



Universidad Veracruzana

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



USBI / Veracruz

Universidad Veracruzana

FECHA	USUARIO/ TEL. Y CORREO ELECTRÓNICO	QUEJA O SUGERENCIA	RESPUESTA
07/03/2014	Diego	Adquirir Divergente Roth Verónica (trilogía) Insurgente Roth Verónica (Novela)	Estimado Diego, Acuso recibo de su solicitud la cual hemos considerado en la selección bibliográfica para su adquisición.  Favor de facilitar correo electrónico, en el interés de poder informarle cuando el libro esté disponible para su consulta en la estantería.  Saludos cordiales.
11/03/2014	__@hotmail.com	Adquirir “Bajo la misma estrella” Jonh Green Editorial Nube de Tinta  Es un gran libro pues te enseña que siempre hay algo en la vida que te da esperanza, en lo personal me encantaría que varias personas lo leyeran, pese a las circunstancias hay que salir adelante.	Estimada usuaria, Acuso recibo de su solicitud la cual hemos considerado en la selección bibliográfica para su adquisición. Muchas gracias por los comentarios y recomendación; es considerada.  Cuando esté disponible para consulta en la estantería, será usted informada.  Saludos cordiales.
12/03/2014	__@hotmail.com	Es una pena venir a este establecimiento tener que guardar las cosas y no hay lugar, porque de 100 locker solo sirven 10 y lo mismo es con los baños, que pena.	Estimada usuaria, El problema de los casilleros está en vías de solución a través de un procedimiento de préstamo de las llaves.  Por otro lado, es necesario que haya responsabilidad de quien utiliza los casilleros, por lo pronto, dejando pegada la llave



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



			<p>cuando esté vacío, o bien utilizando el casillero solamente cuando el usuario esté dentro de la biblioteca.</p> <p>Estamos gestionando la solución ante el sindicato para que haya un control de llaves a cambio de credencial del usuario. A lo largo de los años hemos implementado otras soluciones, pero han sido “burladas” por el usuario, y creemos que la nueva propuesta de solución es segura, y conseguiremos que el usuario no se lleve la llave; sin embargo, tenemos que esperar a que se concluyan estas gestiones con el sindicato.</p> <p>Agradezco su queja a favor del buen servicio.</p>
26/03/2014	_____@gmail.com	No brindan el servicio en las horas adecuadas, nos sacan de las instalaciones antes de la hora en que se brinda el servicio.	<p>Estimado usuario,</p> <p>Hemos instruido de nuevo al personal del turno vespertino del servicio, sobre esta oportunidad de mejora, para que informe sobre la hora de cierre de la biblioteca, cinco minutos antes de las 21:00 horas, y no antes.</p> <p>Quedo atenta para cualquier otra recomendación a favor del buen servicio.</p> <p>Cordialmente,</p>
26/03/2014	____@hotmail.com	Que ahí dice el horario 8 a 21 horas y nos retiran a las 20:30 hrs. y en cuanto a la biblioteca luego la cierran por eventos del personal.	<p>Estimado usuario,</p> <p>Hemos instruido de nuevo al personal del turno vespertino del servicio, sobre esta oportunidad de mejora, para que informe sobre la hora de cierre de la biblioteca, cinco minutos antes de las 21:00 horas, y no antes.</p>



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



			<p>Estamos atentos en la supervisión y quedo atenta para cualquier recomendación a favor del buen servicio.</p> <p>Cordialmente,</p>
	<b>Anónimo</b>	Son groseros. Que no sean groseros	<p>Estimado usuario,          Nuestra responsabilidad es brindar cada día un mejor servicio a través del buen desempeño del personal.</p> <p>A favor del buen servicio, y desde su experiencia, agradezco informar de qué forma podemos ser respetuosos en los servicios que se brindan en USBI-Veracruz</p> <p>Quedo atenta,</p>
	<b>Anónimo</b>	Pongan aire acondicionado, hace mucho calor.	<p>Estimado Usuario:          En la Universidad tenemos un reto importante que nos está ahora ocupando, respecto a la falta de aire acondicionado en USBI-Veracruz. Desde la administración local y estatal del Sistema Bibliotecario de la Universidad, y sobre todo, desde el Área Financiera, estamos haciendo las gestiones para conseguir que haya presupuesto para habilitar los espacios con aire acondicionado de calidad, a favor del servicio al usuario.</p>
	<b>Anónimo</b>	Si hay clima por favor de prenderlo. ¡Hace calor! Así no se puede estudiar.	<p>Estimado Usuario,          No hay suficientes equipos de aire acondicionado en buen</p>



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



		Gracias	estado para abastecer la cantidad de aire que requiere el edificio. Se están haciendo las gestiones ante la Secretaría de Administración y Finanzas para conseguir apoyo y solucionar esta situación adversa. Ofrezco disculpas por esta contrariedad.
<b>29/03/2014</b>	____@hotmail.com	Mantenimiento del aire acondicionado. El día de hoy comenta el personal de la biblioteca que el aire acondicionado no funciona y es muy desagradable trabajar con calor.	Estimada Usuaría:  Estamos conscientes del problema y por tanto, gestionando la reparación y/o compra de los equipos de aire acondicionado para mejorar la calidad de los servicios. Este es un reto urgente e importante que se está atendiendo.  Quedo atenta para su seguimiento.