

## **INFORME DE RECLAMACIONES DE CLIENTE**

### **1º Semestre de 2.020**

Durante el primer semestre del 2.020, solo se han recibido **9 reclamaciones** sobre los servicios prestados por EPEL-CACT por las 37 que se recibieron durante el año 2.019. Debemos tener en cuenta que durante el segundo trimestre del año se ha paralizado prácticamente toda la actividad de los Centros a causa de las restricciones por el Coronavirus, lo que ha influido directamente en el número total de reclamaciones recibidas.

De las 9 reclamaciones recibidas, podemos separarlas por tipo, habiendo sido presentadas 2 quejas y sugerencias y 7 hojas de reclamaciones, todas ellas presentadas directamente en los Centros.

	<b>1º SEMESTRE 2.020</b>			
	<b>AÑO 2.019</b>	<b>AÑO 2.020</b>	<b>Diferencia</b>	<b>% Diferencia</b>
<b>MIRADOR</b>	0	0	0	0,00%
<b>JAMEOS</b>	14	3	-11	-78,57%
<b>CUEVA</b>	12	0	-12	-100,00%
<b>JARDÍN</b>	1	0	-1	-100,00%
<b>MONTAÑAS</b>	8	6	-2	-25,00%
<b>CASTILLO</b>	1	0	-1	-100,00%
<b>MONUMENTO</b>	1	0	-1	-100,00%
<b>Totales:</b>	<b><u>37</u></b>	<b><u>9</u></b>	<b><u>-28</u></b>	<b><u>-75,68%</u></b>

### **Detalle por tipo de reclamación.**

En el siguiente cuadro se detallan las reclamaciones recibidas, diferenciadas por tipo:



1º SEMESTRE 2.020						
	Precio	Obras	Tiempo de Espera	Sistema de Entrada	Seguridad	Total Centro
<b>MIRADOR</b>						<b>0</b>
<b>JAMEOS</b>	2	1				<b>3</b>
<b>CUEVA</b>						<b>0</b>
<b>JARDÍN</b>						<b>0</b>
<b>MONTAÑAS</b>			3	1	2	<b>6</b>
<b>CASTILLO</b>						<b>0</b>
<b>MONUMENTO</b>						<b>0</b>
<b>Totales:</b>	<b><u>2</u></b>	<b><u>1</u></b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>1</u></b>	<b><u>2</u></b>	<b><u>9</u></b>

## Canal de comunicación

Durante este periodo las reclamaciones se han tramitado por diferentes canales, siendo mayoritario el correo electrónico (6) mientras que el envío postal (3) se ha utilizado en menor medida.

1º SEMESTRE 2.020	
Totales	
<b>CORREO POSTAL</b>	3
<b>E-MAIL</b>	6

## Relación de reclamaciones sobre número de visitantes

Al haber estado cerrados durante parte del periodo, ha descendido considerablemente el número de visitantes y el importe de facturación lo que influye directamente sobre el número de reclamaciones recibidas.



	1º SEMESTRE 2.019		1º SEMESTRE 2.020	
	Nº Visitantes	Nº Reclamaciones	Nº Visitantes	Nº Reclamaciones
<b>MIRADOR</b>	205.583	0	85.473	0
<b>JAMEOS</b>	352.582	14	138.371	3
<b>CUEVA</b>	196.534	12	80.043	0
<b>JARDÍN</b>	173.096	1	79.406	0
<b>MONTAÑAS</b>	428.804	8	155.806	6
	Recaudación	Nº Reclamaciones	Recaudación	Nº Reclamaciones
<b>CASTILLO</b>	213.110,82 €	1	104.928,75 €	0
<b>MONUMENTO</b>	375.374,03 €	1	194.373,49 €	0

## Tiempo de Respuesta.

En cuanto al plazo de respuesta de las reclamaciones presentadas se cumple con el objetivo marcado de responderlas en menos de 15 días, como se muestra en el cuadro adjunto. La media de tiempo transcurrido en contestar las reclamaciones ha disminuido en comparación con el primer semestre del año anterior pasando de 9 días en 2.019 a **5 días** en 2.020.

Centro	Fecha INICIAL	Registro	Numeración	Registro de salida	Canal de respuesta	Plazo (días)
<b>JAMEOS</b>	18/1/20	05/01/1900	22/05/3621	30/1/20	correo postal	12
<b>JAMEOS</b>	23/1/20	06/01/1900	23/05/3621	27/1/20	correo postal	4
<b>JAMEOS</b>	24/6/20	08/01/1900	24/05/3621	6/7/20	correo postal	12



<b>MONTAÑAS</b>	2/1/20	31/12/1899	03/07/3381	7/1/20	e-mail	5
<b>MONTAÑAS</b>	2/1/20	01/01/1900	02/07/3381	7/1/20	e-mail	5
<b>MONTAÑAS</b>	2/1/20	02/01/1900	16/05/1900	7/1/20	e-mail	5
<b>MONTAÑAS</b>	5/1/20	03/01/1900	01/08/2122	8/1/20	e-mail	3
<b>MONTAÑAS</b>	7/1/20	04/01/1900	15/05/1900	13/1/20	e-mail	6
<b>MONTAÑAS</b>	12/2/20	07/01/1900	30/06/3381	14/2/20	e-mail	2
<b>Media Tiempo Respuesta (días):</b>						<b>6</b>

## Explicación detallada de las Reclamaciones

A continuación, se pasa a enumerar las quejas por centro, exponiendo primero los centros que tienen más reclamaciones.

### MONTAÑAS DEL FUEGO:

Es el centro con más reclamaciones, con las seis (6) siguientes:

Las tres (3) primeras del año, se deben al **tiempo de espera** para acceder al centro, y se interpusieron por el mismo grupo de personas, en el mismo día (2/01/2020).

La cuarta reclamación se origina por el **sistema de entrada**, y concretamente a la imposibilidad de pagar con tarjeta.

En cuanto a la **seguridad** percibida del centro, se encuentran dos reclamaciones (2) una por un daño en un vehículo que se produjo en el aparcamiento, y otra por la falta de cinturones de seguridad en las guaguas.

### JAMEOS DEL AGUA:

Dentro de las tres (3) reclamaciones que encontramos, dos (2) quejas hacen referencia al **precio**, por diversos motivos. En la primera se quejaba de tener que abonar la entrada siendo docente de profesión, y en la segunda por la inexistencia de un bono específico para residentes canarios.



Finalmente una última (1) se queja por el cierre de una parte de la visita: **La Casa de los Volcanes**. A finales del 2.018 se produjo la clausura de esta parte para acondicionar y mejorar las instalaciones ya que, en otros años su estado de conservación se había convertido en motivo frecuente de reclamaciones. Actualmente se cuenta con un cartel informativo a la entrada del centro, y a los clientes se les responde el resto de atractivos que tiene Jameos del Agua como el Túnel de la Atlántida, el Auditorio o el “Cangrejo Ciego”.

### **CUEVA DE LOS VERDES:**

Este Centro no cuenta con reclamaciones durante este periodo.

### **CASTILLO DE SAN JOSÉ:**

Este Centro no cuenta con reclamaciones durante este periodo.

### **JARDÍN DE CACTUS:**

Este Centro no cuenta con reclamaciones durante este periodo.

### **MIRADOR DEL RÍO:**

Este Centro no cuenta con reclamaciones durante este periodo.

### **MONUMENTO AL CAMPESINO:**

Este Centro no cuenta con reclamaciones durante este periodo.



Centros de Arte,  
Cultura y Turismo  
Cabildo de Lanzarote

Arrecife, a 10 de diciembre de 2.020

**Isabel Betancort Delgado**  
**Responsable de Control y Auditoría de Gestión**

**Germán Méndez Arencibia**  
**Departamento de Control y Auditoría de Gestión**

Página 6 de 14



## INFORME DE RECLAMACIONES DE CLIENTE

### 2º Semestre de 2.020

Durante el **segundo semestre** del 2.020, se han recibido **23 reclamaciones** sobre los servicios prestados por EPEL-CACT. Esto suma un total anual de **32 reclamaciones por las 82** que se recibieron durante el año 2.019. Debemos tener en cuenta que durante el segundo trimestre del año se ha paralizado prácticamente toda la actividad de los Centros a causa de las restricciones por el Coronavirus, lo que ha influido directamente en el número total de reclamaciones recibidas.

**De las 23 reclamaciones recibidas**, podemos separarlas por tipo, habiendo sido presentadas **18** hojas quejas y sugerencias, **4** hojas de reclamaciones y **1** vía email, todas ellas presentadas directamente en los Centros.

	<b>Comparativa SEMESTRE anterior</b>		
	<b>1º</b>	<b>2º</b>	<b>% Diferencia</b>
<b>CACT</b>			
<b>ALMACÉN</b>			
<b>MIRADOR</b>			
<b>JAMEOS</b>	<b>3</b>	10	233,33%
<b>CUEVA</b>		3	
<b>JARDÍN</b>		1	
<b>MONTAÑAS</b>	<b>6</b>	7	-22,22%
<b>CASTILLO</b>			
<b>MONUMENTO</b>		2	
<b>Totales:</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>155,56%</b>



	Comparativa anual			
	AÑO 2.019	AÑO 2.020	Diferencia	% Diferencia
<b>CACT</b>	1	0	-1	-100,00%
<b>ALMACÉN</b>	1	0	-1	-100,00%
<b>MIRADOR</b>	2	0	-2	-100,00%
<b>JAMEOS</b>	25	13	-12	-48,00%
<b>CUEVA</b>	23	3	-20	-86,96%
<b>JARDÍN</b>	2	1	-1	-50,00%
<b>MONTAÑAS</b>	24	13	-11	-45,83%
<b>CASTILLO</b>	3	0	-3	-100,00%
<b>MONUMENTO</b>	1	2	1	100,00%
<b>Totales:</b>	<b>82</b>	<b>32</b>	<b>-50</b>	<b>-60,98%</b>

## Detalle por tipo de reclamación

En el siguiente cuadro se detallan las reclamaciones recibidas, diferenciadas por tipo:

	Segundo semestre 2.020											
	Precio	Cierre	PMR	Limpieza	Info. recibida	Propuesta valor	Trato	Sistema de entrada	COVID	Tiempo Espera	Seguridad	Total Centro
<b>MIRADOR</b>												<b>0</b>
<b>JAMEOS</b>	2	3			1	2		1	1			<b>10</b>
<b>CUEVA</b>	1						1	1				<b>3</b>
<b>JARDÍN</b>					1							<b>1</b>
<b>MONTAÑAS</b>				1	2			2	2			<b>7</b>
<b>CASTILLO</b>			1					1				<b>2</b>
<b>MONUMENTO</b>												
<b>Totales:</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>





	Año 2.020											
	Precio	Cierre	PMR	Limpieza	Info. recibida	Propuesta valor	Trato	Sistema de entrada	COVID	Tiempo espera	Seguridad	Total Centro
<b>MIRADOR</b>												<b>0</b>
<b>JAMEOS</b>	2	4			1	4		1	1			<b>13</b>
<b>CUEVA</b>	1						1	1				<b>3</b>
<b>JARDÍN</b>					1							<b>1</b>
<b>MONTAÑAS</b>				1	2			3	2	3	2	<b>13</b>
<b>CASTILLO</b>			1					1				<b>2</b>
<b>MONUMENTO</b>												<b>0</b>
<b>Totales:</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>32</b>

## Comparativa año 2019

CENTRO	Accesibilidad	Horarios	Información	Obras	Otros	Precio	Seguridad	Sistema de entrada	Trato	Visita	Total general
Almacén					1						1
CACT	1										1
Castillo			1		2						3
Cueva	1				1		2	5	6	8	23
Jameos	1			19	2	1	1	1			25
Jardín			1					1			2
Monumento					1						1
Montañas	2	5	1		2	3	6	5			24
Mirador		1						1			2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>82</b>



## Canal de comunicación

Durante este periodo las reclamaciones se han tramitado por diferentes canales, siendo mayoritario el correo electrónico (21), por teléfono (1) y por envío postal (1).

	1º SEMESTRE 2.020	2º SEMESTRE 2.020	TOTAL 2.020
	Totales	Totales	Totales
<b>CORREO POSTAL</b>	3	1	4
<b>TELEFÓNICA</b>		1	1
<b>E-MAIL</b>	6	21	27
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>32</b>

## Número de visitantes

Con respecto al número de reclamaciones recibidas, se considera que las mismas no suponen un número relevante en comparación con el número total de visitantes. Se valora más por esta dirección la fuente de información que suponen, así como las posibles mejoras que se pueden acometer tras su registro.

	1º SEMESTRE 2.020	2º SEMESTRE 2.020	TOTAL 2.020
	Totales	Totales	Totales
<b>Total visitas</b>	553.451	556.738	1.110.189
<b>Reclamaciones</b>	9	23	32
<b>Ratio</b>	0,0016%	0,0041%	0,0029%



## Tiempo de Respuesta

En cuanto al plazo de respuesta de las reclamaciones presentadas para el segundo semestre de 2020 se cumple con el objetivo marcado de responderlas en menos de 15 días excepto en 4 casos (faltan los datos de respuesta de una reclamación). Como se muestra en el cuadro adjunto la media de tiempo transcurrido en contestar las reclamaciones ha aumentado en comparación con el primer semestre del mismo año (unos 10 días en segundo semestre frente a los 6 del primero). **La media de respuesta anual para 2020 ha sido de unos 8,13 días.**

	1º SEMESTRE 2.020	2º SEMESTRE 2.020
	12	21
	12	11
	4	27
	6	6
	2	6
	3	6
	5	10
	5	12
	5	5
		6
		5
		14
		6
		4
		10
		8
		23
		20
		6
		9
		8
		13
<b>Media</b>	<b>6</b>	<b>10,261</b>
<b>Media global</b>	<b>8,13</b>	

## Explicación detallada de las reclamaciones

A continuación, se pasa a enumerar las quejas por centro:

**Montañas del Fuego** y Jameos del Agua son los centros con más reclamaciones (13). A continuación se detallan las de Montañas del Fuego.

Las tres (3) primeras del año, se deben al **tiempo de espera** para acceder al centro, y se interpusieron por el mismo grupo de personas, en el mismo día (2/01/2020)

Otras tres (3) se deben al **sistema de entrada**, y concretamente a la imposibilidad de pagar con tarjeta, especialmente después de la declaración de la pandemia.

En cuanto a la **seguridad** percibida del centro, se encuentran dos reclamaciones (2) una por un daño en un vehículo que se produjo en el aparcamiento, y otra por la falta de cinturones de seguridad en las guaguas, a esto hay que añadirle otras dos (2) que manifiestan inseguridad por la prevención del **COVID** dentro de las guaguas. En las mismas se exige el uso de mascarilla, pero como está regulado para el transporte colectivo, se permite ocupar todos los asientos disponibles.

Seguimos dentro de la Ruta de los Volcanes, que causa dos reclamaciones (2), una derivada por la calidad del audio (**información recibida**), afirmando que es mucho mejor disponer de un guía, y la segunda por los cristales sucios (**limpieza**).

La última es sobre la comercialización de la nueva *experiencia insólita*, pues con el texto publicitario en la web el cliente pensaba que iba a recorrer a pie un gran tramo, superior al trayecto de subida a Montaña Rajada, a raíz de esto se modifica la redacción para especificar mejor (**información recibida**).

En **Jameos del Agua**, dentro de las 13 reclamaciones que encontramos, cuatro (4) hacen referencia a la **Propuesta de Valor**, pues los reclamantes consideran que la visita en su conjunto no vale el precio de entrada, y otra más (1) se queja por el cierre de una parte de la visita: **La Casa de los Volcanes**. A finales del 2.018 se



produjo la clausura de esta parte para acondicionar y mejorar las instalaciones ya que, en otros años su estado de conservación se había convertido en motivo frecuente de reclamaciones. Actualmente se cuenta con un cartel informativo a la entrada del centro, y a los clientes se les responde el resto de atractivos que tiene Jameos del Agua como el Túnel de la Atlántida, el Auditorio o el “Cangrejo Ciego”.

Además, destacan tres (3) reclamaciones originadas por **falta de comunicación de los cambios por COVID**, dos de ellas por encontrarse el centro cerrado por la noche, en las fechas en las que el Gobierno de Canarias restringía el Ocio Nocturno, y la última por la adaptación de horario pues había recibido información previa a la situación de emergencia.

Dos (2) quejas hacen referencia al **precio**, por diversos motivos. En la primera se quejaba de tener que abonar la entrada siendo docente de profesión, y en la segunda por la inexistencia de un bono específico para residentes canarios.

La última (1) se debe a una recomendación de los clientes, para que se establezca un vigilante que vele por **el uso de mascarilla** en las diferentes zonas del centro.

En **Cueva de los Verdes**, encontramos un total de tres (3) reclamaciones, por motivos variados.

La primera por el **sistema de entrada**, pues el cliente pensaba que se daba prioridad a los grupos de TTOO. Se explica que no es prioridad, sino que tienen cita concertada en sistema de reserva previa.

La segunda es por el **trato personal recibido en el aparcamiento** se habla con el personal, así como se recuerda el obligatorio uso correcto de la mascarilla.





La tercera la interpuso un reclamante con residencia canaria, que no accedió a la visita por sentirse discriminado por **la diferencia de precio para residentes canarios y residentes en la isla.**

Por su parte, el **Castillo de San José**, sólo cuenta con **dos** (2) reclamaciones, la primera es bastante frecuente en este Museo Internacional de Arte Contemporáneo, ya que los profesores tienen acceso gratuito a todos los museos, pero éste es además un Centro de Arte, Cultura y Turismo gestionado por una Epel cuyos precios y reglamentos no incluyen esta gratuidad. La segunda, interpuesta el 29 de diciembre versa sobre la mala accesibilidad para acceder a la zona de restaurante, a pesar de que al cliente se le ofreció la posibilidad de pasar por el área de personal, para evitar las escaleras de piedra.

Finalmente, en el **Jardín de Cactus** la única reclamación que aparece se origina al igual que una de Jameos del Agua, por la falta de comunicación por los cambios del COVID, ya que los horarios del folleto del cliente no coincidían con los actuales.

**Arrecife, a 5 de julio de 2021**

**Customer Experience**

**Miriam Cabrera**

**Abigaíl Santiago**

Página 14 de 14

