

Reporte de Quejas Capturadas
Información de Utilidad e Interés Público
Quejas Capturadas durante el periodo: 01-11-2021 al 30-11-2021
Unidad Administrativa: Dirección General de Transporte Colectivo Metropolitano
Numero de Quejas Capturadas: 97

Folio	Fecha	Eco.	Ruta	Línea	Suceso	Seguimiento
0120-2021	03/11/21	9040	20	Línea Tequis	Operador manejando muy feo y no baja a la gente donde se le timbra .	Se envió oficio SCT/DGTTCM/UAU/472/2021
0121-2021	03/11/21	6443	22	Transportes Magocam	Casi 30 minutos esperando la unidad y cuando pasa se detiene en la parada de otra ruta y no le dio el servicio.	Se envió oficio SCT/DGTTCM/UAU/473/2021
0122-2021	03/11/21			No Aplica	Las empresas de prepago le han negado la reposición de su tarjeta. Objetando el tipo de discapacidad que tiene.	Se canalizó la queja a ambas empresas de prepago, para su atención.Se le informa a la quejosa el día 03/nov/2021.
0123-2021	03/11/21	0000	21	TULSA	Llegó a la parada a las 6:30 am y pasó hasta las 6:50 am.	Se envió oficio SCT/DGTTCM/UAU/469/2021
0124-2021	04/11/21	6402	22	Transportes Magocam	Arrancaba la unidad antes de que bajarán totalmente, cuando ella iba a bajar estuvo a punto de tumbarla.	Se envió oficio SCT/DGTTCM/UAU/474/2021
0125-2021	04/11/21	5410	02 - Ext.	Servicio Integrado De Transporte	Unidad muy llena , el operador conduciendo muy mal.	Se envió oficio SCT/DGTTCM/UAU/475/2021
0126-2021	04/11/21	2003	04	Línea Tequis	La unidad tardó 40 minutos aproximadamente en pasar.	Se envió oficio SCT/DGTTCM/ UAU/476/2021
0127-2021	04/11/21	4337	19	Línea Guadalupe Siglo XXI	Unidad sin placa trasera y con exceso de humo.	Se envió oficio SCT/DGTTCM/UAU/477/2021
0128-2021	04/11/21	6513		Centralización Estrella	El camión se echó de reversa pegándole a su taxi y le causó daños.	Se envió oficio SCT/DGTTCM/UAU/478/2021
0129-2021	04/11/21	5070	01	Línea Saucito	Pasajeros sin cubrebocas y el operador no les dice nada.	Se envió oficio SCT/DGTTCM/UAU/479/2021
0130-2021	05/11/21	9058	15	Línea Tequis	Al llegar al Periférico les dijo: hasta aquí llego, pero siguió hasta la Aurrera del Fracc. La Virgen en la terminal.	De acuerdo a sistema satelital la unidad no trabajó eSe día.
0131-2021	05/11/21	9081		Línea Tequis	Corto ruta argumentando que iba a cubrir otro servicio.	No coinciden los datos de la queja con el sistema satelital

0132-2021	05/11/21	3158	10	Línea Soledad	Persona de la tercera edad, al preguntarle al operador cual es la tarjeta que acepta, éste se comporto grosero y diciéndole: que no sabe leer?.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/480/2021
0133-2021	08/11/21	84	27	Transportes Tangamanga	Operador iba manejando brusco en los topes paso sin precaución causando que usuaria se golpeará fuertemente en el codo izquierdo, además no tiene timbre la unidad.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/481/2021
0134-2021	08/11/21	3128	03	Línea Soledad	Le hizo la señal de parada y no se detuvo.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/482/2021
0135-2021	08/11/21	5513	13	Transportes El Solito	Ya van varias unidades que hacen la bajada sobre el carril central y no sobre la lateral esto es muy peligroso y si esta un paradero oficial.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/483/2021
0136-2021	08/11/21	7012	21	TULSA	El verificador de Cytibus no funciona y le dicen que suba por la puerta trasera.	Se canaliza a la empresa mediante correo electrónico
0137-2021	08/11/21	4301	16	Línea Guadalupe Siglo XXI	Persona con discapacidad timbra, y el operador no se detuvo hasta 3 cuadras más adelante.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/484/2021
0138-2021	08/11/21	0000	10	Perimetral Ruta 10	Pagó con un billete de 100 pesos y no le quiso regresar el cambio, diciéndole que no se lo ajustaba.	No procede por falta de datos, Se envió correo al quejoso
0139-2021	08/11/21	01	24	Sociedad Cooperativa 70 de Pozos	Duró 40 Minutos esperando la unidad en Olinda, esto sucede constantemente.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/489/2021
0140-2021	08/11/21	0000	24	Sociedad Cooperativa 70 de Pozos	La usuaria desea saber cual es la ruta de entrada y salida al Fracc. Olinda.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/487/2021
0141-2021	08/11/21	6034	23	Grupo Express	Usuaria le hizo la parada no se detiene, corre a la siguiente parada tampoco se detuvo.	Operador amonestado con acta SCT/DGCTM/141/2021 . Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/486/2021
0142-2021	09/11/21	49	28	Transportes Tangamanga	No le dió el servicio y el operador iba hablando por celular.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/490/2021
0143-2021	10/11/21	4127	19	Línea Guadalupe Siglo XXI	Solicito su bajada en la Alameda y la unidad se detuvo hasta Plaza España pasando el puente de Universidad.	Se canaliza a la línea mediante correo electrónico
0144-2021	10/11/21	4315	18	Línea Guadalupe Siglo XXI	El operador daba unos frenones muy feos, iba muy rápido. Muchas personas se quejaron pero no les hizo caso.	Se envió oficio SCT/DGTCM/ UAU/492/2021
0145-2021	10/11/21	002	30	Transportes Tangamanga	Le hizo la parada y el operador no se quiso parar.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/493/2021
0146-2021	10/11/21	1122	15	Línea Tequis	Tenía más de una hora esperando el camión y cuando pasó la unidad no se detuvo.	Se canaliza a la Línea mediante correo electrónico con oficio 510-2021 el 17/11/21.

0147-2021	11/11/21	1118	37	Línea Tequis	Persona débil visual al ir bajando el operador cerró la puerta y lo prensó a él y a su bastón de guía.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/491/2021
0148-2021	11/11/21	4352	08	Línea Guadalupe Siglo XXI	Usuaría se paró para anticipar su bajada y el operador en ese momento se detuvo y abrió la puerta, cuando le timbró en donde iba a bajar no se detuvo y la paso varias cuerdas.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/495/2021
0149-2021	11/11/21	6153	09	Centralización 2000	Del Hospital Central hacia el centro, se pasó el semáforo, brincó un camellón e iba presionando a los demás vehículos.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/494/2021
0150-2021	11/11/21	8002	17	Línea Guadalupe	Operador fumando marihuana, se pasó el semáforo de Coronel Romero y Salvador Nava.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/499/2021
0151-2021	11/11/21	5086 y 7007	21	Transporte Urbano Reyes Mora	No le dieron el servicio, los domingos el servicio es muy irregular.	Se enviaron oficios SCT/DGTCM/UAU/498/2021, SCT/DGTCM/UAU/497/2021
0152-2021	11/11/21	9057	02 - Int.	Línea Tequis	Operador fue grosero con persona discapacitada al pedirle el pasaje, usuaria interviene y el operador se pone sus auriculares y sigue como si nada.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/500/2021
0153-2021	12/11/21	004	24	Sociedad Cooperativa 70 de Pozos	El operador empezó a hablar por celular entrando al distribuidor Juárez.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/496/2021
0154-2021	12/11/21	NO APLICA	34	Transportes Tangamanga	Solicita reactivación de la ruta 34.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/501/2021
0155-2021	12/11/21	6036	24	Grupo Diamante	Subió con su niño en brazos y al bajar lo llevaba de la mano, el operador le cerró la puerta y casi lo prensa, el operador le dijo que es porque luego le cobran el pasaje.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/502/2021
0156-2021	12/11/21	6114	12	Grupo Express	Operador escuchando música con alto volumen desde la Alameda hasta Pozos.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/UAU/506/2021
0157-2021	16/11/21	5543	13	Transportes El Solito	Le hicieron la parada y no se detuvo por alcanzar el semáforo en verde.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/505-2021
0158-2021	16/11/21	0000	22	Transportes Magocam	No pasa la unidad desde las 7:55 am y ya son las 8:30 am.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/504/2021
0159-2021	16/11/21	6431 y 6428	22	Transportes Magocam	Operadores de la misma línea echando carrerita, esa ruta se tarda mucho en pasar.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/503/2021
0160-2021	16/11/21	3120	03	Línea Soledad	Se metió por calle que no son de su ruta por ganarle a otro urbano, además llevaba acompañante.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/507/2021

0161-2021	16/11/21	9039	15	Línea Tequis	Le timbró con tiempo y el operador la paso aproximadamente ocho cuadras.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/508/2021
0162-2021	17/11/21	6430 Y 6425	22	Transportes Magocam	Las dos unidades dejaron pasaje por ir echando carrerita.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/509/2021
0163-2021	17/11/21	0000	05	Línea Guadalupe	Le hizo la parada y se paró y la subió una cuadra más adelante	QI. La usuaria no dejó número económico y el número de teléfono que dejó ya camió.
0164-2021	17/11/21	9013	15	Línea Tequis	Le hizo la parada y no le dio el servicio.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/512/2021
0165-2021	17/11/21	117	24	Sociedad Cooperativa 70 de Pozos	El operador se bajó en una panadería y se tardó aproximadamente 10 minutos.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/511/2021
0166-2021	17/11/21	3120	03	Línea Soledad	Le hizo la parada y el operador le dijo que no iba, ya tenía 5 minutos de espera, a las 11:20 aún no pasaba ninguna unidad.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/514/2021
0167-2021	18/11/21	6199	09	Centralización 2000	La unidad muy sucia con tierra en los asientos y papeles tirados.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/513/2021
0168-2021	18/11/21	4319	07	Línea Guadalupe Siglo XXI	Le hizo la parada y no le dio el servicio más adelante si subió pasaje.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/515/2021
0169-2021	18/11/21	0000	29	Transportes Tangamanga	La usuaria solicita que esta ruta reanude el servicio como lo hacía antes de la pandemia .	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/516/2021
0170-2021	18/11/21	8017	14	Línea Guadalupe	Le hizo la parada y el operador, por alcanzar el semáforo en verde, no se detuvo para que ella subiera.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/517/2021
0171-2021	19/11/21	5351		Transportes San José	La quejosa circula en su vehículo particular, se detiene para ceder el paso a un peatón, el camión urbano se le pega por la parte de atrás y empezó a presionarla, posteriormente la insultó.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/518/2021
0172-2021	19/11/21	5070	01	Línea Saucito	Sra. De la tercera edad le preguntó al operador si pasaba por un lugar y el operador grosero le contestó: ¿pues que no sabe leer?	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/519/2021
0173-2021	19/11/21	9030	02 - Int.	Línea Tequis	Al bajar le avisó a la operadora porque ella usa bastón y la operadora le dijo que no debería de subirse a ese tipo de unidades y que se apurara a bajar.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/520/2021
0174-2021	22/11/21	8105	10	Línea Guadalupe	El operador se desvió totalmente de ruta	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/545/2021
0175-2021	22/11/21	7030	21	TULSA	Le hizo la parada y le negó el servicio.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/521/2021
0176-2021	22/11/21	7021	21	TULSA	Le hizo la parada y no le dio el servicio.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/522/2021

0177-2021	22/11/21	6116	23	Grupo Express	Le timbró para bajar y la paso varias cuadras.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/523/2021
0178-2021	22/11/21	6519	10	Centralización Estrella	El operador con acompañante femenino y manejando lento.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/524/2021
0179-2021	22/11/21	2001	04	Línea Tequis	Operador grosero le dijo que subiera rápido y casi la tumba iba frenando muy feo.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/525/2021
0180-2021	22/11/21	5127	01	Línea Saucito	Le hizo la parada y el operador le hizo la señal que se pararía más adelante pero ya no pudo alcanzarlo.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/526/2021
0181-2021	23/11/21	0000	08	Línea Guadalupe Siglo XXI	Los operadores no quieren entrar hasta Chapultepec.	Queja improcedente por falta de datos.
0182-2021	24/11/21	6010		Linea Soledad	Le hizo la parada y no se detuvo, como no alcanzó a pasar el semáforo lo alcanzó y le tocó en la puerta pero no le abrió y lo ingnoró.	Ql. Se envió correo para corroborar los datos, pero el usuario no contestó.
0183-2021	24/11/21	6047	09	Centralización 2000	Le hicieron la parada y se detuvo cuando el semáforo estaba en rojo pero no les dió el servicio, arrancó aún con semáforo en rojo.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/527/2021
0184-2021	24/11/21		27	Transportes Tangamanga	Los camiones de la ruta 27 tardan mucho en pasar y no quieren dar el servicio.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/547/2021
0185-2021	24/11/21	1532	25	Movilidad Urbana Potosina	Al subirse le preguntó que si llegaba a Portezuelos, al llegar a Planta del Carmen operador ya no quería ir hasta Portezuelos, finalmente si llegó.	Se envió oficio SCT/DGTCM/ UAU/ 548/2021
0186-2021	24/11/21	49	28	Transportes Tangamanga	Le hizo la parada y no le dio el servicio.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/529/2021
0187-2021	24/11/21	6010	09	Centralización 2000	Unidad circulando por Cto. Int. De la Alameda, la usuaria al ir bajando arrancó la unidad y la tumbó.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/530/2021
0188-2021	24/11/21	0000	29	Transportes Tangamanga	Solicita que nuevamente preste el servicio la ruta 29 ya que en Enero acudiré a clases presenciales.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/528/2021
0189-2021	24/11/21	9070	20	Línea Tequis	Operador se le cerró a automovilista, le insulto con el claxon y verbalmente también.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/531/2021
0190-2021	24/11/21	6434	22	Transportes Magocam	El operador arrancó cuando el estaba descendiendo de la unidad y lo puso en riesgo de caerse.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/532/2021
0191-2021	24/11/21	6416	22	Transportes Magocam	La usuaria iba de pie en el camión, el operador frenó brusco ocasionando que se pegara en el codo con el tubo del pasamanos.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/ 533/2021
0192-2021	24/11/21	1119	20	Línea Tequis	El operador manejando a exceso de velocidad, se molestó porque la usuaria le reclamó.	Queja improcedente, no coinciden los datos con el satelital y teléfono no existe.

0193-2021	25/11/21	3109		Línea Soledad	Unidad aventando mucho humo.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/534/2021
0194-2021	25/11/21	0000	23	Grupo Express	La ruta 23 Himalaya presta un servicio deficiente no quieren levantar pasaje.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/535/2021
0195-2021	25/11/21	3136	03	Línea Soledad	El operador casi choca con una camioneta poco antes de llegar a su terminal, además llevaba un menor en el estribo y llevaba las puertas abiertas.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/536/2021
0196-2021	25/11/21	3100	03	Línea Soledad	Unidad circulando con luces exteriores e interiores apagadas, no se pueden ver los letreros de la ruta, música a todo volumen , lleva acompañante femenina.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/549/2021
0197-2021	25/11/21	9074	20	Línea Tequis	Le hizo la parada y no se detuvo. Esta ruta tarda 40 o 50 minutos en pasar .	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/537/2021
0198-2021	25/11/21	9014	02 - Int.	Línea Tequis	Operador hablando por celular todo el trayecto y es grosero.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/539/2021
0199-2021	25/11/21	5198	01	Línea Saucito	Le timbró con tiempo una cuadra antes de llegar a la parada y la ignoró pasandose 5 cuabras	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/541/2021
0200-2021	25/11/21	8006	05	Línea Guadalupe	Les negó el servicio a varias personas, le tocaron en la puerta y no les abrió.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/540/2021
0201-2021	25/11/21	5178	01	Línea Saucito	Operador haciendo uso del celular y conduciendo.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/550/2021.
0202-2021	25/11/21	6136	23	Grupo Express	Usuaría manifiesta que la iba siguiendo un sujeto y ella le pidió al operador que la subiera y éste no le hizo caso.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/542/2021
0203-2021	26/11/21	5349	06	Transportes San José	Operador conduciendo bruscamente ocasionó que usuaria se callera de rodilla por auxiliar a una persona de la tercera edad.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/538/2021.
0204-2021	26/11/21	5514	13	Transportes El Solito	Usuaría le hizo la parada y el operador no se detuvo. Iba con destino al centro.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/552/2021
0205-2021	29/11/21	9049		Línea Tequis	El operador para evitar el tráfico se metió en sentido contrario en Glorieta de Carr. Guadalajara	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/543/2021
0206-2021	29/11/21	9039	20	Línea Tequis	El operador no se detuvo la hizo correr para alcanzarlo.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/553/2021
0207-2021	29/11/21	4302	19	Línea Guadalupe Siglo XXI	No le dió el servicio,el usuario usa bastón y ya tenía 15 minutos esperándolo tardan 20 minutos en pasar.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/544/2021
0208-2021	29/11/21	8086	05	Línea Guadalupe	No le dió el servicio y se pasó en rojo el semáforo, no es justo estas unidades tardan hasta 40 minutos en pasar.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/546/2021

0209-2021	29/11/21	6306	12	Grupo Express	Operador le pegó a su automóvil y se comporto grosero y prepotente con la afectada.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/ 554/2021
0210-2021	30/11/21	0000		Línea Soledad	Ruta la Constancia que va hacia el Portón de San Carlos no ha pasado.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/551/2021
0211-2021	30/11/21	4377	07	Línea Guadalupe Siglo XXI	Unidad muy sucia en general todas las unidades de esta ruta las traen muy sucias.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/556/2021
0212-2021	30/11/21	6510	18	Centralización Estrella	Paga con tarjeta, el validador no funcionó. Reporta que las medidas sanitarias no se están respetando en el transporte urbano.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/555/2021
0213-2021	30/11/21	1509	25	Movilidad Urbana Potosina	No le funciona el validador de Cytibus y le cobró el pasaje normal 10 pesos.	Queja canalizada a la empresa mediante oficio SCT/DGTCM/558/2021
0214-2021	30/11/21	8057	14	Línea Guadalupe	Cada vez que se sube a esa unidad el operador le agarra la mano, esto no es la primera vez.	Se canaliza a la Línea mediante correo electrónico. Oficio SCT/DGTCM/558/2021
0215-2021	30/11/21	6511	18	Centralización Estrella	Iba hacia el centro. El operador va dormitando parece estar drogado.	Se canaliza a la empresa mediante oficio SCT/DGTCM/560/2021.El número de teléfono de la quejosa no existe.
0216-2021	30/11/21	6039	09	Centralización 2000	Operador manejando muy imprudentemente y a exceso de velocidad. Cuando le timbró para bajar lo paso dos cuadras.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/557/2021