



## INFORME DE RECLAMACIONES DE CLIENTE

### 1º Semestre de 2.021

Durante el **primer semestre** del 2.021, se han recibido **9 reclamaciones** sobre los servicios prestados por EPEL-CACT. El primer semestre del año pasado también se recibieron **9**, y el semestre precedente **23**.

**De las 9 reclamaciones recibidas**, podemos separarlas en **4** hojas quejas y sugerencias, **3** hojas de reclamaciones y **2** vía email, todas ellas presentadas directamente en los Centros.

	<b>Comparativa SEMESTRE equivalente</b>			
	<b>1º(2020)</b>	<b>1º(2021)</b>	<b>Diferencia</b>	<b>% Diferencial</b>
<b>ALMACÉN</b>				
<b>MIRADOR</b>				
<b>JAMEOS</b>	3	4	1	33,33%
<b>CUEVA</b>				
<b>JARDÍN</b>		1	1	
<b>MONTAÑAS</b>	6	4	-2	-33,33%
<b>CASTILLO</b>				
<b>MONUMENTO</b>				
<b>Totales:</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



	<b>Comparativa SEMESTRE anterior</b>			
	<b>2º(2020)</b>	<b>1º(2021)</b>	<b>Diferencia</b>	<b>% Diferencial</b>
<b>ALMACÉN</b>				
<b>MIRADOR</b>				
<b>JAMEOS</b>	10	4	-6	-60,00%
<b>CUEVA</b>	3		-3	-100,00%
<b>JARDÍN</b>	1	1		
<b>MONTAÑAS</b>	7	4	-3	-42,86%
<b>CASTILLO</b>				
<b>MONUMENTO</b>	2		-2	-100,00%
<b>Totales:</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>-14</b>	<b>-60,87%</b>

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

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

	<b>1º semestre 2.020</b>										
	Precio	Cierre	PMR	Jameos Noche	Propuesta valor	Trato	Sistema de entrada	COVID	Tiempo espera	Seguridad	Total Centro
<b>MIRADOR</b>											
<b>JAMEOS</b>	2	1									<b>3</b>
<b>CUEVA</b>											
<b>JARDÍN</b>											
<b>MONTAÑAS</b>							1		3	2	<b>6</b>
<b>CASTILLO</b>											
<b>MONUMENTO</b>											
<b>Totales:</b>	<b>2</b>	<b>1</b>					<b>1</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>



	1º semestre 2.021										
	Precio	Cierre	PMR	Jameos Noche	Propuesta valor	Trato	Sistema de entrada	COVID	Tiempo Espera	Seguridad	Total Centro
<b>MIRADOR</b>											
<b>JAMEOS</b>			1	2	1						<b>4</b>
<b>CUEVA</b>											
<b>JARDÍN</b>							1				<b>1</b>
<b>MONTAÑAS</b>			1			1		2			<b>4</b>
<b>CASTILLO</b>											
<b>MONUMENTO</b>											
<b>Totales:</b>			<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>			<b>9</b>

### **Comparativa primer semestre 2020**

	1º semestre 2.020										
	Precio	Cierre	PMR	Jameos Noche	Propuesta valor	Trato	Sistema de entrada	COVID	Tiempo espera	Seguridad	Total Centro
<b>MIRADOR</b>											
<b>JAMEOS</b>	-2	-1	1	2	1						<b>1</b>
<b>CUEVA</b>											
<b>JARDÍN</b>							1				<b>1</b>
<b>MONTAÑAS</b>			1			1	-1	2	-3	-2	<b>-2</b>
<b>CASTILLO</b>											
<b>MONUMENTO</b>											
<b>Totales:</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>0</b>





### Canal de respuesta

Durante este periodo las reclamaciones se han tramitado por diferentes canales, siendo mayoritario el correo electrónico (6), por envío postal (3). No se ha respondido ninguna vía telefónica como respuesta definitiva pero sí que se utiliza este medio para aclarar/ratificar ciertos aspectos reclamados en varias ocasiones.

	1º SEMESTRE 2.020	1º SEMESTRE 2.021	Diferencia
	Totales	Totales	Totales
<b>CORREO POSTAL</b>	3	3	0
<b>TELEFÓNICA</b>			
<b>E-MAIL</b>	6	6	0
	9	9	0

### 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	1º SEMESTRE 2.021	Diferencia
	Totales	Totales	Totales
<b>Total visitas</b>	553.451	244.393	309.058
<b>Reclamaciones</b>	9	9	0
Ratio	0,0016%	0.0037%	0.0021%



## **Tiempo de Respuesta**

En cuanto al plazo de respuesta de las reclamaciones presentadas para el primer semestre de 2021 se cumple con el objetivo marcado de responderlas en menos de 15 días excepto en 2 casos (tener en cuenta que se está contabilizando como días naturales). 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 año precedente, pasamos de 6 días de **plazo medio de respuesta a 11.67** (frente a los 10.26 del trimestre precedente).

1º semestre 2020	1º semestre 2021
12	7
12	9
4	13
6	18
2	13
3	12
5	5
5	3
5	25
<b>6,00</b>	<b>11,67</b>





## **Explicación detallada de las reclamaciones**

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

### **Montañas del Fuego (4)**

Se reciben dos reclamaciones relacionadas con las normativas COVID (2), en concreto una de ellas no conforme con el aforo de las gurguatas dado que comentan no cumplir con la normativa, y la otra con la normativa aplicada en nivel 2 de alarma.

Se recibe una reclamación por parte de una PMR (1) en la que se comenta que no se cumple con la normativa/descuento para dichas personas en la Experiencia Inédita que se oferta en este centro.

La última reclamación se fundamenta en el trato recibido (1) por un trabajador del parking el cual dicen no asesoró y ridiculizó al cliente frente a otros visitantes.

### **Jameos del Agua (4)**

Dos reclamaciones se relacionan con la experiencia de Jameos Noche (2). Una de ellas alude al alto precio de la misma y publicidad engañosa de tal evento (dado que por normativa covid se eliminó el concierto en vivo), y ambas se quejan de la calidad del servicio/comida.

Una de las reclamaciones se basa en que el centro no está adaptado para una PMR (1), y la última es una propuesta de valor (1) que señala la posibilidad de incluir un guía.

### **Jardín de Cactus (1)**

La única queja de Jardín de Cactus se recibe de parte de una de las guías que frecuenta el establecimiento y no está conforme con pagar la entrada (1), en esta ocasión no acudía con un grupo por lo que el personal entiende que no estaba ejerciendo su actividad.

Para el resto de centros no se recibe ninguna queja/reclamación.

**Arrecife, a 2 de septiembre de 2021**

**Customer Experience - Miriam Cabrera**

Actualizado: junio 2022

