

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
1-9	2-9	1	LANDAKO II GENERAL			X			Spin Bike-eko ikastarorako iradokizuna: Ostiral arratsaldez beste klase bat (adibidez, 17:30-18:45) edo larunbat goizez klase bat (adibidez 10:00-10:45) gehitzea iradokitzen dut.	Egunon: Eskertzen dugu egin diguzun iradokizuna, berari esker hobetu ahal dugulako Durango Kirolakek eskeintzen dituen zerbitzuek. Baten baino gehiagotan martxan jarri izan da larunbat goizetan spinbikeko ikastaroa, baina ez du arrakasta handirik eduki, beraz aurten ez da aukera hori eskeini. Halan eta guzti, zure iradokizuna kontutan izango da, aurrerantzean, ordutegi aldaketak egitea pentsatzen bada. Agurrak Durango Kirolak	WEB	016
1-9	2-9	1	LANDAKO II GENERAL			X			Me gustaría que hubiese mas horarios de Hiit ya que el que hay se me hace imposible acudir. Y se dé más personas que me lo han comentado. No se si sería posible pero estaría genial. Eskerrik asko	Buenos días: Para poder atender la demanda que nos propone, necesitaríamos disponer de más información, tal como que días y horarios serían los que más interesan a usted y a otras personas. Saludos Durango Kirolak	WEB	016
1-9	2-9	1	LANDAKO II GENERAL			X			Deseo solicitar la actividad de Aerobic txiki en martes y jueves de 17:00 a18:00. Les agradecería respondieran en la menor brevedad si se constituye grupo o no para dar de baja o no a mi hija pues le coincide Lunes-miércoles con otra actividad extraescolar. Un saludo	Buenos días: La actividad de Aerobik txiki durante la temporada 2015/16 va a seguir siendo en el mismo horario que se impartía hasta ahora, los lunes y miércoles de 17:00-18:00. Saludos Durango Kirolak	WEB	016
18-9	25-9	7	LANDAKO II VESTUARIOS					X	Usuaría de piscina sugiere: poner carteles en los vestuarios para que los niños / usuarios en general se sequen en las duchas y no inunden los vestuarios. El personal de limpieza está continuamente secando el suelo pero esta medida es insuficiente por lo que propone hacer campañas de concienciación entre los usuarios para que hagan un uso adecuado de los vestuarios, al igual que indicamos consumos responsable de agua u otras normas cívicas. Sugerencia anónima recogida en Recepción de Landako 2.	Se tendrá en cuenta en próximas campañas.	038	016

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
22-9			LANDAKO I			X			<p>viene una mujer interesada por cursos de escalada para niños, en su día también vino preguntando por lo mismo y al no salir grupo se apuntó ella, para venir con los hijos. Le gustaría que alguien les enseñe un poco más ya que ella no es capaz. Trae el nombre de cuatro niños y me comenta que hay más niños de su entorno que puede que les interese. Deja teléfono de contacto [REDACTED] Nerea</p> <p>[REDACTED] ----> 8 años [REDACTED] ----> 5 años [REDACTED] ----> ? años [REDACTED] ? años</p> <p>OTR@S INTERESAD@S</p> <p>[REDACTED] -----> 6 años telefono [REDACTED] [REDACTED]</p>		028	
22-9	25-9	3	LANDAKO II GENERAL			X			<p>podrías valorar el cambio de horario o aumento de horario de las actividades de Hiit e hipopresivos?? lunes miercoles y viernes a cualquier hora de la tarde o martes y jueves a partir de las 8??considero que hay pocas horas y en mi caso soy una persona muy interesada en estas clases y por horario laboral no puedo acudir. muchas gracias</p>	<p>Buenos días: Agradecemos su sugerencia ya que la misma nos ayuda a mejorar en la medida de lo posible los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía. En principio estas actividades, en el caso de Hipopresivos, relativamente nueva y Hiit comenzará en octubre, por lo que no se sabe la repercusión que va a tener de cara a los/as usuarios/as. En caso de que sean actividades que tengan una buena acogida se tendrá en cuenta su sugerencia a la hora de ofertar nuevos horarios. Saludos Durango Kirolak</p>	WEB	016

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA		P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
23-9	24-9	1			X			<p>Soy una usuaria del polideportivo desde hace muchos años. No he tenido nunca ninguna queja hasta ahora. Nos habeis quitado los viernes a las 8:00 gimnasia de mantenimiento. Hacen falta 17, nos han dicho. Que sepais que tanta gente no cabemos en el aula. Os pedimos que volvais a ofertar mantenimiento a las 8:00 los viernes.</p>	<p>Recibido su escrito de fecha 23/09/2015, tenemos a bien indicarle:</p> <p>Que agradecemos su escrito, puesto que nos ayuda a mejorar día a día en la medida en que nos permite conocer su opinión sobre los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía.</p> <p>En el grupo de gimnasia de mantenimiento, debe de haber apuntadas un mínimo de 16 personas, para poder pagar a la empresa que contrata al monitor/a. Esto todo sin tener en cuenta otro tipo de gastos tales como (agua, luz, climatización, gestión...).</p> <p>Consideramos que en la medida de lo posible, los servicios que ofrecemos deben de ser sostenibles.</p> <p>Durante muchas temporadas, el número de personas inscritas en este horario ha sido de unas 10.</p> <p>En la última temporada únicamente 6 personas han utilizado este servicio. Somos conscientes que para aquellas personas que han estado acudiendo a este horario, la supresión del mismo les ha podido resultar perjudicial, pero se pretende buscar la mejor solución posible en su globalidad.</p> <p>Saludos cordiales,</p> <p>Durango Kirolak</p>	038	016

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
23-9	24-9	1	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Hace muchos años empecé a hacer gimnasia a las 8:00. Hasta ahora todo ha ido bien pero ahora nos han quitado los viernes. La razón, que no somos 17. La verdad, tabta gente no cabemos en la sala donde estamos y me parece mucha gente, no sé si en todos los grupos se cumple esta norma. En cualquier caso, os pido que volvais a ofertarlo.</p>	<p>Recibido su escrito de fecha 23/09/2015, tenemos a bien indicarle:</p> <p>Que agradecemos su escrito, puesto que nos ayuda a mejorar día a día en la medida en que nos permite conocer su opinión sobre los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía.</p> <p>En el grupo de gimnasia de mantenimiento, debe de haber apuntadas un mínimo de 16 personas, para poder pagar a la empresa que contrata al monitor/a. Esto todo sin tener en cuenta otro tipo de gastos tales como (agua, luz, climatización, gestión...).</p> <p>Consideramos que en la medida de lo posible, los servicios que ofrecemos deben de ser sostenibles.</p> <p>Durante muchas temporadas, el número de personas inscritas en este horario ha sido de unas 10.</p> <p>En la última temporada únicamente 6 personas han utilizado este servicio. Somos conscientes que para aquellas personas que han estado acudiendo a este horario, la supresión del mismo les ha podido resultar perjudicial, pero se pretende buscar la mejor solución posible en su globalidad.</p> <p>Saludos cordiales,</p> <p>Durango Kirolak</p>	038	016

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
23-9	24-9	1	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Soy abonada de la gimnasia de las 8:00 de la mañana desde hace muchos años. Hasta ahora no he necesitado criticar nada, pero ahora sí. ¿Por qué se ha quitado la clase de los viernes?. La razón que nos han dado es que hacen falta 17 personas. Tanta gente ni siquiera cabe en el aula donde recibimos las clases. Os pido que por favor volvais a considerar ponerla.</p>	<p>Recibido su escrito de fecha 23/09/2015, tenemos a bien indicarle:</p> <p>Que agradecemos su escrito, puesto que nos ayuda a mejorar día a día en la medida en que nos permite conocer su opinión sobre los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía.</p> <p>En el grupo de gimnasia de mantenimiento, debe de haber apuntadas un mínimo de 16 personas, para poder pagar a la empresa que contrata al monitor/a. Esto todo sin tener en cuenta otro tipo de gastos tales como (agua, luz, climatización, gestión...).</p> <p>Consideramos que en la medida de lo posible, los servicios que ofrecemos deben de ser sostenibles.</p> <p>Durante muchas temporadas, el número de personas inscritas en este horario ha sido de unas 10.</p> <p>En la última temporada únicamente 6 personas han utilizado este servicio. Somos conscientes que para aquellas personas que han estado acudiendo a este horario, la supresión del mismo les ha podido resultar perjudicial, pero se pretende buscar la mejor solución posible en su globalidad.</p> <p>Saludos cordiales,</p> <p>Durango Kirolak</p>	016	

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
23-9	24-9	1	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Hace muchos años que vengo a gimnasia de las 8:00. Hasta ahora muy bien pero ¿Por qué se ha quitado la clase de los viernes?. La razón que nos han dado es que hacen falta 17 personas. ¿Habeis visto nuestro local?. No cabemos más de 10 decentemente. Por favor, os pido que volvais a poner esa clase, nuestro grupo os lo agradecería.</p>	<p>Recibido su escrito de fecha 23/09/2015, tenemos a bien indicarle:</p> <p>Que agradecemos su escrito, puesto que nos ayuda a mejorar día a día en la medida en que nos permite conocer su opinión sobre los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía.</p> <p>En el grupo de gimnasia de mantenimiento, debe de haber apuntadas un mínimo de 16 personas, para poder pagar a la empresa que contrata al monitor/a. Esto todo sin tener en cuenta otro tipo de gastos tales como (agua, luz, climatización, gestión...).</p> <p>Consideramos que en la medida de lo posible, los servicios que ofrecemos deben de ser sostenibles.</p> <p>Durante muchas temporadas, el número de personas inscritas en este horario ha sido de unas 10.</p> <p>En la última temporada únicamente 6 personas han utilizado este servicio. Somos conscientes que para aquellas personas que han estado acudiendo a este horario, la supresión del mismo les ha podido resultar perjudicial, pero se pretende buscar la mejor solución posible en su globalidad.</p> <p>Saludos cordiales,</p> <p>Durango Kirolak</p>	016	016

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
23-9	24-9	1	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Después de muchos años haciendo gimnasia a las 8:00 de la mañana nos han quitado las clases de los viernes. ¿La razón?. La que nos han dado es que hacen falta 17 personas. No me parece que semejante cantidad sea necesaria, o ¿es que hay que sacar superavit del servicio? Hasta ahora he estado muy a gusto pero esto no me parece adecuado. Quisiera que se volviera a ofrecer.</p>	<p>Recibido su escrito de fecha 23/09/2015, tenemos a bien indicarle:</p> <p>Que agradecemos su escrito, puesto que nos ayuda a mejorar día a día en la medida en que nos permite conocer su opinión sobre los servicios que Durango Kirolak presta a la ciudadanía.</p> <p>En el grupo de gimnasia de mantenimiento, debe de haber apuntadas un mínimo de 16 personas, para poder pagar a la empresa que contrata al monitor/a.</p> <p>Esto todo sin tener en cuenta otro tipo de gastos tales como (agua, luz, climatización, gestión...).</p> <p>Consideramos que en la medida de lo posible, los servicios que ofrecemos deben de ser sostenibles.</p> <p>Durante muchas temporadas, el número de personas inscritas en este horario ha sido de unas 10.</p> <p>En la última temporada únicamente 6 personas han utilizado este servicio.</p> <p>Somos conscientes que para aquellas personas que han estado acudiendo a este horario, la supresión del mismo les ha podido resultar perjudicial, pero se pretende buscar la mejor solución posible en su globalidad.</p> <p>Saludos cordiales,</p> <p>Durango Kirolak</p>	016	016
24-9	16-10	22	LANDAKO II GENERAL					X	<p>Hainbeste irrati emisora egonda, eskertzekoa litzateke musikaren kalitateaz arduraz apur bat hartzea, nahiz eta badakidan kontu subjektibo samarra izan daitekeela. Egunotan aldageletan entzun dudana oso eskasa iruditu zait.</p> <p>Halaber, esan nahi dizuet begiralea agertu behar dela monitoreen elastikoetan, eta ez begirale: galdetu [REDACTED], bestela.</p>	<p>Eskertzen dugu egin dizkiguzun iradokizunak beroiei esker Durango Kirolakek eskaintzen dituen zerbitzuak hobetzen laguntzen digulako.</p> <p>Duela gutxi arte, musika, irrati emisora ezberdinen bidez jartzen saiatu gara baina wifi konexioarekin arazo batzuk medio, guk genituen fitxero batzuetatik hasi ginen musika jartzen.</p> <p>Wifi mozketek eraginik izan ez dezaten eta irrati bidezko musika eskaintzekotan, irrati bat erosteko posibilitatea aztertzen ari gara. Aurrekontuagatik galdetu dugu ere.</p> <p>Bestalde, monitoreen elastikoetan "BEGIRALE" jartzen duenari buruz, arrazoia duzu, udaleko euskara zerbitzuek argitu ahal izan digutenez. Hurrengo eskaeretan kontu handiagoa izango dugu arropetan jartzen duenarekin.</p> <p>Agur bat.</p>	WEB	008

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
25-9	15-10	20	LANDAKO II SALA FITNESS			X			Podiais sacar algún step de las clases dirigidas a la sala de pesas. Igual que hay balones y demás. Graciaa.	Respecto a la petición de colocar algun Step en la sala Fitness, nos complace indicarle, que dicha solicitud ha sido aceptada. En breve, se procederá a su colocación en un lugar adecuado de la sala Fitness. Atentamente	WEB	036
3-10	6-10	3	LANDAKO I			X			Aupa, Dantza kubatarren ikastaroan apuntatzea nahiko nuke, baina gertatzen dena da nire lan ordutegia dela eta, 2 astetan bai eta beste 2tan ezingo nuke klaseetara joan. Posible al da ikastaroaren erdia ordaintzea osoa beharrea? Bestela, ikastaro osoaren kuota garestiegia zait egunen erdia besterik ez joateko... Eskerrik asko, Julen	Kaixo egun on: Jarduera batzuetan ordutegi malgutasuna daukagu eta txandaka lan egiten dutenek goizez edo arratsaldez joateko aukera badute, dantzen kasuan, klaseak arratsaldez bakarrik dira. Ikastaro erdia ordaindu nahi izatekotan, bigarren hamabostaldirako, 16tik aurrera izena emanda egin dezakezu. Hilaren hasieran ezingo litzateke hile erdi ordaindu. Agurrak Durango Kirolak.	WEB	008
5-10	16-10	11	LANDAKO II PISCINAS					X	Komentatu nizuen begiralea agertu behar zela elastikoetan, eta ez begirale. Azalpena [REDACTED] dik idatzitako Oinarrizko Gramatika liburuan aurkituko duzue, 107. orrian. WashApez argazkia bidaliko dizuet. Izan ontsa! josan	Beste batean erantzunda.	WEB	008
24-10	30-10	6	LANDAKO II PISCINAS			X			Soy la madre de una niña de 6 años que me gustaría que empezara un curso los sábados, a poder ser. Solo veo sitio en perfeccionamiento y no creo que tenga ese nivel. Se sabe si va a salir? Es que ese está vacío. Hay posibilidad de que cambie el nivel de ese curso? Si no para mirar en otras instalaciones. Un saludo	Buenos días: Para el mes de noviembre, va a comenzar un curso de nivel Plus, los sábados de 12:40-13:30, para niños/as de entre 5 y 6 años. Si está interesada puede realizar el alta a través de la web de durangokirolak o en la máquina ubicada en el hall de las piscinas de Landako con la tarjeta de su hija. Saludos Durango Kirolak	WEB	016
28-10	28-10	0	LANDAKO II PISCINAS					X	Hola Soy una usuaria de las piscinas. Tengo una discapacidad visual y encuentro q hay escalones que no veo bien. Me gustaría que pudiéramos hacer algo para mejorarlo de tal forma que sean más fáciles de ver. Gracias Un saludo	- He quedado con ella para verlo el 03/11/2015 - Enrique Está previsto que en diciembre, enero se pinten unas franjas negras de un cierto grosor en las escaleras según se sale del jacuzzi hacia la salida.	WEB	104

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Ballabidea	Nork
28-10	28-10	0	LANDAKO I			X			Viene los L-X a bailes y quiere un grupo acorde a su nivel. Un nivel de iniciacion.	SE LE LLAMA Y SE LE COMENTA QUE NO SE PUEDE SACAR OTRO CURSO CON OTRO NIVEL, POR EL ESCASO NUMERO DE USUARIOS INTERESADOS	028	028
28-10	3-11	6	LANDAKO I			X			Viene los L-X a bailes y quiere un grupo acorde a su nivel. Un nivel de iniciacion.	SE LE LLAMA Y SE LE COMENTA QUE NO SE PUEDE SACAR OTRO CURSO CON OTRO NIVEL, POR EL ESCASO NUMERO DE USUARIOS INTERESADOS	028	028
5-11	18-11	13	LANDAKO II PISCINAS				X		Un usuario de la piscina sugiere verbalmente que no le parece higiénico que una madre amante a sus hijas de 2 y 4 años dentro del agua. Dice que lo han comentado en el vestuario con varios padres y que todos estaban de acuerdo. Que no le importa que le de el pecho fuera del agua, pero dentro no le parece correcto.	Se le responde verbalmente que se ha hecho una consulta a Sanidad y que ha respondido que no hay ninguna normativa que lo prohíba. De todos modos, se tendrá en cuenta para su estudio en un futuro.	036	008
25-11	11-12	16	LANDAKO II GENERAL			X			Kaixo, nire iradokizuna, stretching hordu gehiago jartzearen aldekoa da. Aurreko larunbatean ate irekietako saiora joan nintzen eta asko gustatu zitzaidan. Orain dela denboratik nengoen probatzeko gogoarekin baina klaseak beteta zeudelako ezin izan nuen Ate irekietako saioan jente asko egon ginen, beraz, nik pentsatzen dut beste talde bat egiteko lain egongo ginela. Eskerrikasko nire iradokizuna hartzeagatik, Agur bat, Amaia.	Kaixo, momentuz Durango Kirolak-etik pentsatzen dugu ez dela beharrezkoa Stretching ordu gehiago ipintzea. Izan ere, ostiraletan badago ikastaro bat plaza libreekin, 11 plaza libre daude momentu honetan. Beste egunetan, astearte-ostegunetan, normalean, hilean 26an plaza lortzeko aukera egoten da. Agurrak	WEB	036
30-11	11-12	11	LANDAKO II GENERAL			X			Estoy apuntada a aquagym los viernes a las 7,40 y quisiera hacer otro día más pero sin dejar el viernes ni apuntarme 3 días; mi sugerencia es que nos dejen apuntarnos a otro día fijo que en mi caso sería el martes a las 20,25 Gracias y Saludos	En respuesta a su sugerencia de posibilitar la opción de poder apuntarse a los cursos de aquagym por días sueltos, le informamos que esta opción se esta valorando y en breve se pondrá en funcionamiento. Informaremos cuando se lleve a cabo. Saludos.	WEB	036
2-12	13-1	42	LANDAKO II GENERAL			X			Los viernes a las 5 y las 6 de la tarde podría haber alguna clase, de bodyweigh, gap, hit.... por ejemplo que no hay muchas.	Buenas tardes: el motivo por el que no se ofertan más actividades los viernes por la tarde es debido a que no hay una demanda suficiente de servicios en este horario. No obstante su sugerencia será tenida en cuenta. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016
11-12	13-1	33	LANDAKO II GENERAL			X			Poner alguna actividad para los viernes a la tarde. Únicamente hay Spinning, para los que estamos en multiactividad. Sugerencia: zumba, gap, mantenimiento Gracias. Un saludo	Buenas tardes: el motivo por el que no se ofertan más actividades los viernes por la tarde es debido a que no hay una demanda suficiente de servicios en este horario. No obstante su sugerencia será tenida en cuenta. Saludos, Durango Kirolak	WEB	016

IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	IRADOKIZUNA / SUGERENCIA	ERANTZUNA / CONTESTACION	Baliabidea	Nork
											038	016
21-12	21-12	0	LANDAKO II GENERAL					X	Usuaría de Spin Bike sugiere en recepción que se baje el volumen de la clase de spin bike de L-X a las 17:30h. Le parece excesivo y le duelen los oídos. No se lo ha dicho al monitor porque sale un poco antes de que termine la clase y no quiere molestar. En caso de que no se baje el volumen optará por traerse unos tapones.	Se traslada a la empresa de servicios "Sport Studio" para que hablen con el monitor.	038	016
22-12	22-12	0	LANDAKO II PISCINAS					X	Usuaría de piscina ha venido a recepción a sugerir que los monitores / SOS de piscina vigilen a los usuarios de los vasos de hidromasaje que orinan dentro. Sabe que es difícil controlar pero pide que estemos más atentos porque es muy evidente cuando lo hacen.	En el momento que vea alguna irregularidad que se comete en la piscina que se dirija directamente donde los/las socorristas/monitores/as.	038	016
		8		0	0	19	0	7	26	25		

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
8-9	8-9	0	PADEL					X	<p>Arratsalde on,</p> <p>Nire keja padel pisten inguruan da. Astean behin baino gehiagotan padelera jolasten dugun lagun talde bat gara eta landakoko pistak alokatzea garestia iruditzeaz gain, atzoko egunean ordu erdi gehiago ordainaraztea egin zigun harrerako emakumeak. 15 minutu atzeratu ginela egia da, baina ez zegoen inor itxaroten eta aurretik ordu eta erdi ordainduta geneukan. Horretaz gain, emakumeak hurrengo txapuza hau egin zigun ordu erdi gehiago ordainarazteko: padel pista alokatzeko makinan arratsaldeko ordu erdi bat erreserbarazi zigun, beste edozeinek ordu erdi horretan jolastea ezinezkoa eginez, benetako txapuza bat 15 minutu besterik erabili ez genuen pista ordaintzeko.</p> <p>Eskerrik asko.</p>	<p>Kirol-Instalazioen erabiltzaileentzat Araudi Orokorra eta erabilerara-araudiaren Aldaketa (2013ko Urtarrilaren 29eko 20. Bizkaiko Aldizkari Ofiziala) ageri den bezala:</p> <p>5. KIROL-EKIPAMENDUA ERABILTZEKO:</p> <p>5.7. TENIS ETA PADELEKO PISTAK ETA FRONTOIAK:</p> <p>5. Ezingo da erreserbatutakoa baino denbora gehiago egon, aldez aurretik tasa ordaindu barik.</p> <p>Beraz, nahiz eta pistak zuen ostean libre egon, denbora gehiago jolastu nahi baduzue, aldez aurretik ordainketa eginda egon behar da.</p> <p>Agur bat</p>	WEB	036
9-9	9-9	0						X	<p>No estaría de más que, puesto que dais ese servicio , arreglarais de una vez las bicis de spinning, es imposible dar una clase en condiciones.</p> <p>Llevan ustedes diciendo eso seis meses</p> <p>No se puede ,cobrar por un servicio en el que la herramienta no funciona</p> <p>Hay bicis a las que les falta el calapie desde junio por diossss</p> <p>Es inaceptable</p>	<p>Sentimos las molestias que le hayan podido ocasionar.</p> <p>Intentaremos que todas las bicis estén en óptimas condiciones.</p>	008	008

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA		P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
11-9	15-9	4					X	Landako II udal kiroldegiko tabernan hainbat egunkari dituzte (Correo, Deia, Gara eta Mundo Deportivo) baina tartean Berriarik ez. Udalak ez ote du hizkuntza irizpiderik? Kudeatzaile berriei taberna esleitzeko lehiaketan halakorik ez al da kontuan hartu?	Zuen idatzia jaso ondoren, 624-2015 dossier zenbakiarekin eta 2015-09-11, 20150041/2015 sarrera-erregistroa duena, honako hau esan behar dizuegu: 1. Eskertzen dugu egin diguzuen iradokizuna, beroiei esker hobetu egiten dugun eguneroko lana eta, era berean, zuen iritzia ezagutzeko aukera daukagu Durango Kirolak-ek herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruan. 2. Esan beharra dizuegu egunero bibliopiszinak 7 egunkari eskeintzen dituela, beraien artean Berria egunkaria. Eguraldi txarra egiten duenean, ez dira egunkari guztiak erosten. 3. Zure iradokizuna kontuan izango da hurrengo urtera begira. 4. Horrela izan dadin, lanean arituko gara. Zuen esanetara gaude. Adeitasunez.	008	036

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA		P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
15-9	21-9	6	LANDAKO II GENERAL			X		<p>Zuen zerbitzua jasotzen daramatzat 15 bat urte. Urte guzti hauetan ez dut kexarik izan jasotako zerbitzuarengatik baina aurten bai. 15 urte hauetan goizeko 8etan gimnasia egiten aritu izan gara taldetxo bat, kopuruetan gorabeherak izan arren polito eutsi dioguna. Baina hara non, barikuetako klasea kendu diguten jende nahikorik ez eta. Eman diguten arrazoia zera izan da, talde bat sortzeko 17 bat lagun behar direla.</p> <p>Zelan izan daiteke hori? noiztik horrelako minimoa talde bat osotzeko? Noiztik izan behar dira udalak eskaintzen dituen zerbitzuak hain jendetsuak eratzeko?</p> <p>Horrez gain, zera esan behar dut, guk klasea jasotzen dugun lekuak ez dituela 10 kidezik gora erraz hartzen. Orduan?</p> <p>Esan behar dut denon izenean doala idazki hau, ez gaude konforme, esan digute 9etan joateko baina ezin dugu, gerora zereginak ditugu; horregatik urte hauetan guztietan goizeko 8etan etorri izan gara. Klase hori berreskuratzea nahi dugu, besterik ez.</p>	<p>Egunon:</p> <p>Mantenu gimnasiako taldean gutxienez 16 pertsona izena emanda egon behar dira, begiralearen enpresari ordaindu ahal izateko. Hau dena, beste gastu batzuk kontutan hartu barik (ura, argia, klimatizazioa, kudeaketa...). Uste dugu, sortzen ditugun zerbitzuak, neurri batean iraunkorrak izan behar direla.</p> <p>Denboraldi askotan izena emanda egon diren erabiltzaile kopurua gutxi gorabehera 10ekoa izan da. Azken denboraldian 6 erabiltzailek baino ez duzue erabili zerbitzua.</p> <p>Badakigu ordutegi honetan izena emanda egon zaretenentzat kaltea dela ordutegi hau kentzea, baina guztion onura bilatu behar dugu.</p> <p>Agurrak</p> <p>Durango Kirolak</p>	WEB	016
28-9	6-10	8	LANDAKO II GENERAL			X		<p>Hola,</p> <p>El motivo de la presente hace referencia a la gestión online para la suscripción/alta en los cursos, en concreto al de padel. Como me indicaron en recepción las altas y bajas se dan el día 26 de todos los meses a las 8h. Así pues el sábado 26 de septiembre a las 8h viendo que había una plaza libre en el grupo de las 20,30h M-J procedí a darme de alta. Sin embargo, no pude llegar a inscribirme ya que nunca antes me había dado de alta online y no tenía una contraseña válida. Para cuando averigüé cómo tenía que registrarme ya era demasiado tarde y otro usuario se había dado de alta.</p> <p>Mi enfado se debe por tanto a la omisión de dicha información cuando hablé con recepción y no me dieron dicha información.</p> <p>Un saludo</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>Para poder realizar operaciones en la página web de Durango Kirolak, previamente es necesario estar registrado en la base de datos de Durango Kirolak. Para ello, la persona usuaria debe haber acudido a alguna de las recepciones de Durango Kirolak con el DNI para hacerse la ficha y posteriormente poder registrarse uno mismo en la página web de Durango Kirolak. En su caso, figura en la base de datos de Durango Kirolak desde al menos 5 años y al no preguntar por el funcionamiento de la web, se daría por hecho que sabría del funcionamiento de la misma.</p> <p>Saludos.</p>	WEB	008

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
28-9	16-10	18	ARRIPAUSUE TA		X				<p>Reclamación metida también a través del libro de Reclamaciones del Gobierno Vasco:</p> <p>Estando en clase padel a las 21:30 el encargado de las pistas de Padel ha apagado las luces, dejandonos sin luz para poder seguir la clase. No es la primera vez que ocurre ésto por lo que me parece que o bien el chico que está a esa hora al cargo del mantenimiento no sabe hacer su trabajo o bien lo hace de mala fé. Por favor, corrijan esta situación ya que pagamos por estas clases y se nos imposibilita el correcto desarrollo del ejercicio o actividad. No nos hagan perder tiempo y dinero.</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Trás la conversación telefónica que ha mantenido con el técnico de deportes, desde Durango Kirolak queremos trasladarle nuestras disculpas y las del operario que en aquel momento se encontraba encargado de las instalaciones de Arripausueta. Se intentará que en lo sucesivo no vuelva a ocurrir ningún nuevo incidente de este tipo para que puedan disfrutar del servicio contratado.</p> <p>Saludos Durango Kirolak</p>	038	016
4-10	3-11	30	LANDAKO II PISCINAS					X	<p>hoy dia 4/10/15 he ido con mi hija a la piscina,al entrar se ha resbalado en el bordillo ocasionandole una herida en la pierna. me consta que desde que se ha inaugurado las instalaciones han sido varias las quejas identicas a la que yo hago, que el suelo es muy resbalarizo, un dia sucedera una desgracia grave y alguien debera dar la cara cuando haya un delito y tenga que ir a la carcel. espero y deseo que antes de que pase una desgracia se solucione este problema. un saludo</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Sentimos el percance que ha sufrido su hija y las molestias que esta situación les haya podido causar.</p> <p>Conocemos la problemática que usted nos comenta y está siendo tenida en cuenta. Se está estudiando la misma, llevando a cabo diferentes estudios de resbalabilidad para poder encontrar la solución óptima a dicho problema.</p> <p>Saludos Durango Kirolak</p>	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA		P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
9-10	16-10	7					X	<p>Buenas tardes,</p> <p>Quiero realizar una queja, por no recibir una información clara.</p> <p>El jueves día 8, me acerque a las piscinas, para informarme de la posibilidad de apuntar a mí hijo de 6 años al curso de natación perfeccionamiento de los viernes a las 17:00h.</p> <p>Tras hablar con la persona de recepción y decirme que si que había una plaza, le pregunte si se hacia una prueba para saber si el Niño estaba en el grupo correspondiente.</p> <p>Me comento que sí: - Puede probar y el profesor le indica cual es el grupo adecuado. Creyendo que ese es el modo de empezar, quedamos en que el viernes a las 4:50, asistiríamos a la clase de prueba para así decidir en que grupo podría ir.</p> <p>Me planteé el apuntarle (sin hacer la prueba), pero como sin prueba no se sabe en que grupo encaja, decidí esperar, ya que entendí que cualquier niño que quisiera ir debería de hacer lo mismo.</p> <p>Resulta que hoy viernes, le llevamos a la clase, y durante la clase nos dicen que no hay plaza.</p> <p>Parece ser que después de ir a recoger la información hay quien apunto a otro niño sin hacer la prueba de nivel.</p> <p>Sinceramente, me quedo con cara de tonta, no entiendo que se puede hacer algo así</p> <p>Espero vuestra respuesta, si es posible antes del próximo viernes 16 de Octubre.</p> <p>Un saludo,</p>	<p>Buenos días:</p> <p>Trás consultarlo con el técnico de deportes y la persona de recepción que le facilitó la información, se ha decidido forzar una plaza en el curso de perfeccionamiento en el que le interesaba apuntar a su hijo , ya que se considera que pudo haber una falta de información o un mal entendido.</p> <p>Nos hemos intentado poner en contacto telefónico con usted pero no nos ha respondido al mismo.</p> <p>En caso de que siga interesada en dicho curso, pásese por la recepción de las piscinas de Landako para facilitarnos un número de cuenta y así poder domiciliar el mismo y con su hijo para que se le saque una foto y se le facilite el carnet para poder acceder a la instalación.</p> <p>Saludos Durango Kirolak</p>	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA		P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
19-10	30-10	11			X			<p>Nire seme [REDACTED], EUSKARAZ eskeintzen duzuen igeriketa ikastarora joaten da. Maixuetako bat, Jose, ez da euskalduna. Ikastaroa euskaraz da eta berak erdaraz hitzegiten die umei.</p> <p>Nire semeak, ez daki erdaraz eta ez du ulertzen maixuak esaten diona, eta gainera ez dauka zertan ulertu, zeren eta, ikastaroa euskaraz da.</p> <p>Badakit, lehengo urtean [REDACTED] kin, kexa berdina euki zenutela, eta ez dut ulertzen. Ez al dago maixu euskaldunik?</p> <p>Aurkezpen batzarra euki genduenean, erdaraz eman zigun hitzaldia, eta, esan nion ia ez zekien euskaraz eta berak erdaraz nahiago zuela esan zidan, baina umei euskaraz hitzegingo ziela.</p> <p>Hau ez da betetzen eta ez gaude batere gustora.</p>	<p>Zure kexari erantzunez, monitorearekin hitz egin dela esan nahi dizugu. Jose, monitoreak klaseak euskeraz ematen eta emango dituela baieztatu digu. Gertatzen dena da, nahiz eta klase guztiak euskeraz izan, badaude ere ume batzuk erdaldunak direla. Horregatik, monitoreek batzuetan erderaz hitz egiten dute. Nolanahi ere, Durango kirolakek zure semeak klaseak euskeraz jasoko dituela ziurtatzen du.</p> <p>Agurrak</p>	WEB	036
20-10	20-10	0					X	<p>Después de haber recibido durante una temporada varias quejas de que el agua de la piscina donde entrenamos está demasiado fría,(hoy en concreto muchísimo), preguntamos si sería posible estudiar el subir dos o tres grados la temperatura Gracias y un saludo [REDACTED]</p>	<p>Buenas tardes: El vaso de la piscina Nata 1 está a 26°C de acuerdo a lo que indica el plan de autocontrol de piscinas de DK y los reglamentos que establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas. Este parámetro afecta directamente a otros muchos parámetros como son la evaporación del agua de piscinas, la temperatura ambiente, la cloración de la piscina, consumos de gas, consumos eléctricos, ... por lo que es una consigna que no se puede modificar. Saludos Durango Kirolak</p>	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
21-10	21-10	0	LANDAKO II PISCINAS					X	Nire seme-alabak Tabira Igeriketa Taldearekin astero bi aldiz pistinara joaten dira eta azkenaldian ur tenperaturari buruz kexatzen hasi dira. Beraz, mesedes neguko hotz gogorak iritzi baino arinago ea posible badan ur tenperatura hori igotzea galdetzen dizuet.	Arratsalde on: Nata 1 igerilekua 26 gradutan dago, beraz igerilekuetako kontrol-plana eta irizpide osasun- teknikoak betetzen dira. Parametro honek eragin zuzena dauka beste parametro batzuetan, adibidez igerilekuetako uren lurrunketan, giro-temperaturan, igerilekuetako klorazioan, gasen kontsumoan, elektrizitate kontsumoan...., beraz ez dago hori aldatzerik. Agurrak. Durango Kirolak.	WEB	016
24-10	3-11	10	LANDAKO II PISCINAS					X	Egunon!!! Zapaturu lez, goizean igerilekura joaten naz. Azken asteotan normalean baino ikastaroetako ume gehiago ikusi ditut nesken aldageletan....Gaur (urriak 24) 18 ume zenbatu ditut dutxatzen eta aldatzen nintzen bitartean....gehi euren amak gehi igeri egitera joaten garen bezeroak....jazanezina, benetan....Aldagela familiarra horretarako pentsatuta zegoela uste nuen, baina.... Ez dakit konponbiderik daukan ala ez....behintzat jakin dezazuen komentetan deusuet....Nerea.	Egunon: Durango Kirolaketik, ikasturte hasieran, umeen igeriketa ikastaroetan izena ematen dutenei, aholku orria bidaltzen zaie eta hor azaltzen duenez, ikastaroen aldagela: aldagela mixtoa da. Larunbatetan izena emanda duten bezeroei, email bat bidali zaie gogorarazteko araudia bete behar dutela. Halaber, bolada batean, aldageletan ohar bat egongo da araudi hau bete behar dela azalduz. Agurrak Durango Kirolak	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA		P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
26-10	2-11	7	LANDAKO II GENERAL				X	<p>Egun on,</p> <p>Nire izena [REDACTED] NAN zenbakiduna. Durangon erroldatua nago [REDACTED] helbidean.</p> <p>Spinningeko klasetara apuntatu nintzen irailean. Irailean eta urrian dagokidan kuota ordaindu dut baina, arrazoi desberdinengatik, ezin izan dut joan saioetara (behin bakarrik joan naiz bi hilabeteen).</p> <p>Azarorako nire egoera aldatuko ez zaidanez, ikastarotik baja ematera joan naiz polikiroldegira, buruan horretareko hilaren 26a zela azkeneko eguna nuen eta.</p> <p>Gauza da makina automatikoak 25a dela azkeneko eguna adierazi didala eta baita sarrerako neskak ere. 26a pentsatzen nuenez, aukera izan dudanean, interneten sartu naiz zuen araudia irakurtzera:</p> <p>Ikusten dudanez, baja 26a baino lehenago egin behar da, ez du esaten 26a barne ala ez. Nire uste apalean azaltzeko era horrek konfusiora eraman dezake, niri gertatu zaidan moduan.</p> <p>Bestalde, ikastaroaren hilabetea hasteko 5 egun falta direnean, gaur 26a delako, ez dut egoki ikusten kiroldegi publiko batean irtenbiderik ez eskeitzea eta, telefonoz oraintxe deitu dudanean erantzun didazuen moduan, beste aukerarik ez dagoela esan. Batetik, araudiko azalpena egokitzea eskatuko nizuke, bestetik, zuzen jokatu nahi dut. Mila esker aldeztu aurretik.</p> <p>Jaso ezazue agur bero bat,</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>Egun on:</p> <p>Egin diguzun eskaerari erantzunez, 2012ko abenduaren 12ko Udaleko Osoko Bilkuran harturiko akordio bidez onartu zen Kirol-Instalazioen erabiltzaileentzat Araudi Orokorra eta erabilera-araudia. Araudian bajak aurreko hilaren 26a baino lehen egin behar direla adierazten du eta 26a barne dagoenik ez da inon azaltzen. Herritarro zerbizua emateko ahalbidetutako araudia dugu.</p> <p>Halaber, gogorazi nahi dizugu, oraindik baja egin gabe duzula eta hilaren 25a dela baja eman ahal izateko azken eguna, bai Landako Ilko harreran dugun makinaren bidez edo gure web orrialdearen bitartez www.durangokirolak.net.</p> <p>Begirunez, agur.</p> <p>Durango Kirolak</p>	WEB	008

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA		P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
10-11	10-11	0					X	Los domingos el material de la sala de fitness se queda fuera del lugar donde debe de estar. La mañana siguiente suele estar fuera de sitio.	Buenas tardes: Se está estudiando la posibilidad de realizar campañas de concienciación para que los/as usuarios/as de la sala fitness dejen correctamente el material de la sala una vez hagan uso del mismo. También se está barajando la posibilidad de variar el horario de los/as monitores/as de sala para que se lleve un mejor control. Saludos Durango Kirolak	008	016
10-11	17-11	7					X	Usuario se queja porque hay bicicletas estacionadas en mal sitio, en las barandillas de la entrada de la instalación Landako II. Estando el estacionamiento para bicis vacío.	Se le responde en persona que esa zona pertenece a la vía pública y por tanto es competencia de los municipales, no de Durango Kirolak. Podemos aconsejar que por respecto a la ciudadanía no se dejen las bicicletas fuera de su lugar de estacionamiento, pero no podemos obligar.	036	036
17-11	30-11	13		X				Estimados señores: Por medio de la siguiente carta le reclamo, yo, ██████████, mayor de edad, residente en Durango y con ██████████, quiero hacer constar mi insatisfacción respecto al encargado de las canchas de tenis, las cuales utilizo a diario. Su empleado no es un profesional de dicho deporte por lo tanto no está en medida de decidir cuando las pistas son aptas para utilizar en la temporada de invierno, sobre todo. El control extremo del tiempo (tanto individualmente, como en el club de tenis Landako) que el susodicho abusa, ya que 10 minutos no molestan a nadie y sobre todo, el polideportivo no devuelve ni siquiera parcialmente el dinero de las pistas cuando no se usan por el tiempo. Por lo tanto, yo, cómo cliente pago un servicio que no utilizo. Solicito más flexibilidad y armonía por parte de sus empleados, de otro modo nos veremos obligados a dejar de utilizar sus pistas, que también están en un estado más que precario. Se despide atentamente, ██████████	Buenas tardes: Desde Durango Kirolak se considera que no hace falta ser un profesional del tenis para constatar los días en los que por inclemencias meteorológicas las pistas se encuentren en mal estado para su uso, esto es, se encuentren encharcadas. En cuanto al control extremo del tiempo que usted comenta, se intentará en la medida de lo posible que el personal de la instalación avise a las personas que estén haciendo uso de las pistas antes de apagar las luces, pero también recordarle que por parte de los/as usuarios/as tienen que respetar el horario por el que han realizado el alquiler y el correspondiente pago. Saludos Durango Kirolak	WEB	016

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
19-11	30-11	11	LANDAKO II PISCINAS			X			Un usuario se queja de que en varias ocasiones ha coincidido con chavales del club de natación Tabira y que se tiran un montón de tiempo (a veces casi media hora) en las duchas, hablando y apoyados en la pared.	Egunon Iñaki, este es un problema que nos preocupa y que varias veces hemos comentado con nuestros nadadores. La educacion y el respeto hacia lo que no es nuestro es fundamental para un buen uso de unas instalaciones municipales. Desde el club te puedo asegurar que hemos tenido charlas con los chavales para concienciarles de este tema,(se lo he dicho yo en persona), pero quizas sea necesaria una reflexion por parte de todos. Cuando recibis una queja en la que dice nadadores de club tabira, estais seguros que son nadadores de nuestros club? lo digo porque yo mismo he presenciado tambien, como otra gente abusa de las duchas, y no me gustaria para nada que nos confundan con esta gente. Y no se trata de echar balones fuera ehh, de lo que se trata es de que cada uno asuma lo suyo, y si tenemos que llamar la atencion a alguien o incluso amonestarle con dejarle sin entrenar unos dias, estate seguro que lo haremos. Y para evitar errores y que nos acusen de algo que puede que si o puede que no sean nadadores del tabira, estaria bien añadir mas datos sobre esas quejas, por ejemplo hora y día, y numero de personas que hacen mal uso. Incluso una descripción Asi entre todos quizas seamos capaces de mejorar estas incidencias. Un saludo.	040	016
23-11	15-1	53	PADEL					X	Se queja de que el nuevo sistema de encendido de luces en las pistas de padel genera muchos apgones y encendidos inesperados. Peor servicio que antes.	Buenas tardes: La iluminación de la pista de padel está controlada por una célula de luminosidad ajustada a los luxes adecuados para la práctica del padel. Efectivamente, en ciertos momentos, cuando la luminosidad exterior está cercana a la exigida por la célula, el sistema está dando problemas de apagados y encendidos repentinos, con lo que se está trabajando en mejorar lo antes posible este control. En breve se encontrará la solución. Sentimos las molestias que esta situación haya podido causarle. Saludos Durango Kirolak	038	016

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
28-11	30-11	2	LANDAKO II PISCINAS					X	<p>Es referente al email y las notas sobre el uso de los vestuarios mixtos, soy una madre de un niño que esta en los cursillos los viernes. En mi caso me vi obligada a ir con mi hijo de 3 años al vestuario de las chicas y como yo muchos tienen que hacer uso de otros vestuarios ya que el mixto se colapsa. No tiene capacidad para 40 niños mínimo que salen a la vez del cursillo para las duchas, los niños tienen que esperar más de 10 min para que se libre alguna duchany siempre son los más pequeños. En el resto de los vestuarios hay duchas libres en todó momento y creo que todos tenemos derecho al uso de las mismas. Con esta norma estáis anteponiendo el derecho de algunos sobre los niños de los cursillos sin tener en cuenta el problema real.</p> <p>Personalmente mientras no haya una solución razonable para todos seguire haciendo uso de los vestuarios de las chicas.</p> <p>Espero que se tenga en cuentas las dos partes por igual.</p> <p>Eskerrik asko</p> <p>Itsaso</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>El hecho de que se haya enviado un email y se hayan colocado notas informativas sobre el uso de los vestuarios por parte de los/las niños/as que acuden a los cursillos de natación, tiene su razón de ser en:</p> <p>*Quejas recibidas por personas usuarias adultas debido a que padres/madres que utilizan los vestuarios femenino o masculino no respetan las normas higiénicas a la hora de acceder a las duchas para ayudar a sus hijos/as y acceden a las mismas con el calzado de la calle.</p> <p>*En el díptico que se facilita a principios de curso con las normas de los cursos de natación, se especifica que el vestuario de quienes acuden al cursillo es el mixto, donde los monitores acuden a recoger y a entregar a los/las niños/as.</p> <p>En la medida de lo posible se intenta dar cabida al mayor número de niños/as en los cursillos de natación ya que es una actividad muy demandada.</p> <p>Durango Kirolak es consciente de las limitaciones de espacio que existe en los vestuarios, pero no está en sus manos el poder ampliar los mismos.</p> <p>Lo que se intenta por parte de Durango Kirolak es concienciar a los/as usuarios/as de</p> <p>Saludos</p> <p>Durango</p>	WEB	016
4-12	4-12	0	LANDAKO I					X	<p>Azken bolada honetan, gero ta takila gehiago hondatuta daude. Daramagu luzer holan. Ez dozue pentsetan konpontzea?.</p> <p>Agur bat,</p>	<p>Kaixo:</p> <p>Takilak berriztea aztertzen ari gara Landako lean. Takila sistema ezberdinak begiraten ari gara, alde batetik Landako IIko instalazioan dauzkagun bezalakoak eta bestetik, larrialdi irteerak eragozten ez dituztenak eta ezinduentzako egokiak direnak.</p> <p>Agurrak.</p> <p>Durango Kirolak.</p>	WEB	008

KEXAK / QUEJAS 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA			P. ESTRATEGIA	P. PERSONAS	P. SERVICIOS	P. CLIENTES	P. INSTALACIONES	KEXA / QUEJA	ERANTZUNA / CONTESTACIÓN	Baliabidea	Nork
12-12	13-1	32	LANDAKO II GENERAL			X			<p>Atzaldeon!</p> <p>Mi queja, sugerencia es la siguiente.</p> <p>Por que no hay mas grupos a la mañana de determinados cursos como Abdominales y HIIT q solo hay a la tarde.</p> <p>La gente que mayofitariamente solo puede hacer ejercicio x la mañana, NO tenemos opción a estas actividades.</p> <p>Podria hacerse algo?</p> <p>Gracias</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>Las actividades que se ofertan, van encaminadas a la demanda de usuarios/as que acudan a las mismas. Por las tardes el volumen de personas que realizan actividades es muy superior que a las mañanas, por lo que la oferta no puede ser la misma.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p>	WEB	016
22-12	14-1	23	LANDAKO II PISCINAS					X	<p>A quien corresponda:</p> <p>El pasado mes de octubre se estropeó la grúa para minusválidos de la piscina. Como discapacitado que soy, desde entonces no he podido hacer uso de las instalaciones pero si se me a cobrado el servicio (bono trimestral de la piscina).</p> <p>Por esta razón, pido se me devuelva la diferencia de estos dos meses en los que no he podido utilizar la instalación o en su defecto, se busque otra solución alternativa a este problema.</p> <p>Quedo a la espera de su respuesta.</p> <p>Un saludo.</p>	<p>Buenas tardes:</p> <p>Sentimos las molestias que esta situación haya podido ocasionarle. Estamos a la espera de poder subsanar la grúa. En cuanto dispongamos de dicho aparato en condiciones de uso, nos pondremos en contacto con usted.</p> <p>El abono trimestral que no pudo disfrutar a finales del año 2015, se le trasladará gratuitamente al año en curso.</p> <p>Saludos, Durango Kirolak</p> <p>Se le envía por escrito. Iratxe</p>	028	016
11				0	2	4	3	13	22	22		

ZORIONAK / FELICITACIONES 01-09-15 AL 31-12-15

DATA	DATA		ERANTZUNA	P.ESTRATEGIA	P.PERSONAS	P.SERVICIOS	P.CLIENTES	P.INSTALACIONES	ZORIONAK / FELICITACIONES	ERANTZUNA / RESPUESTA	Baliabidea	Nork
30-10	3-11	4	LANDAKO II SALA FITNESS		x				Resaltar la buena atención y trabajo del instructor ██████████, por su buena disciplina técnica y actitud para con nosotros.	Buenos días: Agradecemos su felicitación por el buen trabajo realizado por el monitor A ██████████ o y así se lo transmitiremos al responsable de su empresa para que se lo comunique. Saludos Durnago Kirolak	008	016
30-10	3-11	4	LANDAKO II SALA FITNESS		x				Valorar l gran trabajo atención que he tenido por el instructor del Gym.Su nombre es ██████████. Agradecerte por su atención y amabilidad.	Buenos días: Agradecemos su felicitación por el buen trabajo realizado por el monitor ██████████ o y así se lo transmitiremos al responsable de su empresa para que se lo comunique. Saludos Durnago Kirolak	008	016
		4		0	2	0	0	0	2	2		