

Secretaría de Comunicaciones y Transportes
Dirección General de Transporte Colectivo Metropolitano
Resumen de Quejas
Periodo: 01-08-2026 al 31-08-2026
Total de quejas: 54

01-AGOSTO-2026_AL_31-AGOSTO-2026

80

FOLIO	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL SUCESO	MOTIVO	NUMERO ECONOMICO	ORGANIZACIÓN
DGTCM/651/08/2026	03/08/2026	El día 3 de agosto de 2026, minutos antes de las 10:00 a. m., el operador de la unidad 3119 de la Ruta 3 Puerta Real no respetó la parada establecida donde me encontraba esperando el servicio. La unidad pasó prácticamente vacía y, aun así, el operador no realizó la parada para permitir el ascenso de los usuarios, dejándonos esperando sin justificación. Esta situación resulta muy molesta, ya que el servicio hacia el Fraccionamiento Puerta Real es muy limitado y las unidades tardan bastante tiempo en pasar. No es la primera vez que ocurre este tipo de situación, por lo que solicito que se llame la atención al operador para que respete las paradas autorizadas y brinde un servicio adecuado a los usuarios.	NEGAR SERVICIO	3119	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/648/08/2026	03/08/2026	m., abordé la unidad 6088 de la Ruta 24 Pozos Campiña sobre la calle Industrias, esquina con avenida Salvador Nava, con destino al paradero ubicado frente a la Alameda Juan Sarabia. Durante todo el trayecto observé que el operador conducía a exceso de velocidad, pasando semáforos sin la debida precaución sobre avenida Universidad. Asimismo, al subir y descender el puente de dicha avenida realizó maniobras peligrosas y continuó circulando con las puertas de la unidad abiertas, poniendo en riesgo a todos los pasajeros. Al llegar al paradero de la Alameda Juan Sarabia, donde realizan ascenso y descenso las rutas 24, 11, 12 y 13, además del sitio de taxis, el operador no aproximó correctamente la unidad a la banqueta, dejando un espacio considerable entre el camión y el área de descenso. Mientras mi mamá, una persona adulta mayor de 75 años de edad, descendía por la puerta trasera y se encontraba en el último escalón, el operador arrancó la unidad sin verificar que aún no terminaba de bajar y sin observar los espejos, provocando que estuviera a punto de caer y ser derribada. Ante esta situación le reclamé su actuar; sin embargo, el operador, en lugar de atender el señalamiento, cerró las puertas de la unidad, sacó su teléfono celular y comenzó a grabarme, burlándose tanto de mi persona como de mi	MANEJO INADECUADO	6088	GRUPO DIAMANTE 18-24, S.A. DE C.V.
DGTCM/649/08/2026	03/08/2026	El día 3 de agosto de 2026, aproximadamente a las 2:00 p. m., abordé la unidad 010 de la Ruta 19 Arbolitos sobre Avenida de los Pinos. Al llegar al puente de Periférico, el operador detuvo la unidad y nos informó a todos los pasajeros que el camión ya no funcionaba debido a una supuesta falla mecánica, por lo que nos pidió que descendiéramos de la unidad. Una vez que bajamos, una pasajera le solicitó que nos devolviera el importe del pasaje, ya que el servicio no había concluido; sin embargo, el operador respondió de manera grosera que no regresaría el dinero. Ante esa situación no nos quedó otra opción que continuar nuestro trayecto caminando. No obstante, aproximadamente tres minutos después observamos que el operador volvió a poner en marcha la unidad y continuó circulando con normalidad, por lo que consideramos que la supuesta falla mecánica fue falsa y únicamente fue un pretexto para bajar al pasaje sin concluir el servicio.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	0010	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/650/08/2026	03/08/2026	El día 3 de agosto de 2026, acudí a la terminal para abordar la Ruta 28 María Cecilia con la finalidad de trasladarme a mi trabajo. Sin embargo, observé que ya se encontraba una unidad disponible junto con la operadora, pero no permitió que el camión saliera porque, según indicó, aún no era el horario establecido, por lo que la unidad permaneció en la terminal hasta las 6:05 de la mañana. Esta situación afecta directamente a quienes dependemos de esta ruta para llegar puntualmente a nuestros centros de trabajo. Además, es un problema que ocurre con frecuencia, ya que las unidades no salen con la anticipación necesaria, provocando que los camiones circulen completamente llenos y que algunos pasajeros tengan que viajar de pie, incluso junto a la puerta, poniendo en riesgo su seguridad. Por lo anterior, solicito que se revise el cumplimiento de los horarios de salida de la Ruta 28 María Cecilia y se valore la posibilidad de incrementar la frecuencia o adelantar las primeras salidas, a fin de brindar un servicio más seguro y eficiente a los usuarios.	FRECUENCIA	00	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/652/08/2026	04/08/2026	El día 4 de agosto de 2026, aproximadamente a las 12:40 p. m., abordé la unidad 6510 de la Ruta 18 Pavón. Durante el trayecto observé que el operador conducía a exceso de velocidad y además llevaba la música a un volumen muy alto, situación que dificultaba percibir el entorno y generaba incomodidad para los pasajeros. Al circular por avenida Reforma, esquina con calle Lic. Quesada, en la zona centro de la ciudad, el conductor realizó una maniobra imprudente que estuvo a punto de provocar un choque, poniendo en riesgo la integridad de los usuarios y de los demás vehículos que transitaban por la zona.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	6510	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/668/08/2026	05/08/2026	DURANTE EL SERVICIO EL OPERADOR ME INDICO QUE ME MOVIERA DE LUGAR MINETRAS ME ENCONTRABA DESCENDIENDO CON UNA SILLA DE RUEDAS, A PESAR DE QUE AUN HABIA PERSONAS OBSRTUYENDO EL AREA DE DECSENSO ANTES DE PERMITIR ERL ASCENSO DEMAS PERSONAS YA QUE EL REGLAMENTO ESTABLECE QUE PRIMERO DEBE PERMITIRSE EL DESCENSO DELOS PASAJEROS. SIN EMBARGO EL OPERADOR PERMITIO QUE QUE USUARIOS ABORDARAN POR LA PUERTA INTERMEDIA, SATURANDO LA UNIDAD Y DIFICULTANDO AUN MAS MI DESCENSO AL HACER EL SEÑALAMIENTO EL OPERADOR SE MOLESTO Y ME RESPONDIO QUE EL QUE DABA LAS INDICACIOONES ERA ÉL Y NO YO. ADEMAS MOSTRO UN ACTITUD DE MOLESTIA POR QUE INTENTE MOVERME PARA PODER DECSENDER DE MANERA SEGURA AUN CUANDO LA MISMA AGLOMERACION DE PASAJEROS IMPEDIA MI SALIDA. CONSIDERO QUE EL OPERADOR NO RESPETO EL PROTOCOLO PARA EL ASCENSO Y DESCENSO DE PERSONAS CON DICAPACIDAD PRIORIZO EL INGRESO DE MAS PASAJEROS SOBRE LA SEGURIDAD DE QUIENES DECSENDIAMOS Y MOSTRO UNA ACTITUD INADECUADA HACIA MI PERSONA.	MALTRATO	BRT007	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/659/08/2026	05/08/2026	Durante el servicio, el operador comenzó a agredirme verbalmente sin motivo aparente. Posteriormente, la situación escaló y el conductor me propinó un golpe en la cabeza, causándome una agresión física. Al momento de los hechos alcancé a observar que el operador se identificaba como Alexis Coronado, reconociendo únicamente su primer apellido. Por lo anterior, solicito que se investiguen los hechos y se tomen las medidas correspondientes, ya que la conducta del operador puso en riesgo mi integridad física y constituye un acto de violencia inadmisible contra un usuario del transporte público.	LESIONES ABORDO	0720	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/653/08/2026	05/08/2026	El día 5 de agosto de 2026, aproximadamente a las 7:41 a. m., me encontraba esperando la Ruta 8, unidad 4121, en la parada ubicada sobre Vasco de Quiroga. Al aproximarse la unidad realicé la señal correspondiente para abordar; sin embargo, el operador no se detuvo en la parada autorizada, cambió de carril y continuó su marcha, ignorándome por completo, a pesar de que me encontraba esperando el servicio. Como consecuencia de esta situación, llegué nuevamente tarde a mi trabajo, ya que tuve que esperar otra unidad para poder trasladarme.	NEGAR SERVICIO	4121	DETRAGO DESARROLLADORA DE TRANSPORTE GONZÁLEZ, S.A. DE C.V.

DGTCM/669/08/2026	05/08/2026	ME ENCONTRABA ESPERADNO UNA UNIDAD DE TRANSPORTE URBANO COLOR AMARILLO, INICIE LA ESPERA APROXIMADAMENTE A LAS 11:00 HORAS, SIN EMBARGO LA UNIDAD CON NUMERO ECONOMICO 8051 PASO HASTA LAS 12:15 HORAS, POR LO QUE TUVE QUE ESPERAR APROXIMADAMENTE 1 HORA CON 15 MINUTOS PARA PODER ABORDAR . AL SUBIR A LA UNIDAD DE PREGUNTE AL OPERADOR CADA CUANTO TIEMPO PASABAN LOS CAMIONES A LO QUE ME RESPONDIO QUE EL SERVICIO TENIA UNA FRECUENCIA APROXIMADA DE 15 MINUTOS. SIN EMBARG, MI EXPERIENCIA FUE DIFERENTE YA QUE EL TIEMPO DE ESPERA FUE CONSIDERABLEMENTE MAYOR. POR LO ANTERIOR, SOLICITO QUE SE REVICE LA FRECUENCIA DE PASO DE LAS UNIDADES YA QUE LOS TIEMPOS PROLONGADOS DE ESPERA AFECTAN A LAS PERSONAS USUARIAS DEL TARANSPORTE PUBLICO.	FRECUENCIA	8051	TRANSPORTIAS ASOCIADOS LÍNEA GUADALUPE, S.A. DE C.V.
DGTCM/660/08/2026	06/08/2026	El día 6 de agosto de 2026, así como desde hace más de una semana, la Ruta 40 Saucito – Pánfilo Natera – Salitrillo ha presentado serias irregularidades en la frecuencia de paso de las unidades. El día de hoy, un camión pasó aproximadamente a las 8:40 a. m. y el siguiente no pasó sino hasta las 10:10 a. m., a pesar de que había dos unidades estacionadas en la terminal sin salir a prestar servicio. La misma situación se presenta por las tardes, ya que después de que pasa una unidad alrededor de las 2:40 p. m., el siguiente camión no pasa hasta aproximadamente las 4:30 p. m., ocasionando que los usuarios permanezcamos esperando por más de una hora y que las unidades circulen completamente saturadas. Anteriormente el servicio tenía una salida aproximada a las 3:45 p. m., pero desde hace más de una semana los horarios cambiaron sin previo aviso. Asimismo, deseo reportar la actitud de la persona encargada de la terminal (checadora), ya que además de mostrar una actitud prepotente hacia los usuarios, considero que no está coordinando adecuadamente la salida de las unidades, pues permanecen estacionadas en la terminal mientras los usuarios esperamos largos periodos para poder trasladarnos a nuestros trabajos.	FRECUENCIA	00	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.

DGTCM/656/08/2026	07/08/2026	El día viernes 7 de agosto de 2026, me encontraba esperando el servicio de MetroRed en la parada ubicada en The Park, correspondiente al Circuito Interior, desde aproximadamente las 9:35 p. m. Permanecí en el lugar hasta las 10:15 p. m. y la unidad nunca pasó. Durante ese tiempo éramos aproximadamente cuatro personas esperando el servicio, por lo que tuvimos que retirarnos sin poder utilizar el transporte. Tengo entendido que el último servicio debe pasar aproximadamente a las 10:00 p. m. y permanecer alrededor de 10 minutos en la parada de The Park; sin embargo, en esta ocasión no se cumplió con dicho horario. Señalo que no es la primera vez que ocurre, ya que en otras ocasiones la unidad sí ha pasado y se ha esperado en la parada, pero esto no sucede de manera constante. Solicito atentamente que se revise el cumplimiento de los horarios y la operación de esta ruta, ya que la falta de servicio afecta principalmente a las personas que necesitan trasladarse durante la noche.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	00	METRO RED
DGTCM/655/08/2026	07/08/2026	El día 7 de agosto de 2026, aproximadamente a las 8:47 a. m., me encontraba esperando el servicio de la Ruta 18 Valle de la Palma Directo, unidad 6513, en la avenida Palma del Río y Palma Fénix. El operador, a pesar de que había usuarios esperando el servicio, permaneció detenido y conversando con el supervisor, sin mostrar disposición para iniciar la marcha de la unidad. Mientras tanto, los usuarios permanecemos esperando, ocasionando una demora innecesaria en el servicio. Considero que esta situación afecta a los usuarios que dependen del transporte público para llegar oportunamente a sus actividades, por lo que solicito que se revise el comportamiento del operador y se tomen las medidas correspondientes para evitar que este tipo de situaciones se repitan.	FRECUENCIA	6513	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.
DGTCM/661/08/2026	07/08/2026	La reportante señala que la unidad 8091 de la Ruta 5 tardó más de 20 minutos en llegar a la parada. Al aproximarse, el operador no realizó la parada para permitir el ascenso de los usuarios, a pesar de observar a las personas esperando. Refiere que esta situación se ha presentado en reiteradas ocasiones, señalando que el operador aparenta detenerse, voltear a ver a los usuarios y posteriormente continúa su recorrido, acelerando para alcanzar el cambio de semáforo.	NEGAR SERVICIO	8091	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/670/08/2026	07/08/2026	AL SUBIR EL OPERADOR NO ESPERO A QUE LOS DEMAS PASAJEROS TERMINARAN DE ABORDAR OCACIONANDO QUE LA SEÑORA ESTUVIERA A PUNTO DE CAER EL CONDUCTOR MOSTRO UNA ACTITUD PREPOTENTE Y GOROSERA. AL MOMENTO DE ABORDAR LE HICE EL SEÑALAMIENTO SOBRE SU MANERA DE CONDUCIR POR LOQUE SE MOLESTO COMENZO A GRITARME Y UTILIZO PALABRAS ALTISONANTES DURANTE EL RECORRIDO EL OPERADOR SE PASO ALGUNOS ALTOS Y CIRCULO A EXCESO DE VELOCIDAD PONIENDO EN RIESGO LA INTEGRIDAD DE LOS PASAJEROS, ASI MISMO AL MOMENTO DE DESCENDER LA UNIDAD COMENZO A AVANZAR CUANDO APENAS ESTABA BAJANDO Y TODAVIA NO HABIA TERMINADO DE PISAR EL SUELO. LO CUAL REPRESENTO UN RIESGO DE CAIDA Y ACCIDENTE	MALTRATO	4148	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/662/08/2026	08/08/2026	El día 8 de agosto de 2026, me encontraba esperando la Ruta 18 Valle de la Palma Directo, unidad 6523, en la avenida Palma del Río y calle Palma Fénix. Había usuarios esperando el servicio desde aproximadamente las 8:35 a. m.; sin embargo, el operador permaneció con la unidad detenida, sin iniciar el recorrido y sin considerar a los usuarios que se encontraban esperando. La unidad finalmente inició su recorrido hasta aproximadamente las 8:53 a. m., generando una espera considerable para los pasajeros. Posteriormente, el operador volvió a detener la unidad en la parada ubicada sobre calle Palma Africana, donde permaneció esperando a una mujer para que abordara la unidad. Desconozco cuál era la relación de dicha persona con el operador, pero el conductor permaneció detenido hasta que la mujer llegó y subió al camión, reanudando nuevamente la marcha aproximadamente a las 9:01 a. m. Considero que estas demoras afectan directamente a los usuarios que dependen del transporte público para llegar oportunamente a sus actividades.	FRECUENCIA	6523	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.
DGTCM/657/08/2026	08/08/2026	EL DIA SABADO EXTRAVIE UN MALETIN PEQUEÑO DE COLOR AZUL, EN CUYO INTERIRO SE ENCONTRABA EN DIVERSOS ARTICULOS PERSONALES ENTRE ELLOS DOS TELEFONOS CELULARES UN PAR DE LENTES Y DOCUMENTACION PERSONAL DEZCONOZCO EL LUGAR EXACTO DONDE PUDO HABER OCURRIDO EL EXTRAVIO, POR LO QUE SOLICITO SE TENGA POR PRESENTADO EL PRESENTE REPORTE PARA LOS FINES QUE CORRESPONDAN	OTROS	00	METRO RED

DGTCM/658/08/2026	09/08/2026	Permitir el ingreso y permanencia de una menor consumiendo alimentos dentro de la unidad, así como falta de supervisión por parte del operador respecto al cumplimiento de las reglas de servicio. Narración de los hechos El día 9 de agosto de 2026, aproximadamente a las 2:50 p. m., abordé la unidad BRT045 de la Línea 4 CD Satélite-Alameda, en el Centro de Transferencia Alameda. Durante el trayecto observé que una menor de edad se encontraba consumiendo un hielo de sabor dentro de la unidad, mientras sus padres permitían dicha conducta. Considero que esta situación contraviene las disposiciones establecidas para el uso adecuado del servicio de MetroRed. Asimismo, manifiesto que el operador no realizó ninguna indicación ni supervisión para evitar que la menor ingresara o permaneciera consumiendo alimentos dentro de la unidad. Cuento con evidencia en video en la que se observa la situación descrita, misma que adjunto para su revisión.	OTROS	045	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/663/08/2026	09/08/2026	EL DIA 9 DE AGOSTO DE 2026, APROXIMADAMENTE A LAS 9:10 PM ME ENCONTRABA ESPERANDO LA UNIDAD DE LA RUTA 04 MARCRO LA CUAL TARDO APROXIMADAMENTE 40 MINUTOS EN SALIR, GENERANDO UNA ESPERA EXCESIVA PARA LOS USUARIOS, ASI MISMO MANIFIESTO QUE EL OPERADOR SE COMPORTO DE MANERA GRIOSERA Y DURANTE EL TRAYECTO CONDUJO DE FORMA MUY BRUSCA. ESPECIALMENTE AL PASAR LOS TOPES SIN TOMAR LAS DEBIDAS PRECUACIONES. SEÑALO QUE ESTA SITUACION SE PRESENTA DE MANERA RECURRENTE EN DICHA RUTA YA QUE FRECUENTEMENTE LAS UNIDADES SALEN DEMASIADO TARDE O NO REALIZAN LAS PÁRADAS CORRESPONDIENTES PARA PERMITIR EL ASCENSO DE LOS USUARIOS, TAMBIEN MANIFIESTO QUE EN DIVERSAS OCASIONES LAS UNIDADES DE ESTA RUTA CIRCULAN CON LAS PUERTAS ABIERTAS, LO CUAL REPRESENTA UN RIESGO PARA LOS PASAJEROS.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	5008	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

		y 7:00 p. m., mi hija, Mariana Osthoff Candelaria, y yo, Iolany Candelaria Sosa, nos encontrábamos a bordo de mi vehículo BMW 120i color blanco, estacionadas frente al domicilio ubicado en Montes Aconcagua #301, Lomas Segunda Sección, debido a que acudimos al restaurante Gofree a realizar una compra. Mientras nos encontrábamos dentro del vehículo, fuimos impactadas por un camión urbano color amarillo, Ruta 23, número económico 6116. A consecuencia del impacto, mi vehículo presentó daños en la puerta del lado del conductor, espejo retrovisor y salpicadera delantera izquierda. Después del accidente, el operador no se detuvo, no descendió de la unidad, no verificó los daños ni proporcionó sus datos. Por el contrario, continuó su recorrido y se retiró del lugar a exceso de velocidad. Por lo anterior, solicito atentamente que se identifique al operador de la unidad 6116 de la Ruta 23, se investiguen los hechos y se tomen las medidas correspondientes para que el responsable responda por los daños ocasionados a mi vehículo.			
DGTCM/667/08/2026	10/08/2026	Asimismo, solicito información sobre el seguimiento del	SUCESO DE TRANSITO	6116	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
		ABORDE LA UNIDAD EN CIUDAD SATELITE, EL ACCIDENTE OCURRIO ENTRE LA RIOVERDED Y LA SALIDA A PRIVADA DE LA HACIENDA A UN COSTADO DE LA CASA DE EMPEÑO, NECESITO QUE SE HAGAN CARGO DE LOS GASTOS POR QUE SOY UNA PERSONA MAYOR Y ME SIENTO MUY MAL POR QUE ME TRONO TODA MI ESPALDA, SE ME REVENTARON MIS PUNTADAS, ADEMAS DE QUE TRAIGO MI RODILLA MUY INCHADA Y UNA UÑA ENTERRADA, FUE UN ACCIDENTE MUY FEO, NECESITO QUE SE HAGAN RESPONSABLES POR QUE NO TENGO PARA CUBRIR LOS GASTOS, TENGO QUE HACERME UNOS ESTUDIOS Y YA NO CUENTO CON DINERO DEBIDO A QUE SON GASTOS QUE UNONO TIENE CONTEMPLADOS.			
DGTCM/665/08/2026	10/08/2026	QUE SON GASTOS QUE UNONO TIENE CONTEMPLADOS.	LESIONES ABORDO	brt47	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
		EL DIA 10 DE AGOSTO DE 2026 APROXIMADAMENTE A LAS 2:03 PM. ME ENCONTRABA ESPERANDO EL TRANSPORTE URBANO SOBRE CALLE ENLA GARITA DE JALISCO. AL OBSERVAR QUE SE APROXIMABA LA UNIDAD 9096 DE LA RUTA 15 (GARITA) ME DISPUSE AHCER SEÑAL CORRESPONDIENTE PARA SOLICITAR LAPARADA Y PODER ABORDAR, SIN EMBARGO, EL OPERADOR NO REALIZAO LA PARADA Y CONTINUO SU RECORRIDO A PESAR DE QUE NOS ENCONTRABAMOS VARIAS PERSONAS ESPERANDO PARA SUBIR LA UNIDAD.			
DGTCM/666/08/2026	10/08/2026	SUBIR LA UNIDAD.	NEGAR SERVICIO	9096	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/664/08/2026	10/08/2026	Soy usuario de silla de ruedas y utilizo de manera frecuente la Ruta 21, Centro-Juárez. Desde hace algún tiempo he observado que los horarios de esta ruta han presentado modificaciones constantes y, en algunas ocasiones, las unidades accesibles son retiradas de circulación debido a fallas en las rampas, falta de mantenimiento o falta de operadores. Entiendo que pueden presentarse situaciones relacionadas con el mantenimiento de las unidades o la disponibilidad de operadores; sin embargo, esta situación me afecta directamente como persona usuaria de silla de ruedas, ya que necesito contar con un servicio accesible, seguro y constante para poder realizar mis traslados. Por lo anterior, solicito atentamente que se me proporcionen los horarios específicos de las unidades de la Ruta 21 que cuentan con rampa de accesibilidad, particularmente los horarios en los que estas unidades realizan su parada frente a Bodega Aurrera de Reforma, ya que este punto es el que utilizo para abordar el servicio. Asimismo, solicito información respecto a la disponibilidad actual de las unidades accesibles, las causas por las cuales algunas han dejado de prestar el servicio y si existe algún horario establecido para las unidades con rampa.	FRECUENCIA	00	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/671/08/2026	12/08/2026	ESTABAMOS EN EL SEMAFORO Y AL ARRANCAR EL OPERADOR NOS DEJO IR EL CAMION TAL CUAL SE OBSERVA EN LA GRAVACION NO TUVIMOS ALTERCADO ALGUNO ANTES DEL SITIO. HAY VIDEO DE EVIDENCIA.	MANEJO INADECUADO	3106	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/673/08/2026	12/08/2026	Durante el trayecto, el operador no informó a los usuarios sobre ninguna modificación en el recorrido. Fue hasta que nos encontrábamos próximos a llegar a la parada de La Virgen, aproximadamente a las 9:03 p.m., cuando notificó por radio que la unidad únicamente llegaría hasta ese punto. Al escuchar la indicación, le pregunté directamente al operador sobre la situación y me informó que ya no llegarían hasta la parada de Los Molinos, por lo que tuve que descender en La Virgen sin haber sido informado previamente de dicha modificación. Quiero señalar que no es la primera vez que me sucede esta situación, ya que en varias ocasiones anteriores he abordado la unidad y no se me informa oportunamente que el recorrido será recortado.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	RG035	METRO RED

DGTCM/654/08/2026	13/08/2026	m., abordé la unidad 6510 de la Ruta 18 Pavón – Rinconadas, cuyo operador se hace llamar “El Vampiro”. Durante el trayecto, el operador conducía a exceso de velocidad y de manera imprudente, al grado de que en determinado momento estuvimos a punto de sufrir un accidente debido a la forma en que manejaba. Asimismo, llevaba la música a un volumen muy elevado. Señalo que no es la primera ocasión en que se presenta una situación de este tipo con dicho operador, ya que anteriormente ha sido reportado ante su estación; sin embargo, manifiesto que únicamente lo han cambiado de ruta y la situación continúa. Además, refiero que el operador tiene una actitud grosera y agresiva con los pasajeros cuando se le hace algún comentario respecto a su forma de conducir, situación que genera temor entre los usuarios. Cuento con evidencia en video de los hechos y solicito atentamente que se revise la conducta del operador, así como los antecedentes de reportes relacionados con esta unidad, ya que considero que su forma de conducir representa un riesgo para la seguridad e integridad de los pasajeros y demás personas que circulan por la vía pública. Se adjunta video como evidencia.	MANEJO INADECUADO	6510	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/681/08/2026	14/08/2026	EL DIA 14 DE AGOSTO DE 2026 APROXIMADAMENTE A LAS 08:23 A.M. ME ENCONTRABA EN AVENIDA FLEMING ESQUINA CON HERACLITO, COLONIA PORGRESO ESPERNADO EL TRANSPORTE URBANO DE LA RUTA 53 SAUCITO, REALIZA LA PARADA DE MANERA CLARA Y EN REPETIDAS OCACIONES A LA UNIDAD 5089 COLOR BLANCO SIN EMBARGO EL OPERADOR NO SE DETUVO Y NEGÓ EL SERVICIO A PESAR DE QUE ME ENCONTRABA ESPERANDO EN EL LUGAR CORRESPONDIENTE, ASIMISMO OBSERVE QUE EL OPERADOR NO PORTABA DE MANERA VISIBLE SU TARJETON DE IDENTIFICACION	NEGAR SERVICIO	5089	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.

DGTCM/672/08/2026	14/08/2026	El día 14 de agosto de 2026, aproximadamente a las 4:57 p.m., me dirigía hacia la parada ubicada en Av. de las Torres, en la zona de FENAPO, para abordar la unidad BRT 028 de MetroRed Línea 3, con destino al Parque Tangamanga I. Al llegar a la zona, observé que la unidad se encontraba detenida en la bahía. Yo todavía iba caminando hacia la parada, ya que anteriormente habían descendido y ascendido personas. Al observar que la unidad continuaba detenida, corrí para alcanzarla, pero justo cuando llegué se encontraba cerrando las puertas. El operador abrió nuevamente la puerta para permitirme abordar, aunque lo hizo de manera prepotente. Al subir, me preguntó de manera molesta por qué no me había subido antes. Le expliqué que venía corriendo para alcanzar la unidad y que no era porque no quisiera subir. A pesar de haberle explicado la situación, el operador respondió de manera ofensiva y grosera, diciéndome: “pinche vieja pendeja”. Decidí no responder a la provocación para evitar que la situación escalara; sin embargo, considero que esa no es manera de dirigirse a una persona usuaria, independientemente de la situación, y mucho menos mediante insultos y faltas de respeto.	MALTRATO	BRT 028	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/674/08/2026	14/08/2026	El día 14 de agosto de 2026, me encontraba esperando la unidad RG036 de la Ruta 3 en Periférico y Zacatecas. Había varios usuarios esperando desde antes de las 10:00 a. m.; sin embargo, la unidad permaneció sin salir y finalmente inició su recorrido aproximadamente a las 10:25 a. m. Esta situación ocasionó una espera considerable para los usuarios que nos encontrábamos en el lugar. Solicito que se revise la situación y se tomen las medidas correspondientes para evitar retrasos en el servicio.	FRECUENCIA	RG036	METRO RED

DGTCM/675/08/2026	14/08/2026	p.m., abordé la unidad de MetroRed Línea 4 en la Alameda. Durante el trayecto, observé que el operador venía discutiendo con varios pasajeros debido a que, según señalaba, estaban ocupando el espacio delimitado por la línea amarilla en el área de descenso. Sin embargo, también llevaba pasajeros ubicados en dicha área de la parte delantera. El operador se mostraba molesto y conducía de manera que consideré inapropiada. Al llegar a la esquina de Carretera Rioverde y Circuito Oriente, aproximadamente a las 3:19 p.m., permitió que algunos pasajeros descendieran. Yo me encontraba sentada en la parte delantera y no alcancé a bajar en ese punto. Posteriormente, al cambiar el semáforo, la unidad avanzó y se detuvo en la parada oficial del Tecnológico, aproximadamente a las 3:20 p.m. En repetidas ocasiones presioné el timbre para solicitar mi descenso; sin embargo, el operador no abrió la puerta. Ante esta situación, tuve que desplazarme hacia la parte delantera de la unidad para poder descender. Durante el trayecto hacia la puerta, alguna persona abrió mi mochila y me sustrajo mi cartera. Al momento de descender, el operador comenzó a gritarme que me volviera a subir y que debía bajar por la parte trasera, amenazándome con reportarme y dando a entender que posteriormente no me permitiría volver a abordar. Cuando saqué mi teléfono celular para intentar grabar o tomar una fotografía del número de la unidad, el operador cerró la puerta y arrancó de manera repentina, por lo que únicamente pude obtener una imagen de lo sucedido.	OTROS	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/676/08/2026	14/08/2026	El día 14 de agosto de 2026, aproximadamente a las 8:00 a. m., me encontraba en la parada de Villa de Pozos junto con otra señora, esperando abordar la unidad de MetroRed número 005. El operador permitió el ascenso de varios pasajeros y, aún con las puertas abiertas, inició la marcha sin permitir que nosotras pudiéramos subir. Una persona que viajaba dentro de la unidad nos comentó que el operador incluso se retiró riéndose de la situación. Debido a lo ocurrido, tanto la otra señora como yo tuvimos que abordar posteriormente una unidad de transporte urbano para continuar nuestro traslado hacia el Centro de San Luis Potosí. Solicito atentamente que se revise el comportamiento del operador y se tomen las medidas correspondientes, ya que considero que este tipo de acciones pueden poner en riesgo a los usuarios y afectar la calidad del servicio.	NEGAR SERVICIO	0005	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/684/08/2026	14/08/2026	Quiero reportar que desde el pasado 14 de agosto de 2026 no contamos con servicio de transporte público urbano en nuestra zona. Esta situación nos está afectando, ya que desde esa fecha no tenemos transporte para poder trasladarnos y realizar nuestras actividades diarias. Por lo anterior, solicito que se revise la situación y se nos informe sobre las causas por las cuales se encuentra suspendido o ausente el servicio, así como las acciones que se puedan realizar para restablecerlo.	FELICITACIONES, SUGERENCIAS, ACLARACIONES	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/680/08/2026	14/08/2026	El día 14 de agosto de 2026, aproximadamente a las 4:43 p.m., abordé la unidad de transporte urbano 6143, correspondiente a la Ruta 9, de color amarillo, sobre Avenida Carranza, afuera de un colegio. Al realizar el pago del pasaje, el operador no me entregó mi cambio y se quedó con el dinero. Asimismo, quiero señalar que el día anterior también abordé una unidad de la misma ruta y me cobraron \$14.00 pesos. Al momento de realizar el reporte todavía me encontraba a bordo de la unidad. El operador es un hombre joven y no portaba el gafete de identificación a la vista, por lo que desconozco sus datos. Considero que la situación debe ser revisada, ya que no corresponde que el operador retenga el dinero de los usuarios ni que preste el servicio sin portar su identificación visible. Por lo anterior, solicito que se investigue el cobro realizado y la conducta del operador de la unidad 6143, así como el cumplimiento de las disposiciones correspondientes respecto al uso del gafete de identificación. Agrego evidencia del	NO DEVOLVIÓ CAMBIO, NO RESPETAR TARIFA	6143	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/678/08/2026	15/08/2026	m., me encontraba en el punto donde inicia la Ruta 2, en Periférico casi esquina con Zacatecas. La unidad RG 017 era la única que se encontraba en el lugar; sin embargo, el operador colocó la leyenda "Fuera de servicio", por lo que tomé una fotografía para realizar el reporte. Al percatarse de esto, el operador descendió de la unidad y se dirigió hacia mí de manera agresiva y a gritos, preguntándome por qué había tomado la fotografía. Le expliqué que mi intención era reportar que la unidad no estaba saliendo y que, si comenzaba a prestar el servicio, no tendría motivo para reportarla. El operador me indicó que, si conocía el reglamento, sabía que podía negarme el servicio. Posteriormente, el operador avanzó la unidad y permitió que los usuarios abordáramos. Al subir, le agradecí y el operador comenzó a grabarme y tomarme fotografías con su teléfono celular. Durante el trayecto, otro pasajero me comentó que anteriormente también habían sido tratados de manera similar y que, en horarios nocturnos, se les había solicitado bajar de las unidades antes de llegar a las estaciones correspondientes. Al llegar a la estación El Pueblito, el operador detuvo la marcha, se acercó hasta mi lugar y, teniendo su teléfono en la mano, me indicó que contestara una llamada, señalando que supuestamente era una persona de Comunicaciones y Transportes. Le indiqué que no tenía obligación de contestar su teléfono y que debía concentrarse en realizar su trabajo, ya que su actitud estaba siendo agresiva.	MALTRATO	RG017	METRO RED
DGTCM/679/08/2026	16/08/2026	El domingo 16 de agosto de 2026, aproximadamente entre las 7:46 p. m. y 8:00 p. m., abordé la unidad BRT036 del servicio MetroRed en el exterior de The Park, con dirección hacia el exterior de Av. Salk. Durante el trayecto, debido a que la unidad se encontraba un poco llena, anticipé mi descenso para poder bajar con mayor facilidad. Sin embargo, al momento de llegar a mi destino, las personas que se encontraban dentro de la unidad no cooperaron ni facilitaron mi descenso. A pesar de que presioné con anticipación el botón de parada y posteriormente grité al operador que iba a bajar, cuando la unidad todavía se encontraba detenida en el semáforo de Av. Salk, el operador no esperó a que pudiera descender y continuó su recorrido. Posteriormente, el operador me indicó mediante la bocina que tendría que continuar hasta la siguiente parada para poder bajar. Como consecuencia, terminé siendo trasladado hasta Av. Industrias, teniendo que descender en un punto distinto al que había solicitado.	OTROS	BRT036	METRO RED

DGTCM/683/08/2026	16/08/2026	El día 16 de agosto de 2026, aproximadamente a las 11:00 a.m., me encontraba esperando la Ruta 20 en la parada del Arco de San Pedro. Permanecí esperando durante más de media hora sin que pasara ninguna unidad. Finalmente, aproximadamente a las 11:22 a.m., pasó una unidad de la Ruta 20; sin embargo, venía completamente llena y no se detuvo para permitirme abordar. Debido a la demora y a que necesitaba trasladarme hacia Plaza Tangamanga, decidí dejar de esperar y aproximadamente a las 11:30 a.m. abordé una unidad de la Ruta 36. Sin embargo, esta ruta no me lleva directamente a mi destino, por lo que tendré que realizar un transbordo, lo que representa un gasto adicional para mí. Quiero señalar que mi necesidad de transporte era específicamente la Ruta 20, por lo que la falta de frecuencia y posteriormente la imposibilidad de abordar la unidad afectaron considerablemente mi traslado. Por lo anterior, solicito que se revise la frecuencia y operación de la Ruta 20, así como las condiciones en las que se está prestando el servicio, ya que las personas usuarias necesitamos contar con un transporte oportuno y suficiente para llegar a nuestros destinos sin que esto implique esperas excesivas o gastos adicionales.	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
-------------------	------------	---	------------	---	------------------------------

DGTCM/689/08/2026	17/08/2026	El día 17 de agosto de 2026, aproximadamente a las 3:30 p.m., abordé la unidad 3102 de la Ruta 03, sobre la Carretera a Guadalajara, con dirección hacia la Zona Centro. Durante el trayecto, observé que el operador, cada vez que llegaba a un semáforo y tenía que detenerse, aceleraba y frenaba constantemente de manera innecesaria, ocasionando fuertes jalones dentro de la unidad. En uno de estos movimientos bruscos, varias de las personas que viajaban de pie perdieron el equilibrio, provocando que se jalaran al intentar sujetarse para evitar caer. Posteriormente, llegué a mi parada, ubicada a un costado del edificio de Seguridad, donde fui la última persona en descender. Sin embargo, yo todavía no terminaba de bajar de la unidad cuando el operador comenzó a ponerla nuevamente en movimiento, ocasionando que estuviera a punto de caer. Considero que la forma de conducir del operador es peligrosa y pone en riesgo la integridad de las personas usuarias, por lo que solicito que se revise la conducta del operador de la unidad 3102 y se tomen las medidas correspondientes para evitar que ocurra algún accidente.	MANEJO INADECUADO	3102	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/685/08/2026	17/08/2026	En Av. Universidad, a la altura de Plaza de Toros, me encontraba circulando acompañado de mi esposa y mi hijo cuando un camión color verde me rebasó por el lado derecho, aparentemente a una velocidad elevada y con el motor muy acelerado. Posteriormente, al llegar al puente y tomar la curva, el operador realizó otra maniobra que provocó que el camión se desplazara hacia mi lado izquierdo, poniendo en riesgo nuestra integridad. Debido a asuntos personales, no me fue posible detenerme para revisar o identificar al operador o la unidad con mayor detalle. Asimismo, observé que el conductor posteriormente se quedó en la zona de la Alameda y, durante el trayecto, realizó una maniobra similar con otro conductor	MANEJO INADECUADO	0044	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/690/08/2026	18/08/2026	El día 18 de agosto de 2026, mientras me encontraba en la zona de Eje 116, observé que el operador de la unidad 017, correspondiente a la Ruta 24 "Carretera 57", comenzó a conducir a exceso de velocidad, aparentemente con la intención de competir o "jugar carreras" con otra unidad de transporte urbano de color amarillo. Durante esta maniobra, el operador cerró el paso a un automóvil que circulaba por su costado derecho, generando una situación de riesgo que estuvo a punto de provocar un accidente. Posteriormente, el operador realizó una detención brusca a la altura del puente peatonal cercano al lugar de los hechos, lo que también representó un riesgo para los usuarios y demás personas que circulaban por la zona. Considero que este tipo de conductas ponen en riesgo tanto a los usuarios del transporte público como a los demás conductores y peatones.	MANEJO INADECUADO	0017	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/693/08/2026	18/08/2026	Me encontraba en el Hospital Central, acompañada de aproximadamente siete personas más, esperando la unidad para trasladarnos a nuestros domicilios. Al llegar la Ruta 27, unidad número 16, le hicimos la parada para solicitar el servicio; sin embargo, el operador se pasó de largo y realizó una maniobra para continuar su recorrido sin detenerse. Posteriormente, el operador se pasó el semáforo en rojo, aparentemente con la intención de evitar que pudiéramos alcanzarlo y dejándonos en el lugar sin servicio. Por lo anterior, solicito que se revise lo ocurrido y se tomen las medidas correspondientes, ya que considero que se negó el servicio y además se realizó una maniobra que pudo poner en riesgo a otros usuarios y personas que circulaban por la zona.	NEGAR SERVICIO	0016	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/691/08/2026	18/08/2026	5, en la parada ubicada sobre Av. Salvador Nava, antes del puente Pemex. Tengo entendido que en ese tramo la ruta debe continuar por Av. Salvador Nava hasta llegar a Industrias. Sin embargo, el operador realizó un desvío y dio vuelta sobre Rutilo Torres. En un principio pensé que posiblemente se trataba de una maniobra para evitar tráfico y que continuaría por Rutilo Torres hasta Av. Industrias, pero posteriormente ingresó por la calle de Amatista. Al percatarme de que la unidad se estaba desviando de la ruta, solicité mi parada inmediatamente. Sin embargo, el operador no detuvo la unidad en ese momento y tuve que solicitar la parada en varias ocasiones, hasta que finalmente descendí en Av. Malaquita. Quiero señalar que el operador en ningún momento informó a los usuarios sobre el motivo del desvío ni preguntó si existía algún inconveniente con dicha maniobra. Además, cuando finalmente se detuvo la unidad para que pudiera bajar, el operador hizo como si fuera a arrancar mientras yo todavía estaba descendiendo, lo cual puso en riesgo mi seguridad, ya que pude haber perdido el equilibrio y sufrir una caída.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	8091	TRANSPORTIAS ASOCIADOS LÍNEA GUADALUPE, S.A. DE C.V.
DGTCM/692/08/2026	18/08/2026	Quiero reportar al operador de la unidad 8076 de la Ruta 5 Industrias, ya que durante el recorrido tuvo varias acciones que pudieron haber provocado un accidente. En una de las ocasiones yo todavía no terminaba de subir al camión y el operador ya me había visto, pero aun así aceleró y siguió avanzando. Tuve que brincar para evitar caer debajo del camión y que me llevara por debajo de las llantas. También vi que hacía algo parecido con otros pasajeros. Dejaba subir a tres o cuatro personas y, cuando iba a subir el último, aceleraba para dejarlo. Además, manejaba a exceso de velocidad y cuando los pasajeros querían bajar, aceleraba, haciendo difícil que pudieran descender de manera segura.	MANEJO INADECUADO	8076	TRANSPORTIAS ASOCIADOS LÍNEA GUADALUPE, S.A. DE C.V.

DGTCM/694/08/2026	18/08/2026	El día 18 de agosto de 2026, aproximadamente a las 10:23 p. m., me encontraba sobre Av. Ricardo B. Anaya esperando el transporte urbano. Al observar que se aproximaba la unidad 16 de la Ruta 27, le hice la parada con anticipación para solicitar el servicio. Sin embargo, el operador circulaba a una velocidad considerable, no disminuyó la velocidad ni se detuvo, por lo que continuó su recorrido y no pude abordar la unidad. Solicito atentamente que se revise lo ocurrido y se tomen las medidas correspondientes, ya que esta situación representa una afectación para los usuarios que dependemos del transporte público. Agrego video de evidencia	NEGAR SERVICIO	0016	TRANSPORTES URBANOS Y SUBURBANOS TANGAMANGA, S.A. DE C.V.
DGTCM/695/08/2026	19/08/2026	m., me encontraba en el área de espera de la parada Temazcali, Línea 2 con dirección al Centro, cuando el operador se dirigió hacia mí de manera grosera y elevando la voz, indicándome que debía retirarme debido a que, según él, me encontraba dentro del área amarilla señalada. Le expliqué que no me encontraba dentro de dicha área y únicamente le pedí que me hablara de manera respetuosa y que no me gritara. Sin embargo, el operador continuó elevando la voz y mantuvo una actitud intimidatoria, llegando a realizar expresiones y acciones que percibí como una amenaza de agresión física. Posteriormente, en la siguiente parada, abordó otra pasajera que se colocó exactamente en el mismo lugar donde yo me encontraba anteriormente, sin que el operador le hiciera el mismo señalamiento ni le pidiera retirarse. Por esta razón, considero que pudo haber existido un trato diferenciado. Soy un hombre homosexual y me preocupa que mi orientación sexual pudiera haber influido en la manera en que fui tratado; sin embargo, solicito que las autoridades correspondientes investiguen y determinen lo conducente. Minutos después, el mismo operador tuvo otro altercado, en esta ocasión con una señora. No logré grabar la totalidad del incidente, pero comencé a grabar en cuanto tuve oportunidad y, al percatarse de que estaba siendo grabado, el	MALTRATO	0	METRO RED

DGTCM/697/08/2026	19/08/2026	El día 19 de agosto de 2026, aproximadamente a las 3:15 p. m., abordé la unidad 0004 del Circuito Potosí sobre Av. Juárez. El operador, José Antonio Bolaños López, se mostró muy prepotente y molesto durante el servicio. Al momento de abordar, cerró la puerta de manera repentina, prácticamente a punto de aplastarnos. Posteriormente, nos indicó de manera molesta que, como no nos recorriamos hacia el interior de la unidad, nos íbamos a ir sin aire acondicionado como castigo. La unidad iba muy llena y hacía mucho calor, por lo que considero que la actitud y el trato del operador fueron inadecuados.	MALTRATO	0004	METRO RED
DGTCM/704/08/2026	20/08/2026	aproximadamente a las 7:10 p. m., con destino a Ciudad Satélite. Alrededor de las 8:10 p. m., al llegar a la parada de La Florida, mi hijo solicitó la parada para poder descender; sin embargo, el operador no abrió la puerta y continuó avanzando. Mi hijo se acercó a la puerta y le pidió que se detuviera, pero el operador no hizo caso y siguió su recorrido, por lo que tuvo que bajarse hasta la siguiente parada, en dirección a Ciudad Satélite. Después tuvo que cruzar para intentar regresar hacia La Florida y esperó alguna unidad que pasara de regreso, pero no pasó ningún camión ni taxi. Estuve monitoreando la situación desde aproximadamente las 8:10 p. m. y, al ver que no pasaba ninguna unidad, tuve que pedir apoyo a un vecino para que me llevara por mi hijo, ya que no cuento con vehículo y utilizamos el transporte público. Finalmente, llegué por él aproximadamente a las 9:30 p. m. Considero que esta situación puso en riesgo la integridad de mi hijo, especialmente por tratarse de un horario nocturno y al dejarlo en una zona donde no tenía una forma inmediata de regresar. También quiero señalar que no es la primera ocasión en que he observado que los operadores no realizan las paradas solicitadas por los usuarios, aun cuando las personas les gritan que desean descender.	NO RESPETAR PARADA	LINEA 4	METRO RED

DGTCM/696/08/2026	20/08/2026	Durante el servicio, el operador me indicó que me moviera de lugar mientras me encontraba descendiendo con una silla de ruedas, a pesar de que aún había personas obstruyendo el área de descenso y no permitían que pudiera bajar de forma segura. Le pedí al operador que esperara a que los demás usuarios descendieran o despejaran el acceso antes de permitir el ascenso de más personas, ya que el reglamento establece que primero debe permitirse el descenso de los pasajeros. Sin embargo, el operador permitió que usuarios abordaran por la puerta intermedia, saturando la unidad y dificultando aún más mi descenso. Al hacerle el señalamiento, el operador se molestó y me respondió que quien daba las indicaciones era él y no yo. Además, mostró una actitud de molestia porque intenté moverme para poder descender de manera segura, aun cuando la misma aglomeración de pasajeros impedía mi salida. Considero que el operador no respetó el protocolo para el ascenso y descenso de personas con discapacidad, priorizó el ingreso de más pasajeros sobre la seguridad de quienes descendíamos y mostró una actitud inadecuada hacia mi persona.	MALTRATO	007	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/702/08/2026	21/08/2026	Me encontraba detenido en el semáforo sobre avenida Juárez, en la esquina con Himno Nacional, cuando el camión de transporte urbano número económico 6403 comenzó a avanzar hacia mi vehículo y a acelerar, hasta que terminó impactándolo. Después del golpe, el operador cerró la puerta de la unidad y comenzó a retarme, mientras continuaba acelerando el camión, aparentemente con la intención de volver a impactar mi vehículo. Se trata de un autobús de pasajeros color amarillo, número económico 6403, con detalles en color naranja/marrón y vidrios polarizados. Solicito que se revise esta situación y se tomen las medidas correspondientes ante la conducta del operador, ya que considero que puso en riesgo mi integridad y la seguridad de las demás personas que se encontraban en el lugar.	MANEJO INADECUADO	6403	TRANSPORTES MAGOCAM, S.A. DE C.V.

DGTCM/703/08/2026	21/08/2026	El día 21 de agosto de 2026, aproximadamente a las 7:00 p. m., me encontraba esperando la Ruta 28 sobre Av. Salvador Nava esquina con Calderón de la Barca, junto con otras cuatro personas. Al aproximarse la unidad con número económico 79, le hicimos la parada para solicitar el servicio; sin embargo, el operador no se detuvo ni disminuyó la velocidad, a pesar de que la unidad llevaba espacio disponible para permitir el abordaje de más pasajeros. Considero muy molesto que, después de estar esperando la unidad, el operador simplemente continuara su recorrido sin detenerse, afectando a las personas que necesitábamos utilizar el servicio.	NEGAR SERVICIO	0079	TRANSPORTES URBANOS Y SUBURBANOS TANGAMANGA, S.A. DE C.V.
DGTCM/705/08/2026	21/08/2026	El día 21 de agosto de 2026, aproximadamente a las 9:18 a. m., me encontraba en la estación The Park, esperando abordar la unidad BRT 033 de la Línea 3. Observé que el operador estaba permitiendo que algunos pasajeros subieran por la puerta trasera, a pesar de que había personas formadas esperando para abordar por la puerta correspondiente. Al cuestionarle por qué permitía el abordaje de esa manera, le comenté que entonces no se estaba respetando el orden de las personas que estábamos formadas. El operador me respondió de manera muy grosera y molesta, diciéndome: “¿Por qué hago qué, señora?”. Le expliqué nuevamente que estábamos formados y que estaba permitiendo subir por la parte trasera, a lo que respondió: “Pues soy el último”. Considero que la manera en que el operador se dirigió hacia mí fue inapropiada y poco respetuosa. Por lo anterior, solicito que se revise la situación y, de ser posible, se verifique mediante las cámaras de la unidad o estación para determinar lo ocurrido y tomar las medidas correspondientes.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	BRT 033	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/706/08/2026	23/08/2026	Estaba en la parada del camión de the park y el camión se paso por arriba del puente, éramos muchos esperando y puso el trasporte en fuera de servicio	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/720/09/2026	24/08/2026	Quiero reportar que el día 24 de agosto de 2026, aproximadamente entre las 8:15 y 8:35 a.m., abordé la unidad 9002 de la Ruta 15, en el trayecto de Av. Damián Carmona hacia Av. Himno Nacional. Durante el recorrido, observé que el operador se comportó de manera grosera y prepotente con los pasajeros. Asimismo, a pesar de que las personas usuarias solicitábamos las paradas con anticipación, el operador omitía detenerse, por lo que algunos pasajeros tenían que descender hasta paradas posteriores. También observé que, al llegar a los puntos de descenso, el operador apenas detenía la unidad durante unos segundos, lo que dificultaba que las personas pudieran bajar de manera segura. La situación más preocupante ocurrió cuando, debido a una maniobra imprudente al cerrar las puertas, un pasajero quedó prensado entre las puertas de la salida trasera, poniendo en riesgo su integridad física. Por lo anterior, solicito atentamente que se investiguen los hechos y se tomen las medidas correspondientes, a fin de garantizar un servicio seguro y un trato adecuado para las personas usuarias.	MANEJO INADECUADO	9002	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO LIZ, S.A. DE C.V.
-------------------	------------	--	-------------------	------	--

DGTCM/677/08/2026	24/08/2026	8:20 p. m. y 8:40 p. m., mi esposa y yo abordamos el camión verde de servicio gratuito en la parada ubicada frente a la Bodega Aurrera, en Rioverde, con dirección hacia el Tecnológico Regional. Al momento de abordar llevábamos algunas pertenencias; yo llevaba una bolsa verde de mandado y una bolsa negra, mientras que mi esposa llevaba una bolsa con huevo y un producto de limpieza, aparentemente Ariel. La unidad no se detuvo inicialmente en el lugar correspondiente de la parada, sino que se detuvo un poco más adelante, por lo que tuvimos que abordar en ese punto. Al subir, observé que el operador no portaba uniforme, llevaba la música a un volumen elevado y conducía a una velocidad considerablemente alta. Durante el trayecto, percibí que manejaba de manera apresurada y parecía estar desesperado por avanzar. Al llegar al Tecnológico Regional, el operador no me dio oportunidad de bajar de la unidad. En el caso de mi esposa, al momento de intentar descender, las puertas se cerraron y la golpearon, estando a punto de prensarla. Ella logró salir de la unidad; inmediatamente después, el operador arrancó rápidamente.	NO RESPETAR PARADA	BRT 046	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
-------------------	------------	---	--------------------	---------	------------------------------

DGTCM/682/08/2026	24/08/2026	unidad 1525 en la comunidad de Planta del Carmen. El operador me abrió la puerta trasera y me indicó que abordara por ahí. Al momento de realizar el pago, le pregunté el motivo de permitir el acceso por la parte posterior, a lo que respondió que se debía a que estaban calibrando la puerta y el torniquete. Posteriormente, en la siguiente parada, también permitió que otro pasajero abordara por la parte trasera. Al preguntar a los pasajeros que ya se encontraban a bordo, me comentaron que esta situación ya había ocurrido anteriormente con otras personas. Asimismo, señalo que el operador mostró una actitud altanera. No alcancé a identificar completamente el tarjetón del operador, pero pude observar que aparentemente su nombre es César. Además, deseo señalar que la unidad presentó una demora considerable, ya que comenzamos a esperarla aproximadamente desde las 9:15 a. m. y pasó hasta las 10:10 a. m., ocasionando que algunas personas tuvieran que recurrir a taxis o aplicaciones de transporte para poder trasladarse. Solicito atentamente que se revise el comportamiento del operador y la frecuencia del servicio, ya que estas situaciones	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	1525	MOVILIDAD DE TRANSPORTE URBANO Y COLECTIVO POTOSINO, S.A. DE C.V.
-------------------	------------	--	---	------	---

		siendo deficiente, ya que en ocasiones las unidades tardan una hora y media o más en pasar, afectando considerablemente a los usuarios. Además, el señor que realiza la función de checador dentro de Urbi Villa del Real, en algunas ocasiones, le comenta a los operadores que él les da "viada". Incluso hemos llegado a observar hasta cuatro unidades estacionadas dentro del fraccionamiento sin que ninguna salga a prestar el servicio. Esta situación provoca que varias personas lleguemos tarde a nuestros trabajos y otras actividades, ya que dependemos de esta ruta para trasladarnos. Considero que los operadores deberían tener mayor responsabilidad y conciencia de que tienen en sus manos el tiempo y las actividades de muchas personas. Solicito atentamente que se ponga mayor atención a la operación de esta ruta y se supervise el cumplimiento de los horarios y salidas, ya que por tratarse de un fraccionamiento aislado, los usuarios tenemos pocas alternativas de transporte y en ocasiones pareciera que los operadores hacen lo que quieren. Asimismo, solicito que se revise la función del checador y la manera en que está coordinando las salidas de las unidades, ya que aparentemente les permite retrasar su salida,			
DGTCM/686/08/2026	24/08/2026		FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
		Abordé la unidad 6514 de la Ruta 18 Pavón-Rivera, la cual salió aproximadamente a las 6:50 a. m. de la terminal ubicada en Melchor Ocampo, Colonia Fracción Rivera, con destino al Centro. Desde que abordé la unidad pude observar que los asientos, el pasillo y las ventanas se encontraban sucios. Debido a las condiciones de los asientos, no pude sentarme durante mi traslado, ya que se encontraban sucios. El viaje concluyó aproximadamente a las 7:20 a. m. Solicito atentamente que se revise la limpieza y las condiciones de higiene de la unidad, a fin de que se brinde a los usuarios un servicio adecuado y en condiciones dignas.			
DGTCM/687/08/2026	24/08/2026		MAL ESTADO DE LA UNIDAD	6514	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.

DGTCM/688/08/2026	24/08/2026	Quiero reportar que todos los días las unidades de la Ruta 9, Clínica 50, pasan por una calle que no corresponde a su recorrido, por lo que no realizan la ruta como corresponde. Esta situación provoca que varios usuarios permanezcamos esperando más de 20 minutos para poder abordar una unidad. Solicito atentamente que se revise el recorrido de la Ruta 9 y la frecuencia de paso de las unidades, ya que esta situación afecta constantemente nuestro traslado.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	00	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/707/08/2026	24/08/2026	Abordé una unidad de MetroRed en la Alameda con destino a Jassos. Al llegar a la parada de Jassos, al momento de bajar, no me dio tiempo de descender junto con toda mi familia. Únicamente alcanzó a bajar mi hija de 10 años y, en ese momento, la operadora continuó avanzando con la unidad sin esperar a que termináramos de descender. Debido a esta situación, tuve que bajar hasta Ciudad Satélite, lo cual considero que puso en riesgo la integridad de mi hija, ya que es menor de edad y se quedó sola en la parada. El hecho ocurrió aproximadamente a las 3:08 p. m. en la parada de Jassos. La unidad era conducida por una mujer. Adjunto foto de la placa de la unidad	NO RESPETAR PARADA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/712/09/2026	24/08/2026	El día 24 de agosto de 2026, aproximadamente a las 2:05 p. m., circulaba por la Av. Venustiano Carranza, cerca de la Glorieta del Hospital Central, cuando la unidad 6032, color verde, circulaba a exceso de velocidad por la calle de Morales en dirección hacia Carranza. Al pasar junto a mi vehículo, el operador estuvo a punto de golpear mi espejo retrovisor, por lo que procedí a tocar el claxon. Ante esto, el operador cerró su unidad y me bloqueó el paso. Posteriormente, antes de bajar de la unidad, me arrojó una botella desde el autobús, la cual golpeó mi parabrisas. Después descendió y comenzó a golpear en repetidas ocasiones el vidrio del lado del conductor de mi vehículo. Ante esta situación, comencé a grabar con mi teléfono celular, momento en el que el operador decidió retirarse del lugar. Solicito que se revise lo ocurrido y, de ser posible, se verifiquen las cámaras de la unidad y/o de la zona, así como que se identifique al operador y se tomen las medidas correspondientes por su conducta y por la forma imprudente en que conducía. Se anexa video de evidencia	MALTRATO	6032	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
-------------------	------------	---	----------	------	------------------------------

DGTCM/710/08/2026	24/08/2026	horas, acudí a realizar la renovación de mi tarjeta Cytibus. Al momento de realizar el trámite, las dos mujeres que se encontraban atendiendo me realizaron un cobro de \$80 pesos, indicándome que correspondía a una tarifa por la renovación. Debido a que era la primera vez que realizaba este trámite, pensé que dicho pago era un requisito que desconocía, por lo que desafortunadamente no solicité recibo. Sin embargo, las operadoras me indicaron que este cobro se realiza cada vez que se renueva la tarjeta e incluso una de ellas reagendó mi próximo pago para enero de 2027. Considero que el cobro fue indebido, ya que tengo entendido que la renovación de este servicio es gratuita. Las asistentes que me atendieron son: una mujer de estatura ligeramente alta, cabello chino rubio con rayos negros; y su compañera, de estatura mediana, cabello lacio y corto. Esta última utiliza un aparato en una de sus piernas y presenta dificultad para caminar. Ambas estuvieron presentes y tuvieron conocimiento del cobro realizado. No cuento con recibo del pago; sin embargo, solicito que se revisen las cámaras de vigilancia y los registros correspondientes al día 24 de agosto de 2026, ya que mediante estos medios podría corroborarse que entregué los	MALTRATO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE PREPAGO	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
-------------------	------------	--	--	---	------------------------------

DGTCM/709/08/2026	25/08/2026	parada del transporte gratuito con destino a Soledad. El encargado de dar salida a los operadores me preguntó hacia dónde me dirigía y le indiqué que iba rumbo a Soledad, pero que necesitaba bajar en V. Amador. Me informó que la unidad saldría hasta las 16:30 horas, por lo que le comenté que no tenía inconveniente en esperar. Posteriormente, pedí autorización al operador para subir a la unidad y me permitió hacerlo. El encargado le indicó al operador que yo bajaría en V. Amador. La unidad salió aproximadamente a las 16:30 horas y tomó todo Periférico. Durante el trayecto, el operador me indicó que ahí debía bajar, en Periférico con Av. San Pedro. Le expliqué que ese no era mi destino, ya que yo había solicitado bajar en V. Amador. El operador me respondió que el encargado le había indicado que el servicio era directo hacia Soledad. Finalmente, la unidad ingresó a Soledad, pero no me dejó en la zona que había solicitado y terminé descendiendo en la calle Blas Escontría. Entiendo que se trata de un servicio gratuito; sin embargo, considero que esto no justifica que los usuarios seamos tratados de esta manera ni que se nos haga esperar para posteriormente no respetar el destino que previamente fue	NO RESPETAR PARADA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
-------------------	------------	--	--------------------	---	------------------------------

DGTCM/708/08/2026	26/08/2026	desde hace aproximadamente un año y ocurre de manera cotidiana. Aproximadamente seis mujeres abordan diariamente la unidad y, al hacerlo, se comportan de manera agresiva, llegando a agredir verbal y físicamente a otros pasajeros. Esta situación ya la he reportado al operador de la unidad; sin embargo, no interviene ni toma ninguna medida, debido a que, según tengo entendido, son personas conocidas por él y entre ellas se encuentra su esposa. En una ocasión anterior, una de estas mujeres agredió físicamente a una pasajera que llevaba a su hijo en brazos, sin que el operador hiciera algo para evitarlo o atender la situación. También hemos informado de estos hechos al propietario de los camiones y solicitado el cambio del operador, pero únicamente se nos ha indicado que ignoremos a estas personas, sin que hasta el momento se haya dado una solución. Considero que esta situación ha escalado y representa un riesgo para quienes utilizamos el servicio, ya que no podemos realizar nuestro viaje de manera segura aun cuando estamos pagando por el servicio. Por lo anterior, solicito atentamente su apoyo para que se investiguen los hechos y se tomen las medidas correspondientes. Adjunto fotografías y videos de la unidad, así como de algunas de las agresiones y situaciones ocurridas anteriormente, como evidencia.	OTROS	0109	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/724/09/2026	26/08/2026	Quiero reportar el tiempo excesivo de espera de la Ruta 46 Rinconada, ya que diariamente tengo que esperar entre 40 minutos y hasta una hora o más para que pase una unidad. Una vez que finalmente llega el camión, en ocasiones circula a una velocidad muy lenta, lo que provoca que mi traslado se prolongue considerablemente y dificulte mi llegada puntual a la universidad, trabajo y demás actividades. Esta situación me afecta especialmente porque es la única ruta que pasa por Rancho Nuevo, y la parada más cercana se encuentra a más de 25 minutos de distancia. Utilizar un taxi diariamente representa un gasto excesivo, principalmente para quienes somos estudiantes. Por lo anterior, solicito atentamente que se revise la frecuencia y tiempos de recorrido de esta ruta, a fin de mejorar el servicio para las personas usuarias de Rancho Nuevo.	FRECUENCIA	6512	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.

DGTCM/711/09/2026	26/08/2026	Quiero reportar que la unidad de la Ruta 60 Panalillo, anteriormente Ruta 57 de Movilidad, no ha estado pasando por la colonia Olinda, a pesar de que esta ruta fue implementada por petición de los habitantes y mediante un levantamiento de firmas para brindar servicio a la colonia y tener salida hacia la carretera Rioverde. Esta situación está afectando principalmente a jóvenes y niños que necesitan trasladarse hacia esa zona para acudir a sus escuelas y universidades. Asimismo, solicitamos que se amplíe el horario de servicio, ya que actualmente es muy limitado. En particular, pedimos que se considere una salida aproximadamente a las 10:30 horas, debido a que sería de gran utilidad para los habitantes de la colonia. Cuento con algunas capturas de pantalla del grupo de WhatsApp que tenemos los usuarios de la Ruta 60 en la colonia Olinda, mismas que puedo proporcionar como evidencia. Solicito atentamente que se revise la situación de esta ruta y se considere tanto el restablecimiento del servicio en la colonia Olinda como la ampliación de los horarios, ya que es un servicio necesario para quienes vivimos en la zona.	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/721/09/2026	26/08/2026	El día 26 de agosto de 2026 estuve esperando desde las 6:00 horas la unidad de la Ruta 25 Gómez en Portezuelo; sin embargo, la unidad no salió y el camión llegó hasta aproximadamente las 7:10 horas. Hemos estado presentando este problema desde que comenzó a operar esta ruta en Portezuelo, tanto en los recorridos hacia el centro como de regreso. Esta situación nos afecta considerablemente a las personas que utilizamos el transporte para acudir a nuestros trabajos, ya que tenemos horarios establecidos de entrada, así como a los niños y adolescentes que necesitan trasladarse a sus escuelas. Solicito atentamente que se dé seguimiento a esta situación y se busque una solución, ya que los retrasos constantes están afectando las actividades diarias de los usuarios.	FRECUENCIA	00	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/713/09/2026	26/08/2026	El día 26 de agosto de 2026, aproximadamente a las 9:50 horas, me encontraba en la parada de Mayamil y le hice la parada a la unidad BRT 003 de la Línea 1. A pesar de que había espacio disponible dentro de la unidad, el operador prefirió permitir el abordaje de varias personas y posteriormente no me permitió subir, dejándome en la parada. Solicito atentamente que se revise lo ocurrido y se tomen las medidas correspondientes para evitar que este tipo de situaciones vuelvan a presentarse.	NEGAR SERVICIO	BRT 003	METRO RED
DGTCM/723/09/2026	27/08/2026	aproximadamente a las 2:19 p.m., abordé la unidad 6518 de la Ruta 18 Valle de la Palma, en compañía de mis dos hijas menores de edad. Al abordar, me percaté de que la unidad era conducida por un joven de complexión robusta, tez morena, quien vestía playera negra y pantalón de mezclilla azul oscuro. Sin embargo, aproximadamente cinco minutos después, dicho joven cedió el lugar del operador a otro joven que había abordado la unidad, quien vestía una playera con franjas rojas y blancas. El operador que aparentemente corresponde a la unidad permaneció sentado como pasajero en el primer asiento del lado de la puerta delantera. Asimismo, observé que los tres hombres se estuvieron cambiando el lugar del operador durante el trayecto, conduciendo la unidad por algunos minutos cada uno. Esta situación me pareció preocupante, ya que durante el recorrido se pasaron algunos semáforos en rojo y circularon a exceso de velocidad, poniendo en riesgo la integridad de las personas que viajábamos a bordo, incluyendo a mis dos hijas menores de edad. Por lo anterior, solicito que se revise lo ocurrido y, de ser posible, se verifiquen las cámaras de la unidad para	MANEJO INADECUADO	6518	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.
DGTCM/728/09/2026	27/08/2026	El día 27 de agosto de 2026, aproximadamente a las 18:20 horas, me encontraba en la parada de Metro Red ubicada sobre Avenida de Los Pinos. En ese momento, un joven se disponía a abordar la unidad RG042 de la Línea 4, cuando el operador cerró la puerta en su cara, provocándole un golpe en la frente. Después de esto, el operador ya no le permitió subir a la unidad. Considero que la puerta debió permanecer abierta hasta que el usuario terminara de abordar, ya que se encontraba en la parada y estaba intentando subir a la unidad.	NEGAR SERVICIO	RG042	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/714/09/2026	27/08/2026	Yo viajaba a bordo de la unidad RG034 de Metro Red, Línea 3 Periférico, cuando el operador llevaba la música a un volumen muy alto durante todo el recorrido, por lo que no se alcanzaban a escuchar claramente las indicaciones que daba. Posteriormente, a la altura de Villa Magna, mientras la unidad se encontraba en circulación, el operador abrió la puerta izquierda, aun cuando había personas ocupando ese espacio, generando una situación de riesgo que pudo provocar un accidente y poner en peligro la integridad de los pasajeros. Por lo anterior, solicito que se revise lo ocurrido y se tomen las medidas correspondientes. Adjunto videos como evidencia de los hechos.	ACCESORIOS NO PERMITIDOS EN LA UNIDAD	RG 034	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/698/08/2026	28/08/2026	PORFAVOR QUE CHEQUE LAS RUTAS 40 MONTEOBSCURO POR QUE ESTAN LLEGANDO EL DE LAS 08:00 DE LA MAÑANA Y NO PASA POR NOSTROS	FRECUENCIA	0	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.
DGTCM/699/08/2026	28/08/2026	NO PASA EL CAMION O PASA UN DIA SI Y OTRO NO. NOS URGEN CAMIONES CADA HORA EN LA MAÑANA	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/716/09/2026	28/08/2026	El día 28 de agosto de 2026, aproximadamente a las 13:36 horas, me encontraba esperando la Ruta 9, con dirección a la Alameda. Pasaron dos unidades de la misma ruta prácticamente juntas por Av. Black Ruiz, sin realizar el recorrido correspondiente por la calle 58. Una de las unidades era la número económico 6170 y no alcancé a identificar el número de la segunda unidad. Al no pasar por su recorrido habitual, dejaron a varios vecinos esperando el servicio. Considero que esta situación afecta a los usuarios, ya que posteriormente aumenta el tiempo de espera para poder abordar una unidad. Solicito atentamente que se revise el recorrido de ambas unidades y se tomen las medidas correspondientes para evitar que se presenten nuevamente este tipo de situaciones.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	6170	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/700/08/2026	28/08/2026	NO PASA EL CAMION Y SI PASA, PASA MUY LLENO POR QUE VIENE D ELOS VAZQUEZ 40 Y YA NO NOS RECOGE Y TENEMOS QUE LLEGAR A TRABAJAR Y PUES CUANDO NO PASA NOS TENEMOS QUE IR CAMINADO Y SE NOS HACE MUY TARDE.	FRECUENCIA	0	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.
DGTCM/722/09/2026	28/08/2026	Me encuentro en el módulo de la Alameda para realizar la renovación de la tarjeta Boletur. Al momento de realizar el trámite, las personas que atienden en el módulo me están solicitando obligatoriamente una constancia de estudios. Les expliqué que estoy presentando mi recibo de pago, en el cual aparecen los datos que solicitan: nombre de la escuela, nombre del estudiante y ciclo escolar a cursar. Sin embargo, aun mostrando dicha documentación, insisten en que debo presentar la constancia de estudios. Asimismo, me informaron que el trámite tiene un costo de \$100 pesos, además de un cobro de \$5 pesos por cada recarga. La persona que me atendió se identificó como Raúl Martínez Fernando, pero se negó a proporcionar su apellido completo. Solicito atentamente que se revise la información y los requisitos que se están solicitando en el módulo de la Alameda, así como los cobros realizados, y se me informe cuáles son los requisitos y costos oficiales para la renovación y recarga de la tarjeta Boletur.	DIFICULTAD EN TRAMITES DE REPOSICIÓN Y RECARGA DE TARJETA	00	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/726/09/2026	28/08/2026	El día de hoy, aproximadamente a las 11:33 horas, mi madre y yo caminábamos por Av. Universidad con dirección a la Alameda. Al llegar a la esquina con López Hermosa, nos detuvimos para esperar a que pasara la unidad número 4399, de color amarillo. La unidad se detuvo y levanté mi brazo para hacerle saber al operador que íbamos a cruzar. Cuando mi madre y yo comenzamos a cruzar frente a la unidad, el operador arrancó el camión, provocando que la unidad nos empujara a ambos. Lo que considero aún más preocupante es que el operador no tuvo la cortesía de detenerse para preguntarnos si nos encontrábamos bien. Por el contrario, continuó su marcha y se burló de nosotros. Soy operador de transporte urbano, con número de gafete 6881, por lo que conozco la presión y las prisas a las que están sujetos los operadores; sin embargo, considero que esto no los exime de conducir con precaución ni de respetar la seguridad de los peatones. Mi madre se encuentra atravesando una situación personal difícil debido al reciente fallecimiento de mi padre, ocurrido hace aproximadamente dos semanas. Ese día veníamos de la Subdelegación del IMSS, ya que me encontraba ayudándola con diversos trámites.	MANEJO INADECUADO	4399	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.
DGTCM/701/08/2026	28/08/2026	DE FAVOR QUE LA RUTA 40 MONTEOBSCURO DE 08:00 DE LA MAÑANA Y DE 17:00 DE LA TARDE Y DELAS 15:00 DE LA TARDE DE FAVOR DE HACERNOS CASO POR QUE BATALLAMOS MUCHO.	FRECUENCIA	0	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.

DGTCM/727/09/2026	28/08/2026	El día de hoy, aproximadamente a las 10:20 horas, me encontraba en B. Anaya, esquina con Gálvez, esperando la unidad de la Ruta 14. Al observar que se aproximaba la unidad número 8069, le hice la parada; sin embargo, el operador no se detuvo y continuó su recorrido. El operador es un hombre de tez morena, complexión delgada y de aproximadamente 50 años de edad. La unidad cuenta con bastante publicidad. Quiero señalar que esta situación ocurre frecuentemente en B. Anaya, ya que cuando el semáforo está en verde, algunas unidades continúan su recorrido sin detenerse para recoger a los usuarios. Además, el tiempo de espera de esta ruta puede ser de aproximadamente 40 minutos, por lo que resulta muy molesto y afecta a los usuarios que, después de esperar durante tanto tiempo, no puedan abordar cuando finalmente pasa la unidad. Solicito atentamente que se revise el comportamiento del operador de la unidad 8069 y se tomen las medidas correspondientes para garantizar el respeto a las paradas y un servicio adecuado para los usuarios.	NEGAR SERVICIO	8069	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA
DGTCM/725/09/2026	28/08/2026	El día 28 de agosto de 2026 abordé la unidad número 6136 de la Ruta 23 Himalaya, aproximadamente a las 8:40 horas, sobre Manuel José Othón, con destino a Av. Carranza y Capitán Caldera. Durante el trayecto, el operador iba acompañado de una mujer, quien obstruía parte del paso dentro de la unidad. El camión se encontraba lleno; sin embargo, el operador continuaba permitiendo que más personas abordaran por la parte trasera y les cobraba el pasaje, a pesar de las condiciones de saturación de la unidad. Posteriormente, aproximadamente a las 9:05 horas, mientras circulábamos sobre Av. Carranza, el operador comenzó a conducir a una velocidad muy alta y aparentemente iba realizando una competencia o "carrera" con otra unidad de la misma Ruta 23 Himalaya, con número económico 6602. Considero que esta conducta puso en riesgo la integridad de los usuarios, así como de los demás conductores y peatones que circulaban por la zona.	LLEVAR ACOMPAÑANTES	6136	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/729/09/2026	29/08/2026	Quiero reportar que el día 29 de agosto, aproximadamente a las 10:45 de la mañana, me encontraba en la parada Vasco de Quiroga cuando llegó la unidad RG-017. El operador abrió las puertas traseras para que bajaran algunos pasajeros, pero no permitió que subiera pasaje. La unidad continuó su recorrido sin permitirnos abordar. Solicito que se revise esta situación, ya que necesitamos hacer uso del servicio y no se nos permitió subir a la unidad.	NEGAR SERVICIO	RG 017	METRO RED
DGTCM/715/09/2026	31/08/2026	Quiero reportar que las unidades de la ruta 9, Clínica 50, continúan circulando por Av. Black Ruiz con dirección al Centro, sin ingresar a la colonia Prados 1, primera sección, como corresponde a su recorrido. Esta situación está afectando a las personas usuarias de la zona, ya que las unidades no están realizando el recorrido correspondiente y nos dejan sin el servicio dentro de la colonia. El día de hoy, aproximadamente a las 2:24 p. m., observé la unidad 6166 realizando este mismo recorrido, pasando por Av. Blanc Ruiz sin ingresar a Prados 1. Por lo anterior, solicito que se revise el cumplimiento del recorrido de la ruta 9 y se tomen las medidas correspondientes para garantizar que las unidades ingresen a Prados 1 conforme a su ruta establecida.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	6166	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.
DGTCM/719/09/2026	31/08/2026	Me comunico para reportar la situación que se presenta con la Ruta 60. He observado que la ruta no está cumpliendo con los horarios establecidos, ya que las unidades tardan demasiado en pasar o en ocasiones no pasan. Esta situación nos afecta considerablemente a las personas que trabajamos hacia esa zona, ya que tenemos dificultades para trasladarnos y llegar a nuestros trabajos a tiempo. Solicito atentamente que se revise el cumplimiento de los horarios y frecuencia de paso de esta ruta, ya que necesitamos contar con un servicio de transporte más regular y confiable.	FRECUENCIA	00	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

SEGUIMIENTO		
QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMINETO,		QUEDANDO
IMPROCEDENTE	YA	QUE NO
ESTABLECE	EL	LUHGAR DE LOS
HECHOS.		

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO, QUEDANDO
IMPORCEDENTE YA QUE EL
NUMERO ECONOMICO NO EXISTE.

QUEJA ATENIDIDA CON
SEGUIMINETO, QUEDANDO
IMPROCEDENTE YA QUE NO SE
CUENTA CON NUMERO
ECONOMICO.

QUEJA ATENIDIDA CON
SEGUIMINETO

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO
QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMINETO, QUEDANDO IMPÓRCEDENTE TODA VEZ QUE NO SE CUENTA CON EL NUMERO ECONOMICO Y CON PLACAS CORRECTAS.
QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO, YA SE LE HIZO DEL
CONOCIMIENTO A LA LINEA SOBRE
LA FRECUENCIA

SEGUIMIENTO		
QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMINETO		
QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMIENTO		

QUEJA ATENIDIDA CON
SEGUIMINETO

QUEJA ATENIDIDA CON
SEGUIMINETO

SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO
QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMINETO, QUEDANDO IMPORCEDENTE TODA VEZ QUE NO SE CUENTA CON NUMERO ECONOMICO EXACTO DE LA UNIDAD

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO, QUEJA CERRADA YA
QUE COMENTA EL CONCESIONARIO
QUE SE HA LLEGADO A UN
ACUERDO CON LA AFECTADA YA
QUE SE LE PAGARON LOS DAÑOS

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO, QUEDANDO
IMPROCEDENTE NO SE CUENTA
CON TRAZO DE LA UNIDAD EN EL
SATELITAL.

QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMINETO		
QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO		
QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMINETO		

QUEJA ATENIDA CON
SEGUIMINETO, QUEDANDO
IMPROCEDENTE TODA VEZ QUE NO
SE CUENTA CON LUGAR DE LOS
HECHOS, REQUISITO INDISPENSABLE
.

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO,
SE LE MULTO EL DIA 18 DE AGOSTO
DEL AÑO 2026, CON 5 UMAS

QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMIENTO		
QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO		

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO		
QUEJA	ATENIDA	CON
SEGUIMINETO		

QUEJA ATENIDA

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO,
SE LE APERCIBIO AL OPERADOR CON
FECHA 02 DE SEPTIEMBRE

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO

QUEJA ATENDIDA -SE APERCIBE EL
DÍA 01 DE SEPTIEMBRE

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO, QUEDANDO
IMPROCEDENTE TODA VEZ QUE EL
NUMERO ECONOMICO NO ES EL
CORRECTO, PUESTO QUE NO SE
ENCUENTRA REGISTRADO EN LOS
PADRONES.

QUEJA ATENIDA CON
SEGUIMINETO,QUEDANDO
IMPORCEDENTE TODA VEZ QUE EL
NUMERO ECONOMICO NO SE
ENCEUNTRA REGISTRADO DENTRO
DE NUESTRO PADRON

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO, SE APERCIBIO EL DIA
28 DE AGOSTO

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO
QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO,
SE APRECIBIO EL DIA 28 DE AGOSTO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO

QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMINETO		
QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO		

QUEJA ATENIDA CONSEGUIMINETO
QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO
QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO, QUEDANDO IMPORCEDENTE TODA VEZ QUE SE CUENTA CON HORARIO DE SERVICIO, ANEXANDO FOTOGRAFIA DE LA UNIDAD (VA A CARGAR DICEL)

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO, QUEDANDO
IMPORCDENTE TODA VEZ QUE SE
REVISARON VIDEOS Y
EFECTIVAMENTE EL USUARIO NO
DESCIENDE DE LA UNIDAD, ADEMAS
DE QUE LA ESPOSA LO ESPERO POR
UNOS SEGUNDOS PARA DESCENDER.

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO		
QUEJA	ATENIDA	CON
SEGUIMINETO		

QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMINETO		
QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO, QUEJA IMPORCEDENTE UNA VEZ QUE SE REVISÓ LAS VIDEOGRAVACIONES, Y SE OBSERVA QUE LA USUARIA NO DESCENDE DE LA UNIDAD JUNTO CON LA MENOR, SINO QUE LA MENOR SE ADELANTA DESCENDIENDO Y LA USUARIA SE QUEDA A BORDO DE LA UNIDAD, ALCUAL NO DIO A CONocer A LA OPERADORA		

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO,

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO,
QUEDANDO IMPROCEDENTE TODA
VEZ QUE EN ESTA SECRETARIA NO
ESTA EN NUESTRO PADRON EL
NUMERO ECONOMICO.

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO

QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMINETO		
QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMIENTO		

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO,
QUEDANDO IMPORCEDENTE TODA
VEZ QUE SE REVISÓ EL VIDEO DE LA
UNIDAD Y NO SE PUDO DAR
SERVICIO PUESTO QUE YA SE TENIA
EL LUGAR PARA DISCPACITADOS
OCUPADO, AGREGADO IMAGEN DE
LA UNIDAD

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO, QUEDANDO
IMPROCEDENTE TODA VEZ QUE NO
ES LA PARTE AFECTADA

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMINETO,
SE HABLO CON EL CONCECIONARIO
REFERENTE AL HORARIO,
COMPARIENDOLO CON LOS
USUARIOS DE LA COMUNIDAD.

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO, SE CONTACTO AL
CONCECIONARIO MANDADNO EL
HORARIO PARA COMPARTIRLO CON
LOS CIUDADANOS DE LA
COMUNIDAD

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO

QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO,
SE CONTACTO AL
CONCECIONARIO, EL CUAL
COMPARTIRA LOS HORARIOS ARA
DAR A CONER A LOS HABITANTDES
DE LA LOCALIDA D

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO

QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMINETO		
QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO, SE CONTACTO AL CONCECIONARIO EL CUAL COMPARTIRA LOS HORAIOS PARA LOS HABITANMTES DE DICHA COMUNIDAD		

QUEJA ATENDIDA		
QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMINETO		

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO