

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
09/01/2016	13/01/2016	4	LANDAKO II SALA FITNESS			X			<p>En la sala de fitness, en estos momentos hay tres bicis de spinning y considero que no son suficientes, ya que somos bastantes las personas que las usamos y vamos al polideportivo sólo ha hacer ejercicio con esas bicis.</p> <p>Como sugerencia os comento que los fines de semana, y mas concretamente en invierno los días que llueve, la gente que andamos en bici de carretera o monte vamos al polideportivo a entrenar en bici. Cabría la posibilidad de llevar unas cuantas bicis de la sala de spinning (contando con las 5 que suele haber) a la sala de fitness, o dejarnos ir a la sala de spinning (algo que veo complicado, por el material de audio que tenéis en la sala)</p> <p>Aprovecho para felicitaros por las instalaciones, material y equipo humano que formáis en el polideportivo.</p> <p>Un saludo ██████████</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>En estos momentos no es posible satisfacer su petición debido a que se está a la espera de adquirir bicicletas nuevas para la sala de spin bike y las que están en la misma sufren muchas averías debido al desgaste que presentan.</p> <p>En cuanto sea posible, hay intención de equipar con más bicicletas la sala Fitness.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016
19/01/2016	22/01/2016	3	LANDAKO II PISCINAS			X			<p>Egun on:</p> <p>Ikastaroen eskaintza zabala izanik ere beti dago zer hobetua. Horren harira, igeriketa sinkronizatua eskaintzeko proposamena egin nahi dut. Umeek igeri egiten ikasi ondoren, gehienek igeriketa utzi egiten dute eta beste kirol bat egiten hasten dira, taldeko kirolak izaten dira gehienetan. Igeriketa eta taldeko kirola uztartzen dituzte igeriketa sinkronizatuak eta inguruko igerilekuetara joan beharrean (esaterako Abadiño) aukera hori herrian bertan izatea aproposa iruditzen zait. Igerilekuetako espazio fisikoa bera, irakasle egokia... hainbat gauza izan behar dira kontuan baina igeriketa kirol bezala praktikatzeko jarraitu ahal izateko modu polita dela uste dut.</p> <p>Nire eskaria kontuan hartuko duzuelakoan, ██████████</p>	<p>Kaixo,</p> <p>Sentitzen dugu esatea baina momentu honetan, ez da posible igeriketa sinkronizatua ematea. Gaur eguneko eskari sendoagatik ezin dugu bermatu jarduera behar den moduan ematea. Baina etorkizunera kontuan hartuko dugu.</p> <p>Adeitasunez, Durango Kirolak</p>	WEB	036
07/02/2016	11/02/2016	4	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Por la presente tengo bien poner me en contacto con ustedes para sugerirles poner una hora mas de spinning los viernes, debido a que el viernes 5 de febrero, varios abonados se quedaron sin clase.gracias y un saludo</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Agradecemos su sugerencia ya que la misma nos ayuda a mejorar en la medida de lo posible los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía.</p> <p>Revisaremos los datos de asistencia a las clases y estudiaremos la posibilidad de añadir alguna sesión de spinbike más los viernes.</p> <p>Gracias y saludos. Durango Kirolak</p>	WEB	008

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
11/02/2016	19/02/2016	8	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Hola creo que se llama la sala G todos los días voy a entrenar por las mañanas y me he dado cuenta que la sala tiene poco uso yo propongo que se le de mas uso:</p> <p>-Dando clases de artes marciales ,ya sea Krav Maga que también sirve como defensa personal para mujeres ,y en ningún gimnasio hay dando clases por las mañanas se apuntaría gente que este a relevos y sobre todo mujeres y también a la tarde(si tomasen esa opción me gustaría que pudiese participar con alguna opinión ya que entiendo mucho de ello no es para dar yo clase pero si para ayudar a tener un buen maestro)si les interesa saber mi curriculum entren en la pagina web krav maga triangle al abrirse el buscador aparecerá instructores KMT</p> <p>-Pagando una cuota y dejando a la gente que haga entrenamientos funcionales o estiramientos etc..</p> <p>-Poner unas clases de CrossFit ¿que es el CrossFit? es un tipo de entrenamiento compuesto por ejercicios funcionales, constantemente variados, ejecutados a alta intensidad. Es un programa de fuerza y acondicionamiento fisico general.</p> <p>Adios espero su contestación y muchas gracias por atenderme.</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Agradecemos su sugerencia ya que la misma nos ayuda a mejorar en la medida de lo posible los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía.</p> <p>La cuestión que usted nos plantea va a ser trasladada al proceso de servicios que es el que se encarga de gestionar los servicios que ofrece Durango Kirolak.</p> <p>En cuanto a las clases de CrossFit que usted nos comenta, en el polideportivo de Landako I ya se está impartiendo esta actividad, pero que en este caso se denomina Hiit (High Intensity Interval Training), los martes y los jueves de 19:00 a 20:00 horas.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016
11/02/2016	19/02/2016	8	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Mi sugerencia es para impartir clases de danza para niños y adolescentes. Trabajo en el ayuntamiento de Zumarraga y Urretxu temporalmente impartiendo clase de danza. Llevan 16 años impartiendo clase y más de doscientos alumnos. En fiestas se realizan espectáculos por las calles, carnavales, fiestas patronales,.. En navidad. Y en fin de curso se realiza un festival para que los alumnos realicen una serie de bailes aprendidos. Creo que da mucha vida al pueblo y que es una actividad artística muy bonita para que puedan realizar.</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Agradecemos su sugerencia ya que la misma nos ayuda a mejorar en la medida de lo posible los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía.</p> <p>La cuestión que usted nos plantea va a ser trasladada al proceso de servicios que es el que se encarga de gestionar los servicios que ofrece Durango Kirolak.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
20/02/2016	24/02/2016	4	LANDAKO II PISCINAS					X	<p>Soy usuaria habitual de las piscinas de Durango. Además y por mi hijo pequeño con Síndrome de Angelman [REDACTED], disfruto de los vestuarios para discapacitados que teneis en las instalaciones.</p> <p>Solo rogaros que la camilla que ahora teneis en uno de los vestuarios no desaparezca en el mes de verano o habeis ese vestuario con algún soporte para poder cambiar a mi hijo.</p> <p>Se que hay más personas en mi situación. Jon no se mantiene sentado y por tanto, es imposible cambiarle con casi 20 kilos en los asientos que hay en esos vestuarios. Además los cambiadores para bebés de los otros vestuarios ya se han quedado pequeños para él.</p> <p>Cualquier soporte un poco amplio para mantenerle mientras le cambiamos sería suficiente, pero los meses de verano cuando la camilla es llevada a Tabira no tenemos esa comodidad.</p> <p>Gracias por anticipado por tener en cuenta esta solicitud no de capricho sino de necesidad.</p> <p>Saludos cordiales,</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>Su sugerencia ha sido trasladada al técnico de instalaciones, el cual nos ha comunicado que en los meses de verano no se va a quitar la camilla del vestuario en el que se cambia su hijo, ya que se ha decidido comprar una camilla para las instalaciones de verano.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016
22/02/2016	22/02/2016	0	LANDAKO II GENERAL			X			<p>estoy muy agusto en los cursos de hipopresi.pero me he tenido que dar de baja por el horario de este año 18h.</p> <p>me interesaria volver al horario del año pasado que era a las 19h.</p> <p>Si hubiera posibilidad me gustaria recibir informacion.</p> <p>gracias y un saludo.</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>Sentimos comunicarle que de momento no hay intención de cambio en cuanto al horario del curso de Hipopresivos.</p> <p>Consideramos que en el horario de las 18:00 horas las personas usuarias que están apuntadas en el mismo están satisfechas con dicho horario. Es más, a las 19:00 horas en la sala que se imparte Hipopresivos actualmente se imparte la actividad de Hiit, por lo que dicha sala está ocupada en el horario de las 19:00.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
29/02/2016	01/03/2016	1	LANDAKO II PISCINAS			X			<p>Llevo dos meses intentando apuntar a mi hijo en el grupo de natacion, tiene trece años y su grupo sera de los pocos que esta siempre completo, no se si se podria sacar otro grupo.</p> <p>Un saludo y gracias por la atencion prestada.</p> <p>Josean</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Desde Durango Kirolak nos gustaría poder abarcar las necesidades de todas las personas usuarias, pero no está en nuestra mano el poder ampliar dicha oferta ya que las instalaciones con las que contamos y el número de actividades que impartimos no dan opción a ofrecer horarios nuevos.</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación le esté causando y le invitamos a que continúe intentado obtener una plaza los días 26 de cada mes.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016
07/03/2016	17/03/2016	10	EZKURDI					X	<p>Arratsaldeon.</p> <p>No entiendo porque el fronton de Ezkurdi los domingos solo es posible reservar de 10 a 11. La explicación que nos dieron ayer en la cafetería del fronton es que se reservan estas horas siempre por defecto para el club de pelota aunque no juegue. Hemos ido dos veces y las dos veces hemos tenido que esperar porque a las 10:00 no había nadie para abrir, y los de pelota no jugaban.</p> <p>Yo creo que se está desperdiciando el fronton pudiendo alquilarlo cuando no hay pelota a mano. No veo lógico que solo se pueda reservar una hora. A las 8:00 de la mañana no vana a ir a jugar a pelota y por la tarde tampoco. Con reservar 3-4 horas sería suficiente y el resto de horas se podría alquilar.</p> <p>Por cierto, hay numerosas goteras. Se paga por un servicio que debe de estar en condiciones...</p> <p>Un saludo.</p>	<p>En respuesta a su queja sobre el frontón de Ezkurdi, le informamos de lo siguiente:</p> <p>1.El Club de Pelotazale Durango se compromete a avisar con suficiente antelación cuando se liberen horas reservadas para el club. Además de ello, de manera puntual, se va a ampliar el horario disponible para reservar el frontón los sábados y domingos en horario de 11:00-12:00.</p> <p>2.Respecto al mal estado de la instalación, queremos transmitirle que se están realizando actuaciones puntuales para el mantenimiento de la misma, aunque no definitivas. Cuando la instalación se encuentra impracticable para su uso, desde Durango Kirolak asumimos la responsabilidad de comunicarlo en la mayor brevedad posible.</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación le haya causado.</p> <p>Sin otro particular y agradeciendo su sugerencia, reciba un cordial saludo.</p>	WEB	036
16/03/2016	18/03/2016	2	PADEL			X			<p>Ha salido nuevo curso de pádel en horario martes y jueves 10:30-11:30.</p> <p>Estoy interesada en hacer curso de pádel pero a esa hora casualidad no puedo.</p> <p>De 11:30-12:30 estaría libre para poder hacer el curso.</p> <p>Mi petición sería este horario: martes y jueves 11:30-12:30.</p> <p>Muchas gracias</p> <p>Muchas gracias</p> <p>Un saludo</p> <p>Amaua</p>	<p>En respuesta a su petición del 16/03/2016, le informamos de lo siguiente:</p> <p>El nuevo curso de padel que se esta ofertando en estos momentos, martes y jueves de 10:00-11:30, no sabemos definitivamente si saldrá o no hasta el día 26 de marzo. Solo en el caso de que salga, se valorará la posibilidad de un cambio de horario.</p> <p>Atentamente,</p>	WEB	036

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-01-16 AL 31-03-16													
DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork	
17/03/2016	17/03/2016	0	BESTEAK / OTROS	X					Sugiere que haya una tarifa de multiactividad familiar.	Se le respopnde por el mismo medio de entrada, Whatssap, que se tendráen cuenta para un futuro. [REDACTED]	036	036	
25/03/2016	05/04/2016	11	LANDAKO I			X			sugerencia de curso rocodromo niños de 6años,	se le llama por telefono y se le explica un poco como se van a crear los grupos y como va ser el funcionamiento, me comenta que se pasara para hablar con la monitora para concretar días y saber un poco en que va consistir el curso.	WEB		
Promedio		5		1	0	9	0	2	12	12			
<15 días		100.00%		12									

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P.STRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
6-1	13-1	7	LANDAKO II GENERAL	X					<p>Aupa.</p> <p>Durangarra ez nazen arren urteetan bertan bizi izan naiz eta lana ere durangon egiten dot.</p> <p>Beste urte batzuetan Durangon lan egiten genduenok , bertakoak izan ez arren, kuotetan erroldatuen prezio bera ordaintzen gendun. Hau urte batzuetetik hona ez da honela, ez erroldatuen prezioa ordaintzera pasatu izan dalarik.</p> <p>Ez dakit zein izan den aldaketa honen arrazoia, baina uste dut gure enpresek udalerrian nahikoa ekarpen egiten dutela beren langileei mesede hau eiteko bestekoa.</p> <p>Ez dot uste honekin Durango kirolak.ek galdu egiten duenik. Nire kasuen behintzet. Erroldatuen prezioak ordaintzeko bezelakoak dira, baina ez erroldatuenak , niretzako, altu egiak, beraz onura hau barik ezin matrikulatu, eta prezio baxuagoan kiroldegi pribatuetan egin izan dut matrikula beste urte batzuetan, baldintza hobegotan.</p> <p>Honi buruz gogoeta egin eta eskaera haintzat hartu dezazuen eskatzen deutzuet.</p> <p>Beste barik agur bat.</p>	<p>Kaixo:</p> <p>Gai honen aurrean, erabakia udaleko osoko bilkuran hartu zen. Dena den, dagozkien arduradunak zure iradokizun-kexaren jakinarene gainean egongo dira. Agurrak Durango Kirolak.</p>	WEB	008

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
11-1	16-2	36	PADEL					X	<p>Kaixo, quisiera exponer una queja y a la vez una sugerencia en relación a las luces de las pistas de padel. Somos asiduos en el alquiler de las pistas desde hace un par de años todos los domingos por la mañana y lo que nos viene ocurriendo las tres últimas semanas...es que se apagan las luces "casualidad" sobre las 11, por lo que la pista se queda muy oscura y casi no vemos la pelota. Hemos reclamado varias veces tanto a los operarios como en recepción y nos comentan que dichas luces actúan mediante una célula de luminosidad y que no pueden hacer nada al respecto. Por lo tanto lo que reclamamos es que las luces se puedan manejar manualmente mediante un interruptor para evitar los problemas de visibilidad que acabo de describir. Un saludo a la espera de que solucionen el problema lo antes posible.</p>	<p>Buenas tardes: La iluminación de la pista de padel está controlada por una célula de luminosidad ajustada a los luxes adecuados para la práctica del padel. Efectivamente, en ciertos momentos, cuando la luminosidad exterior está cercana a la exigida por la célula, el sistema está dando problemas de apagados y encendidos repentinos, con lo que se está trabajando en mejorar lo antes posible este control. En breve se encontrará la solución. Sentimos las molestias que esta situación haya podido causarle. Saludos Durango Kirolak</p> <p>Buenas tardes: Le informamos que seguimos trabajando en la mejora de la luminosidad de las pistas de Padel. Con el objeto de evitar el apagado repentino de las luces, hemos configurado el tiempo mínimo que tardan en apagarse, de forma que permanecerán encendidas al menos una hora desde que la célula de control de luminosidad detecte la cantidad de luxes establecidas para que se enciendan. Esperamos que con este ajuste se hayan solucionado los problemas de visibilidad. Un saludo. Durango Kirolak</p>	WEB	008

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
12-1	14-1	2	LANDAKO II GENERAL			X			<p>ESTA TARDE, HE ENTRADO 10 MIN ANTES A LA CLASE DE SPINING, Y UNA VEZ MAS, LAS BICIS ESTABAN RESERVADAS CON PAPEL O TOALLAS DE LA GENTE QUE AÚN SE ESTABAN CAMBIANDO. DADO QUE NO QUEDABAN BICIS LIBRES, ME HE SENTADO EN UNA DE LAS BICIS RESERVADAS HASTA QUE HA VENIDO EL DUEÑO DE LA TOALLA Y SE HA TENIDO QUE IR A OTRA BICI, CUANDO LE HE RECORDADO QUE ESTA PROHIBIDO RESERVAR LAS BICIS. ESTA SITUACIÓN, NO ES DE RECIBO PARA NADIE, NI PARA EL DE LA TOALLA, NI PARA MI EVIDENTEMENTE, DADO QUE HE SIDO PARA EL RESTO, LA BORDE Y GALLO DE PELEA (TAL Y COMO ME HAN DICHO). ES POR ELLO, QUE PARA EVITAR ESTA SITUACIÓN INCÓMODA Y PREVISIBLE SI NO SE TOMA NINGUNA SOLUCIÓN AL RESPECTO, PIDO ALGÚN CAMBIO EN LA MANERA DE ACCEDER A LAS CLASES DE SPINING, COMO POR EJEMPLO, CERRAR LA PUERTA CON LLAVE HASTA QUE LLEGUE EL MONITOR Y LA ABRA. NO SÉ CUAL SERÁ LA SOLUCIÓN PERO NO DESEARÍA TENER QUE VIVIR LA MISMA SITUACIÓN DE ESTA TARDE.</p> <p>GRACIAS DE ANTEMANO UN SALUDO</p>	<p>Buenas tardes: Se ha trasladado su queja al responsable de los monitores para que tomen las medidas oportunas y no vuelva a suceder lo acaecido el día pasado en la sala de spinning.</p> <p>Saludos Durango Kirolak</p>	WEB	016
13-1	14-1	1	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Spinning-eko klaseetan bizikleta lortzeko arazoak direla eta idazten dizuet. Klasea hasi baino lehen jendeak bizikletak "erreserbatu" ohi ditu eta nahiz eta hamar minutu lehenago heldu berdin dio, bizikletak okupatuta egoten dira. Badakit kartel bat daukazuela atean jarrita hori ezin dela egin adierazteko, baina jendeari berdin zaio. Hori dela eta, beste soluzioren bat jartzea eskatzen dizuet. Irakasela gelan sartu arte gela itxita edukitzea edo beste zerbait.</p> <p>Soluzioren bat jarri dezazuela espero dut. Eskerrik asko!!!</p>	<p>Arratsalde on: Monitoreen arduraduna jakinaren gainean jarri dugu, dagozkion neurriak hartu daitezten, berriro gerta ez dadin.</p> <p>Agurrak, Durango Kirolak</p>	WEB	016
13-1	13-1	0	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Esta usuaria se queja de que la duración de las clases de gimnasia de mantenimiento I-x a las 8:00 no se esta cumpliendo. En su día se les explico que la duración era de 50 min. y que actualmente para las 8:40 ya han terminado. Quiere que se le aclare de cuál debe ser la duración real.</p>	<p>13/1/2016. Hablado [REDACTED] y [REDACTED]. Sport Studio hablará con la monitora que imparte la clase para contrastar la información. Luego, hablará con las usuarias del grupo. [REDACTED]</p>	036	036

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
18-1	20-1	2	PADEL			X			<p>Buenas tardes,</p> <p>Ya empezado el mes ví en la web que había plazas disponibles para jugar a padel y me apunte, no ponía si había niveles o si era para principiantes..</p> <p>Estoy apuntada los Lunes y Miércoles a las 19.30 horas, fuí a clase con toda mi ilusión y bueno se me cambio la cara cuando fuí. Me encontré que toda la clase sabía jugar perfectamente aún así el profesor, me atendió toda la hora, pero era consciente del nivel de la clase no era el mio. Quedé con German en que me iba a mirar alguna otra hora si podía ir pero todo está lleno y no hay sitio. Creo que esto de los niveles debería de estar especificado en la web para evitar sorpresa o sino para saber a lo que atenerse. Por eso, me gustaría que se me devolviera la cuota que pague, ya que no puedo asistir a clase por este motivo, no porque no quiera. Creo que también al haber tanta demanda y tener las instalaciones que tenemos, hay poco oferta para las clases de padel</p> <p>Quedo a la espera de vuestra respuesta</p> <p>Saludos y gracias, Mertxe</p>	<p>Buenos días:</p> <p>En su día los cursos de padel tenían asignado nivel, iniciación y perfeccionamiento. Para poder acceder a los cursos de perfeccionamiento era necesario realizar una prueba de nivel que la realizaba el monitor de padel. Se llegó a la conclusión de que este método no era efectivo y se decidió que cualquier persona optara a apuntarse a aquellos cursos en los que hubiese plazas libres.</p> <p>Desde Durango Kirolak, en estos momentos podemos darle la opción de cambiarle el horario del curso y que acuda al curso de lunes y miércoles a las 17:30 horas que está definido como de iniciación y en el que hay una plaza libre. Si no le interesa esta opción, está en su derecho de durante el mes que tiene pagado el curso, acudir al mismo aunque usted considere que el resto de usuarios/as estén más avanzados que usted.</p> <p>Saludos, Durango kirolak</p>	WEB	016
19-1	19-1	0	LANDAKO II PISCINAS	X					<p>Buenos días,</p> <p>En junio tramite el abono familiar de verano de la piscina. Al termino del verano yo daba por hecho de que mi abono quedaba anulado pero para mi sorpresa he visto que se me ha cobrado el trimestre de Octubre a Diciembre y en Enero se me cobro el correspondiente al trimestre de Enero a Marzo. El ultimo recibo lo pude echar atras pero el anterior no. Por ello quiero transmitirles mi malestar por dicho error. A la hora de darme de baja aparece que no existe tal abono. Donde esta el error? Esperando su respuesta. Gracias.</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Efectivamente usted tramitó el abono trimestral que comprendía el periodo de verano y lo abonó en efectivo. Al tener la forma de pago domiciliada en su base de datos, se le renovó el siguiente periodo.</p> <p>Este error lo asume Durango Kirolak, por lo que procederemos a devolverle el importe de ese periodo.</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación haya podido causarle.</p> <p>Saludos Durango Kirolak</p>	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
21-1	16-2	26	PADEL			X			<p>Escribo para expresar mi queja referente al material de los cursos de Padel. LLevamos tiempo jugando con pelotas viejas, estropeadas y resulta que nos acaban de cambiar y dar nuevas pero es que son peores que lo que teníamos. No se si la persona que se encarga de ello es consciente. Las pelotas que nos han puesto para los cursos son de mala calidad, blandas, no botan... es imposible jugar así... No me extraña que haya bajado la afluencia a los cursos...</p>	<p>Buenos días: El motivo por el que la empresa que gestiona la impartición de los cursos de padel decidiera utilizar esta nueva marca de pelotas, se debe a que en otras instalaciones gestionadas por ellos (Getxo, Santurce, Gobela), también las utilizan y no habían tenido ningún problema. Es más en Durango Kirolak la periodicidad del cambio de material es muy superior al de otras instalaciones. Aún así y todo se va a atender a su petición y se va a proceder a realizar el cambio de marca de las pelotas utilizadas. Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016
22-1	16-2	25	PADEL			X			<p>En relación al curso de padel que recientemente he comenzado me gustaría comentar que, en mi opinión, el dinero que destinan para pelotas no está bien empleado ya que el material que compran es de muy mala calidad.</p>	<p>Buenos días: El motivo por el que la empresa que gestiona la impartición de los cursos de padel decidiera utilizar esta nueva marca de pelotas, se debe a que en otras instalaciones gestionadas por ellos (Getxo, Santurce, Gobela), también las utilizan y no habían tenido ningún problema. Es más en Durango Kirolak la periodicidad del cambio de material es muy superior al de otras instalaciones. Aún así y todo se va a atender a su petición y se va a proceder a realizar el cambio de marca de las pelotas utilizadas. Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016
25-1	25-1	0	PADEL	X					<p>Buenos días, Puse la semana pasada una queja y todavía no me habeis respondido. Estoy a la espera que me respondais y que me hagais la devolución de la cuota de padel. Os comenté que no ponía nada en los horarios de padel, sobre que nivel eran y ahora sí. Lo habeis cambiado poniendo en la clase de las 17.30 horas como iniciación, cosa que antes no estaba. Por lo que que considero que ahora me teneis que devolver el dinero de la cuota, tal cómo os solicitaba. Quedo a la espera de vuestra respuesta Saludos, Mertxe</p>	<p>Buenos días: A lo largo de esta semana procederemos a realizarle la devolución de la cuota de padel, y le daremos de baja en dicho curso. Saludos Durango Kirolak</p>	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
28-1	12-2	15	LANDAKO II GENERAL					X	<p>Hola tengo una queja sobre el bar del polideportivo de Landako. Resulta que el pasado 25 de enero de 2016 mientras que yo terminaba mi clase de spinbike hacia las 18:30 mi madre se encontraba en el bar terminando de dar de merendar a mis 2 hijas de 4 años que acababan de salir del curso de piscina. Mi madre acababa de terminarse su poleo menta el cual acababa de pagarlo rigurosamente. El caso es que salió el chico de greñas y barba de la barra y le recriminó con muy malos modales a mi madre.... textual "Esto no es un merendero! El merendero está al lado del río" y más "joder, es que encima las das bocadillo, batido, fruta,, etc.."</p> <p>Mi madre avergonzada le dijo que en 2 años que llevan las niñas de curso nadie le había dicho nada igual y que pensaba que no era ningún delito dar de merendar a sus nietas y que además en las otras mesas de al lado otros también estaban merendando y otros haciendo deberes, como yo creo que es normal, y que ella acababa de consumir pero ahora no le apetecía tomarse nada más.</p> <p>Bueno mi queja es que con individuos como éste flaco favor se le hace a la imagen de una instalación pública que nos cuesta nuestro dinero. Nosotros por nuestra parte actuamos mientras que nos tomamos algo y cada vez que tengamos algún problema con los responsables del bar pondremos una queja. NO CREO QUE TENGAMOS QUE IRNOS AL RÍO A DAR DE MERENDAR A LAS NIÑAS.</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Desde Durango Kirolak queremos expresarle nuestras más sinceras disculpas e informarle que tras haber hablado con el responsable actual de la gestión del bar, esperamos que situaciones como la vivida por su madre no se vuelvan a repetir, ya que la corrección en el trato y los buenos modales hacia nuestros usuarios/as, están entre los valores que transmite Durango Kirolak.</p> <p>Le saluda atentamente, Durango Kirolak</p>	WEB	016
1-2	17-2	16	LANDAKO II GENERAL					X	<p>QUEJA VERBAL EN RECEPCIÓN:</p> <p>Quiere mostrar su enfado porque desde hace tiempo hay 3 bicis de spin bike rotas, por lo que él teniendo pagado multiactividad se ha quedado sin hacer spinbike. Hace mes y medio le pasó lo mismo y le parece un atraso. Solicita que arreglen las bicis ya.</p>	<p>Se le responde en una SQRP posterior.</p>	038	

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
3-2	25-2	22	ARRIPAUSUETA		X				<p>Quisiera presentar una queja sobre un trabajador de Arripausueta. Creo que se llama [REDACTED]. Lleva tiempo sin dejar acceder al campo a ver los partidos a mi hijo de 11 años y a sus amigos. Si al final han podido entrar les echa fuera. O si están por el campo les conecta los aspersores para hundirlos. Cuando van a entrenar algunos del equipo van en patinete, el cual lo dejan luego guardado en la jaula correspondiente. Ya no les deja eso tampoco. Les recrimina que comen pipas, cosa que no puedo confirmar que lo hagan, y les expulsa del recinto mientras el mismo y parte de la grada está fumando.</p> <p>En uno de los últimos partidos de este equipo (jugaban a las 9) los jugadores se encontraron con el vestuario empapado incluidos los bancos en los que se tenían que cambiar porque se le había ocurrido regarlos justo entonces. Puedo seguir sumando incidencias pero que con esto queda claro mi malestar.</p> <p>Por favor tomen nota en este asunto y espero que tanto mi hijo como el resto de chavales pueda acceder al campo a ver los partidos y que la actitud de este Sr. de un giro.</p> <p>Espero sus comentarios al respecto</p> <p>Muchas gracias</p>	<p>En respuesta a su queja sobre un trabajador de Arripausueta, le informamos de lo siguiente:</p> <p>Según el Reglamento General de personas usuarias y normativa de uso de las instalaciones deportivas (Boletín Oficial de Bizkaia nº 50, de 12 de Marzo de 2013), en el apartado 1. de las personas usuarias, punto 1.2 Derechos y Deberes, dice lo siguiente:</p> <p>Todas las personas usuarias de las instalaciones deportivas deberán atenerse a las siguientes obligaciones: 1. Utilizar las instalaciones y servicios conforme a las normas de este Reglamento y disposiciones que lo desarrollen (normativa específica de cada instalación, etc.) y a las indicaciones que realice el personal de Durango Kirolak.</p> <p>1. Se puede acceder a las instalaciones deportivas, pistas o campos, si se realiza un alquiler o se toma parte en una competición. De lo contrario, solo se puede acceder como espectador a la zona de gradas. DK no permite utilizar los campos para jugar.</p> <p>2. No está permitido entrar con bicicletas, patinetes... a cualquier zona de la instalación. A la entrada de todos los recintos deportivos hay aparcabicis habilitados para bicicletas.</p> <p>3. No está permitido comer en el interior de las instalaciones, excepto en las zonas señaladas.</p> <p>Respecto a los vestuarios, de 4 vestuarios que tiene la instalación, por motivos organizativos, dos de ellos se limpian los viernes y los otros dos, los sábados a primera hora, por lo que no suele dar tiempo a secarse totalmente. Procuraremos que las zonas de mayor uso como son los bancos y la pared estén secos para que estén en condiciones de uso óptimo.</p> <p>Sin otro particular y, agradeciendo su colaboración, reciba un cordial saludo.</p>	WEB	036

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
4-2	12-2	8	LANDAKO II GENERAL	X					<p>Buenos días,</p> <p>Con la presente me gustaría mostrar mi queja ante el modo de actuar por parte de durango kirolak con respecto a mi persona</p> <p>Me gustaria exponer la situación. Yo hasta ahora he ido apuntándome a fitness y así he pagado las cuotas. El mes pasado iba a mi sesión habitual al mediodía y una chica me comentó, oye y porque no pruebas spinning y entré en la clase para ver cómo eran las clases del mediodía. Pasó una chica a pasar lista y yo dí mi nombre de la manera más inocente del mundo porque no sabía que efecto tenía y nadie me advirtió. A partir de ahí yo seguí yendo a la sala de fitness ya que no tenía claro qué hacer en el mes de febrero si seguir en fitness o apuntarme a multiactividad para hacer alguna clase adicional.</p> <p>No conozco las normativas del gimnasio ya que nadie me las ha explicado y entré en esa clase de manera inocente. No hay restricción de paso y no pensé que la cosa tuviera mayores consecuencias</p> <p>Mi sorpresa ayer al recibir una llamada de durango kirolak, para mi gusto poco acertada. La exposición fue como una amenaza en plan infracción grave y bloqueando</p> <p>A mi parecer la forma adecuada hubiera sido. En el momento de pasar la lista informar</p> <p>Con esta actualiacion, veo que no se ha ido de manera clara y tengo mis dudas de qué</p> <p>Gracias por tener en consideración mi "queja" ya que ayer no se me dejó exprimirme d</p> <p>Y pediría que las informaciones fueran más abiertas y anunciadas de manera pública r</p> <p>Gracias</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Desde el momento que usted decide acudir a las instalaciones de Durango Kirolak, es obligación suya conocer las normas de funcionamiento de las mismas. El desconocimiento de las mismas, no le eximen de su cumplimiento.</p> <p>La única tarifa que le permite hacer uso de prácticamente todos los servicios que oferta DK, es la tarifa Multiactividad, en la que usted ya ha estado de alta en alguna ocasión.</p> <p>En caso de querer probar alguna actividad desconocida por usted, primeramente se debe de dirigir al personal de recepción y posteriormente comunicárselo al monitor/a.</p> <p>En el caso que nos plantea, spinbike, no es posible probar dicha actividad ya que existe la entrada diaria que la puede adquirir en la máquina vending del hall.</p> <p>El día que sucedieron los hechos que relata, la monitora cuando pasó la lista de spinbike y al ver que no aparecía su nombre, le preguntó en que estaba apuntada y usted le comentó que en Multiactividad, por lo que no se le comunicó que estaba cometiendo ninguna infracción.</p> <p>Posteriormente al comprobar que la información que usted le facilitó no era cierta, el técnico deportivo se puso en contacto vía telefónica con usted para informarle de las c</p> <p>Por parte de Durango Kirolak cabe reconocer que se demoró a la hora de proceder a c</p> <p>Su caso ha sido tratado en Junta de gobierno de fecha 10 de febrero de 2016, por lo q</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
15-2	17-2	2	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Es la tercera vez q me quedo fuera en clase spinbike 1930 y hay 4 bicis rotas y no las arreglan esto desde enero. Además han cambiado el sistema de los apuntados a spinbike y pueden venir cuando quieran y tienen preferencia ante los de multiactividad. No sería más justo abrir una lista una hora o 45 min antes de la clase y q entre el q esta en la lista sea de multiactividad o spinbike. Si no los de multiactividad no podemos ir en horas punta q es en la q nos viene bien ..</p>	<p>Buenos días: Somos conscientes del estado en el que se encuentran las bicicletas de spinbike y en la medida de lo posible se intenta que el mantenimiento de las mismas sea efectivo. Estamos a la espera de que a lo largo de este año se reponga dicha sala con nuevas bicicletas. En cuanto al sistema de acceso a la sala de spinbike o al resto de actividades a las que da derecho de acceso el abono multiactividad, no es una cosa nueva. En el momento que la persona usuaria se da de alta en el abono multiactividad, tiene que ser consciente de que la prioridad de acceso la tienen los/as usuarios/as apuntados a esa actividad. Para intentar paliar el malestar ocasionado entre las personas usuarias que se han quedado fuera de alguna clase de spinbike, se ha decidido ofertar un horario nuevo, los viernes a las 18:00 horas, el cual comenzará a funcionar el 19 de febrero. Dicho horario se mantendrá en marcha siempre y cuando exista un mínimo de asistencia al mismo, como pueden ser los meses de mayor frío. Sentimos las molestias que esta situación hay podido causarle. Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
15-2	24-2	9	LANDAKO I					X	<p>Hola.</p> <p>Escribo aqui para solicitarles que instalen un sistema de control de temperatura en la sala de Gimnasia de Mantenimiento (la que se construyó bajo una cristalera en el antiguo estanque del polideportivo Landako I).</p> <p>Creo que el desagrado por el exceso de temperatura (que hay actualmente, en invierno, cuando ponen la calefacción) es generalizado y según parece, no hay manera de reducirla más que apagando el sistema. No sé si esto es así en realidad, pero creo que una sala de hacer diversos tipos de gimnasia debería tener una temperatura adecuada al ejercicio que se hace, y esto no se logra, como hacemos ahora, abriendo unas pequeñas ventanas para que se escape el calor. No es ni eficaz ni ecológico, ni económico.</p> <p>Debería haber un termostato y un control para que se mantenga la temperatura recomendada para hacer ese tipo de deporte, porque ahora hay días que parece que estamos en una sauna húmeda.</p> <p>No parece que hoy en día sea mucho problema conseguirlo, ¿no?. Sin ir más lejos, en el centro de bricolaje [REDACTED], aquí cerca, muestran en una pantalla la temperatura y humedad que hay en el gran local que tienen, que tiene que estar entre un máximo y un</p> <p>Esperando atiendan mi sugerencia, que representa el sentir de bastantes compañeros/a</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>Su queja ha sido trasladada al técnico de instalaciones el cual nos ha comunicado que se va a estudiar la manera de poder gestionar de mejor forma la temperatura de la sala A.</p> <p>El problema que se ve es que a primeras horas del día tiene que estar el aire caliente en marcha debido a que hay personas usuarias que se quejan de que la temperatura de la sala es baja. Sacar el calor acumulado durante el día es una tarea que se está estudiando.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
16-2	23-2	7	LANDAKO II GENERAL					X	<p>Aupa:</p> <p>Después de haber leído detenidamente su carta, sigue sin quedarme claro cuales son las normas de utilización de la cafetería. El trato hacia la clientela es agradable pero como todo parece ser que puede ser mejorable.</p> <p>Yo creo que la otra persona ya se define con los insultos hacia la persona que el define como "individuo ese" "barbas" y el que es mas grave ya que va contra todo un colectivo como es el que ha sufrido cáncer.</p> <p>El insultarle con el termino "greñas" supongo que sera debido a la debilidad del cabello, fruto de los devastadores efectos de la quimioterapia.</p> <p>Quiero suponer que el papel de Durango Kirolak en la lucha contra el cáncer no solo sera organizar una carrera vestidos con camisetas rosas, sino defender a ese colectivo de los ataques que sufren en vuestras instalaciones o mediante vuestra pagina web.</p> <p>Sin mas atentamente esperando las normas de utilización y a su disposicion si tienen alguna duda o pregunta.</p> <p>ARRI-KAFETEGIA</p>	<p>Tomamos debida nota de su respuesta y dejamos el asunto por cerrado.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Durango Kirolak</p>	WEB	036
20-2	23-2	3	LANDAKO II VESTUARIOS					X	<p>Querría expresar mi profunda indignación por el hecho de que la señora de la limpieza no respeta el horario de 11:15 a 11:30, entrando en los vestuarios a partir de dicha hora, incluso cuando se le ha dicho en repetidas ocasiones que no podía entrar porque había gente duchándose y porque había pasado el horario de limpieza, serían las 11:35. Pongo esta queja para que esto no vuelva a repetirse. Los hechos se han producido el sábado 200216 en la primera planta.</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Desde Durango Kirolak queremos expresarle que sentimos las molestias que esta situación haya podido causarle.</p> <p>Nos hemos puesto en contacto con la responsable del personal de limpieza de la instalación para que comunique a su personal que tienen que respetar el horario indicado para la limpieza de los vestuarios.</p> <p>También queremos dejarle constancia de que dentro del horario delimitado para que procedan a realizar la limpieza de los vestuarios, ningún usuario puede vetarles el acceso a los mismos al personal de limpieza, aunque se encuentren en las duchas o en paños menores.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
3-3	18-3	15	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Buenos días,</p> <p>Quiero poner una reclamación. Una amiga y yo misma nos desapuntamos de Aquabike porque empezó a dar Jose las clases.... Este mes hemos vuelto, porque en la pagina web pone que dan [REDACTED] y [REDACTED] de nuevo las clases. Pero este martes día 1 de Marzo cual fue nuestra sorpresa que estaba Jose dando la clase de las 21:00.....</p> <p>Por un lado, tenéis mal los datos de la pagina web, y por otro, y el mas importante... os habéis cargado el grupo de aquabike poniendo a Jose de profesor, porque entiendo que sois conscientes de que nos hemos desapuntado todos por su manera de dar las clases.... Esto es una opinión generalizada, no es solo nuestra, y creo que deberíais tomar medidas...</p> <p>En espera de una respuesta, Un saludo [REDACTED]</p>	<p>Le agradecemos la confianza que nos demuestra en su queja del 03/03/2016, nos será de gran ayuda para mejorar nuestro servicio.</p> <p>Respecto a la información de la web, le pedimos disculpas de antemano. Es cierto que los datos no estaban actualizados. Le Informamos de que hemos procedido a modificarlos.</p> <p>En cuanto a su queja del trabajador, se va a tomar debida cuenta de ello y se intentará buscar una solucion lo más acorde posible para todas las partes implicadas.</p> <p>Atentamente,</p>	WEB	036

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
8-3	18-3	10	LANDAKO II GENERAL			X			Se queja con bastante indignación que no haya opción en spin bike de alguna cuota para los que quieran ir todos los días a spin bike y tener la misma preferencia que los apuntados sólo en spin bike. Para poder ir con asiduidad a las clases de spinbike, está apuntada en multiactividad y todos los días se encuentra con la incertidumbre de si tendrá bici o no. Se ha quedado 6 veces fuera. A ella sólo le interesa ir a las clases de spin bike y solicita que exista alguna opción libre de spin bike sin las limitaciones de preferencia de la multiactividad.	<p>En respuesta a su queja del 8/03/2016 sobre la actividad de Spin Bike, le informamos de los siguiente:</p> <p>La flexibilidad horaria total de esta actividad esta en marcha desde abril del 2015. Hasta hace poco tiempo no habíamos tenido constancia de que hubiese ningún problema en esta actividad. Es cierto que durante este año 2016, se han producido varias quejas sobre este tema y es por ello que actualmente se están tomando medidas para poder solucionarlo:</p> <p>Una de estas medidas es la adquisición de nuevas bicicletas, ya que las actuales, debido a su uso, están dando muchos problemas. Llegando incluso a tener que retirar varias bicicletas por su imposibilidad de reparación. Esta medida está en marcha, pero no va a ser una solución inmediata por su complejidad.</p> <p>Otra medida que se esta tomando es la mejora del control de accesos. La cual, consideramos que se debería ajustar más si cabe a las prioridades actuales.</p> <p>Para terminar, le informamos de que se están valorando otras opciones de modalidades diferentes a la actual, posibilitando un mayor número de entradas.</p> <p>Le agradecemos la confianza que nos demuestra, ya que nos será de gran ayuda para</p> <p>Reciba un cordial saludo,</p>	036	036
10-3	10-3	0	LANDAKO II VESTUARIOS					X	<p>Emakumezkoen aldagelan lehorgailu bat kendu egin dute eta bere ordez indarra ez duen beste lehorgailu mota jarri dute. Orain indarra duen lehorgailu bakarra dago eta horman oso altua kokatuta dago, kendu dutena altura egokia zuen.</p> <p>Dakizuenez jende asko elkartzen gara aldagelan eta gehienetan lehorgailuak erabiltzeko ilarak sortzen ditugu gutxi daudelako.</p> <p>Lehen zegoen lehorgailua berreskuratzea eskatzen dut eta ahal bada horrelako beste bat gehiago jartzea.</p>	<p>Arratsalde on:</p> <p>Eskertzen dugu egiten diguzun iradokizuna beroni esker Durango Kirolakek eskaintzen dituen zerbitzuak hobetzen laguntzen digulako.</p> <p>Aspalditik lehorgailuekin dauzkagun arazo biri aurre egiteko aldatu ditugu lehorgailuak Batetik, entxufeak bete, magnetotermikoek gehiago salto egin ez dezaten. Bestetik, aldageletan jende asko elkartzen bada, iladak ekiditeko, lehorgailuen kopurua bikozteko dugu helburu.</p> <p>Kokatuta dauden altueraren gainean, berriro aztertuko dugu erabiltzaileentzako egokiena izan daitekeen kokapena.</p> <p>Agurrak.</p>	WEB	008

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P.STRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
10-3	11-3	1	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Por la presente tengo a bien poner una QUEJA, como usuario de multi-actividad. Y esto es debido al sistema que se lleva en las clases de spinning. No entiendo por que debe tener prioridad una abonado de spinning sobre uno de multiactividad. Estos ultimos tienen una cuota mucho mas cara y por eso se paga. Busquen una formula que funcione. Esta no es proporcional, NI JUSTA.</p>	<p>Buenos días:</p> <p>En el momento que la persona usuaria se da de alta en el abono multiactividad, tiene que ser consciente de que la prioridad de acceso la tienen los/as usuarios/as apuntados a esa actividad. Dicha prioridad se mantiene en todas las actividades. El abono Multiactividad obviamente tiene un costo superior al de cualquier actividad mensual, pero hay que tener en cuenta que da derecho al uso practicamente de todas las actividades y acceso a la piscina, rocódromo y sala fitness.</p> <p>Para intentar paliar el malestar ocasionado entre las personas usuarias que se han quedado fuera de alguna clase de spinbike, se ha decidido ofertar un horario nuevo, los viernes a las 18:00 horas. Dicho horario se mantendrá en marcha siempre y cuando exista un mínimo de asistencia al mismo, como pueden ser los meses de mayor frío.</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación hay podido causarle.</p>	WEB	016
10-3	10-3	0	LANDAKO II VESTUARIOS					X	<p>Hoy a la mañana, ha habido 3 quejas de usuarias que no le ha gustado el cambio que se ha hecho con los secadores en el vestuario nº 3. Se quejan de que no tienen suficiente potencia y de que están muy altos colocados.</p>	<p>Ante la sobrecarga de la instalación eléctrica, y el consiguiente deterioro de la misma, debido al continuo enchufado de secadores particulares en los enchufes libres de los vestuarios, se está procediendo al anulado de los mismos.</p> <p>Provisionalmente se han tapado para evitar su uso antes de su total desaparición.</p> <p>A fin de intentar satisfacer a todos los usuarios se están probando dos alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mantener el secador fijo existente, dos por vestuario (actualmente en los vestuarios de arriba). -Ampliar el número de secadores por vestuario a costa de reducir ligeramente su potencia (lo que se ha llevado a cabo en los vestuarios de abajo). <p>Teniendo en cuenta que el volumen de usuarios por vestuario es diferente a lo largo del día, agradecemos vuestra colaboración indicandonos cual de las dos alternativas os parece mas adecuada."</p>	036	016

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P.STRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
12-3	16-3	4	LANDAKO II VESTUARIOS					X	<p>ez nago batere ados ilelehorgailuen aldaketaz. Lehengoak oso ondo funtzionatzen zuten eta potentzia handia zeukaten. Berriekin denpora pilo bat behar dugu bakoitzak eta honen ondorioz kaos bat sortzen da emakumeen aldageletan. Mesedez ez da posible berriro ipintzea lehen zeudenak (bi aldagela bakoitzean)nahi ditugunentzat?Nire eskaera kontutan hartuko duzuelakoan mila esker.</p>	<p>Egun on:</p> <p>"Aldageletako entxufe libreetan norberaren lehorgailuak entxufatzeagatik instalazio elektrikoaren gainkarga ematen da eta horren ondorioz bere hondatzea. Entxufeak erabil ez daitezten beraien behin-behineko estalketa egitea erabaki da behin betirako desagertu aurretik.</p> <p>Alternatiba bi probatzen ari gara erabiltzaile guztiak asebate nahian:</p> <p>"Dagoen lehorgailu finkoa mantentzea, bi aldagela bakoitzeko (momentuz goiko aldageletan daudenak).</p> <p>"Aldagela bakoitzeko lehorgailu kopurua handitzea, hauen indarra pixkat gutxituz (beheko aldageletan egin dena).</p> <p>Egunean zehar dagoen erabiltzaile bolumen ezberdina kontutan izanda, zuen laguntza eskertuko genuke 2 aukeretatik gustokoena zein den adieraziko bazenigute."</p> <p>Agurrak</p> <p>Durango kirolak</p>	WEB	008

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
14-3	16-3	2	LANDAKO II VESTUARIOS					X	Desde el viernes 11/3/2016 hasta el domingo 13/03/2016, el fin de semana. Ha habido 12 quejas verbales sobre la baja potencia de los secadores nuevos. Alguno ha comentado también que el pulsador es incómodo y que están muy altos colocados.	<p>Ante la sobrecarga de la instalación eléctrica, y el consiguiente deterioro de la misma, debido al continuo enchufado de secadores particulares en los enchufes libres de los vestuarios, se está procediendo al anulado de los mismos. Provisionalmente se han tapado para evitar su uso antes de su total desaparición.</p> <p>A fin de intentar satisfacer a todos los usuarios se estan probando dos alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mantener el secador fijo existente, dos por vestuario (actualmente en los vestuarios de arriba). -Ampliar el número de secadores por vestuario a costa de reducir ligeramente su potencia (lo que se ha llevado a cabo en los vestuarios de abajo). <p>Teniendo en cuenta que el volumen de usuarios por vestuario es diferente a lo largo del día, agradecemos vuestra colaboración indicandonos cual de las dos alternativas os parece mas adecuada."</p>	011	016

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P.STRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
15-3	16-3	1	LANDAKO II VESTUARIOS					X	<p>Nesken komunetan entxufe guztiak tapatu dituzte (aldageletan). Ez dut sentzuzkoa ikusten. 2 "sekadore" bakarrik daudelako eta pertsona askok etxetik ekartzen duelako norberaren "sekadorea". Orain ezin da inon entxufatu eta askotan ilara handiak egiten dira.</p> <p>Arazoari soluzio bat ematea eskatzen dut.</p>	<p>Egun on:</p> <p>"Aldageletako entxufe libreetan norberaren lehorgailuak entxufatzeagatik instalazio elektrikoaren gainkarga ematen da eta horren ondorioz bere hondatzea. Entxufeak erabil ez daitezen beraien behin-behineko estalketa egitea erabaki da behin betirako desagertu aurretik.</p> <p>Alternatiba bi probatzen ari gara erabiltzaile guztiak asebate nahian:</p> <p>"Dagoen lehorgailu finkoa mantentzea, bi aldagela bakoitzeko (momentuz goiko aldageletan daudenak).</p> <p>"Aldagela bakoitzeko lehorgailu kopurua handitzea, hauen indarra pixkat gutxituz (beheko aldageletan egin dena).</p> <p>Egunean zehar dagoen erabiltzaile bolumen ezberdina kontutan izanda, zuen laguntza eskertuko genuke 2 aukeretatik gustokoena zein den adieraziko bazenigute."</p> <p>Agurrak</p> <p>Durango kirolak</p>	016	008
19-3	19-3	0	LANDAKO II GENERAL					X	<p>estoy cansado de ir a poner la ropa en la taquilla y tener que abrir 50taquillas para encontrar una vacia,me parece que es obligatorio el uso del canadado no?se ponia hacer incapie en el cumplimiento de poner candado si no quitar los carteles ya que no se cumple la norma</p>	<p>respuesta: Tendremos en cuenta su queja e intentaremos concienciar a las personas usuarias del correcto uso de las taquillas, mediante campañas</p>	WEB	

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
21-3	24-3	3	ARRIPAUSUETA			X			<p>Hola</p> <p>En principio no estoy muy seguro de que las quejas haya que ponerlas aquí pero espero que si no es así me podáis contestar diciéndome donde las puedo exponer.</p> <p>Llevamos una temporada (más o menos 3 meses), en la que una cuadrilla de amigos nos juntamos para jugar a padel en las instalaciones municipales, sin que haya habido ningún problema, pero hoy que justamente habíamos cojido las dos pistas de 15:30 horas a 17:00 horas por lo cual estábamos más gente nos hemos encontrado que a medio metro de las pistas teníamos 2 o 3 martillos percutores trabajando a pleno rendimiento ocasionando un ruido insoportable en dicha hora y media y si esto no fuera poco cada rato también se usaba una rotaflex en la que todo el polvo que salía iba derecho al una de las pistas.</p> <p>Nosotros entendemos que las mejoras a realizar serán necesarias pero no se nos podía haber informado ya que la reserva estaba hecha desde la semana pasada y haber llegado a un acuerdo? ?, os aseguro que los partidos de padel de hoy han sido una auténtica locura.</p> <p>Un saludo</p>	<p>Hola. Nuestra intención a la hora de mantener las pistas abiertas ha sido ofrecer el servicio el mayor tiempo posible. Tomamos nota para dar una mejor información en lo sucesivo. Rogamos disculpe las molestias.</p> <p>Un saludo</p>	WEB	040
22-3	24-3	2	ARRIPAUSUETA			X			<p>Quiero presenta una queja dado que hoy teníamos alquilada la pista numero 4 de 14,30 a 15,30 horas y debido al ruido de las obras, ha sido imposible poder entrenar, ya que no podíamos comunicarnos y el ruido era insoportable.</p> <p>Por todo ello, solicito que se devuelva el importe del alquiler de la pista, ya que considero que hoy debería haber estado cerrada la pista de padel o en su defecto avisar de la incomodidad que las obras iban a suponer. De haberlo sabido no hubieramos jugado.</p> <p>Agradeciendo su colaboracio, un saludo</p>	<p>Hola. Nuestra intención a la hora de mantener las pistas abiertas ha sido ofrecer el servicio el mayor tiempo posible. Tomamos nota para dar una mejor información en lo sucesivo. Rogamos disculpe las molestias.</p> <p>Un saludo</p>	WEB	040
22-3	22-3	0	LANDAKO II GENERAL					X	<p>Buenas me pongo en contacto con ustedes para poner una queja. Se trata del pasillo previo a la piscina el cual está resbaladizo y me he caído. Haciéndome un daño terrible espero que busquen una solución antes de que acabe en lesiones mayores gracias</p>	<p>Gracias por el aviso. Trasladaremos su queja al responsable para que se tomen las medidas oportunas.</p>	040	040

KEXAK / QUEJAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
22-3	22-3	0	ARRIPAUSUETA			X			<p>Quiero presentar una queja relativa a la imposibilidad de seguir entrenando al mediodía en las pistas de padel.</p> <p>Somos un grupo de personas socias de Fair Play durando padel kluba, que entrenamos los martes y/o miercoles de 14,30a 15,30 horas en las instalaciones municipales. La persona q nos entrena es tambien miembro de este club y juega con nosotr@s con el fin de entrenarnos para diferentes competiciones incluida la liga bizkaina. Se le ha invitado a dejar de venir por las pistas.</p> <p>Mientras no haya en ese horario clases municipales de padel, seguiremos reservando pistas en ese horario e invitando a esta persona para seguir entrenando. Respecto al carro de bolas que llevamos para entrenar, quiero decir que hay mas gente que lo lleva los fines de semana y no han recibido queja alguna por usarlo. Dado que este hecho no infringe la normativa de uso de las instalaciones, lo seguiremos haciendo mientras no haya otra oferta docente en ese mismo horario.</p> <p>Agradeciendo su colaboracion, un saludo</p>	HE QUEDADO CON ELLA, EL LUNES A LAS 15.30 IÑAKI	WEB	
23-3	24-3	1	ARRIPAUSUETA	X					<p>Pese a que según las indicaciones de los carteles que se colocaron en las pistas de padel, las obras se iban a iniciar el día de 23 de marzo, ayer, 22 de marzo, en horario de 14:30 a 15:30 las obras estaban ya en marcha y el ruido en las pistas y el mal acceso, hacía impracticable el deporte, por lo que</p> <p>SOLICITO</p> <p>La devolución de la cantidad abonada por el alquiler de las pistas de ese día a la persona que la reservó.</p>	<p>Nuestra intención a la hora de mantener las pistas abiertas ha sido ofrecer el servicio el mayor tiempo posible. Tomamos nota para dar una mejor información en lo sucesivo. Rogamos disculpe las molestias.</p> <p>Un saludo</p>	WEB	040
23-3	23-3	0	ARRIPAUSUETA			X			<p>En mi condición de jugadora de la liga Bizkaina de padel, dado que Durango Kirolak no ofrece la posibilidad de recibir clases de padel en horario de 14:30 a 15:30, un compañero de club con mayor nivel padelístico, se ofreció a ayudarnos en nuestro perfeccionamiento técnico en este horario, un día a la semana.</p> <p>¿ Cual es el problema para que se nos impida continuar haciéndolo a partir del próximo mes de abril?</p>	HE QUEDADO CON ELLA, EL LUNES A LAS 15.30 IÑAKI	WEB	
Promedio		7		5	1	14	0	13	33	33		

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	KONTSULTA / CONSULTA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
1-2	2-2	1	LANDAKO II GENERAL	X					<p>Hola,</p> <p>en Octubre del 2014 me apunte para realizar un curso de Zumba durante un mes, cuando me apunte creía que era solamente el pago de un mes, por lo tanto no me desapunte después de ir este mes. Hasta hace poco no me he dado cuenta de que me han ido cobrando estas clases hasta el mes pasado, Enero del 2016 que me despunte.</p> <p>Dado que no he ido a ninguna clase durante el 2015, me gustaría saber como podría recuperar este dinero.</p> <p>Para poder entrar en el polideportivo hay que hacerlo con la huella dactilar, supongo que se podrá ver de alguna manera que no he entrado a realizar este curso de Zumba.</p> <p>Esperando una respuesta, atentamente</p> <p>██████████</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>Según el "Reglamento general de personas usuarias y normativa de uso de las instalaciones deportivas", publicado en el BOB el 12 de marzo del 2013, como indica en el apartado 2.1. De las cuotas e inscripciones de las personas abonadas, cursos, alquileres y actividades, punto 5. Los abonos y las actividades domiciliadas se renovarán de forma automática salvo que el/la titular realice la baja antes del 26 del mes anterior, a través de internet o en la máquina vending habilitada al efecto.</p> <p>El hecho de que no haya acudido a ninguna de las clases no le da derecho a que se le devuelva el importe del curso, ya que no es por causa imputable a Durango Kirolak.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak.</p>	WEB	016
3-2	12-2	9	LANDAKO II GENERAL					X	<p>Aupa El informe de lo que paso en la cafeteria es que no paso nada. Si comente a una señora que el merendero" estaba al lado del rio" pero en ningun momento de malas formas , ni malos modos y menos diciendo tacos delante de menores. El video si quereis vosotros lo teneis para verlo.</p> <p>No entiendo la intencion de la carta aparte de la de insultarme y faltame al respeto. Y ante las amenazas de volver y dar problemas , quisiera saber como debo actuar y cuales son las normas de utilización del espacio abierto como cafeteria.</p> <p>En el resto del edificio estan claras.</p> <p>Sin mas esperando la informacion y poniendome a disposicion para cualquier duda consulta o aclaracion.</p> <p>Atentamente ARRI-KAFETEGIA</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Dentro de los valores que transmite Durango Kirolak están la corrección en el trato y los buenos modales hacia nuestros usuarios/as, por lo que le pedimos encarecidamente que el servicio que se ofrezca desde el bar siga las mismas directrices.</p> <p>El servicio que ofrece Durango Kirolak con el espacio de la cafeteria es otro más de los servicios que pueden usar las personas usuarias que acuden a nuestras instalaciones, por lo que se considera que no es obligatorio el consumo de productos del mismo para hacer uso de dicho espacio.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	KONTSULTA / CONSULTA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
10-2	12-2	2	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Estimados responsables de Durango Kirolak: quisiera saber si ya han valorado la posibilidad de apuntarme a aquagym los martes además de los viernes que es mi día actual</p> <p>Un saludo</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Se ha procedido a estudiar la opción que usted nos comenta de poder flexibilizar los días de acceso a las actividades de aquagym y aquabike, pero técnicamente a día de hoy no es posible. En otra actividad, como es el caso de spinbike sí es posible ya que las personas usuarias acceden únicamente a esa actividad, pero en el caso de la zona de las piscinas es más complicado el control debido a que hay personas que a parte de estar apuntadas en actividades acuáticas también son abonadas a la piscina.</p> <p>Seguiremos intentando buscar una solución a lo que usted nos plantea.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	008	016
16-2	17-2	1	LANDAKO II GENERAL	X					<p>Buenas tardes,</p> <p>Me dirijo a ustedes en relación de un email recibido donde se ratificaba el abono por su parte del pago efectuado en el mes de Febrero para la cuota fitness (31eur). En ese email se me pedían mis datos bancarios para que ustedes efectuen el ingreso los cuales les facilito a continuación:</p> <p>[REDACTED]</p> <p>Adjunto como comprobante también el escrito recibido por ustedes:</p> <p>"Por parte de Durango Kirolak cabe reconocer que se demoró a la hora de proceder a comunicarle que su actuación iba a tener unas consecuencias en cuanto al uso y disfrute de las instalaciones, por lo que procederemos a devolverle el importe de 31€ que abonó por la actividad de Fitness para el mes de febrero"</p> <p>Agradecería que me avisaran cuando efectuen el pago de manera que yo a su vez pueda abonar el importe de la sanción impuesta por parte de Durango kirolak sobre la resolución recibida.</p> <p>Gracias</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Se ha procedido a realizarle el abono de los 31€ correspondientes al recibo de la sala fitness del mes de febrero.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KONTSULTA / CONSULTA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
27-2	27-2	0	LANDAKO II GENERAL			X			Hola, quisiera saber si es posible el cambiar una actividad, pensaba darme de baja en HIT y darme de alta en SPIN BIKE, pero se me ha pasado el plazo para darme de baja en HIT y ya me han cobrado la cuota de Marzo, se puede hacer algo, la cuota de spin bike 9 días es del mismo importe. agradeciendo su colaboración se despide con un cordial saludo Inaki	Kaixo: Hemos procedido al cambio del curso de HIIT al de spinbike (9 sesiones) para el mes de marzo como nos ha solicitado al ser el mismo importe. Un saludo	WEB	040
8-3	11-3	3	LANDAKO II GENERAL					X	Hola, he intentado responder a vuestro mensaje pero no se puede. Deciros q el recibo se devolvió porque el día 24 o 25 de febrero curse una baja de mi cuota se spinning y de la de mi marido. Por no se q motivo, la de T se curso bien pero la mía, al ir al banco el día 3 de marzo, me di cuenta de que no se había hecho ya que se me habían cobrado los 23€. Saludos, [Redacted]	Buenos días: No entendemos el motivo por el que no se gestionó correctamente su baja. Aún así aceptamos la devolución de su recibo, pero queremos recordarle que si le vuelve a ocurrir alguna situación similar, lo correcto es que se ponga en contacto vía telefónica, whatsapp, correo electrónico con DK para que tengamos constancia de lo ocurrido y procedamos al respecto. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016
8-3	8-3	0	LANDAKO II GENERAL			X			Cumplo 65 años .que ventajas tendre en lo sucesivo?Que debo hacer?Fecha cumpleaños 10-03.2016	Las personas empadronadas en Durango, en el año en el que cumplen los 65 años de edad, tienen descuento en las siguientes actividades: abonos de la piscina, fitness, multiactividad y en las actividades de yoga y gimnasia de mantenimiento. Estos descuentos conllevan una reducción en el horario de acceso. Puede solicitar información más detallada en las recepciones de Landako I y II, por teléfono 946030031 y en la web: www.durangokirolak.net Atentamente,	WEB	036
22-3	4-4	13	TABIRA PISCINAS		X				Kaixo, Mi consulta, es para saber como se realiza la contratacion de los socorristas de las piscinas para la temporada de verano. Si se tramita por el lmdac, por Lanbide, fechas aproximadas, donde se publica, etc.. Eskerrik asko.	Buenas tardes: La contratación de los/las socorristas de verano, se realiza mediante una bolsa de trabajo que se realizará en fechas próximas. Se publicará en el BOB, en la página del ayuntamiento de Durango y en la propia web de Durango Kirolak. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-01-16 AL 31-03-16

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KONTSULTA / CONSULTA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
25-3	29-3	4	LANDAKO II GENERAL				x		<p>Hola,</p> <p>Creo que las fechas en las que la instalación estará cerrada que se incluyen en la sección Sala Fitness no son correctas. Parece que se corresponden con las de algún año anterior y dan lugar a equívoco.</p> <p>Atentamente,</p> <p>■</p>	<p>Hola:</p> <p>Como dice, las fechas en la sección Sala Fitness estaban equivocadas. Hemos procedido a modificarlas. Le agradecemos la información que nos ha remitido. Un saludo.</p> <p>Durango Kirolak</p>	WEB	040
Promedio		4		2	1	3	2	1	9	9		

<15 días 100.00%

9