



UNIVERSIDAD VERACRUZANA  
UNIDAD DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN  
REGIÓN VERACRUZ  
QUEJAS Y SUGERENCIAS  
MAYO 2014



FECHA	USUARIO/ TEL. Y CORREO ELECTRÓNICO	QUEJA O SUGERENCIA	RESPUESTA
07/05/2014	Anónimo	Quiero manifestar mi inconformidad porque en esta biblioteca no se puede estudiar con el calor y los climas no sirven ¿hasta cuándo se podrá leer un libro? ¡Arreglen los climas!	Estimado usuario, Agradezco su comunicado, pero el problema del mantenimiento de los aires acondicionados está en vías de solución. Es un problema de mantenimiento mayor con aires de 40 toneladas, cuyo mantenimiento es sumamente costoso, por lo que no ha sido fácil conseguir la liberación de los recursos para este propósito.
08/05/2014	Anónimo	45° en Veracruz y la USBI ¿ <u>sin</u> clima?	Asunto en vías de solución.
08/05/2014	Estudiante Ciencias de la Comunicación	Es inaceptable trabajar así tanto para los que laboran aquí, como para los que usamos el servicio bibliotecario.	Estimado usuario, Agradezco su comunicado por el interés de un entorno favorable para el trabajo y el estudio. pero el problema del mantenimiento de los aires acondicionados está en vías de solución. Es un problema de mantenimiento mayor con aires de 40 toneladas, cuyo mantenimiento es sumamente costoso, por lo que no ha sido fácil conseguir la liberación de los recursos para este propósito.
08/05/2014	Anónimo	Pongan clima por lo que más quieran	Estimado usuario, El asunto está en vías de solución. Se han hecho diversas gestiones y creemos que ya pronto tendremos la solución.



Universidad Veracruzana

UNIVERSIDAD VERACRUZANA  
 UNIDAD DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN  
 REGIÓN VERACRUZ  
 QUEJAS Y SUGERENCIAS  
 MAYO 2014



USBI / Veracruz  
Universidad Veracruzana

09/05/2014	Anónimo	Prende el clima, hay mucho calor.	Estimado usuario, El problema el aire acondicionado está en proceso de solución. Agradezco la comprensión.
14/05/2014	Anónimo	Solo quiero sugerir a las autoridades que pongan servicio de aire acondicionado, para que sea un oasis.	Estimado Usuario, Los aires acondicionados están encendidos, sin embargo, éstos están funcionando sólo en un bajo porcentaje de su rendimiento. Pronto habrá solución a este importante problema. Agradezco la comprensión.
20/05/2014	Anónimo	Solo quiero sugerir que enfatizen el comportamiento a sus empleados, de servicio social y usuarios sobre el ruido, uso de celulares y conversaciones. Esto es una biblioteca.  Mejorar el comportamiento de las personas de servicio social. Es biblioteca no café.	Estimado usuario, Agradezco la información, estaremos orientando y supervisando al personal con una mirada puesta en la mejora del servicio.
22/05/2014	-----@gmail.com	Sí, que prendan el aire acondicionado en estas fechas de verano, no se puede estudiar.	Estimada usuaria, Los aires acondicionados estaban encendidos, sin embargo, éstos estaban funcionando sólo en un bajo porcentaje de su rendimiento. Afortunadamente ya han sido reparados gracias a muchas gestiones, debido al alto costo de mantenimiento que requieren.
26/05/2014	Anónimo	Que prendieran el clima del edificio o que lo ventilen ya que se encierra el calor y es muy sofocante estar tratando de estudiar allí adentro.	Estimado usuario, Los climas siempre estuvieron encendidos, sólo que no funcionaban. Afortunadamente ya han sido reparados.



Universidad Veracruzana

UNIVERSIDAD VERACRUZANA  
UNIDAD DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN  
REGIÓN VERACRUZ

QUEJAS Y SUGERENCIAS

MAYO 2014



USBI / Veracruz

Universidad Veracruzana

26/05/2014	-----@hotmail.com	Que pongan el clima pues hace mucho calor y luego quiero estudiar, pero el calor no me deja y me tengo que retirar de la biblioteca.	Estimado Usuario: Este problema ya ha sido atendido, y se ha tardado debido al alto costo del mantenimiento del mismo.
27/05/2014	Anónimo	Pongan los climas	Estimado Usuario: Este problema ya ha sido atendido, y se ha tardado debido al alto costo del mantenimiento del mismo.
27/05/2014	Anónimo	Algunas encargadas del préstamo del material son algo prepotentes.  Nos exigen guardar mochilas para poder acceder al centro de cómputo, considero que deberían componer los casilleros pues no tienen llave.	Estimado usuario, Agradezco la información, estaremos orientando al personal con una mirada puesta en la mejora del servicio.  Los casilleros están en reparación, desafortunadaemnte las llaves no se pueden conseguir aquí en Veracruz.
27/05/2014	-----@outlook.com	Que no cobren, soy alumna del centro de información y me cobran la entrada, es una pena que un lugar como este sea tan incómodo sin aire acondicionado aquí en Veracruz.	Estimada usuaria, En seguimiento a queja presentada, con el gusto de saludarla, agradezco información respecto a qué servicio de entrada le fue cobrado en la biblioteca. Ningún servicio de entrada a salas, a las instalaciones, etc., tiene costo en la biblioteca.  Quedo atenta a su retroalimentación.