



Universidad Veracruzana

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



USBI / Veracruz

Universidad Veracruzana

FECHA	USUARIO/ TEL. Y CORREO ELECTRÓNICO	QUEJA O SUGERENCIA	RESPUESTA
04/09/2014	Anónimo	La señorita del turno vespertino es muy amable, pudo solucionar todos mis problemas.	Estimado usuario, Agradezco su comunicado en nombre del personal de servicios al público.
10/09/2014	-----@hotmail.com	Que los casilleros funcionen adecuadamente (poner cerradura y llave)	Estimado usuario: Le informo que los casilleros están en mantenimiento; y debido al costo de reposición de las llaves, tenemos ya varios meses reponiendo las mismas; próximamente estarán habilitados el 100% de los casilleros. Igualmente, se implementará un sistema de préstamo de llaves que asegurará un buen servicio, evitando que los usuarios se lleven la llave de la biblioteca, y la extravíen.
10/09/2014	Anónimo	No se encuentra el libro de título 50 sombras de Grey autor E. L. James en sistema, pero si lo encontré en físico el pasado 05/09/14 Leí una parte ¿Qué pasó?	Estimado usuario: El libro en cuestión si se encuentra en el sistema. Cuando haga la búsqueda en línea, el título de la obra debe de anotarse con letra: <i>Cincuenta...</i> Hay tres ejemplares en el acervo, dos de ellos están prestados y uno disponible para préstamo.
10/09/2014	Emiret Velásquez, Enfermería	Que los casilleros funcionen adecuadamente, que tengan llave porque	Estimado usuario: Le informo que los casilleros están en mantenimiento; y debido al



Universidad Veracruzana

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
UNIDAD DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN
REGIÓN VERACRUZ

QUEJAS Y SUGERENCIAS
SEPTIEMBRE 2014



USBI / Veracruz
Universidad Veracruzana

		sino no, no podemos guardar nuestras cosas y no podemos entrar al CADI.	costo de reposición de las llaves, tenemos ya varios meses reponiendo las mismas; próximamente estarán habilitados el 100% de los casilleros. Igualmente, se implementará un sistema de préstamo de llaves que asegurará un buen servicio, evitando que los usuarios se lleven la llave de la biblioteca, y la extravíen.
10/09/2014	-----@hotmail.com	Que los casilleros funcionen adecuadamente (que tengan llave)	Estimado usuario: Le informo que los casilleros están en mantenimiento; el costo de reposición de las llaves es alto, por lo que llevamos varios meses reponiendo las llaves; próximamente estarán habilitados el 100% de los casilleros. Igualmente, se implementará un sistema de préstamo de llaves que asegurará un buen servicio, evitando que los usuarios se lleven la llave de la biblioteca, y la extravíen.
11/09/2014	Anónimo	Las orientadoras son muy groseras	Estimado usuario, En el interés de poder servirle mejor, es necesario que usted identifique con precisión qué personal es quien no le ha atendido con responsabilidad. Por otro lado es ideal tener sus datos para entablar una comunicación directa con usted, favoreciendo la solución del problema planteado. Mientras tanto, agradezco se comunique directamente a la Dirección de USBI.
11/09/2014	-----@hotmail.com	En el área de cómputo piden que las mochilas sean colocadas en los lockers y los cuales no se encuentran en	Estimada usuaria, En virtud de que todavía no concluimos con la re-habilitación de los casilleros, los estudiantes pueden pasar sin problema, con sus mochilas, al área de las computadoras en Servicios Informáticos.



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



		mantenimiento se atoró la llave y mis cosas escolares.	
23/09/2014	Anónimo	No hay suficientes lockers para guardar nuestras mochilas, por favor, la mayoría no tienen ni siquiera chapa. Por favor revisen esto.	<p>Estimado usuario: Le informo que los casilleros están en mantenimiento; el costo de reposición de las llaves es alto, por lo que llevamos varios meses reponiéndolas; próximamente estarán habilitados el 100% de los casilleros.</p> <p>Igualmente, se implementará un sistema de préstamo de llaves que asegurará un buen servicio, evitando que los usuarios se lleven la llave de la biblioteca y/o la extravíen.</p>
	Anónimo	Tener copias de todos los libros.	<p>Estimado usuario, En apoyo al desarrollo de las collecciones, y al buen servicio, usted como miembro de la comunidad UV, puede hacer recomendaciones de compra. Agradezco haga llegar datos de los títulos que requiere.</p>