

**IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA / FECHA	DATA / FECHA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
20-4	20-4	0	LANDAKO II VESTUARIOS					X	Sugerencia. Puesto que abajo ya hay vestuario de chicos... pq no se utilizan los dos enanos de arriba para chicas. Gastos cero. Cambiar la placa de la puerta.	Se le responde por Whatsapp. Buenos días. Agradecemos su sugerencia, pero en principio no es viable llevarla a cabo debido a que el volumen de usuarios masculinos es superior al femenino y se considera que el reparto actual es más equitativo. Por otro lado es imprescindible que en la planta superior exista vestuario para ambos sexos, debido a la distribución de las diferentes salas y actividades que se imparten en la instalación. Saludos.	016	016
21-4	22-4	1	LANDAKO II GENERAL			X			Estaría bien que se empezaran a dar clases de jumping. Tendría éxito.	Buenos días, 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. La misma será estudiada por el proceso de servicios. Saludos	WEB	016
21-4	22-4	1	LANDAKO II GENERAL			X			Cabe la posibilidad que en periodo de vacaciones escolares, durante la clase de spinning/body...se pondría un monitor para quedarse con los hijos de los usuarios, para q éstos no dejen su actividad deportiva . Gracias	Buenos días. En principio, Durango Kirolak no se plantea el ofrecer este tipo de servicio ya que habría que valorar diferentes factores para que el mismo funcionase (horarios, instalación, coste...). Se considera que el Ayuntamiento de Durango ofrece una variedad de actividades para que los niños/as del municipio puedan realizar actividades durante la temporada estival (horarios tanto de mañana como de tarde). Aún así agradecemos su sugerencia y quedará registrada para valorar su viabilidad. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016
24-4	27-4	3	LANDAKO II GENERAL			X			Curso perfeccionamiento de piscina en verano para niños de 12 años para segunda quincena de julio y agosto.	Buenas tardes: La oferta actual de los cursos de natación obedece a la demanda de niños/as que durante el año no pueden acudir a los cursos y los que se ofertan en verano les permite iniciarse en el medio acuático. En verano se prioriza este colectivo y por experiencia de años anteriores está probado que se cubren la mayoría de las plazas. En estos momentos no es posible aumentar la oferta, no obstante se tendrá en cuenta. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016
24-4	29-4	5	PADEL			X			Saludos, Posibilidad de poner clase de padel lunes y miércoles a las 10:30.(de cara al curso que viene , a partir de septiembre ) De momento estaríamos interesados : Mari [REDACTED] Arrate [REDACTED] Salomé Yolanda [REDACTED]	Buenas tardes: Comunicarle que se ha decidido ofertar el nuevo horario de Padel que nos han solicitado. Dicho horario de lunes y miércoles a las 11:30 comenzaría en el mes de septiembre, siempre y cuando habría un cupo suficiente de personas inscritas. El plazo de inscripción se abrirá a partir del 26 de junio. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016

**IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA / FECHA	DATA / FECHA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
9-5	23-5	14	LANDAKO I					X	Como usuario del servicio de masajes en el polideportivo, me parece que debería estar mucho mejor señalado el lugar donde se dan. No existe ningún cartel o indicación de su ubicación. Eskerrik asko!!	Buenos días: 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. Tomamos debida nota de la misma, para que se tomen las medidas oportunas y se indique la ubicación del servicio de masaje. Saludos, Durango Kirolak	WEB	
18-5	26-5	8	PADEL					X	Padel ikastaroan nago, eta instalazioak hobetzeko aukerak daudela uste dut. Lehenengo: eguzkia dagoenean ezin daiteke jolastu. Ez da ezer ikusten. Batez ere bietako baten (rugbyko aldageletatik hurbilen dagoena). Uste dut zeozer jarri daitekeela bi teilatuen artean, bertatik sartzen da eta eguzkia 19'00 aldera (udan). Bigarren: pistak goikaldean dituzten sareak pistetako hormetara itsatzia egongo baziren (sareen bekaldeetik), pelotan eziren kanpora joango. Eskerrikasko	Egun on: Eskerrik asko egiten diguzun iradokizunagatik beroni esker Durango Kirolakek eskaintzen dituen zerbitzuak hobetu ahal baititu. Aipatutako arazoak banan banan aztertuko ditugu ea konponbide onenak eman diezazkiokegun. Agurrak.	WEB	008
7-6	9-6	2	LANDAKO II GENERAL					X	mi sugerencia es para que en agosto las piscinas cubiertas de landako se abran a las 8 de la mañana como el resto del año. gracias	Buenas tardes. Agradecemos su sugerencia ya que la misma nos ayuda a mejorar en la medida de lo posible el servicio que Durango Kirolak presta a la ciudadanía, pero lamentamos comunicarle que su petición no va a poder ser llevada adelante en esta temporada. La misma será trasladada a quien corresponda para que sea estudiada para próximas ocasiones. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016
7-6	14-6	7	LANDAKO II PISCINAS			X			Egun on Umeen igeriketa ikastaroetarako plazarik ez dugunok lortu itxaron zerrenda beten egoteko aukera eskatzen dut. Nahiko normala da urtean zehar bajak egotea eta ez zait iruditzen egokia hilero galdetu beharra izatea ea plaza liberrik dagoen. Eskerrik asko eta zuen erantzunaren zai geratzen nahiz. Belen [REDACTED] Maddin [REDACTED] ama.	Egunon: Ez da posible itxarote zerrendarik sortzea, bajak eta altak web bitartez egiten direlako. Ez zara egon behar hilero galdetzen ia plaza liberrik dagoen, baizik eta hilaren 26 bakoitzean, web orrian goizeko 8:00 etan ikusteko aukera daukazu. Plazaren bat libretan bada, zuzenean alta eman ahal duzu. Agurrak, Durango Kirolak	WEB	016
7-6	14-6	7	TABIRA PISCINAS					X	El horario de cierre de la piscina me parece demasiado temprano. Quizás a finales de Agosto sea suficiente por que recorta mucho el día pero en Junio y Julio debería de ser por lo menos hasta las 9 (como era antes)	Buenos días: 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. La misma será trasladada al proceso que corresponda para que sea estudiada. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016

**IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA / FECHA	DATA / FECHA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
9-6	17-6	8	LANDAKO I			X			En nombre de varias niñas (██████████...) que el curso 2016/17 no podrían seguir en aerobio txiki (lunes y miércoles de 17 a 17:45), se solicita poder formar otro nuevo grupo los martes y jueves en ese mismo horario. Así, también se daría más opciones a otr@s niñ@s para poder realizar esta actividad tan interesante. Gracias de antemano y un saludo	Buenos días: Agradecemos su sugerencia ya que en lo medida de lo posible nos ayuda a mejorar los servicios que Durango kirolak presta a la ciudadanía. En primer lugar haremos una valoración de la ocupación en el horario existente en septiembre y estudiaremos la posibilidad de ampliar nuestra oferta con más horarios para octubre. Un saludo.	WEB	008
14-6	14-6	0	LANDAKO II PISCINAS			X			Sugerencia: viendo como se han completado los cursos del 2009/2010 de un día (viernes), sugiero plantear la siguiente opción: cuando son cursos de 2 días, si se podría dejar alguna plaza para poder apuntarse solamente un día, esto es, si por ejemplo el curso es de L-X, dejar 3 plazas libres cada día para poder apuntarse solamente un día, o bien lunes o bien miércoles. Saludos y gracias, Rebeca ██████████	Buenos días: 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. La misma será trasladada al proceso correspondiente para que sea valorado. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016
15-6	15-6	0	LANDAKO II PISCINAS			X			Buenos días Tras el día que vivimos ayer, me gustaría proponer si fuera posible que en los cursos de natación para 6-7 años, haya mas oferta de un día semanal. Como se puede observar en las inscripciones, es lo que mas demanda tiene. Por otro lado, para próximos años, sugerir que visto que los servidores se bloquean con tanta gente conectada, se abran las inscripciones escalonadamente y no todas las edades a la vez. Con esto, se metería bastante menos gente al mismo tiempo.  Eskerrik asko,  Arantza	Buenos días: Agradecemos sus sugerencias ya que las mismas nos ayudan a mejorar en la medida de lo posible los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía. Las mismas serán trasladada al proceso de servicios para que valoren las posibilidades que usted nos plantea y sean tenidas en cuenta en sucesivas ocasiones. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016
Promedi		5		0	0	8	0	4	12	12		

&lt;15 dí: 100.00%

12

KEXAK / QUEJAS 01-04-16 AL 30-06-16												
DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Balabidea	Nork
15-4	21-4	6	PADEL					X	Queja porque no se encienden las luces de padel. Son las 7 de la tarde de un día oscuro y siguen apagadas.	Buenos días: La iluminación de la pista de padel está controlada por una célula de luminosidad ajustada a los luxes adecuados para la práctica del padel. 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	036	016
17-4	21-4	4	LANDAKO I					X	Buenas, la maquina lectora de huellas que da acceso al poli de Landakao a la zona de baloncesto y futbol sala, es muy lenta y le cuesta mucho leer las huellas, esto hace que la gente se amontone al querer entrar y si a esto le sumamos que los que salen deben hacerlo también por el torno, se forman unas colas enormes. Ideas, desde cambiar por una mas rápida o mejor añadir una mas hasta la mas económica que seria deja un hueco entre las vallas metálicas para que la gente salga por ese sitio en vez de los tornos, aunque esta ultima solo alibiaría a la gente que sale.  un saludo.	Buenos días: 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. Somos conscientes de la problemática que usted nos comunica sobre el control de accesos a las diferentes instalaciones. Comunicarle que se está trabajando para mejorar los accesos a los polideportivos (lector de huella, conexión internet...). Gracias por su sugerencia, la misma será tenida en cuenta. Saludos, Durango Kirolak.	WEB	016
26-4	27-4	1					X	Buenas tardes. He intentado renovar mi curso de padel con German los lunes y miercoles por la tarde. Como la aplicacion con domiciliacion bancaria no me funcionaba he estado renovando cada mes. Hoy estaba haciendo la reserva quedando una plaza libre en mi habitual horario de lunes y miercoles de 18.30 a 19.30 cuando me ha dado varios errores y al final me marca sin plazas libres. Me gustaria resolver esta situacion pues mi intencion es continuar durante un año completo. Me pueden decir como cerrar este tema definitivamente.  Alberto [REDACTED]	En estos momento hay una plaza disponible los lunes y miércoles en horario de 18:30. Usted no nos ha facilitado su número de cuenta para poder domiciliar los recibos. Por tanto, para poder reserva esa única plaza, debe hacerlo lo antes posible desde la web, abonando el curso con tarjeta de crédito o desde la máquina que tenemos en el hall de Landako II, en metálico o con tarjeta. En todos caso, Durango Kirolak recomienda domiciliar los cursos para evitar el que pueda llegar a perder la plaza, sobretodo en los cursos que habitualmente están completos, como es el caso de padel.  Atentamente	WEB	036	

**KEXAK / QUEJAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
27-4	27-4	0					x		<p>Buenos días, Hace unos días di de baja a mi hija [REDACTED] del curso de la piscina, pero me acaba de llegar el cobro de dicho curso. Agradecería que lo revisasen ya que si la baja es dada antes del 25 del mes, no se nos debería haber cargado este importe.</p> <p>Un saludo</p>	<p>Buenos días, Si la baja esta realizada antes del día 26, no debería haberle efectuado el cobro. No nos consta que se haya realizado ninguna baja registrada en con el usuario de Laia Heredia. Si es así, por favor remitanos justificante de baja y se le hará la devolución pertinente.</p> <p>Un saludo,</p>	WEB	036
28-4	29-4	1	PADEL					x	<p>Se queja del estado de las pelotas de padel y la falta de ellas.</p>	<p>Buenos días: La empresa que gestiona la impartición de los cursos de padel decide la marca de pelotas a utilizar ya que en otras instalaciones gestionadas por ellos (Getxo, Santurce, Gobela), también las utilizan y no han 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 su queja será trasladada a la empresa de servicios para que nos comuniquen cual es el estado del material con el que imparten los cursos.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	008	016
16-5	19-5	3	LANDAKO I					x	<p>Los sábados por las mañanas nos dejan sólo un vestuario para las chicas. Hemos llegado a estar 20 personas para ducharnos... Encima de 5 duchas 1 echa poquísima agua, y lleva así todo el curso. Se ha dicho en recepción varias veces y sigue igual.</p>	<p>Buenas tardes: lo normal sería que contaran con dos vestuarios de mujeres, aunque puntualmente puede suceder que no sea así. Procuraremos en la medida de lo posible que en adelante no ocurra nuevamente. En cuanto a la ducha averiada, se mirará y arreglará por el personal de mantenimiento.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016
16-5	26-5	10	PADEL					x	<p>Por las tardes en los meses de primavera verano entre las 18 y 20 horas el sol no permite jugar en condiciones. No se llega a ver la bola. Reclamado tambien a través del profesor [REDACTED].</p>	<p>Buenos días: Agradecemos su sugerencia, la cual nos ayuda a mejorar los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía. Teniendo en cuenta que las canchas de padel son pistas exteriores, somos conscientes de que se dan muchos contrastes de luminosidad asi como niveles de luminosidad diferentes por muchos motivos: iluminación diferente en distintas horas del día y zonas de la pista, motivos climáticos, orientación solar, etc... No obstante, seguimos trabajando en mejorar el servicio en la medida de lo posible para la mejor práctica deportiva.</p> <p>Un saludo.</p>	WEB	008

**KEXAK / QUEJAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
18-5	18-5	0	LANDAKO II PISCINAS					X	Se queja de que el pasillo de las piscinas al vestuario resbala muchísimo. Sobre todo cuando se acumula mucha agua en el suelo y no lo retiran los de la limpieza a primeras horas de la mañana.	Es una queja reiterada y que ya conocemos, seguimos trabajando en ello para mejorar la resbalabilidad en las diferentes áreas de la piscina.	008	
19-5	26-5	7	PADEL					X	En alguna ocasión hemos tenido problemas con la luz en la pista de PADEL, la visibilidad no era suficiente, pero el sistema de detección es automático y parece que no se puede hacer nada.	Buenos días: Agradecemos su sugerencia, la cual nos ayuda a mejorar los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía. Teniendo en cuenta que las canchas de padel son pistas exteriores, somos conscientes de que se dan muchos contrastes de luminosidad así como niveles de luminosidad diferentes por muchos motivos: iluminación diferente en distintas horas del día y zonas de la pista, motivos climáticos, orientación solar, etc... No obstante, seguimos trabajando en mejorar el servicio en la medida de lo posible para la mejor práctica deportiva. Un saludo.	WEB	008
23-5	26-5	3	PADEL					X	Buenas... Me gustaría llamar la atención sobre la iluminación de las pistas de padel. Solemos jugar los viernes a las 19,00 horas y a esa hora no hay suficiente luz como para poder ver al bola en condiciones... Los sensores que detectan la luminosidad y dan la señal para que automáticamente se enciendan los focos no están en consonancia con las necesidades humanas. Y no encienden las luces cuando se necesitan. Además, si pedimos al personal que nos enciendan las luces nos dicen que son automáticas y que ellos no pueden encenderlas. Por lo tanto me gustaría que mirara un sistema para solventar este contratiempo... Como sugerencia podría ser el ajustar mejor al sensibilidad de los sensores y además posibilitar que el personal pueda encender las luces de forma manual para así poder corregir cualquier fallo del sistema automático.  Muchas gracias,  ion	Buenos días: Agradecemos su sugerencia, la cual nos ayuda a mejorar los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía. Teniendo en cuenta que las canchas de padel son pistas exteriores, somos conscientes de que se dan muchos contrastes de luminosidad así como niveles de luminosidad diferentes por muchos motivos: iluminación diferente en distintas horas del día y zonas de la pista, motivos climáticos, orientación solar, etc... No obstante, seguimos trabajando en mejorar el servicio en la medida de lo posible para la mejor práctica deportiva. Un saludo.	WEB	008

**KEXAK / QUEJAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
26-5	26-5	0	LANDAKO II PISCINAS				X		<p>Gure umeak udako igeriketa-ikastaroan parte hartzea nahi dugu. Horretarako, izena emateko urratsak jarraitu ditugu, hau da, umea erregistratu web gunean eta Durango Kirolak orrialde honetan ikastaroen kudeaketa atalean sartzen saiatu gara. Hiru ordenagailu desberdin erabili ditugu, baina erabat ezinezkoa izan zaigu ikastaroen kudeaketa atalean sartzera eta alta ematea. Hori dela eta, telefonoz ahalegindu gara horretarako sortutako app-n bitartez egiteko asmoz. Horrela ere ez dugu lortu. Bertara deitu dugu eta arazoa azaldu ostean, bertatik pasatzeko esan digute. Gure lan-ordutegia dela eta, ezinezkoa zaigu hori egitea. Uste dugu ez dela bidezkoa lan-ordutegia dela eta, ezin izatea gure umeak ikastaroan plaza lortu. Zuen orrialde horretan dauden arazoak konpontzea espero dugu.</p> <p>Kexa hau kontuan izango duzuelakoan gaude.</p> <p>Gure kezka da bitartean ikastaroa egiteko plaza barik geratuko dela</p>	<p>Arratsalde on:</p> <p>Sentitzen dugu zuen umeari izen emateko garaian izan dituzuen arazoengatik. Gure orrialdean arazorik dagoen frogara egin dugu eta gure ordenagailuetan, baita beste batzuetan ere, ondo dabilela ikusi ahal izan dugu. Edozein arazoengatik ezin baduzue izen ematea zuen kabuz burutu, gure Landako II-ko harrerako ordutegia asteleheneretik ostiralera 8:00etatik 21:00etara, larunbatetan 9:00etatik 14:00etara eta 16:00etatik 21:00etara eta igandeetan 9:00etatik 14:00etarako da, bertako makinan alta egiteko. Udako ikastaroetarako izen-emate epea maiatzaren 10ean hasi zen, hala ta guztiz ere oraindik leku libreak badaude.</p> <p>Agurrak.</p>	WEB	008
30-5	30-5	0	LANDAKO I			X			<p>Soy usuaria de zumba desde hace casi tres años, los sabados, dos horas. Cada vez que se hace un acto solidario, me quedo sin clases. Normalmente no me quejo, pues las abonadas tenemos acceso libre y la opción personal de ser solidarias. Pero el pasado sabado 28, no solo nos quedamos sin clase, si no que se nos exigió la cantidad de 3€ por cada hora de zumba. ¿Es una obligación ser solidario? ¿Algunos tenemos que serlo más que otros? ¿Se va a donar la parte proporcional de la cuota de las usuarias del sabado en solidaridad? No estoy en contra de las acciones para paliar situaciones de necesidad, todo lo contrario, pero no me parece que esta sea la formula adecuada.</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>Parece que se ha dado un malentendido porque nos habremos explicado mal o cualquier otra razón.</p> <p>Los/as usuarios/as de los cursos de zumba pueden acudir al marathon sin ningún problema diciendo que son usuarios/as de los sábados. El pago no es obligatorio en su caso, pudiendo pagar la voluntad que estimen en caso de que lo consideren oportuno. Sentimos las molestias ocasionadas por esta situación. Un saludo. Durango Kirolak.</p>	WEB	008
30-5	10-6	11	PADEL					X	<p>Recientemente he puesto una queja sobre las pistas de padel. El caso es que en ciertas horas el sol entra por un costado haciendo que los jugadores de un lado no vean nada con el deslumbramiento del sol.</p> <p>Recientemente han puesto en las pistas de la sociedad deportiva de Abadiño unas lonas que tienen publicidad de cafe baque. Entiendo que podría valorarse esta alternativa de modo que quizás la publicidad de esta lona sea mas que suficiente para sufragar la inversion.</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Agradecemos su sugerencia, la cual nos ayuda a mejorar los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía.</p> <p>Teniendo en cuenta que las canchas de padel son pistas exteriores, somos conscientes de que se dan muchos contrastes de luminosidad asi como niveles de luminosidad diferentes por muchos motivos: iluminación diferente en distintas horas del día y zonas de la pista, motivos climáticos, orientación solar, etc...</p> <p>No obstante, seguimos trabajando en mejorar el servicio en la medida de lo posible para la mejor práctica deportiva.</p> <p>Un saludo.</p>	WEB	008

**KEXAK / QUEJAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
30-5	30-5	0	LANDAKO II PISCINAS				X		<p>La información que se encuentra disponible tanto en la página web como en carteles en cuanto al curso de verano de aquafit es contradictoria. En el cuadro resumen de actividades únicamente se da la posibilidad de martes y jueves en horario de tarde de 19,40 - 20,15, mientras que en el calendario específico de la actividad se plantean muchos más días con diferentes horarios. Supongo que se trata de un error del cuadro resumen de actividades, ya que éste no permite completar los 9 días con el horario de tarde planteado. Me he apuntado al curso basándome en el calendario específico que plantea entre otros el horario de viernes de 19,40 - 20,15, que es el que me viene bien. Espero que me aclaréis cuál es el horario real planteado.</p> <p>Un saludo</p> <p>Ana</p>	<p>Buenos días:</p> <p>En el díptico de verano en el que se oferta las actividades de verano, los horarios de la actividad de Aquafit que aparecen detallados son los martes-jueves a las 19:40, los lunes -miércoles 08:15 y 09:15 y los viernes a las 09:15. Los horarios que se ofertan de cara a la temporada de verano, no son los mismos que durante el resto del curso.</p> <p>En breve se colocará en la página web el calendario de los días y horarios en los que se impartirá (Aquagym/aquabike, aquahiit).</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016
6-6	14-6	8	PADEL				X		<p>Durante este pasado fin de semana hemos disputado parte de la fase previa y debo indicar una queja que hemos tenido de un gran numero de jugadores, en los que me incluyo.</p> <p>Durante los partidos con los focos apagados, la luz es insuficiente, durante el partido se encienden y apagan las luces. Esto molesta al juego.</p> <p>En la medida de lo posible os rogaría dieses la orden al personal de mantenimiento de forzar el encendido de las luces durante los partidos o por lo menos cuando lo solicitemos.</p> <p>Eskerrik Asko</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Agradecemos su sugerencia, la cual nos ayuda a mejorar los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía.</p> <p>Teniendo en cuenta que las canchas de padel son pistas exteriores, somos conscientes de que se dan muchos contrastes de luminosidad asi como niveles de luminosidad diferentes por muchos motivos: iluminación diferente en distintas horas del día y zonas de la pista, motivos climáticos, orientación solar, etc...</p> <p>No obstante, seguimos trabajando en mejorar el servicio en la medida de lo posible para la mejor práctica deportiva.</p> <p>Un saludo.</p>	WEB	008
7-6	7-6	0	LANDAKO II PISCINAS				X		<p>Al realizar la matricula para cursos de natación infantiles, tras seleccionar el horario correspondiente y elegir pago domiciliado, aparecía el campo del número de cuenta vacío y me imposibilita introducir el número de cuenta. He probado en diferentes horarios y en todos sucedía lo mismo. Tenemos abono de piscina familiar domiciliado, me parece que se debería mejorar el sistema para que automáticamente aparezca el número de cuenta mediante el que se realiza el abono familiar, o en su defecto, en el momento de la matriculación permitiir introducir el número.</p> <p>Finalmente he tenido que acudir al polideportivo y realizar allí la matrícula, eso sí, en un horario diferente al que nos hubiera gustado.....</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación le haya podido producir, y lamentamos que haya tenido problemas a la hora de seleccionar el curso que le interesaba. En la situación que usted nos describe podía haber optado por realizar el pago con tarjeta en el momento que había conseguido la plaza que le interesaba y posteriormente ponerse en contacto con nosotros para domiciliar posteriores pagos.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016



**KEXAK / QUEJAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
7-6	14-6	7					X		<p>Hoy a las 10:00 de la mañana al intentar apuntar al niño al curso de natacion al elegir un curso con 6 plazas libres no me daba opcion de alta. Lo he vuelto a intentar de nuevo, solo quedaba una plaza, y he tenido el mismo problema, no me aparecia la opcion de alta en la pantalla. Consecuencia final: nos hemos quedado sin la plaza y tras dos llamadas telefonicas la unica solucion que me han dado ha sido que pusiera una reclamacion via mail. Ahora mirando el resto de los cursos lo que me aparecia a mi e la pantalla es lo que aparece cuando un curso esta completo pero a mi me aparecian plazas libres.</p> <p>Esperando alguna solucion,</p> <p>Un saludo</p> <p>Elena ██████████</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación le haya podido generar, pero el número de personas interesadas en apuntarse a los cursos de natación es superior al número de plazas que ofertamos y todas ellas intentan hacerlo a primera hora por lo que el servidor se ralentiza y no va a la velocidad que todos deseáramos.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016
13-6	14-6	1	LANDAKO II PISCINAS			X			<p>he intentado apuntar a mi hija de 3 años en los cursos de natación y las plazas se agotan en minutos; mirando el total me parecen muy pocas las plazas que se ofertan teniendo en cuenta que la otra opción que hay en durango es 3 veces más cara (1 vez/semana). además con 3 años es el único deporte que un niño puede practicar. a partir de 5-6 años la oferta es más variada pero con 3 años no hay más opciones luego entiendo que desde la oferta pública municipal debería haber más plazas porque evidentemente son insuficientes.</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Desde Durango Kirolak somos conscientes que las plazas que se ofertan no cubren las necesidades de toda la ciudadanía, pero nos vemos limitados a ofertar más plazas para los/as niños/as de tres años ya que también debemos de dar cabida a más edades y a otro tipo de actividades y clubs que también necesitan de las instalaciones municipales.</p> <p>Saludos, Durango kirolak</p>	WEB	016
14-6	15-6	1	LANDAKO II PISCINAS			X			<p>Egunon:</p> <p>Llevo desde las 10:15h intendo inscribir a ██████████ en el curso del viernes de natación de 18:20-19h. Cuando he pulsado quedaban 7 plazas.</p> <p>Han pasado más de casi 15 minutos y la aplicación sigue en espera.</p> <p>Adjunto pantallazo</p> <p>Por favor mirar como solucionarlo</p> <p>Eskerrik asko</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación le haya podido ocasionar.</p> <p>El horario de apertura de las inscripciones se abrió a las 10:00 horas y al de media hora se habían agotado las plazas de los viernes. El motivo por el que la aplicación le dejaba en espera era debido a que había más personas interesadas en esos horarios que el número de plazas que se ofertaban. El sistema estaba colapsado debido al gran número de personas que estaban intentando dar de alta a sus hijos/as en los diferentes horarios.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	038	016

**KEXAK / QUEJAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
14-6	14-6	0	LANDAKO II PISCINAS			X			<p>Llevo desde las 10:00 intentando inscribirle en natación, me parece vergonzoso que la web se colapse, no funcione, y nos quedemos sin plaza. El servio ha resultado pésimo. Una pena la falta de prioridad a los ya alumnos. Deberían ofertar más cursos en ese horario, oferta real equiparable a la demanda. Gracias.</p>	<p>Buenos días: Sentimos los problemas que esta situación le haya podido ocasionar, pero no está en nuestra mano el poder controlar cuantas gestiones a la vez se realizan en la web. En el día de hoy y hasta el próximo día 21 a las 10:00, tienen prioridad los actualmente inscritos, por lo que el número de plazas que se ofertan es superior a los inscritos en junio. Otra cosa es que el horario y los días que a usted le interesan se hayan llenado los primeros. Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016
14-6	14-6	0	LANDAKO II PISCINAS			X			<p>Buenos días, Llevo desde las 10:00 de la mañana intentando dar de alta a mi hijo en el curso de natación los viernes a las 17:00 y pasados 44 minutos no lo he conseguido porque la web estaba saturada. Me encuentro ahora que ya no hay plaza y no puedo apuntarle en ningún otro horario más. ¿Alguien me puede explicar cómo se puede poner el acceso el mismo día a la misma hora y no esperar que la web se colapse? Espero que alguien me proponga alguna solución, aparte de dejarle al niño sin el curso.  Un saludo, Lorena</p>	<p>Buenos días: Practicamente todas las personas interesadas en apuntar a sus hijos/as en los cursos de natación han estado conectados en la Web a las 10:00 horas, por lo que el servidor anda más lento de lo normal. Exceptuando los viernes y un horario de los sábados en el resto de grupos tiene plazas disponibles. Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016

**KEXAK / QUEJAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
15-6	15-6	0	LANDAKO II PISCINAS			X			<p>Hola, egunon,</p> <p>Escribo este email para manifestar mi malestar con la forma en que este curso se ha procedido a dar de alta a los niños en los cursos de natación 2016-17. Asistí a las reuniones organizativas de los cursillos para el próximo año, comprobé que el código de usuario y la contraseña funcionaban correctamente, me he conectado poco antes de las 10 y desde esa hora en el último paso me salía el mensaje de NO SE CONECTA. Los cursos de un día los viernes se han ido agotando mientras yo hacía sucesivos intentos. El niño lleva en los cursos desde los 3 años, me parece muy injusto que se haya quedado sin plazas en el único día que podía apuntarse y ver la baja asistencia a los cursos estos últimos meses.</p> <p>Otros años, las horas para dar de alta a los niños en los cursos en la web eran distintos para distintas edades y no se colapsaba el servidor como parecía que estaba pasando, ya que no todos tenemos la opción de acudir presencialmente a las máquinas de las instalaciones.</p> <p>Veo además que el curso en el que estaba interesado tiene 12 plazas en lugar de 13 como el resto de los cursos para esa misma edad de ese día, no sé si es posible apuntarle aún ampliando esa plaza. Ruego lo consideren si fuera posible.</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación haya podido ocasionarle. En años anteriores se siguió la misma metodología que se ha seguido este año a la hora de realizar las altas.</p> <p>La pasada semana se abrió el plazo de inscripción para los/as nacidos/as en el año 2013. El 14 de junio se ha abierto para los/as nacidos/as en los años 2012, 2011, 2010 y 2009, inscritos en el mes de junio, ya que son aquellos/as a los que se les prioriza la plaza respecto a los/as no inscritos/as y la próxima semana, el 21 de junio, se abrirá para el resto de edades y los/as no inscritos/as en el mes de junio.</p> <p>Por lo tanto se han disgregado las altas en tres días diferentes.</p> <p>Cabe la opción de cara a próximas temporadas el disgregar todavía más los plazos para hacer las altas, y si no lo hemos hecho hasta ahora ha sido para no confundir más a la gente con tantas fechas diferentes.</p> <p>En todos los cursos acordes a la edad de su hijo, 15 cursos, el cupo máximo de plazas es de 12 y no de 13 como usted menciona. Ayer al haber más gente interesada en algunos horarios que plazas ofertadas, aparecía como que había</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	016	016
22-6	5-7	13	TABIRA PISCINAS					X	<p>por lo visto en el entorno a las piscinas en que haya un orden lo llevan los socorristas, y en la zona verde? estos días me quedo asombrada de la gente que fuma como algo normal, habra que recordarles no se si por megafonía o como, hasta mis hijos se quedaron sorprendidos, de vergüenzano hacen caso por mucho que se indique. eskerrikasko.5</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>Agradecemos su apreciación ya que la misma nos ayuda a mejorar en la medida de lo posible los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía. Como usted bien dice en la zona de playa, el entorno del recinto de los vasos de las piscinas, es competencia de los socorristas, los cuales tienen que hacer cumplir las normas.</p> <p>En cuanto a la zona verde, no hay personal que se dedique en exclusiva a controlar la misma.</p> <p>Recientemente se ha aprobado en junta que en las piscinas de Tabira solo está permitido el consumo de tabaco en el espacio destinado para ello, pero en ningún caso en la zona verde.</p> <p>Por parte de Durango Kirolak no queda otra opción que concienciar a la ciudadanía de que respeten las normas establecidas, para lo cual se indicará a través de cartelería y mediante mensajes que se dirán por megafonía.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-04-16 AL 30-06-16												
DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
23-6	5-7	12						X	TABIRA PISCINAS: Se hace un uso indebido del vestuario y de las duchas por parte de las "chavalas" más jóvenes. No puede ser que haya cola de 15 minutos para poder ducharte porque ellas estan de charla. Creo que se debería controlar de alguna manera.	Buenas tardes: Agradecemos su apreciación ya que la misma nos ayuda a mejorar en la medida de lo posible los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía. En los vestuarios de las piscinas ya existen unos carteles en los que se indica que se haga un uso responsable del agua. Cuando se encuentre con situaciones de esta índole, no tenga ningún reparo en dirigirse a esas personas para recordarles que deben de hacer un uso responsable de los servicios que ofrece Durango Kirolak. Saludos, Durango Kirolak	038	016
30-6	5-7	5						X	Por favor, mas aparcamientos de bicis, porque hay pocos y no hay donde candarlas. gracias	Buenas tardes: 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. Dicha petición será trasladada al departamento del ayuntamiento correspondiente para que sea estudiada y tomen las medidas que consideren oportunas. Saludos, Durango Kirolak	040	016
30-6	5-7	5	LANDAKO II GENERAL			X			Saludos: Me gustaría haceros saber mi malestar y el de muchos otros usuarios por los servicios prestados por el polideportivo en los meses estivales, julio y agosto.  Me explico. Considero que en todos los meses del año se debería dar el mismo servicio, ya que no todos los usuarios tienen vacaciones en julio o en agosto. Por consiguiente no me parece bien el cierre el domingo, fin de semana o de dos a cinco. Hay usuarios que sólo pueden en algun momento del cierre. Si los cierres anteriormente citados se producen, creo, se debería rebajar las cuotas tanto de entradas tanto en multiactividad como en entrada libre fitness, ya que los accesos estan limitados y, comparando con el resto de meses, reducido. Es por ello que me gustaría que se lo planteasen y actuasen en consecuencia. Gracias.	Buenas tardes: Como organismo autónomo del ayuntamiento de Durango, Durango Kirolak debe de autogestionarse dando el mejor servicio posible a la ciudadanía. Trás años de experiencia y basándose en datos objetivos, se comprobó en su momento que tanto en julio como en agosto la afluencia de usuarios/as descendía enormemente. En cuanto al número de actividades que se ofertan, el mismo viene dado por el poco interés demostrado por parte de la ciudadanía ya que a principios de mayo se abrió el plazo de inscripción para los cursos de verano y hubo alguno que hubo que suspender debido a que quedó desierto. En cuanto a la reducción de la cuota, hasta el momento no se ha planteado ya que se considera que aunque se reduzca el horario, el mismo sigue siendo amplio ofertando además el acceso a las piscinas de Tabira. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016
Promedio	4			0	0	7	6	13	26	26		

<15 días 100.00%

26

**KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA / FECHA	DATA / FECHA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	KONTSULTA / CONSULTA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
1-4	1-4	0	PATINAJE			x			<p>Estoy interesado en hacer un curso de patinaje en línea, seríamos dos personas, yo y mi hija de 8 años....            Por favor avisarme si sale alguno adelante....            Gracias</p>	<p>Los cursos de patinaje se suelen ofertar todos los años sobre el mes de marzo. La información la enviamos por correo electrónico y también la puede encontrar en la web: <a href="http://www.durangokirolak.net">www.durangokirolak.net</a>.            A su vez le informamos de que la oferta de cursos de patinaje que se había propuesto para comenzar en abril de este año, no ha salido por falta de inscripciones.</p> <p>Atentamente</p>	WEB	036
6-4	6-4	0	BESTEAK / OTROS				x		<p>Hola, necesito que se realicen los siguientes cambios en mis datos personales y los de mi familia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- [REDACTED] He cambiado mi segundo apellido por [REDACTED] sin "u", mi teléfono de contacto es el [REDACTED]</li> <li>- Mi mujer ([REDACTED]) ha cambiado su nombre y primer apellido, el nuevo es [REDACTED]</li> <li>- Mis 3 hijas, han cambiado su segundo apellido por [REDACTED] sin "u"</li> </ul> <p>Por favor procedan a realizar estos cambios en sus registros, si necesitan que les pase fotocopia DNI me lo comentan.</p> <p>Eskerrik asko!!</p>	<p>Hola,</p> <p>Le informamos que hemos procedido a modificar los datos solicitados.</p> <p>Un saludo</p>	WEB	036

**KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA / FECHA	DATA / FECHA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	KONTSULTA / CONSULTA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
16-4	19-4	3	PADEL			x			<p>Durango, 16-04-2016</p> <p>Buenas tardes:</p> <p>Soy Amaia [REDACTED] con D.N.I: [REDACTED] monitora del polideportivo.</p> <p>Estoy interesada en hacer curso de pádel en el polideportivo de Durango los martes y jueves de 11:30 a 12:30 horas.</p> <p>Estamos ya cuatro personas interesadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carmen [REDACTED]</li> <li>- Amparo [REDACTED]</li> <li>- Paz [REDACTED]</li> <li>- Amaia [REDACTED]</li> </ul> <p>A ver si es posible que salga el curso para mayo.</p> <p>Muchas gracias</p> <p>Atentamente</p> <p>Amaia [REDACTED]</p> <p>A ver si es posible</p>	<p>*19/04/16 se le comunica telefonicamente que para el mes de mayo se pondrá en marcha el curso que solicita. Iratxe.</p>	WEB	016
17-4	19-4	2	PADEL			x			<p>Ruego se pueda establecer un curso de padel con profesor, de 11.30 a 12.30, martes y jueves. Apoyando la solicitud ya formalizada por mis compañeras Carmen [REDACTED], Paz [REDACTED] y Amaia [REDACTED] a.</p> <p>Si es posible, nos gustaría empezar el curso en el mes de mayo.</p> <p>Eskerrik asko,</p>	<p>19/04/16 se habla telefonicamente con ella para comunicarle que para el mes de mayo se pondrá en marcha el curso que nos ha solicitado. Iratxe.</p>	WEB	016

**KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA / FECHA	DATA / FECHA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KONTSULTA / CONSULTA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
19-4	20-4	1	LANDAKO II PISCINAS				x		<p>Tengo a mi hijo de 4 años apuntado al curso de natación y dentro de poco le van a operar de amígdalas y vegetaciones con lo cual el médico ya nos ha dicho que no va a poder acudir a la piscina después de la operación en mes y medio. Mi pregunta es, si no existe ningún protocolo ante estas circunstancias que si ajeno a nuestra voluntad, debido a una prescripción medica tenga que pagar los dos meses de curso de piscina para no tener que perder la plaza? o al menos no se podría hacer una rebaja en el coste del mes? En espera de vuestras noticias y agradeciendo vuestra colaboración os envío un cordial saludo.</p>	<p>Buenos días. Sentimos comunicarle que por parte de Durango Kirolak no es posible el reservarle la plaza a su hijo en caso de que se dé de baja del mismo, como tampoco nos está permitido aplicar ningún descuento en el mismo. Somos conscientes y entendemos su postura de que es un problema médico el motivo por el que nos está realizando esta petición, pero no podemos hacer excepciones ya que a lo largo del curso hay muchos niños/as que por problemas médicos de diferente índole no pueden acudir al curso en el que están inscritos/as y no se les guarda la plaza.</p> <p>Aún así y todo, queremos comunicarle que para el curso 2016/2017 se van a ofertar un número de plazas para niños/as nacidos/as en el año 2011, superior al de inscritos en la actualidad, por lo que en caso de que decida dar de baja a su hijo para los dos próximos meses va a tener la opción de inscribirle para el curso 2016/2017. Saludos, Durango Kirolak.</p>	WEB	016
29-4	4-5	5	LANDAKO II GENERAL				x		<p>egunon,</p> <p>se me paso apuntarme a las clases de Yoga de los martes y jueves en horario de 20.30 a 22 horas. Resulta que no hay sitio, y me gustaría apuntarme este mes, llevo yendo todo el año a excepción de diciembre por problemas laborales y también soy asidua a la sala fitness. Quiero decir con esto que soy constante en las actividades que me apunto.</p> <p>Podría haber alguna manera para que fuera en el mes de mayo? es que me gusta mucho la actividad y sería una faena perderme este mes. Si dentro del mes de mayo, hay algún día en donde están todos los alumnos, y no tuviera sitio, no me importaría no asistir ese día pero es que además sé que las 16 personas es raro que vayan. y a mi me hacen una faena.</p> <p>por favor necesito una respuesta.</p> <p>Muchas gracias de antemano.</p>	<p>Arratsalde on:</p> <p>Trás consultar en la base de datos de nuestro programa, hemos comprobado que todos los grupos de los martes y jueves están completos y no está en nuestra mano el poder ampliar el cupo de los mismos, ya que esta condición viene establecida previamente tanto por la empresa de servicios como por el propio proceso que la gestiona, atendiendo a diversas circunstancias tales como (espacio, material...).</p> <p>Le queda la opción de apuntarse en los grupos de los lunes y miércoles en los que sí hay plazas libres y posteriormente optar a relizar el cambio de grupo a los martes y jueves en cuanto se libre alguna plaza.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak. Se le envía la contestación por Whatsapp. Iratxe.</p>	WEB	016

**KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA / FECHA	DATA / FECHA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	KONTSULTA / CONSULTA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
6-5	6-5	0	LANDAKO II GENERAL			x			Hola! Tengo una duda. Estoy apuntado ha un curso de natación de adultos y mi pareja a spinning. Mi pregunta es si no me doy de baja en junio se me pasa el recibo para el curso que viene apartir de setiembre o me tengo que volver a apuntar? Gracias	Buenos días:  El curso de natación es un curso de temporada, por lo tanto en este caso, en septiembre se tendría que volver a dar de alta. En el caso de SpinBike, es un curso de continuación, como el resto de cursos exceptuando los de natación. En este tipo de cursos, a no ser que se den de baja, en septiembre continuarían apuntados. Un saludo.	WEB	008
18-5	18-5	0	LANDAKO II GENERAL			x			Buenas tardes, Tengo una duda sobre los cursos de verano. Es sobre lo que denomina aquafita, en el horario de martes y jueves a las 19:40 no especifica si lo que se va a dar es aquagym o aquabike. Además, a la hora de inscribirse no te apuntas a una actividad sino a un bono de 9 sesiones, no entiendo que quiere decir eso. Muchas gracias	Buenas tardes: En verano en vez de apuntarse las personas interesadas en la actividad de Aquagym o Aquabike, se propone la actividad de Aquafit que engloba esas dos actividades más la actividad de Aquahiit. En breve se publicará en la Web de Durango Kirolak el calendario donde se detallará cada día que actividad se impartirá. En cuanto a lo del bono de 5 accesos o de 9 accesos quiere decir las veces que durante el mes puede acudir a esa actividad. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016
26-5	6-6	11	LANDAKO I			x			Mi hija quiere venir a bailes de salón pero no tiene los 16 años, mi aita esta enfermo y la he traído dos veces pq no tenia con quien dejarla le ha gustado y querría ir a clases, no veo peligroso para su salud me gustaría saber si habría alguna posibilidad q ella pudiese asistir. Atentamente Nere.	Buenas tardes: Sentimos comunicarle que no es posible el apuntar a una menor de 16 años en los cursos de Bailes ya que los mismos están programados para aquellas personas usuarias que tengan 16 años o los vayan a cumplir en el año. No ponemos en duda que no sea peligroso para su salud pero no podemos aplicar excepciones por motivos personales. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016
30-5	31-5	1	TABIRA PISCINAS				x		Gabon. Me gustaría saber el precio del abono de verano (3 meses) de la piscina. Somos 2 adultos más 2 niñas (13 y 7 años).¿Podriais darme el precio del abono familiar y del individual? Eskerrik asko	Egun on, el precio del abono de verano familiar para empadronados/as en Durango es de 50€ y el de no empadronados/as 66€. El abono individual de adultos empadronados/as es de 33€ y el de menor empadronado/a 19,80€. El abono individual adulto y el menor no empadronado/a 43€ Saludos, Durango Kirolak	WEB	016



KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-16 AL 30-06-16												
DATA / FECHA	DATA / FECHA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KONTSULTA / CONSULTA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
9-6	9-6	0	LANDAKO II GENERAL				x		Kaixo! Me quiero hacer el bono familiar de la piscina. El caso es que tengo dos libros de familia, el actual, en el que aparece mi actual marido y mi hija y otro en el que aparece un hijo que tengo con otra persona. Mi intención es hacerme el bono con mi actual pareja y mi hija y el hijo que aparece en el anterior libro de familia. Qué tendría que hacer? Con llevar los dos libros de familia valdría? Eskerrik asko	Buenas tardes: efectivamente tendría que presentar los dos libros de familia. Si no disponen de ficha, es necesario el que acudan los dos adultos y los niños si son mayores de 4 años con que traigan una foto de ellos no es necesario que les traigan. Salludos, Durango Kirolak	WEB	016
12-6	13-6	1	LANDAKO I				x		Buenas! Resulta que ayer, Viernes 11, hice una reserva de más por error! Mi intención era hacer la reserva de la pista 01 de tenis de 19:30 a 20h y por error, alquile el polideportivo en esa media hora. Total que hice dos reservas para solo poder aprovechar 1, la del tenis. Que puedo hacer? gracias.	Buenos días: Si nos facilita un número de cuenta procederemos a devolverle el importe del alquiler que efectuó por error. De todas formas, le sugerimos que la próxima ocasión que le surja cualquier problema, se ponga en contacto con nosotros inmediatamente, por teléfono o whatsapp preferiblemente, para que le podamos anular el cobro al instante. Si la gestión se hace otro día no se puede realizar la anulación. Un saludo.	WEB	008
17-6	18-6	1	LANDAKO II PISCINAS				x		Egun on, Me gustaría tener información de precios y días/ horarios para la piscina. Estoy valorando entre: - Acudir para recibir clases de natación (son dos niños de 5 y 6 años) - Ir en familia sin más y que aprendan de nosotros. Eskerrik asko, Ainara	Egun on,  La información requerida, tanto la de cursos como la de abonos se encuentra en la página web. Se distingue entre empadronados y no empadronados. El abono se realizaría en Landako II. Tendrían que ir todos los componentes de la unidad familiar con el libro de familia.  www.durangokirolak.net  Agur bat,  Durango Kirolak,	036	037
Promedio		2		0	0	6	7	0	13	13		
<15 días		100.00%										

13

**ZORIONAK / FELICITACIONES 01-04-16 AL 30-06-16**

DATA / FECHA	DATA / FECHA		ERANTZUNA	P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	ZORIONAK / FELICITACIONES	ERANTZUNA / RESPUESTA	Baliabidea	Nork
11-5	11-5	0	FELICITACIÓN			x			Dos personas usuarias de las piscinas han comentado que les ha gustado mucho las nuevas máquinas de la piscina. Principalmente la elíptica. quieren que quede constancia de su opinión.	Tomamos debida nota.		036
9-6	14-6	5	FELICITACIÓN			x			Quiero dejar constancia de que en mi grupo de Yoga de Martes y Jueves de 19:00 a 20:30 horas estamos muy contentos en general y yo en particular con [REDACTED], la profesora de Yoga que está haciendo la sustitución de la baja de [REDACTED]. Como sugerencia me gustaría que no la dejaran escapar y le hicieran un hueco (seguro que sube la demanda) para hacerle su sitio y que tenga su clase. Con esto no quiero decir que suplante a nuestra Julia querida, pero es verdad que ha dejado huella, es y no queremos que desaparezca, todo lo contrario, sería una pena que la dejaran marchar, porque gente así no se encuentra todos los días. Gracias por la atención y, gracias, gracias, gracias por haberla contratado.	Buenos días: agradecemos su felicitación y la trasladaremos a los responsables del proceso de servicios para que sea tenida en cuenta. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016
Promedio		<b>3</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		

&lt;15 dias 100.00%

2