

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | IRADOKIZUNA / SUGERENCIA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|---|------------|------|
| 21-6 | 23-6 | 2 | x | | | | | <p>Hola,</p> <p>Como sugerencias:</p> <p>1)Sería interesante poder reservar durante el turno que quieras ir a la piscina. Por ejemplo, un día a las 11h30 ves que hay plazas disponibles en el turno de mañana, haces la reserva y vas por la mañana.</p> <p>2)Me parece un acierto ?sancionar? a quien reserve y no cancele si no acude, pero también podría cancelarse durante el turno reservado. Dejando sitio a otros usuario para ese mismo turno. Gracias 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. La misma se trasladará al departamento informático para que analicen si es posible realizar algún tipo de cambio en la configuración de las reservas. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 23-6 | 23-6 | 0 | x | | | | | <p>Para la reserva de las piscinas de verano, estaría bien poder hacer reserva online mientras haya aforo aunque se este dentro de la franja horaria que se quiere reservar.</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. La misma se trasladará al departamento informático para que analicen si es posible realizar algún tipo de cambio en la configuración de las reservas. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | <p>Muy buenas,mi sugerencia es que a ver si para Julio podría estar abierto el polideportivo y jugar a Padel también por las mañanas,somos un gran colectivo que estamos a la espera y de paso sugerir también que la redes que separan las pistas dos y tres se suban más para que las pelotas no caigan en el pasillo. Eskerrik asko</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis. Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible. La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años. Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| Promedio | | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 3 | | |

KEXAK / QUEJAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--|--|------------|------|
| 1-4 | 11-5 | 40 | | | x | | | <p>Buenas tardes, Ya espuse mi queja hace unos días por no anularse una reserva de pista de tenis habiendo llamado con dos días de antelación al de la reserva por haber cerrado el polideportivo por la alarma y se me ha contestado que se me va a cobrar.</p> <p>No se como no se os cae la cara de vergüenza y desfachatez iré al banco y rechazare el cobro me faltan palabras para describir vuestra actitud</p> | <p>Buenas tardes: No se procedió a cobrarle el recibo al que usted hace referencia. En el caso de las personas a las que sí se les cobró, se ha tomado la decisión de que puedan recuperar esas reservas no disfrutadas, una vez de que sea posible.</p> <p>Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 8-4 | 11-5 | 33 | | | x | | | <p>Arratsalde on , entiendo q servicios y cursillos contratados si no se les puede dar servicio no se cobren y de que se abran , la vuelta seria como un empezar de nuevo , digamoslo asi , entendible y logico.</p> <p>Ahora bien las personas que hemos alquilado pistas q hemos pagado por ese servicio y no se nos ha devuelto el dinero ,ni se nos da la opción de hacer disfrute de las mismas cuando esta situación acabe , no solo considero que es practica no se si de usura desde luego abuso si, y de una discriminación respecto al resto de usuarios.</p> <p>Sin mas esperando su respuesta un cordial saludo. Elias</p> | <p>Buenas tardes: Se ha tomado la decisión de que una vez de que se vuelva a la normalidad, dar la opción a aquellas personas usuarias que no han podido disfrutar de los alquileres pagados en el periodo de confinamiento, el poder recuperar dichos alquileres.</p> <p>Cuando tengamos más noticias, nos pondremos en contacto con cada usuario/a.</p> <p>Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 14-5 | 14-5 | 0 | | | | | x | <p>Las luces del polideportivo landako II están encendidas todos los días</p> | <p>Las luces del gimnasio están encendidas porque dentro de la instalación hay personal de mantenimiento y de limpieza realizando labores de mantenimiento de la instalación y es necesario su encendido. Le informamos igualmente que estas luces se apagan de manera automática con un sensor de luz exterior evitando un consumo innecesario.</p> <p>Agradecemos el interés que muestra la ciudadanía en el consumo responsable de las instalaciones públicas.</p> <p>Atentamente Durango Kirolak</p> | 36 | 36 |

KEXAK / QUEJAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|-----------|---|---|------------|------|
| 8-6 | 19-6 | 11 | x | | | | | <p>3 hilabete pasatu dira dagoeneko Landakoko polikiroldegia klausuratu zenutenetik. Hasierako ez jakiteak normala iruditzen zait, baina erabiltzaileok informazio falta somatu dugu, nik, behintzat. Oraindik ez dot ulertzen zelan itxita mantentzen dituzuen.</p> <p>Jakin, badakigu, orain arte moduan ezin izango dugula joan, baina ?tokatzen? zaigun einean kirola berreskuratzea gustatuko litzaziguke.</p> <p>Ez dot desberdintasun haundirik ikusten orain zabalitzeaz edo irailean zabalitzeaz.</p> <p>Beste barik. ■■■■</p> | <p>Egun on,</p> <p>COVID -19aren ondorioz egun batetik bestera gure zerbitzuak eten behar izan ditugu. Horrek ondorio latzak izan ditu erabiltzaileentzat, badakigu. Covid-19ak higiene eta segurtasun neurri bereziak martxan jartzera behartu gaitu. Hori dela eta, instalakuntzak banan-banan irekitzen joan gara. Horretarako, higiene eta segurtasun neurri zorrotzak betetzen dituen kontingentzia plan konplexuak IMQrekin landu ditugu eta udaletxeko osasun mailaren oneritsia jaso ondoren ireki ahal izan dira.</p> <p>Baliabideak (harrera, garbiketa, sorosleak,...) berrantolatu beharra izan dugu baita ematen ditugun zerbitzuak ere. Bestalde, jaso ez den edo jaso nahi ez den zerbitzuaren diru itzulketaren inguruan erabiltzaile guztiei mezu bat bidali diegu posta elektronikoz jarraitu beharreko pausuk azalduz. Horrez gain, Durango Kirolak-eko web orrian, berrien atalean, eskegita dago albistea ohar guztiekin. Ez dago arazorik dirua bueltatzeko, hori bai, email ez eskatu behar da, tramitatu ahal izateko.</p> <p>Bestetik, igerilekuak momentuz itxita daude eta normaltasun berria zertan den ikusten dugunean ahalik eta azkarren irekitzen saiatuko gara. Egunetik egunera gauzak eta neurriak aldatzen dihoaz eta gu ere, neurri berri horietara moldatzen ari gara. Beraz, beharrezkoak diren neurriak aztertu eta planifikatzen ari gara. Eskatzen diren segurtasun eta higiene neurri berriak antolatuta eta irailean irekitzea espero dugu.</p> <p>Ea ahalik eta azkarren ikusten garen denonak diren Landakon. Agur bat</p> | WEB | 16 |
| 16-6 | 24-6 | 8 | | | | | x | <p>Arratsaldeon</p> <p>Debido a la respuesta que recibí el otro día diciéndome que no se plantea la reapertura del rocódromo en breve espacio de tiempo. Querria saber las razones de ello, ya que rocódromos de otros pueblos ya han abierto, tomando las medidas adecuadas para evitar el contagio. Lo que me hace pensar que el ayuntamiento no está haciendo nada para informarse de cuáles son esas medidas, para poder implantarlas en nuestro rocódromo y así comenzar a dar el servicio el cual estamos pagando.</p> <p>¿ Por que el ayuntamiento de Durango no busca una solución para los escaladores de Durango? Hemos llegado a la fase donde los bares están abiertos con aforo completo respetando la distancia de seguridad, las terrazas están a rebosar (La distancia de seguridad es inexistente), se permiten reuniones en los txokos... Y tanto las instalaciones del rocódromo como las de Ourdaybi aún siguen cerradas. La única explicación que le encuentro es que al ser un colectivo pequeño nos estáis dejando de lado, dándonos la espalda y no dándonos ninguna solución. Espero una solución con sentido común respecto a este asunto.</p> <p>Eskerrik asko</p> | <p>Buenos días,</p> <p>El COVID -19 nos ha obligado a interrumpir nuestros servicios de un día para otro. Eso ha tenido consecuencias terribles para los usuarios y lo sabemos. El Covid-19 nos ha obligado a poner en marcha medidas especiales de higiene y seguridad. Por ello, hemos ido abriendo las instalaciones de una en una. Para ello, hemos trabajado con IMQ los complejos planes de contingencia que cumple con estrictas medidas de higiene y seguridad.</p> <p>Hemos tenido que reorganizar los recursos (recepción, limpieza,...) y los servicios que prestamos.</p> <p>A la hora de la apertura de la instalación de Landako 1 y tras analizar el plan de contingencia, se ha podido comprobar que el rocódromo requería unas medidas de seguridad e higiene mayores a otras actividades que sí se han podido impartir. Se sigue trabajando para que poco a poco todo llegue a la normalidad y abrir a la mayor brevedad posible las instalaciones que permanecen cerradas.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KEXAK / QUEJAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--|--|------------|------|
| 17-6 | 7-8 | 51 | x | | | | | <p>Hola,</p> <p>acaban enviar un correo a cada uno de los usuarios con los datos de la contraseña totalmente legible incluida. Es cierto que esta práctica facilita las cosas y evita solicitudes de soporte/ayuda por parte de los usuarios, pero es una práctica completamente contraindicada teniendo en cuenta cualquier normativa o protocolo de seguridad.</p> <p>El simple hecho de enviarla de esta manera, significa que la contraseña se guarda de forma reversible en sus sistemas. Por tanto, una potencial brecha de seguridad en ellos dejará expuestos los datos de los usuarios. Si alguien usa esos mismos datos en redes sociales, medios de pago (como paypal, etc.) el daño puede ser irreparable.</p> <p>Sugiero que revisen las medidas de seguridad. No almacenen las contraseñas con mecanismos reversibles y, por favor, no las compartan de esta manera por correo electrónico. Hay otras formas de facilitar la vida al usuario sin exponer sus datos. Por ejemplo, algo muy habitual es proporcionar un mecanismo de reseteo de contraseña sencillo, en base a ciertos parámetros y que envíe un enlace único y de validez temporal al correo electrónico.</p> <p>Espero que sirva de ayuda.</p> <p>Saludos,</p> <p>██████</p> | <p>*07/08/2020. Se le preguntó a Teresa por una posible respuesta oficial y todavía no ha respondido. Enviado a Ane. Joana</p> | WEB | |
| 18-6 | 26-6 | 8 | | | | | x | <p>Buenas tardes:</p> <p>Ante los continuos rumores de que las pistas de pádel pretenden cerrarse a partir del 9 de Julio, si sirve de algo mi humilde opinión como usuaria, creo que es un error pues en estos momentos necesitamos más que nunca las instalaciones deportivas de nuestro pueblo. Espero que tengan en cuenta nuestras demandas.</p> <p>Un saludo.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis.</p> <p>Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible.</p> <p>La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años.</p> <p>Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano.</p> <p>Saludos,</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 19-6 | 26-6 | 7 | | | | | x | <p>Egunon,</p> <p>He visto que está bloqueado el alquiler de pistas de padel para julio y han comentado que está por decidir si van a estar abiertas en julio y agosto, cuándo creo que siempre han permanecido abiertas en esos meses.</p> <p>Yo creo que este año más que nunca, que habrá aforo en las piscinas municipales, habrá aforo en las playas, ...y que mucha gente no podrá marcharse vacaciones, es una alternativa muy buena para que la gente pueda aprovechar para hacer un poco deporte en el pueblo.</p> <p>A la espera de que se notifique alguna información al respecto.</p> <p>Eskerrik asko por todo!!!</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis.</p> <p>Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible.</p> <p>La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años.</p> <p>Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano.</p> <p>Saludos,</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KEXAK / QUEJAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--|--|------------|------|
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | Me parece garrafal que en julio no se abran las pistas de pádel y más por el supuesto motivo de que no hay personal cuando llevan tres meses de vacaciones? | <p>Buenos días,</p> <p>Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis.</p> <p>Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible.</p> <p>La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años.</p> <p>Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano.</p> <p>En cuanto a su comentario de que el personal ha permanecido de vacaciones, antes de realizar este tipo de afirmaciones? estaría bien que se informase debidamente, ya que parte del personal ha permanecido trabajando en las instalaciones en labores de mantenimiento y limpieza a puerta cerrada y otra parte ha estado teletrabajando desde sus domicilios.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | Esta sugerencia se circunscribe al cierre de las pistas de pádel y tenis de Landako en julio. Se trata de un mes en el que mucha gente está en el pueblo y de vacaciones. Se podría reconsiderar el cerrarlas. Un saludo | <p>Buenos días,</p> <p>Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis.</p> <p>Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible.</p> <p>La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años.</p> <p>Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KEXAK / QUEJAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Ballabidea | Nork |
|------|------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--|--|------------|------|
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | X | <p>Solicito se mantengan abiertas las pistas de padel durante el mes de julio.</p> <p>A quien corresponda asumir:</p> <p>No puede ser que se este diciendo que las pistas por la mañana en junio estan cerradas porque el personal esta de ERTE, y encima en julio, se cierren.</p> <p>Que pasa que se esta mejor en ERTE cobrando sin trabajar que tener que trabajar en julio?</p> <p>Es una verguena, responsabilidades hay que asumir...</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis.</p> <p>Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible.</p> <p>La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años.</p> <p>Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano.</p> <p>En cuanto a su comentario sobre el ERTE, antes de hacer una afirmación de ese tipo infórmese debidamente, ya que la administración no puede mandar a sus trabajadores al ERTE. En ningún momento el personal de Durango Kirolak ha permanecido ni de vacaciones, ni cobrando sin realizar su trabajo ya que parte de la plantilla ha permanecido en las instalaciones realizando labores de mantenimiento y limpieza a puerta cerrada y otra parte teletrabajando desde sus domicilios.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | X | <p>parece ser que las instalaciones de padel van a estar cerradas , durante el mes de julio,no se porque, pero en julio, y ademas este año, por las circunstancias que hay, se va a quedar mas gente en el pueblo, y podria jugar, si estuvieran abiertas.</p> <p>no se pueden abrir?.</p> <p>gracias, un saludo</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis.</p> <p>Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible.</p> <p>La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años.</p> <p>Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KEXAK / QUEJAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|-----------|---|---|------------|------|
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | Que habrán las pistas de pádel el mes de Julio | Buenos días, Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis. Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible. La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años. Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | Buenos días, me gustaría que las instalaciones de pádel permanecieran abiertas en julio. Un saludo | Buenos días, Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis. Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible. La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años. Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | Como usuarios de Padel, no entendemos la situación en la que se regulan las pistas. Entendemos que se puede dar un servicio con horario normalizado. Por otra parte el precio de las pistas sigue siendo el mismo, a pesar de que no se d el servicio de vestuario y ducha. | Buenos días, Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis. Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible. La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años. Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |

KEXAK / QUEJAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|-----------|---|---|------------|------|
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | No me parece bien q no se pueda jugar al Padel en julio y por favor poner la red que se siguen cayendo la pelotas al pasillo y se pierde tiempo. Un saludo | Buenos días, Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis. Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible. La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años. Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | Las pistas de padel deberían abrir en julio y agosto | Buenos días, Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis. Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible. La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años. Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | No me parece bien que en julio no se pueda jugar a padel Manifiesto mi queja Gracias | Buenos días, Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis. Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible. La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años. Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |

KEXAK / QUEJAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--|---|------------|------|
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | <p>Quiero quejare por el cierre de las pistas de padel, creo que no supondria mucho coste y daría un servicio a tanta gente que este año no se irá de vacaciones.</p> | <p>Buenos días, Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis. Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible. La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años. Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | <p>El acceso al agua en las piscinas de Tavira no cumple con la normativa de distanciamiento poniendo en riesgo tanto a los que esperan en la cola como a los que estan en las toallas, además de no garantizar los turnos de espera.</p> <p>Es imposible esperar 20 minutos quietos al sol.</p> | <p>Buenos días, Conocemos la situación vivida y se está estudiando la manera de evitar que la misma vuelva a ocurrir. Nos preocupa mucho la seguridad de las personas que acuden a las instalaciones y se están haciendo propuestas al respecto, aunque cabe recordar que una parte importante de esta seguridad es responsabilidad de uno mismo. Se reforzarán los mensajes emitidos por megafonía sobre la importancia de mantener la distancia de seguridad entre personas. Se quiere seguir dando el servicio al máximo número de personas posibles dentro de los aforos permitidos para estas instalaciones, pero si las medidas personales siguen sin cumplirse, es posible que tengamos que reestudiar nuevamente el aforo de la instalación. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | <p>Hola muy buenas He oído que en julio las pistas de padel, no van a estar operativas (y no puedo reservar pista en julio) por lo que sera cierto, mi sugerencia o queja es que se tenga en cuenta, el uso que se están dando a dichas pistas y que tuvierais en cuenta que mucha gente haríamos uso de ellas en julio.</p> <p>Gracias y un saludo</p> | <p>Buenos días, Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis. Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible. La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años. Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KEXAK / QUEJAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|----------|------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|-----------|---|--|------------|------|
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | <p>1-Estoy en desacuerdo en que se cierran las pistas de pádel todo el mes de Julio.</p> <p>2-Para cuando la red en la pista 2?</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis.</p> <p>Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible.</p> <p>La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años.</p> <p>Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano.</p> <p>Saludos,</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | x | <p>Quería haceros llegar mi malestar por la decisión de cerrar las pistas de pádel en julio, somos muchos los que practicamos este deporte y no estoy de acuerdo con la medida adoptada.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis.</p> <p>Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible.</p> <p>La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años.</p> <p>Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano.</p> <p>Saludos,</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 24-6 | 1-7 | 7 | | | | | x | <p>No estoy de acuerdo con que solo estén activas las duchas para entrar a la piscina, deberían estar las de salida también; aparte, permite a la gente refrescarse para que no le de una insolación.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Tal y como usted solicita las duchas que están ubicadas en las zonas de salida, están activadas para que las personas que lo necesiten puedan refrescarse o quitarse el cloro.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 25-6 | 26-6 | 1 | x | | | | | <p>Me gustaría manifestar mi disconformidad con la situación vivida en los 2 últimos días en la piscina de verano. Entiendo que se intente organizar para limitar el aforo al recinto del agua pero la situación de aglomeración que se origina fuera en la cola de hasta más de 60 personas apiladas sin mascarilla no cumple con ninguna medida sanitaria y es un peligro para la salud pública.</p> <p>Por otro lado, si no te situas en esa cola no entras tampoco en el siguiente turno. Y concretamente en la cola en el día de ayer durante unos 20 minutos cada turno a pleno sol y sin ninguna distancia de seguridad había personas de todas las edades, incluyendo niños, bebés y mujeres embarazadas.</p> | <p>Tal y como usted solicita las duchas que están ubicadas en las zonas de salida, están activadas para que las personas que lo necesiten puedan refrescarse o quitarse el cloro.</p> | WEB | 16 |
| Promedio | | 8 | 3 | 0 | 2 | 0 | 20 | 25 | 25 | | |

KEXAK / QUEJAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|----------|------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|-----------|--------------|--------------------------|------------|------|
| <15 días | | 88.00% | | | | | | | | | |

<15 días

88.00%

25

ESKAERAK / PETICIONES 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|--|--|------------|------|
| 11-5 | 18-6 | 38 | | | x | | | | | Solicitamos que este año tambien podamos hacer uso de la torre libre de tabira para dejar equipaciones . | *18/06/20 telefonoz erantzun zaie ezin dutela erabili. Iñaki | WEB | |
| 13-5 | 18-6 | 36 | | | x | | | | | En el supuesto caso que sea posible usar las instalaciones de Tabira los dias 16 y 17 de Junio necesitaríamos reservar la sala de reuniones a partir de las 17:30 para las pruebas de las nuevas equipaciones. | *18/06/20 telefonoz erantzun zaie ezin dutela erabili. Iñaki | WEB | |

ESKAERAK / PETICIONES 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausjeta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|--|---|------------|------|
| 14-5 | 18-6 | 35 | | | x | | | | | <p>egun on! futbola Hauek dira ekainarako eskatuta genituen instalazioen egunak:</p> <p>ekainak 11 (osteguna) ekainak 18 (osteguna) ekainak 23 (asteartea) ekainak 25 (osteguna)</p> <p>Ikasle kopurua 30 + 4 irakasle askoz jota. ordutegia 16:30 - 20:30</p> <p>Esan beharra daukat badaukagula zehaztuta plan B bat irailako hasierako egunetarako. ondoren aipatzen ditudan bost egunetatik lau hartuko genituzke ekainan praktikak burutu ezean. Larunbata egun aproposa izan daitekela erabaki dugu, horregatik irailako hasierako bi larunbatak fijo hartuko genituela praktikak egiteko nahiz eta sarbide frogekin bat egin. Moldatuko ginateke.</p> <p>Datak irailak 3 (osteguna) 16:30 - 20:30 irailak 5 (larunbata) 10:00 - 14:00 irailak 8 (asteartea) 16:30 - 20:30 irailak 10 (osteguna) 16:30 - 20:30 irailak 12 (larunbata) 10:00 - 14:00</p> <p>beste formazioetarako multi urpekaritza eta sorospena joango gara baloratzen egoera nola daude. ahal bada ekainean hasiko ginateke. mila esker ██████████</p> | <p>*18/06/20 telefonoz erantzun zaie ezin dutela erabili. Inaki</p> | WEB | |

ESKAERAK / PETICIONES 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausqueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|-----------|------------|----------|----------|---------------|---------------|-----------|--|--|------------|------|
| 31-5 | 2-6 | 2 | | x | | | | | | <p>Buenos días:</p> <p>Ante la noticia de la próxima apertura de las piscinas cubiertas para la realización de deporte profesional, en nombre de los miembros de la asociación Umezain (Menores con necesidades especiales) de Durango, queremos solicitar la opción, con cita previa, del uso de la piscina recreativa para nuestros niños.</p> <p>Nuestros hijos en general y el mío (██████████) en particular, utilizan este medio para rehabilitación y trabajo físico y teniendo en cuenta que llevan casi 3 meses sin poder realizar sus actividades acuáticas, rogamos tengan en cuenta nuestra solicitud.</p> <p>Además, teniendo en cuenta que disponemos de un vestuario individual para estos niños, creemos que se pueden cumplir los requisitos de higiene y precauciones que exige la situación actual.</p> <p>Agradecemos de antemano que tengan en cuenta nuestra solicitud y esperamos que la respuesta a la misma sea positiva.</p> <p>A la espera de sus noticias al respecto,</p> <p>Saludos,</p> <p>██████████</p> | <p>Buenos días:</p> <p>Sentimos comunicarles que no se va a proceder a la apertura de las piscinas de Landako II en próximas fechas. Se están llevando a cabo labores de mantenimiento en las mismas y permanecerán vacías hasta que se decida su apertura.</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación haya podido causarle.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 2-6 | 16-6 | 14 | x | | | | | | | <p>Si posible intentar reanudar las sesiones de spinning en uno o dos módulos del multiusos de landako los usuarios vendrían cambiados para la la clase y al final se marcharían a casa a ducharse .</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Las personas inscritas en marzo en alguna actividad dirigida, pueden recuperarle en el mes de junio, acudiendo a la instalación de Landako I, previa reserva de la sesión en la aplicación de Trainingym.</p> <p>En caso de no querer recuperar en junio, lo puede hacer hasta finales del año 2021.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

ESKAERAK / PETICIONES 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|---|--|------------|------|
| 4-6 | 18-6 | 14 | | | x | | | | | <p>Desde Ezkurdi K.T.</p> <p>Solicitamos poder abrir en la instalación de Tabira para poder recopilar la ropa de los 15 equipos que tenemos.</p> <p>Para ello solicitamos los días 11 y 12 en horario de 17:30 a 20:30</p> <p>Se pondría una persona dando acceso por la puerta corredera e indicando la mesa a la que debe dirigirse y después abandonar la instalación por la puerta de escaleras para hacer un circuito y que no se mezcle la gente. Daremos acceso a la instalación en la medida que las zonas estén despejadas y se mantengan las distancias de seguridad además de la mascarilla que será obligatoria.</p> <p>De las 18:00 a las 18.45, de las 19:00 a las 19.45 se citaran equipos de tal manera que a cada mesa reciba un numero de jugadores que no produzca aglomeracion , marcaremos con chinos en el suelo posiciones de 2 metros para que entre ellos no haya contacto asi como carriles de entrada y salida de cada mesa.</p> <p>Para preparar y recoger los materiales solicitamos algo mas de tiempo a modo orientativo para poderlo organizar bien.</p> <p>El material recogido lo dejaremos en la torre para su posterior clasificación y manipulación.</p> <p>Siendo llevado hasta allí solo por personal de la directiva o habilitado por la misma para ello pero nunca por jugadores individualmente. De esta manera solo habría acceso limitado y controlado en todo momento a la instalación.</p> <p>Este material queremos dejarlo en la torre como los últimos años.</p> <p>Adjuntamos plano orientativo de cómo situaríamos las mesas, a traves de email a Iñaki Inza</p> | *18/06/20 telefonoz erantzun zaie ezin dutela erabili. Iñaki | WEB | |

ESKAERAK / PETICIONES 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausjeta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|--|--|------------|------|
| 4-6 | 18-6 | 14 | | x | | | | | | <p>Kaixo, Asier naiz Maristetatik. Hauek dira 20-21 ikasturteko igeriketa saioak egiteko datak:</p> <p>Egunak eta orduak aldatu daitezke, baita ikasle kopuruak. Gutxi gorabeherakoa da.</p> <p>Bidali mesedez aurrekontua abolanos@maristak.com emailera? Eskerrik asko</p> <p>2021-01-11 - 08:10 - 09:10 16 ikasle 2021-01-14 - 08:10 - 09:10 18 ikasle 2021-01-15 - 11:30 - 12:30 22 ikasle</p> <p>2021-01-18 - 08:10 - 09:10 16 ikasle 2021-01-21 - 08:10 - 09:10 18 ikasle 2021-01-22 - 11:30 - 12:30 22 ikasle</p> <p>2021-01-25 - 08:10 - 09:10 16 ikasle 2021-01-28 - 08:10 - 09:10 18 ikasle 2021-01-29 - 11:30 - 12:30 22 ikasle</p> | <p>Egun on, Oraindik ez ditugu 2021erako prezioak. Zerbait dakigunean, bidaliko dizugu. Agur bat Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 15-6 | 18-6 | 3 | | | | x | | | | <p>Eguerdion!</p> <p>Zuekin jartzen gara kontaktuan baimena eskatzeko.</p> <p>Urtean zehar BTT egon gara ematen Tabirako instalazioak erabiltzen.</p> <p>Covid dela eta bizikletak barruan dituzte ikasleek eta hezkuntza sailak argitaratu zuenez formazioen bukaerak garatu behar ditugu urteari bukaeran emateko.</p> <p>Ebaluazioa egin ahal izateko irakaslegoak bizikletak behar ditu, hori dela eta ekainaren 17an asteazkenean goizeko 8,30etan gustatuko litzaiguke baimena izatea sartzeko tabiran dagoen helarazi eta handik bizikletak atera dezagun.</p> <p>Bizikletak ateratzeko irakasleak bakarrik sartuko dira Tabirako instalazioetara maskarillak eta eskularruak eramanez.</p> <p>5 minutuko asuntua izango da eta segurtasun neurriak beteko dituzte irakasleek.</p> <p>Zuen erantzunaren zain agurtzen gara</p> <p>Mila esker!!!</p> | <p>Whasapez gelditu dira bizikletak batzeko. Inaki</p> | WEB | |

ESKAERAK / PETICIONES 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausjeta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|------|------|--------|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|---|---|------------|------|
| 18-6 | 18-6 | 0 | | | | x | | | | <p>Aurtengo sarbide probak ekainaren 20an larunbatean egingo dira hezkuntza sailak antolatuta. KIROLENEK arduratzen da sarbide proba horien garapena, hau dela eta, eta urtero bezela hauek instalazioak beharko ditugu.</p> <p>TABIRAKO INSTALAZIOAK. Matrikula zabalik dago ekainaren 12ra arte, orduan ezin dugu jakin iraupena, jarriko dogu iazkoa orientazio bezela.</p> <p>* Igerilekua: 10etatik aurrera bi kale. 2 ordu.</p> <p>*Futbol zelaia: 9etatik aurrera. 4 ordu.</p> <p>*Barruko kantxa: 9etatik aurrera. 2 ordu.</p> | <p>Egun on,</p> <p>Baimena daukazu:</p> <p>* Igerilekuko bi kale erabiltzeko 09:00etatik 11:00etara.</p> <p>* Futbol zelaia 09:00etan irekita egongo da. Aldagelarik ezingo dira erabili. Kanpoko komunak erabilgarri egongo dira (garbi daude). Zuek garbitu beharko dituzue.</p> <p>Covid-19 higie beharrak bete beharko dituzue.</p> <p>* Barruko kantxa ezin izango duzue erabili.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | 16 | 16 |
| 25-6 | 9-7 | 14 | | x | | | | | | <p>Kaixo,</p> <p>Durangaldeko Ibaizabal Ikastolan 2020-2021 ikasturtea antolatzen hasita gaude jadanik. Ikastolan gorputz-heziketa emateko espazioa motz gertatzen zaigula-eta, inguruan ditugun udal eraikin publikoak erabiltzeko eskaera da honakoa.</p> <p>Lehentasunez, Tabira, eta bestela, Landako nahiko genituzke erabili, ahal dela eta posible den neurrian. Ahalik eta eragozpen gutxien eragiteko, Ibaizabaleko aldagelak erabil genitzake, eta kirol-azpiegitura horietara soilik kirol-ariketak egitera joan, beti, noski, irakaslearen gainbegiradapean eta ardurapean egongo direlarik gure ikasleak. Ordutegi proposamena beheko aldean isladatu dugun arren, ordutegia zuekin adosteko prest egongo ginateke, noski-, baita behar izan dezakezen beste edozer informazio zuei emateko ere.</p> <p>Egutegia ondokoa izango litzateke: 2020ko irailaren 8tik 2021ko maiatzaren 15era Asteazkenetan: 09:00 - 10:55 / 11:20-14:40 Ostegunetan: 09:00- 10:55 / 11:20-13:15</p> <p>Funtzionamendu-baldintzak eta zuentzat inportantea den beste edozer hitzarmen edo akordio batean jaso dezakegu, argi gera dadin eta helduleku formal bat emateko harremanari eta lankidetzari.</p> <p>Eskerrak aurretik emanaz eta proposamena begi onez ikusiko duzuelakoan, zuen erantzunaren zain.</p> | <p>Kaixo, Udane:</p> <p>Irailerako programazioa prestatzen ari gara.</p> <p>Telefonoz hitz egin dugun bezala, irailean berriro jarriko gara harremanetan gai hau jorratzeko.</p> <p>Agur bero bat.</p> | WEB | 36 |

ESKAERAK / PETICIONES 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA | DATA | EGUNAK | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|----------|------|-----------|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|---|--|------------|------|
| 29-6 | 9-7 | 10 | | x | | | | | | <p>"Kaixo,</p> <p>Kurutziaga Ikastolatik urtero bezala igerilekua erabiltzeko eskaria egiten dizuegu DBH3-ko ikasleei zuzenduta.</p> <p>Irailaren azken astean hasiko ginateke, hau da, 28tik aurrera eta Azaroaren 23ko astean bukatuko genuke.</p> <p>Igerilekua astean hiru egunetarako beharko genuke (astelehen, astearta eta osteguna).</p> <p>Ordutegia konplexuagoa da; dena berdin mantenduz gero 14:45etatik 16:15etara baina, aldaketak sortu ezker ordutegia 13:00etatik 14:30etara izango liriteke.</p> <p>Horretaz gain, urriaren 12tik 16rako astea ez genuke hartuko San Faustoengatik, beraz, aste hori libre geratuko zen.</p> <p>Materialari dagokionez, jakin nahiko genuke ea tokirik duzuen bertan materiala uzteko.</p> <p>Zuen erantzunaren esperoan, Gorputz Hezkuntzako irakaslea.</p> <p>"</p> | <p>Kaixo, Udane:</p> <p>Irailerako programazioa prestatzen ari gara.</p> <p>Telefonoz hitz egin dugun bezala, irailean berriro jarriko gara harremanetan gai hau jorratzeko.</p> <p>Agur bero bat.</p> | web | 14 |
| Promedio | | 16 | 1 | 4 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 11 | 11 | | |

<15 días 72.73%

11

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 27-5 | 28-5 | 1 | X | | | | | <p>Buenas tardes:</p> <p>Mi nombre es ██████████, en el mes de marzo adquiri 8 bonos de entradas para la sala fitness, de las cuales sólo he podido disfrutar de 2 sesiones. Tengo el conocimiento de que cuando se reabra las instalaciones esas sesiones pendientes se podrán utilizar, pero no tengo intención de hacer uso de ellas, por lo que solicito el reembolso de las sesiones de las que no he podido disfrutar. Esperando sus noticias. Un saludo</p> | <p>Buenos días:</p> <p>En principio la manera de recuperar las actividades pagadas y no disfrutadas es pudiendo hacer uso de las mismas hasta finales del año 2021.</p> <p>Cuando se haga un comunicado oficial de la recuperación de actividades, aparecerá detallada cada situación, de momento no podemos darle más información, pero en breve se publicará en nuestra página web.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 3-4 | 11-5 | 38 | | | | X | | <p>reclamacion de CUOTA MENSUAL del mes de marzo por ACTIVIDAD FITNESS HOMBRE Y FITNES MUJER.</p> <p>Por ██████████ se procedio al pago de la actividad descrita por la cantidad de 32 euros y de 21 euros respectivamente, Debido a que la actividad quedo suspendida desde el pasado 13 de marzo, los usuarios no pudimos disfrutar de la prestacion de servicios de Durango Kirolak. Y sin perjuicio de que dicho cierre lo fuere por causas de fuerza mayor, y sin entrar a interpretar el Reglamento General de personas usuarias y normativa de uso de las instalaciones deportivas, a la vista del art. 36 del RDL 11/2020, de 31 de marzo, regulador de la imposibilidad de cumplimiento de la prestacion de servicios contratada y previamente abonada, en cuyo apartado 2º se preve expresamente la obligacion de devolucion pro el empresario de las sumas abonadas, es por lo que solicito LA DEVOLUCION DE LA CANTIDAD DE 53 EUROS o en su caso, se gire un bono mensual por los mismos importe a canjear, a nuestro criterio, durante el año 2020, una vez se alce el estado de alarma y se restaure la situacion sanitaria y economica a la normalidad.</p> <p>A fin de adjuntarle los justificantes de pago de las cuotas antes dicha, procedo a enviarselas por correo electronico, dada la impsibilidad de su adjunto por esta pagina.</p> | <p>Buenas tardes:</p> <p>Se ha tomado la decisión de que una vez se vuelva a la normalidad del estado de alarma en el que estamos inmersos, dar la opción de recuperar aquellas actividades o servicios que no han sido posible disfrutar.</p> <p>Cuando dispongamos de más información, lo comunicaremos a las personas usuarias.</p> <p>Saludos</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 4-4 | 4-4 | 0 | | | X | | | Solicito la devolución de la mitad del mes de marzo, ya que no he podido hacer uso de las instalaciones debido al cov19 | <p>Buenos días:</p> <p>En estos momentos no disponemos de autorización para lo que que nos solicita, ya que nos encontramos trabajando desde nuestros domicilios y hasta que todo vuelva a la normalidad y regresemos a nuestros puesto de trabajo, no sabremos la decisión que habrá tomado el equipo de gobierno referente a si se devolverán las cuotas de Durango Kirolak.</p> <p>A la vuelta ya haremos un comunicado informándoles de como queda el tema de las cuotas.</p> <p>Saludos</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 8 |
| 10-4 | 11-5 | 31 | | | X | | | <p>Hola buenos días, soy un cliente habitual del polideportivo y me gustaría que me aclararan dos cuestiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Se va a hacer alguna devolución a los que tenemos abono anual de piscina?. ¿Los que teníamos alquilada la pista de padel en estos días de confinamiento, se nos va a devolver el importe? <p>Un saludo</p> | <p>Buenas tardes:</p> <p>Dando respuesta a sus dudas,</p> <ol style="list-style-type: none"> Cuando volvamos a la normalidad, se decidirá de que manera van a poder recuperar el periodo pagado y no disfrutado debido a la pandemia que nos asola. En cuanto a los alquileres pagados y no disfrutados, se va a proceder a que puedan disfrutar de dichos alquileres a lo largo del año 2020, en caso de que todo vuelva a la normalidad. <p>Saludos</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 19-4 | 20-4 | 1 | | | X | | | <p>Aúpa, en estos momentos que estamos pasando en confinamiento y cómo no se sabe muy bien cuando vamos a salir de esto... Me gustaría proponeros un alquiler de las bicis de spinnig de esta manera se puede cubrir algun gasto del polideportivo y nos hacéis un grandísimo favor a los usuarios. Eskerrik asko</p> | <p>Buenas tardes: Agradecemos que se dirija a Durango Kirolak para proponer acciones que puedan beneficiar a las personas usuarias de las instalaciones y de esta manera intentar que el confinamiento sea lo más llevadero posible. Nos encontramos con el problema de que llevamos un tiempo teletrabajando desde nuestros domicilios y no nos está permitido acudir a nuestros puestos de trabajo, por lo que la petición que nos realiza no es posible llevarla a cabo. Sentimos no poder darle una respuesta positiva, y esperemos que esta situación se normalice a la mayor brevedad posible. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 28-4 | 11-5 | 13 | | | X | | | <p>Hola, Quiero presentar una reclamación sobre la cuota del mes de marzo. He estado mirando en vuestra pagina web y no encuentro como hacer la reclamación.</p> <p>Lo que reclamo es: que en el mes de marzo abonamos el mes entero y por motivos del Covid-19 cerraron el polideportivo el 13 de marzo, no pudiendo disfrutar el resto del mes, por lo tanto, lo reclamo es la parte proporcional del abono no disfrutado del mes de marzo.</p> <p>Muchas gracias.</p> | <p>Buenas tardes: Se ha tomado la decisión de que puedan recuperar la actividad que no han podido disfrutar, una vez de que todo vuelva a la normalidad. En cuanto dispongamos de más información, lo comunicaremos a todas las personas usuarias. Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|---|------------|------|
| 28-4 | 11-5 | 13 | | | X | | | <p>Hola,</p> <p>Quiero presentar una reclamación sobre la cuota del mes de marzo. He estado mirando en vuestra pagina web y no encuentro como hacer la reclamación.</p> <p>Lo que reclamo es: que en el mes de marzo abonamos el mes entero y por motivos del Covid-19 cerraron el polideportivo el 13 de marzo, no pudiendo disfrutar el resto del mes, por lo tanto, lo que reclamo es la parte proporcional del abono no disfrutado del mes de marzo.</p> <p>Muchas gracias.</p> | <p>Buenas tardes:</p> <p>Se ha tomado la decisión de que puedan recuperar la actividad que no han podido disfrutar, una vez de que todo vuelva a la normalidad.</p> <p>En cuanto dispongamos de más información, lo comunicaremos a todas las personas usuarias.</p> <p>Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 29-4 | 6-5 | 7 | X | | | | | <p>Egun on!</p> <p>██████ naiz KALA taldekoa. 11 ekintzaile gara proiektu desberdinak garatzen gure pasioetan oinarrituta.</p> <p>Bizimodu osasungarria eramateko eta gorputza, arima eta adimena lantzeko proiektu bat daukat martxan.</p> <p>Bizitzen ari garen egoeraren aurrean, biztanleen osasuna bermatzearen garrantzia ikusi dut. Hori dela eta, ideia berritzaile bat garatzen nabil.</p> <p>Labur esanda, Durangoko biztaleei eta gimnasioei irtenbide bat aurkitzea izanda nire xedea seguntasan araudiak eta azken berriak kontutan edukiz.</p> <p>Zuekin jarri naiz kontaktuan zuzenean nire proposamena ez baitakit egoera honen aurrean, ze departamentutara bidali. Besteak beste, gustatuko litzaidake aukera izatea proiektua xehetasunez kontatzeko.</p> <p>Nola ikusten duzue?</p> <p>Zure erantzunaren zain, eskerrik asko!</p> | <p>Egun on:</p> <p>Zure proiektuaren informazio guztia emailaz bidali info@durangokirolak.net, aztertu dezagun.</p> <p>Agur bat Durango Kirolak</p> | 16 | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 29-4 | 2-6 | 34 | | | | X | | <p>Kaixo,</p> <p>Azken egunotan DURANGO KIROLAK bidalitako mezuak ikusi eta gero, arraroa egin zait mezu horiek jasotzea zuengandik, ez bait nago apuntatuta polikiroldegiak eskaintzen dituen zerbitzuetara. Horrela, [REDACTED] zuen langileari deitu diot honen xehetasunak ezagutzeko eta nire egoera argitzeko...</p> <p>Zein izan da nire sorpresa [REDACTED] 2019-ko urritik apuntatuta bezala nagoela esan didanean! Biok geratu gara harrিতa, X [REDACTED] ezagutzen bait nau eta badakielako ez naizela polikiroldegian aritu azken hamarkadan. Zuen sistemak akatsen bat egin duela argi dago, ze ekintza guztietara apuntatuta nagoela dio gainera! Ez naiz polikiroldegiko erabiltzailea, yoga irakaslea naizelako nire zentru propioarekin (Dharananda Yoga Durango), gimnasioren batera joan naizenena Open Klub-en izan delako eta nire kirol saioak kalean egiten ditudalako. 6 hilabete kobratu dizkidazue martxoraino (56 ? x 3 hile + 59 x 3 hile = 345?!) nik pertsonalki alta hori inongo momentuan ez dudanean hartu ezta onartu ere. Gurutzatu egin ditu datuak zuen sistemak edo auskalo zein izan den zuen akatsa, baina diru hori lehen bait lehen itzultzeko eskatzen dizuet kexa honen bitartez. Orain arte ez badut akats hori detektatu oso lanpetuta aritzen naizelako da, eta eskerrak kasualitatez zeozer arraro susmatu dudala eta [REDACTED] konfirmatu ahal izan didala, bestela auskalo noiz arte luzatuko zen egoera hau.</p> <p>Deitu nazazue edota konpondu zuzenki asunto hau mesedez.</p> <p>Begirunez,</p> | <p>Egun on:</p> <p>Zure kasua aztertu ondoren, eta ez dagoela zure sarreraren erregistrorik, makinako identifikazio sisteman akats bat eman zela ulertu dugu. Ordaindu duzun diru guztia itzuliko dizugu:</p> <p>* 3x56€ = 168€</p> <p>* 3x59€ = 177€</p> <p>Guztira 168+177= 345€</p> <p>Barkatu eragozpenak.</p> <p>Agur bat,</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 8 |
| 22-5 | 25-5 | 3 | | | X | | | <p>Kaixo,</p> <p>Apuntatuta nagoen Yoga kurtsoan baja eman nahi nuke. Hainbat saiakera egin ditut telefonoz. Zer egin dezaket baja eman ahal izateko?</p> | <p>Egun on,</p> <p>Momentuz, ikastaro guztiak, aldi baterako bajaran daude. Instalazioak zabalzen diren einean, martxoko hilabetea errekuperatzeko aukera eskeiniko zaizue. Ez dira pasatuko kuota berririk zuek baja emateko aukera izan gabe. Abisatuko zaizue.</p> <p>Oraindik gure etxeetatik lanean gaude, beraz telefonoz ezin zaitugu erantzun.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 25-5 | 25-5 | 0 | | | X | | | <p>Hola buenas tardes.</p> <p>Tenemos el bono familiar anual para la piscina. Y me gustaría saber si podemos recuperar el dinero del resto del año ya que no vamos a disfrutarlo por las circunstancias en las que estamos.</p> <p>Gracias y un saludo.</p> | <p>Buenos días:</p> <p>En el momento que se abran las instalaciones ya se les indicará la manera de recuperar el tiempo que no han podido disfrutar del servicio abonado.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 25-5 | 25-5 | 0 | | | X | | | <p>Buenos días,</p> <p>A principios de año cogimos el bono anual de la piscina con la intención de poder ir la familia durante en invierno y el verano a dichas instalaciones.</p> <p>Con la situación que hay actualmente, entendemos que las circunstancias han cambiado ya que no podeis ofrecer los servicios contratados.</p> <p>Nos gustaria solicitar la devolucion de dicho abono ya que todavia no habiamos hecho uso de él y no creemos que este año lo vayamos a hacer.</p> <p>¿Como podemos gestionarlo?</p> <p>Muchas gracias Saludos</p> | <p>Buenas tardes,</p> <p>Una vez de que se reabran las instalaciones, se podrá recuperar el tiempo no disfrutado, ampliándose dicho periodo de manera proporcional al cierre.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 1-6 | 2-6 | 1 | | | X | | | <p>¿ola ? tenemos pagado el bono familiar de todo el año en la piscina , quisiera me informaran que van hacer con los meses que por motivos del ¿ covid 19 ? no podemos asistir espero de usds una respuesta ([REDACTED] no asistirá a spinning hasta septiembre o octubre</p> | <p>Buenos días:</p> <p>En breve se hará una notificación informándoles de cómo se va a proceder a recuperar los servicios que no han podido disfrutar. En los anuales se ampliará el plazo que no han podido utilizar de cara al próximo año.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|--|------------|------|
| 1-6 | 2-6 | 1 | | | X | | | Devolveran la parte del abono anual de la piscina por el tiempo que esta cerrada. Y sino se desea volver durante este año, debido a las normas, horarios, restricciones que se pongan? Saludos cordiales | Buenos días, En breve se comunicará cómo se va a proceder a recuperar el periodo de tiempo no disfrutado. Una vez que lo notifiquemos, nos puede solicitar que opción es la que más le interesa. Saludos Durango Kirolak | WEB | 16 |
| 3-6 | 16-6 | 13 | | | X | | | <p>Kaixo!</p> <p>Zalantza batzuk galdetzea gustatuko litzaidake. Gauden egoeran egonik, badakit oraindik instalazio batzuk zabaltzea ezinezkoa dela edo protokoloak jarraituz aztertzen ibiliko zaretela. Momentuz web orrian egunero jarraituko dut begiratzeko ea nobedaderik dagoen.</p> <p>Baina zalantzak hurrengoak dira:</p> <p>1- Hau guztia gertatu zenean nik hilabete osorako 8 sarrerako bonoa hartuta eta ordainduta nuen eta instalazioak itxi zirenean oraindik 5 geratzen zitzaizkidan. Aurreikusita dago moduren batean edo beste batean horren erregularizazio bat egitea (ez dut ekonomikoa eskatzen), sarrera hoiak aurrerago disfrutatu ahal izatea edo?</p> <p>2- Igerilekuarekin gauza berdina gertatzen da, aurreikusita dago konpentsazioen bat hurrengo urterari begira edo? (bi hilabete besterik ez badira beno, baina egoera luzatzen baldin bada batez ere).</p> <p>3- Ba al dago laster irekiko den beste ekintzarik edo?</p> <p>4- Udako igerilekuak: Agian kontutan izan duzue, baina dagoen egoera ikusita eta osasun neurriek hala utziko balute, kanpoko igerilekuetan orduak zehaztea posible izango litzateke bi kale igeriketa jarraia egiteko erdialdean jartzen?</p> <p>Eskerrik asko.</p> | <p>Egun on,</p> <p>Durango Kirolakeko web gunean, eskatzen duzun informazio guztia daukazu.</p> <p>Hurrengo estekan, https://www.durangokirolak.net/noticia.php?item=735&sel=index.php&idioma=euskera Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|---|------------|------|
| 6-6 | 16-6 | 10 | | | X | | | <p>Egun on.</p> <p>Solicito la devolución de la parte proporcional del abono anual familiar de las piscinas municipales de Durango.</p> <p>El servio se contrato bajo unas condiciones concretas (horarios, accesos, aforo máximo.....). A causa del COVID-19 no se puede prestar el servicio en las mismas condiciones que se contrataron por lo que quiero desistir del contrato.</p> <p>Ruego me indiquen si necesito realizar algún tramite adicional para formalizar mi desistimiento.</p> <p>Un saludo y gracias</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Tomamos nota de su petición.</p> <p>Las devoluciones las comenzaremos a relizar a partir del 15 de septiembre, ultimo día de plazo para solicitar la devolución.</p> <p>Saludos</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 7-6 | 8-6 | 1 | | | | | X | <p>Aupa, me gustaría saber si a partir de este lunes, ya en fase 3, vuelve a abrir el gimnasio? Si no es así, cuando sería la reapertura del mismo.</p> <p>Gracias, un saludo.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Sentimos comunicarle que no hay previsión de fecha de apertura del gimnasio.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 8-6 | 8-6 | 0 | | | X | | | <p>CURSOS DE PADEL PARA VERANO Y PLAZAS PARA EL NUEVO CURSO 2020/2021.</p> <p>¿SE VA A DAR CURSILLO EN JULIO DE PADEL? ¿CUANDO SE PODRA A PUNTAR EN ESE CASO? ¿Y PARA EL AÑO PROXIMO?</p> <p>muchas gracias.</p> | <p>Buenos días:</p> <p>No hay previsión de que en verano (julio) se vayan a impartir cursos de padel.</p> <p>De momento no está abierto el plazo para darse de alta de cara a la nueva temporada.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 8-6 | 18-6 | 10 | | | | | X | <p>Kaixo, egun on</p> <p>Hace 15 días envié un email, que a continuación voy a adjuntaros, y aún no he recibido respuesta</p> <p>El 25 de mayo envié lo siguiente:</p> <p>Kaixo, arratsalde on:</p> <p>Soy xxxxdel club de tenis Landako. Espero que estéis todos bien</p> <p>Os mandamos el email para ver si en junio y julio habría posibilidad de impartir clases de tenis ya que tenemos a los/as socios/as y cursillistas preguntándonos por el tema (suponemos que ése curso ya nada pero bueno, por si acaso os preguntamos)</p> <p>Simplemente para comunicárselo y poder organizarnos bien para empezar ya y ver posibilidad de dar en julio o para dejarlo para el curso que viene (reserva plazas, etc...)</p> <p>Eskerrik asko</p> <p>Un saludo,</p> <p>Landako Tenis Taldea</p> <p>Por otro lado me ha llegado un email de Durango Kirolak donde pone que hoy vuelven a tener actividad varios cursos y entre ellos está el de padel, ¿ y el tenis?</p> <p>Espero tener vuestra respuesta</p> <p>Gracias</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Se ha tomado la decisión de que los clubs no podrán utilizar las instalaciones hasta septiembre.</p> <p>Saludos</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 8-6 | 16-6 | 8 | | | X | | | <p>Debido a la situación que estamos viviendo y las consecuencias que comporta a la hora de utilizar las instalaciones (acceso mediante reserva, tiempo restringido, no acceso a las piscinas interiores en verano), solicito que se me devuelva la parte proporcional desde que se cerraron las instalaciones hasta final de año (bonos anuales de mi unidad familiar).</p> <p>Considero que cuando las contrate las condiciones de uso eran otras, y éstas nuevas no me interesan.</p> <p>El día que pueda volver a la antigua situación nos daremos de alta de nuevo.</p> <p>Ya que no va a haber aforo para todos espero que valoren esta posibilidad.</p> <p>Un saludo.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Tomamos nota de su petición.</p> <p>Las devoluciones las comenzaremos a relizar a partir del 15 de septiembre, ultimo día de plazo para solicitar la devolución.</p> <p>Saludos</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|--|------------|------|
| 10-6 | 11-6 | 1 | | | | X | | <p>Arratsaldeon, Tengo bloqueada la opción de reserva de pistas de padel. Me gustaría saber que tengo que hacer para que me desbloqueis.</p> <p>Un saludo</p> | <p>Buenas tardes, Hemos procedido a reactivarle el recibo que tenia devuelto. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 11-6 | 11-6 | 0 | | | X | | | <p>Soy usuario del polideportivo y esta misma semana me he bajado una aplicación para poder reservar actividades desde el móvil, me gustaría interactuar más con la aplicación pero está en euskera y, aunque me defiendo, me resulta complicado entender bien todo... se podría poner en castellano y si es así, como puedo hacerlo??. Eskerrik asko!!!</p> | <p>Buenas tardes, Hemos procedido a cambiarle el idioma de la aplicación. Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 11-6 | 19-6 | 8 | | | | | X | <p>Hola! Tenía hecha una reserva de la pista 1 de tenis para hoy de 16:30 a 17:30 y está lloviendo y las pistas están encharcadas. Más que nada para la devolución del alquiler Muchas gracias</p> | <p>Buenos días, Procederemos a realizarle la devolución del alquiler que nos solicita. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 11-6 | 16-6 | 5 | | | X | | | <p>KAIXO: NIK URTE OSOKO KUOTA ORDAINDUTA DAUKAT. ZER GERTATZEN DA ITXITA EGON DIREN HILABETEEKIN. BUELTATZEN DA ZERBAIT????</p> | <p>Egun on, Informazio guztia gure web gunean daukazu, https://www.durangokirolak.net/noticia.php?item=735&sel=index.php&idioma=euskera Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 12-6 | 16-6 | 4 | | | | X | | <p>Buenos dias, soy la usuaria [REDACTED] llevo toda la mañana llamando a vuestro tel. y no he conseguido hablar con vosotros, por lo visto mañana empieza las clases de zumba sábado 10:30 a la cual estoy apuntada desde hace unos cuantos años y me gustaría asistir mañana pero por alguna razón me han comentado que tengo que solicitar reserva y claro aquí viene el problema que necesito saber como hacerlo????????? socorro alguien m puede ayudar</p> | <p>Buenos días, Sentimos la tardanza en la contestación, pero no damos a basto con la cantidad de información que nos están solicitando. A lo mejor es tarde y ya ha arreglado el problema de la reserva, pero le indico que a través de la aplicación Trainingym con el usuario XXXX y la contraseña XXXX puede realizar la reserva de las clases. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|---|------------|------|
| 13-6 | 18-6 | 5 | | | | | X | Queremos solicitar permiso para hacer una Junta, el martes día 16 de junio a las 17:00 en la sala Batzarra del Polideportivo Landako 1. Nos reuniríamos 6-7 personas. Por favor, comunicadnos si es posible. Gracias. | Buenos días, En su día se les comunicó que este tipo de solicitudes las realicen directamente por whasap a Landako I. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |
| 13-6 | 16-6 | 3 | | | | | X | Hola, porque no estan abiertas las pistas de padel por la mañanas y no se puede reservar en julio?. Muchas gracias | Buenos días, En principio todavía no sabemos si en julio las pistas estarán abiertas. Por las mañanas están cerradas debido a que no hay personal, ya que la instalación de Landako II permanece cerrada. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |
| 14-6 | 16-6 | 2 | | | | | X | Buenas tardes, me parece q el horario nuevo de las pistinas no está pensado para las personas q trabajan en comercios. El cierre de las mañanas debería ser a las 3:30, y no a las 2:30. Así podrán ir al medidia q es cuando pueden y van muchos usuarios. Y los del turno de tarde entrar a las 4:30. Esperando q lo tengan en cuentan gracias. Un saludo. | Buenos días, Trasladamos su petición al departamento correspondiente para su análisis. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |
| 14-6 | 16-6 | 2 | | | | | X | Arratsalde on: Tengo 3 reservas en la pista de pádel, que se anularon durante el confinamiento. Día 13, 18 y 25 de marzo, pista 2. ¿Cómo puedo recuperar esos importes? Saludos, | Buenos días, Cuando vea en la web algún día y horario que le interesaría reservar, hágalo y luego mándenos un whasap 608 052 516 para que no le cobremos las reservas. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|---|------------|------|
| 15-6 | 16-6 | 1 | | | | | X | <p>Buenos días, Escribo para mostrar mi descontento y mi desacuerdo en que la sala fitness no se abra hasta después de verano. No entiendo a que se debe esta medida cuando todos los demás servicios están reactivados con sus respectivas medidas (incluidos spinbike que se utilizan bicicletas)Y además se están abriendo las salas fitnees públicas de otros municipios de la Comunidad Autónoma Vasca con sus respectivas medidas de cita previa, aforo, distancias entre maquinas... x días a la semana por usuario, máxima 1 hora... Creo que este servicio debería abrirse para que los usuarios de ella tuviéramos las mismas oportunidades que tienen los que acuden a actividades dirigidas etc. Un saludo.</p> | <p>Buenos días, Trasladamos su descontento al departamento correspondiente para que lo analicen. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 15-6 | 16-6 | 1 | | | X | | | <p>Posibilidad de devolucion, desde que se activo el estado de alarma, hasta final de año, por no poder disfrutar el abono anual en las condiciones deseadas.</p> | <p>Buenos días, Tomamos nota de su petición. Las devoluciones las comenzaremos a relizar a partir del 15 de septiembre, ultimo día de plazo para solicitar la devolución. Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 15-6 | 16-6 | 1 | | | X | | | <p>Igerilekuko urteko bono familiarra daukagu. 3 hillabete hauetan ezin izan dugunez igerilekua erabili,dirua itzultzea eskatu nahiko nuke. Irakurri dut hurrengo urterako gordetzen dutela,baina berriro bonoa egin behar badugu ez dauka zentzurik. Zuen erantzunaren zain,</p> | <p>Egun on, Zure eskaera behar bezala jaso dugu. Itzulketak irailaren 15ean hasiko dira egiten, egun horretan amaitzen baita eskaerak egiteko epea. Agurrak Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 15-6 | 18-6 | 3 | | X | | | | <p>Hola , buenas Podrían actualizar mis datos? A principio serian el movil , y el pasaporte Movil: [REDACTED] Pasaporte: [REDACTED] Voy iniciar el gimnasio esta semana novamente...por eso estoy adelantando , para que al pagar , voy direto a la maquina. Una pregunta...ya podere iniciar mañana el gimnasio? Gracias , saludos</p> | <p>Buenos días, Ya disponemos en nuestra base de datos de sus datos actualizados. Sentimos comunicarle que de momento la sala fitness permanecerá cerrada. Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 16-6 | 18-6 | 2 | | | X | | | <p>Egun on, Me pongo en contacto con vosotros pq tengo una duda,. Tengo un bono anual y familiar de la piscina, como todos sabemos, durante tres meses las instalaciones han estado cerradas y no he podido utilizar. Se va a realizar reembolso de dinero o como se va a gestionar esa perdida? Eskerrik asko</p> | <p>Buenos días: Se van a ofrecer dos opciones: *Solicitar la devolución de la parte proporcional desde que se cerró la instalación en marzo hasta finales de año. Plazo para solicitar la devolución hasta el 15 de septiembre, mandando un correo con la solicitud a info@durangokirolak.net. *Seguir utilizando el abono, actualmente en las piscinas de verano y posteriormente cuando se abrán las de Landako y se prorrogaría el abono anual a los tres primeros meses del año 2021. A la espera de su respuesta. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 17-6 | 18-6 | 1 | | | | | X | <p>Kaixo, Gustatuko litzaidake jakitea noz agertuko dan hurrengo asteko piszina erreserbak. Bestetik oingo urtean ez diguzue automatikoki alta eman igerilekuan ezta? Beraz, Apiriletik daukagun abonua ez dagoenez igerilekua zabalik itzuliko diguzue ezta? Bestetik bajaran emoteko barruko igerilekuetan internetetikegin dezakegu edo ez? Baja ematerakoan zelan berreskuratzen dugu Martxoko alde proportzionala eta azkenengo hiru hilabetea? Goraintziak eta milesker,</p> | <p>Egun on, Zure fitxa egiaztatu ondoren, udako abonoa egin duzula ikusi dugu. Ez ditugu berritze automatikorik egin. Udako igerilekuan erreserbak egiteko egun batetik bestera bakarrik egin ahal dira. Aurretik, lehenengo hiru hilabeteko abonua izan zenuen (urtarrila, otsaila eta martxoa). Baliatu gabeko martxoaren zati proportzionala berreskuratzeko, hilabeteko baimena hartzeko aukera emango da. Berreskuratzeko epea 2021 amaierara arte izango da. Beste aukera bat da, zati proportzionalaren diru itzulpena eskatzea. Kasu honetan epea irailaren 15ean bukatzen da eta eskaera info@durangokirolak.net helbidera egin behar da. Agur bat Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 17-6 | 18-6 | 1 | | | X | | | <p>Hola, Quiero dar a conocer, que hasta que yo personalmente no esté con la seguridad de poder ir a la piscina cubierta, en las condiciones de horario y tiempo que yo pueda, no acudiré a las mismas. Por tanto no estoy para nada de acuerdo en que mi bono, o parte de los meses se pasen al 2021.</p> <p>El 2021 llegará, ya sé verá o más bien ya decidiré. No estoy conforme con lo propuesto.</p> <p>En caso de que en el 2020 se pueda acudir, también dependerá de si se adapta a mis necesidades.... Por tanto la decisión del abono correspondiente desde el 14 de marzo del 2020, considero, que soy yo quien lo debe de decidir.</p> <p>Un saludo</p> | <p>Buenos días: Tiene dos opciones: 1. Utilizar el abono desde ya en las piscinas de Tabira y que el periodo de tres meses que ha permanecida cerrada la instalación recuperarlo en los primeros meses del 2021. 2. Solicitar la devolución de la parte proporcional desde que se cerró hasta finales de año.</p> <p>A la espera de su respuesta Un saludo Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 17-6 | 18-6 | 1 | | | X | | | <p>Hola, Este año mi hijo de 3 años ha estado apuntado al curso de natación durante el año. Me gustaría saber cuándo hay q hacer la preinscripción para el curso de 4 años del año próximo y si por haber estado ya apuntado tiene algún tipo de prioridad a la hora de elegir horarios. Eskerrik asko</p> | <p>Buenos días, Sentimos comunicarle que de momento no podemos facilitarle la información que nos solicita, ya que se está trabajando en la apertura escalonada de las instalaciones y todavía no se sabe como va a ser el comienzo del curso. En cuanto tengamos algún tipo de información se lo haremos llegar por email y lo podrá consultar en la web de Durango Kirolak. Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 19-6 | 19-6 | 0 | | | X | | | <p>SOLICITO LA DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE ANUAL; ES DECIR DESDE MARZO 2020 HASTA DICIEMBRE 2020; DURANTE ESTE AÑO NO NOS INTERESA IR A SUS INSTALACIONES (NI A MI PAREJA, NI A MI) CÓMO PUEDO RECUPERAR EL IMPORTE ANUAL?, ES DECIR LA DIFERENCIA DESDE 12 DE MARZO HASTA 31 DICIEMBRE 2020? ESPERANDO SU GESTIÓN, ATENTAMENTE,</p> | <p>Buenos días, Tomamos nota de su petición. Las devoluciones las comenzaremos a relizar a partir del 15 de septiembre, ultimo día de plazo para solicitar la devolución.</p> <p>Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|--|------------|------|
| 21-6 | 22-6 | 1 | | | | X | | <p>Muy buenas, escribo con motivo de la actual situación. Estoy apuntada en dos actividades, pero en estos momentos me es imposible acudir por el trabajo y el cuidado de los niños. Y quería desapuntarme hasta la vuelta al cole de los enenos. Solicito desapuntarme de zumba y de bodyweight. Me presente para informarme en ventanilla y el chico me dijo que os tenía que escribir y solicitar la baja de esta forma. Además tenemos el bono anual familiar de la piscina, y querría saber que sucederá con este tiempo que no se pueden utilizar las instalaciones. Además nosotros no vamos a poder utilizar las instalaciones de verano de tabira y quiero saber como se compensara tanto este periodo de piscina hasta septiembre o cuando se puedan utilizar las instalaciones de durango, como las clases de mis actividades que no he podido disfrutar desde marzo. Gracias de antemano y un saludo!</p> | <p>Buenos días, En lo referente a sus clases tanto de zumba como de body-weight, tiene la opción de recuperarlas hasta finales del 2021, o si no está interesada en retomar las mismas puede solicitar hasta el 15 de septiembre que se le devuelva la parte proporcional del mes de marzo que no disfrutó. En cuanto al abono de las piscinas, si no lo va a utilizar en verano, tiene la opción de solicitar que se le devuelva la parte proporcional desde el día de marzo que se cerró hasta fin de año. La otra opción que se está ofreciendo es la de ampliar el plazo de utilización del abono anual hasta marzo del 2021. En caso de querer solicitar la devolución económica tiene que enviar un email a info@durangokirolak.net especificando que es lo que desea que se le reembolse. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 22-6 | 22-6 | 0 | | | | | X | <p>Me podéis informar de cuando esta prevista la re apertura de la sala fitness?</p> | <p>Buenos días, Todavía no disponemos de la información que nos solicite. En cuanto dispongamos de la misma, la haremos pública. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 22-6 | 22-6 | 0 | | | X | | | <p>Egunon!! Debido a que no vamos a utilizar el abono familiar anual en verano, SOLICITO se me devuelva la parte proporcional del pago del abono anual que solo hemos utilizado hasta el 12 de marzo. En espera de sus noticias, Un saludo.</p> | <p>Buenos días, Tomamos nota de su petición. La devolución corresponderá desde el día 12 de marzo hasta finales de año. Las devoluciones las comenzaremos a relizar a partir del 15 de septiembre, ultimo día de plazo para solicitar la devolución. Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 23-6 | 24-6 | 1 | | | X | | | <p>Arratsalde on,</p> <p>Por error he dado de alta en piscinas de verano a [REDACTED], quisiera anular el pago y dar de alta en piscina verano a [REDACTED]. Como se puede hacer esta gestión? Espero vuestras noticias.</p> <p>Teléfono contacto [REDACTED]</p> <p>Agur</p> | <p>Egun on,</p> <p>Hemos procedido a realizarle la baja en la ficha de X, ya que no se había procedido al pago de la cuota estando en Fase de Cobro.</p> <p>XXXXXX, está de alta en la cuota de estudiante por importe de 30.40€.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 24-6 | 24-6 | 0 | | | X | | | <p>Buenas,</p> <p>En el mes de enero pagué el abono anual familiar por el derecho a uso de las piscinas.</p> <p>Por el tema del covid-19, las piscinas han estado cerradas durante 3 meses.</p> <p>Mi pregunta lógica es: ¿Se va a abonar dicho periodo no disfrutado? En el caso de que no se abone, ¿en qué forma se compensará?</p> <p>Un saludo,</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Las opciones que se le ofrecen son dos:</p> <p>1- Solicitar la devolución del abono anual desde que se cerró el 12 de marzo hasta fin de año. La solicitud la debe de hacer a través de la dirección de correo info@durangokirolak.net, cuyo plazo finaliza el 15 de septiembre.</p> <p>2- Se procederá a ampliar el periodo anual, pudiendo disfrutar gratuitamente los tres primeros meses del próximo año.</p> <p>A la espera de su respuesta.</p> <p>Saludos,</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | X | | | <p>Arratsalde on</p> <p>Datorren ikasturtean umeen igeriketa ikastaroetan izena emateko zein da epea? Gure alaba [REDACTED] aurten ibili da eta jakin nahi nuke izen ematea noiz izango den.</p> <p>Beste barik, erantzunaren zain,</p> <p>[REDACTED]</p> | <p>Egun on,</p> <p>Hurrengo denboraldiari begira, oraindik ez daukagu informaziorik.</p> <p>Zerbait dakigunean, gure webgunean argitaratuko dugu.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 24-6 | 26-6 | 2 | | | | | X | <p>Para inscribirse en el turno de mañana: desde el día anterior hasta las 8:30 de la mañana del mismo día, puede reservar plaza pulsando en la celda superior de ese día.</p> <p>Yo por mi horario de trabajo, puedo ir desde las 13:20 hasta las 14:30 (por el cierre de la piscina). Si cojo 5 plazas, para mi mujer y mis hijos, estoy ocupando 1:15 de 5:30 disponibles. Me parece un desperdicio que no pueda ser aprovechado por otras personas. El tiempo de reserva debería de ser en tiempo real. Si salen 3 pueden entrar (reservar) otras 3 personas. A lo mismo que es el alquilar la pista de padel, tenis, etc.</p> <p>Turno de tarde: desde el día anterior hasta las 14:30 horas del mismo día, puede reservar plaza pulsando en la celda inferior de ese día.</p> <p>Hoy he cogido para ir 3 a la piscina, a las 12:45 aproximadamente quedaban 54 plazas. Yo hasta las 20:15 no puedo acudir. ¿ Por que con mi reserva estoy privando de entrar a la piscina a otras 3 personas ?. Hoy, despues de estar a 45 minutos del cierre de reserva de entrada, ha habido un momento en que parecia que el tiempo iba a cambiar, parecia que iba a llover. A las 14:31 ya no habria tenido posibilidad de anular la cita. Fijaros que desde las 14:30 hasta las 20:15 mira si puede cambiar el tiempo. Repito , para mi lo correcto es poder reservar en tiempo real como lo hacemos con las pistas de padel. Quizas el aforo debería de reducirse, hay no me meto. Gracias</p> | <p>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. El sistema que nos propone, sería el ideal y se optimizaría al máximo el uso de las instalaciones, pero el sistema con el que contamos no resta el aforo de las personas que abandonan la instalación, por lo que de momento no vemos posible el poder aplicarlo. En cuanto a las anulaciones de último momento, aunque el programa no lo permita, la opción que se está utilizando es la de mandar un whasap, llamar por teléfono a la instalación o enviar un email para anular dicha reserva. Hasta el momento no ha habido ningún día en el que el aforo haya estado completo, por lo que no ha habido problemas de este tipo. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |
| 24-6 | 25-6 | 1 | | | X | | | <p>NOS ES IMPOSIBLE ACCEDER AL CALENDARIO PARA LA RESERVA DEL DÍA DE PISCINA MUNICIPAL.</p> <p>CUANDO LLEGAMOS A LA LUPA PARA BUSCAR Y DAMOS, NOS INDICA QUE LOS VALORES NO HAN SIDO ASIGNADOS.</p> <p>PUEDE HABER PROBLEMAS CON LOS 4 MIEMBROS. TITUTAR FIGURA</p> | <p>Buenos días, El motivo por el que no pueden realizar la reserva de las piscinas de Tabira es que no tienen el abono para acceder a la misma. Antes de realizar la reserva tienen que darse de alta en el abono para poder proceder a la misma. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 16 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-04-20 AL 30-06-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|---|------------|------|
| 25-6 | 25-6 | 0 | | | X | | | Me quiero dar de baja de los servicios contratados y no sé cómo hacerlo y llevo varios días llamando por teléfono y no hay manera de contactar con vosotros. | Buenos días, Trás acceder a su ficha de usuario, no nos consta que esté dado de alta en ningún curso ni servicio. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |
| 26-6 | 26-6 | 0 | | X | | | | Necesito las claves para reservar la txanda en las piscinas de verano | Buenos días, Podría haber solicitado "olvidé mi contraseña" y haberla recuperado. A continuación le indicamos la que tiene actualmente, la cual si desea la puede cambiar, contraseña: XXXXX Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |
| 26-6 | 26-6 | 0 | | | | | X | Entiendo se debería de tener abierto las pistas de pádel durante el mes de julio y agosto. Ya que el Covid-19 no justifica su cierre al haber estado en funcionamiento durante el mes de junio. | Buenos días, Debido a la situación anómala que nos está tocando vivir, ha habido que redistribuir personal y recursos. En ningún momento se pensó en no abrir las instalaciones de pádel y tenis. Se está estudiando la manera de poder ofrecer el servicio en el horario más amplio posible. La instalación de Landako II permanecerá cerrada los meses de julio y agosto, por lo que no se podrá dar el servicio de tenis y pádel tal y como se ha venido haciendo otros años. Para la próxima semana podrán consultar en la página web de Durango Kirolak la disponibilidad de horarios para los meses de verano. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 16 |
| Promedio | | 5 | 2 | 2 | 28 | 5 | 12 | 49 | 49 | | |

<15 días 93.88%

49