

**Secretaría de Comunicaciones y Transportes**  
**Dirección General de Transporte Colectivo Metropolitano**  
**Resumen de Quejas por Línea**  
**Periodo: 01-03-2024 al 31-03-2024**  
**Total de quejas por línea: 82**

CONSECUTIVO	FECHA DEL SUCESO	DESCRIPCION DEL SUCESO	MOTIVO
1	01/03/2024	El operador paso una piedra sin precaución y la quejosa junto con su niña se cayeron del asiento sufriendo golpes.	MANEJO INADECUADO Y LESIONES A BORDO
2	04/03/2024	El camión ya iba muy lleno y a la altura de la Av. México les dijo que se hicieran para atrás porque sino iban a llegar más tarde todos y si lo cumplió bajó la velocidad.	SOBRECUPO Y HACER TIEMPO INDEBIDAMENTE
3	02/03/2024	El operador no le permitió pasar su tarjeta urban pass que le otorgaron de forma gratuita comportándose grosero con el quejoso.	MALTRATO A USUARIO
4	23/02/2024	Al abordar la unidad ya iba llena la quejosa quedó en el estribo y el operador la presionó con la puerta.	MANEJO INADECUADO
5	04/03/2024	Le hizo la señal de parada y por pasarse el verde del semáforo se fue regalándole el semá.	NEGAR SERVICIO
6	02/03/2024	Subió en Mariano Otero y Zapata y llegando enfrente al edificio de seguridad les dijo que se bajaran que él hasta ahí había terminado su ruta.	NO RESPETAR RUTA
7	22/02/2024	El operador le aventó la unidad al quejoso que iba en su coche particular.	NO RESPETAR SEÑALES DE TRANSITO
8	25/02/2024	Le hice parada y no me abrió la puerta, y si me vió porque la puerta de atrás la abrió y bajó pasaje.	NEGAR SERVICIO
9	05/03/2024	Le hicieron la señal de parada si llevaba espacio, le tocaron la puerta y con el claxon les dijo groserías.	NEGAR SERVICIO
10	25/02/2024	El operador trae a un menor cobrando el pasaje de 12 pesos, ella le pagó con 20 pesos y el operador le regresó 8.	MALTRATO A USUARIO
11	26/02/2024	El operador no salió a la hora que debe de salir dejando a la gente esperando una hora, el chofer esta dentro del camión escuchando música sentado, llegó el supervisor y todavía se ponen a platicar.	HACER TIEMPO INDEBIDAMENTE
12	27/02/2024	Es la segunda ocasión que no me acepta pagar con la tarjeta de Mi Pase en el verificador de cytibus, ya que menciona el operador que esos cobros no se los valen a él.	PROBLEMAS POR PAGAR CON TARJETA DE PREPAGO
13	N/I	No me sube porque pago con tarjeta de prepago ya van 2 ocasiones que hace lo mismo, me detecta y no deja que me suba, a las demás personas les hace lo mismo y me cobra de más.	PROBLEMAS POR PAGAR CON TARJETA DE PREPAGO
14	28/02/2024	El chofer manejando bruscamente, traía un claxon muy escandaloso iba pitando a cada rato, subió pasaje por la puerta trasera, música a todo volumen.	MANEJO INADECUADO
15	28/02/2024	El quejoso y otro compañero le hicieron la parada y el operador no se detuvo iba a gran velocidad, adelantó otra unidad y tampoco se detuvo.	NEGAR SERVICIO
16	29/02/2024	2 Unidades subieron por el puente de Muñoz dejando el pasaje esperando en la parada oficial.	NO RESPETAR RUTA
17	29/02/2024	Traía música con alto volumen, la quejosa le pidió que le bajará y le contestó por 11.50 no le voy a bajar si quiere bajese usted y detuvo la unidad, posteriormente pedí bajar y se pasó de la parada, me gritó que si quería lo reportara con el presidente, no traía gafete.	NO RESPETAR PARADA MUSICA CON ALTO VOLUMEN Y MALTRATO AL USUARIO
18	04/03/2024	La quejosa iba bajando de la unidad cuando el operador arrancó cerrando las puertas y la presionó.	MANEJO INADECUADO
19	04/03/2024	Subió y le solicité al chofer orientación para pasar mi tarjeta de transporte gratuito, me dijo que no sabía ni de que tarjeta era ni el lector, se la mostré y le pagué en efectivo, cuando ya iba a sentarme vi un lector de cytibus me dirigi al chofer y le dije mi tarjeta se pasa en este pero no lo había visto y me dijo que no. Se subió a todos los puentes hasta llegar a el puente Pemex frente al ISSSTE, iba muy fuerte y los bajó en la lateral en medio del tráfico o sea no se orilló.	PROBLEMAS POR PAGAR CON TARJETA DE PREPAGO
20	06/03/2024		NO RESPETAR ITINERARIO
21	06/03/2024	Trae placa que dice Portezuelo, llevaba audifonos puestos, una señora de la tercera edad le timbró para bajar a la altura de Foresta y no se detuvo se fue hasta casi llegando al Periférico	NO RESPETAR PARADA
22	06/03/2024	La ruta 2 Pasó hasta la 13:30 hrs, ya iba muy lleno de hecho pagaron y subió por la puerta de atrás, la semana pasada un día igual se estuvo esperando 12.50 y paso a las 13:30, normalmente pasaba 13.5.	FRECUENCIA
23	05/03/2024	Lo espero de las 9:10 y pasó hasta las 10:45. El día de hoy lo esperó desde las 12:38 y pasó hasta las 13:30, normalmente pasaba 12:45 ya tienen mucho que cortan ruta y no respetan los horarios.	FRECUENCIA
24	06/03/2024	Ruta 18 Puerta Real, reporta que ya no esta pasando tiene aproximadamente 15 días	FRECUENCIA
25	TODOS LOS DIAS	Campaña y ruta 24 Olinda, hacen parada frente a su domicilio, solicita que SCT revise las paradas y coloque paraderos oficiales.	UBICACION DE PARADERO
26	01/03/2024	La unidad estaba subiendo pasaje en su paradero, ella se detuvo detrás de la unidad ya que los usuarios estaban pasando el otro carril, entonces al terminar de pasar los usuarios ella lo rebasó, el operador se molestó y la empezó a hostigar con el claxon y los frenos de aire presionándola para que avanzara más rápido.	MANEJO INADECUADO
27	01/03/2024	Corto ruta, circulaba por Muñoz dio vuelta a calle Carlos V y después hacia Revna Victoria y Hernán Cortez.	NO RESPETAR RUTA
28	27/02/2024	No levantó pasaje en Muñoz puente peatonal Carlos V, rumbo al Dorado.	NEGAR SERVICIO
29	05/03/2024	El operador maneja brusco, frena muy fuerte, rebasa unidades sin precaución, casi tumba a los pasajeros cada vez que frena ,no porta gafete.	MANEJO INADECUADO
30	02/03/2024	No dio el servicio en Av. Pintores y Tenería rumbo al centro a 2 personas.	NEGAR SERVICIO
31	04/03/2024	Se le hizo la parada y no se detuvo incluso circulaba por el carril izquierdo.En estos días y a esas horas cada vez se tardan más las unidades hasta 30 minutos de ruta 9.	NEGAR SERVICIO
32	06/03/2024	Bajó a una persona en doble fila en el puente peatonal de Muñoz y Rey Carlos V.	PONER EN RIESGO
33	06/03/2024	Le hicieron la señal de parada y no se detuvo, y tuvieron que esperar otra unidad 45 minutos. El mismo día misma unidad se tardó de las 12:45 y pasó a las 13:30 y cuando llegó se detuvo delante de la parada todos corrieron a subirse y unos subieron por adelante y otros por la puerta de atrás. Anteriormente pasaba la ruta 18 que van a la Alameda y ya no están pasando ya tiene varias semanas, con frecuencia se van peleando por el pasaje.	FRECUENCIA
34	08/03/2024	Rumbo Alameda a Himno Nacional, hoy lo espero desde las 8:15 y pasó hasta las 8:45	FRECUENCIA
35	07/03/2024	A todos los subió por la puerta de atrás la quejosa le dio vuelta a la pasarela, el operador entre dientes le iba diciendo de groserías todo el trayecto, y al bajarse con el claxon le estaba rayando la madre, traía las cámaras tapadas.	SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA
36	07/03/2024	El operador se molestó porque pagó con su tarjeta de prepago y arrancó bruscamente y la tumbó ella es adulta mayor y quedó atravesada en los asientos.	PROBLEMAS POR PAGO CON TARJETA DE PREPAGO

		Cambió la ruta después del tecnológico se metió como si fuera ruta Silos y su lettero decía 13 Gálvez posteriormente se incorporó a Gálvez y como había mucho tráfico se metió por la calle Camino a Ejido de la libertad y en la intersección con el periférico se puso el semáforo en rojo cuando da las vueltas lo hace sin frenar y las personas que van paradas casi se caen.	MANEJO INADECUADO
37	12/03/2024		
38	28/12/2023	El operador quiso rebasar del lado izquierdo, y se impactó con vehículo particular del lado de atrás izquierdo impactando también del lado derecho frontal	HECHO DE TRANSITO
39	12/03/2024	El urbano le tumbó el espejo izquierdo a su vehículo estando estacionado como ahorita están en obra en la calle que normalmente circula se puso a fuerza por Lanzagorta y esa calle es muy angosta además de que iba en contra.	ACCIDENTE DE TRANSITO
40	11/03/2024	Una usuaria de la tercera edad de iba descendiendo de la unidad cuando ésta arrancó provocando que cayera al piso de espaldas pegándose en la cabeza, el operador se acercó para ayudarla.	LESIONES
41	13/03/2024	Pasó su tarjeta gratuita 2 veces y no la aceptó el validador, enseguida pasó la otra de prepago que él ya había adquirido y sí la aceptó.	PROBLEMAS CON TARIETA DE PREPAGO GRATIS
42	07/03/2024	La mayoría de camiones urbanos ruta 24 La Pila Sendero, se pasan las paradas oficiales sin recoger a nadie, dejando sin servicio a los usuarios.	UBICACIÓN DE TERMINAL
43	13/03/2024	Cuando se iba recorriendo para bajarse frenó bruscamente el camión y se cayó de sentón hacia atrás y quedó acostada y no se podía parar.	LESIONES A BORDO
44	07/03/2024	Estoy embarazada y estaba bajando del auto, el camionero lanzó el camión sobre la puerta del auto, de inmediato se arrancó también casi atropella a una señora de edad avanzada.	MANEJO INADECUADO
45	14/03/2024	Subió con su esposo y su hijo menor de 3 años, pasa ella primero y luego su esposo quien pasa al niño caminando al ver esto el operador y su acompañante femenina de manera agresiva le dicen que le debe pagar el pasaje del niño porque se lo marca el sensor.	LLEVAR ACOMPAÑANTE
46	07/03/2024	Le hizo la señal de parada, no se paró el quejoso le gritó y fue como se detuvo.	MANEJO INADECUADO
47	07/03/2024	El operador es un café, por ganar el paso en Av. Salk y Av. Salvador Nava le aventó el camión a otro y no conforme a lo que hizo va echando bronca en todo el camino con los demás carros y camiones, siempre es lo mismo con los choferes siempre se van aventando los camiones.	MANEJO INADECUADO
48	09/03/2024	Operador con sonido, maneja mal, el quejoso quiso pagar con tarjeta y le dijo que el aparato no le reconocía ese tipo de tarjetas.	PROBLEMAS CON TARIETA DE PREPAGO
49	08/03/2024	El operador salió 20 minutos después	HACER TIEMPO INDEBIDAMENTE
50	07/03/2024	El transporte no pasó por la ruta normal y no se detuvo en la Alameda se pasa a pesar de hacerle la señal de parada	NEGAR SERVICIO Y NO RESPETAR RUTA
51	07/03/2024	El usuario pagó con 12 pesos y el operador le aventó el cambio.	COBRO INDEBIDO
52	21/03/2024	CARRILLOEDUSAIGMAIL.COM	CAMIONES QUE NO HACEN PARADAS OFICIALES
53	13/03/2024	Se paró para timbrar cuando en eso el operador aceleró y enseguida se frenó de golpe ocasionando que la quejosa se fuera corriendo hacia la parte trasera pegándose en las rodillas y sufriendo fractura de la epifisis inferior del cubito y del radio, la quejosa comenta que el operador llevaba celular y audífonos puestos al momento del incidente.	LESIONES A BORDO
54	13/03/2024	Todo el trayecto iba bien pero al pasar la glorieta se fue todo derecho Av. Universidad y ya no dio vuelta para luego circular por Manuel J. Othón.	NO RESPETAR RUTA
55	14/03/2024	En espera del verde del semáforo el operador empezó a golpear mi vehículo en varias ocasiones como media cuadra ocasionándole daños en la fascia y las calaveras.	HECHO DE TRANSITO
56	14/03/2024	Llegó a la parada 20 a las 21, y a las 21:30 no había pasado ninguno, lo mismo paso el miércoles.	FRECUENCIA
57	14/03/2024	Timbró para bajar, el quejoso si alcanzó a bajar pero su hijo de 11 años no, debido a que el operador arrancó cuando este iba bajando entonces el menor se aventó y cayó al pavimento.	PONER EN RIESGO A USUARIO
58	11/03/2024	Dio vuelta bruscamente ocasionando que la quejosa se cayera al piso golpeándose la mandíbula y la cabeza con el filo de los asientos.	LESIONES A BORDO
59	15/03/2024	Circulaba por la 99 para incorporarse a Periférico Oriente pero en vez de venirse a periférico se metió de la 99 hacia el puente que están arreglando que es del periférico oriente, debido a esto la quejosa tuvo que bajarse repentinamente en medio del tráfico.	NO RESPETAR RUTA
60	09/03/2024	Abordó el quejoso llevaba cargada a una niña de 4 años, el operador le cobró el pasaje.	COBRO INDEBIDO
61	12/03/2024	El operador venía manejando en forma brusca rebasando vehículos.	EXCESO DE VELOCIDAD
62	12/03/2024	La unidad arrancó cuando apenas y alcanzó a subir pero se golpeó con un poste la espalda, el operador en forma grosera amenazó con bajarlo de la unidad y lo iba ostigando con la mirada, hasta que bajó el quejoso.	MANEJO INADECUADO
63	16/03/2024	El operador se molestó porque el quejoso pagó el pasaje de su hijo menor con tarjeta de crédito.	PROBLEMAS POR PAGO CON TARIETA DE PREPAGO
64	20/03/2024	Al subir le estoy pagando y el operador no hacía caso cuando volteo me dice ya me vas a pagar porque ya tienes rato; ya le pago y todo el trayecto iba como molesto con todos los usuarios, al timbrar para bajar ya iba en el tercer escalón cuando cerró la puerta presionando el brazo le gritó para que abriera y si la abrió pero enseguida la volvió a cerrar, de manera que tiene molestia en el brazo y el hombro por lo que solicita atención médica.	LESIONES A BORDO
65	19/03/2024	Dio vuelta en B. Anaya adelante del rastro subiéndose al camellón y una señora casi se cae manejaba muy feo, cortó ruta porque había mucho tráfico	NO RESPETAR RUTA
66	20/03/2024	Los camiones no pasan por la lateral se van por la carretera o carril siempre hacen lo mismo y la quejosa llega tarde para tomar el transporte que la lleva a su trabajo y tiene que tomar taxi hasta periférico norte.	NO RESPETAR RUTA
67	19/03/2024	El transporte no pasó por la ruta normal y no se detiene en la Alameda se pasa a pesar de hacerle la señal de parada.	NEGAR SERVICIO Y NO RESPETAR RUTA
68	20/03/2024	El quejoso estaba junto con 4 personas más cuando pasó el operador se le hizo la señal de parada y los ignoró, cabe hacer mención que una de las personas traía muletas y las demás eran de la tercera edad.	NEGAR SERVICIO
69	21/03/2024	Ruta 24 GM. Llegó el camión a las 10:30 y bajaron 4 personas y cuando iban a subir les dijo que se iba a acomodar pero se arrancó y se fue	NEGAR SERVICIO
70	21/03/2024	Estaban el verde del semáforo. El camión estaba al lado derecho cerrándose y casi se llevaba el espejo del coche de la quejosa, claramente no cabía.	MANEJO INADECUADO
71	20/03/2024	A pesar de encontrarme en una parada de camión establecida el conductor fingió e ignoró mi parada lo cual no es posible ya que en este lugar es el ascenso y descenso de muchas personas.	NEGAR SERVICIO
72	TODOS LOS DIAS	Es urgente más transporte para el circuito de la ruta 28 (Ma. Cecilia) es frustrante que a toda hora el camión este demasiado lleno, y mucho gente queda varada en las paradas por mucho tiempo y más en las horas pico.	FRECUENCIA
73	22/03/2024	El operador modificó la ruta en B. Anaya dando vuelta hacia Luis Mendizabal en vez de irse derecho, el quejoso dice que le hizo la observación 2 veces al operador respecto a que estaba cambiando de ruta y éste lo ignoró porque llevaba manos libres hablando por teléfono.	NO RESPETAR RUTA
74	22/03/2024	Le hizo la señal de parada y no se detuvo la ignoró.	NEGAR SERVICIO
75	TODOS LOS DIAS	Las unidades pasan super retiradas se tardan entre 25 y 30 minutos, ya sea ruta 20, 36, 37, u 15.	FRECUENCIA

76	23/03/2024	Su hijo menor de edad toma el camión para ir a dejar a su novio a la Alameda en otras ocasiones se regresa en la misma unidad, pero esta vez el operador le dijo que se bajará porque ya se iba a descansar a su casa, iban otras 2 personas pero únicamente bajó a su hijo (gey), ya cuando se bajó abrió la puerta y subió más pasaje.	NEGAR SERVICIO
77	14/03/2024	El operador no pasó a la hora que le correspondía que era a las 13 y 17 hrs. Por El Huizache.	FRECUENCIA
78	13/03/2024	El operador no pasó a las 11 de la mañana y 15 hrs.	FRECUENCIA
79	21/03/2024	Abordó la unidad en plaza San Luis Sierra Vista bajó en plaza Tangamanga, en esta ruta el operador venia a exceso de velocidad y manejando en forma imprudencial.	MANEJO INADECUADO
80	22/03/2024	Le pregunté al operador que si se iba por Av. Coral y contesto muy mal y luego agregó parece que no sabe, a un muchacho le dice "súbase", va de mal genio si no le gusta su trabajo se debería quedar en su casa, se le hizo la parada y no bajó frente a la carnicería Guadalupeana.	NO RESPETAR PARADA
81	22/03/2024	Estaba en la parada y cuando pasó no le dió el servicio y casi la avienta con la unidad.	NEGAR SERVICIO
82	22/03/2024	Hizo la parada 10 metros más adelante por lo que corrí para alcanzar a subir, paso mi tarjeta de discapacidad y él arranca sin darme tiempo de sujetarme bien y frena a los pocos segundos dejándome en el piso, fueron usuarias las que me ayudaron.	MANEJO INADECUADO





