



INFORME DE RECLAMACIONES DE CLIENTE

2º Semestre de 2.023

1. Introducción

Durante el **segundo semestre** del 2.023, se han recibido y tramitado **40 reclamaciones** sobre los servicios prestados por EPEL-CACT. El semestre equivalente de **2022 fueron 38 (2 menos)**. El total **anual ha sido 71 frente a los 54** del año precedente (**17 más este año**).

Destacar que las reclamaciones relacionadas con la devolución de importes procedentes de la gestión de venta de servicios online quedan fuera de este estudio (estas solicitudes se tramitan a través del departamento de *Customer Service*).

Las **40 reclamaciones** se clasifican en:

20 hojas internas

15 vía email (la mayoría remitidas desde el correo de info, 2 previa solicitud por whatsapp)

2 hojas de Ordenación y Promoción Turística

2 por sede electrónica

1 vía att ciudadana

	Comparativa SEMESTRE equivalente			
	2º(2022)	2º(2023)	Diferencia	% Diferencial
GENERAL		4	4	
MR	2	2	0	0,00%
JA	8	10	2	25,00%
CV	20	18	-2	-10,00%
JC	1	2	1	100,00%
MF	5	4	-1	-20,00%
CS	2		-2	-100,00%
MC			0	
Totales:	38	40	2	5,26%

	Comparativa SEMESTRE anterior			
	1º(2023)	2º(2023)	Diferencia	% Diferencial
GENERAL		4	4	
MR	5	2	-3	-60.00%
JA	9	10	1	-11.11%
CV	11	18	7	63.64%
JC		2	2	
MF	6	4	-2	-33.33%
CS			0	
MC			0	
Totales:	31	40	9	29,03%



	Comparativa ANUAL			
	2.022	2.023	Diferencia	% Diferencial
GENERAL	0	4	4	
MR	2	7	5	250,00%
JA	9	19	10	111,11%
CV	24	29	5	20,83%
JC	3	2	-1	-33,33%
MF	14	10	-4	-28,57%
CS	2	0	-2	-100,00%
MC	0	0	0	
Totales:	54	71	17	31,48%

2. Detalle por tipo de reclamación

En los siguientes cuadros se detallan las reclamaciones recibidas, diferenciadas por tipo. Hay que tener en cuenta que los motivos aquí expuestos son uno por reclamación, es decir, la causa principal de la misma. Este apartado se completa con las gráficas expuestas en la *explicación detallada de las reclamaciones* (punto 6):

A	Precio, devolución de importes	H	Sistema entrada, tourbus
B	Cierre total o parcial, horarios	I	Expectativas
C	Accesibilidad, restricciones de entrada	J	COVID
D	Limpieza	K	Tiempo de espera, colas
E	Información, idioma	L	Seguridad, confort
F	Propuesta de valor	M	Mala gestión-organización
G	Trato, servicio		

	2º semestre 2.023													Total
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
CACT	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	4
MR	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
JA	4	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	1	1	10
CV	3	1	0	0	1	0	5	6	0	0	1	0	1	18
JC	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
MF	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
CM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales:	13	2	0	1	4	0	7	6	1	0	1	1	4	40



TOTAL AÑO 2.023														
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	Total
CACT	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	4
MR	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
JA	5	5	0	1	2	0	2	0	2	0	0	1	1	19
CV	5	2	0	0	4	0	5	9	0	0	1	0	3	29
JC	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
MF	6	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	10
CM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales:	22	8	1	2	8	0	10	9	2	0	1	1	7	71

Se han recibido 17 reclamaciones más que el año precedente, siendo el sistema de entrada-tourbus el motivo de queja más frecuente.

COMPARATIVA AÑO 2.022 VS 2.023														
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	Total
CACT	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	4
MR	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
JA	5	3	0	1	2	-2	2	-4	1	0	0	1	1	10
CV	3	1	0	0	4	0	5	-6	0	0	-3	0	1	5
JC	0	-1	0	0	0	0	2	-1	0	0	0	-1	0	-1
MF	4	-1	0	1	-3	0	1	-1	0	-1	-2	-2	0	-4
CM	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	0	0	0	0	-2
MC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales:	16	3	1	2	4	-2	10	-14	1	-1	-5	-2	4	17

3. Canal de respuesta

Durante este periodo las reclamaciones se han respondido vía email salvo en 2 casos en los que no pudimos obtener los datos pertinentes y se hizo vía carta postal.

	2.022	2.023	Diferencia
CORREO POSTAL	4	5	1
E-MAIL	48	66	18
SIN RESPONDER	2		-2
	54	71	17

4. 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 la fuente de información que suponen, así como las posibles mejoras que se pueden acometer tras su registro. Teniendo en cuenta los años precedentes podemos decir que el ratio porcentual de



reclamaciones respecto a los visitantes tiende a incrementarse.

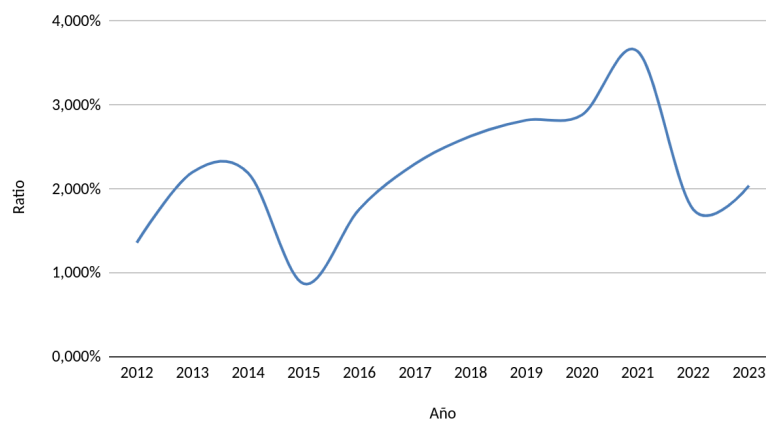
	1º SEMESTRE 2.022	2º SEMESTRE 2.022	2022
	Totales	Totales	Totales
Total visitas	1.319.124	1.759.283	3.078.407
Reclamaciones	16	38	54
Ratio	0,0012%	0,0022%	0,0018%

	1º SEMESTRE 2.023	2º SEMESTRE 2.023	2023
	Totales	Totales	Totales
Total visitas	1.628.153	1.851.965	3480118
Reclamaciones	31	40	71
Ratio	0,0019%	0,0022%	0,0020%

*Nota: El total de visitantes del año 2023 se obtuvo del cuadro de mando proporcionado por el departamento de informática según las reglas vigentes.

	Comparativa S1	Comparativa S2	2023-2022
	Totales	Totales	Totales
Total visitas	309.029	92.682	401.771
Reclamaciones	15	2	17
Ratio	-0,007%	-0,0000%	-0,0003%

Ratio de reclamaciones según año



Año	Total	Visitantes	Ratio
2012	32	2356	1,360%
2013	52	2366	2,200%
2014	57	2605	2,190%
2015	24	2756	0,870%
2016	52	2956	1,760%
2017	66	2874	2,300%
2018	79	3007	2,630%
2019	82	2908	2,820%
2020	32	1110	2,883%
2021	60	1648	3,641%





2022	54	3078	1,754%
2023	71	3480	2.04%

5. Tiempo de Respuesta

En cuanto al plazo de respuesta de las reclamaciones presentadas para este **segundo semestre de 2023 la media cumple con el objetivo** marcado de responderlas en menos de 15 días naturales (13.25 días de media en responder). Con respecto al semestre equivalente se sitúa 1 punto por encima de la media. Tener en cuenta que algunas respuestas “tardías” se deben a motivos ajenos a la tramitación tales como la llegada tardía de la misma, o no disponer de los datos pertinentes para tramitar la respuesta inmediata.

Plazo medio en responder (días):

S1 2.022: **12,38 días**

S1 2.023: **9,39 días**

S2 2.022: **14,25 días**

S2 2.023: **13,25 días**

Año 2.022: **13,32 días**

Año 2.023: **11,32 días**

S2-2023			
15	20	19	19
18	18	19	19
20	6	0	13
3	6	1	14
7	6	0	0
23	1	5	14
8	9	10	36
20	25	10	4
26	22	7	1
22	34	0	30
13,25			

6. Explicación detallada de las reclamaciones

A continuación se muestran las estadísticas obtenidas respecto a las reclamaciones recibidas en el **segundo semestre de 2023**.

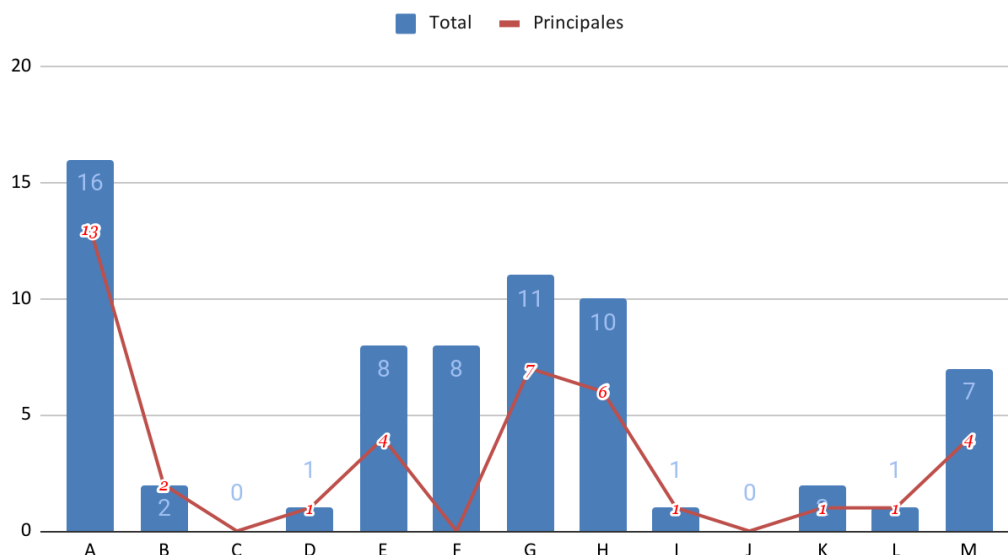
Para la leyenda y comprensión de los gráficos se adjunta la siguiente tabla donde se clasifican los temas que pertenecen a cada categoría:

A	Precio, devolución de importes	H	Sistema entrada, tourbus
B	Cierre total o parcial, horarios	I	Expectativas
C	Accesibilidad, restricciones de entrada	J	COVID



D	Limpieza	K	Tiempo de espera, colas
E	Información, idioma	L	Seguridad, confort
F	Propuesta de valor	M	Mala gestión-organización
G	Trato, servicio		

Motivos de las reclamaciones



En el segundo semestre de 2023 se han registrado **40 reclamaciones**.

En el análisis de estas se ha visto que un mismo cliente puede estar disconforme con varios aspectos a la vez, por ello se ha intentado hacer una clasificación exhaustiva de los motivos, entendiéndose uno de ellos como el principal (potencial causante de la queja/reclamación) y otros como secundarios (total de menciones). Estos últimos considerados de igual importancia en la búsqueda de soluciones posibles (acciones a tomar).

Fruto del análisis se presenta el gráfico superior, con **40 motivos principales** y **67 menciones totales o quejas “secundarias”**.

Algunas conclusiones observadas:

El **precio-devolución de importe** es el motivo de queja principal más frecuente (13). que coincide con el de más menciones (16). Este concepto se repite en igualdad en Cueva, Jameos y Montañas (4 quejas por centro). Hubo **14 solicitudes de devolución** explícitas, **11 fueron aceptadas y 3 rechazadas**. Las rechazadas alegaban en dos casos solicitud de parte proporcional de bonos al no poder acudir (una fuera de horario), y la restante se consideraba mal informada por no conocer la existencia de bonos y haber comprado la entrada individual. De las aceptadas, 3 eran por no poder usar el bono al completo, 2 eran por cobros duplicados, 1 por cobrarle 3 bonos en lugar de 2, 1 por no aplicar la tarifa adecuada, 1 por cobrar un importe superior a la venta, 1





por tener que adquirir entradas individuales al no recibir el justificante de compra online, 1 por no percatarse que el bono adquirido le daba derecho a acceder sin coste y volvió a comprar entradas y 1 por adquirir un anillo que se rompió sin apenas uso.

Por centro

Cueva de Los Verdes (18/31)

En la Cueva de Los Verdes se reciben **18 reclamaciones** con 31 menciones secundarias. El motivo más destacado es el sistema de entrada con 8 menciones y 6 veces motivo de causa principal de la queja.

Detalle	Solución
Se queja de que no hay carteles indicando que deba hacer la cola aún con el ticket adquirido y no entiende que los mismos guías no lleven lectores de entradas.	Se revisa el protocolo de gestión y dan pautas para ver de qué forma solventar problemas futuros.
Largas colas en la cueva con niños pequeños, permitiendo que touroperadores se "cuelen"	Se recuerda al encargado de centro la posibilidad de hacer excepciones según proceda en facilitar espacios de sombra u otras soluciones viables (no siempre es posible dado el gran volumen de personas/menores etc.
Larga espera y grupos muy numerosos se colaban con bastante frecuencia.	Se explica el protocolo de entrada y gestión de grupos externos con su propio guía.
Propone que las entradas se venden por tramos horarios para no hacer colas inhumanas.	Se plantea este problema por ver si puede ser solucionado con un sistema de cita previa.
Malas formas al responder una pregunta sobre si se podía usar flash, y que al finalizar la visita y comentárselo no rectificó sino que siguió con la misma actitud.	Se reconoce al trabajador y se piden explicaciones sobre lo sucedido, no se reconoce tal actitud pero se acuerda en la importancia del buen trato hacia todos los visitantes.
Trato discriminatorio por dejar entrar antes a los guías de agencias.	Se explica el protocolo de entrada y gestión de grupos externos con su propia guía así como las posibles soluciones que estamos tratando para resolver estos problemas.
Haber comprado un bono y no haberlo podido usar en la cueva al llegar ya con el último grupo al completo.	Se acuerda devolver la parte proporcional del bono adquirido.
Pide devolución por doble cobro en datáfono (35€).	Se detecta la incidencia y se tramita la devolución solicitada.
Colisionó con una piedra por "seguir las indicaciones" de la trabajadora del parking (no la avisó).	Se piden explicaciones a la trabajadora quien no reconoce lo descrito por la clienta, se piden disculpas a la misma por no haber podido contrastar los datos y se recuerda el protocolo al personal del parking.

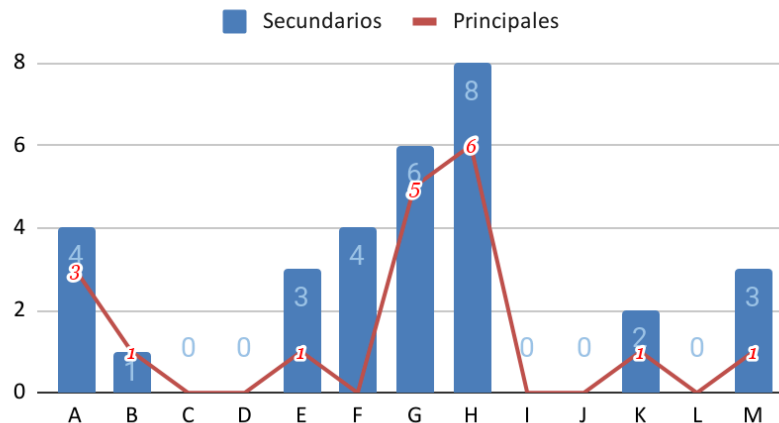




Detalle	Solución
Acudía al centro en sentido contrario de la circulación y los vigilantes del parking siguiendo el protocolo le negaron el acceso.	Se explica que el procedimiento seguido es el correcto y se pide disculpas por si hubo algún malentendido al respecto.
Pide devolución por cobro duplicado (pago con tarjeta y con efectivo porque parecía que no había conexión).	Se detecta la incidencia y se le devuelve el importe solicitado.
Solicita el reembolso de la parte proporcional de un bono de 3 centros por 2 personas dado que no pudo visitar el centro.	Se entiende que las causas son ajenas a la gestión del centro y no se tramita la devolución.
Solicita que pongamos un sistema de cita previa para todos, no solo para touroperadores.	Se explica que estamos trabajando en la línea propuesta.
No acepta la prioridad de tourbus.	Se explica el protocolo seguido con los grupos externos ya que en teoría no deberían influir en la gestión de nuestros propios grupos.
Un guía con su cita programada se queja de que no se respetan los turnos.	Se pide la versión del encargado y parece que el problema venía de otros asuntos ajenos al centro ya que en realidad la diferencia de tiempo estimada en entrar el "grupo programado" ha sido solo de 5 minutos y con causas justificadas.
Le trataron de malas formas por estacionar en un lugar no permitido.	Se busca la versión del centro, el trabajador no reconoce lo descrito y da otra versión. Se recuerda el protocolo y se hace seguimiento del mismo.
Estando a la espera mucho rato con dos niños pequeños no acepta las indicaciones de seguir esperando por hallarse ya el grupo precedente al completo.	Se busca la versión de los implicados para entender dónde está el problema y según relatan se respeta el número máximo de personas permitido por grupo.
Recibió malos modales e indicaciones de parte del guarda del parking por lo que colisionó su vehículo.	Se detecta el trabajador implicado quién no reconoce la versión del cliente. Se revisa el protocolo y se recuerda la importancia en la gestión del mismo.



Motivos de las reclamaciones (CV)



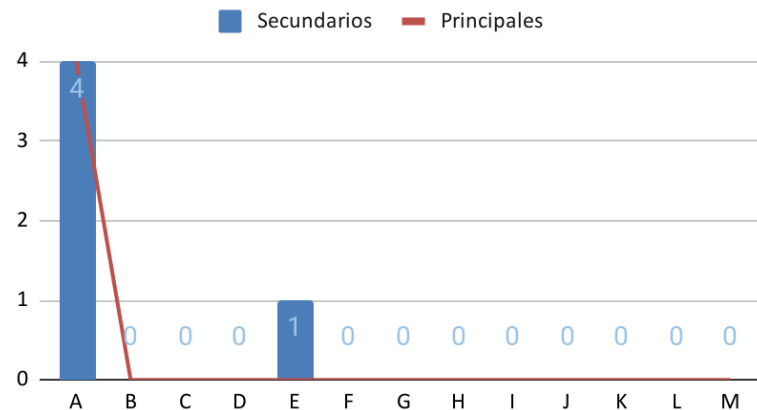
Precio/devolución de importe(4),
Cierre total/parcial, horarios (1),
Información/idioma (3),
Propuesta de valor(4),
Trato/servicio (6),
Sistema de entrada/tourbus (8),
Tiempo de espera/colas (2) y
Mala gestión/organización (3).

Montañas del Fuego (4/5)

En Montañas del Fuego se reciben **4 reclamaciones** con 5 menciones en total:

Detalle	Solución
Teniendo el bono de 6 centros entré pagando la entrada por un mal entendido en el momento de acceso (reclama el importe de entrada individual a MFx3).	Se devuelve el total del importe solicitado.
No le aplicaron el descuento de residente aún entregando los DNI(dos adultos y un niño de 1 año) reclama la diferencia de importe 15,2€.	Se detecta la incidencia y se devuelve el importe solicitado.
Entré pagando la entrada individual sin percatarse de que había comprado un bono con anterioridad que incluía este centro.	Se devuelve el importe previa verificación de la documentación aportada.
No recibió el bono de la compra online y le propusieron pagar las entradas individuales para luego solicitar la devolución.	Se concede la devolución solicitada tras contrastar su versión.

Motivos de las reclamaciones (MF)



Precio/devolución de importe(4) y
Información/idioma (1),

Jameos del Agua (10/18)

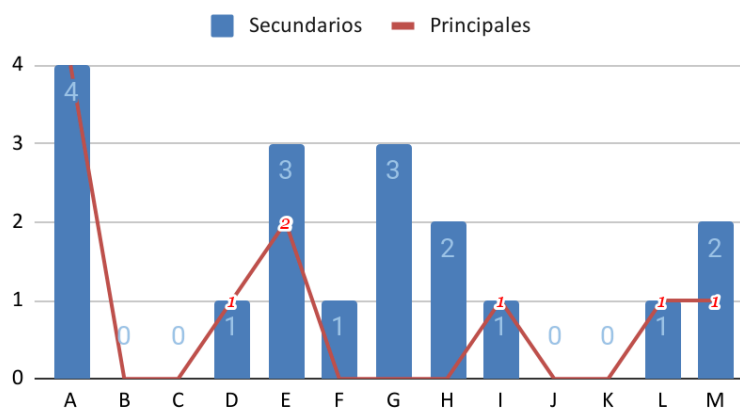
En Jameos del Agua se reciben **10 reclamaciones** con 18 aportaciones o motivos secundarios sobre diferentes aspectos:

Detalle	Solución
Opciones para "niño" en menú de Jameos Noche.	Se revisan las opciones citadas y el caso en concreto detectando que los camareros hicieron todo lo posible por satisfacer las necesidades saliendo incluso del menú adquirido.
Una vez hecha la cola para que su hija hiciera esta experiencia 3D encima de ella, quiso verla ella también y le ordenaron hacer cola de nuevo (además le indicaron que en teoría los niños no podían acceder, cosa que no detectó en ningún cartel).	Se contacta con el centro por ver el tema de cartelería y el protocolo que se está siguiendo con la gestión de las colas.
Compró un anillo de "Cejas Barreto" por importe de 32 euros y al segundo día se le cayó la piedra, solicita reposición, devolución u otra solución.	Se habla con el proveedor para poder ofrecer un nuevo anillo sin coste para la cliente (finalmente se le envía un nuevo anillo por carta postal sin cargos adicionales. Tampoco se le solicita el anillo deteriorado).
Se queja de que no existe más información en la parte de las rocas-minerales de rosario lunar en el Museo.	Se traslada la información a los responsables del contenido expuesto.
Se resbala en la pista de baile y alega que vio varios clientes más que también resbalaron, además añade que un trabajador se mofó de él. Cree que es una zona que debería quedar cerrada al paso.	Se piden explicaciones al centro y alegan que el trato hacia el cliente no fue de mofa, además de que estas zonas están siempre señalizadas.



En la web se indica que adquirir el bono online no da prioridad y una vez en el centro es testigo de que esto no se cumple, pues se adelantan a los clientes que lo han comprado.	Desde el centro nos dicen que es una medida excepcional que suelen practicar cuando hay mucha cola y personal suficiente para hacer la doble gestión, entendiéndose que esto beneficia tanto a los que compraron el bono como a los que hacen cola para comprar ya que la misma queda reducida.
Es una persona con discapacidad que se queja de que no se le aplicó tal tarifa por no tener la documentación necesaria cuando en La Cueva si se le aplicó.	Se recuerda el protocolo a los implicados para resaltar la importancia de seguir un criterio homogéneo en todos los casos.
Compraron tres bonos en lugar de dos ya que eran dos adultos y un menor que no pagaba, solicitan la devolución de 29€ por el bono cobrado de más.	Se devuelve el importe solicitado tras contrastar los datos.
Compró dos entradas y le cobraron 40€ en lugar de 20€.	Se le hace la devolución.
Su hijo se sienta en unos bancos que no están señalizados y se mancha la ropa con aceite de mantenimiento.	Se revisan los protocolos de las labores de mantenimiento pudiendo detectar que se trata de una excepción.

Motivos de las reclamaciones (JA)



Precio/devolución de importe(4),
Limpieza (1),
Información/idioma (3),
Propuesta de valor (1).
Trato/servicio (3),
Sistema de entrada (2),
Expectativas (1),
Seguridad/confort (1) y
Mala gestión/organización (2).

Jardín de Cactus (2/2)

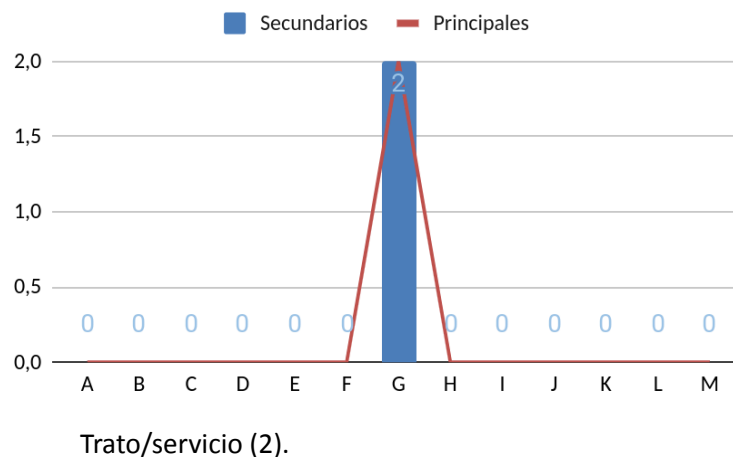
En Jardín de Cactus se reciben **2 reclamaciones** con 2 aportaciones o motivos secundarios sobre diferentes aspectos.





Detalle	Solución
La cliente se queja del servicio al ver que un cliente que pide el mismo helado que ella se lo presentan de diferente forma y con más cantidad de producto (se aclara que el camarero que actuó fuera de protocolo fue el de la otra cliente y no el de esta).	Se le explica que el error se produjo con los otros clientes y no con ella pero no se le ofrece ninguna compensación.
Alega que llamó en varias ocasiones al camarero y no atendieron tal llamada.	Se piden explicaciones a los implicados quienes no se reconocen en la versión de la cliente.

Motivos de las reclamaciones (JC)



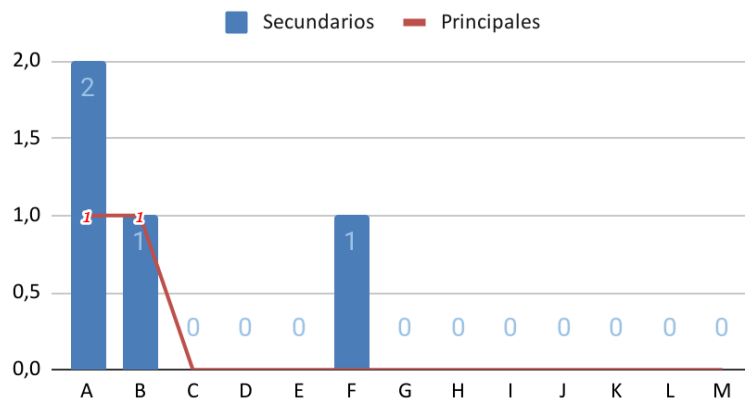
Mirador del Río (2/4)

En Mirador del Río se reciben **2 reclamaciones** con 4 menciones.

Detalle	Solución
Llegó a las 16;46 y no lo dejaron pasar, se queja de que le dan hoja de sugerencias y no de reclamaciones y pide devolución de importe	Se explica el procedimiento seguido de expedición de hojas internas. No se concede la devolución al considerar que intentó acceder fuera del horario establecido.
Residente que acredita que vive en GC quiere que se le aplique tarifa de residente en la isla alegando que nació aquí.	Se le explica que en nuestro protocolo interno no existe forma de aplicar tal tarifa no contemplada.



Motivos de las reclamaciones (MR)



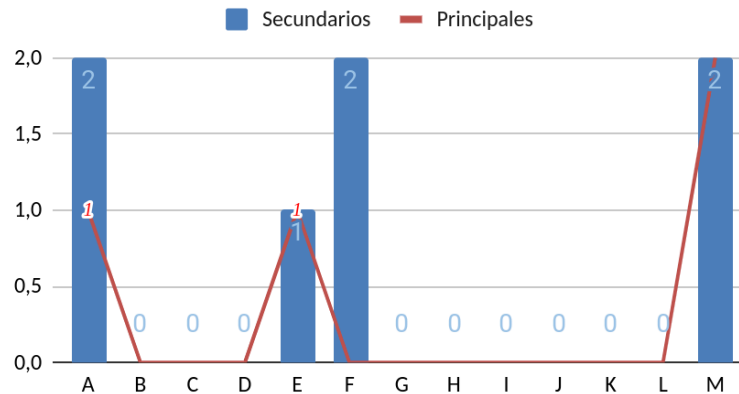
Precio/devolución de importe(2),
Cierre total/parcial, horarios (1) y
Información/idioma (1).

Otros (4/7)

Se reciben **4 reclamaciones** con 7 aportaciones o motivos secundarios sobre diferentes aspectos relacionados con la red en general sin atribuirse a ningún centro en específico.

Detalle	Solución
Sugiera que la venta de entradas debería ser con franja horaria para garantizar la visita y aminorar la espera en todos los centros.	Se pone en consideración la propuesta ya en marcha.
Sugiera que la venta de entradas debería ser con franja horaria para garantizar la visita y aminorar la espera en todos los centros.	Se pone en consideración la propuesta ya en marcha.
Pide parte proporcional de 4 bonos al no poder completarlos por causas de fuerza mayor.	Se concede de forma excepcional la devolución por considerar los motivos citados.
Compra entradas individuales y pide devolución de importe al considerar que nadie le informa de la posibilidad de adquirir bonos y de que tampoco hay carteles indicando esta promoción.	No se devuelve el importe solicitado por falta de datos/motivos congruentes.

Motivos de las reclamaciones (otros)



Precio/devolución de importe(2),
Información/idioma (1) ,
Propuesta de valor (2) y
Mala gestión/organización (2).

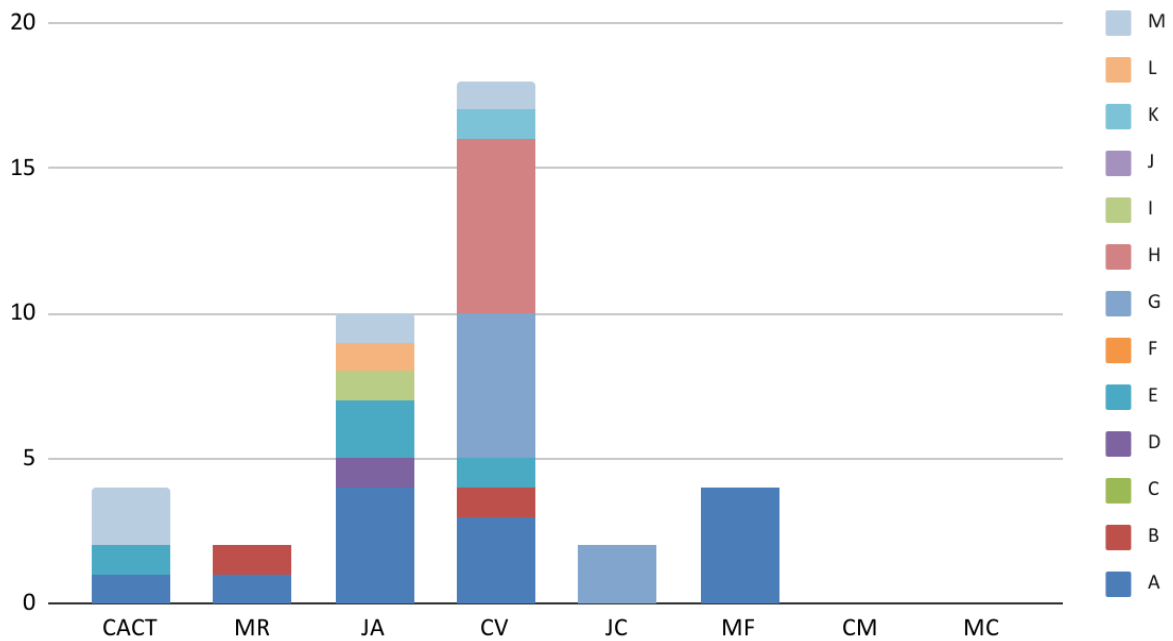
- No se registran quejas de Jardín de Cactus, Castillo de San José ni de Monumento al Campesino.

a. Aportaciones gráficas

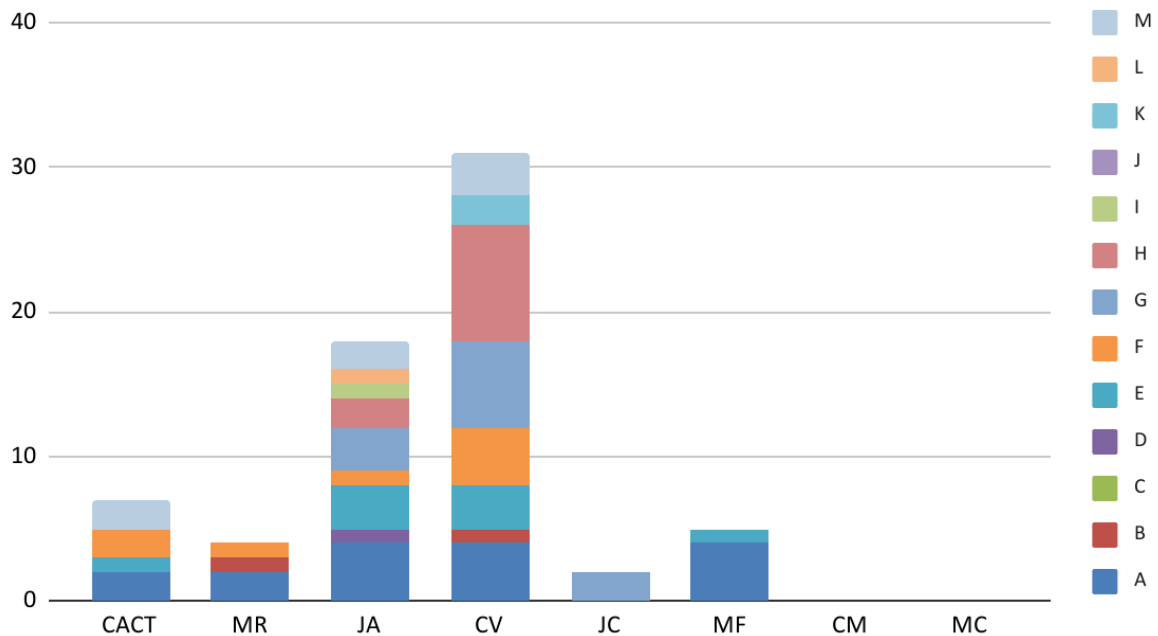
A	Precio, devolución de importes	H	Sistema entrada, tourbus
B	Cierre total o parcial, horarios	I	Expectativas
C	Accesibilidad, restricciones de entrada	J	COVID
D	Limpieza	K	Tiempo de espera, colas
E	Información, idioma	L	Seguridad, confort
F	Propuesta de valor	M	Mala gestión-organización
G	Trato, servicio		



Motivos principales por centro

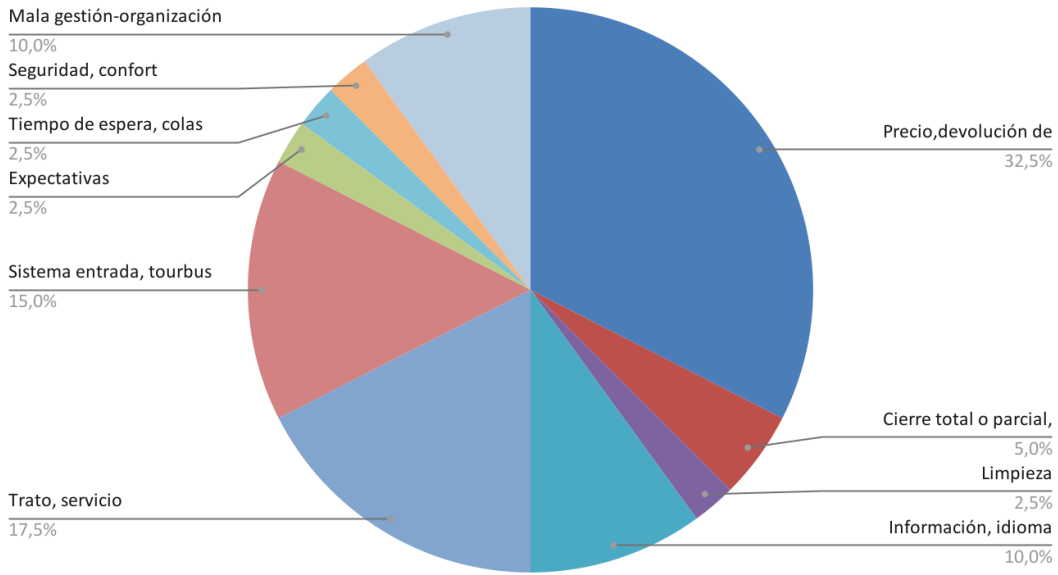


Total menciones por centro

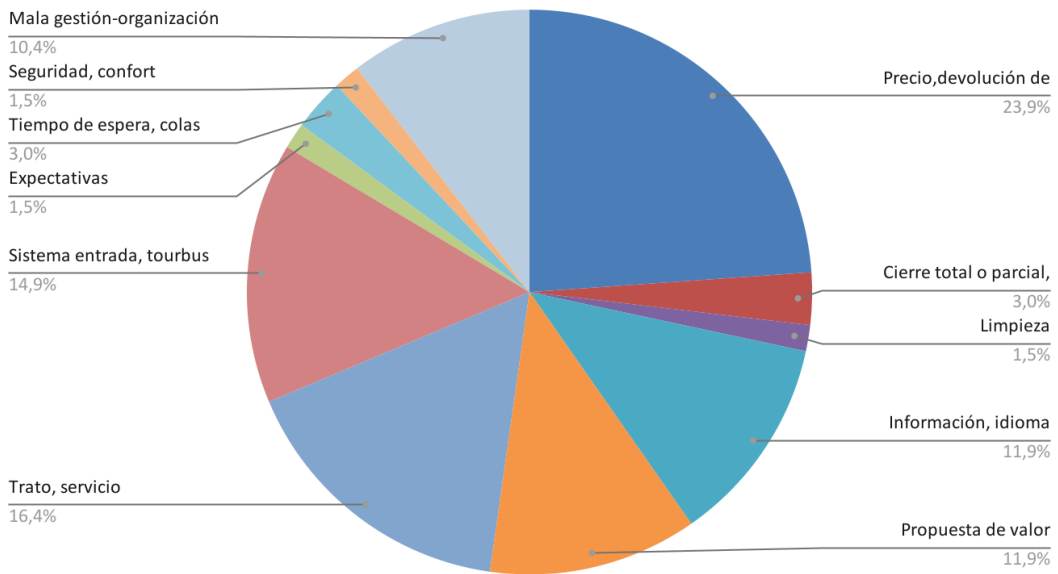




Motivos principales (en la red CACT)



Total menciones (en la red CACT)



Arrecife, a 7 de febrero de 2024
Customer Experience
Miriam Cabrera

