

Reporte de Quejas Capturadas
Información de Utilidad e Interés Público

Quejas Capturadas durante el periodo: 01-09-2021 al 30-09-2021

Unidad Administrativa: Dirección General de Transporte Colectivo Metropolitano

Numero de Quejas Capturadas: 105

Folio	Fecha	Eco.	Ruta	Línea	Motivo	Seguimiento
465	02/09/21	2025	04	Línea Tequis	Incumpliendo medidas de contingencia	Se canalizó mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/348/2021
466	02/09/21	6036	24	Grupo Diamante	Incumpliendo medidas de contingencia - Exceso De Velocidad	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/349/2021
467	02/09/21	0000	29	Transportes Tangamanga	Solicita se renude el servicio en la ruta 29	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/351/2021
468	02/09/21	0000	29	Transportes Tangamanga	Solicita se renude el servicio en la ruta 29	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/352/2021
469	03/09/21	6441	22	Transportes Magocam	Hablar Por Telefono Celular En Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/353/2021
470	03/09/21	0000	13	Transportes El Solito	Abandono De Ruta y/o Cambio de Ruta	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/355/2021
471	03/09/21	9023	36	Línea Tequis	Otros	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/370/2021
472	03/09/21	7038	21	TULSA	Manejo Inadecuado, Puertas Abiertas, Subir Pasaje Por La Puerta Trasera, Ascenso Y Descenso Con Autobús En Movimiento	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/354/2021
473	06/09/21	7012	21	TULSA	Manejo Inadecuado, Puertas Abiertas, Subir Pasaje Por La Puerta Trasera, Ascenso Y Descenso Con Autobús En Movimiento	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/356/2021
484	06/09/21	8077	05	Línea Guadalupe	Manejo Inadecuado, Puertas Abiertas, Subir Pasaje Por La Puerta Trasera, Ascenso Y Descenso Con Autobús En Movimiento	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/430/2021
474	06/09/21	6201	10	Centralización 2000	Negar Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/358/2021
475	06/09/21	6201	10	Centralización 2000	No Devolvio Cambio, No Respetar Tarifa	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/362/2022
476	06/09/21	5193	10	Línea Saucito	Negar Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/360/2021
477	06/09/21	9096	SN	Línea Tequis	Otros	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/363/2021
478	06/09/21	3121	03	Linea Soledad	Incumpliendo medidas de contingencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/364/2021
479	06/09/21	2018	04	Línea Tequis	Llevar Acompañantes - Incumpliendo medidas de contingencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/357/2021

480	06/09/21	1532	11	Movilidad Urbana Potosina	Manejo Inadecuado, Puertas Abiertas, Subir Pasaje Por La Puerta Trasera, Ascenso Y Descenso Con Autobús En Movimiento	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/359/2021
481	07/09/21	0000	22	Transportes Magocam	Frecuencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/365/2021 Se confirmó vía telefónica que ya está pasando la ruta normal.
482	07/09/21	1142	02 - Ext	Línea Tequis	Negar Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/366/2021
483	07/09/21	0000	03	Línea Soledad	Abandono De Ruta y/o Cambio de Ruta	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/367/2021
484	07/09/21	064		No Aplica	Frecuencia	Se canaliza al área correspondiente
485	07/09/21	6411	22	Transportes Magocam	Incumpliendo medidas de contingencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/361/2021
486	08/09/21	5506	13	Transportes El Solito	Abandono De Ruta y/o Cambio de Ruta	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/368/2021
487	08/09/21		SN	No Aplica	Dificultad En Tramites De Reposicion Y Recarga De Tarjeta	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/369/2021
488	08/09/21	12	28	Transportes Tangamanga	Manejo inadecuado	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/371/2021
489	09/09/21	7027	21	TULSA	Manejo Inadecuado, Puertas Abiertas, Subir Pasaje Por La Puerta Trasera, Ascenso Y Descenso Con Autobús En Movimiento	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/377/2021
490	09/09/21	1534	10	Movilidad Urbana Potosina	Manejo Inadecuado, Puertas Abiertas, Subir Pasaje Por La Puerta Trasera, Ascenso Y Descenso Con Autobús En Movimiento - Incumpliendo medidas de contingencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/379/2021
491	09/09/21	4407	08	Línea Guadalupe Siglo XXI	Incumpliendo medidas de contingencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/380/2021
492	09/09/21		13	Transportes El Solito	Abandono De Ruta y/o Cambio de Ruta	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/372/2021
493	09/09/21	0000	06	Transportes San José	Frecuencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/373/2021
494	10/09/21	0000	22	Transportes Magocam	Frecuencia - Incumpliendo medidas de contingencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/374/2021
495	10/09/21	7005	21	TULSA	Otros	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/378/2021
496	10/09/21	017	24	Servicio Integrado De Transporte	Exceso De Velocidad - Manejo inadecuado	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/375/2021. Se infraccionó licencia al operador.
497	10/09/21	017	24	Servicio Integrado De Transporte	Exceso De Velocidad	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/381/2021. Se infraccionó licencia al operador de la unidad 17
498	10/09/21	004	57	Sociedad Cooperativa 70 de Pozos	Manejo inadecuado	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/382/2021
499	13/09/21	6308	23	Grupo Express	Maltrato Del Operador Por Utilizar Tarjeta	Queja improcedente por falta de datos.No concuerdan con información de sistema satelital, se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/390/2021

500	13/09/21	5000	30	Transportes Tangamanga	Frecuencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/376/2021
501	13/09/21	9038	02 - Ext	Línea Tequis	Otros	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/384/2021
502	13/09/21	6197	09	Centralización 2000	No Devolvio Cambio, No Respetar Tarifa	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/385/2021
503	13/09/21	78	27	Transportes Tangamanga	Lesiones A Bordo	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/383/2021
504	13/09/21	5512	13	Transportes El Solito	Maltrato	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/386/2021
505	13/09/21	6001	09	Centralización 2000	Abandono De Ruta y/o Cambio de Ruta	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/387/2021
506	13/09/21	1725	11	Movilidad Urbana Potosina	Operador dio cambio de \$50 , usuario pagó con \$100	Se informa al usuario que no se atienden quejas por cambio
507	14/09/21	7012	21	TULSA	Manejo Inadecuado, Puertas Abiertas, Subir Pasaje Por La Puerta Trasera, Ascenso Y Descenso Con Autobús En Movimiento	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/388/2021
508	17/09/21	017	24	Servicio Integrado De Transporte	Incumpliendo medidas de contingencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/394/2021. Se infraccionó licencia al operador.
509	17/09/21	8030	05	Línea Guadalupe	Negar Servicio	Queja canalizada a la empresa.
510	17/09/21	1155	11	Movilidad Urbana Potosina	Hablar Por Telefono Celular En Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/391/2021
511	17/09/21	5815	02 - Ext.	Servicio Integrado De Transporte	Hablar Por Telefono Celular En Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/392/2021 para solicitar video, el cual fue recibido y se procedió a infraccionar licencia con acta folio 024 de fecha 22/09/21,
512	17/09/21	7019	21	TULSA	Manejo inadecuado	OFICIO UAU 412, CON FOLIO 524 TAMBIEN, se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/412/2021
513	17/09/21	7008	21	TULSA	Negar Servicio - Frecuencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/393/2021
514	20/09/21	5533	13	Transportes El Solito	No Funciono El Validador O Descuento Incorrecto. - No Funciono El Validador O Descuento Incorrecto. - No Funciono El Validador O Descuento Incorrecto.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/396/2021, SCT/DGTCM/UAU/395/2021
515	20/09/21	6157	23	Grupo Express	Otros	Queja improcedente, los datos no coinciden
516	20/09/21	6153	09	Centralización 2000	Sobrecupo	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/405/2021
517	20/09/21	8077	05	Línea Guadalupe	Negar Servicio	Se revisó sistema satelital, no hay registro de la unidad
518	20/09/21	0000	06	Transportes San José	Frecuencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/397/2021
519	20/09/21	5511	13	Transportes El Solito	Lesiones A Bordo	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/399/2021
520	20/09/21	5000	13	Transportes El Solito	Frecuencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/398/2021
521	20/09/21	6431	22	Transportes Magocam	Manejo inadecuado	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/408/2021
522	21/09/21	5804	02 - Ext	Servicio Integrado De Transporte	Manejo inadecuado	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/400/2021

523	21/09/21	9071	15	Línea Tequis	No Devolvio Cambio, No Respetar Tarifa - Abandono De Ruta y/o Cambio de Ruta	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/402/2021
524	21/09/21	7019	21	TULSA	Manejo inadecuado	UAU 412-2021 CON LA QUEJA 0512
525	22/09/21	6525	18	Centralización Estrella	Manejo inadecuado	folio 533 mismo usuario queja del mismo operador, se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/401/2021
526	22/09/21	0000	05	Línea Guadalupe	Frecuencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/404/2021
527	22/09/21	84	27	Transportes Tangamanga	Abandono De Ruta y/o Cambio de Ruta	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/409/2021
528	22/09/21	6153	09	Centralización 2000	Manejo inadecuado	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/413/2021
529	22/09/21	8058	05	Línea Guadalupe	Negar Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/403/2021
530	22/09/21	6516	18	Centralización Estrella	Negar Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/406/2022
531	22/09/21	6502	18	Centralización Estrella	No Funciono El Validador O Descuento Incorrecto.	Se canalizó por oficio SCT/DGTCM/UAU/410/2021, SCT/DGTCM/UAU/407/2021
532	22/09/21	053	28	Transportes Tangamanga	Manejo Inadecuado, Puertas Abiertas, Subir Pasaje Por La Puerta Trasera, Ascenso Y Descenso Con Autobús En Movimiento - Lesiones A Bordo	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/414/2021 para solicitar video , el cual fue recibido y revisado.
533	22/09/21	6525	18	Centralización Estrella	Manejo inadecuado	Folio 525 queja del mismo operador
534	22/09/21	8039	10	Línea Guadalupe	Lesiones A Bordo	Confirma la línea que si trabajo la unidad., domicilio usuario: América del Norte 735 , Fracc. Santuario, se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/415/2021
535	22/09/21	6058	09	Centralización 2000	Maltrato	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/411/2021
536	24/09/21	7019	21	TULSA	Manejo inadecuado	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/416/2021
537	24/09/21	1527	25	Movilidad Urbana Potosina	Otros	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/436/2022
1	27/09/21	6126	23	Grupo Express	Incumpliendo medidas de contingencia	No se puede atender por falta de datos
2	27/09/21	9071	02 - Ext.	Línea Tequis	Manejo inadecuado	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/417/2021
3	27/09/21	0000	29	Transportes Tangamanga	Frecuencia	Queja canalizada a la empresa para su conocimiento y efectos correspondientes
4	27/09/21	4351	08	Línea Guadalupe Siglo XXI	Incumpliendo medidas de contingencia - Maltrato	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/419/2021
5	27/09/21		06	Transportes San José	Incumplimiento De Horario	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/437/2022
6	27/09/21	5063	01	Línea Saucito	Manejo inadecuado	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/435/2023
7	28/09/21	0000	23	Grupo Express	Incumpliendo medidas de contingencia	Queja canalizada a la empresa para su conocimiento y efectos correspondientes

8	28/09/21	5014	23	Grupo Express	Hablar Por Telefono Celular En Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/418/2021
9	28/09/21	7023	21	TULSA	Negar Servicio	Queja canalizada a la empresa para su conocimiento y efectos correspondientes
10	28/09/21	9087	15	Línea Tequis	Maltrato	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/423/2021
11	28/09/21	6511	18	Centralización Estrella	Hablar Por Telefono Celular En Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/438/2022
12	28/09/21		29	Transportes Tangamanga	Otros	Queja canalizada a la empresa para su conocimiento y efectos correspondientes
13	28/09/21	0000	40	Línea Guadalupe Siglo XXI	El servicio no es constante, no respetan frecuencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/420/2021
14	28/09/21		40	Línea Guadalupe Siglo XXI	El servicio no es constante, no respetan frecuencia	se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/421/2021
15	28/09/21		40	Línea Guadalupe Siglo XXI	Frecuencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/422/2021
16	28/09/21	5511	13	Transportes El Solito	Maltrato	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/425/2021
17	29/09/21	8080	05	Línea Guadalupe	Negar Servicio	Queja canalizada a la empresa para su conocimiento y efectos correspondientes
18	29/09/21	8039	05	Línea Guadalupe	Manejo inadecuado	No hay registro de recorrido en sistema satelital, se canaliza a la empresa
19	29/09/21		29	Transportes Tangamanga	Solicita se renude el servicio en la ruta 29	Queja canalizada a la empresa para su conocimiento y efectos correspondientes
20	29/09/21	69	28	Transportes Tangamanga	No quería darle su cambio, y lo bajó calles después	Queja canalizada a la empresa
21	29/09/21	4331	10	Línea Guadalupe Siglo XXI	Negar Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/426/2021
22	29/09/21	5001	01	Línea Saucito	Abandono De Ruta y/o Cambio de Ruta	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/427/2021
23	29/09/21	10	30	Transportes Tangamanga	Incumpliendo medidas de contingencia	Queja canalizada a la empresa
24	29/09/21			No Aplica	Dificultad En Tramites De Reposicion Y Recarga De Tarjeta	Queja canaliada a la empresa Cytibus
25	29/09/21	6106	09	Centralización 2000	Maltrato	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/428/2021
26	29/09/21	0	10	Línea Guadalupe Siglo XXI	Frecuencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/439/2021
27	29/09/21	8057	05	Línea Guadalupe	Negar Servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/440/2021
28	29/09/21	6063	09	Centralización 2000	Bajo al usuario a media calle ocasionando que un motocili	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/433/2021
29	30/09/21	4356	16	Línea Guadalupe Siglo XXI	Negar Servicio	Queja canalizada a ala empresa.
30	30/09/21	8030	05	Línea Guadalupe	Frecuencia	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/432/2021
31	30/09/21		27	Transportes Tangamanga	Frecuencia, tarda de 30 a 40 minutos	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/434/2021