

Estadísticas rápidas

Encuesta 468512 'Decreto por el que se regulan las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.'

Resultados

Encuesta 468512

Número de registros en esta consulta:	14
Total de registros en esta encuesta:	14
Porcentaje del total:	100.00%

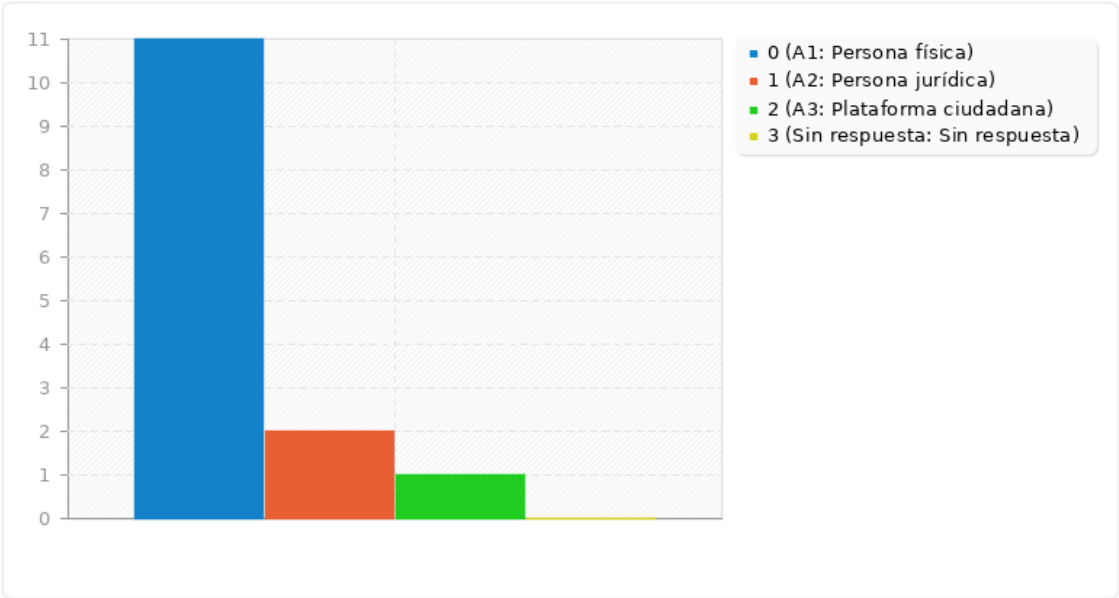
Resumen para A0

Tipo de Persona

Opción	Cuenta	Porcentaje
Persona física (A1)	11	78.57%
Persona jurídica (A2)	2	14.29%
Plataforma ciudadana (A3)	1	7.14%
Sin respuesta	0	0.00%

Resumen para A0

Tipo de Persona



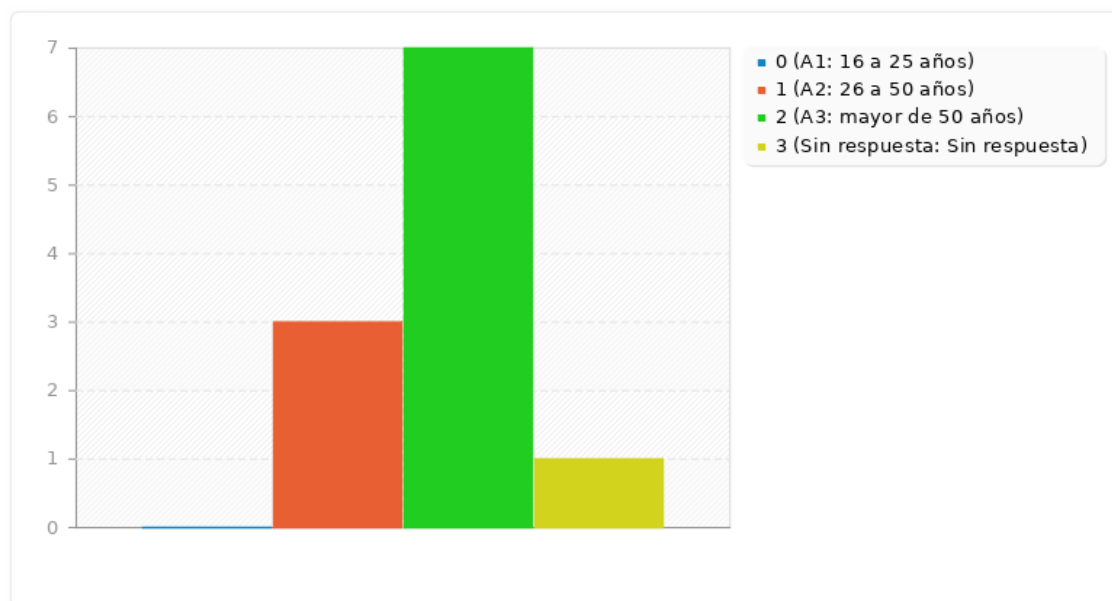
Resumen para A11

Edad

Opción	Cuenta	Porcentaje
16 a 25 años (A1)	0	0.00%
26 a 50 años (A2)	3	27.27%
mayor de 50 años (A3)	7	63.64%
Sin respuesta	1	9.09%

Resumen para A11

Edad



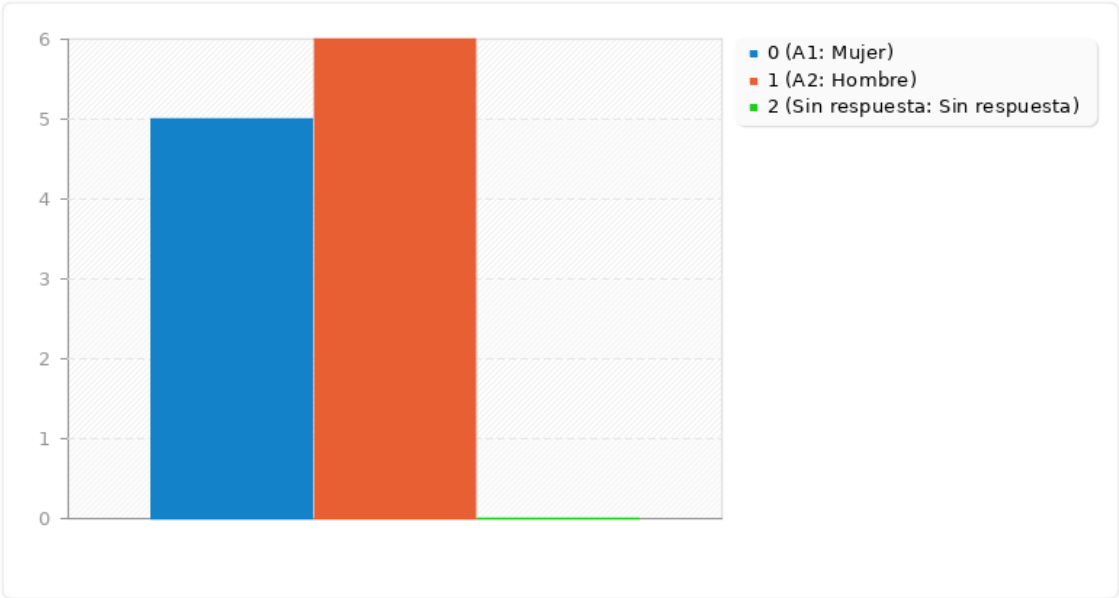
Resumen para A12

Sexo

Opción	Cuenta	Porcentaje
Mujer (A1)	5	45.45%
Hombre (A2)	6	54.55%
Sin respuesta	0	0.00%

Resumen para A12

Sexo



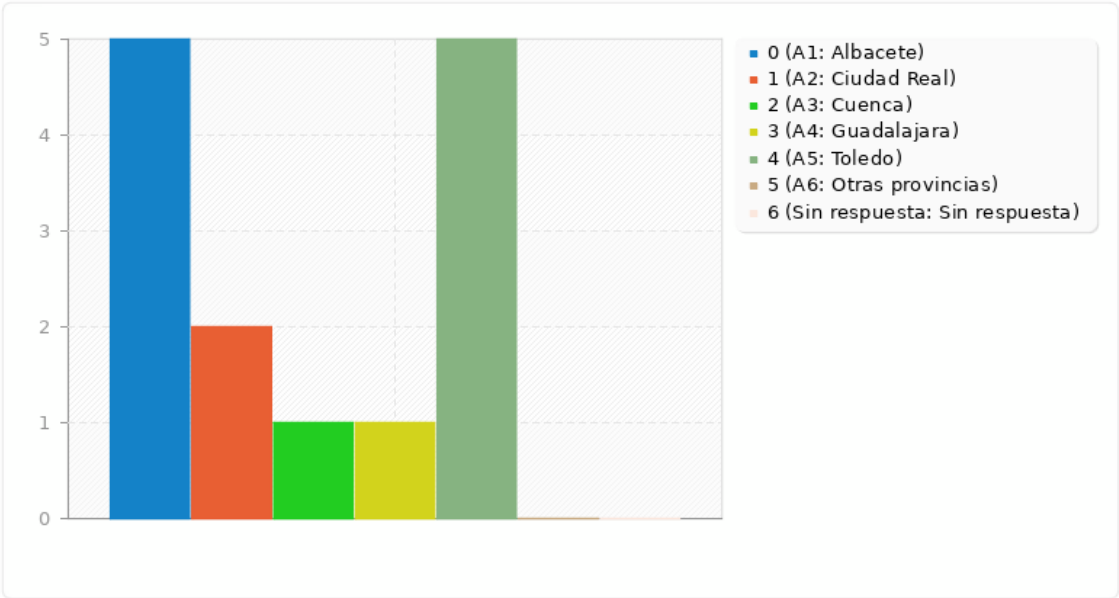
Resumen para A13

Provincia

Opción	Cuenta	Porcentaje
Albacete (A1)	5	35.71%
Ciudad Real (A2)	2	14.29%
Cuenca (A3)	1	7.14%
Guadalajara (A4)	1	7.14%
Toledo (A5)	5	35.71%
Otras provincias (A6)	0	0.00%
Sin respuesta	0	0.00%

Resumen para A13

Provincia



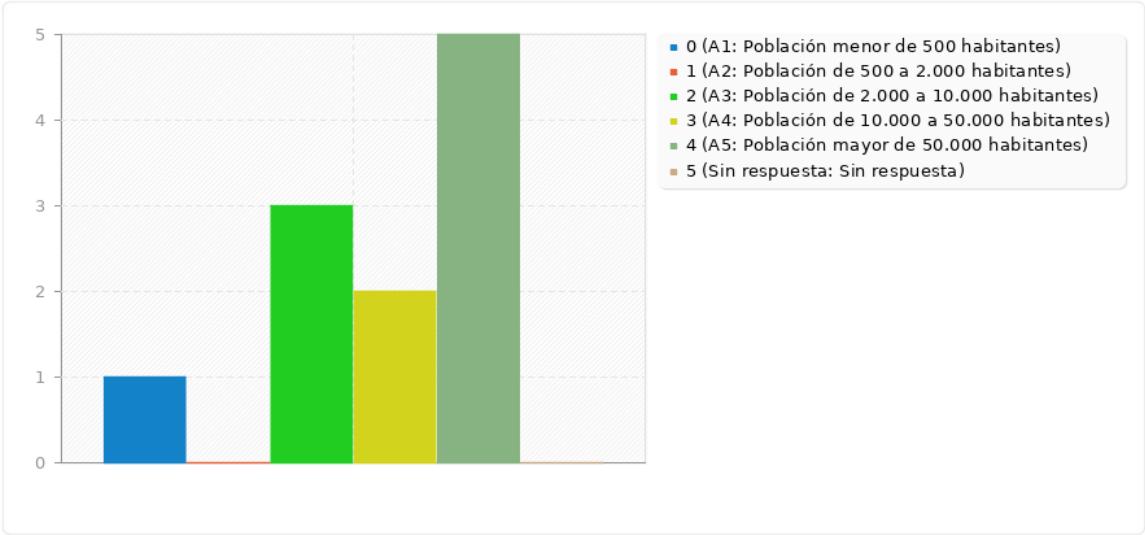
Resumen para A14

Tamaño del municipio de residencia

Opción	Cuenta	Porcentaje
Población menor de 500 habitantes (A1)	1	9.09%
Población de 500 a 2.000 habitantes (A2)	0	0.00%
Población de 2.000 a 10.000 habitantes (A3)	3	27.27%
Población de 10.000 a 50.000 habitantes (A4)	2	18.18%
Población mayor de 50.000 habitantes (A5)	5	45.45%
Sin respuesta	0	0.00%

Resumen para A14

Tamaño del municipio de residencia



Resumen para A21

Razón social o denominación de la entidad

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opción	2	66.67%
Sin respuesta	1	33.33%

ID	Respuesta
47	Federación Autismo Castilla-La Mancha
67	FUCICLM

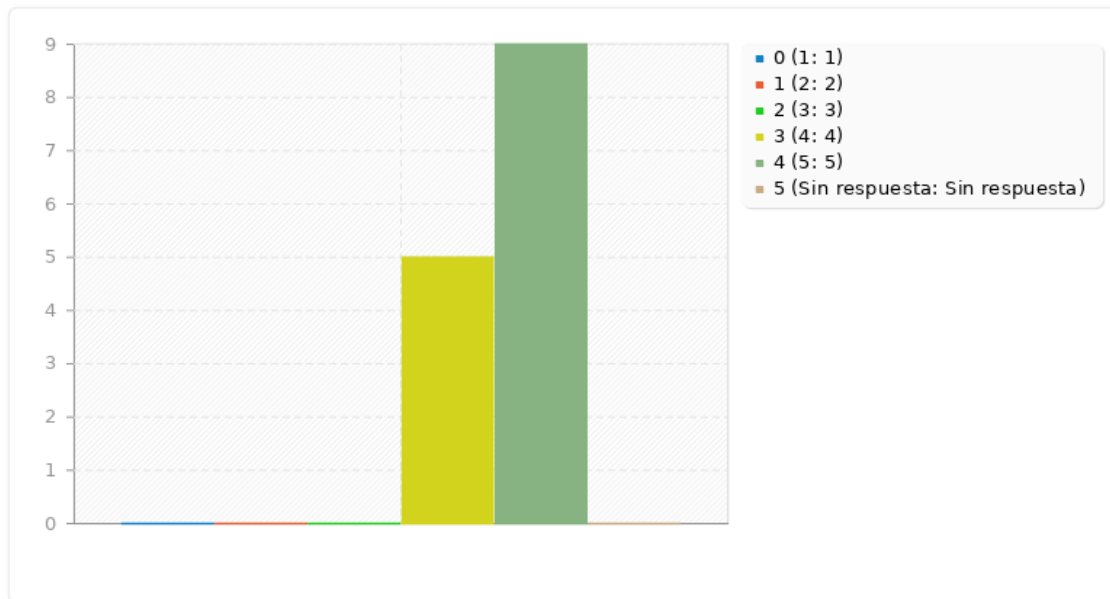
Resumen para B10

I. PROBLEMAS QUE SE PRETENDEN SOLUCIONAR CON LA INICIATIVA ¿Qué opinión tiene acerca de los problemas que pretende solucionar la norma? Por favor, valore del 1 al 5 este epígrafe, siendo el uno "nada adecuados" y el 5 "totalmente adecuados"

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	0.00%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	0	0.00%	0.00%
4 (4)	5	35.71%	
5 (5)	9	64.29%	100.00%
Sin respuesta	0	0.00%	0.00%
Media aritmética	4.64		
Desviación estándar	0.5		
Suma (Opciones)	14	100.00%	100.00%
Número de casos		0%	

Resumen para B10

I. PROBLEMAS QUE SE PRETENDEN SOLUCIONAR CON LA INICIATIVA ¿Qué opinión tiene acerca de los problemas que pretende solucionar la norma? Por favor, valore del 1 al 5 este epígrafe, siendo el uno "nada adecuados" y el 5 "totalmente adecuados"



Resumen para B11

Comentarios

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opción	6	42.86%
Sin respuesta	8	57.14%

ID	Respuesta
47	Imprescindible actualizar pero sería necesario contemplar la brecha digital y garantizar la accesibilidad universal del procedimiento.
49	Que la empresa en el momento de que el consumidor le solicite una hoja de reclamaciones y no la tenga de manera presencial, se la pueda descargar en el momento
56	Es muy importante contar con todos los datos de la empresa reclamada en especial C.I.F. y correo electrónico para poder notificar adecuadamente la reclamación de manera digital y así agilizar la resolución de la misma.
64	Es necesario actualizar la norma
77	No son accesibles. En algunas tiendas sobre todo en restaurantes no te las dan.
79	No es imprescindible un procedimiento telemático, sino uno ágil y sencillo para todos, incluidas las personas mayores que tienen dificultades para el acceso a formularios electrónicos.

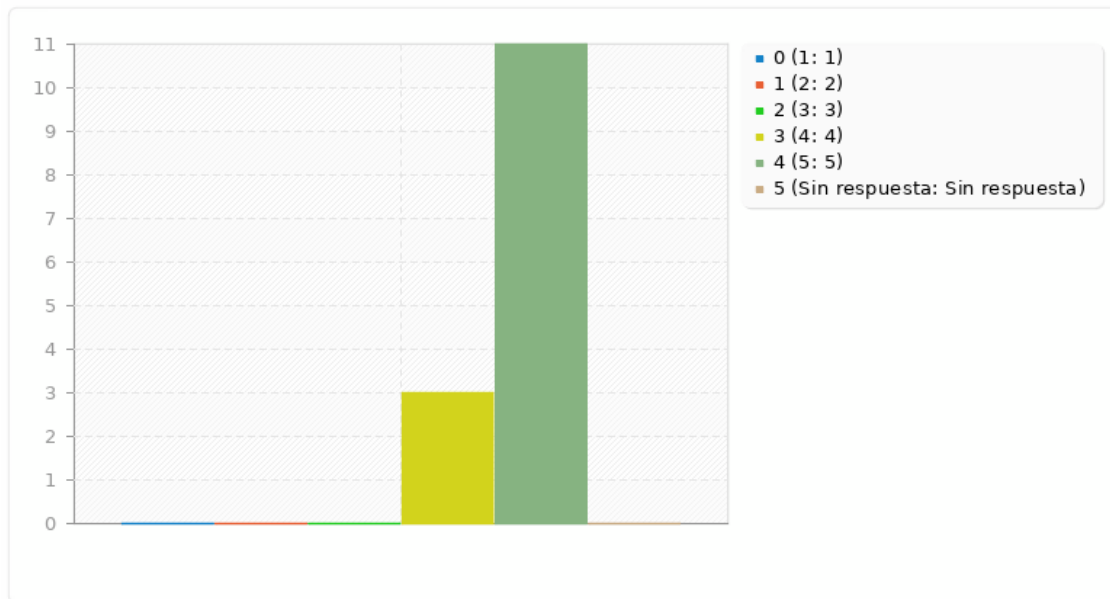
Resumen para B20

II. NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE SU APROBACIÓN ¿Cree que es necesaria y oportuna la aprobación de la norma? Por favor, valore del 1 al 5, siendo el uno "nada necesaria" y el 5 "totalmente necesaria"

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	0.00%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	0	0.00%	0.00%
4 (4)	3	21.43%	
5 (5)	11	78.57%	100.00%
Sin respuesta	0	0.00%	0.00%
Media aritmética	4.79		
Desviación estándar	0.43		
Suma (Opciones)	14	100.00%	100.00%
Número de casos		0%	

Resumen para B20

II. NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE SU APROBACIÓN ¿Cree que es necesaria y oportuna la aprobación de la norma? Por favor, valore del 1 al 5, siendo el uno "nada necesaria" y el 5 "totalmente necesaria"



Resumen para B21

Comentarios

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opción	3	21.43%
Sin respuesta	11	78.57%

ID	Respuesta
49	Si ya que da rapidez en el momento de que se solicite.
64	Si, porque en un mundo digital online debe poderse tramitar online y por las nuevas tecnologías que tenemos
77	si pero que sean accesibles

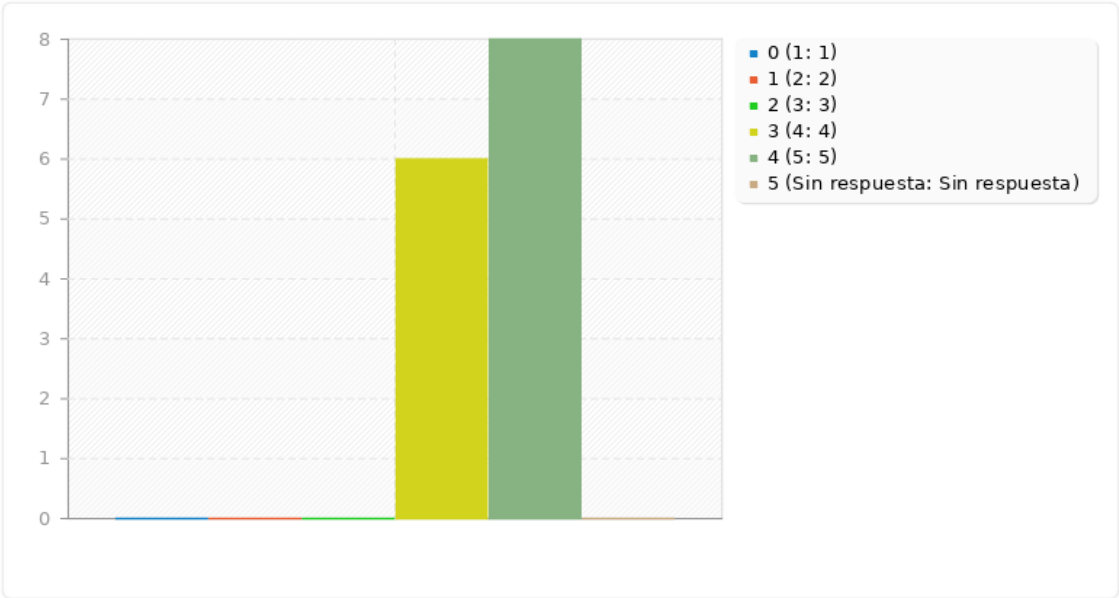
Resumen para B30

III. OBJETIVOS DE LA NORMA ¿Considera que los objetivos que persigue la norma son suficientes? Por favor, valore del 1 al 5, siendo el uno "nada adecuados" y el 5 "totalmente adecuados"

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	0.00%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	0	0.00%	0.00%
4 (4)	6	42.86%	
5 (5)	8	57.14%	100.00%
Sin respuesta	0	0.00%	0.00%
Media aritmética	4.57		
Desviación estándar	0.51		
Suma (Opciones)	14	100.00%	100.00%
Número de casos		0%	

Resumen para B30

III. OBJETIVOS DE LA NORMA ¿Considera que los objetivos que persigue la norma son suficientes?Por favor, valore del 1 al 5, siendo el uno "nada adecuados" y el 5 "totalmente adecuados"



Resumen para B31

Comentarios

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opción	2	14.29%
Sin respuesta	12	85.71%

ID	Respuesta
47	Ofrecer un mecanismo eficaz y "accesible" de protección de las personas consumidoras. Incorporar un procedimiento electrónico para la tramitación de las hojas de reclamaciones. Sin olvidar la necesidad de continuar facilitando la presencialidad para salvar la brecha digital.
65	Falta una especial mención y/o atención a la publicidad, abusiva en muchos casos por no decir delictiva, y contratación telefónica.

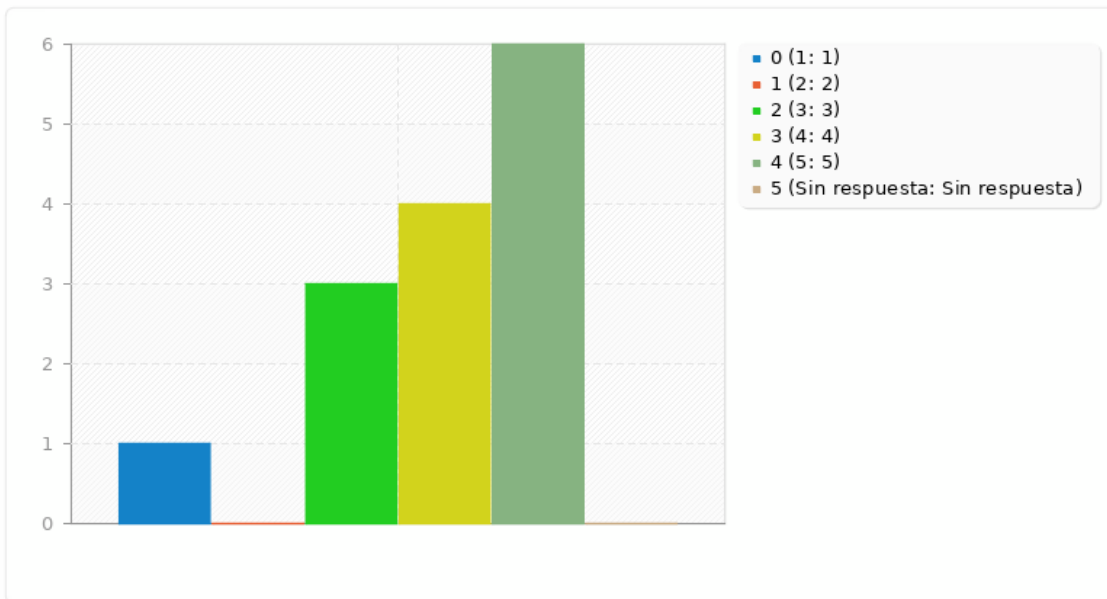
Resumen para B4

IV. POSIBLES SOLUCIONES ALTERNATIVAS REGULATORIAS Y NO REGULATORIAS ¿Considera idóneas las soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias propuestas? Por favor, valore del 1 al 5, siendo el uno "nada adecuadas" y el 5 "totalmente adecuadas".

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	7.14%	7.14%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	3	21.43%	21.43%
4 (4)	4	28.57%	
5 (5)	6	42.86%	71.43%
Sin respuesta	0	0.00%	0.00%
Media aritmética	4		
Desviación estándar	1.18		
Suma (Opciones)	14	100.00%	100.00%
Número de casos		0%	

Resumen para B4

IV. POSIBLES SOLUCIONES ALTERNATIVAS REGULATORIAS Y NO REGULATORIAS ¿Considera idóneas las soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias propuestas? Por favor, valore del 1 al 5, siendo el uno "nada adecuadas" y el 5 "totalmente adecuadas".



Resumen para B41

¿En su caso, qué soluciones alternativas propone?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opción	4	28.57%
Sin respuesta	10	71.43%

ID	Respuesta
64	Poder reclamar estafas y bulos
65	Podría estudiarse una complementación legislativa y reguylatoria, mediante las leyes y órdenes en su caso necesarias.
79	Presentación de quejas presencialmente, sin cita previa electrónica, de manera oral si es preciso para que el funcionario tome nota de la reclamación digitalmente.
80	Formulario que pueda escribirse de forma libre y poder expresar los problemas reales de los afectados