

Secretaría de Comunicaciones y Transportes

Dirección General de Transporte Colectivo Metropolitano

Total de Quejas 32

Periodo: 01-12-2025 al 31-12-2025

FOLIO	FECHA	DESCRIPCION DEL SUCESO	MOTIVO	ORGANIZACION	SEGUIMIENTO
DGTCM/75/01/2025	01/12/2025	DESDE QUE INGRESA A UNIDAD EL MUCHACHO SE COMPORTÓ MUY GROSERO Y EN HIMNO NACIONAL SE PARÓ EN UNA CASA Y EMPEZÓ A SONAR EL CLAXON, ESTUVIMOS ESPERANDO COMO 10 MINUTOS Y ES POR QUE ESTABA ESPERANDO EL CHOFER A UNA SEÑORITA Y NOS DIJO QUE SI NO NOS GUSTABA NOS REGRESABA EL DINERO Y SE BAJARAN.	HACER TIEMPO INDEBIDAMENTE	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA IMPROCEDENTE LA UNIDAD ESTA EN EL TALLER-CERRADA
DGTCM/858/12/2025	02/12/2025	VENIA EN EL TRANSPORTE A TRAER A MI HIJO A LA SECUNDARIA, APENAS ESTABA BAJANDO CUANDO EL CONDUCTOR ACELERO BRUSCAMENTE, LO QUE PROVOCO QUE MI HIJO CAYERA, PARECE QUE LLEVABA MUCHA PRISA.	MANEJO INADECUADO	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.	SE AMONESTA CON ACTA SCT/DGTCM/413/2025 DEL 09 DICIEMBRE 25
DGTCM/866/12/2025	02/12/2025	AL LLEGAR A LA ALAMEDA EL CHOFER COMENZO A AGREDIR VERBÁLMENTE A LAS UNIDADES DE REDMETRO QUE SE ENCONTRABAN DETENIDAS ESPERANDO TURNO. UTILIZANDO EL CLAXON Y FRENO DE MANERA AGRESIVA. IMPRUDENTE, A LAS 19:49 SE DISTRAJO CON EL CELULAR Y TUVO QUE PISAR REPENTINAMENTE POR QUE LA UNIDAD AVANZO UNOS METROS POR DESCUIDO. A LAS 19:53 DESPUES DE UN SEMAFORO SUBIO LA UNIDAD A LA BANQUETA O IR DISTRAIDO CON EL CELULAR.	HABLAR POR TELÉFONO CELULAR EN SERVICIO	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/865/12/2025	02/12/2025	EL CHOFER NEGO EL SERVICIO A DOS ADULTOS MAYORES, UNO CON DISCAPACIDAD EN UNA PIerna, EL CHOFER DIJO QUE IBA TARDE Y LA SEÑORA LE DIJO QUE ESPERARA A SU ESPOSO Y EL CHOFER DIJO QUE NO QUE HASTA LA OTRA VUELTA LOS LLEVABA.	MALTRATO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/868/12/2025	02/12/2025	PAGUE CON UN BILLETE DE \$200 Y EL CHOFER ME LO RECHAZO QUE NO TENIA CAMBIO Y COMENZO A DISCUTIR CONMIGO, HUMILLANDOME ANTE LOS DEMAS PASAJEROS ME LEVANTO LA VOZ, POR ULTIMO ME COBRO Y SIGUIO DISCUTIENDO CONMIGO	MALTRATO	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/857/12/2025	02/12/2025	SE NEGÓ A LEVANTAR A DOS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD ARGUMENTANDO YA ES MUY TARDE. UNA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES YA ESTABA SUBIENDO AL CAMIÓN, INCLUSO ESTABA DANDO EL PASO PARA ABORDAR, CUANDO EL CHOFER CERRO LA PUERTA Y ACELERO.	MANEJO INADECUADO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA IMPROCEDENTE POR FALTA DE DATOS DEL SATELITAL
DGTCM/864/12/2025	03/12/2025	QUIERO REPORTAR AL CHOFER POR RESTRINGIR EL ABORDAJE, LENGUAJE OFENSIVO A LOS PASAJEROS, MANEJA DE MANERA TEMERARIA, ES MUY GROSERO	MALTRATO	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/867/12/2025	03/12/2025	LA UNIDAD CUENTA CON UN LECTOR DE URBAN PASS, SIN EMBARGO NO PASA NINGUNA TARJETA VERDE DE MI PASE	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	LÍNEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/871/12/2025	05/12/2025	HACE UN MES A LAS 12:20 LE HICE LA PARADA Y SE DETUVO MAS ADELANTE Y LE PREGUNTE QUE POR QUE NO SE HABIA DETENIDO Y ME DIJO AHI NO ES PARADA SEÑORA, Y LE PAGUE Y ME AVENTO EL CAMBIO Y DISCUTIMOS Y EL 5 DE DICIEMBRE LE HICE LA PARADA Y NO SE DETUVO.	MANEJO INADECUADO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/872/12/2025	05/12/2025	EL LECTOR DE TARJETAS URBAN PASS NO ESTABA ENCENDIDO, POR LA MAÑANA UTILICE MI TARjeta Y AUN TENIA SALDO, AL SALIR DEL COBACH LA VOLVI A USAR Y FUNCIONO CON NORMALIDAD. SIN EMBARGO ESTE CHOFER ME HIZO PAGAR EL PASAJE COMPLETO	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/869/12/2025	07/12/2025	ESTABA EN LA PARADA Y EL CHOFER NO ME PERMITIO ABORDAR A PESAR DE QUE SI ME VIO. EN CAMBIO PERMITIO QUE UNA SEÑORA SUBIERA EN UN LUGAR QUE NO ES PARADA, MIENTRAS QUE A MI ME DEJO ESPERANDO EN EL PUNTO CORRESPONDIENTE	NEGAR SERVICIO	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO REYES MORA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/862/12/2025	07/12/2025	TODA LA AV. NEREO RDZ. BARRAGAN IBA CONDUCIENDO MUY FUERTE DE HECHO YA CASI TODOS LOS OPERADORES DE ESA RUTA MANEJAN MUY HORRIBLE, LA QUEJOSA SE BAJO ANTES DE LLEGAR A SU DESTINO PUES TEMIA POR SU SEGURIDAD.	MANEJO INADECUADO	TRANSPORTES URBANOS Y SUBURBANOS TANGAMANGA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/870/12/2025	08/12/2025	AL MOMENTO DE LLEGAR A LA UNIDAD PARA ABORDAR EL CHOFER COMENZO A AVANZAR Y LE HICIMOS SEÑAS Y SIGUIO AVANZANDO, CAMINAMOS A LA SIGUIENTE PARADA Y VOLVIO A AVANZAR Y YA HEMOS ECHO VARIOS REPORTES DE ESTE CHOFER	NEGAR SERVICIO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/855/12/2025	08/12/2025	AVENTO LA UNIDAD A LOS TRABAJADORES QUE ANDAN HACIENDO OBRA A ESA ALTURA SOBRE LA CARPETA ASFALTICA Y SE LLEVO 2 CONOS DE SEGURIDAD VIAL CON LAS LLANTAS TRASERAS.	MANEJO INADECUADO	SOCIEDAD COOPERATIVA NÚMERO SETENTA S.C.L POZOS	SE SANCIÓN A AL OPERADOR Y LA REPOSICION DE 2 CONOS

DGTCM/861/12/2025	09/12/2025	TRAIA SU TARJETA CON 11 PESOS AL PASARLA SE PUSO EN VERDE PERO EL OPERADOR LE DIJO QUE EL NO HABIA VISTO A UNOS ESTUDIANTES LOS IBA REGAÑANDO PORQUE IBAN CERCA DE LA PUERTA DE DESCENSO, ELLA PAGO FINALMENTE CON SU TARJETA DE PREPAGO CYTIBUS.	FELICITACIONES, ACLARACIONES	SUGERENCIAS, ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/873/12/2025	09/12/2025	QUIERO REPORTAR A ESTE CONDUCTOR POR EXCESO DE VELOCIDAD NO RESPETO LAS PARADAS Y NO DEJO A LOS PASAJEROS EN SU DESTINO, FUE GROSERO Y ABRIÓ LAS PUERTAS PARA QUE BAJARAN EN EL SEMAFORO DEL DISTRIBUIDOR JUAREZ EN LA CARR. 57 PARA INCORPORARSE A LA GLORIETA	EXCESO DE VELOCIDAD	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA IMPROCEDENTE POR FALTA DE DATOS
DGTCM/879/12/2025	12/12/2025	REPORTE RESPECTO A LA CONDUCTA DEL OPERADOR, DURANTE EL TRAYECTO EL OPERADOR ESTUVO HABLANDO CASI TODO EL TIEMPO POR TELEFONO CON UNA PERSONA LLAMADA FERNANDA.	HABLAR POR TELÉFONO CELULAR EN SERVICIO	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/877/12/2025	12/12/2025	ERAMOS APROXIMADAMENTE OCHO Y DIEZ PERSONAS EN LA PARADA, LE HICIMOS LA SEÑAL AL CAMION PERO NO SE DETUVO EL SIGUIENTE CAMION TARDO OCHO MINUTOS EN LLEGAR ES DECIR NO VENIAN JUNTOS COMO OCURRE A VECES Y DE MAS EL CAMION QUE NO SE DETUVO SE VEIA VACIO.	NO RESPETAR PARADA	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/876/12/2025	12/12/2025	IBA A BORDO DEL CAMION CUANDO EL OPERADOR SE DETUVO EN UN LUGAR QUE NO CORRESPONDE A PARADA AUTORIZADA PARANDOSE FRENTE A UN BAR OBSTRUYENDO LA VIA DE CIRCULACION Y CAUSANDO MOLESTIA A LOS AUTOMOVILES QUE VENIAN DETRAS. LE INDIQUE DE MANERA VERBAL QUE NO PODIA DETENERSE AHÌ POR QUE ESTABA ESTORBANDO EN LA CARRETERA. ANTE ESTO EL OPERADOR ME AGREDIO VERBALMENTE, UTILIZO MALDICIONES Y ME AMENAZO CON GOLPES, DICIENDOME QUE ME BAJARA PARA PELEAR, ME VAJE DEL CAMION, Y EL CAMION DURO DETENIDO APROXIMADAMENTE CINCO MINUTOS	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA IMPROCEDENTE EL ECONOMICO NO EXISTE
DGTCM/878/12/2025	12/12/2025	QUIERO REPORTAR QUE EL OPERADOR NO ESPERO A QUE DESCENDIERA COMPLETAMENTE DE LA UNIDAD Y CERRO LA UERTA TRACERA Y ME LASTIMO. LA UNIDAD SE DETUVO FRENTA A SULUD DIGNA , EN LA ALAMEDA, APARENTEMENTE PORQUE EL CONDUCTOR TENIA DEMASIADA PRISA. QUIERE QUE SE LE PAGUE LOS GASTOS DE RADIOGRAFIA, POR QUE SEGUN QUEDO LASTIMADA	MANEJO INADECUADO	MOVILIDAD DE TRANSPORTE URBANO Y COLECTIVO POTOSINO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/875/12/2025	13/12/2025	LA UNIDAD SE ENCONTRABA DETENIDA EN LA TERMINAL MINTRAS EL CHOFER ESTABA PLATICANDO CON EL ENCARGADO DENTRO DEL AUTOMOVIL, SIN IMPORTAR QUE HUBIERA PERSONAS ESPERANDO DESDE LAS 8:20 HORAS EN LA QUE SALIO LA UNIDAD ANTERIOR . PARA LAS 8:50 HORAS CUANDO SE SUPONE QUE LA UNIDAD YA DEBIA HABER SALIDO, EL CHOFER CONTINUABA PLATICANDO CON EL ENCARGADO, RETRASANDO EL SERVICIO.	HACER TIEMPO INDEBIDAMENTE	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/874/12/2025	13/12/2025	EL CAMION SE TARDO EN PASAR COMO 45 MINUTOS Y AL LLEGAR LE HICIERON LA PARADA AL CAMION Y SE DETUVO COMO 30 METROS ADELANTE DE LA PARADA OFICIAL, AL MOMENTO DE PAGARLE EL PASAJE EL CHOFER SE MOLESTO POR QUE ME IBA A TROPEZAR AL SUBIR Y CUANDO LE PAGUE EL PASAJE ME EMPEZO A OFENDER Y MEJOR OPTE POR BAJARME PARA NO TENER UN CONFLICTO CON EL Y NO ME REGRESO EL PASAJE.	MALTRATO	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/880/12/2025	16/12/2025	DESDE EL MOMENTO EN QUE ABORDE LA UNIDAD EL OPERADOR TENIA MUSICA A UN VOLUMEN MUY ALTO REPRODUCIDA A TRAVES DE UNA BOCINA DE APROXIMADAMENTE TREINTA POR TREINTA CENTIMETROS LO CUAL RESULTO MUY INCOMODO YA QUE LAS VIBRACIONES ERAN EXCESIVAS.	ACCESORIOS NO PERMITIDOS EN LA UNIDAD	TRANSPORTES EL SOLITO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/3/01/2026	17/12/2025	EL CAMION SE DETUVO MAS ADELANTE DE LA PARADA , TODOS CORRIMOS PARA SUBIR PERO AL LLEGAR CERRO LA PUERTA DELANTERA ABIENDO LA TRASERA, EL CAMION PERMANECIO DETENIDO BAJO UNA PERSONA Y COMENZAMOS A SUBIR, LOGRO INGRESAR UNA PERSONA, AL INTENTAR INGRESAR YO CASI ME GOLPEA LA PUERTA, EL OPERADOR GRITO QUE EL NO HABIA INDICADO QUE SUBIERAMOS, POR LO QUE ORDENO QUE BAJARA LA PERSONA QUE YA HABIA SUBIDO, POSTERIORMENTE LA UNIDAD ARRANCO.	NEGAR SERVICIO	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/1/01/2026	17/12/2025	LE HICE LA SEÑAL DE PARADA PERO NO SE DETUVO, YA QUE IBA COMPITENDO CON LA UNIDAD DE RIVERA Y VALLE DE LA PALMA, RUTA QUE TUVE QUE TOMAR PARA PODER CONTINUAR MI TRASLADO. POSTERIORMENTE, ABORDE LA MISMA UNIDAD EN LA INTERSECCION DE CARR. MATEHUALA Y CARRANZA, CABE SEÑALAR QUE EL OPERADOR MOSTRO UNA ACTITUD MUY GROSERA, AUNQUE NO PRESTE MUCHA ATENCION A LO QUE DECIA, SU COMPORTAMIENTO FUE INAPROPiado Y POCO CORDIAL.	NEGAR SERVICIO	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/4/01/2026	18/12/2025	EL OPERADOR DEL CAMION NO SE DETUVO PORQUE AL PARECER NO IBA LLENO HIZO LA FINTA DE QUE SE IBA A PARAR PERO CONTINUO SU MARCHA.	NEGAR SERVICIO	SERVICIO INTEGRADO DE TRANSPORTE, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/2/01/2026	18/12/2025	EL OPERADOR FUMO DENTRO DE LA UNIDAD DESDE EL INICIO DEL TRAYECTO, ACCION QUE HASTA DONDE TENGO ENTENDIDO, NO ESTA PERMITIDA. ADEMÁS, ESTA CONDUCTA RESULTA PERJUDICIAL PARA LOS USUARIOS QUE NO FUMAMOS.	FUMAR EN SERVICIO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/5/01/2026	18/12/2025	ESTABA ESPERANDO EL CAMION EN LA PARADA MENCIONADA. LE HAGO LA PARADA. PASA MUY LENTAMENTE, NO SE DETIENE Y CONTINUA HASTA EL SEMAFORO DE XICOTENCATL, DEJANDOME EN LA PARADA CON LA MANO EXTENDIDA.	NEGAR SERVICIO	AUTOBUSES URBANOS Y SUBURBANOS, DEGADILLO E HIJOS S.C DE R.L.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/6/01/2026	20/12/2025	OPERADOR CON MUSICA ALTO VOLUMEN, A LA ALTURA DE CALLE PEDRO SE LE CERRO A OTRA UNIDAD DE OTRA RUTA LO QUE PROVOCO FRENARA BRUSCAMENTE, ADEMÁS EL CONDUCTOR SE DETENIA FRECUENTEMENTE IMPIDIENDO QUE EL TRAFICO AVANZARA, DURANTE EL TRAYECTO EL CONDUCTOR MOSTRO COMPORTAMIENTO AGRESIVO CONFRONTANDO A LOS PASAJEROS.	MANEJO INADECUADO	DETLAGO DESARROLLADORA DE TRANSPORTE GONZÁLEZ, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/7/01/2026	23/12/2025	ABORDE A LAS 16:30, PAGUE CON 15 PESOS Y EL OPERADOR UNICAMENTE ME REGRESO 2 PESOS CUANDO DEBIO REGRESARME 3 PESOS CON 50 CENTAVOS. LA INCONFORMIDAD ES POR EL ABUSO YA QUE PUDO REGRESARME 3 PESOS EN LUGAR DE QUEDARSE CON EL FALTANTE.	NO DEVOLVIÓ CAMBIO, NO RESPETAR TARIFA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/8/01/2026	26/12/2025	EN EL LUGAR MENCIONADO YA ERAN APROX. LAS 8:50, HORA EN QUE LA UNIDAD DEBERIA HABER SALIDO, PERO EL CONDUCTOR PERMANECIA DETENIDO. LA UNIDAD APENAS SALIO FALTANDO 2 MINUTOS PARA LAS 9 Y EL CONDUCTOR COMENZO A PLATICAR CON SU COMPAÑERO, QUIEN TAMBIEN ESTABA DETENIDO.	FRECUENCIA	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.	QUEJA IMPROCEDENTE LA LEY MARCA QUE LOS USUARIOS TAMBIEN DEBEN PAGAR CON MONEDA FRACCIONARIA O BIEN CON LOS DISPOSITIVOS QUE IMPLEMENTE LA SECRETARIA.
DGTCM/9/01/2026	27/12/2025	EL MISMO PROBLEMA, LOS CHOFERES NO SALEN A LA HORA ESTABLECIDA. SIENDO YA LAS 8:50 AM, HAY 3 CHOFERES CON SUS RESPECTIVAS UNIDADES DETENIDAS, UNICAMENTE PLATICANDO, CUANDO LA SALIDA ESTA PROGRAMADA PARA LAS 8:50 AM, ESTA SITUACION SE HA REPETIDO DURANTE VARIOS DIAS. LOS CHOFERES DE LA RUTA 18 NO ESTAN RESPETANDO LOS HORARIOS DE SALIDA.	FRECUENCIA	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO