

## Reporte de Quejas Capturadas

### Información de Utilidad e Interés Público

Quejas Capturadas durante el periodo: 01-08-2021 al 31-08-2021

Unidad Administrativa: Dirección de Transporte Colectivo Metropolitano

Numero de Quejas Captuadas: 93

Folio	Fecha	Eco.	Ruta	Línea	Suceso	Seguimiento
0370-2021	02/08/21	9014	20	Línea Tequis	Le hizo la señal de parada y no se detuvo, le negó el servicio	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/246/2021 Se envió oficio
0371-2021	02/08/21	5338	06	Transportes San José	Le aventó el camión a vehículo particular	SCT/DGTCM/UAU/267/2021
0372-2021	02/08/21	9030	20	Línea Tequis	Le hizo la señal de parada y no se detuvo, le negó el servicio	Se procede a sancionar al operador
0373-2021	02/08/21	5081	SN	Línea Saucito	Le invadió su carril y le choco su automóvil particular	Queja improcedente no coinciden los datos que proporciona el quejoso con el satelital Se canaliza por oficio a la línea
0374-2021	02/08/21	97	SN	Transportes Tangamanga	Sube gente sin cubre bocas	SCT/DGTCM/UAU/280/2021 Se envió oficio a la línea
0375-2021	03/08/21	5014	23	Grupo Express	Le paso muy cerca y temerario él iba en su bicicleta	SCT/DGTCM/UAU/251/2021
0376-2021	04/08/21	5807	02 - Exterior	Servicio Integrado De Transporte	Es ciego totalmente y al pedirle de favor al operador que lo bajará en un lugar específico éste le contestó que no, que el no se hacía responsable.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/276/2021

0377-2021	04/08/21	4319	16	Línea Guadalupe Siglo XXI	El operador no esperó a que subiera que porque tenía el tiempo contado, ella golpeó la lámina del camión y sólo así pudo subir.	Queja impropcedente no coinciden los datos que proporciona el quejoso con el satelital Se envió oficio a la línea
0378-2021	04/08/21	9050	02 - Exterior	Línea Tequis	No la quiso bajar donde siempre ella timbra	SCT/DGTCM/UAU/250/2021
0379-2021	04/08/21	0000	05	Línea Guadalupe	La unidad no tiene pasamanos para sostenerse al ir bajando los escalones, casi se cae.	Queja impropcedente no proporcionó número de camión. Se envió oficio a la línea
0380-2021	04/08/21	5509	10	Transportes El Solito	Este operador maneja muy mal y puede ocasionar un accidente.	SCT/DGTCM/UAU/286/2021 Se envió oficio a la línea
0381-2021	04/08/21	01	28	Transportes Tangamanga	Al bajar el chofer cerró la puerta y se lastimó la espalda, pierna y el brazo .	SCT/DGTCM/UAU/281/2021 Se envió oficio a la línea
0382-2021	06/08/21	0000	22	Transportes Magocam	Esperó más de 30 mintuos esta ruta y no pasa.	SCT/DGTCM/UAU/263/2021 Se envió oficio a la línea
0383-2021	06/08/21	6136	23	Grupo Express	El operador lleva 3 asientos bloqueados con utensilios de limpieza	SCT/DGTCM/UAU/257/2021 Se envió oficio a la línea
0384-2021	06/08/21	3153	03	Linea Soledad	Le hizo la parada y el operador no se paro	SCT/DGTCM/UAU/243/2021 Se envió oficio a la línea
0385-2021	06/08/21	6302	23	Grupo Express	Le hizo la parada y se pasó de largo. Comenta la usuaria que solicito la bajada en	SCT/DGTCM/UAU/252/2021 Se envió oficio a la línea
0386-2021	06/08/21	5516	13	Transportes El Solito	Distribuidor Juárez y no la bajó.	SCT/DGTCM/UAU/285/2021

0387-2021	06/08/21	6512	18	Centralización Estrella	El operador iba echando carreritas con otro camión	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/253/2021
0388-2021	10/08/21	4127	45	Línea Guadalupe Siglo XXI	Arrancó repentinamente y muy fuerte ocasionando que usuario se cayerá y sufriera lesiones en una rodilla.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/241/2021
0389-2021	10/08/21	003		Servicio Integrado De Transporte	El camión urbano le tumbó toldo y anunció de su tienda.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/242/2021
0390-2021	10/08/21	9068		Línea Tequis	El operador aventó por la ventanilla un enbase de cerveza y rompió el parabrisas de un coche particular	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/290/2021
0391-2021	10/08/21	0000	08	Línea Guadalupe Siglo XXI	Esperó la ruta desde las 21:33 hasta las 22:15 y ya no paso.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/289/2021
0392-2021	10/08/21	0000	21	TULSA	En general los usuarios no utilizan cubrebocas y solo algunos operadores se los piden para poder subirlos.	Se canaliza por oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/302/2021
0393-2021	10/08/21	5016	13	Transportes El Solito	El operador se salió de la ruta y estuvo parado frente a domicilio particular.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/307/2021
0394-2021	10/08/21	5529	13	Transportes El Solito	El urbano se echó de reversa y le pegó a su vehículo particular	Se comenta a la afectada poner denuncia ante El Ministerio Público Se envió oficio a la línea
0395-2021	10/08/21	2010	04	Línea Tequis	Operador hablando por celular todo el trayecto.	SCT/DGTCM/UAU/256/2021 Se envió oficio a la línea
0396-2021	10/08/21	9074	15	Línea Tequis	Al ir bajando cerró la puerta y la prensó.	SCT/DGTCM/UAU/298/2021

0397-2021	10/08/21	5805	02 - Exterior	Servicio Integrado De Transporte	La bajó de mala manera y con sonidos del freno la ofendió.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/ 297/2021
0398-2021	11/08/21	8012	05	Línea Guadalupe	Le hizo la señal de parada y no se detuvo, le negó el servicio	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/ 304/2021
0399-2021	11/08/21	5161	01	Línea Saucito	La golpeo con la defensa trasera del camión.	Queja Improcedente. No coinciden datos con el satelital Se envió oficio a la línea
0400-2021	11/08/21	0000	30	Transportes Tangamanga	Solicita que la ruta cubra el horario nocturno por semáforo rojo.	SCT/DGTCM/UAU/ 312/2021 Se envió oficio a la línea
0401-2021	11/08/21	6063	09	Centralización 2000	El usuario le hizo la parada y no se detuvo	SCT/DGTCM/UAU/ 272/2021
0402-2021	12/08/21	5521	13	Transportes El Solito	El operador iba conduciendo con acciones extrañas hablando solo con palabras altisonantes.	Queja Improcedente. No coinciden datos con el satelital Se envió oficio a la línea
0403-2021	12/08/21	8011	05	Línea Guadalupe	El operador hablando por celular durante todo el trayecto.	SCT/DGTCM/UAU/ 305/2021 Se canaliza por oficio a la línea
0404-2021	12/08/21	0000	25	Línea Tequis	Algunos operadores de esta ruta no portan el cubrebocas.	SCT/DGTCM/UAU/ 299/2021
0405-2021	12/08/21	5007	01	Línea Saucito	Al bajar de la Unidad su hijo menor se quedo atorado porque el operador cerró la puerta.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/ 266/2021
0406-2021	13/08/21	7027	21	TULSA	Cuando iba a bordo el chofer le dijo que iba a cargar disel y que necesitaba que se bajara ya no le regreso el pasaje.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/ 259/2021

							Queja Improcedente. No coinciden datos con el satelital
0407-2021	13/08/21	0000	28	Transportes Tangamanga	No se paró donde le timbró para bajar		
0408-2021	16/08/21	6430	22	Transportes Magocam	El operador sin cubrebocas y a los usuarios les permitía subir también sin cubrebocas.	Se canaliza por oficio a la línea SCT/DGTTCM/UAU/ 293/2021	
0409-2021	16/08/21	5331	06	Transportes San José	Le hizo la señal de parada y se fue a vuelta de rueda pero enseguida arrancó sin darle oportunidad a subir.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTTCM/UAU/ 294/2021	
0410-2021	16/08/21	56	30	Transportes Tangamanga	El usuario es persona de la tercera edad y manifiesta que el operador no quiere cumplir con su ruta completa.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTTCM/UAU/ 303/2021	
0411-2021	16/08/21	5852	24	Sociedad Cooperativa 70 de Pozos	Le hizo la parada y el operador en lugar de pararse aceleró y no se detuvo.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTTCM/UAU/ 288/2021	
0412-2021	16/08/21	6406	22	Transportes Magocam	Cerró la puerta antes de que terminaran de bajar adulto y su hijo menor y los golpeo con la puerta en la cabeza.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTTCM/UAU/ 271/2021	
0413-2021	17/08/21	4414	SN	Línea Guadalupe Siglo XXI	El operador no se fijo y al dar vuelta con la parte trasera del camión le apachurro un triciclo a un adulto mayor	Se envió oficio a la línea SCT/DGTTCM/UAU/ 311/2021	
0414-2021	17/08/21	5203	10	Transporte Urbano Reyes Mora	Le hizo la señal de parada y no se detuvo.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTTCM/UAU/ 303/2021	

0415-2021	17/08/21	9031		Línea Tequis	Es taxista y manifiesta que al estar en un paradero de transporte urbano bajando a persona de la tercera edad llegó un operador de urbano y lo presiono y lo insultó para que se quitara rapidamente	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/300/2021
0416-2021	17/08/21	4392	08	Línea Guadalupe Siglo XXI	El chofer permitió subir a una pareja sin cubrebocas . El operador tampoco llevaba cubrebocas.	Se canaliza por oficio a la línea correspondientes SCT/DGTCM/UAU/308/2021
0417-2021	18/08/21	5814	02 - Exterior	Servicio Integrado De Transporte	Operador manejando a velocidad inmoderada, echando carreritas con otros camiones y llevando puertas abiertas.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/295/2021
0418-2021	18/08/21	4384	16	Línea Guadalupe Siglo XXI	La usuaria iba en el camión y al timbrarle para bajarse el operador le dijo que la parada era hasta Estaciones y la bajó tres cuadras más adelante.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/296/2021
0419-2021	19/08/21	3106	03	Línea Soledad	El conductor no llevaba cubrebocas. Negó servicio a persona diciéndole que la rampa para discapacitados la trae clausurada. Iba hablando por celular.	Se canaliza por oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/301/2021
0420-2021	19/08/21	203 y 620	SN	Línea Saucito	Persona invidente denuncia que la unidad no tiene las agarraderas para poder sostenerse y bajar los escalones de manera segura.	Se canalizan mediante oficios a las líneas SCT/DGTCM/UAU/292/2021
0421-2021	19/08/21	8086	05	Línea Guadalupe		Se canaliza por oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/326/2021

0422-2021	19/08/21	0000	12	Grupo Express	La ruta se tarda mucho en pasar y obviamente se junta mucha gente para subir ahorita en contingencia es muy peligroso.	Se canaliza por oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/329/2021
0423-2021	19/08/21	8021	05	Línea Guadalupe	El operador se paró como a 50 metros antes de la parada por el tráfico pero al cambiar el semáforo a verde, rebasó a los vehículos que estaban adelante y no subió a los pasajeros.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/309/2021
0424-2021	19/08/21	8036	05	Línea Guadalupe	Felicitaciones al operador porque desempeña muy bien su trabajo.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/310/2021
0425-2021	20/08/21	0000	20	Línea Tequis	El operador llevaba una acompañante, y 2 pasajeros, al momento de ella solicitar la bajada uno de los hombres le bloquea la bajada y el otro se acercó y le robo objetos de su bolso, el operador no le abrió la puerta.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/313/2021
0426-2021	20/08/21	9078	02 - Exterior	Línea Tequis	Le hizo la señal de parada y la unidad no se detuvo.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/314/2021
0427-2021	20/08/21	0000	11	Movilidad Urbana Potosina	Los domingos esta ruta tarda en pasar de 15 a 20 minutos	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/315/2021
0428-2021	20/08/21	5124	21	Línea Saucito	El chofer iba conduciendo a mal y discutiendo con el conductor de otro vehículo particular poniendo en riesgo a los pasajeros.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/317/2021
0429-2021	20/08/21	9074	15	Línea Tequis	Al ir bajando cerró la puerta y la prensó.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/298/2021

0430-2021	20/08/21	5812	02 - Exterior	Servicio Integrado De Transporte	Paso por calle angosta a velocidad inmoderada y no era horario de servicio.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/ 316/2021
0431-2021	20/08/21	6109	09	Centralización 2000	La unidad no cuenta con agarraderas en la parte trasera, él es débil visual y al bajar casi se cae.	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/ 319/2021 Se canaliza por oficio a la línea
0432-2021	20/08/21	2022	04	Línea Tequis	Operador permite subir a personas sin cubrebocas.	SCT/DGTCM/UAU/ 318/2021
0433-2021	20/08/21	6057	23	Grupo Express	Su tarjeta no paso en el verificador el operador le dijo que no traía saldo pero el usuario le acababa de recargar 50 pesos.	QUEJA IMPROCEDENTE, NO DEJO TELEFONO PARA CORROBAR DATOS
0434-2021	23/08/21	017	24	Sociedad Cooperativa 70 de Pozos	Lo bajarón entre el chofer y un checador a empujones pues se equivocó de ruta, usa bastón.	Se envió oficio a la línea
0435-2021	23/08/21	6520	18	Centralización Estrella	El chofer al ir de reversa le pegó a coche particular y no quiere pagar los daños.	SCT/DGTCM/UAU/ 320/2021
0436-2021	23/08/21	0000		Ninguna	Operador hablando por celular y mandando mensajes. El operador se pasó imprudentemente para ganarle el paso al tren que se aproximaba ya a poca distancia.	QUEJA IMPROCEDENTE, NO PROPORCIONO NUMERO ECONOMICO. Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/ 321/2021
0437-2021	23/08/21	2006	04	Línea Tequis	La ruta tardó 30 minutos en pasar	
0438-2021	23/08/21	5118	54	Línea Saucito		
0439-2021	24/08/21	12	28	Transportes Tangamanga	El conductor agresivo y grosero invadió retorno y lo obligó a retroceder en su vehículo particular.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/ 322/2021

0440-2021	24/08/21	5507	13	Transportes El Solito	El operador le cerró el paso a otro camión urbano a la altura del periférico y es muy grosero con los usuarios. Solicita a la SCT para que esta ruta establezca terminal definitiva y en lugar autorizado.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/323/2021 PARA VIDEO Y NOMBRE DEL OPERADOR
0441-2021	24/08/21	0000	07	Línea Guadalupe Siglo XXI		Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/324/2021
0442-2021	24/08/21	5545	35 - El Solito	Transportes El Solito	El operador maneja muy mal, no porta cubrebocas y fuma en servicio.	No coinciden datos con el satelital y el teléfono de la quejosa suena ocupado.
0443-2021	24/08/21	6431	22	Transportes Magocam	Le iba echando la unidad a otros vehículos para poder pasar él y cuando timbró el quejoso para bajar aún no terminaba de bajar totalmente cuando la unidad avanzó.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/325/2021
0444-2021	26/08/21	8058	05	Línea Guadalupe	La usuaria timbró y el operador no se detuvo hasta después de 4 cuadras	OFICIO No. SCT/DGTCM/UAU/328/2021 PARA VIDEO Y NOMBRE DEL OPERADOR., se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/328/2021, SCT/DGTCM/UAU/327/2021 QUEJA IMPROCEDENTE.
0445-2021	26/08/21	7021	21	TULSA Sociedad	Usuaría comenta que no sabía que la ruta 21 ocupa tarjeta de Cytibus	NO COINCIDEN DATOS CON EL SATELITAL.
0446-2021	26/08/21	011	24	Cooperativa 70 de Pozos	Operador permite subir a personas sin cubrebocas.	Queja Duplicada con la 0445-2021

0447-2021	26/08/21	011		Sociedad Cooperativa 70 de Pozos	Operador permite subir a personas sin cubrebocas.	Se inicia operativo para detectar el incumplimiento de las medidas sanitarias en los camiones urbanos. QUEJA IMPROCEDENTE LA UNIDAD NO COINCIDE EN LA UBICACION QUE MENCIONA EL QUEJOSO. SEGN SATELITAL.
0448-2021	26/08/21	6053	24	Grupo Diamante	El operador se bajo de la unidad a insultar a otro operador Todo el trayecto iba manejando muy mal y en un cruce se paso el semáforo en rojo	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/ 331/2021 Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/ 332/2021
0449-2021	27/08/21	5802	02 - Exterior	Servicio Integrado De Transporte	Al maniobrar de reversa golpeo vehículo particular.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/ 333/2021 Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/ 334/2021
0450-2021	27/08/21	4347	08	Línea Guadalupe Siglo XXI	Se subió bruscamante a banqueta y al bajarla todos los pasajeros brincaron de sus asientos lastimándose Esta ruta tarda mucho en pasar pues nadamas traen una unidad cubriendo la ruta.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/ 335/2021 Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/ 336/2021
0451-2021	27/08/21	8007	14	Línea Guadalupe	Las rutas 15 y 20 no respetan las medidas de contingencia pues los camiones van bien llenos de pasajeros. El conductor se negó a bajar la rampa al ras de suelo para bajar usuaria con silla de ruedas. La ruta se tardó en pasar y luego hizo mucho tiempo en el trayecto.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/ 337/2021
0452-2021	30/08/21	0000	38	Transportes San José		
0453-2021	30/08/21		15	Línea Tequis		
0454-2021	30/08/21	6446	22	Transportes Magocam		
0455-2021	30/08/21	8021	05	Línea Guadalupe		

0456-2021	30/08/21	8036	05	Línea Guadalupe	En la puerta trasera solamente trae una solera para sostenerse, el usuario es débil visual, solicita que las unidades cuenten con pasamanos para bajar y que no vaya a ocurrir un accidente.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/337/2021
0457-2021	30/08/21	8014	10	Línea Guadalupe	Ya tenían 40 minutos en espera y cuando pasó no les dio el servicio.	
0458-2021	30/08/21	5530	13	Transportes El Solito	Timbró para bajar y el operador se detuvo en un charco de lodo y agua; ella le dijo que se moviera un poco y no quiso.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/338/2021
0459-2021	30/08/21	1101	15	Línea Tequis	Le hicieron las señal de parada con la mano les dijo que no y estaba lloviendo.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/339/2021
0460-2021	31/08/21	8096	05	Línea Guadalupe	Le hicieron las señal de parada los ignoro, eran 2 adultos mayores y otros usuarios y estaba lloviendo.	Se enviaron oficios a la línea SCT/DGTCM/UAU/342/2021,
0461-2021	31/08/21	004	24	Sociedad Cooperativa 70 de Pozos	Operador sin cubrebocas y fumando.	SCT/DGTCM/UAU/341/2021
0462-2021	31/08/21	8058	05	Línea Guadalupe	El camión iba muy lleno y no quiso bajarla por la puerta delantera, se recorrió y al querer bajar le cerró la puerta en la cara 2 veces.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/343/2021
0463-2021	31/08/21	7011	21	TULSA	Casualmente cuando esta una enfermera en la parada el operador no se detiene a subir el pasaje.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/344/2021
0464-2021	31/08/21	12	28	Transportes Tangamanga	Operador echando carreritas y manejando muy mal	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/345/2021