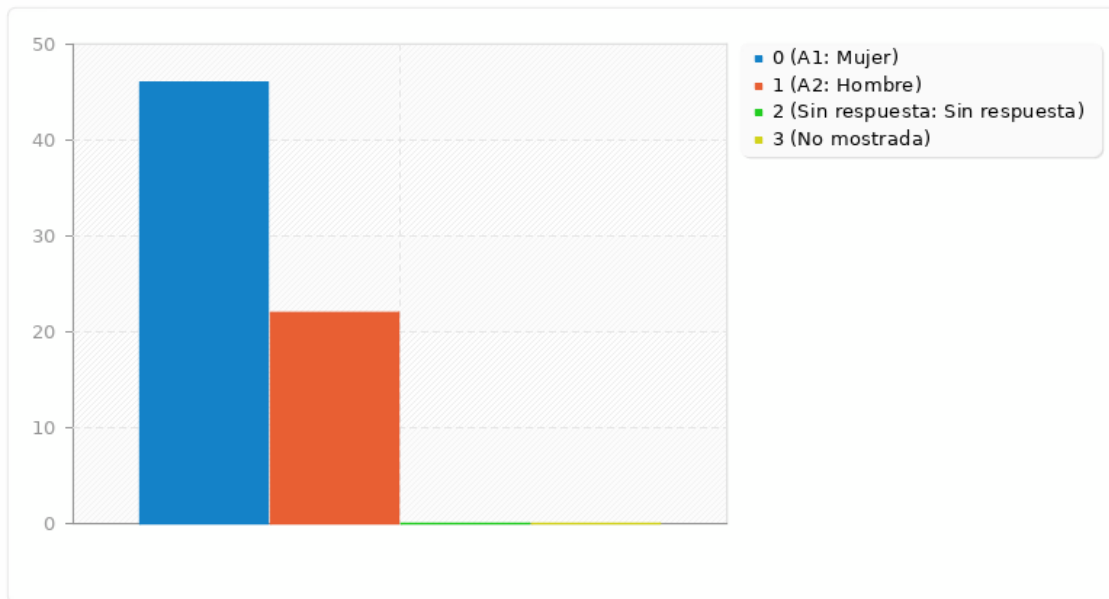
Resumen para A2

Sexo:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Mujer (A1)	46	67.65%
Hombre (A2)	22	32.35%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

Resumen para A2

Sexo:



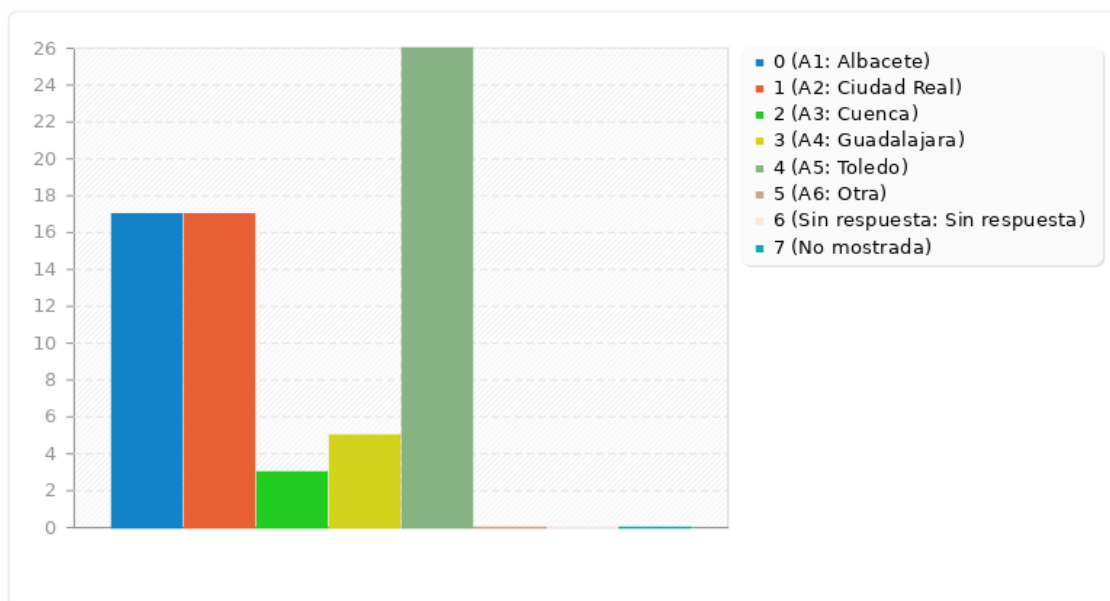
Resumen para A3

Seleccione la provincia de residencia

Opción	Cuenta	Porcentaje
Albacete (A1)	17	25.00%
Ciudad Real (A2)	17	25.00%
Cuenca (A3)	3	4.41%
Guadalajara (A4)	5	7.35%
Toledo (A5)	26	38.24%
Otra (A6)	0	0.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

Resumen para A3

Seleccione la provincia de residencia



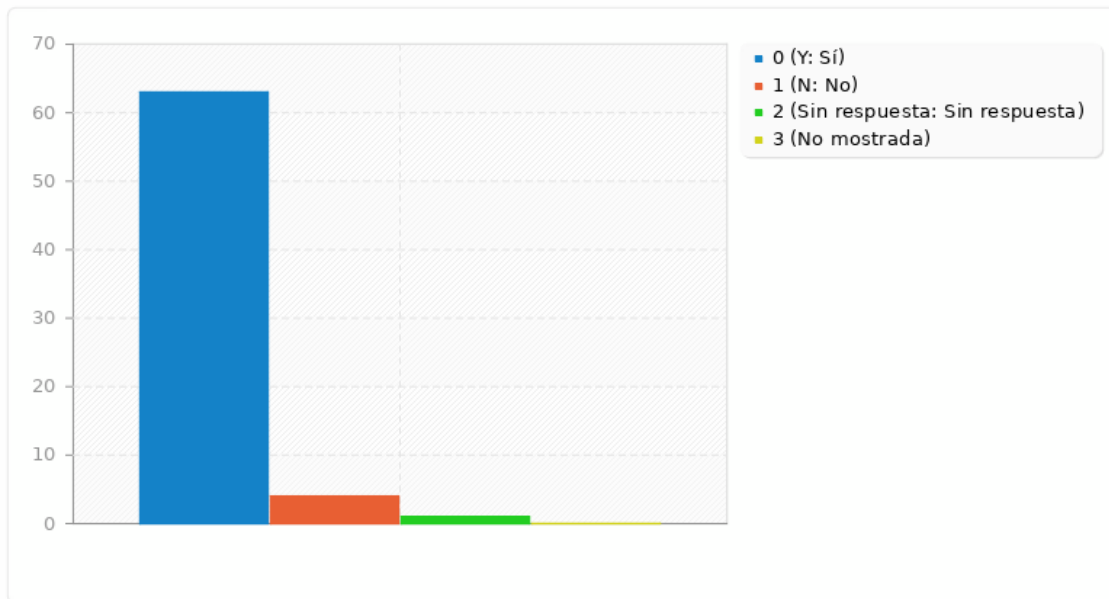
Resumen para B1

¿Sabía que cualquier establecimiento abierto al público en donde se comercialicen productos y bienes o se presten servicios en el territorio de la Comunidad Autónoma deberá disponer de las hojas de reclamaciones y del cartel anunciador de la existencia de las mismas, según el artículo 125 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	63	92.65%
No (N)	4	5.88%
Sin respuesta	1	1.47%
No mostrada	0	0.00%

Resumen para B1

¿Sabía que cualquier establecimiento abierto al público en donde se comercialicen productos y bienes o se presten servicios en el territorio de la Comunidad Autónoma deberá disponer de las hojas de reclamaciones y del cartel anunciador de la existencia de las mismas, según el artículo 125 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha?



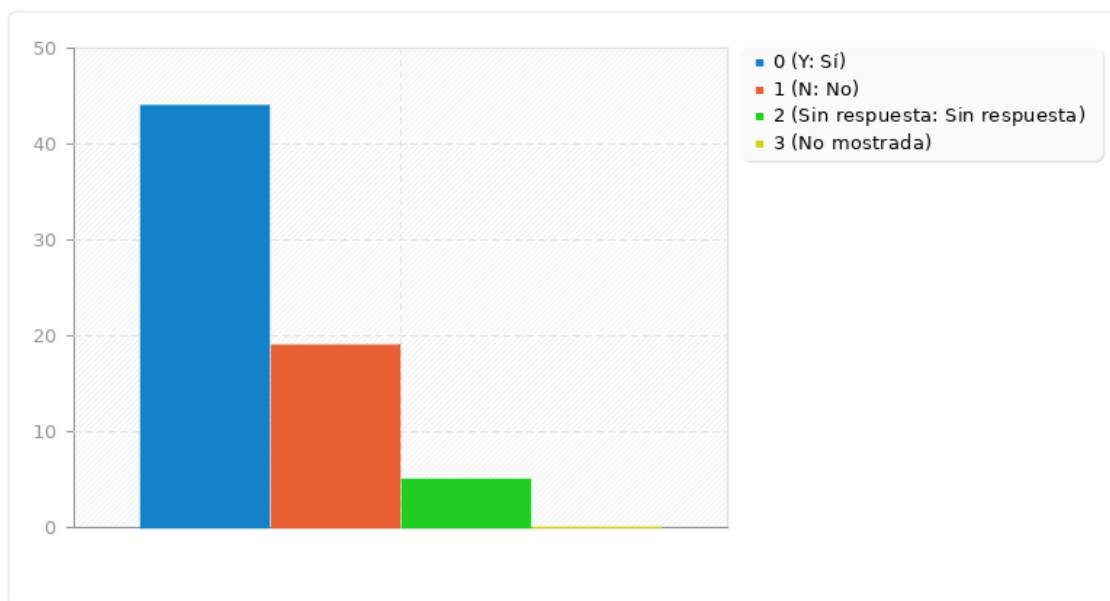
Resumen para B2

¿Considera que las hojas de reclamaciones son de utilidad para las personas consumidoras?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	44	64.71%
No (N)	19	27.94%
Sin respuesta	5	7.35%
No mostrada	0	0.00%

Resumen para B2

¿Considera que las hojas de reclamaciones son de utilidad para las personas consumidoras?



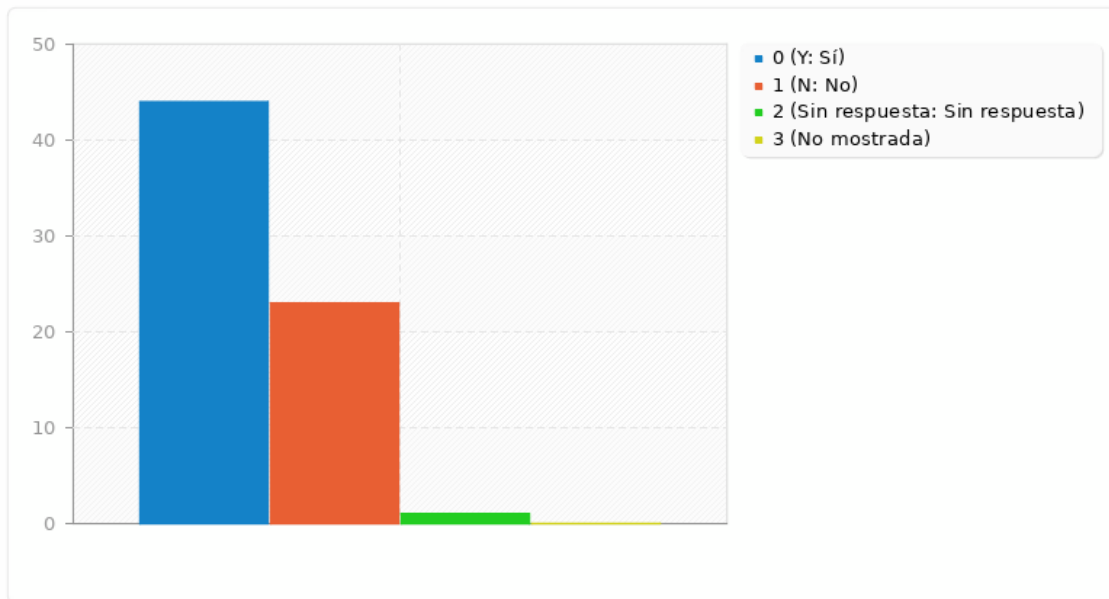
Resumen para B3

¿Ha solicitado alguna vez las hojas de reclamaciones?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	44	64.71%
No (N)	23	33.82%
Sin respuesta	1	1.47%
No mostrada	0	0.00%

Resumen para B3

¿Ha solicitado alguna vez las hojas de reclamaciones?



Resumen para B4

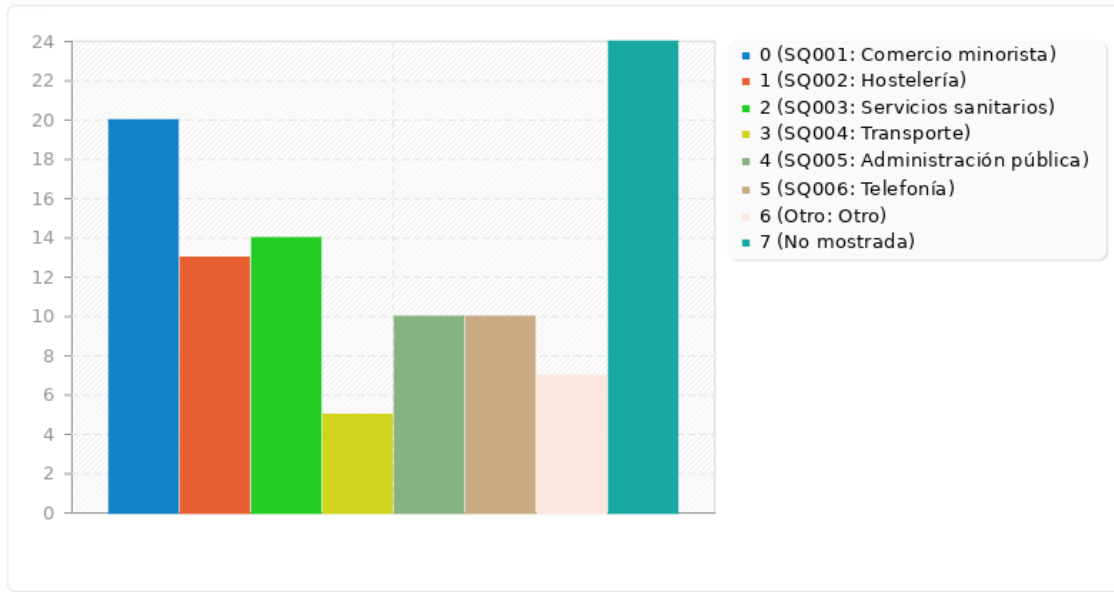
¿En qué tipo de establecimiento ha solicitado o intentado solicitar una hoja de reclamaciones?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Comercio minorista (SQ001)	20	29.41%
Hostelería (SQ002)	13	19.12%
Servicios sanitarios (SQ003)	14	20.59%
Transporte (SQ004)	5	7.35%
Administración pública (SQ005)	10	14.71%
Telefonía (SQ006)	10	14.71%
Otro	7	10.29%
No mostrada	24	35.29%

ID	Respuesta
17	Compañía aérea
52	Profesional de reparaciones
59	Grandes comercios
71	Banca
105	Hipermercados
131	Energéticas
165	Cines. Ocio nocturno

Resumen para B4

¿En qué tipo de establecimiento ha solicitado o intentado solicitar una hoja de reclamaciones?



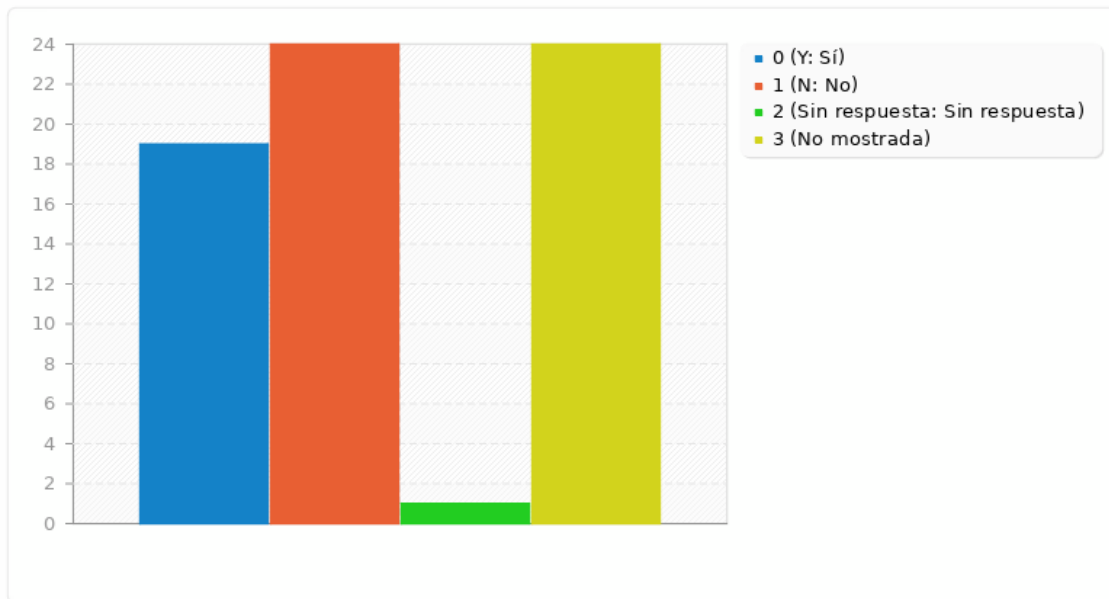
Resumen para B5

¿Le resultó sencillo el procedimiento de las hojas de reclamaciones?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	19	27.94%
No (N)	24	35.29%
Sin respuesta	1	1.47%
No mostrada	24	35.29%

Resumen para B5

¿Le resultó sencillo el procedimiento de las hojas de reclamaciones?



Resumen para B6

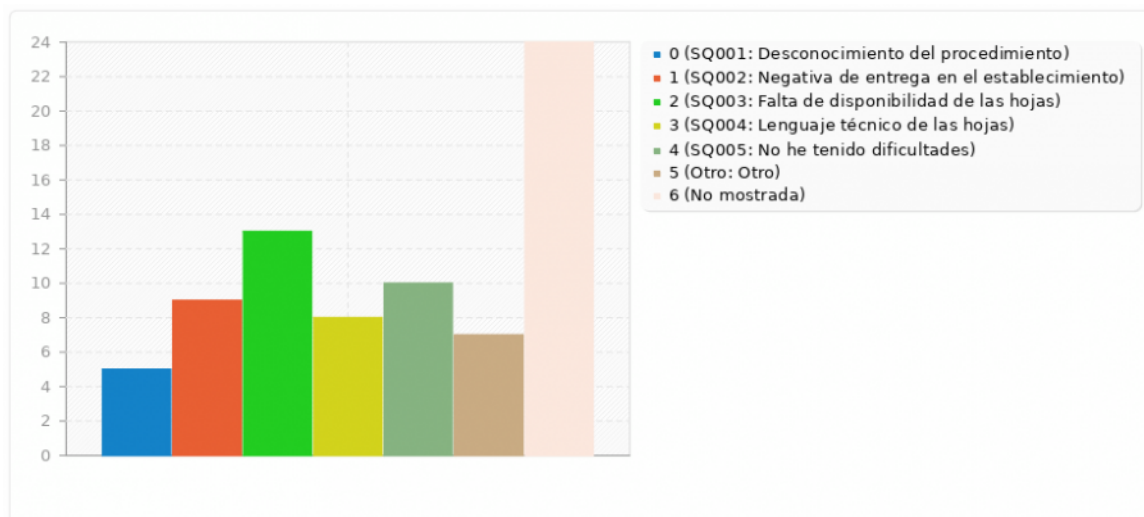
En el caso de encontrar dificultades al solicitar una hoja de reclamaciones ¿de qué tipo han sido?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Desconocimiento del procedimiento (SQ001)	5	7.35%
Negativa de entrega en el establecimiento (SQ002)	9	13.24%
Falta de disponibilidad de las hojas (SQ003)	13	19.12%
Lenguaje técnico de las hojas (SQ004)	8	11.76%
No he tenido dificultades (SQ005)	10	14.71%
Otro	7	10.29%
No mostrada	24	35.29%

ID	Respuesta
26	procedimiento se alarga demasiado
95	Presentación formal del documento físico
116	Dilación en la entrega
131	No sirvió de nada ir a Consumo
157	Reclamaciones Sescam imposible por internet
163	Enviar a consumo
165	Falta de conocimiento de obligaciones y responsabilidades

Resumen para B6

En el caso de encontrar dificultades al solicitar una hoja de reclamaciones ¿de qué tipo han sido?



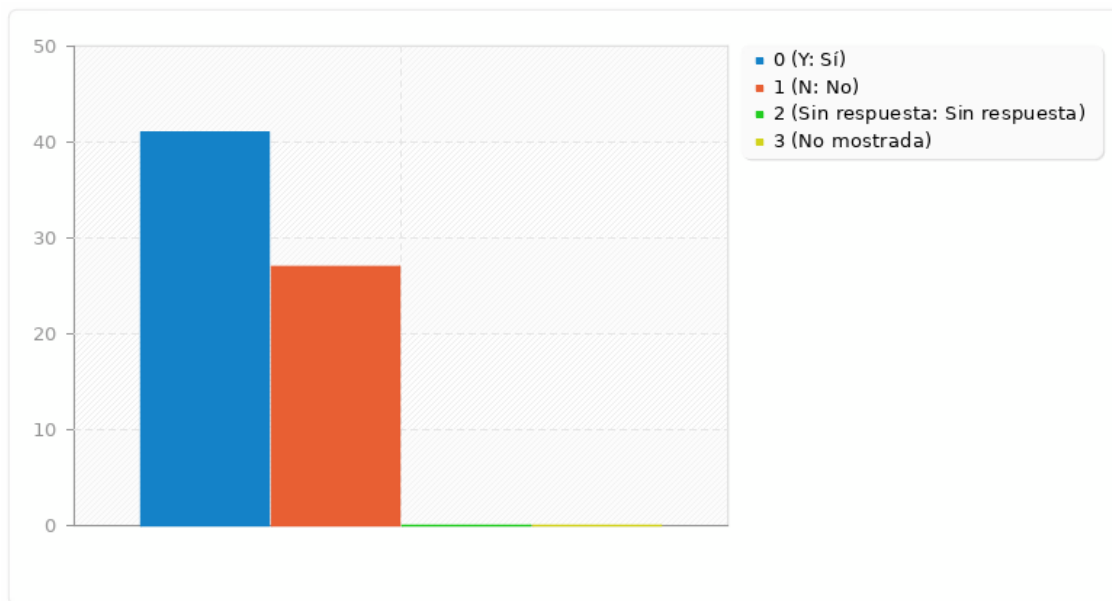
Resumen para B7

¿Alguna vez ha dejado de reclamar por no pedir las hojas de reclamaciones?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	41	60.29%
No (N)	27	39.71%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

Resumen para B7

¿Alguna vez ha dejado de reclamar por no pedir las hojas de reclamaciones?



Resumen para B8

¿Qué elementos considera importantes para mejorar el procedimiento de reclamaciones?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Mayor difusión (SQ001)	31	45.59%
Simplificación del formulario (SQ002)	29	42.65%
Seguimiento del estado de la reclamación (SQ003)	43	63.24%
Sanciones más visibles (SQ004)	40	58.82%
Asistencia personalizada (SQ005)	24	35.29%
Otro	7	10.29%

ID	Respuesta
75	DIFUSION EN TIENDA DE PODERLO HACER ONLINE
94	No tener que perder el tiempo yendo a las oficinas de consumo y poder hacerlo online
116	Mejorar asesoramiento administrativo, no sólo información.
135	adaptación a lectura fácil del texto de la hoja de reclamaciones
156	Invertir tiempo en ir de manera presencial a introducir la reclamación
163	Simplicio el procedimiento no tener que hacer llegar a consumo la reclamación
165	Conocimiento jurídico integral. FALTA FORMACIÓN JURÍDICA

Resumen para B8

¿Qué elementos considera importantes para mejorar el procedimiento de reclamaciones?

