

SEGUIMIENTO QUEJAS SUGERE

	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
USEI	Reportó 13 quejas (reportó el 9-03)	Entregó impreso	No hubo quejas	2 quejas sobre el portal (no indica a qué se refieren las quejas.	No hubo quejas	No hubo quejas
BC	No hubo quejas (reportó el 9-03)	No hubo quejas	No hubo quejas	No reportó	No hubo quejas	No hubo quejas
ING	No hubo quejas	Reporta una sugerencia sobre adquisición de libro.	Reporta 1 queja de alumna que no le parece que saquen a los alumnos que están hablando y 1 sugerencia para que las bibliotecarias sean más amables y eficientes.	2 quejas sobre el uso de cubículos, 2 quejas sobre falta de agua fría, 2 queja sobre mal servicio una de turno matutino, 1 queja sobre las sillas del Aula Electrónica, 1 felicitación por servicio en el área de cómputo.	No hubo quejas	No hubo quejas
SALUD	No hubo quejas	Reporta 6 quejas (sin jabón y papel en wc, mal trato de personal, uso de micrófono, el uso externo de bases de datos), 1 solicitud (renovación teléfono) y 2 sugerencias (préstamo de atril, ampliar el servicio sabatino)	No hubo quejas	4 quejas sobre el calor en las instalaciones, 4 quejas sobre falta de suministro de papel y jabón en sanitarios y sobre limpieza de cubículos, 1 sugerencia sobre ofrecer servicio las 24hrs en tiempo de exámenes.	Reporta 1 felicitación por poner jabón en el sanitario de planta alta	No hubo quejas
ZOOT	No reportó	Reporta 2 sugerencias (jabón en wc y copiadora), 2 felicitaciones (suministro jabón, computadoras)	No reportó	2 Quejas sobre las copiadoras, aún cuando no pertenezcan a biblioteca.	No hubo quejas	No hubo quejas
CAYF	No reportó	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas
FACIATEC	No hubo quejas	No hubo quejas	Sugerencia de suscripción a la revista Kalimán	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas
FCA	No hubo quejas	Reporta 1 felicitación para el personal	Reporta 16 quejas, todas sobre el clima, se quejan del calor.	4 Felicitaciones por el buen servicio	Reporta 1 felicitación por instalaciones, clima y buen servicio	No hubo quejas
FCA DEL	No reportó	Reporta 1 Felicitación	Reporta 2 quejas, una por clima (está caliente) una por falla de impresora.	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas
EI	No reportó	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas
DER	Reportó que se abra la biblioteca a las 7:00hrs	Reporta 2 quejas, 2 sugerencias y 4 felicitaciones, (clima atención y equipo de cómputo), 1 solicitud de libro.	Reporta 1 sugerencia y 2 quejas. Sugerencia sobre ampliación del horario de servicio, quejas sobre el mal servicio en turno vespertino.	Sugerencia sobre ampliación del horario de servicio. Queja sobre mal servicio en turno vespertino.	No hubo quejas	No hubo quejas
FFYL	No hubo quejas (reportó 12-03)	No hubo quejas	No hubo quejas	2 Quejas sobre falta de disponibilidad del equipo de cómputo	No hubo quejas	No hubo quejas
AR	No reportó	No hubo quejas	No reportó	No reportó	No hubo quejas	No hubo quejas
CPYS	Reportó una queja sobre multas	Reporta 7 quejas. Abrir la puera de cómputo, software de oficina, lentitud de la red. Limpieza.	1 Error en el registro de usuario	Queja sobre el ambiente demasiado frío.	No reportó	No reportó
ODO	No reportó	Reporta 1 queja sobre el ruido.	No hubo quejas	2 sugerencias de adquisición de libros, 4 quejas sobre el estatus de reserva de MD en periodo de exámenes.	3 propuestas, 2 de adquisiciones de libros y una en la que se exija a caja única que aparezca en el recibo el concepto de pago de multas	No hubo quejas
EFYCD	Solicitud de recepción de formatos de quejas a la dirección de la Facultad	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas

NCIAS FELICITACIONES 2012

AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No reportó	No reportó	1 Queja sobre período de préstamo de libros, 1 solicitud de adquisición de Journal, 2 asesorías sobre cómo usar las bases de datos y por qué no puede acceder desde su casa, 1 felicitación, 1 sugerencia de compra-venta de libros	No reportó	No reportó
No reportó	Reporta 2 felicitaciones por apoyo a alumnos de intercambio y sobre el servicio en general. 1 Queja de equipo de cómputo lento.	No hubo quejas	Reporta 1 Felicitación por servicio excelente e infraestructura agradable.	No reportó
No hubo quejas	Reporta 1 sugerencia, sobre colocar los casilleros en un lugar visible.	Reportó 1 Queja sobre el fallo constante de internet	Reporta 3 quejas, por uso de las instalaciones como área de eventos y presentación de informes.	No hubo quejas
Reporta 2 quejas Una por falta de mesas en la planta baja, otra sobre los bibliotecarios que comen en módulo o que no ponen atención en la renovación del MD	Reporta 2 Quejas, una sobre el acceso a internet y otra sobre los bibliotecarios que hacen uso del Facebook y no atienden a los usuarios, que no renuevan por teléfono y que uno de ellos usa playeras inapropiadas y 2 Sugerencias sobre el préstamo externo a los internos.	Reporta una sugerencia: Que los internos tengan derecho al préstamo	Reporta 7 quejas y 1 sugerencia: 1 sobre fallos en el Wi-Fi, 1 sobre mobiliario insuficiente, 1 sobre la falta de garrafones de agua, 2 sobre fallos en la renovación telefónica, 2 sobre la hora de cierre de los cubículos de estudio, 1 sugerencia sobre ampliar el horario de servicio las 24hrs en exámenes.	No hubo quejas
Reporta 1 Felicitación por excelencia en SGC de un bibliotecario.	No reportó	No reportó	No reportó	No reportó
No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No reportó
No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas
Reporta 2 felicitaciones, por excelente servicio y entusiasmo.	Reporta 1 Felicitación	No hubo quejas	Reporta 3 felicitaciones por el servicio	No reportó
Reporta 1 queja por deficiencias en servicios de impresiones e internet.	Reporta 2 quejas, una sobre el servicio de impresiones (cada alumno tiene derecho a 100 impresiones), Queja de ruido que hacen las puertas de los sanitarios. 1 Felicitación al	Reporta 11 quejas, 10 por servicios de impresiones y 1 por falta de acceso a la plataforma de inglés.	Reporta 2 quejas. Una por el aseo en los sanitarios y otra por virus en equipo de cómputo.	No hubo quejas
No reportó	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas
Reporta 1 Felicitación por ser el mejor servicio de la facultad.	Reporta 3 felicitaciones sobre servicio e instalaciones y una sugerencia para adquisición de un sillón.	Reporta 1 Felicitación por el servicio y 1 Sugerencia de adquisición de periódicos.	No hubo quejas	No hubo quejas
No hubo quejas	No hubo quejas	Reporta 1 queja debido a que los usuarios solicitan los equipos para el acceso a Redes Sociales	No hubo quejas	No reportó
No hubo quejas	Reporta 1 sugerencia sobre colocar un despachador de agua.	No hubo quejas	No hubo quejas	No reportó
No reportó	Reporta 3 quejas, una por fallas en el acceso a Internet y 2 por falta de limpieza en los sanitarios.	No reportó	No hubo quejas	No reportó
Reporta 4 quejas. 3 sobre trato poco amable del personal, uno sobre falta de acervo suficiente y dos sugerencias de adquisiciones: Fisiología Médica, Inmunología y Odontología Preventiva.	1 Queja, se prestó libro de RESERVA, y un usuario lo solicitó.	Reporta quejas por la incomodidad de los casilleros, porque cierran antes del horario, rechinido de la puerta de entrada. Varias solicitudes de adquisición de libros	Reporta 1 felicitación para Diana y una queja sobre la falta de cubículo	Reporta 1 queja: No se encontraba el libro de reserva de prostonancia.
No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas	No hubo quejas