

IRADOKIZUNA / SUGERENCIA 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | IRADOKIZUNA / SUGERENCIA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|---|--|------------|------|
| 3-9 | 4-9 | 1 | x | | | | | <p>Quería trasladaros lo importante que me parece que se tenga en cuenta la salud física de los mayores que son los que más han sufrido las consecuencias del confinamiento y que, con toda seguridad, va a ser el colectivo que más va a ver limitada su actividad diaria mientras dure esta situación excepcional.</p> <p>Por ello, mi petición es que desde Durango Kirolak deis prioridad a la oferta de actividades dirigidas a este colectivo, puesto que va a redundar en un beneficio tanto físico como mental para ellos.</p> <p>Mila esker.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>En septiembre están en marcha diferentes actividades a las que están acudiendo aquellas personas mayores interesadas en las mismas (yoga, pilates...).</p> <p>De cara al próximo mes de octubre la oferta de actividades se va a ampliar entre las que se van a incluir diferentes horarios y días tanto de gimnasia oro, como de gimnasia platino, ya que como usted bien dice es un colectivo al que Durango Kirolak tiene presente en todo momento.</p> <p>Agradecemos su interés.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 8-9 | 5-10 | 27 | | | | | x | <p>SUGERENCIA: CENAS EN BAR PISCINA TABIRA.</p> <p>Esta es una sugerencia para la temporada de verano del 2021, si el tema del coronavirus lo permitiera. He estado comentándolo con unos amigos y nos gustaría que se planteara la posibilidad de que el bar de las piscinas de Tabira ofreciera cenas durante los meses de verano, tipo barbacoa, platos combinados, hamburguesas... No sé si puede ser viable, pero ahí queda la idea...</p> <p>Eskerrik asko.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Tomamos debida nota de su sugerencia para que sea analizada para próximas temporadas.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 8-9 | 5-10 | 27 | | | x | | | <p>Egun on!</p> <p>Durango Kiroletako erabiltzailea naiz.</p> <p>Ikusi dut jarduera batzuk hasi direla martxan jartzen; besteak beste, zapatuetako zunba saioak, baina saio bakar bat dago (10:30 - 11:30etako). Eta jakin nahi nuke ea 11:30 - 12:30etako saioa ere martxan jartzeko asmorik dagoen (horretantxe nengoen ni izena emanda). Izan ere, zapatuetako zunba-saioak oso arrakastatsuak izaten dira, eta uste dut bakar batekin ez dela aski, bi saioak direla beharrezkoak (pentsatzekoa da, gainera, saio bat egiteko baldintzak betetzen badira bi saio egiteko ere oztupo handirik ez litzatekeela egongo, adibidez bien artean tarte bat utzita gela aireztatzeko eta).</p> <p>Mila esker aurrez zuen arretarengatik</p> | <p>Egun on,</p> <p>Urrirako, eskatzen duzun larunbatetako zunbako ordutegia eskaini da.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | 016 | 016 |

IRADOKIZUNA / SUGERENCIA 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | IRADOKIZUNA / SUGERENCIA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|---|------------|------|
| 9-9 | 5-10 | 26 | | | | x | | Como usuario de la actividad de pilates, sugiero poder quitarse la mascarilla para realizar la actividad ya q es insufrible e insalubre. Las distancias de seguridad que se mantienen son suficientes para mantener l seguridad de tod@s. Por otro lado tampoco entiendo la reducción de horarios para las clases de pilates... | Buenos días, La monitora que imparte la actividad será quien valorará en cada momento si es posible quitarse la mascarilla o no. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 10-9 | 5-10 | 25 | | | | x | | Arratsalde on, Este mes he retomado mis clases de pilates, las cuales tenemos que realizarlas con mascarilla. Siendo pilates una actividad donde la respiración es casi lo más importante diría yo, mi opinión es que no veo nada conveniente que la realicemos con mascarilla. Mantenemos la distancia de seguridad, el aforo ahora es reducido y nuestra profesora siempre mantiene la clase bien ventilada. Además la OMS también indica que no es recomendable realizar actividades físicas con mascarilla. Espero que reconsideréis esta decisión. Un saludo, | Buenos días, La monitora que imparte la actividad será quien valorará en cada momento si es posible quitarse la mascarilla o no. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 15-9 | 5-10 | 20 | | | x | | | Soy usuaria de las instalaciones de las piscinas, clases de yoga y pilates, y estoy a favor de que no haya recortes, ni de horarios, ni de personal. Ahora más que nunca necesitamos reforzar la salud y mejorar nuestras defensas, con ayuda de los monitores profesionales que nos dirigen y fomentan la salud. Tampoco deberían cerrar las piscinas de Tabira tan pronto para poder disfrutar como el año pasado por las menos, como en el Elorrio. | Buenos días, De cara al mes de octubre se ha ampliado la oferta de servicios que se ofreció para el mes de septiembre, habiendo practicamente los mismos horarios que antes del cierre de las instalaciones. Este año el cierre de las piscinas se ha realizado una semana antes de lo habitual, debido a la situación de emergencia sanitaria que estamos viviendo. El personal de las piscinas de Tabira ha sido el mismo que el de las piscinas de Landako, por lo que al proceder a la apertura de Landako el día 7 de septiembre dicho personal se ha trasladado de instalación. Saludos, Durango Kirolak | 019 | 016 |

IRADOKIZUNA / SUGERENCIA 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | IRADOKIZUNA / SUGERENCIA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|---|---|------------|------|
| 16-9 | 7-10 | 21 | | | x | | | <p>Actualmente estoy inscrita en la actividad de GAP, lunes y miércoles, a las 19 h. He oído un rumor de que hay una propuesta de anular este horario y pasarlo a las 20 h. ¿Es cierto?</p> <p>Si fuera así, me gustaría solicitar que se reconsiderase este cambio. Actualmente estamos inscritos más de 20 personas en la actividad en el horario de las 19 h y muchos de nosotros no podríamos asistir a la actividad si se cambiara a las 20 h. Si hay personas que están interesados en el horario de las 20 h, sugiero que se mantengan los 2 horarios de forma que se dé opción, de forma segura, a un mayor número de usuarios.</p> <p>El número de plazas ofertado es de 30 personas. No hemos llegado a estar más de 18 personas de forma simultánea y sinceramente, pasar de 20 personas en esta actividad no creo que permita desarrollarla de forma segura, con las medidas de distanciamiento indicadas desde el departamento de sanidad.</p> <p>Agradezco de antemano la reconsideración respecto a esta petición.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Debido a la situación que estamos viviendo, Durango Kirolak se ha visto en la obligación de reestructurar las diferentes actividades y espacios donde se impartían las mismas. Disponemos de menos salas para impartir las actividades. Seguimos trabajando para intentar adecuar, en la medida de lo posible, las actividades que ofertamos con la demanda que recibimos.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 17-9 | 7-10 | 20 | | | | | x | <p>Kaixo, nahi dut hile honeko kuota, irailakoa bueltatzea, fitness gelarako atera dut, baina behar ditudan makinak nire entrenora egiteko ezin ditut erabili. Eskatu dut baimena hauek erabiltzeko ze 5 aste barru Europar kompetizio batera joan behar naiz eta ez dut erantzunik jasotzen, hau dela eta nahi nuke dirua bueltatzea mesedez.</p> <p>Nire kide zenbakia 103.329 da.</p> | <p>Egun on,</p> <p>Sentitzen dugu jakinaraztea Durango Kirolakek ez duela eskatzen duzun itzulketarik egiten.</p> <p>Jardueran izena eman aurretik, zein zerbitzu erabil zenitzakeen eta zeinek ez zuk zeuk egiaztatu behar zenuen.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | 016 | 016 |
| 21-9 | 5-10 | 14 | | | | | x | <p>Buenas.</p> <p>Con el COVID-19 en las instalaciones de las piscinas se ha reducido varios servicios, entre ellos el secador de mano, yo creo que es un servicio necesario cuando empieza el frío, pues si no te secas el pelo puedes coger un resfriado o algo peor. Entonces mi propuesta es que faciliten enchufes en el baño y las personas que necesitemos secarnos el pelo, llevemos el nuestro propio, pudiendo así evitarnos un resfriado.</p> <p>Saludos</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Según recoge el plan de contingencia de las instalaciones de Durango Kirolak, no se pueden utilizar secadores ni de la instalación ni propios. El aire de la instalación no puede recircular dentro de la misma.</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación pueda causarle.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

IRADOKIZUNA / SUGERENCIA 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | IRADOKIZUNA / SUGERENCIA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|--|------------|------|
| 22-9 | 23-9 | 1 | | | x | | | <p>Egun on, kiroldegiko erabiltzailea naiz, azken 6/7 ikasturteetan pilates-ikastarora joan izan naiz astearte eta ostegunetan, 20:00etatik 21:00etara. Ikastarorako proposame berrietan ordutegi hori desagertu egin dela ikusirik, ordutegi horrekin taldea sortzeko aukera kontuan har dezazuen gustatuko litzaidake, hauxe bait da nire beharretara egokitzen dena eta. Erantzunaren zain</p> <p>Buenos días, soy usuaria del polideportivo. Durante los últimos 6/7 cursos he asistido al curso de pilates los martes y jueves de 20:00 a 21:00. Ante la desaparición de este horario en las nuevas propuestas para el curso, me gustaría que se tuviera en cuenta la posibilidad de crear un grupo con este horario, que es el que se adapta a mis necesidades. A la espera de respuesta</p> | <p>Egun on, Zure iradokizuna behar bezala jaso da. Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 4-10 | 30-10 | 26 | | | x | | | <p>MA PARECE QUE EL TIEMPO DE ESTANCIA EN LA SALA DE FITNESS CON RESERVA SE QUEDA UN POCO JUSTO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD, CREO QUE 15 MINUTOS MÁS SERIA LO IDEAL EN ESTA SITUACIÓN. POR OTRO LADO, NO ENTIENDO QUE EL USUARIO NO SE PUEDA QUEDAR EN LA FRANJA HORARIA SIGUIENTE A SU RESERVA SIEMPRE Y CUANDO EL AFORO NO ESTÉ COMPLETO. HOY HEMOS ESTADO 7 PERSONAS EN TODO EL GIMNASIO Y EN LA SIGUIENTE HORA HABÍA UN AFORO SIMILAR. SE PODRÍA HACER LA RESERVA DESDE EL MISMO GIMNASIO PARA LA SIGUIENTE FRANJA. ENTIENDO QUE ESTAMOS ADAPTÁNDONOS A LA NUEVA SITUACIÓN, PERO QUE CON LA AYUDA DE TODOS SE PUEDA MEJORAR. GRACIAS</p> | <p>Buenos días, En breve se va a ampliar el horario de uso de la sala fitness, en el horario de la mañana, 7:30-15:00 horas. Se pretende que las personas usuarias que acuden a dicha instalación en el turno de mañana y viendo la ocupación de la misma, puedan disfrutar de un horario suficientemente amplio para poder completar sus entrenamientos o incrementar el disfrute del uso de la sala fitness. En lo referente al horario de la tarde, se irá valorando el mismo a lo largo de los próximos meses. Comunicaremos dicho cambio en cuanto se vaya a producir. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

IRADOKIZUNA / SUGERENCIA 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | IRADOKIZUNA / SUGERENCIA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|--|------------|------|
| 5-10 | 6-10 | 1 | | x | | | | <p>Pediros que incorporéis de nuevo a Edurne en la actividad de Zumba, es MUY BUENA y nos hace disfrutar (creo que se trata de eso) disfrutar con las actividades que hacemos, yo a la de los martes no existo por que no disfruto con ella (entiendo que es cuestión de gustos) pero os lo tengo que transmitir.</p> <p>Replantearos las clases de Zumba Edurne atrae a mucha gente igual que Eneko.</p> <p>Saludos</p> | <p>Buenos días, Trasladamos su sugerencia a la empresa subcontratada encargada de impartir las actividades deportivas. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 5-10 | 5-10 | 0 | | | | | x | <p>Hola: Enhorabuena porque las instalaciones de la piscina están muy bien para poder nadar con seguridad. La única pega que veo solo de cara al invierno es el que no puedan usarse secadores de pelo. No sé si será factible habilitar alguna zona para ello. Entiendo que es difícil pero ir con el pelo totalmente mojado en invierno puede generar otro problema de salud también. Gracias!</p> | <p>Buenos días, Según recoge el plan de contingencia de las instalaciones de Durango Kirolak, no se pueden utilizar secadores ni de la instalación ni propios. El aire de la instalación no puede recircular dentro de la misma. Sentimos las molestias que esta situación pueda causarle. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 6-10 | 7-10 | 1 | | x | | | | <p>Buenas tardes,</p> <p>Soy [REDACTED] y quiero hacer la reclamación de 6 meses de la piscina ya que no he acudido en todo este tiempo ni a Landako ni a las abiertas de Tabira.</p> <p>Espero contestación.</p> <p>Un saludo</p> | <p>Buenos días, En su momento Durango Kirolak ofreció dos opciones a las personas con el abono anual de las piscinas: 1. Solicitar la devolución de la parte proporcional de la cuota desde que se cerró la instalación en marzo y hasta fin de año. Finalización del plazo para dicha solicitud, el 15 de septiembre. 2. La ampliación del periodo anual hasta el primer trimestre del año 2021. Sentimos comunicarle que la opción que usted solicita no está prevista entre las ofrecidas por Durango Kirolak. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

IRADOKIZUNA / SUGERENCIA 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | IRADOKIZUNA / SUGERENCIA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|---|---|------------|------|
| 14-10 | 14-10 | 0 | | | | | x | <p>Mientras los secadores de pelo no se puedan usar, quizá se puedan poner enchufes y que cada uno de lleve su propio secador. Los niños salen con el pelo mojado de la pista y este invierno es especialmente importante que no se acatarren para no saturar los ambulatorios.</p> <p>Gracias</p> | <p>Buenos días,</p> <p>El motivo por el que no se pueden utilizar los secadores, tanto los de la instalación como los propios de cada persona usuaria, es debido a que no se puede recircular el aire dentro de un recinto cerrado.</p> <p>El plan de contingencia diseñado para esta instalación así lo recoge.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 19-10 | 30-10 | 11 | | | x | | | <p>Buenos días,</p> <p>Me gustaría sugerir que el horario de reserva de la zona fitness se pudiera alargar un poco porque con la hora y cuarto que se puede reservar ahora, el ejercicio queda un poco escaso. Entre la entrada, los tiempos de limpieza de cada aparato, etc. prácticamente el ejercicio efectivo se reduce a un poco más de una hora. Mi sugerencia es alargarlo al menos 15 minutos más, en periodos de hora y media.</p> <p>Muchas gracias y un saludo!</p> | <p>Buenos días,</p> <p>En breve se va a ampliar el horario de uso de la sala fitness, en el horario de la mañana, 7:30-15:00 horas.</p> <p>Se pretende que las personas usuarias que acuden a dicha instalación en el turno de mañana y viendo la ocupación de la misma, puedan disfrutar de un horario suficientemente amplio para poder completar sus entrenamientos o incrementar el disfrute del uso de la sala fitness.</p> <p>En lo referente al horario de la tarde, se irá valorando el mismo a lo largo de los próximos meses.</p> <p>Comunicaremos dicho cambio en cuanto se vaya a producir.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

IRADOKIZUNA / SUGERENCIA 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | IRADOKIZUNA / SUGERENCIA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|---|------------|------|
| 20-10 | 30-10 | 10 | | | x | | | <p>Solicito una mayor longitud de estancia en las instalaciones de Durango kirolak II (gym), bien sea con un doble turno o alargando el turno 15 minutos más.</p> <p>Razones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estando yo inscrito en vuestras instalaciones desde el principio de la aplicación de las nuevas medidas, he notado que normalmente 1 o 2 personas son las que terminan su entrenamiento y el resto de gente tiene que ser llamada. -Por la misma razón me he dado cuenta que no hay prácticamente gente que entrene fuerza en vuestras instalaciones, ya que se requiere mas descanso entre series y por experiencia se que es imposible en el plazo de tiempo que exigen. -Para un entreno mas seguro es NECESARIO más tiempo si se quiere priorizar la buena técnica y evitar lesiones. <p>Otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comprendo que las medidas sean para evitar aglomeraciones, pero son excesivas y abusivas. Bastaría con alargar el limite a una hora y media para que la mayoría terminen el entreno, es lo mas lógico. Entiendo también que dando una mejor flexibilidad atraerán mas clientes y no se si es el objetivo pero para evitar el estancamiento de demasiada gente es mas aconsejable ampliar el tiempo a una hora y media en vez de habilitar el doble turno. Asi no abarcara toda la clientela si no que solamente la ampliareis un poco y mantendrá a vuestros clientes satisfechos. | <p>Buenos días,</p> <p>En breve se va a ampliar el horario de uso de la sala fitness, en el horario de la mañana, 7:30-15:00 horas.</p> <p>Se pretende que las personas usuarias que acuden a dicha instalación en el turno de mañana y viendo la ocupación de la misma, puedan disfrutar de un horario suficientemente amplio para poder completar sus entrenamientos o incrementar el disfrute del uso de la sala fitness.</p> <p>En lo referente al horario de la tarde, se irá valorando el mismo a lo largo de los próximos meses.</p> <p>Comunicaremos dicho cambio en cuanto se vaya a producir.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

IRADOKIZUNA / SUGERENCIA 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | IRADOKIZUNA / SUGERENCIA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|--|------------|------|
| 30-10 | 4-11 | 5 | x | | | | | <p>Buenas tardes,</p> <p>Les escribo en relación a la sugerencia que escribí hace unos días en relación a la ampliación de horarios y cita previa para aumentar la seguridad en estos momentos.</p> <p>Puedo entender que la ampliación sea inviable ahora mismo pero que su contestación a la implantación del sistema de cita previa que sea la que me han dado me parece inadmisibile.</p> <p>De verdad creen que es seguro que haya 5 personas en cada carril? Que yo me pueda cruzar con 4 personas en 25 metros y pueda inhalar lo que otra expira a menos de 50cm?. Como hacemos para respetar ahí la distancia de seguridad?</p> <p>Otras piscinas dan cota previa para 1 persona por carril, con un carril ocupado y otro libre.</p> <p>Hay usuarios que no van por ocio, acuden por prescripción medica y ustedes no están facilitando un entorno seguro. Y las medidas las pueden poner ustedes, no hace falta esperar a que el Gobierno Vasco imponga nada.</p> <p>Muchas gracias y un saludo.</p> | Contestada previamente, por lo que se archiva. | WEB | |
| 12-11 | 18-11 | 6 | x | | | | | <p>Kaixo, os escribo para comentaros una situación que se está dando en el horario que va mi hijo 5 años al cursillo de piscina martes y jueves de 17:20 a las 18:00. Por una parte hay una madre de ese turno que prácticamente está sin mascarilla en el vestuario mientras viste y desviste a sus hijas , no es que la lleve mal puesta sin darse cuenta sino la lleva prácticamente bajada de forma deliberada, se que no es culpa vuestra pero de alguna forma hay que asegurarse de que las normas se estén cumpliendo para y por la seguridad de los padres y niños. Por otro lado, ya llevamos 2 días seguidos que los padres del grupo siguiente 18:20 están entrando sobre las 18:05, y de esa forma se sobrepasa claramente el aforo del vestuario. Creo que son unas situaciones que se deberían de corregir y estoy segura que vosotros, el equipo de durango kirolak, sabréis como intentar corregirlo.</p> <p>Eskerrik asko.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Se ha procedido a llamar la atención a la persona que nos refiere en su escrito para que haga un uso adecuado de la mascarilla en todo momento.</p> <p>Procederemos a colocar carteles recordatorios del uso de la mascarilla en todo momento.</p> <p>Si persiste su actitud le pediríamos que nos lo comunicara para proceder a aplicarle una sanción.</p> <p>En cuanto al acceso a los cursillos de natación hemos procedido a modificar el margen de entrada, el cual se ha considerado que dada la situación que estamos viviendo, es suficiente que sea de 10 minutos.</p> <p>Esperemos que estas medidas sean suficientes para que se cumplan las medidas de obligado cumplimiento que tienen que ser respetadas por todas las personas usuarias.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

IRADOKIZUNA / SUGERENCIA 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | IRADOKIZUNA / SUGERENCIA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|---|------------|------|
| 30-11 | 14-12 | 14 | x | | | | | Rokodromoan aforos dela eta 17:05 eldu gara. Eta es dagoela lekurik ezan digute. Eskatzen dugu itzordua ipintzea. | Egun on, Lanean ari gara, ahalik eta lasterren, hitzordua rokodromoan jarri ahal izateko eta, horrela, sarrera modu eraginkorragoan kudeatzeko. Agur bat, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 30-11 | 14-12 | 14 | x | | | | | Rokodroaren erabileran dagoen maxifikazioa gestionatzeko aurretiko zita hartu ahal izatea gura dot | Egun on, Lanean ari gara, ahalik eta lasterren, hitzordua rokodromoan jarri ahal izateko eta, horrela, sarrera modu eraginkorragoan kudeatzeko. Agur bat, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 30-11 | 14-12 | 14 | x | | | | | Sugerimos para que se ponga cita previa para hacer reservas para entrar al rocodromo. Debido a la masificacion que ha habido hoy a las 17:00 horas. Gracias | Buenos días, Estamos trabajando para que a la mayor brevedad posible poder instaurar la cita previa en el rocódromo y de esta manera gestionar de una manera más eficaz el acceso al mismo. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 1-12 | 14-12 | 13 | x | | | | | Kaixo, badakit egoera honekin zaila dala aktibitate guztiak antolatzea, aforuak mantentzea...bainā zegaittik ez dozue jartzen rokodromoan hitzorduak piszina eitten dozuen moduen??bestela, umiek 4:30etan urteten die eskolatik ta normalien aforue beteta dau...nagusiak beste ordutegi dauketako.... nik pentsetan dot hau izengo zala justuena, danok joateko aukerie izateko. Eskerrik asko | Egun on, Lanean ari gara, ahalik eta lasterren, hitzordua rokodromoan jarri ahal izateko eta, horrela, sarrera modu eraginkorragoan kudeatzeko. Agur bat, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 1-12 | 14-12 | 13 | x | | | | | Creo que se debería de poner para poder pedir cita previa para ir al rocodromo. | Buenos días, Estamos trabajando para que a la mayor brevedad posible poder instaurar la cita previa en el rocódromo y de esta manera gestionar de una manera más eficaz el acceso al mismo. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |

IRADOKIZUNA / SUGERENCIA 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | IRADOKIZUNA / SUGERENCIA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|---|---|------------|------|
| 14-12 | 14-12 | 0 | x | | | | | <p>Kaixo. Me gustaría sugerir un cambio en el precio de la entrada por día al rocódromo. No tiene sentido que un día suelto cueste la mitad del abono mensual. Gracias</p> | <p>Buenos días, Trasladaremos su sugerencia al departamento correspondiente. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 29-12 | 8-1 | 10 | | | x | | | <p>Solicito que en los vestuarios de mujeres se limite el acceso de familias, ya que existe un vestuario familiar destinado a estas con un aforo mayor. Esta mañana he ido cuando no había ningún cursillo y en el vestuario de mujeres había 2 mujeres con 4 niños lo cual ya supera el aforo máximo que ahora es de 5 personas, ¿Dónde deberíamos cambiarnos las demás? Por otra parte hay que tener en cuenta que casi ninguno de los niños utiliza la mascarilla, mientras que las demás las utilizamos protegiendo así al resto pero ellos no nos protegen a nosotros.</p> | <p>Buenos días, Según el "Reglamento General de personas usuarias y normativa de uso de las instalaciones deportivas", en su apartado 15 detalla que está permitida "la entrada de personas de un sexo a espacios reservados exclusivamente al otro sexo, exceptuando menores de 7 años, los cuales pueden acceder a vestuarios del sexo contrario, acompañados de un adulto". Por lo expuesto anteriormente, respetando lo recogido en dicho apartado tienen el derecho a la entrada en vestuarios tanto femeninos como masculinos. En cuanto al aforo de los vestuarios, son las personas usuarias las que deben respetar el aforo indicado en los mismos. En referencia al uso de mascarilla por parte de menores, Durango Kirolak aplica la norma generalizada de exigir el uso de la misma a quienes tengan cumplidos los 6 años. En caso de menores de esa edad es recomendable su uso, pero no obligatorio. A la espera de que esta situación mejore a la mayor brevedad posible, les pedimos comprensión por su parte ya que es muy complicada la gestión de los vestuarios con un aforo tan limitado. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| Promedio | | 12 | 10 | 1 | 8 | 2 | 5 | 26 | 26 | | |

<15 días 69%

26

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 1-9 | 4-9 | 3 | x | | | | | La aplicación no anda bien. A pesar de coger fechas diferentes, me ha reservado el mismo día. | Buenos días, Trás realizar diferentes comprobaciones, no vemos ningún error en la aplicación. En caso de que vuelva a tener alguna dificultad, comuníquenos algo más detallado qué es lo que le sucede. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 2-9 | 28-9 | 26 | | | x | | | Me parece increíble que un servicio municipal ,reduzca las actividades en cantidad de días y horarios ..dejándonos fuera de esas actividades a multitud de ciudadanos .Por poner un ejemplo Yoga...En serio???dos días en un solo horario cuando había lista de espera para apuntarnos y lo teníamos que hacer desde multiactividad. Creo que os estáis equivocando .lo que hay que hacer en esta pandemia es ampliar horarios en vez de reducirlos ,para que se vaya menos cantidad de personas y se puede guardar la seguridad ,sin perjudicar al usuario y dejarlo sin actividades . Os recuerdo que es un servicio municipal y no un gimnasio privado | Buenos días, El mes de octubre ya está publicado y listo para que en breve se comience con la nueva oferta. La programación será mucho más amplia que la de septiembre, y esperemos que responda a sus necesidades y a la demanda del resto de la ciudadanía. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 2-9 | 28-9 | 26 | | | x | | | Egunon: Una vez vistas las actividades programadas para este mes de septiembre, quiero comunicaros que me parecen muy escasos los horarios que estáis ofreciendo. Yo estoy interesada en Spinbike y solo ofertáis un horario y tres días a la semana. El mes de Julio os lo montstéis muy bien, hay que reconocerlo, y este mes que empieza me habéis decepcionado bastante. Espero que lo tengáis en cuenta y que lo organicéis de otra manera. Eskerrik asko | Buenos días, El mes de octubre ya está publicado y listo para que en breve se comience con la nueva oferta. La programación será mucho más amplia que la de septiembre, y esperemos que responda a sus necesidades y a la demanda del resto de la ciudadanía. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 2-9 | 28-9 | 26 | | | x | | | No estoy de acuerdo con la gestión de los servicios del polideportivo municipal, quitando clases y quitando monitores. En mi opinión, se debería de mantener las clases reduciendo los grupos para mayor seguridad y mantener o contratar a más monitores para mantener la calidad del servicio. | Buenos días, El mes de octubre ya está publicado y listo para que en breve se comience con la nueva oferta. La programación será mucho más amplia que la de septiembre, y esperemos que responda a sus necesidades y a la demanda del resto de la ciudadanía. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|--|------------|------|
| 3-9 | 28-9 | 25 | | | x | | | <p>No puede ser que haya tan pocas clases con una reducción de posibilidad de actividades indignante. En las condiciones actuales en el polideportivo municipal no hay una oferta que invite a acudir.. Por lógica para facilitar la distancia social lo indicado sería ampliar horarios, no reducirlos. En esta pandemia, supongo que todos consideramos que se exige facilitar alternativas seguras, pero no es normal que gimnasios privados recuperen sus actividades y un centro municipal, en principio sin interés económico las reduzca. Actividades plenamente exitosas como el zumba de los sábados con Eneko han desaparecido, ilógico, puesto que han mantenido un buen aforo incluso en los 15 días de apertura del gimnasio en junio.</p> <p>Todo mi apoyo para los profesionales que han estado como monitores en el centro y mi más sentida indignación por la gestión en estos momentos.</p> | <p>Buenos días, El mes de octubre ya está publicado y listo para que en breve se comience con la nueva oferta. La programación será mucho más amplia que la de septiembre, y esperemos que responda a sus necesidades y a la demanda del resto de la ciudadanía.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 8-9 | 28-9 | 20 | | | x | | | <p>Mi queja es sobre el servicio del polideportivo municipal.</p> <p>No puede ser que haya tan pocas clases con una reducción de posibilidad de actividades indignante. En las condiciones actuales en el polideportivo municipal no hay una oferta que invite a acudir.. Por lógica para facilitar la distancia social lo indicado sería ampliar horarios, no reducirlos. En esta pandemia, supongo que todos consideramos que se exige facilitar alternativas seguras, pero no es normal que gimnasios privados recuperen sus actividades y un centro municipal, en principio sin interés económico las reduzca. Actividades plenamente exitosas como el zumba de los sábados con Eneko han desaparecido, ilógico, puesto que han mantenido un buen aforo incluso en los 15 días de apertura del gimnasio en junio.</p> <p>Todo mi apoyo para los profesionales que han estado como monitores en el centro y mi más sentida indignación por la gestión en estos momentos.</p> | <p>Buenos días, El mes de octubre ya está publicado y listo para que en breve se comience con la nueva oferta. La programación será mucho más amplia que la de septiembre, y esperemos que responda a sus necesidades y a la demanda del resto de la ciudadanía.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | 016 | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|---|------------|------|
| 8-9 | 28-9 | 20 | | | x | | | <p>Buenas tardes!!</p> <p>Mi queja es contra DURANGO KIROLAK.</p> <p>Quería manifestar mi queja como usuaria del Polideportivo de Landako. No entiendo que Durango Kirolak quite actividades y reduzca horarios en estos momentos. Creo que ahora más que nunca habría que reforzar los servicios y se está haciendo justamente lo contrario. Creo que los vecinos de Durango tenemos el derecho de recibir servicios y uno de ellos es el uso del polideportivo con todas las prestaciones que teníamos hasta ahora. Entiendo la situación que estamos atravesando pero por eso mismo hay que reforzar, no quitar. A mi personalmente me afecta las clases de zumba de los sábados, que creía que se iba a dejar una hora y ahora veo que no hay ninguna. Spinning también se ha reducido bastante.....No entiendo nada de nada.</p> <p>Así que espero se tenga en cuenta esta queja y que alguien de la cara y explica el motivo de proceder de esta forma.</p> <p>Un Saludo,</p> | <p>Buenos días,</p> <p>El mes de octubre ya está publicado y listo para que en breve se comience con la nueva oferta. La programación será mucho más amplia que la de septiembre, y esperemos que responda a sus necesidades y a la demanda del resto de la ciudadanía.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | 016 | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 8-9 | 28-9 | 20 | | | x | | | <p>Reclamación dirigida al polideportivo de Landako (Durango Kirolak) mayor de edad, y domicilio en Durango, intervengo en mi propio nombre y representación a los efectos de presentar una reclamación ante el organismo al iflle me dirijo.</p> <p>Tras una larga espera, el polideportivo de Durango publicó recientemente, el catálogo de horarios y actividades que ofertaría a sus usuarios en septiembre y, para sorpresa de todos, éste no podría ser más decepcionante.</p> <p>Mientras que otros gimnasios de la zona mantienen una amplia oferta de actividades y un horario que, aunque más limitado que las situaciones normales, satisface las expectativas de los inscritos, el polideportivo municipal realiza la oferta menos atractiva de todos.</p> <p>No sólo se han eliminado gran parte de las actividades, sino que las pocas ofertadas disponen de unos horarios con poco margen de maniobra (una hora al día, martes y jueves de spinning; dos horas seguidas, martes y jueves de pilates ...) v que fomentan que se propicien aglomeraciones. Evidentemente, en una actividad tan popular como spinning, si únicamente disponen una hora por la tarde, todo el mundo asistirá o dicho hora, lo cual, a mi modo de ver y dada la situación actual. es contraproducente.</p> <p>Por otro lado, la oferta del polideportivo -impide compatibilizar varias actividades. como anteriormente veníamos realizando por medio del abono de multiactividad, la oferta se reduce a contratar una actividad o varias por separado, es decir, que si es mi intención asistir a spinning, pilates y la sala fitness tendría que darme de alta en tres cursos distintos, con el consiguiente costo que ello me supondría.</p> <p>Por último, dadas las restricciones existentes actualmente (no existe acceso a las duchas, material precintado, limitación de horario ...) lo lógico hubiera sido pensar que las tarifas se reducirían pero nada más lejos de la realidad, estas se han mantenido como si el servicio que se oferta fuera el mismo que en septiembre de 2019.</p> <p>Por otro lado, la oferta del polideportivo -impide compatibilizar varias actividades. como anteriormente veníamos realizando por medio del abono de multiactividad, la oferta se reduce a contratar una actividad o varias por separado, es decir, que si es mi intención asistir a spinning, pilates y la sala fitness tendría que darme de alta en tres cursos distintos, con el consiguiente costo que ello me supondría.</p> <p>Por último, dadas las restricciones existentes actualmente (no existe acceso a las duchas, material precintado, limitación de horario ...) lo lógico hubiera sido pensar que las tarifas se reducirían pero nada más lejos de la realidad, estas se han mantenido como si el servicio que se oferta fuera el mismo que en septiembre de 2019.</p> <p>En definitiva, con las medidas adoptadas por el Ayuntamiento en relación al gimnasio lo que finalmente se va a obtener es una significativa reducción de los usuarios que, ante la deplorable oferta</p> | <p>Buenos días,</p> <p>El mes de octubre ya está publicado y listo para que en breve se comience con la nueva oferta. La programación será mucho más amplia que la de septiembre, y esperemos que responda a sus necesidades y a la demanda del resto de la ciudadanía.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | 008 | 016 |
| 12-9 | 28-9 | 16 | | | x | | | <p>Me parece vergonzoso que se aproveche esta situación para reducir oferta de actividades. Es lógico, que con las pocas actividades que estáis ofertando la gente no se apunte.</p> <p>Lo que vais a conseguir es un fomento de los gimnasios privados y un deterioro del servicio público.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>El mes de octubre ya está publicado y listo para que en breve se comience con la nueva oferta. La programación será mucho más amplia que la de septiembre, y esperemos que responda a sus necesidades y a la demanda del resto de la ciudadanía.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P.ESTRATEGIA | P.PERSONAS | P.SERVICIOS | P.CLIENTES | P.INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|--------------|------------|-------------|------------|-----------|---|---|------------|------|
| 13-9 | 28-9 | 15 | | | x | | | <p>Arratsalde on,</p> <p>Soy [REDACTED], vecina de Durango y usuaria de las instalaciones piscinas, clases de Yoga y pilates y he sabido de los recortes que se han realizado tanto en horarios como en personal en todas las actividades que se imparten. DURANGO necesita todos los servicios deportivos funcionando como antes, sin recortes ya que tras esta situación de confinamiento, ahora más que nunca necesitamos realizar deporte para mejorar y aumentar nuestras defensas, y así poder mantenernos con buena salud. Tampoco tenían que haber finalizado la temporada de piscinas de verano tan pronto, 15 días antes que el año pasado, dejando sobre todo a la juventud y niños sin poder disfrutar estos últimos días de este ?extraño verano?. No lo han hecho así en otros pueblos de Durangaldea como Elorrio que tienen sus piscinas descubiertas abiertas hasta el día 20 de septiembre inclusive. Lo que está claro es que estos recortes no hacen más que empeorar las cosas, cuando más necesitamos practicar deporte y tener el acceso con todos los horarios ofertados. Espero que reconsideren las decisiones para que podamos tener derecho a cuidar la salud de todos de la mejor manera, haciendo deporte con monitores profesionales que nos ayuden. A ver si entre todos somos capaces de salir de esta circunstancia de pandemia que nos ocupa, de la mejor manera posible.</p> <p>Quedo a la espera de que reconsideren la decisión, teniendo en cuenta lo argumentado, por el bien de todos.</p> <p>ESKERRIK ASKO ETA ONDO IZAN.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>El mes de octubre ya está publicado y listo para que en breve se comience con la nueva oferta. La programación será mucho más amplia que la de septiembre, y esperemos que responda a sus necesidades y a la demanda del resto de la ciudadanía.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | 016 | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|--|------------|------|
| 14-9 | 6-10 | 22 | X | | | | | <p>Buenas tardes, hoy he reservado una pista de pádel, hace 34 grados y como yo no se Euskera, me ha dicho mi hijo que la reserva ha sido en pista descubierta (estali gabea), les rogaría que la información sea en bilingüe, porque mi hijo por una dejadez vuestra, va a tener una insolación. El empleado que me ha atendido por telf. ha sido muy amable pero no me ha podido cambiar la pista(estando libre la 4) Un descuido por vuestra parte muy importante, no todo el mundo somos bilingües. Tampoco entiendo que no se pueda cambiar habiendo pistas libres, incomprensible. Un saludo,</p> | <p>Buenos días, Hemos procedido a realizar una aclaración en la web donde aparece en castellano que la pista 1 es descubierta. En cuanto al motivo por el que no le procedieron a cambiar de pista estando libre una cubierta no podemos darle respuesta, ya que la política de Durango Kirolak es la proceder a realizar cambios siempre que haya pistas libres. Sentimos las molestias que esta situación haya podido causarle. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 16-9 | 28-9 | 12 | | | X | | | <p>Arratsalde on,</p> <p>Soy █████, vecina de Durango y usuaria de las instalaciones piscinas, clases de Yoga y pilates y he sabido de los recortes que se han realizado tanto en horarios como en personal en todas las actividades que se imparten. DURANGO necesita todos los servicios deportivos funcionando como antes, sin recortes ya que tras esta situación de confinamiento, ahora más que nunca necesitamos realizar deporte para mejorar y aumentar nuestras defensas, y así poder mantenernos con buena salud. Tampoco tenían que haber finalizado la temporada de piscinas de verano tan pronto, 15 días antes que el año pasado, dejando sobre todo a la juventud y niños sin poder disfrutar estos últimos días de este "extraño verano". No lo han hecho así en otros pueblos de Durangaldea como Elorrio que tienen sus piscinas descubiertas abiertas hasta el día 20 de septiembre inclusive. Lo que está claro es que estos recortes no hacen más que empeorar las cosas, cuando más necesitamos practicar deporte y tener el acceso con todos los horarios ofertados. Espero que reconsideren las decisiones para que podamos tener derecho a cuidar la salud de todos de la mejor manera, haciendo deporte con monitores profesionales que nos ayuden. A ver si entre todos somos capaces de salir de esta circunstancia de pandemia que nos ocupa, de la mejor manera posible. Quedo a la espera de que reconsideren la decisión, teniendo en cuenta lo argumentado, por el bien de todos.</p> <p>ESKERRIK ASKO ETA ONDO IZAN.</p> | <p>Buenos días, El mes de octubre ya está publicado y listo para que en breve se comience con la nueva oferta. La programación será mucho más amplia que la de septiembre, y esperemos que responda a sus necesidades y a la demanda del resto de la ciudadanía. Saludos, Durango Kirolak</p> | 016 | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|---|------------|------|
| 16-9 | 5-10 | 19 | | | | | x | <p>Piszinetako ohiko erabiltzailea naiz. Azken hilebetetan polikiroldegiak ematen duen zerbitzuetara egokitu naiz. Aldaketak izan arren jarraitzen dit erabiltzen. Baina azken asteetan sortu den zailtasun batekin ez dut behar den arreta edo erantzunik jaso eta honek ekarri nau kexa hau idaztera.</p> <p>Haur txiki batekin hasi naz piszinara joaten eta 3 saio eta geo (eta harrera bitan informazioa eskatu eta gero) ez dot erantzunik edo soluziorik jaso.</p> <p>Aldageletan dauden aldatzeko plataformak prezintauta daude eta tronarik ez dago, beraz, ia ezineskoa da haurra aldatzea. Orain arte modu penagarrian eta batera higienikoa, hau da, lurrean aldatu behar izan dogu, eta argi dao ez dala modue.</p> <p>Hortaz proposau ditut aukera desberdinak baina ez dizkirate onartu, ezta beste proposamenik egin.</p> <p>Eskatzen det, bai nere haurarentzako eta beste familientzako ere, egoera honeri irtenbide bat ematea.</p> <p>Agur hero bat</p> | <p>Egun on,</p> <p>Umeen igeriketa ikastaroen hasiera dela eta, familiako aldagela orain arte emakumezkoena zena, izango da.</p> <p>Aldagela horretan aldatzeko mahia bat dago, eta desinfektatzaile bat eta papera jartzeko aukera bilatuko da, erabiltzen den bakoitzean garbitzeko.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 16-9 | 5-10 | 19 | | | | | x | <p>6 hilabeteko umea igerilekura eramateko oztopo handiak ditugu. Umea aldatzeko ez dago tokirik. Lehen umeen kanbiadorea geneukan, baina orain prezintatuta daukazu eta tamalez ez diguzue alternatibarik eskaini. Aste batzuk izan dituzue egoera ta detalle garrantzitsu hauek birmoldatzeko. Atentzio eta erabiltzaileen egoeran interes falta nabaria dirudi. Ume txikidun igerilekuko erabiltzaileok bagara batzuk.</p> <p>Umea lurrean etzanda aldatu behar izan dizkiogu erropak. Modu desegokia oso. Sarreran galdetu arren ez dizkiguzue inongo alternatibarik eskaini.</p> <p>Ea aldaketa azkar batez, egoera modu egokian birmoldatzeko pausoak ematen dituzuen.</p> <p>Agur bat eta ondo izan.</p> <p>Milla esker aldeztatik</p> | <p>Egun on,</p> <p>Umeen igeriketa ikastaroen hasiera dela eta, familiako aldagela orain arte emakumezkoena zena, izango da.</p> <p>Aldagela horretan aldatzeko mahia bat dago, eta desinfektatzaile bat eta papera jartzeko aukera bilatuko da, erabiltzen den bakoitzean garbitzeko.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 19-9 | 22-9 | 3 | | | | | x | <p>Kaixo:</p> <p>?normaltasun onargarri? egoeran gaudela ikusirik fitness salan wifi jartzea eta bertan dagoen hormako erlojua ere martxan jartzea eskatzen dut.</p> <p>Mila esker</p> | <p>Egun on,</p> <p>Erlojua dagoeneko eguneratuta dago.</p> <p>Wifi oraingoz ez da eralbigarri egongo, konfinamendu garaian arazoak izan baitziren jende ugari batzen zelako hura erabiltzeko.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 19-9 | 28-9 | 9 | | | x | | | <p>Buenas tardes, Soy una usuaria del curso de GAP en el polideportivo Landako I. Tengo suerte, porque el curso al que asistía el año pasado se mantiene (lunes y miércoles, de 7 a 8 de la tarde), mientras que otros muchos se han eliminado. No dudo de que haya muchas razones para la supresión de los cursos en los que participan personas de riesgo, pero no me explico que desaparezcan otros en los que se pueda respetar la distancia de seguridad entre las personas (como es nuestro caso), siendo la actividad bastante segura. Sería de agradecer que Vds se replantearan el reactivar las actividades que sea posible poner en marcha sin riesgo para las personas y que inexplicablemente han sido suprimidas.</p> <p>También ha llegado a nuestros oídos que es posible que eliminen el curso de GAP al que asisto, retrasando esa actividad a las 8 de la noche. Les ruego que no lleven esto a cabo, ya que muchas de las personas que asistimos a ese curso de las 7 no podríamos asistir al de las 8 por ser incompatible con nuestros horarios si queremos mantener una vida familiar y llevar a cabo nuestras tareas en casa.</p> <p>Agradeciéndoles reconsideren su postura con respeto a los cursos, reciban un cordial saludo.</p> | <p>Buenos días, El mes de octubre ya está publicado y listo para que en breve se comience con la nueva oferta. La programación será mucho más amplia que la de septiembre, y esperemos que responda a sus necesidades y a la demanda del resto de la ciudadanía.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 21-9 | 7-10 | 16 | | | | | | <p>Kaixo!</p> <p>Ayer recibimos del Tabirako la noticia de que nuestras hijas no podrían jugar un partido amistoso hoy en el poli a puerta cerrada, tras no haber logrado el permiso del ayuntamiento</p> <p>Quería sugerirles que reconsideren su decisión para futuras casuísticas. Las razones que esgrimo son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) el deporte en las niñas es una de las mejores soluciones a su tiempo de ocio, incluso más seguro que otras actividades en estos tiempos de pandemia. 2) la seguridad respecto al virus &#129440; es máxima, ya se demostró en la última copa femenina celebrada en nuestro pueblo 3) las instalaciones deportivas tienen un propósito claro y más en estos tiempos extraños : estimular en nuestros jóvenes un espíritu deportivo, de esfuerzo y colaboración con sus compañeros y con otros clubs de nuestro territorio 4) mostrar a nuestros hijos que las instalaciones municipales están al servicio de eventos más importantes como la copa pero que no pueden ser utilizadas por ellas, genera una visión equivocada de lo que al menos yo considero la teoría del bien común. <p>Disculpen mi atrevimiento, quizás no estoy acertada en mis consideraciones, por ello querría entender las razones por las que desde el ayuntamiento se ha tomado esta decisión.</p> <p>Muchas gracias anticipadas por su atención Un cordial saludo,</p> | <p>Buenos días, El motivo por el que no se les autorizó a jugar un partido amistoso se debía a que no habían presentado el Plan de Contingencia para jugar el mismo. Durango kirolak está totalmente de acuerdo en los puntos que usted plantea respecto a los beneficios del deporte y demás, pero también tiene como obligación velar por la seguridad de las personas usuarias de las instalaciones. Atentamente reciba un cordial saludo, Durango Kirolak</p> | 016 | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|--|------------|------|
| 21-9 | 7-10 | 16 | | | x | | | Buenos Días, Como usuaria de hipopresivos sirva esta carta como queja. He visto en la web que solo se ha puesto 1 clase de hipopresivos y a la mañana (2 días). Llevo varios años asistiendo a hipopresivos por la tarde (trabajo a las mañanas) y ahora me he quedado sin actividad. Veo que de muchas disciplinas hay hasta 3 clases por la tarde, ¿qué pasa con nosotros??? ¿No tenemos derecho a continuar con nuestra actividad?. Si no hay sitio dada la especial situación que vivimos quiten alguna clase de esas que están tan repetidas y hagan un sitio para nosotros. También pagamos impuestos. Espero una respuesta lo antes posible Muchas gracias. | Buenos días, Debido a la situación que estamos viviendo, Durango Kirolak se ha visto en la obligación de reestructurar las diferentes actividades y espacios donde se impartían las mismas. Disponemos de menos salas para impartir las actividades. Seguimos trabajando para intentar adecuar, en la medida de lo posible, las actividades que ofertamos con la demanda que recibimos. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 21-9 | 6-10 | 15 | | | | x | | Arratsalde on, Mediante este medio les quería hacer llegar mi queja respecto al abono del servicio no disfrutado por motivo de la pandemia. En primer lugar, en el mail que se nos envió no se habla de cantidades en euros, si no de porcentajes, cosa que lleva a no tener claro las cantidades a devolver. En este punto expongo mi situación. Entendiendo que se nos devolvía el plazo de no uso de las piscinas cubiertas, entre marzo y septiembre, solicito la devolución del dinero proporcional al abono anual. Cual es mi sorpresa que en lugar de hacer esa devolución, automáticamente se anula el abono anual. En este caso, no puedo usar esta segunda quincena de septiembre dicho servicio, y la solución que me queda es hacerme un abono familiar trimestral, que haciendo cuentas me sale 12? más caro que lo que correspondería a un trimestre del abono anual. Todo ello siendo usuario y socio familiar desde la inauguración de las piscinas. Sin más, reciban un saludo. | Buenos días, En mayo Durango Kirolak publicó una noticia en su página web en la que informaba cómo iba a proceder a la devolución de las cuotas no disfrutadas o en su defecto cómo se iba a proceder con la recuperación de los servicios. A principios de junio se envió un email con dicha información a todas las personas usuarias de Durango Kirolak. La información que se facilitaba detallaba cómo solicitar tanto la devolución de las cuotas cómo el plazo para su solicitud. A principios de septiembre se reenvió un correo recordatorio con dicha información. Antes del comienzo de la temporada de verano estaba disponible toda la información para que cada persona usuaria optara por la opción que más le convenía. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 22-9 | 5-10 | 13 | | | | x | | Mediante este escrito les presento mi queja por la omisión del servicio de duchas en el vestuario al finalizar la actividad contratada. Para mi es servicio imprescindible que se debiera disponer sobre todo tras haber sudado, estar mojado y las próximas estaciones frías que vendrán. Esperando mi reclamación sea tenida en cuenta y disponga de la solicitud lo más breve posible, | Buenos días, En el caso de actividades de agua, no pueden utilizar las duchas del vestuario debido al aforo de los mismos y a que si se utilizaran las mismas muchísima menos gente podría hacer uso del servicio. Tienen la opción de utilizar las duchas del interior de las piscinas que aunque no se pueda utilizar jabón hacen la función de quitar el cloro. Sentimos las molestias que esta situación pueda causarle. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 23-9 | 23-9 | 0 | | | x | | | Como usuaria del polideportivo, de las clases de pilates exigimos q siga la hora de las 19:00 de la tarde ya que por conciliación familiar es imposible que lleguemos a las clases de las 18:30. | Buenos días, Tomamos debida nota de su petición. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|--|------------|------|
| 23-9 | 6-10 | 13 | x | | | | | <p>Buenos tardes</p> <p>Quiero solicitar la devolución de la parte proporcional del abono de piscina correspondiente al periodo del covid, que las piscinas estuvieron cerradas, como también al periodo del 7 de septiembre al 31 de diciembre de 2.020.</p> <p>En primer lugar, he consultado en la OCU, y dicen que el periodo correspondiente al covid, tenemos derecho a elegir entre la devolución del dinero o el disfrute en otro momento. Vosotros no nos dáis la opción, simplemente nos decís que tenemos que disfrutarlo en el primer trimestre del año que viene, nosotros queremos que nos devolváis el dinero.</p> <p>En segundo lugar, el periodo correspondiente al 7 de septiembre al 31 de diciembre, porque entiendo que si los abonados que no han disfrutado de las instalaciones de Tabira pueden solicitar el reingreso, el resto de los abonados tendremos derecho a la devolución de dicho importe menos la parte correspondiente a las instalaciones de Tabira.</p> <p>gracias.</p> <p>un saludo</p> | <p>Buenos días,</p> <p>En mayo Durango Kirolak publicó una noticia en su página web en la que informaba cómo iba a proceder a la devolución de las cuotas no disfrutadas o en su defecto cómo se iba a proceder con la recuperación de los servicios.</p> <p>A principios de junio se envió un email con dicha información a todas las personas usuarias de Durango Kirolak.</p> <p>La información que se facilitaba detallaba cómo solicitar tanto la devolución de las cuotas cómo el plazo para su solicitud.</p> <p>A principios de septiembre se reenvió un correo recordatorio con dicha información.</p> <p>A todas las personas usuarias se les ha dado las mismas opciones por lo tanto no vemos el agravio comparativo al que hace referencia.</p> <p>Antes del comienzo de la temporada de verano estaba disponible toda la información para que cada persona usuaria optara por la opción que más le convenía.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 25-9 | 5-10 | 10 | | | | x | | <p>Buenos días: El Miércoles 23/09/2020 pase por las instalaciones de Arripauseta,3 para informarme de como hacer los tramites para la devolución y baja de las piscinas(ya que soy persona de alto riesgo y no debo acudir a dichas instalaciones por precaución).La información recibida fue que la devolución del dinero había caducado el 15/09/2020.Mi pregunta es la siguiente:¿desde cuando es una Empresa privada con animo de lucro ?Lo que pido Justo y Honestamente es la parte proporcional de mi dinero desde la fecha de cierre hasta el fin de año, ya que no echo ni uso y ni activad en las mismas.</p> <p>Sin otro particular y en espera de sus gratas noticias, les mando un saludo</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Desde mayo dispone de la información de las devoluciones en la página web de Durango Kirolak.</p> <p>Por otro lado en junio y posteriormente a principios de septiembre de modo recordatorio, se envió un correo a todas las personas usuarias recordándoles el plazo en el que podían solicitar las devoluciones de los servicios o en caso de no solicitar dicha devolución la manera de recuperar dichos servicios.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 26-9 | 28-9 | 2 | x | | | | | <p>Quisiera saber porque se puede estar 6 personas en una calle en la piscina nadando y 3 personas no pueden estar en el area de chorros. Hay personas que los chorros nos viene bien para la espalda.Gracias</p> | <p>Buenos días,</p> <p>El aforo en las calles de las piscinas es de 5 personas, de 6 es en el caso de los grupos organizados o clubs.</p> <p>Las dimensiones de las calles de las piscinas es muy superior al de los de la zona spa.</p> <p>Otro motivo es que en las calles de la piscina la gente está en continuo movimiento y en la zona spa se está estaticamente por lo que el riesgo es mayor.</p> <p>Esta situación que estamos viviendo es nueva para todos/as y nos gustaría que las personas usuarias comprendieran que las medidas que se están aplicando son para intentar preservar en la mayor medida posible la seguridad de quienes acceden a nuestras instalaciones.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|--|------------|------|
| 30-9 | 16-10 | 16 | | | X | | | <p>Por un lado, en el gimnasio no hay más que una bicicleta de spinning. Al parecer, algunas de ellas con el desinfectante se corroen.</p> <p>Necesito una solución.</p> <p>En un gimnasio público que haya una bicicleta para toda una población como durango.</p> | <p>Hola:</p> <p>Derivado de su solicitud se ha revisado el uso de otras bicicletas de la sala y se ha estimado incorporar dos bicicletas más de Spinning, en sustitución a dos de cardio.</p> <p>Gracias por su colaboración. Seguimos atentos a las demandas de las personas usuarias a fin de mejorar el servicio siempre que esté en nuestra mano.</p> <p>Atentamente</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 036 |
| 1-10 | 6-10 | 5 | X | | | | | <p>Solicitó la devolución de 6 meses del bono de la piscina ya que desde marzo hasta el día 28 no he utilizado la piscina.</p> <p>Cuando finalizó el confinamiento me dirigí varios días al edificio donde están ubicadas las piscinas para informarme de lo que iba a suceder con las personas que habíamos abonado el precio anual de las piscinas y me encontraba con el edificio cerrado y ningún papel informativo al respecto, a mi nadie me informo de nada ni me enviaron ningún correo.</p> <p>Al regresar de mis vacaciones y empezar a utilizar las piscinas el día 28 de septiembre mi sorpresa fue que el plazo de dicha solicitud se había cerrado el día 15, me comentan que ya no es posible efectuarlo y como verán soy una persona que no ha utilizado dichas instalaciones desde el principio del confinamiento hasta el día 28 de septiembre y no ha sido informada de ello</p> <p>Otra de mis sorpresas fue que no se pueden utilizar el secador ni el spa y hace bastante frío en las instalaciones</p> <p>Tampoco va a ver Calefacción?</p> <p>Me gustaría saberlo cuanto antes pues igual me tengo que dar de baja también el último trimestre</p> <p>Deseo una pronta solución pues estoy dispuesta a efectuar una denuncia donde sea puesto que no me parece lógico lo que está sucediendo</p> <p>Soy una persona que tiene 58 años</p> | <p>Buenos días,</p> <p>En mayo Durango Kirolak publicó una noticia en su página web en la que informaba cómo iba a proceder a la devolución de las cuotas no disfrutadas o en su defecto cómo se iba a proceder con la recuperación de los servicios.</p> <p>A principios de junio se envió un email con dicha información a todas las personas usuarias de Durango Kirolak.</p> <p>La información que se facilitaba detallaba cómo solicitar tanto la devolución de las cuotas cómo el plazo para su solicitud.</p> <p>A principios de septiembre se reenvió un correo recordatorio con dicha información.</p> <p>Antes del comienzo de la temporada de verano estaba disponible toda la información para que cada persona usuaria optara por la opción que más le convenía.</p> <p>En cuanto a no poder utilizar el spa y los secadores, dichas medidas vienen recogidas en el Plan de Contingencia, el cual recoge dichas medidas, lo cual no quiere decir que no se vaya cambiando el mismo dependiendo de las circunstancias del momento.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 8-10 | 9-10 | 1 | | | | | X | <p>Egun on! Tennis taldeetik idazten dizuet ez dugulako erantzunik Jaso hainbat bider eskatu eta gero, euria egiten duen egunetarako umeeek leku bat izan dezaten tenisera jolasteko.</p> <p>Zein da arazoa?</p> <p>Zuen erantzunaren Zain</p> <p>Eskerrik asko</p> | <p>Egun on, kirol teknikaria tennis klubeko arduradunarekin bildu da, ahalik eta irtenbiderik onena bilatzeko euria egiten duen egunetan entrenatzeko.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P.STRATEGIA | P.PERSONAS | P.SERVICIOS | P.CLIENTES | P.INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|-------------|------------|-------------|------------|-----------|--|---|------------|------|
| 8-10 | 16-10 | 8 | | | X | | | <p>Gabon!</p> <p>Yogatik heldu naiz ta lotsagarria iruditzen zait, arnasketa oinarritzkoa den diziplina batean, maskarila jarri behar izana.</p> <p>Asko gaude klasean, bai, baina jendea Ondo arnastu gabe euki beharrean ez zen hobeto izango ordutegi gehiago jartzea ta murrizketekin bukatzea behingoz?</p> | <p>Arratsalde on</p> <p>Musukoa Eusko Jaurlaritzak intentsitate handikoak ez diren kirol-diziplina guztietarako ezarritako neurria da. Intentsitatea monitoreak zehazten du, eta, beraz, monitore horrek erabakiko du yoga bezalako jarduerak batean musukoa erabiltzea derrigorrezkoa den ala ez.</p> <p>Murrizketen inguruan, gauden garai honetan, beharrezkoak diren neurriak zainduz eta ditugun aretoak kontutan hartuz, ahal izan ditugun jarduerak eta ordutegiak atera ditugu.</p> <p>Agur bat,</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 008 |
| 8-10 | 16-10 | 8 | | | X | | | <p>Me ha llamado una usuaria de yoga para decirme que el martes día 6 estuvieron 22 personas en la clase de yoga, todos sin mascarilla y que le pareció que no se cumplía la distancia mínima de seguridad. Se lo he comentado a Rober y me ha dicho que según Enrique la sala cumple con las medidas. Me ha comentado que ella y algunas personas más les da miedo continuar en esas condiciones.</p> <p>Le gustaría saber si vamos a continuar con las condiciones actuales. Si es así, he quedado que le llamaría por teléfono.</p> | <p>16/10/2020. Hablado con ella por teléfono. Se le ha explicado que según el plan de contingencias, la sala cumple con el aforo y el uso de mascarilla lo decide cada monitor en función de la intensidad de la actividad. Joana</p> | 036 | 036 |
| 9-10 | 16-10 | 7 | | | | | X | <p>Buenas tardes, me gustaría saber cuál es el protocolo de actuación ante el Covid-19 respecto al campo de fútbol de Tabira ya que nos impiden ver los partidos de nuestros hijos cuando en otros campos como visitantes podemos acudir y es curioso que en ? casa? no se pueda. Se puede ir a la pista de atletismo como público, a las piscinas, incluso al gimnasio pero no así al campo de Tabira??</p> <p>Un saludo.</p> | <p>Hola:</p> <p>Sentimos las molestias pero la situación actual de la pandemia nos obliga a restringir al máximo las aglomeraciones, y ese es el criterio que se está tomando en todas las actividades, entrenamientos, partidos, que se dan en las instalaciones de Durango Kirolak.</p> <p>La asistencia de público, aparte del propio riesgo que genera, obliga al club, responsable de la instalación durante sus entrenamientos, a gestionar a ese público de acuerdo a todas las directrices del Gobierno Vasco al respecto, entre otras, la desinfección de todas las superficies susceptibles de ser utilizadas. Por lo tanto, esto todavía agrava más si cabe la asistencia del público.</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación está generando.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 036 |
| 9-10 | 2-11 | 24 | | | X | | | <p>Soy usuario habitual del rocodromo y en estas últimas semanas, me he encontrado en tres ocasiones con el aforo completo. Los viernes ya han sido dos consecutivos...</p> <p>El problema está en la falta de busca de soluciones (aumentar el horario a las mañana, o determinados días de mañana...)</p> <p>Un saludo</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Se ha trasladado al Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento y estamos a la espera de la decisión que decida adoptar.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KEKAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P.STRATEGIA | P.PERSONAS | P.SERVICIOS | P.CLIENTES | P.INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|-------------|------------|-------------|------------|-----------|---|--|------------|------|
| 11-10 | 16-10 | 5 | | | | | X | <p>Bada hilabete bat igererilekua zabaldu zutenetik.</p> <p>Oraindik ez daukagu bertan dutxatzeko aukerarik (gimnasioan eta padelean, ordea, bai), baina urtea aurrera doa eta nahiz eta ahaleginak egin burua eta ilea ez buztitzeko, ezinezkoa zaigu, eta ez daukagu lehortzeko aukerarik, ezta lehorgailua etxetik eramanda ere.</p> <p>Honetan pentsatu dozu?</p> <p>Eskerrik asko.</p> | <p>Kaixo:</p> <p>Durangon eta herri gehienetan daukagun egoera larria dela eta, oraingoz piszina aldageletako dutxak erabiltzerik ez da egongo. Arrazoia honetarako erabiltzaileen denbora aldagela barruan murriztea da eta horrela erabiltzaile gehiagok izango dute piszina erabiltzeko aukera.</p> <p>Lehorgailuen egoera ezinezona eragiten dutela badakigu ere, baina pandemia ekiditeko oharrak diotenez, lehorgailuak birusa zabaltzeko arriskua handia sortzen dute, eta beraz oraingoz ezingo dira erabili.</p> <p>Sentitzen dugu egoera horrek sortzen dituen eragozpenak.</p> <p>Agur bat</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 036 |
| 11-10 | 2-11 | 22 | | | | | X | <p>Hola,</p> <p>Desde que empezó octubre son varios días ya en los que me he quedado sin poder entrar al rocódromo por que el aforo está lleno. Entiendo que la situación requiere limites y lo acepto pero, no entiendo cómo el aforo es solamente de 20 personas. El local es muy grande (en la web anuncian una superficie de escalada : 248 (sin indicar unidad)), tiene varios espacios y tiene entradas-salidas de aire, creo que entran sin ningún tipo de problema más de 20 personas sin comprometer la seguridad.</p> <p>Con este correo lo que quiero consultar es si podrían por favor replantear el límite de aforo, desde mi punto de vista un aforo de 30 personas sería suficiente.</p> <p>Por otro lado me gustaría comentarles también, si puede ser posible adelantar la hora de entrada de la tarde. En vez de abrir a la hora actual, 17:00, si podría ser por ejemplo a las 15:00 (o incluso 16:00). Con este nuevo horario acotado que tenemos, el problema es que todos los usuarios no tenemos otra opción que ir a la misma hora y esto hace que el aforo se llene en cuestión de menos de 1 hora desde su apertura. El tiempo aprox. medio de uso por persona hoy en día creo rondará las 2h por lo que, en caso de aforo lleno, tendríamos que esperar desde las 18:00 hasta algo como las 19:30 para poder tener hueco para entrar. Por este motivo, adelantar la hora de entrada es beneficioso para repartir las personas en el tiempo y que puedan hacer uso del rocódromo sin llegar al límite de aforo.</p> <p>Gracias y un saludo,</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Se ha trasladado al Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento y estamos a la espera de la decisión que decida adoptar.</p> <p>En cuanto a la ampliación de horarios, comentarle que no contamos con más recursos para dicha ampliación.</p> <p>Seguimos trabajando para dar el más amplio servicio, manteniendo todas las medidas de seguridad.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|---|------------|------|
| 13-10 | 16-10 | 3 | X | | | | | <p>Quiero que me aclaren porque en yoga no se mantienen las normas de seguridad ante la situación que padece Durango. El uso de la mascarilla no es obligatorio, lo cual me parece inadmisibile, ya que es un recinto cerrado y con poca ventilación, por no decir nula. Espero por el bien de todos que se cumplan las normas y se respete a todo el mundo.</p> | <p>Hola:</p> <p>La mascarilla es una medida impuesta por el Gobierno Vasco para todas aquellas disciplinas deportivas que no sean de alta intensidad. La intensidad la determina el monitor, por lo que este es el que determinará si es obligatorio o no el uso de la misma para una actividad como es el yoga.</p> <p>Trasladaremos su inquietud concretamente a la monitora de esta clase. Sentimos las molestias que está situación está generando.</p> <p>Atentamente, Durango Kirolak</p> | WEB | 036 |
| 14-10 | 16-10 | 2 | X | | | | | <p>Estoy en clase de yoga y nos dijeron que la mascarilla era opcional. En mi opinión, debería ser obligatoria. Hay que tener en cuenta que estamos bastante cerca unos de otros y en Durango hay muchos casos de covid19. En la clase algunos llevamos mascarilla y otros no. Preferiría que todos la lleváramos.</p> | <p>Hola:</p> <p>La mascarilla es una medida impuesta por el Gobierno Vasco para todas aquellas disciplinas deportivas que no sean de alta intensidad. La intensidad la determina el monitor, por lo que este es el que determinará si es obligatorio o no el uso de la misma para una actividad como es el yoga.</p> <p>Trasladaremos su inquietud concretamente a la monitora de esta clase. Sentimos las molestias que está situación está generando.</p> <p>Atentamente, Durango Kirolak</p> | WEB | 036 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|---|------------|------|
| 17-10 | 22-10 | 5 | | | X | | | <p>Me parece una vergüenza que todos los equipos federados de fútbol e incluso algunos escolares hayan dado comienzo a su temporada excepto el mio, el Durangoko. No tiene justificación alguna que no se de respuesta a nuestro protocolo y a todo el duranguesado si. UNA PUTA VERGÜENZA</p> | <p>Buenos días, El día 19 de septiembre se trasladó a todos los clubes usuarios de las instalaciones de Durango Kirolak, el procedimiento que debían de seguir para comenzar a utilizar dichas instalaciones. El primer paso era subir a la plataforma del ayuntamiento, el plan de contingencia COVID-19 de cada club, siguiendo las indicaciones que se les facilitó desde Durango Kirolak. El día 19 de octubre, el responsable del club, Julen, notificó al técnico deportivo de DK, Iñaki Inza, que acababa de subir dicho plan a la plataforma creada para tal efecto. Tras cumplir dicho paso se les ha autorizado a comenzar con los entrenamientos. Por otro lado, queremos que le queden claras dos cosas: "Cualquier duda que tenga respecto a la situación en la que se encuentra el club, referente a Durango Kirolak, se dirige al interlocutor de su club, el cual será el que se pondrá en contacto con DK, para aclarar cualquier duda que les puedan surgir. "Durango Kirolak no va admitir que se dirija a dicha institución sin utilizar un lenguaje respetuoso en sus formas. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 17-10 | 22-10 | 5 | | | X | | | <p>Soy un jugador del Durangoko Sapueherriak. Escribo esto para quejarme sobre la lentitud aceptando el protocolo de nuestro club. Es una vergüenza que todos los clubes de Durango hayan empezado ya, menos el nuestro el Durangoko Sapueherriak. Espero recibir alguna respuesta porque esto no es ni medio normal. Buenas tardes A la espera de vuestra repuesta</p> | <p>Buenos días, El día 19 de septiembre se trasladó a todos los clubes usuarios de las instalaciones de Durango Kirolak, el procedimiento que debían de seguir para comenzar a utilizar dichas instalaciones. El primer paso era subir a la plataforma del ayuntamiento, el plan de contingencia COVID-19 de cada club, siguiendo las indicaciones que se les facilitó desde Durango Kirolak. El día 19 de octubre, el responsable del club, Julen, notificó al técnico deportivo de DK, Iñaki Inza, que acababa de subir dicho plan a la plataforma creada para tal efecto. Tras cumplir dicho paso se les ha autorizado a comenzar con los entrenamientos. Por otro lado, queremos que le queden claras dos cosas: "Cualquier duda que tenga respecto a la situación en la que se encuentra el club, referente a Durango Kirolak, se dirige al interlocutor de su club, el cual será el que se pondrá en contacto con DK, para aclarar cualquier duda que les puedan surgir. "Durango Kirolak no va admitir que se dirija a dicha institución sin utilizar un lenguaje respetuoso en sus formas. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P.STRATEGIA | P.PERSONAS | P.SERVICIOS | P.CLIENTES | P.INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|-------------|------------|-------------|------------|-----------|---|--|------------|------|
| 22-10 | 30-10 | 8 | | | X | | | <p>Arratsalde on:</p> <p>Gaur egun Sestaon lanean ari naiz eta bertan La Benedicta igerilekura joatea gustatuko litzaidake, Durangon joateaz aparte. Kirol txartela atera nahi dut. Gaur egun 3 hiru hilabeterako bonoa daukat, abonado deritzona, abendurarte.</p> <p>Kirol txartela eskatzerakoan zuen aldetik denegada jarri dit, eta Landakora deitzean hara non nire sorpresa esan didatenean bakarrik urte osorako bonoak balio duela.</p> <p>Ez zait batere bidezkoa iruditzen nik orain kirol txartelari esker Sestaon igerilekura dohainik joateko aukera izanda ordaindu behar izatea. Kirol txartela eta zuen helburua ez al da kirola sustatzea eta hau praktikatzeko erraztasunak ematea? ez al dut iada nire bonoa Durangoko udalaxe eta instalakuntzetan ordaintzen? Horregatik ez dut ulertzen zergatik orain urtarrilerarte eguneko sarrerak ordaintzen egon behar naizen gaur egun abonado izanda eta urte osoko bonoa atera ezinda (urte osoa ordaindu gabe). Urtarriletik aurrera urteko bonoa ateratzerakoan bai, eta orain ez? Ulertuko nuke eguneko edo sikiera hilabeteko sarrera izanda ezetza ematea, baina hiruhilekoarekin ez, eta are gutxiago urteko azken hiruhilekoa izanda.</p> <p>Guztiz zentzu bakoa da hau, eta uste dut zuen ?politika? delakoa kirola praktikatzan dugunon kontra doala zuen helburua erabiltzaileei erreztasunak ematea izan beharko litzatekeelako.</p> <p>Mesedez, espero dut honi buelta bat ematea denon honerako izango baita.</p> <p>Zuen erantzunaren zain geratzen naiz</p> <p>Eskerrik asko</p> | <p>Egun on,</p> <p>Kirol txartela erabiltzeko, gutxieneko erizpide batzuk eskatu behar zaizkio edozein abonatuari. Uste izan dugu konpromezu minimoa urteko abonatu bat dela.</p> <p>Kirol txartelaren zerbitzua eskaintzen duten beste udalerririk batzuetan, guk erabiltzen dugun irizpide bera aplikatzen dute, zehazki Euskadi mailan.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 15-11 | 18-11 | 3 | | | X | | | <p>USO INADECUADO DE MASCARILLA EN LA SALA FITNESS:</p> <p>A pesar de que desde el pasado 6 de noviembre se estableció la obligatoriedad de hacer uso de mascarilla en las instalaciones deportivas durante la actividad, cada día observo en la planta de arriba (zona de cintas, elípticas, bicicletas..) a algún usuario/a haciendo un uso inadecuado de la mascarilla (nariz sin cubrir) o incluso retirándose la misma, como he podido observar hoy, aprovechando que normalmente el monitor o monitora se encuentran en la planta baja. Por lo tanto, considero que sería importante la colocación de carteles informativos (especialmente cerca de las citadas máquinas) recordando la obligatoriedad, que no recomendación, de hacer un uso ADECUADO de la mascarilla y considerando la posibilidad de imponer algún tipo de sanción a quien incumpla la norma.</p> <p>Eskerrik asko.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Agradecemos que nos comunique cualquier anomalía que pueda detectar en las instalaciones de Durango Kirolak.</p> <p>Procederemos a colocar carteles indicando la obligatoriedad del uso de la mascarilla.</p> <p>También hemos remitido su escrito al responsable de los monitores de la sala fitness, para que estén más atentos al uso adecuado de la mascarilla por parte de todas las personas usuarias.</p> <p>Así y todo no dude en dirigirse al personal de la sala cuando observe que no se están cumpliendo normas de obligado cumplimiento.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|--|------------|------|
| 19-11 | 14-12 | 25 | X | | | | | <p>Me informan que tengo una deuda por una devolución de un recibo de piscina individual anual que se utilizó hasta marzo. Querría regularizar abonando la parte proporcional que se usó de enero a marzo, hasta la fecha del decreto de alarma en la primera ola del covid. Pueden pasarme recibo de dicha parte proporcional o decirme el importe que debo de transferir a la cuenta que me indiquen.</p> <p>En el caso de que quieran contactar conmigo, mi teléfono de contacto es el . Saludos.</p> | <p>Buenos días, Comunicarle que no es posible que abone la parte proporcional del abono anual de la piscina, ya que la deuda que tiene generada con Durango kirolak corresponde al total del abono anual. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 23-11 | | | | | X | | | <p>Ayuntamiento de Durango: Me dirijo a ustedes, para comunicarles que con motivo del coronavirus, no he podido asistir a las piscinas desde el mes de marzo de este año, como quiera que tenía abonado todo el año 2020, les rogaría me abonarán en mi cuenta los meses que no asistí, es decir, desde el mes de marzo a finales de diciembre. Total 9 meses. Espero y deseo tengan a bien atender mi petición. Les saludo atentamente.</p> | *23/11/2020. Solicitud entregada en papel. No tiene email. Enviado a Ane. Joana | 036 | |
| 23-11 | | | | | X | | | <p>Ayuntamiento de Durango: Me dirijo a ustedes, para comunicarles que con motivo del coronavirus, no he podido asistir a las piscinas desde el mes de marzo de este año, como quiera que tenía abonado todo el año 2020, les rogaría me abonarán en mi cuenta los meses que no asistí, es decir, desde el mes de marzo a finales de diciembre. Total 9 meses. Espero y deseo tengan a bien atender mi petición. Les saludo atentamente.</p> | *23/11/2020. Solicitud entregada en papel. No tiene email. Enviado a Ane. Joana | 036 | |
| 27-11 | 18-1 | | | | X | | | <p>usuario con cuota de fitness anual, solicita que se le devuelva la parte no disfrutada alegando que en las condiciones actuales de obligatoriedad de uso de mascarilla no quiere continuar. Este usuario abonó 307.20€ en enero y ha estado haciendo uso de la sala fitness los meses de enero, febrero, septiembre y noviembre. El 17 de noviembre se le informo en recepción que podría canjear el tiempo no disfrutado este año durante el año 2021. Desde enero hasta junio, 6 meses. No quiere volver el próximo año y solicita que se le reembolse la parte proporcional.</p> | <p>Buenos días, Tanto en el mes de junio como a principios de septiembre se informó a las personas usuarias de las instalaciones de Durango Kirolak el modo en el que podían solicitar la devolución económica de los im- portes abonados o en su caso la manera en la que podía recuperar el disfrute de la actividad hasta finales del año 2021. En cu caso optó por la opción de recuperar la actividad y comenzó a hacer uso de la sala fitness, por lo que la opción de solicitar el reembolso económico ya no es posible. Dispone hasta el mes de junio para poder hacer uso del abono que tenía abonado. Saludos. Durango Kirolak</p> | 036 | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|--|------------|------|
| 1-12 | 2-12 | 1 | | | X | | | <p>Buenos días, Esta es una queja con respecto a los servicios y precios que estamos teniendo en con esta pandemia. El bono sigue costando lo mismo, en precio, pero los servicios no son los mismo, es decir, No nos podemos duchar, No nos podemos secar el pelo, No podemos utilizar el SPA, Y ahora para colmo tenemos que pedir cita previa y sólo podemos estar 1 hora, Quien está sufriendo todas estas restricciones y pagando el mismo precio???</p> <p>Los usuarios, siempre los mismos. Solicito por la presente, que revisen precios y servicios, ya que No están equiparados. Seguimos pagando lo mismo, pero con una 50% menos de servicios prestados. Es una opción a tener en cuenta, Gracias,</p> | <p>Buenos días, Durango Kirolak es consciente de que en la situación de alarma sanitaria en la que nos encontramos, las personas usuarias de Durango Kirolak han visto limitados ciertos servicios. Las restricciones de aforo, cita previa, no utilización de secadores, limitación de uso de los vestuarios....vienen impuestas por Decreto del Gobierno Vasco, ante lo que no queda más remedio que acatar. Durango Kirolak aunque es una instalación municipal, también es una instalación que en la medida de lo posible se autofinancia, por lo que el cambio de tarifas no es una decisión que se pueda tomar de un día para otro. Aún así y todo su queja será trasladada al departamento correspondiente para que la analicen. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 7-12 | 14-12 | 7 | | | X | | | <p>Gaur, abenduak 7, piszinetara joan gara goizez, umeekin. Eta betiko moduan erreserba egitera jo dugu webgunean, baina gaur jai egunarik ez denez ez da egon aukerarik erreserbatzeko, sarrera librea zen goizero bezala. Ondorioz, behin pizinetara sartu garenean kriston panorama aurkitu dugu.</p> <p>Como era de esperar, pizina gainezka egon da eta ez da egon inolako aurreestimaziorik egoera hau kudeatzeko. Beraz, bertako sorosleak, ahal izan duten moduan egoera kudeatzen saiatu dira. Haka ere ordu erdiz egon behar izan dugu pizina kanpoan itxaroten sartu ahal izan arte. Oso egoera deserosoa izan da. Azpimarratu nahiko nuke, sorosleen lan bikainari esker azkenen sartu ahal izan garela. Nahiz eta berandu. Gainera, horren egoera desfasatuarekin suposatzen dut beraien benetazko sorosle lanak ezin izan dituztela aurrera eraman bez.</p> <p>Berriro ere jantzi eta etxera joateko ideia ere burutik pastu zaigu.</p> <p>Guk Familia bonoa daukagu baina sarrera bat ordaindu dugu lehengusin batentzat. Oso desegoki deritzot 5 euroko sarrera ordaindu behar izateari, orokorrean instalazioen erabilpena horren murrizta denenan, eta are txarragoa gaur goizeko egoera ikusita, ordu bete ere ez gara egon azkenen oso berandu zelako jada sartzeko atzerapenagatik.</p> <p>Nire kexak kontuan hartuko dituzuelakoan, gehienbat egoera hau berriz ere gerta ez dadin, agur bat.</p> | <p>Egun on, Sentitzen dugu egoera horrek eragin ahal izan dizkizun eragozpenak. Egoera hori berriro gerta ez dadin lanean ari gara.</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|--|------------|------|
| 11-12 | 14-12 | 3 | | | | | X | <p>Durango Rugby Taldeak honako kexa hau helarazten dizue:</p> <p>Arripausetako Errugbi Zelaian aladagelak erabili ondoren, desinfekzioa egiteko produktu eta materiala klubok jarri behar izatea.</p> <p>Ez zaigu bidezkoa iruditzen, bestelako erabiltzaileek etxetik ekarri behar ez badituzte desinfekzioa egiteko produktu eta materialik, klubok bai ekarri behar izatea.</p> <p>Klubok eskaintzen ditugun zerbitzuak ere Durangoko herritarren onerako dira eta instalazio horien erabilera, hein handi batean, klubon zerbitzuari esker ematen da.</p> <p>Instalazioa desinfektatzeko produktu eta materiala gure gain hartu behar izateak, instalazioak eskaini beharko lituzkeen zerbitzu duinetik urruntzen dela iruditzen zaigu.</p> <p>Eskaera hau kontuan hartu eta irizpidea aldatuko duzuelakoan, agur bat.</p> <p>Durango Rugby Taldea</p> | <p>Egun on,</p> <p>Instalazioaren lagapen bat dago eta klubak instalakuntzak behar bezala erabili behar ditu. Covid-19 dela eta instalakuntza erabiltzeko bere plan berezia eginda dago eta bere neurriak ditu. Neurri horietan desinfekzioa dago beste neurriekin batera, eta klubak bere gain hartu behar ditu.</p> <p>Horrela egitea erabaki zen udaleko segurtasun komitean eta klub, eskola eta elkarte guztiei aplikatzen zaie.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 11-12 | 14-12 | 3 | | | | | X | <p>Arratsalde on:</p> <p>Escribo esta queja recién llegada a casa tras no poder, otra vez, entrar al rocódromo. Hace ya un par de meses que debido al aforo máximo de personas poder entrar al rocódromo es una lucha. Esta semana tras 3 intentos no he podido escalar ningún día. No es cuestión de dinero, pero estar pagando la cuota que te permite escalar y no poder escalar ni un simple día a la semana es algo que debería de solucionarse.</p> <p>Entiendo que es una situación complicada para todos, pero creo y propongo buscar alguna solución al problema; hacer turnos...</p> <p>Eskerrik asko,</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación haya podido causarle.</p> <p>Estamos trabajando para poder instaurar la cita previa a la mayor brevedad posible y de esta manera intentar controlar de manera más eficaz el acceso al rocódromo.</p> <p>Saludos,</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|--|------------|------|
| 16-12 | 11-1 | 26 | | | X | | | <p>Landako Kiroldgian Igerilekuko banakako abonua egin dut 2020ko 1. eta 4. hiruilekoetan. Urte berezia izan da. Martxoan itxi egin ziren instalazioak eta ezin izan nintzen joan normaltasunez. 4. hiruilekoan, udalerrietako muga dela eta, ezin izan naiz nahi beste joan, eta kontuan izan behar da nahiz eta berdina kobratu duzuen, zerbitzua ez dela berdina: ezin baita bertan duxatu eta spa gunea itxita dago.</p> <p>Guzti hori dela eta, gutxienez 2 kuotetako bat bueltatzea eskertuko nuke. Kontu zenbakia uzten dizuet.</p> <p>Nire eskaera kontuan izango duzuelakoan, agurtzen naiz</p> | <p>Egun on,</p> <p>Lehenengo hiru hilabetekoari dagokionez, martxoaren 12an instalazioak itxi zirenez hilabeteko kuota berreskuratzea dagokizu. Berreskuratze hau erabilpenean izan beharko luke.</p> <p>Azkenengo hiruilekoaren kasuan, nahiz eta noizbehinka ezin izan den mugakideak ez diren udalerrietara joan, zure sarbideetan konprobatu ahal izan dugun bezala, Durangoko igerilekuak erabili ahal izan dituzu.</p> <p>Beraz, hau aintzat hartuta, Durango Kiroldetik eskeintzen dizugun aukera bakarra, hasieran aipatu dizugun bezala, martxoko hileko kuotaren erabilpena berreskuratzea izango litzateke.</p> <p>Agur bat, Durango Kiroldak</p> | 036 | 016 |
| 20-12 | 11-1 | 22 | | | X | | | <p>Hola, queria demostrar mi disconformidad por la situación que hay estos días con las reservas de la sala fitness.</p> <p>No puedo reservar ninguna hora ya que están todas reservadas. Entiendo que mucha gente esté de vacaciones y aproveche para ir a hacer ejercicio pero no es justo que la gente que va durante todo el año se quede sin su plaza y además se le cobre la mensualidad.</p> <p>Pido que se me devuelva la parte proporcional del mes de diciembre ya que no se me permite hacer uso del servicio que estoy pagando.</p> <p>Si hubiera otra alternativa para poder usar la instalación, por favor comuniquenmelo.</p> <p>Un saludo. [REDACTED]</p> | <p>Buenos días,</p> <p>En la fecha que usted comenta se procedió al cambio de reserva para el acceso a la sala fitness, para un mejor aprovechamiento del servicio.</p> <p>Se envió un email a las personas usuarias informándoles de dicho cambio. Hemos podido comprobar en su ficha que no tiene registrada ninguna dirección de email, por lo que no recibí tal información.</p> <p>Procedemos a incluir en su ficha la dirección de email a la que le estamos respondiendo.</p> <p>Saludos, Durango Kiroldak</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|--|------------|------|
| 23-12 | 22-1 | 30 | x | | | | | <p>Urte honetan pandemia dela eta, ez dut kontratatutako zerbitzu epealadi guztia erabili. Antza danez, e-mail batekin jakinarazi zenuten aukera zegoela zerbitzua bertan behera usteko eta halan bada erabili ez den denboraren itzulketa egiteko. Nik dakidanez ez dut e-maila jaso eta gustatuko litzaidake niri zuzendutako e-maila berbidaltzea ikusteko bidali zenidatela. Holan izango ez balitz, diruaren proportzioa bueltatzea nahiko nuke.</p> <p>Erantzunaren zain,</p> <p>██████████</p> | <p>Egun on,</p> <p>Ekainaren 5ean, mezu elektronikoa bidali zitzaizuen erabiltzaileei, itzulketa eskatzeko zituzten izapideen eta epeen berri emateko.</p> <p>Zure kasuan egiaztatu ahal izan dugu egun horretan bertan, arratsaldean, web-orrian sartu eta zure helbide elektronikoa gehitu zenuela, posta elektronikoa bidalita zegoenean.</p> <p>Era askotako baliabideak erabili ziren informazio hori herritarrei helarazteko:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Prentsa-oharrak udal-komunikabideetan. · Sare sozialak. · Durango Kirolak-en web orri berria. · Arreta, bai telefonoz, bai whatsappen bidez, bai posta elektronikoren bidez. · Ekainean, zuzeneko arreta Landako I kiroldegian. · Udako denboraldi osoan, zuzeneko arreta Tabiran. · Irailaren 7tik aurrera, zuzeneko arreta Landako II kiroldegian. <p>Zure kasuan, fitness gela urte osorako abonatu zenuen.</p> <p>Diru-itzulketa eskatzeko epea irailaren 15ean bukatu zen.</p> <p>Eskaintzen zaizun aukera, 2021 urtean 10 hilabetez ordaindutako kuota erabiltzea da.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 23-12 | 18-1 | 26 | | | | x | | <p>En relación con s/expediente DEV-CVD/2020 he recibido s/escrito de fecha 17/12/2020.</p> <p>Me dicen que se ha demorado la devolución de la cuota del (Abono familiar anual de la piscina) porque tengo una deuda con el ayuntamiento de 19,50EUR.</p> <p>LA DEUDA NO EXISTE.</p> <p>Se trata del recibo del IBI de un garaje vendido en mayo de 2019.</p> <p>El error en la transmisión de los datos de la escritura de compra venta fué de Hacienda, según lo han reconocido y ya está subsanado. Está verificada la corrección por la propia hacienda y por Dpto. de RECAUDACION del ayuntamiento de Durango.</p> <p>A la espera de su respuesta, atentamente,</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Estamos esperando la confirmación del departamento de recaudación y su posterior decreto para proceder a la mayor brevedad posible con la devolución que se le adeuda.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|---|--|------------|------|
| 24-12 | 15-1 | 22 | x | | | | | <p>Buenos días,</p> <p>Escribo en relación a mi desconformidad por la no devolución del importe de medio mes de Marzo del 2020 de mi abono mensual de Multi +, reclamo que estoy en mi derecho de recibir dicha cuantía. Para ello, me apoyo en el Real Decreto 11/2020, artículo 36, párrafo 3:</p> <p>¿3. Respecto de los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo, la empresa prestadora de servicios podrá ofrecer opciones de recuperación del servicio a posteriori y sólo si el consumidor no pudiera o no aceptara dicha recuperación entonces se procedería a la devolución de los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por dicha causa o, bajo la aceptación del consumidor, a minorar la cuantía que resulte de las futuras cuotas a imputar por la prestación del servicio. ?</p> <p>Bien es cierto que Durango Kirolak ofreció la devolución de la cuantía hasta el 15 de septiembre del 2020. Según el Decreto, Durango Kirolak tiene una deuda conmigo que no debería expirar tan rápido, ya que, no hay ninguna ley que respalde la expiración de una deuda a los 6 meses.</p> <p>Tal y como indica dicho artículo en caso de que el cliente no acepte las opciones que se le ofrecen (en este caso se ofrece disfrutar un mes de Multi + durante el año 2021) se debe proceder a la devolución de los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado.</p> <p>Sin otro particular, espero una respuesta al respecto.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>En cuanto a su petición tenemos a bien indicarle, que efectivamente la anotación que nos hace llegar respecto al Real Decreto 11/2020, artículo 36, párrafo 3, Durango Kirolak ha cumplido con la obligación de ofrecer a las personas usuarias tanto la alternativa del reembolso como la de la recuperación de la actividad.</p> <p>Se dio un plazo suficiente para poder solicitar la devolución y se realizó una comunicación por diferentes medios (email, redes sociales, página web, telefónicamente, email, whasApp, presencialmente en las instalaciones que se abrieron a partir de junio...).</p> <p>Durango Kirolak, por motivos operativos y de funcionalidad tiene que establecer unos plazos para poder realizar las devoluciones solicitadas.</p> <p>Sin otro particular,</p> <p>Un saludo, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 25-12 | 15-1 | 21 | x | | | | | <p>Arratsalde on, gure dut jakitea zelan dagoen 2020ko abonoari dagokion diru itzulketa. Irailan eskatu beharrekoa asuntua izanik, eta gerora hiruileko kuota familiarra ordaindu behar izan badugu ere, oraindik ez dugu jaso itzulketa horren dirua. Mesedez, espero dut gai hau ahalik eta arinen konpondu ahal izatea. Datorren urtera begira abonoa, urtekoa, egin behar dugu, eta hori egin baino lehen gustatuko litzaiguke Ramos Fernández familiarri Durango Kirolak zor dion dirua itzultzea.</p> <p>Eskerrik asko</p> | <p>Egun on,</p> <p>Ahalik eta lasterren egingo dugu eskatzen diguzun itzulketa.</p> <p>Barkatu eragozpenak.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|--|--|------------|------|
| 29-12 | 13-1 | 15 | x | | | | | <p>Reclamo devolución de meses pendientes por Covid 19. Y no renovación anual piscina para 2021. 29-12-2020.</p> | <p>Buenos días, En referencia a la petición que presentó en DK , tenemos a bien indicarle lo siguiente: Desde Durango Kirolak, en el mes de junio se llevó a cabo una campaña informativa en la que se detallaba la manera en la que iba a procederse con la recuperación de los meses en que la instalación permaneció cerrada debido al estado de alarma provocado por la pandemia del COVID-19. Los medios utilizados para hacer llegar a la ciudadanía dicha información fueron muy variados: "Envío de email. "Notas de prensa en los diferentes medios de comunicación municipales. "Redes sociales. "Noticia en la web de Durango Kirolak. "Atención tanto telefónica, como por whatsapp, como a través del correo electrónico. "Durante el mes de junio atención presencial en el polideportivo de Landako I. "Durante toda la temporada de verano, atención presencial en Tabira. "Desde el día 7 de septiembre atención presencial en el polideportivo de Landako II. Desde el momento en el que se procedió a la apertura de las piscinas municipales de verano de Tabira, el servicio de piscina se dio por reanudado. Las opciones que se ofrecían a las personas usuarias eran dos: 1.Solicitar la devolución económica del importe abonado de la tarifa de piscina desde que se cerró el día 12 de marzo y hasta fin de año, cuyo plazo de solicitud se estipulo hasta el día 15 de septiembre. 2.Hacer uso del abono y recuperar los meses en que la instalación permaneció cerrada durante el primer trimestre del año 2021. Una vez de finalizada la temporada de verano, se reanudó el servicio de piscina en la instalación de Landako II, respetando en todo momento las medidas de seguridad impuestas por el Gobierno Vasco en materia de Covid. A día de hoy seguimos ofreciendo dicho servicio con las máximas medidas de seguridad, sin haber registrado hasta el momento ninguna incidencia de contagio. Por lo expuesto anteriormente no es posible proceder con el reembolso que usted nos solicita, ya que el plazo expiró el 15 de septiembre. La opción que todavía puede utilizar es la de acudir a las piscinas de Landako II, hasta el día 31 de marzo del 2021, periodo hasta el que tiene activo el abono anual perteneciente al año 2020. No se ha procedido a la renovación anual de las cuotas, debido a que las mismas se ampliarán hasta el 31 de marzo del año 2021. En caso de querer posteriormente darse de alta en lo que quede de la cuota anual, se tendrá que dirigir a la recepción de la piscina para que le apliquen el descuento correspondiente. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| Promedio | 12 | 17 | 0 | 25 | 3 | 9 | 54 | 54 | | | |

KEXAK / QUEJAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P.STRATEGIA | P.PERSONAS | P.SERVICIOS | P.CLIENTES | P.INSTAL. | KEXA / QUEJA | ERANTZUNA / CONTESTACIÓN | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|-------------|------------|-------------|------------|-----------|--------------|--------------------------|------------|------|
|--------------|--------------|--------|-------------|------------|-------------|------------|-----------|--------------|--------------------------|------------|------|

<15 dias 75.00%

54

ESKAERAK/ PETICIONES 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|----|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|---|---|------------|------|
| 9-10 | 9-10 | 0 | x | | | | | | | <p>Egun on!</p> <p>Soy la monitora ██████, recientemente habéis retirado de vuestro canal por petición propia mis videos de zunba. Falta la retirada de mis videos de Gap.</p> <p>Espero que se efectúe lo antes posible.</p> <p>Un saludo.</p> <p>██████</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Hemos procedido a retirar el material audiovisual en el que aparecía impartiendo una actividad en el canal de youtube de Durango Kirolak y por ende en la página web.</p> <p>En caso de que detecte que algún vídeo suyo todavía es visible, por favor haganoslo saber para que procedamos a su borrado.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 15-10 | 21-10 | 6 | | x | | | | | | <p>En donde vienen los escudos de otras sociedades no viene el del alpino tabira. saludos</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Durango Kirolak quiere dar visibilidad a todos los clubs y asociaciones deportivas de Durango. Nos puede enviar a la dirección de email info@durangokirolak.net el logo de su club y el link de su página web para que lo publiquemos en la página web de Durango Kirolak.</p> <p>A la espera de su respuesta,</p> <p>Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 3-12 | 14-12 | 11 | | x | | | | | | <p>Solicita la devolución del importe o un bono, puesto que, no va a poder acudir al curso de natación por problemas médicos de tipo ocular.</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Sentimos comunicarle que en el caso de los cursos mensuales no se procede a la devolución de los cursos abonados cuando no es por causa imputable a Durango Kirolak.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 13-12 | 14-12 | 1 | | x | | | | | | <p>Desde el confinamiento no he ido al gym y es para la devolución de lo pagado pues pago anual</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Tanto en el mes de junio como en el mes de septiembre se informó a las personas usuarias de Durango Kirolak las diferentes opciones que se les ofrecía, solicitar la devolución económica, cuyo plazo finalizó el 15 de septiembre o recuperar los servicios no disfrutados durante todo el año 2021.</p> <p>Por lo tanto, ya que no solicitó la devolución en el plazo indicado anteriormente, puede disfrutar del abono de la sala fitness durante el año 2021, para lo cual se tendrá que dirigir a la recepción del polideportivo y allí se le dará de alta los meses que le correspondan.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

ESKAERAK/ PETICIONES 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|----|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|--|--|------------|------|
| 3-9 | | | x | | | | | | | <p>Dentro de las actividades del Banco de Tiempo, se organizan sesiones de meditación, mindfulness y yoga los últimos miércoles de cada mes. Necesitaríamos una sala para un grupo de unas 15 personas. Horario: 18:00-19:00</p> <p>Los días serían los siguientes: ?Urriak 28 de octubre. ?Azaroak 25 de noviembre. ?Abenduak 16 de diciembre ?Urtarrilak 27 de enero. ?Otsailak 24 de febrero ?Martxoak 24 de marzo. ?Apirilak 28 de abril ?Maiatzak 26 de mayo.</p> | | WEB | |
| 4-9 | 22-10 | 48 | | x | | | | | | <p>Abadiño institutuko irakaslea naiz Gela Egonkorrean. Gure ikasleak behar bereziak dituzte eta abadiñoako pistinak obretan daudenez ezin dituzte erabili. Beraz, nire Eskaria zera da; asteen behin,goizean, gure 3 ikasleek pistinara joateko eskubidea izatea eta pistinako monitoreak beraiekin izatea.</p> <p>Besterik gabe, zuen erantzunaren zain gelditzen naiz.</p> | <p>Egun on, Gure instalazioetara beste edozein erabiltzaille bezala etor zaitezkete, eguneko sarrera edo hileko edo hiruhilekoa bonua erosiz. Durango Kirolak-ek ez du monitore librerik zuen ikasleei arreta emateko. Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

ESKAERAK/ PETICIONES 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|----|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|---|--|------------|------|
| 8-9 | 17-9 | 9 | | x | | | | | | <p>egun on!</p> <p>kirolenek ikastetxe publikoak hezkuntzak antolatzen dituen sarbode probak gur eskuetan uzter ditu.</p> <p>hauek garatzeko zuen instalazioak beharko genituzke irailaren 19an.</p> <p>beharko genituzke instalazioak hauxe izango lirateke:</p> <p>Futbol zelaia pista polibalentea igerilekua.</p> <p>azkenengo urteetan Tabirako instalazioak erabili ditugu eta posiblea bada bertan denak egitea gure lana erraztuko zigon, ezin bada igerilekua erabili landakokoan egingo genituzke.</p> <p>COVID dela eta zuek finkatutako protokoloa jarraituko genuke.</p> <p>zuen erantzunaren zain gaude. Mila esker</p> | <p>Zuen eskaera onartua izan da, baina baldintza hauek bete behar dituzue</p> <p>Eguna: irailak 19</p> <p>Ordutegia: 09:00etatik 10:00etara</p> <p>Instalakuntzak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Futbol zelaia - Tabira kirol gunean 2.Pista polibalentea- Tabira kirol gunean 3.Igerilekua - 2 kale - Landako kirol gunean <p>Betebeharrak:</p> <p>"Eusko Jaurlaritzako dekretua jarraitu behar duzue</p> <p>"Ezin da publikorik sartu instalakuntzan (gurasoak,...)</p> <p>"Kirolenek hartuko ditu partehartzaileak sarreran.</p> <p>"Antolaketarako arduradunak honako hauek izango dira: Landakoko igerilekuan, Gonzalo Diaz Alvarado (679767589) eta Tabiran Asier Puente (635710026).</p> <p>"Temperatura hartu behar diozue sartzen direnei, 37tik gorakoak ezin dira sartu.</p> <p>"Denbora guztian partaideen artean beharrezko distantzia dagoela ziurtatu behar duzue.</p> <p>"Eskuak garbitu behar dituzte, zuen desinfektantearekin</p> <p>"Erabiltzaile guztiak (Kiroleneko antolatzaileak barne) maskarillakin denbora guztian, salbuespena: beharrezko froga egin bitartean.</p> <p>"Erabiltzen diren materialak desinfektatu behar dituzue</p> <p>"Tabiran aldagelak ezin dira erabili.</p> <p>"Kanpoko Komunak izango dituzue erabilgarri, Tabirako zelaian.</p> <p>"Partaideen erregistroa izan behar duzue.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 8-9 | 2-11 | 55 | x | | | | | | | <p>Kaixo, ikasturte honetan ere zuen instalakuntzak erabiltzeko intentzioa daukagu.</p> <p>Alde batetik IGERILEKUA erabiltzeko -- URTARRILEAN azkenengo 3 asteak</p> <p>Bestalde, SPINBIKE, GAP eta ZUMBA saiok egitea gustatu litzaiguke aurten ere. -- MAIATZEAN lehenengo 3 asteetan.</p> <p>ESKAERA HAU EGITEN DUT JAKITEKO ZE PREBISIO EDO DAUKAZUEN ESKOLEN ESKAEREN INGURUAN. DENBORA ASKO GERATZEN DA ORAINDIK, BAINA URTEKO PLANGINTZA EGITEN ARI NAIZ.</p> <p>ESKERRIK ASKO</p> | <p>Egun on,</p> <p>Gaur egun, igerilekuko kaleen eta aldageletako edukiera mugatua da; beraz, ez dago lekurik talde handientzat.</p> <p>Maiatzeko eskatzen diguzun klase-eskaerari dagokionez, eskaera hori datorren urtean egin behar diguzu berriro, joango diren ikasleen kopurua zehaztuz, leku-kopurua ere mugatuta baitago.</p> <p>Eskaera kontuan hartzen bada, baldintzak, protokoloa eta jarraitu beharreko neurriak adieraziko zaizkizue.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

ESKAERAK/ PETICIONES 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|----|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|--|---|------------|------|
| 11-9 | 22-10 | 41 | | | x | | | | | Dada la actual situación y ante la imposibilidad de poder utilizar la plaza del mercado de cara a entrenamientos y/o partidos, solicitamos la posibilidad de trasladar estos mismos al polideportivo de Tabira. Los horarios fueron entregados a Iñaki Inza y a info@durangokirolak.net | Iñaki Inza se reunió para acordar la utilización del espacio. | WEB | 016 |
| 17-9 | 23-9 | 6 | | x | | | | | | Kaixo, Desde Kirolene, solicitamos poder utilizar con un grupo de máximo 7 personas incluido el profesor la sala fitness en horario de 12,30 a 15.00 para poder impartir el curso de Acondicionamiento Físico en sala de entrenamiento polivalente. Los días que nos gustaría poder acudir a la sala fitness son: 5,6,7,8,9, 16,19, 20, 21, 22, 23, 26, 27 y 28 de octubre. Un total de 14 días Eskerrik asko | Buenos días, Hemos procedido a enviarles el presupuesto de la sala de Fitness, acorde al uso que nos han solicitado. Recordarles que el pago del mismo tiene que ser previo al comienzo de la utilización de la misma. Medidas de protección personal Normas de utilización que deben de cumplir: *Es obligatorio acudir con 2 toallas. Una es para proteger las máquinas, la otra para el uso personal. El tamaño de la toalla debe ser de tipo playa (75 cm x 150 cm). *Es obligatorio usar la mascarilla durante toda la estancia en la instalación. *Excepcionalmente se podrá quitar la mascarilla, cuando la intensidad del ejercicio sea muy alta. Es el monitor o monitora de sala quien dará permiso para ello. *Estas normas podrán ir variando en base a los nuevos decretos y directrices que emita la autoridad competente. *Es obligatorio limpiar con el kit de desinfección (pulverizador + papel) cada máquina y/o material que se utilice en el gimnasio, antes y después del uso. Para ello, también se utilizarán los 5 últimos minutos de la sesión. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |

ESKAERAK/ PETICIONES 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|----|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|---|--|------------|------|
| 21-9 | 30-10 | 39 | | x | | | | | | <p>Egun on Inaki, Qué tal estas? A ver si poco a poco la situación se va normalizando aun con el protocolo de seguridad. Este sábado tuvimos la prueba de acceso en las piscinas y todo fue según lo previsto.</p> <p>Se que andarás con muchos temas pero te mando la propuesta de los días que necesitamos esta temporada la piscina, serian dos calles como siempre en horario de 9:00 a 14:00.</p> <p>Para el primer curso que comienza en Octubre y finaliza en Diciembre los días serian los siguientes en horario de 9:00 a 14:00</p> <p>OCTUBRE: 18-25 NOVIEMBRE: 12-15-19-26-29 Para el segundo curso manejamos estas fechas: ABRIL: 5-22-27-28 MAYO: 1-4-11 JUNIO: 3</p> <p>A la espera de tu contestación, Un Saludo. Salbamendua eta Sorospena / Salvamento y Socorrismo KIROLENE - Kirol Irakaskuntzen Ikastetxe Publikoa / Centro público de enseñanzas deportivas / Public Centre for Sports Education. [Redacted] www.kirolene.net</p> | <p>Buenos días, En primer lugar tienen que tener actualizado en el plan de contingencia este uso que nos están solicitando. En caso de que no sea así lo deben de actualizar en la plataforma de Koordinatu.</p> <p>En cuanto al primer curso: Necesitamos que nos faciliten un listado con el nombre, apellidos y DNI de los participantes al curso. Una vez de que nos faciliten dicho listado les enviaremos el presupuesto de dos mensualidades (19€*2=38€/alumno). Una vez de recibido el listado, se les enviará el presupuesto detallándoles el importe que deben de ABONAR PREVIO A LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SOLICITAN. En cuanto al segundo curso que solicitan, deben de realizar una nueva petición con un mínimo de mes y medio de antelación. A la espera de su respuesta, Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 23-9 | 22-10 | 29 | | x | | | | | | <p>Gabon, Berrizko entrenatzailea naiz eta berrizko talde bat daukat igeriketako. Laster entrenatzeko baimena izango dugunez, nire eskaera da ea arratsaldetan posiblea den kale bat izatea entrenatzeko. Astelehen eta asteazken edo astearte eta ostegun. Eskerrik asko!</p> | <p>Egun on, Sentitzen dugu, baina une honetan ez daukagu espazio nahikorik igerilekuan, eskatzen diguzun kale bat uzteko. Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 24-9 | 7-10 | 13 | x | | | | | | | <p>Kaixo, egun on, soy Ainhoa de tenis Escribía para solicitar algo cubierto donde poder entrenar los días de lluvia y cuando estén las pistas encharcadas Nuestro horario de entrenamiento sería los lunes y miércoles de 17:00 a 21:30 y los martes, jueves y viernes de 17:00 a 20:00 Con el fin de poder dar inicio a la actividad, espero vuestra respuesta Un saludo,</p> | <p>Buenos días, Durango kirolak ya está tratando el tema con el responsable del Club de tenis para poder facilitarles una instalación cubierta donde poder entrenar en los días de lluvia. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

ESKAERAK/ PETICIONES 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|----|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|---|--|------------|------|
| 5-10 | 7-10 | 2 | x | | | | | | | Hola: El club de tenis necesita instalación cubierta para poder empezar a entrenar. De momento no se ha proporcionado. Podrían por favor intentarlo para que pueda empezar como el resto de deportes? Bueno como el resto no va a ser porque creo que empiezan esta semana pero al menos en breve. Gracias! | Buenos días, Durango kirolak ya está tratando el tema con el responsable del Club de tenis para poder facilitarles una instalación cubierta donde poder entrenar en los días de lluvia. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 5-10 | 7-10 | 2 | x | | | | | | | Nuestros hijos e hijas no pueden dar comienzo a la actividad de tenis (Landako Tennis Club) hasta que no nos den ustedes el espacio cerrado tantas veces solicitado para los días de lluvia y para cuando las pistas están encharcadas. Les ruego que nos lo faciliten con la mayor brevedad posible para reanudar esta actividad tan necesaria para nuestros hijos e hijas Muchas gracias por su atención | Buenos días, Durango kirolak ya está tratando el tema con el responsable del Club de tenis para poder facilitarles una instalación cubierta donde poder entrenar en los días de lluvia. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 5-10 | 7-10 | 2 | x | | | | | | | Buenos días: estamos todos los padres de los niños que practican tenis una solución para que puedan comenzar sus entrenamientos, sabemos que no es un deporte mayoritario como el fútbol u otros deportes pero tienen el mismo derecho y están con muchas ganas de entrenar. Sin más me despido esperando una respuesta .Gracias. | Buenos días, Durango kirolak ya está tratando el tema con el responsable del Club de tenis para poder facilitarles una instalación cubierta donde poder entrenar en los días de lluvia. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 5-10 | 7-10 | 2 | x | | | | | | | Eguerdi on, Semea Landako tenis klubeko kidea da, baina aurten oraindik ez da entrenatzen hasi, eta ez dakigu noiz hasiko den, izan ere, Udalak euria egiten duzunean entrenatzeko gune bat eskaini zain dago. Noiz arte itxaron beharko dute? | Egun on, Durango kirolak, tenis klubeko arduradunarekin ari da gaia lantzen, euri-egunetan entrenatzeko instalazio estalia eskaini ahal izateko. Agurra, Durango Kirola | WEB | 016 |
| 11-10 | 4-11 | 24 | | | x | | | | | FUTBOL ESKOLA 2020-2021 DENBORALDIA IGANDEETAN TABIRA F7 ZELAIAN 9.45 ETATIK 12:45 ETARA HASIERA 08/11/2020 AMAIERA 13/06/2021 JAI EGUNAK - FESTIVOS: 06/12/2020 - 27/12/2020 - 03/01/2021 - 28/03/2021 - 04/04/2021 - 11/04/2021 Egungo osasun egoeran eduki beharreko segurtasun neurriak hartuko dira eta klubeko beste taldeek dituzten baldintza eta protokoloarekin bat egingo da. | Egun on, Zuen kontingentzia-planean, talde berri hau gehitu behar duzue. Instalazioa nola erabiliko duzuen eta zer protokolo erabiliko duzuen adierazi beharko duzue, beti ere Eusko Jaurlaritzak argitaratutako azken dekretua errespetatuz. Korreo elektronikora ordaindu behar duzuen Ziurtagiria bidaliko dizuegu. Gogorazten dizuegu, aldeztu aurretik futbol zelaia erreserbatzea nahi baduzue, alkilerren kopuru osoa ordaindu beharko duzuela. Hilez-hile ordaintzea nahi izanez gero, hileroko eskaera egin behar duzue eta erabili aurretik ordaintzea burutu. Agur bat, Durango Kirolak | WEB | 016 |

ESKAERAK/ PETICIONES 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | | Landako I | Landako II | C. Tabira | P. Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|----|-----------|------------|-----------|-----------|--------------|---------------|-----------|--|--|------------|------|
| 14-10 | 22-10 | 8 | | x | | | | | | <p>Buenas tardes, os escribo para solicitar una calle a partir de las 19:00 para entrenar a natacion. Serian entre 6-8 personas. Nose si seria posible, la idea es 2-3 dias a la semana.</p> <p>1. opcion: lunes miercoles y viernes 2. Opcion: martes jueves viernes</p> <p>Espero vuestra respuesta, eskerrik asko!</p> | <p>Buenos días, Sentimos comunicarle que en estos momentos no disponemos de espacio suficiente en las piscinas para cederles la calle que solicitan. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 14-10 | 22-10 | 8 | x | | | | | | | <p>Queríamos solicitar información y forma de pago para el alquiler de una cancha de futbol sala en el polideportivo Landako con duchas y vestuarios, para la celebración de unas pruebas físicas de árbitros de fútbol sala. Las pruebas serian el sábado 31 de octubre de 10:00-11:00h para 9 personas. Acudirán también 3 directivos para la organización de las pruebas.</p> | <p>Buenos días, Tienen la autorización para utilizar la cancha de fútbol sala del polideportivo de Landako I el día 31 de octubre, sábado, en horario de 13:00-14:00. Una vez de terminada la utilización de la cancha deben de proceder a su desinfección. Podrán hacer uso de dos vestuarios. Les hemos enviado a la dirección de correo que figura en esta petición, el justificante de pago de la hora que van a utilizar la cancha. Deberán de realizar el ingreso del importe especificado en el mismo y en el número de cuenta que se indica, previo a la utilización de dicho servicio. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 15-10 | 30-10 | 15 | x | | | | | | | <p>Se solicita la Sala A del polideportivo Landako 1 para realizar la actividad de Gimnasia Postural que se encuadra dentro del programa de envejecimiento activo organizado por el área de personas mayores. La actividad se realizará los viernes en horario de 16.30 a 17.30 y de 18.00 a 19.00. Señalo calendario:</p> <p>NOVIEMBRE: 6, 13, 20, 27 DICIEMBRE: 4, 11, 18 ENERO: 8, 15, 22, 29 FEBRERO: 5, 12, 19, 26 MARZO: 5, 12, 19, 26 ABRIL: 16, 23, 30 MAYO: 7, 14, 21, 28</p> | <p>Buenos días, En primer lugar deben de subir el "Plan de Contingencia" correspondiente a esa actividad a la plataforma de "Koordinatu". Una vez de que hayan gestionado dicho trámite, pónganse en contacto con el técnico deportivo, Iñaki Inza, para que les de la autorización correspondiente. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

ESKAERAK/ PETICIONES 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | | Landako I | Landako II | C.Tabira | P.Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|----|-----------|------------|----------|----------|--------------|---------------|-----------|---|--|------------|------|
| 15-10 | 15-10 | 0 | | | | | | x | | <p>Egunon.. para dar respuesta a las necesidades de ENTRENAMIENTO y COMPETICIÓN de las categorías de MENORES que disputan las competiciones de Deporte Escolar y deporte Federado, solicitamos las siguientes necesidades de pistas:</p> <p>Para ENTRENAMIENTO :</p> <p>2 pistas de 16 a 17 y 2 de 17 a 18.30</p> <p>Los sábados.</p> <p>Como la competición de menores no empieza hasta enero, esta petición se vería incrementada los sábados con 2 pistas más en horario de 17 a 18 horas (ese es su horario de competición)</p> <p>PARA LA COMPETICIÓN del Equipo CADETE sería una pista los domingos por la mañana con una duración de 2 horas. El calendario está aún por definir por la Federación.</p> <p>A la espera de sus noticias reciba un cordial saludo</p> | Mandar a Iñaki | WEB | |
| 19-10 | 4-11 | 16 | | x | | | | | | <p>Eguerdion!</p> <p>Kirolenetik idazten dizuegu urpekaritzako ikastaroa artera ateratzeko instalazioak eskatzen. Igerilekua hain zuzen ere.</p> <p>Zuen jarduerak ez molestatzeko asmoz egutegia zapatu eguerdian erabiltzeko jarri dogu. Hauek izango zirian egunak.</p> <p>Los días de piscina que necesitamos para las clases de los sábados serían los siguientes:</p> <p>Noviembre, sábado 21</p> <p>Diciembre, sábados 5 y 19</p> <p>Enero, sábados 16 y 30</p> <p>Febrero, sábado 13</p> <p>Marzo, sábado 13</p> <p>Abril, sábado 17</p> <p>Mayo, sábado 8</p> <p>Ordutegia eguerdian izango litzateke, 2 ordubedo 2 ordu eta erdi 13,00etdik 16,30akeko tartean.</p> <p>Zuen erantzunaren zain</p> <p>Mila esker alde zuretik</p> | <p>Egun on,</p> <p>Urpekaritzako ikastaroa aurrera atera ahal izateko honako baldintzak bete behar dituzue:</p> <p>"Kiroleneren kontingentzia-planean sartu behar duzue eskatzen ari zareten ikastaro honetarako erabilera. Bertan, erabiliko duzuen materiala, nola desinfektatuko duzuen eta abar zehaztu beharko duzue.</p> <p>"Zenbat pertsona etorriko diren eta ea berdinak izango diren edo ez zehaztu beharko diguzue, zenbat ordaindu behar duzuen adierazteko. Era berean, zenbat kale eta zer material erabiliko dituzuen, zehaztu behar duzue.</p> <p>"Erabili ahal izango duzuen ordutegia 16:00etatik 19:30etara izango litzateke.</p> <p>Edozein argibide behar izanez gero, kirol teknikariarengana jo dezakezue.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 19-10 | 21-10 | 2 | | | | | | x | | <p>Arratsalde on. El sábado 24 de octubre, se celebra la I Copa Masters Mixta de Atletismo, de carácter estatal en la pista de atletismo de Durango. debido a la situación de pandemia que vivimos no se puede realizar ejercicios de calentamiento en la pista de atletismo, por lo que queremos solicitar el uso del campo de rugby y/o futbol de Landako para ello. Accederíamos desde el bidegorri y no haríamos uso de los vestuarios, aunque si de los baños (si es posible).</p> <p>El horario es de 14:30 a 20:00.</p> <p>Eskerrik asko.</p> <p>Durangoko Masters Kirol Kluba</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Tras y como nos lo ha comunicado, el evento previsto para el 24 de octubre no se va a celebrar, por lo tanto procedemos a archivar su solicitud.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

ESKAERAK/ PETICIONES 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | | Landako I | Landako II | C. Tabira | P. Tabira | Arripausueta | Tenis - Padel | Frontoiak | ESKAERA / PETICIÓN | ERANTZUNA / CONTESTACION | Baliabidea | Nork |
|--------------|--------------|---|-----------|------------|-----------|-----------|--------------|---------------|-----------|---|---|------------|------|
| 21-10 | 21-10 | 0 | x | | | | | | | <p>El Tabirako ante la coincidencia de horario de partidos entre los dos equipos mayores, masculino y femenino, solicita abrir la instalación:</p> <p>Día: domingo, día 25 de octubre Hora: 16:30 hasta las 19:30. Partido: Tabirako Baqué - Goierrri El club asume el coste del personal de recepción.</p> | <p>Buenos días, Tienen la autorización para celebrar el partido que nos solicitan este domingo 25 de octubre. Les hemos enviado a su dirección de correo electrónico el justificante de pago con el coste de personal que abrirá y cerrará la instalación de Landako I. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 21-10 | 22-10 | 1 | | | | | | | x | <p>La escuela de cesta punta solicita para los días de ensayo que son los martes y jueves de 17 a 21 horas, el uso de las duchas. Serían 8 pelotaris los que se ducharían. En las 4 duchas que hay, nunca habría más de 2 personas a la vez. La idea es la de desinfectar tanto los asientos de los vestuarios, como las duchas seguido de usar cada grupo, con líquido desinfectante anti Covid 19, me encargaría yo.</p> | <p>Buenos días, Tienen permiso para utilizar las duchas que solicitan respetando las condiciones que nos detalla en su solicitud. Saludos, Durango Kirolak</p> | 016 | 016 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|---|--|------------|------|
| 2-9 | 2-9 | 0 | | | | x | | pasaitza eta erabiltzilea gogoratu mesedez | <p>Kaixo Ane:</p> <p>Pasahitza ahaztu baduzu, webgunean bertan berreskuratzeko aukera duzu. Erabiltzaileen gunean, aukeratu "pasahitza ahaztu dut" eta berri bat jartzeko aukera emango dizu.</p> <p>Agur bat</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 036 |
| 4-9 | 8-9 | 4 | x | | | | | <p>Buenas, con anterioridad hice la solicitud de la devolución del importe del bono familiar de piscina y su suspensión para este año, zumba y bodyweight que no pudimos disfrutar desde el estado de alarma. Pero no he obtenido devolución ni se nada al respecto. Eskerrik asko</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Se le respondió a un correo que en su día envié a info@durangokirolak.net, comunicándole que tomábamos debida nota de su petición y que a partir de mediados de septiembre comenzaríamos a realizar las devoluciones.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 5-9 | 8-9 | 3 | | x | | | | <p>Dos días antes de la ampliación de horarios en la aplicación, no se puede coger citas diferentes a la semana anterior. Me gustaría asistir a las 5. Si serían tan amables de hacerme la reserva, por lo menos para el lunes. El resto de la semana, cuando resuelvan el problema, los haré yo. Gracias x todo</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Desde el lunes 7 de septiembre, están actualizados los nuevos horarios de reserva de plaza en la sala Fitness.</p> <p>Sentimos las molestias.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 6-9 | 8-9 | 2 | | | x | | | <p>Hola, me saque el abono pensando en trimestral en julio. Otros años me lo saco y tengo julio, agosto y septiembre válido para las de Távira y las de Landako. Pero este año aparte de no haber podido disfrutar de las de Landako, por razones obvias, pero pagando lo mismo, me dicen q tampoco tengo septiembre ahora q las van a abrir porq el abono q tengo era para las de verano. Me gustaría poder ir septiembre sin tener q pagar más, gracias</p> | <p>Buenos días,</p> <p>En el momento en el que usted se dió de alta en el abono de verano ya sabía los servicios que estaba contratando, tanto el periodo para el que había abonado, cómo que las piscinas de Landako II permanecían cerradas.</p> <p>Por lo expuesto anteriormente, sentimos comunicarle que en caso de que desee utilizar las piscinas de Landako II durante este mes de septiembre tendría que abonar la cuota correspondiente.</p> <p>Saludos. Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 6-9 | 8-9 | 2 | | | x | | | <p>Kaixo!</p> <p>Urritik aurrera aquagym ikastarorik egongo dan jakin nahiko nuke.</p> <p>Eskerrik asko!</p> | <p>Egun on,</p> <p>Irailaren erdialdetik aurrera urrian eskainiko diren ikastaroak argitaratuko dira. Durango Kirolaken web gunean informazio berri guztia izango duzu.</p> <p>Agur bat, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|---|--|------------|------|
| 7-9 | 8-9 | 1 | | | | | x | Se sabe algo del campo de futbito si sé va abrir al público en septiembre. | Buenos días, De momento no se va a proceder a la apertura de las canchas de futbito, ya que no hay un plan de contingencia que lo recoge y no se han podido adoptar las medidas de seguridad necesarias. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 8-9 | 8-9 | 0 | | | | | x | Quisiera manifestar mi deseo de que me devuelvan el importe del abono familiar anual de las piscinas ,de mitad de Marzo a Diciembre ,por no hacer uso de las mismas debido a las circunstancias.Espero no tener problemas,porque mi hijo [entrenador del equipo de natacion de escolares] empieza a entrenar el viernes ,pero entraria como integrante del Tabira igeriketa.Espero su respuesta. Eskerrik asko | Buenos días, Tomamos debida nota de su solicitud. A partir de mediados de este mes comenzaremos a gestionar las devoluciones. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 11-9 | 7-10 | 26 | | | | | x | Solicitamos la posibilidad de poder hacer uso de las duchas de los vestuarios de la cancha de basket. De cara a evitar posibles contagios y prevenir al máximo esos riesgos consideramos importante que los jugadores y jugadoras puedan ducharse en la instalación. De esa forma consideramos que no llevan riesgos a sus casas, La desinfección la llevaríamos a cabo según vuestras indicaciones. | Buenos días, A día de hoy ya están utilizando los vestuarios de la instalación de Landako I, llevando a cabo su posterior desinfección. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 11-9 | 22-10 | 41 | | | | | x | Por temas laborales de un entrenador, necesitaríamos que un equipo pueda entrenar un par de días a la semana en horario de 15:30 a 17:00 Nos daría igual la instalación | Hablado con Iñaki Inza. | WEB | 016 |
| 14-9 | 21-9 | 7 | | | | | x | Solicito me sea reembolsado el semestre que las piscinas de Landako ,han permanecido cerradas. | Buenos días, Tomamos debida nota de su petición. La devolución que se le realizará será desde que se cerró en marzo hasta fin de año. A partir de finales de mes comenzaremos con las devoluciones. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 14-9 | 21-9 | 7 | | | | | x | solicito me sea reembolsado el semestre que las piscinas de Landako han permanecido cerrada O en su defecto no pagar el primer semestre del 2021 | Buenos días, Hemos procedido a tramitar su petición. Se les reembolsará la parte proporcional desde que se cerró l instalación hasta fin de mes. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|---|------------|------|
| 22-9 | 23-9 | 1 | | | x | | | <p>Yo y mi mujer) solemos acudir a clase de Pilates a las 19 h. con Brenda. Hemos visto con cierta sorpresa que el nuevo horario será a las 18.30 h.</p> <p>A esa hora no podemos acudir, salgo a las 18 h de la empresa. Solicito que reconsideren ese horario y mantengan el actual; De lo contrario, no podremos continuar las clases (y estamos muy a gusto con Brenda).</p> <p>Hoy hablando con los de la clase la mayoría estaba de acuerdo que era una faena este nuevo horario. Gracias y saludos</p> | <p>Buenos días, Tomamos debida nota de su sugerencia. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 23-9 | 23-9 | 0 | | | x | | | <p>Buenos días, estoy viendo los horarios de los cursos de natación para niños de cuatro años y no veo que exista la opción del sábado por la mañana....yo tengo dos hijos de esa edad y me consta que alguno de los niños que iban con los míos el curso pasado también estarían interesados en el sábado. Me gustaría que lo tuvierais en cuenta y que nos informarais antes de incribir en otro día</p> | <p>Buenos días, La información que usted ha consultado todavía no es la definitiva, de hecho si accede ahora a la página web comprobará que si hay cursos lo sábados. En cuanto los cursos sean definitivos realizaremos una comunicación oficial. Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 24-9 | 16-10 | 22 | | | | | x | <p>Kaixo!</p> <p>Arripausuetako sarrerako ate txikian, daukagun karpa bat jarri nahiko genuke, behin betiko, temperatura eta abar hartzerakoan babestuta egoteko, eguraldi txarra izanez gero.</p> <p>Eskerrik asko!</p> | <p>Kaixo,</p> <p>Behin betiko karpa bat ipintzeko baldintza hauek bete beharko lirateke:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Instalakuntza erabiltzen duten talde guztien adostasuna. 2) Instalazioa homologatuta egon beharko zen gure eremuan ematen diren haizeak jasateko. Honekin eskatzen duguna da bai karpa bera homologatuta izatea, eta bai karpa hori instalatzen dutenak montatzaile homologatuak izatea, eta ondorioz instalakuntza horren zihurtagiri bat ematea. 3) Durango Kirolakekin kokapena adostea. Honetarako plano bat aurkeztu behar duzue karparen neurri guztiekin eta proposatutako kokapenarekin. 4) Durango Kirolakeko presidentearen baimena. Aurreko pausuk eman ondoren. <p>Agur bat</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 036 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|--|------------|------|
| 1-10 | 9-10 | 8 | x | | | | | A la atencion del responsable tecnico de deportess de Durango Kirolak. En relacion a la solicitud de retirada del material audiovisual relativo a mi persona en la pagina web de Durango Kirolak. | Buenos días, Hemos procedido a retirar el material audiovisual en el que aparecía impartiendo una actividad en el canal de youtube de Durango Kirolak y por ende en la página web. En caso de que detecte que algún vídeo suyo todavía es visible, por favor haganoslo saber para que procedamos a su borrado. Saludos, Durango Kirolak | 028 | 016 |
| 1-10 | 9-10 | 8 | x | | | | | A la atencion del responsable tecnico de deportess de Durango Kirolak. En relacion a la solicitud de retirada del material audiovisual relativo a mi persona en la pagina web de Durango Kirolak. | Buenos días, Hemos procedido a retirar el material audiovisual en el que aparecía impartiendo una actividad en el canal de youtube de Durango Kirolak y por ende en la página web. En caso de que detecte que algún vídeo suyo todavía es visible, por favor haganoslo saber para que procedamos a su borrado. Saludos, Durango Kirolak | 028 | 016 |
| 1-10 | 5-10 | 4 | | | | | x | Piszinatik irtetzean hilea lehertzeko aukera izateko eskaria. Lehorgailurik ezin bada erabili, gutxienez entxufeak izatea gure lehorgailuentzat eskatu naike nuke. Pistonatik hile bustiaz kalera bagoaz erraz gaixotuko gara beraz ziurrenik askok joateari utzi beharko diogu, emakumeek batik bat (ile luzeduben gehiengo nabaria). Genero ikuspegitik, emakumeok pizina eta kirolean ibiltzeko oztopo bihurtzen da ile lehorgailurik ez izatea. Badakit covidetik zaindu behar garela baina ez gaitezen orain oltisaz gaixotu... edota hainbeste urtetan emakumeak kiroleratzeko ahaleginean atzera pausuak eman. Ulertuko dizuelakoan, agurtzen naiz | Egun on, Durango Kirolaken instalazioetako kontingentzia planak jasotzen duenez, ezin da lehorgailurik erabili, ez instalaziokoak, ezta propioak ere. Instalazioko aireak ezin du birzikulatu instalazioaren barruan. Sentitzen dugu egoera horrek eragozpenik sortzen badizu. Agurrak, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 1-10 | 5-10 | 4 | | | | | x | Hola buenos dias, me gustaria que me informaran los motivos, si fuera posible, por los que el equipo de Balonmano de mi hija no puede entrenar en la cancha del polideportivo, cuando otros equipos llevan hasta 3 semanas entrenando. Un saludo | Buenos días, Todos los equipos que entrenan en las instalaciones de Durango Kirolak tienen que presentar un plan de contingencia a la empresa que gestiona la seguridad en las instalaciones municipales. A través de una plataforma creada al efecto se les autoriza el comienzo de la actividad o no. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 4-10 | 5-10 | 1 | | | x | | | Kaixo Quería información sobre la actividad zumba txiki. En la web figura martes y jueves a las 17h y en el polodeportivo landako 1 me comentaron lunes y miercoles y así debía poner en un cartel. Podrían indicarme los días correctos? Eskerrik asko | Buenas tardes, La actividad de Zunba txiki se impartirá los martes y jueves a las 17:00 horas. En la noticia de la web había un error que ya está resuelto. Disculpe las molestias. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|---|---|------------|------|
| 10-10 | 20-10 | 10 | | | | x | | <p>Hola: Intento reservar la sala fitness para el lunes 12/10 y me indica que he sobrepasado el máximo de reservas para esa instalación. Tengo solo 4 reservas hechas en el mes, no se por que motivo me pone eso....</p> | <p>Hola Fernando,</p> <p>El lunes 10 de octubre hubo un problema técnico en la cita previa de la sala fitness. A varias personas les sucedio lo mismo. Ya está solucionado. Te pedimos disculpas por las molestias que te haya podido ocasionar.</p> <p>Un saludo</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 036 |
| 21-10 | 22-10 | 1 | | | | x | | <p>Egun on, Webguneko titularra izanez gero beste edozein erabiltzaileen baja eskatzen dut. Nire webgunea eta bankuko kontua nirea bakarrik da, eta webguneko titularra neu bakarrik naiz, erabiltzaile bakarra neu naiz. Webguneko klabeak nik bakarrik ditut eta neuk bakarrik erabiltzen ditut. Eta gestioak nire webgunetik edo nire presentziaz egiten ditut, Beste webgunetatik nire bankuko kontura sartzea Dkirolak egindako akatsa dela uste dut, naiz eta nire alaba serbitzuen erabiltzailea izan, beti nere baimenarekin izan beharko litzateke. Egoera hau konponduko duzuela espero dut. Agurrak.</p> | <p>Egun on, Durango Kirolakeko web gunea Durango Kirolakeko edozein erabiltzailek erabil dezake bakoitzaren klabearekin. Erabiltzaile bakoitzak dituen datuak, erabiltzaile fitxa egiterakoan onartzen dira. Zure alabaren kasuan, bera, bere klabeekin sartzen da, eta bertan dauden datuak; kontu zenbakia, telefonoa, etab... bere egunean zuk sartutakoak dira. Beraz, zuk aipatutakoa gaitzetsiz, zure alaba ez da zure klabeekin sartu, bereekin baizik. Bere klabeekin sartzeran erabilitako datuak, bere fitxa egiterakoan zuk onartutakoak daude eta erabili ditu. Zuk nahi izanez gero, aipatutako datuak: kontu zenabki eta telefonoa , bere fitxatik ezabatuko ditugu, eta talde familiarretik aterako dugu baita. Dena den, guzti hau esanda, itzulitako erreziboa ordaintzeke geldituko litzateke oraindik.</p> <p>Agur bat,</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 008 |
| 21-10 | 21-10 | 0 | | | | x | | <p>Hola, Bankutik pasatu didazuen 5?ko kargua atzera bota dut, arrazoia: Fitness ez dudala egiten, inoiz ez dut Fitnessik egin. Bakarrik pistañako sarrera bonoa egiten dut, eta sarrera guztiak ordainduta ditut. Gainera oraindik Covid-19 aren pandemiagaitik, diru itzulketaren zain nago, noiz egingo dituzue abonoak? Agurrak.</p> | <p>Egun on, Urriaren 2an, , Fitness aretorako eguneko sarrera bat erosi zuen, Durango Kirolakeko web gunetik eta ordainketa helbideratua aukeratu zuen. Irailaren erdialdetik aurrera, eskatutako itzulketak kudeatzen hasi ginen. Jaso ditugun eskaeren kopurua oso handia izan da, beraz, horien tramitazioa denbora darama. Ondoren, Kontuhartzaitza Sailaren itzulketak-dekretua jaso ondoren, itzulketak egingo ditugu. Agurrak, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|--------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|---|--|------------|------|
| 23-10 | 23-10 | 0 | | | | x | | <p>Comentáis en la página web que nos podemos dar de baja de las actividades en las que estemos inscritos. ¿Como lo hacemos?</p> <p>Eskerrik asko</p> | <p>Kaixo:</p> <p>Para realizar operaciones e identificarse en la página web de Durango Kirolak, hay que registrarse en la misma página web. Para registrarse en la web, entrar en la zona de usuario y seleccionar registrarse, rellenar los campos y confirmar el email que recibirá después de enviar el formulario.</p> <p>Una vez registrado, entrar en gestión de cursos / baja en cursos.</p> <p>Saludos Durango Kirolak</p> | WEB | 036 |
| 27-10 | 30-10 | 3 | | | | x | | <p>Yo, con domicilio en xxx teniendo en cuenta la actual situación de las restricciones de la movilidad impuestas por el Gobierno Vasco reclamo la bonificación del bono que saqué para la sala fitness del mes de octubre.</p> <p>A la espera de vuestras noticias en la mayor brevedad posible, reciban un cordial saludo</p> | <p>Buenos días,</p> <p>Usted tenía contratada una tarifa por importe de 36.40 €. Ha dejado de disfrutar desde el día 27 de octubre al 31 de octubre por lo que el importe a devolver que le corresponde ascendería a 5.87€.</p> <p>Para proceder con dicha devolución necesitamos que nos facilite un número de cuenta.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 2-11 | 3-11 | 1 | | | | x | | <p>Comentáros que a fecha de hoy no he recibido la devolución del importe correspondiente al abono familiar anual de la piscina que solicité; y me gustaría saber cuándo se me va a realizar dicha devolución.</p> <p>Saludos.-</p> | <p>Ègun on,</p> <p>Estamos tramitando las devoluciones, pero debido al gran volumen de solicitudes que hemos recibido se nos está ralentizando el proceso.</p> <p>Esperemos que a la mayor brevedad posible podamos finalizar con todas las solicitudes.</p> <p>Un saludo</p> <p>Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |
| 3-11 | 4-11 | 1 | | x | | | | <p>Kaixo,</p> <p>Sport Studio solicita que alumna del certificado de profesionalidad de acondicionamiento físico en sala de entrenamiento polivalente del día 16 de noviembre al 16 de diciembre de 2020 y con una duración de 120 horas.</p> <p>Eskerrik asko</p> | <p>Ègun on,</p> <p>Tienen permiso para que la alumna Siomara Gogenola Echebarrena, pueda realizar las prácticas en la sala de fitness entre los días 16 de noviembre al 16 de diciembre. En caso de que necesite acceder por los tornos, deberá de dirigirse a la recepción de Landako II, para que procedan a realizarle la ficha y le den los permisos pertinentes de acceso.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> | WEB | 016 |

KONTSULTAK / CONSULTAS 01-09-20 AL 31-12-20

| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P.STRATEGIA | P.PERSONAS | P.SERVICIOS | P.CLIENTES | P.INSTALACIONES | KONTSULTA / CONSULTA | ERANTZUNA / CONTESTACION | Ballabidea | Nork |
|--------------|--------------|----------|-------------|------------|-------------|------------|-----------------|---|---|------------|------|
| 9-11 | 12-11 | 3 | | | | x | | Arratsalde on, irailaren 14an eskatu genuen igerilekuetako urteko abonoaren itzulpena (dagozkion kopurua). Harrezkero ez dugu jaso inongo itzulpenik, eta dagoeneko hilabete bi pasatu dira. Are gehiago, pistañak erabili ahal izateko urriaren 1ean hiruhileko abono familiarra egin genuen. Hori bai handik gutxira kobratu zen. Mesedez, Durango kirolak diru itzultzeak egitea edo horien inguruko informazioa helaraztea gustatuko litzaidake. Eskerrik asko. | Egun on, Itzulketen dekretua sinaduraren zain gaude, dagozkion itzulketak egin ahal izateko. Laster egitea espero dugu. Agur bat, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 13-11 | 16-11 | 3 | | | | x | | Ayer me inscribí en yoga, hoy por causas personales no puedo hacer yoga los próximos meses. Por lo que solicito la devolución del importe de 30?. A la espera de sus noticias, le saluda | Anulo el escrito a anterior, problema familiar solucionado. Gracias y perdón por las molestias | WEB | web |
| 28-11 | 30-11 | 2 | | | | x | | Igerilekura hitzodu eskaera. 18:15-19:15. Bonu familiarra. 4 pertsona joango gara | Egun on, Igerilekurako hitzordua hartzeko, Durangokirolakeko web gunean edo harreretan dauden makinetan hartu behar da. Agur bat Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 30-11 | 30-11 | 0 | | x | | | | Buenas, Me habeis cobrado el mes de Noviembre de gimnasio y no estoy yendo, quería anular el cobro. Eskerrik asko | Buenos días, Según figura en su ficha el día 02/10/2020 HORA: 12:45:44 IDENPUESTO: WEB realizó el alta en la sala Fitness y domicilió el pago de los recibos. Para que no se proceda al cobro de las próximas mensualidades debe de realizar la baja entre los días 1-25 del mes anterior para que no se le cobren los próximos recibos. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| Promedio | | 6 | 3 | 3 | 6 | 12 | 6 | 30 | 30 | | |

| ZORIONAK / FELICITACIONES 01-09-20 AL 31-12-20 | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|----------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------------|---|---|------------|------|
| DATA / FECHA | DATA / FECHA | EGUNAK | P. ESTRATEGIA | P. PERSONAS | P. SERVICIOS | P. CLIENTES | P. INSTALACIONES | ZORIONAK / FELICITACIONES | ERANTZUNA / RESPUESTA | Baliabidea | Nork |
| 4-9 | 5-10 | 31 | | | | x | | Eskerrik asko al equipo de la pisci por su comportamiento y por el buen trabajo que han realizado con los usuarios y usuarias de la piscina de Tabira durante todo el verano. Besrkada handi bat denoi | Kaixo Agradecemos su felicitación porque eso nos anima a seguir trabajando con ganas y la misma se la trasladaremos al conjunto de los trabajadores. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| 8-9 | 5-10 | 27 | | | | x | | AGRADECIMIENTO A PERSONAL Y GESTION DE PISCINAS TABIRA. Buenos días: Me gustaría agradecer a todo el personal de las piscinas de Tabira (recepción, socorristas, limpieza, mantenimiento, personal del bar...y posiblemente se me olvide alguien más..) por haber hecho posible que l@s usuari@s disfrutemos de un verano que ni siquiera nos imaginábamos poco antes de su apertura. Solo gracias a ell@s, a su esfuerzo porque todo salga bien y que disfrutemos lo máximo posible y a la eficaz gestión, ha sido posible. Y todo, siempre, unido a una sonrisa. No se puede pedir más. Eskerrik asko!! | Buenos días, Agradecemos su felicitación y la misma se la trasladaremos al conjunto de los trabajadores. Saludos, Durango Kirolak | WEB | 016 |
| Promedio | | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | | |

<15 días 0% 2