



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



FECHA	USUARIO/ TEL. Y CORREO ELECTRÓNICO	QUEJA O SUGERENCIA	RESPUESTA
01/04/2014	-----@gmail.com	Hace bastante calor deberían de prender los climas un ratito pues casi no se puede estudiar.	Estimado usuario, Se han hecho gestiones para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida, debido al recurso financiero, ya que es un asunto muy costoso.
02/04/2014	-----@hotmail.com	<p>Considero que el aire acondicionado es insuficiente, se siente demasiado calor.</p> <p>Las encargadas de biblioteca empiezan a apagar los climas y hacer comentarios de que se van y “ya vámonos” desde las 08:25 pm.</p> <p>Claro que a las 8:35 se tiene uno que salir porque ya no se soporta el calor. Considero que si el servicio es hasta las 09:00 se debe respetar ese horario.</p> <p>Espero puedan mejorar estas situaciones.</p>	<p>Estimado usuario, Respecto al clima, se han hecho gestiones para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida.</p> <p>El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos en espera de una pronta solución.</p> <p>Referente al horario de cierre del servicio, hemos vuelto a dar instrucciones y estamos supervisando, tanto al personal que ya estaba como al personal nuevo.</p>
03/04/2014	Anónimo	Compongan el aire acondicionado. No funciona en tiempo de calor.	Estimado usuario, Respecto al clima, se han hecho gestiones para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida.



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



			<p>El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos en espera de una pronta solución.</p>
03/04/2014	Anónimo	Que pongan el aire acondicionado.	<p>Estimado usuario, Respecto al clima, se han hecho gestiones para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida.</p> <p>El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos en espera de una pronta solución.</p>
03/04/2014	-----@hotmail.com	No funcionan los climas, es incómodo estudiar en temperaturas calurosas.	<p>Estimado usuario, Respecto al clima, se han hecho gestiones para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida.</p> <p>El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos en espera de una pronta solución.</p>
03/04/2014	Anónimo	Que pongan el aire acondicionado, hace mucho calor.	<p>Estimado usuario, Respecto al clima, se han hecho gestiones para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida.</p> <p>El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos en</p>



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



			espera de una pronta solución.
03/04/2014	Anónimo	Aquí no hay clima, hace mucho calor, por favor.	<p>Estimado usuario, Respecto al clima, se han hecho gestiones para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida.</p> <p>El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos en espera de una pronta solución.</p>
03/04/2014	Anónimo	Pongan el aire acondicionado.	<p>Estimado usuario, Respecto al clima, se han hecho gestiones para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida.</p> <p>El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos en espera de una pronta solución.</p>
03/04/2014	Anónimo	Pongan el clima. Hace calor.	<p>Estimado usuario, Respecto al clima, se han hecho gestiones para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida.</p> <p>El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos en espera de una pronta solución.</p>
04/04/2014	Anónimo	No pude llevarme el libro por no ser estudiante de la	Estimada usuaria,



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



		UV, fui pero ahora estudio un doctorado y me parece discriminatorio ya que pago impuestos y soy exalumna.	En el interés de poder apoyarla, agradezco pueda comunicarse
04/04/2014	Anónimo	Debe de haber más libros para los niños. Es muy malo el servicio.	Estimado usuario, Esta es una biblioteca universitaria, sin embargo las puertas están abiertas para todos los usuarios. En apoyo a la necesidad de acervo para niños, se dispone de una Sala de Lectura de CONACULTA en el segundo nivel del edificio, misma que se puede consultar en sala y también se puede prestar a domicilio.
04/04/2014	Anónimo	Que debe tener área de juegos	Estimado usuario, Esta es una biblioteca universitaria, sin embargo las puertas están abiertas para todos los usuarios. La biblioteca pública tiene una vocación distinta a la biblioteca universitaria, por tal motivo en USBI no se dispone de juegos para niños.
21/04/2014	-----@hotmail.com	El aire acondicionado debería ser compuesto a la brevedad posible. Es inhumano y una vergüenza que la biblioteca carezca de este recurso básico. ¿Por cuánto tiempo más estará en estas circunstancias? Desafortunadamente me fue imposible permanecer ni siquiera una hora dado al calor intolerable en todas las áreas esto es intolerable.	Estimado usuario, Se han hecho gestiones para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida. El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos en



Universidad Veracruzana

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



			espera de una pronta solución.
21/04/2014	Anónimo	Que arreglen el aire acondicionado.	<p>Estimado usuario,</p> <p>Desde esta Dirección y desde la Vicerrectoría de la Región se continúan haciendo todas las gestiones posibles para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida.</p> <p>El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos en espera de una pronta solución.</p>
21/04/2014	-----@hotmail.com	Por favor prendan o arreglen el aire acondicionado, no es posible que tengan estudiantes con esas condiciones. Visito mucho las instalaciones y nunca habían estado así.	<p>Estimado Hugo,</p> <p>Sí en efecto el estado de los aires acondicionados nunca había estado así.</p> <p>Se continúan haciendo todas las gestiones posibles para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida.</p> <p>El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos en espera de una pronta solución.</p>
22/04/2014	Anónimo	Clima sin servicio, condiciones no soportables para estudiar.	<p>Estimado usuario,</p> <p>Agradezco tu comentario. Comprendemos que no son condiciones ni para estudiar ni para trabajar. Se continúan haciendo todas</p>



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



			<p>las gestiones posibles para el mantenimiento mayor de los aires acondicionados de USBI, y estamos en espera de que pueda ser atendida.</p> <p>El costo de la reparación de los equipos y de la ductería es muy elevada, y estamos</p>
22/04/2014	Anónimo	Espero que arreglen los climas porque es muy incómodo estudiar con calor. Gracias.	<p>Estimado usuario,</p> <p>Estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.</p>
22/04/2014	Anónimo	No hay aire acondicionado en toda la USBI desde hace un mes.	<p>Estimado usuario,</p> <p>Estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.</p>
22/04/2014	Anónimo	No funciona los climas desde hace un mes, el calor es sofocante.	<p>Estimado usuario,</p> <p>Estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.</p>
23/04/2014	Anónimo	Sin servicio de clima, lugar no soportable por el calor. Arreglar servicio de clima.	<p>Estimado usuario,</p> <p>Sabemos que es una incomodidad. Estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.</p>
24/04/2014	Anónimo	La USBI se encuentra sin funcionamiento de aire	<p>Estimado usuario,</p>



Universidad Veracruzana

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
UNIDAD DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN
REGIÓN VERACRUZ

QUEJAS Y SUGERENCIAS

ABRIL 2014



		acondicionado, pésimas condiciones para estudiar o realizar actividades.	Lamentamos las condiciones de las instalaciones en cuanto al aire acondicionado. Estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
24/04/2014	Anónimo	Aun sin funcionamiento del clima, mal servicio y lugar en condiciones no aptas para estudiar.	Estimado usuario, Lamentamos las condiciones de las instalaciones en cuanto al aire acondicionado. Estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
24/04/2014	Alumnos UV	Arreglen el clima por favor.	Estimados alumnos, Lamentamos las condiciones de las instalaciones en cuanto al aire acondicionado. Estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
25/04/2014	-----@hotmail.com	Hace varias semanas el aire acondicionado está en mal estado, hace mucho calor, en las instalaciones no hay entradas ni salidas de aire.	Estimado usuario, Lamentamos las condiciones de las instalaciones en cuanto al aire acondicionado. Estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor



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



			de alto costo. Agradezco la comprensión.
26/04/2014	-----@hotmail.com	Mi sugerencia es con respecto a las condiciones de la biblioteca. En la parte superior el clima no funciona.	Estimado usuario, Lamentamos las condiciones de las instalaciones en cuanto al aire acondicionado. Estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
28/04/2014	Anónimo	Pongan clima por favor, no se puede estudiar a gusto.	Estimado usuario, Lamentamos las condiciones de las instalaciones en cuanto al aire acondicionado. Estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
29/04/2014	-----@hotmail.com	Estudio maestría. No hay aire acondicionado y el calor es sofocante. Aire acondicionado URGENTE	Estimado usuario, Lamento que las condiciones del aire acondicionado no son las adecuadas para ninguna persona dentro del edificio. Desde hace varios meses estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
29/04/2014	Anónimo	No hay clima en las instalaciones y así no se puede	Estimado usuario,



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



		estudiar.	<p>Lamento que las condiciones del aire acondicionado no son las adecuadas para ninguna persona dentro del edificio.</p> <p>Desde hace varios meses estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.</p>
29/04/2014	Anónimo	Sí, poner el clima, las computadoras necesitan estar en un lugar con clima, además ya no es tan cómodo asistir a USBI con el calor que hace aquí, ya es incómodo, no se ha dado cuenta que cada día asisten menos personas.	<p>Estimado usuario, Lamento que las condiciones del aire acondicionado no son las adecuadas para ninguna persona dentro del edificio. Los equipos de aire acondicionado están descompuestos, por eso no se siente aire fresco.</p> <p>Desde hace varios meses estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.</p>
29/04/2014	Anónimo	Por favor reparar el sistema de aire acondicionado, es muy agobiante el calor para estar trabajando y estudiar.	<p>Estimado usuario, Lamento que las condiciones del aire acondicionado no son las adecuadas para ninguna persona dentro del edificio.</p> <p>Desde hace varios meses estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un</p>



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



			mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
29/04/2014	-----@hotmail.com	Por favor mandar poner aire acondicionado, es una infamia que se esté en las instalaciones sin clima adecuado.	Estimado usuario, Lamento mucho que las condiciones del aire acondicionado no sean las adecuadas, ni para estudiar, ni para trabajar. Desde hace varios meses estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
29/04/2014	-----@hotmail.com	No sirve el clima.	Estimado usuario, Estamos atendiendo el problema del mantenimiento mayor del aire acondicionado.
29/04/2014	-----@hotmail.com	Sí, urge componer los climas, es un calor casi insoportable. No se puede estudiar.	Estimado usuario, Lamento mucho que las condiciones del aire acondicionado no sean las adecuadas, ni para estudiar, ni para trabajar. Esta es una urgencia por atender, y desde hace varios meses estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
29/04/2014	Anónimo	Clima por favor, es insoportable el calor y no se puede estudiar.	Estimado usuario, Lamento mucho que las condiciones del aire acondicionado no sean las adecuadas, ni para estudiar, ni para trabajar.



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



			Desde hace varios meses estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
29/04/2014	Anónimo	El calor es insoportable, no sé cómo tienen a su personal en este horno. Es imposible trabajar así, ya tiene más de un mes y medio en esta situación ¿hasta cuándo?	Estimado usuario, Lamento que no haya condiciones adecuadas para estudiar, ni para trabajar. Desde hace varios meses estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
29/04/2014	-----@hotmail.com	Sí, que reparen el clima porque el calor es insoportable y se hace incomodo venir a USBI.	Estimado usuario, Lamento que no haya condiciones adecuadas para estudiar, ni para trabajar. Desde hace varios meses estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
29/04/2014	Anónimo	Por favor componer el aire acondicionado. No hay comodidad para el estudio.	Estimado usuario, Lamento que no haya condiciones adecuadas para estudiar, ni para trabajar. Desde hace varios meses estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.



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



30/04/2014	-----@hotmail.com	De favor, a los directivos de la USBI, tomar cuentas en el asunto sobre el problema de los aires acondicionados.	Estimado usuario, Lamento que no haya condiciones adecuadas para estudiar, ni para trabajar. Desde la Dirección de uSBI, Vicerrectoría y la Dirección de Proyectos en la Universidad se ha estado gestionando el recurso para atender este problema de mantenimiento mayor. Es un mantenimiento mayor de alto costo, que no se ha podido cubrir. Agradezco la comprensión.
30/04/2014	Anónimo	¡Arreglen los climas! Pago mi patronato y me brindan un mal servicio.	Estimado usuario, Los pagos del patronato no llegan a USBI, son sólo para las facultades. Pero el asunto de los climas está por arreglarse, se está buscando la solución con gestiones para el recurso.
30/04/2014	Anónimo	Hace mucha falta el clima porque es incómodo consultar libros o hacer trabajos con el calor que está haciendo. Espero se solucione el problema en la brevedad posible.	Estimado usuario, Lamento que no haya condiciones adecuadas para estudiar, ni para trabajar. Desde hace varios meses estamos trabajando en las gestiones para que este problema se arregle, pues es un mantenimiento mayor de alto costo. Agradezco la comprensión.
30/04/2014	-----@hotmail.com	Que los climas o aires acondicionados mejoren para que los estudiantes y público en general puedan estudiar y hacer sus actividades cómodamente.	Estimado usuario, Lamento que no haya comodidad para realizar las actividades inherentes al estudio o investigación, por ahora, en la biblioteca.



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



			Estamos haciendo todas las gestiones para que esto se solucione.
30/04/2014	-----@hotmail.com	Por favor reparar los climas puesto que el calor de la ciudad no me deja concentrarme en la lectura.	Estimado usuario, Los climas serán atendidos próximamente. Se han realizado gestiones a favor de este problema, y en breve será atendido.
30/04/2014	Anónimo	Que el clima satisfaga totalmente el área de la biblioteca.	Estimado usuario, Lamento que no haya condiciones adecuadas para los usuarios en la biblioteca. Se están haciendo gestiones para atender el problema. La solución dee
30/04/2014	Anónimo	Clima para toda la UV.	Estimado Usuario, La solución del problema del aire acondicionado requiere de un mantenimiento mayor y por tanto, de dddduna inversión importante, razón de la demora en atenderlo.
30/04/2014	Anónimo	Clima, ya que hay varios que tienen calor.	Estimado usuario, El problema del clima pronto será atendido. Se han continuado con las gestiones para su atención.
30/04/2014	Anónimo	Favor de arreglar los climas, muero de calor mientras estudio.	Estimado Usuario, La solución del problema del aire acondicionado requiere de un mantenimiento mayor y por tanto, de dddduna inversión importante, razón de la demora en atenderlo.



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



30/04/2014	Anónimo	Por favor pongan el aire acondicionado, hace demasiado calor y es imposible trabajar. Gracias	Estimado usuario, los climas sí se encienden, sólo que no estan funcionando a toda su capacidad. Se están haciendo las gestiones necesarias para solucionar este problema.
-------------------	----------------	---	---