

Reporte de Quejas Capturadas
Información de Utilidad e Interés Público
Quejas Capturadas durante el periodo: 01-12-2021 al 31-12-2021
Unidad Administrativa: Dirección General de Transporte Colectivo Metropolitano
Numero de Quejas Capturadas: 57

Folio	Fecha	Eco.	Ruta	Línea	Suceso	Seguimiento
0217-2021	01/12/21	0000	SN	No Aplica	Incumpliendo medidas de contingencia	La unidad reportada no opera con placas de servicio público estatales, se le canaliza a la COEPRIS.
0218-2021	01/12/21	5521	13	Transportes El Solito	Negar Servicio	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU562-2021 EL 02/12/21. para video y datos del operador
0219-2021	02/12/21	4368	10	Línea Guadalupe Siglo XXI	Abordó en Calzada de Guadalupe, hasta que había pagado le dijo que solo llegaba a Tlaxcala	Se canaliza a la empresa para video y datos del operador el 02/12/21 mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/564/2021
0220-2021	02/12/21	0000	05	Línea Guadalupe	Frecuencia, chofer con acompañante	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU/563/21 EL 02/12/21. LA LINEA CONFIRMO DE RECIBIDO., se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/563/2021
0221-2021	02/12/21	7008	21	TULSA	Negar Servicio, tarda mucho en pasar	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU 565-2021. para video y datos del operador el 06/12/21.
0222-2021	03/12/21	6057	23	Grupo Express	Negar Servicio	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU566-2021 EL 03/12/21 para video y datos del operador. Se recibe y revisa video, el cual muestra que la persona levanta muy ligeramente la mano en ángulo inferior a 45 grados.

0223-2021	03/12/21	5082	01	Línea Saucito	Usuario sugiere que los operadores sean mas considerados con las personas mayores	Se toma nota de su comentario. Se le informa que los usuarios deben solicitar el servicio en la parada correspondiente
0224-2021	03/12/21	6411	22	Transportes Magocam	Negar Servicio, solo abrió la puerta trasera.	Se canaliza a la empresa mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/567/2021
0225-2021	03/12/21	1510	11	Gerencia City Bus	usuario sugiere rehabilitación de módulo en Zona de transferencia y refiere que no funciona el validador	Se canaliza por correo a Cytibus, en el sentido de rehabilitar el módulo de la zona de transferencia, ya que la unidad 1510 si presenta movimientos de prepago el día 3 de diciembre de 2021.
0226-2021	06/12/21	01 y 64	22	Transportes Magocam	Negar Servicio	Queja canalizada a la empresa con oficio UAU569-2021 EL 06/12/21 para video y datos del operador
0227-2021	06/12/21	4418	45	Línea Guadalupe Siglo XXI	El operador cambió el letrero de la ruta cuando ya había pagado su pasaje y tuvo que bajarse	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/570/2021
0228-2021	06/12/21	1155	11	Movilidad Urbana Potosina	Llevar acompañantes, lleva música, manejo inadecuado	Queja canalizada a la empresa con oficio SCT/DGTCM/UAU/32 por medio de correo electrónico con fecha 06-01-2022
0229-2021	06/12/21	516-650	18	Centralización Estrella	No Funciono El Validador O Descuento Incorrecto.	Se canaliza a la empresa mediante oficio . UAU 571-2021 EL 07/12/21.
0230-2021	06/12/21	9029	10	Línea Tequis	Lesiones a bordo - Manejo inadecuado	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU568-2021 para video y datos del operador el 06/12/21. La empresa informa que se proporcionó pase médico a la persona afectada.
0231-2021	06/12/21	9040	20	Línea Tequis	Manejo inadecuado	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU 575-2021 EL 07/12/21. para video y datos del operador. La Empresa informa que se atendió la queja y se entregó orden de servicio a la persona afectada.

0232-2021	06/12/21	3157	10	Línea Soledad	Negar Servicio	Se canaliza a la empresa mediante oficio . UAU 572-2021 EL 07/12/21. para video y datos del operador
0233-2021	06/12/21	5117	21	Línea Saucito	Lo esperaba en Zapata frente al IMSS y el operador se fue haciendo hacia el carril izquierdo para dar vuelta en Pedro Moreno	Queja no procede ya que la parada es en Tomasa Esteves y la siguiente hasta Pedro Moreno.
0234-2021	06/12/21	9084	10	Línea Tequis	Incumpliendo medidas de contingencia	Se canaliza a la empresa mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/573/2021
0235-2021	07/12/21	0000	27	Transportes Tangamanga	Frecuencia	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU 574-2021 EL 07/12/21.
0236-2021	07/12/21	5117	21	Línea Saucito	Manejo inadecuado	Se canaliza a la empresa mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/589/2021
0237-2021	08/12/21	6418	22	Transportes Magocam	Manejo inadecuado	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU578-2021 EL 09/12/21.
0238-2021	08/12/21	03	28	Transportes Tangamanga	Incumpliendo medidas de contingencia	Se canaliza a la empresa mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/576/2021
0239-2021	09/12/21	5310	06	Transportes San José	Frecuencia	Se canaliza a la empresa mediante oficio . EL 09/12/21
0240-2021	09/12/21	7020	21	TULSA	Manejo muy brusco y subir pasaje por la puerta trasera.	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU 577-2021 EL 09/12/21.
0241-2021	09/12/21	9088		Línea Tequis	Pagó con \$200.00 dos pasajes, operador le dijo que no le ajustaba el cambio, discutieron.	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU579-2021 EL 09/12/21., se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/579/2021
0242-2021	09/12/21	5544	13	Transportes El Solito	No Respetar Parada	Se canaliza a la empresa mediante oficio . UAU580-2021 EL 09/12/21., se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/580/2021

0243-2021	09/12/21	7021	21	TULSA	Negar Servicio	Se canaliza a la empresa mediante oficio . UAU-581-2021 EL 09/12/21.
0244-2021	09/12/21	6129	09	Centralización 2000	Manejo inadecuado - Negar Servicio	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU- 582-2021 EL 09/12/21.
0245-2021	09/12/21	1500	11	Movilidad Urbana Potosina	Negar Servicio	Se canaliza a la empresa mediante oficio . EL 09/12/21. para video y datos del operador
0246-2021	09/12/21	0 APLIC	03	Línea Soledad	No Funciono El Validador O Descuento Incorrecto.	Canalizada al Depto de Servicios Auxiliares, por medio de correo electrónico el 10 de diciembre de 2021
0247-2021	09/12/21	7029	21	TULSA	Incumpliendo medidas de contingencia - Llevar Acompañantes	Se canaliza a la empresa para video y datos del operador Oficio UAU 586-2021 el 13/12/2021
0248-2021	09/12/21	5352	06	Transportes San José	Lesiones A Bordo	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/585/2021
0249-2021	10/12/21	4417		Línea Guadalupe Siglo XXI	Operador arranca cuando la gente está subiendo y pasa los topes sin precaución	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/586/2021
0250-2021	10/12/21	24 Y 70	21	TULSA	Negar Servicio	Se canaliza a la empresa mediante oficio UAU587-2021 EL 13/12/21.
0251-2021	10/12/21	9068	20	Línea Tequis	Frecuencia - Negar Servicio	Se canaliza mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/591/2021
0252-2021	10/12/21	0000	05	Línea Guadalupe	Frecuencia	Se canaliza mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/588/2021 el 13-12-2021
0253-2021	10/12/21	5539	13	Transportes El Solito	Manejo inadecuado	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/014/2022
0254-2021	13/12/21	0000	05	Línea Guadalupe	Frecuencia	Queja canalizada a la Empresa con oficio SCT/DGTCM/UAU590 el 13/12/21

0255-2021	13/12/21	9068	SN	Línea Tequis	Manejo inadecuado	Queja remitida a la Empresa mediante oficio SCT/DGTCM/020/2022, se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/016/2022
0256-2021	13/12/21	6151	09	Centralización 2000	Negar Servicio - Negar Servicio	Queja canalizada a la Empresa con oficio SCT/DGTCM/021/2022
0257-2021	13/12/21	0000	09	Centralización 2000	Negar Servicio	Queja canalizada a la Empresa con oficio SCT/DGTCM/021/2022
0258-2021	14/12/21	6083	57 - Pozos	Grupo Diamante	No Respetar Parada	Queja canalizada a la empresa con oficio SCT/DGTCM/23/2022 el 05-01-2022
0259-2021	14/12/21	3100	03	Línea Soledad	No Respetar Parada	Queja canalizada a la empresa con oficio SCT/DGTCM/24/2022 el 05-01-2022
0260-2021	15/12/21	050	30	Transportes Tangamanga	Manejo inadecuado	Queja canalizada a la Empresa mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/22/2022
0261-2021	16/12/21	5344	38	Transportes San José	Abandono De Ruta y/o Cambio de Ruta	Queja canalizada a la empresa a través de correo electrónico con oficio SCT/DGTCM/UAU/25/2021
0262-2021	16/12/21	55 y 34	28	Transportes Tangamanga	Abandono De Ruta y/o Cambio de Ruta	Queja canalizada a la Empresa mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/22/2022
0263-2021	17/12/21	8096	14	Línea Guadalupe	Negar Servicio	Se notifica a la Empresa mediante oficio UAU026-2022 el 05 de enero de 2022.
0264-2021	17/12/21	6419	22	Transportes Magocam	Manejo inadecuado	No procede ya que no concuerda horario de reporte con datos del sistema satelital.
0265-2021	17/12/21		05	Línea Guadalupe	Frecuencia	Se notifica a la Empresa mediante oficio UAU/026-2022 el día 05 de enero de 2022
0266-2021	17/12/21	5355	06	Transportes San José	Manejo inadecuado	Queja canalizada a la empresa mediante oficio SCT/DGTCM/22/2022 EL 05/01/2022
0267-2021	17/12/21	5143	01	Línea Saucito	Manejo inadecuado	correo electrónico mediante oficio SCT/DGTCM/28/2022.
0268-2021	17/12/21	9068	20	Línea Tequis	Negar Servicio	SCT/DGTCM/020/2022, se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/020/2022
0269-2021	17/12/21	5143	01	Línea Saucito	Maltrato del operador por utilizar tarjeta de prepago	correo electrónico mediante oficio SCT/DGTCM/28/2022.

0270-2021	17/12/21	6074	16	Centralización 2000	Mal estado de la unidad y falta de limpieza	SCT/DGTCM/021/2022, se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/021/2022
0271-2021	17/12/21	7027	21	TULSA	Negar Servicio	SE NOTIFICA A LA LINEA MEDIANTE CORREO OF. UAU029-2022 EL DIA 05 DE ENERO 2022.
0272-2021	17/12/21	89	27	Transportes Tangamanga	Mal estado de la unidad y falta de limpieza	Queja canalizada a la Empresa mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/22/2022
0273-2021	17/12/21	89	27	Transportes Tangamanga	Negar Servicio	Queja canalizada a la Empresa mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/22/2022