



Universidad Veracruzana

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



FECHA	USUARIO/ TEL. Y CORREO ELECTRÓNICO	QUEJA O SUGERENCIA	RESPUESTA
12/02/2014	Anónimo	<p>La señorita me atendió muy amablemente.</p> <p>Información sobre vicerrectoría y fechas para examen de demostración de competencias.</p> <p>La información es excelente en el área de servicios al público.</p>	<p>Estimado usuario, Agradezco su comunicado. El personal de servicios tiene la misión de atender las necesidades de información del usuario de manera competente, sirviendo a la comunidad UV y al público en general.</p> <p>Saludos cordiales, Dirección de USBI</p>
21/02/2014	Anónimo	<p>No tengo donde guardar mi mochila ya que desgraciadamente no hay llaves</p> <p>Pero no del todo me urgía un casillero.</p>	<p>Estimado usuario, El problema de los casilleros está en vías de solución a través de un procedimiento de préstamo de las llaves.</p> <p>Por otro lado, es necesario que haya responsabilidad de quien utiliza los casilleros, por lo pronto, dejando pegada la llave 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</p>



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



			<p>embargo, tenemos que esperar a que se concluyan estas gestiones con el sindicato.</p> <p>Agradezco su queja a favor del buen servicio.</p>
	Anónimo	<p>La biblioteca sin aire acondicionado es sumamente incomoda cuando se llena de alumnos, parece un asadero.</p> <p>Favor de hacer lo posible por regresarlo.</p>	<p>Estimado usuario,</p> <p>Desde hace varios meses se iniciaron gestiones para que se atendiera la compostura de los aires acondicionados que no funcionan. Lamentablemente su rehabilitación es sumamente costosa y no ha sido posible tener recurso financiero todavía.</p> <p>Estamos atentos antes esta necesidad.</p>
25/02/2014	Anónimo	<p>El servicio es muy bueno pero no se puede estudiar sin aire acondicionado, vengo todos los días a estudiar por la mañana y tarde, tiene tiempo sin servir.</p>	<p>Estimada Mariana,</p> <p>Agradezco su mensaje. Efectivamente tenemos un área de oportunidad con el aire acondicionado. Desde hace varios meses se iniciaron gestiones para que se atendiera la compostura de los aires acondicionados que no funcionan. Lamentablemente su rehabilitación es sumamente costosa y no ha sido posible tener recurso financiero todavía.</p>



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



			Estamos atentos ante esta necesidad.
25/02/2014	Anónimo	<p>Vinos, elaboración de vinos, regiones de vinos, producción de vinos, siembra y cosecha.</p> <p>No encontré ningún libro, es una pena ya que es un tema cada vez más importante, me voy muy decepcionado ya ni quise buscar destilados.</p>	<p>Estimado usuario,</p> <p>Consideraremos el tema de vinos para el desarrollo de los acervos de la biblioteca.</p> <p>Agradezco su comentario,</p> <p>Dirección USBI-VER</p>
27/02/2014	Anónimo	<p>CADI: Mantenimiento de casilleros, rara vez se encuentra alguno que funcione y que esté libre, la mayoría o gran parte no están en funcionamiento o no cuentan con su llave.</p> <p>Gracias</p>	<p>Estimado usuario,</p> <p>El problema de los casilleros está en vías de solución a través de un procedimiento de préstamo de las llaves.</p> <p>Por otro lado, es necesario que haya responsabilidad de quien utiliza los casilleros, por lo pronto, dejando pegada la llave 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</p>



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



			<p>estas gestiones con el sindicato.</p> <p>Agradezco su queja a favor del buen servicio.</p>
28/02/2014	Anónimo	Sanitarios tener agua e higiene en los baños.	<p>Estimado Usuario,</p> <p>Le comento que sí tuvimos agua ese día, el problema fue que hubo falta de asistencia del personal de intendencia, lo que ocasionó la demora en la limpieza, pues se le dieron instrucciones a personal de otra área para que momentáneamente atendiera la necesidad de limpieza en algunos baños.</p> <p>Agradezco sus comentarios en beneficio del buen servicio.</p>