

**Secretaría de Comunicaciones y Transportes**  
**Dirección General de Transporte Colectivo Metropolitano**  
**Resumen de Motivos de Quejas**  
**Periodo: 01-02-2026 al 28-02-2026**  
**Total de quejas: 94**

PREFIJO	FOLIO	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL SUCESO	MOTIVO	NUMERO ECONOMICO	ORGANIZACIÓN	SEGUIMIENTO
067/U/2026	DGTCM/98/02/2026	03/02/2026	TARDO MUCHO TIEMPO EN PASER EL CAMION Y CUADNO PESO IBA LLENO DE GENTE NO OBTANTE MIENTRAS SEGUIA HACIENDO EL RECORRIDO, SEGUIA LEVANTANDO MAS GENTE, AUN CUANDO YA NO CABIAN, DESPUES EL OPERADOR SE PASO VARIOS SEMAFOROS EN ROJO Y VENIA CONDUCIENDO DE MANERA TEMERARIA.	MANEJO INADECUADO	5806	SERVICIO INTEGRADO DE TRANSPORTE, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
071/U/2026	DGTCM/102/02/2026	03/02/2026	EL CHOFER SE DETUVO EN DIFERENTES LUGARES POR MAS TIEMPO EN LA UASLP, APROXIMADAMENTE 3 MINUTOS, DESPUES DE DETUVO EN LA PARADA DEL CENTRO ENFRETE DE LA FISCALIA CUATRO MINUTOS Y MEDIO, EN EL PARADERO SE DETUVO CINCO MINUTOS, DESPUES SE BAJIO DEL CAMION Y REGRESO DESPUES DE CUATRO MINUTOS. AL FINAL DE MI DESTINO BAJANDO EL PUENTE DEL PERIFERICO, ANTICIPADAMENTE LE PEDI LA PARADA Y ME LLEVO HASTA UNOS CINCUENTA METROS ANTES DE LA ENTRADA A PUERTA REAL. LE RECLAME Y ME DIJO QUE NO LE ESTUVIERA CHINGANDO Y QUE SI EL QUERIA ME LLEVABA HASTA LA BASE.	HACER TIEMPO INDEBIDAMENTE	0	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA CON SEGUIMIENTO, E IMPROCEDENTE POR FALTA DE NUMERO ECONOMICO
077/U/2026	DGTCM/109/02/2026	03/02/2026	AL ABORDAR LA UNIDAD ACERQUE MI TARJETA AL LECTOR QUE ESTABA PRENDIDO Y NO INDICO QUE SI PASARA LA TARJETA, SE INTENTO POR LO MENOS UNAS OCHO VECES. POR LOQUE PAGUE LA TARIFA COMPLETA, MAS ADELANTE OTAS DOS PERSONAS TAMBIEN INTENTARION PASAR SUS TARJETAS Y EL LECTOR NOLAS LEYO.	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	8076	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
016/BRT/2026	DGTCM/107/02/2026	04/02/2026	SE ESTA ESPERANDO A LA LINEA 3 EL CAUL SE TARDE MUCHO MAS DE LOQ UE SE TARDABA PASA LLENO Y NO NOS PODEMOS SUBIR LAS PERSONAS QUE TOMAMOS DESDE TEMPRANO PARA LLEGAR A NUESTROS DESTINOS	FRECUENCIA	21	METRO RED	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
076/U/2026	DGTCM/108/02/2026	04/02/2026	EL CONDUCTOR DEL CHOFER ME DIJO QUE NO FUNCIONABA LA RAMPA PARA DISCAPACITADOS	MAL ESTADO DE LA UNIDAD	6199	CENTRALIZACIÓN 2000 LINEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
069/U/2026	DGTCM/100/02/2026	04/02/2026	VIAJABA CON MI HIJO DE CINO AÑOS AL BAJAR DEL CAMION SIMPRE BAJIO PRIMERO YO PARA VERIFICAR QUE NO VENGA ALGUNA BICICELTA O MOTOCICLETA ENTONCES BAIE COMO SIEMPRE Y TOMÉ A MI HIJO PARA BAJARLO CUANDO EL CHOFER CERRO LAS PUERTAS DE LA UNIDAD APACHURRANDOLO POR LA CABEZA Y AVANZO ALGUNOS METROS YO IBA ABAJO SOSTENIENDO A UN A MI HIJO QUE SEGUIA ARRIBA DE LA UNIDAD MIENTRAS OTRAS PERSONAS Y YO LE GRITABAMOS PARA QUE SE DETUVIERA Y ABRIERA LAS PUERTAS,	MANEJO INADECUADO	0	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, IMPROCEDENTE, POR FALTA DE NUMERO ECONOMICO
081	DGTCM/113/02/2026	04/02/2026	AL ABORDAR LA UNIDAD LE PEGUE CON UN BILLETE DE \$20.00 (VEINTE PESOS 00/100 MN.) Y SOLOME REGRESO \$3.50 PESOS ALCUESTIONARLO ME DIJOQ UE ME HABIA DADO UNA MONEDA DE \$5.00 PESOS, Y SOLO ME HABIA RESGRESADO \$3.50 PESOS ASI MISMO MENSIONO QUE NO FUI LA UNICA PERSONA A LA QUE LE SUCEDIO ESTP, YA QUE APROXIMADAMENTE CINCO PERDONAS EN MI TRAYECTO MANIFESTARON LA MISMA INQUIETUD ASERCA DEL CAMBIO Y LO QUE LES REGRESABA Y LES DECIA LO MISMO QUE LES HABIA REGRESADO BIEN EL CAMBIO CUANDO RESALMENTE NO.	NO DEVOLVIÓ CAMBIO, NO RESPETAR TARIFA	6222	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, EL NUMERO ECONOMICO NO ESTA DENTRO DEL RESGISTRO POR LO TANTO NO HAY DATOS SUFICIENTES PARA CONTINUAR
072/U/2026	DGTCM/103/02/2026	04/02/2026	TOME LA UNIDAD EN LA CALLE PANFILO NATERA, ME BAJE EN LA AVENIDA NEREO RODRIGUEZ, LLEGANDO A LA OFICINA DE FINANZAS ME DI CUENTA QUE HABIA OLVIDADO EL FOLDER TIPO PORTAFOLIO COLOR GRIS, EL CONDUCTOR ERA UNAPERSONA MAYOR DE COMPLEXION MEDIA, CABELLO CANO CON UNIFORME BEIGE.	OBJETOS PERDIDOS	09	TRANSPORTES URBANOS Y SUBURBANOS TANGAMANGA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
070/U/2026	DGTCM/101/02/2026	04/02/2026	EL CONDUCTOR IBA PELEANDOSE CON SU NOVIA POR TELEFONO Y SE PASABA LOS ALTOS LLEGANDO A AVENIDA HIMNO NACIONAL LE PISO EL ACELERADOR YA IBA MUY ENOJADO CON SU NOVIA Y FRENABA TAN FUERTE QUE LE GENTE SE IBA PARA ATRAS, A UN CUANDO ME BAJE DE LA UNIDAD EL CONDUCTOR SEGUIA PELEANDO POR TELEFONO.	MANEJO INADECUADO	8051	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
128/U/2026	DGTCM/173/02/2026	04/02/2026	QUIERO REPORTAR VARIOS CAMIONES QUE HACEN TERMINAL FRENTE AL CLUB LIBANESYA QUE AHI NO ES UN PARADERO DE CAMION AUTORIZADO, LAMENTABLEMENTE ADEMAS DE ESTACIONARSE AHI PARA ESPERAR PASAJE Y NO HACERLO EN SU PARADA AUTORIZADA QUE ES ENFRETE DEL CLUB JUSTO FRENTE A LA RECAUDADORA DE FINANZAS; HACEN SITIO ACA Y TIRAN DESECHOS FISIOLÓGICOS Y BASURA, ESTE NUMERO DE CAMMION QUE REPORTAMOS ES AL QUE LE TOMAMOS VIDEO EN FLAGRANCIA PERO SON VARIOS DE LOS QUE PASAN POR AHI , ESTA SITUACION YA TIENE TIEMPO , SON VARIOS DE LA MISMA RUTA PERO SE HABIAN CALMADO DE IR A DEJAR SUS COCHINADAS PERO HAN VUELTO A TIRAR BOTELLAS CON ORINES, BOLSAS CON EXCREMENTO Y BASURA DIRECTAMENTE CUANDO BARREN SU UNIDAD. EL DIA 4 DE FEBRERO HABIA OTRA UNIDAD DELANTE DEL 9013 SE FUE CUANDO VIO QUE ESTABAMOS GRABANDOPERO DEJARON SUS PORQUERIAS EN LA VIA PUBLICA Y CUANDO EN EL CLUB HAY CAMPAMENTOS LO HACEN SIN IMPORTAR QUE HAYA NIÑOS CERCA. OJALA PUEDAN REALIZAR LABORES DE INSPECCION Y SANCIONEN A LOS CHOFERES.	UBICACIÓN DE TERMINAL	9013	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
068/U/2026	DGTCM/99/02/2026	04/02/2026	NO PASO EL CAMION ALAS 05:30 AM Y NOS QUEDAMOS ESPERANDO VARIAS PERSONAS ENTRE ESAS ESTUDIANTES, NO LE PUEDO DAR DETALLES DEL CAMION O CHOFER POR QUE NO PASO, PERO ES IMPORTENTE QUE SI PASE, POR QUE VARIOS TRANSBORDAMOS A OTRO CAMION O COMO YO AL METRO BUS PARA LLEGAR A MI TRABAJO Y AMI HIJO PARA LLEGAR A LA UNIVERSIDAD POLITECNICA.	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

022/BRT/2026	DGTGM/164/02/2026	04/02/2026	El día 16 de febrero aproximadamente a las 03:45p.m. al esperar la línea 1 del Metrored, el conductor de manera muy grosera me dijo "baboso" pues delante de mí estaba una persona mayor a la cual dejé que abordara la unidad primero, al dirigirme al conductor y preguntarle porque me dice así? a lo que de manera muy preponente me respondió: "pues sí, eres un baboso, en vez de que te subas". le dije que lo iba a reportar, y los demás usuarios lo presenciaron, y me dijeron que si lo reportara, pues ya estaba siendo grosero con otros pasajeros a lo que el conductor respondió: "me vale lo que hagas". Además de su actitud, en momentos iba frenando de manera brusca, y no abría la puerta trasera para que bajaran los pasajeros, se le tenía que timbrar dos o hasta tres veces para que abriera las puertas.	MALTRATO	00	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO
083/U/2026	DGTGM/116/02/2026	04/02/2026	El camión no realiza las paradas, aún cuando yo estaba en el lugar indicado, en la parada que se ubica en Av. Salvador Nava y Guadalupe Vazquez Graciano Sánchez 1a. Sección, se tardó 40 minutos y no se paró. Uno sale con tiempo para regresar a nuestro destino y no se vale que no respeten horarios ni paradas, siempre es lo mismo con ese número de camión, yo todos los días como esa ruta y siempre se pasa, uno los ubica porque son tanto los mismos números de camión como choferes.	NEGAR SERVICIO	113	TRANSPORTE SUBURBANOS S.A. DE C.V.	URBANOS Y TANGAMANGA	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO
002/OEM/2026	DGTGM/114/02/2026	05/02/2026	AL BAJAR DEL METRO RED ME PERCATE QUE EN LA BOLSA DERECHA DONDE TRAIA MI INE, Y MICELULAR NO TENIA MI INE PUES AL SACAR MI CELULAR FUE LO MAS SEGURO QUE SE ME CAYO EN EL ASIENTO.	OBJETOS PERDIDOS	METRO RED	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO
079/U/2026	DGTGM/111/02/2026	05/02/2026	EL USUARIO LE HIZO LA PARADA ALA UNIDAD Y NO SE PARÓ	NEGAR SERVICIO	5203	TRANSPORTE SUBURBANO DE C.V.	URBANO REYES MORA, S.A.	QUEJA ATENIDA	CON	CON
084/U/2026	DGTGM/117/02/2026	05/02/2026	Ya van varias ocasiones en que el chofer que opera esta unidad comenta que "no sirve" su terminal de citybus. Yo diario utilizo esta ruta y ya van varias veces en que "no le sirve" y es molesto porque siempre es lo mismo. Ayer recargué todo lo que tenía en mi tarjeta pues soy estudiante, para que salga con estas tonterías el señor. Hagan algo por favor.	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	8056	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO
096/U/2026	DGTGM/128/02/2026	05/02/2026	La unidad 8003 de la ruta 10 tardó en pasar más de 30 minutos. La espera comenzó en la parada de Hernán Cortés casi esquina con Fray Diego de la Magdalena desde las 13:45, la unidad con retraso 8003 arribó a las 14:17. Adicional, al abordar la unidad, el operador venía acelerado.	FRECUENCIA	8003	TRANSPORTIAS LINEA GUADALUPE, S.A. DE C.V.	ASOCIADOS	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO
078/U/2026	DGTGM/110/02/2026	05/02/2026	EL CONDUCTOR LLEVABA DOS DIAS SEGUIDOS COBRANDO NORMAL A TODOS LO ESTAUDIANTES YA QUE LA TERMINAL DE CITY BUS NO LE ES FUNCIONAL Y NO HA HECHO ALGO PARA REPARARLA , LLEVA AL MENOS DOS DIAS SEGUIDOS EN LA MAQUINA EN ESE ESTADO	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	8056	TRANSPORTIAS LINEA GUADALUPE, S.A. DE C.V.	ASOCIADOS	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO
082/U/26	DGTGM/115/02/2026	05/02/2026	Me subí a la unidad con número 4382 y lo que pasa es que no pasó mi tarjeta Urban Pass porque el lector no funcionaba bien y el chofer se molestó y me hizo pagar el pasaje completo y al bajar de la unidad el operador le dio marcha al camión aún habiendo gente bajando	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	4382	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO
093/U/2026	DGTGM/131/02/2026	06/02/2026	estaba esperando la unidad , así mismo había mas personas en zona de transferencia al llegar la unidad le hicimos la parada , el operador venía hablando por teléfono motivo por el cual no hizo alto ni abrió la puerta, se paso de largo y salió de la bahía , con este reporte pretendo que se haga una llamada de atención para que no vuelva a suceder	HABLAR POR TELÉFONO CELULAR EN SERVICIO	6510	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO
085/U/2026	DGTGM/118/02/2026	06/02/2026	Se llega a la terminal para abordar ruta 40 colorada, no se observan unidades en el lugar solo a la checadora de ruta sentanda, observo a 5 personas más esperando la unidad y comentan que no hay transporte y que ya llevan 10 minutos aproximadamente esperando unidad, seguimos en espera de unidad. A las 7:56 am llega unidad 4346 color amarilla se estaciona en la terminal, apaga el camión y se baja a platicar con checadora, solo nos observan y no sale la unidad. A las 8:02 am llega una segunda unidad 4410 color azul hace lo mismo llega y se estaciona y apaga el transporte. Sigue sin haber respuesta de checadora al envío de la unidad, pues sigue platicando con el primer chófer no hay envío de unidad y seguimos esperando. A las 8:05 minutos pasa unidad 4407 color amarilla ruta 40 ojo de pinto abordamos la unidad, al subir se observa todos los asientos ocupados y personas ya de pie, la ruta hace tres paradas más donde sube un aproximado de 15 personas, se llena unidad y ya no hace más paradas dejando a las demás personas sin servicio. Se reporta unidad de salida 8:30 am cuando su salida es 7:40 y si llega a tardar la unidad 7:50, sigue sin haber respuesta alguna sobre la llegada tardía de unidades y la falta de ellas y después se escusa diciendo que no hay gente.	FRECUENCIA	4410-4346	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO
087/U/2026	DGTGM/120/02/2026	06/02/2026	El operador de la unidad antes mencionada no respetó la parada establecida en la calle Paseo de los Almendros, impidiéndome el abordaje. Además, la unidad circulaba a exceso de velocidad. Una vez que logré darle alcance, el chofer se dirigió hacia mi persona con un trato grosero al abordar la unidad.	NO RESPETAR PARADA	6167	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO
090/U/2026	DGTGM/123/02/2026	06/02/2026	Mi reporte es por la ruta pues tarda 1 hora en pasar, el día de ayer estuve en la para desde las 5:30p.m. y hasta las 5:54p.m. pasó el camión pero al hacerle la parada no se detuvo como solamente estaba yo sola se siguió tuve que esperar otra hora a pasara el siguiente camión, es muy molesto estar esperando tanto tiempo esta ruta de transporte y que el chófer decida no pararse cuando claramente es parada oficial puesto que esta el parador, además de que le hice la parada a una distancia prudente y los demas vehiculos estaban dejando libre el espacio para la parada	FRECUENCIA	00	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO
086/U8/2026	DGTGM/119/02/2026	06/02/2026	Abordé la unidad por el deportivo Miguel Barragán y al momento de solicitar la parada para bajar pasando glorieta revolución, al bajar mi hija(de 4 años) y yo, por seguridad bajo primero y detrás de mí va bajando mi hija, el chófer empezó a avanzar, no fue rápido, pero no se percató que mi hija seguía en la unidad, le tuve que gritar, en ningún momento solté a mi hija de la mano y el chófer avanzo con mi hija en el penúltimo escalón, tuve que gritarle y pegarle a la unidad para que se detuviera y poder terminar de bajar a mi hija, la cual se soltó a llorar una vez que la tuve en mis brazos y el chófer ni siquiera se detuvo a ver si todo estaba bien.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	6128	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA	CON	SEGUIMIENTO

092/U/2026	DGTTCM/125/02/2026	07/02/2026	El camión indicaba Constitución, subí a la unidad y el conductor dijo que era Saucito, se movió unos metros y le dije que si me podía bajar, me insistió en qué le pagaré, en todo el trayecto yo no pasé de la cabina, decidí pagarle para poder bajarme	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	4338	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
091/U/2026	DGTTCM/124/02/2026	07/02/2026	El camión se tardó más de 17 minutos en llegar y según me dijeron otras personas en la parada que llevaba mas de 20 minutos sin pasar.	FRECUENCIA	6421	TRANSPORTES MAGOCAM, S.A. DE C.V.		QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
103/U/2026	DGTTCM/136/02/2026	07/02/2026	El día 07 de febrero en la parada de la entrada al parque tangamanga 2, aproximadamanete a las 02:36p.m. le anticipo la parada a la unidad 5408 de la ruta 2 circuito exterior, era una distancia considerable y me dejé con la mano estirada y se pasó de largo, el conductor iba conduciendo rápido y no tuvo intenciones de hacer la parada.	NEGAR SERVICIO	5408	AUTOBUSES URBANOS Y SUBURBANOS, DE GADILLO HIJOS S.C DE R.L.		QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
089/U/2026	DGTTCM/122/02/2026	07/02/2026	El conductor no recogió a las personas que estábamos en la parada de campana, la que está a la altura de la entrada a Suspiro Picacho. El chófer siempre condujo por el lado izquierdo de la carretera arrebassando a un trailer y no tuvo intensiones de pasarse al lado derecho a recoger a quienes estábamos en la parada. Incluso más adelante del trayecto seguía arrebassando por el carril izquierdo yendo a exceso de velocidad, esto lo sé porque segundos después pasó un camión potosino que sí se paró e iba recogiendo a varias personas que el ruta 54 dejaba en algunas paradas.	NEGAR SERVICIO	5178	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.		QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, NO HAY LUGAR DE UBICACION DEL SUCESO
099/U/2026	DGTTCM/132/02/2026	09/02/2026	Mi hija aborda diariamente el camión de la ruta 14 en la calle Zaragoza, con destino a su preparatoria. De manera constante, al intentar utilizar la tarjeta de estudiante, el operador informa que el lector no sirve, por lo que no puede realizar el cobro correspondiente con dicha tarjeta. Esta situación no es un hecho aislado, ya que dicha ruta frecuentemente no cuenta con el sistema en funcionamiento, impidiendo el uso de la tarjeta de estudiante de manera regular. Actualmente estoy reportando dos unidades, sin embargo, el problema ocurre de forma reiterada. Mi principal preocupación es que, si mi hija no llevara efectivo, no podría abordar el transporte, afectando su asistencia escolar y colocándola en una situación de vulnerabilidad. Solicito atentamente que se revise y se dé solución a esta problemática, ya que los usuarios cumplimos con el trámite de la tarjeta de estudiante precisamente para evitar este tipo de inconvenientes. Hoy nuevamente realice el reporte de la unidad 8059 de la ruta 14, ya que se presenta la misma situación: el lector de la tarjeta de estudiante no funciona y se encuentra tapado con una bolsa negra, lo que impide su uso. Esta situación sigue afectando a los estudiantes que utilizan diariamente este servicio para trasladarse a sus centros educativos.	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	8098-8069	TRANSPORTIAS ASOCIADOS LINEA GUADALUPE, S.A. DE C.V.		QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
101/U/2026	DGTTCM/134/02/2026	09/02/2026	El día 09 de febrero, la unidad 6088 correspondiente a la ruta 24 Campiña no cumplió con el recorrido completo. El camión se desvió en Av. Real Páramo y no llegó hasta el Oxxo Huerta Real, como corresponde a la ruta establecida.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	6088	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
094/U/2026	DGTTCM/126/02/2026	09/02/2026	La pasajera junto con otras personas estaba descendiendo de la unidad con número económico 3112 en la parada que se encuentra en zona de transferencia a la 01:05p.m., primero bajaron las demás personas y cuando yo bajando de la unidad, cuando iba en el último escalón, el conductor aceleró provocando que me cayera de espaldas y me diera un golpe en la parte trasera de la cabeza, los demás pasajeros le gritaron al conductor para que se diera cuenta del accidente, solo se detuvo pero no bajó de la unidad para ver que yo me encontrara bien y volvió a arrancar la unidad. Con mi reporte busco que sancionen al conductor, para que este tipo de incidentes no se repitan.	LESIONES ABORDO	3112	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
095/U/2026	DGTTCM/127/02/2026	09/02/2026	Estaba en la parada de Cerrito del Jaral cuando el camión pasó a exceso de velocidad sin detenerse, a pesar de que había mucha gente esperando, iba peleándose o en carrera con un camión de los potosinos, no se detuvo, perjudicando a las personas que llegamos tarde a nuestros destinos. El conductor iba tan rápido que se tambaleaba el autobús, no pude verte bien la cara, él sí nos vió y decidió pasar de largo, ya van muchas veces que hacen eso en el mismo horario, se pasan de largo o simplemente no pasan en su horario, hay que esperar a veces hasta media hora... el ruta 54 está dejando mucho qué desear	NEGAR SERVICIO	5124	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.		QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
102/U/2026	DGTTCM/135/02/2026	09/02/2026	Mi reporte va nuevamente sobre la ruta ya que como en el día 06 de febrero 2026, la ruta nuevamente el día de hoy (09 de febrero 2026) la ruta nunca se detuvo, estábamos 5 personas haciendo la parada y no se detuvo se siguió si pido que se lleve un buen seguimiento de la situación, pues ya van 2 veces en donde esta situación ocurre, tarda más de 1 hora en pasar la otra unidad y tengo que optar por venirme ya sea caminando caminando o en un taxi donde la segunda opción altera mi economía. No puede ser que hayan subido la tarifa pero el camión ni si quiera haga las paradas.	NEGAR SERVICIO	4360	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
100/U/2026	DGTTCM/133/02/2026	10/02/2026	El día 10 de febrero aproximadamente a las 06:20a.m. tardé mucho tiempo en pasar el camión, y cuando pasó, iba muy lento, cómo entre 15 y 30 km/h. El camión parecía que se apagaba y no entraban bien los cambios de velocidad	MAL ESTADO DE LA UNIDAD	6146	GRUPO DIAMANTE 18-24, S.A. DE C.V.		QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
149/U/2026	DGTTCM/188/02/2026	10/02/2026	TRAS ESPERAR EL RUTA 28 EL CONDUCTOR DE LA UNIDAD 90 NO SE PARO A PESAR DE QUE EN EL CAMION NO VENIA TAN LLENO YO Y UNA PERSONA MAS INTENTO ALCANZARLO PORQUE EL SEMAFORO ESTABA EN ROJO Y AUN ASI NO NOS ABRIÓ LA PUERTA	NEGAR SERVICIO	090	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
105/U/2026	DGTTCM/138/02/2026	10/02/2026	El día 10 de febrero aproximadamente a las 06:28pm me encontraba en la Av Pedro Moreno a la altura del laboratorio Chopo, iba a subir a la unidad y el chofer no se detuvo por completo cuando iba en el primer escalon arrancó, lo cual provocó que me golpeará la mano y parte del brazo.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	7011	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
104/U/2026	DGTTCM/139/02/2026	10/02/2026	EL DIA 10 DE FEBRERO ME ENCONTRABA EN AVENIDA SALK A LAS 02:40 P.M. ESPERANDO LA RUTA 1 Y PASARON LAS UNIDADES 5052,5024Y 5161 Y NINGUNA SE DETUVO.	NEGAR SERVICIO	5052	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.		QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
	DGTTCM/145/02/2026	10/02/2026	El día 10 de febrero tras tomar la ruta 24 Campiña, abordé la unidad con número económico 6053, el conductor no realizó con el recorrido completo. El camión se desvió en Av. Real Páramo y no llegó hasta el Oxxo Huerta Real, dejando la ruta inconclusa.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	6053	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

107/U/2026	DGTTCM/141/02/2026	10/02/2026	EL DIA 10 DE FEBRERO SOBRE LA AVENIDA CHAPULTEPEC VARIAS PERSONAS ESTUVIMOS ESPERANDO EL TRANSPORTE RUTA 20 CHAPULTEPEC, HORA DE ESPERA DESDE LAS 19:00 HORAS, HASTA LAS 20:13 HORAS, QUE DECIDIMOS TOMAR UN TAXI.	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, E IMPROCEDENTE YA QUE NO SE CUENTA CON NUMERO ECONOMICO.
133/U/2026	DGTTCM/174/02/2026	10/02/2026	El día 10 de febrero me encontraba esperando la ruta 22 en la parada que está sobre Av Industrias esquina con Av Dalias desde las 06:30a.m. Estuve ahí durante una hora y nunca pasó la ruta, tuve que optar por trasladarme en Metrored, haciendo que caminara más. No es justo ya que uno tiene que salirse con demasiada anticipación para que las unidades no pasen.	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
127/U/2026	DGTTCM/172/02/2026	10/02/2026	AL INTENTAR PONER LA TARJETA ME DIJO QUE NO SERVIA EL APARATO Y LE DIJE QUE EL DIA DE AYER LE PUSE SALDO Y ME DIJO QUE NO LE IMPORTA Y QUE LE PAGARA EN EFECTIVO O ME BAJARA Y YO SOY UN ADULTO MAYOR IBA CON MI NIETO DE 10 AÑOS Y LOS DOS PAGAMOS CON TARJETA, ENTONCES NOS TUVIMOS QUE BAJAR PERO NO ME DEJO NI VERIFICAR SI LA MAQUINA SERVIA O NO. QUIERO QUE SE REVISE LA MAQUINA, YA QUE LOS DE LA LINEA TANGAMANGA PASA ESO NOS DICEN QUE PASEMOS SIN PAGAR Y NO SON GROSEROS, PERO EN ESTA RUTA ESTE CHOFER Y OTRO YA SEÑOR GRANDE SON GROSEROS DE LO PEOR	MALTRATO DEL OPERADOR POR UTILIZAR TARJETA	7009	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
106/U/2026	DGTTCM/140/02/2026	10/02/2026	EL DIA 10 DE FEBRERO A LAS 07:20 P.M. EN LA AVENIDA DE LOS PINTORES Y AVENIDA DE LOS DERECHOS HUMANOS, EL CONDUCTOR OMITIO LA PARADA DEJANDO SEIS PASAJEROS LA RUTA PASABA UN CAMION CADA HORA APROXIMADAMENTE.	NEGAR SERVICIO	0	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, QUEDANDO IMPORDECENTE YA QUE FALTA EL NUMERO ECONOMICO, PARA MAS CERTEZA
097/U/2026	DGTTCM/129/02/2026	11/02/2026	El camión ruta 1 pasa ya muy tarde, tengo que entrar a las 7 am, en Zona Industrial, eje # 126. Como pasa ya muy tarde el ruta 1 no llego a la hora que entro, entonces me quitan premio de puntualidad y es por mes, así que pierdo todo el mes por un solo retardo, y hay cero tolerancia, entonces yo les pido que por favor pase más temprano el camión, porque pasa casi a las 6am en donde lo tomo, y vienen 2 camiones ruta 1, se empalman, entonces, pido que pasen más temprano. Hace más tiempo atrás pasaban más temprano, ya tiene varios años que pasan casi a las 6 am, yo llego a la Alameda a las 6:15, de ahí tomo otro camión para trasladarme a la Zona Industrial. La pila, me bajo en eje 126, y tengo que caminar todavía 12 minutos, entonces no llego y pierdo premios, aparte ya cobran más caro, \$13:50 y creo que no los vale, porque el servicio es pésimo, nos llevan como animales, siempre van llenísimos, vamos parados, y están muy sucias las unidades. Manden inspectores a esas horas pico y verán que no exagero, y eso ya hace muchos años, además son muy inseguras las unidades, los escalones de subidas y bajadas no son seguros, son una serie de cosas que no acabaría de explicar, manden inspectores a checarlas y verán, pero si chequen que no pasan temprano. Hoy la unidad #5054 color amarillo, si paso temprano, paso a las 5:50 am, bien por el chofer, espero que así sea siempre, y no nada más hoy. No solo soy yo el perjudicado, somos muchos.	FRECUENCIA	000	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
112/U/2026	DGTTCM/146/02/2026	11/02/2026	El día 10 de febrero tras tomar la ruta 24 Campiña, abordé la unidad con número económico 6078, el conductor no realizó con el recorrido completo. El camión se desvió en Av. Real Páramo y no llegó hasta el Oxxo Huerta Real, dejando la ruta inconclusa.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	6078	TRANSPORTES URBANOS Y EMPRESARIALES ES, RIVAS, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO	
108/U/2026	DGTTCM/142/02/2026	11/02/2026	EL DIA 11 DE FEBRERO ME ENCONTRABA ESPERANDO LA RUTA 16 SAN FELIPE SOBRE LA AVENIDA 20 DE NOVIEMBRE Y JUAN ALVAREZ LA UNIDAD 3132 NO SE PARO CUANDO EL SEMAFARO ESTA EN VERDE NUNCA HACE LA PARADA.	NEGAR SERVICIO	3132	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO	
111/U/2026	DGTTCM/148/02/2026	11/02/2026	El señor es un patán, grosero a todo mundo iba regañando cuando le preguntaban por dónde pasaba, les contestaba de una manera muy despotica y grosera incluso a las personas de la tercera edad. Incluso cuando se le timbraba antes de la parada respondía con palabras altisonantes diciendo que ahí no se debe hacer la parada, incluso a mí me tocó porque timbré justo donde él indicó que debía de ser y me bajo antes de la parada porque a él se le dio la gana y le dije que lo iba a reportar. Es lo peor que me ha tocado en estos 7 años que tengo que tomar esa fatal ruta que nunca pasa y que se tarda los años	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	9089	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
098/U/2026	DGTTCM/130/02/2026	11/02/2026	El chofer de la unidad ya mencionada comenzó su recorrido desde la terminal del ruta 6 ubicada en calle agave en la colonia los magueyes, así continuó por toda la Av Josefa Ortiz de Domínguez para incorporarse al anillo periférico norte, desde ahí comenzó a ir frenando de una forma brusca y nada prudente, acción que provocaba que los usuarios pudiésemos habernos golpeado con el asiento de enfrente, o quizá pudo ver causado una caída en los pasajeros que iban de pie, esto fue así desde su salida de magueyes hasta el tramo de la Av eje vial.	MANEJO INADECUADO	5356	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
114/U/2026	DGTTCM/144/02/2026	12/02/2026	EL USUARIO REPORTA QUE EL OPERADOR DE LA RUTA 40 NUMERO ECO. NO. 4411 VA BAJO EL EFECTO DE ALGUNA SUSTANCIA, PUESTO QUE VA HABLANDO SOLO, Y EN LOS SEMAFOROS SE AGACHA PORQUE SEGUN EL LO VAN SIGUIENDO.	MANEJO INADECUADO	4411	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
115/U/2026	DGTTCM/149/02/2026	12/02/2026	La unidad pasa como 6:35 en la calle de Manuel José Othón, pero se quedan parados como 5 a 10 minutos sobre eje vial, (esto lo hace la mayoría de los ruta 25) y ya luego continúan el recorrido, pero es hoy 12 de febrero, la unidad 1529 se estacionó apago el camión y las luces y aún estaban dos personas arriba, el chofer se bajó de la unidad y no dijo nada y ahí se siguió como 10 minutos, las personas nos bajamos ya que ya era tarde pero el chofer ahí se quedó un rato más.	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO	1529	MOVILIDAD DE TRANSPORTE URBANO Y COLECTIVO POTOSINO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO	
110/U/2026	DGTTCM/147/02/2026	12/02/2026	El día 12 de febrero a las 10:28a.m. me encontraba en la parada que se encuentra en Av. Himno Nacional esquina con la CalleXicotécatl, cuando le hice la parada a la unidad de número económico 5203 de la ruta 10 y no atendió la parada solicitada.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	5203	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO REYES MORA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO	
114/U/2026	DGTTCM/143/02/2026	12/02/2026	El usuario reporta que le operador de la ruta 40 numero economico 4411 va bajo el efecto de alguna sustancia, puesto que va hablando solo, y en los semáforos se agacha porque según él lo van siguiendo	MANEJO INADECUADO	4411	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

124/U/2026	DGTGM/160/02/2026	13/02/2026	El día 13 de febrero a las 1:50 pm al esperar la ruta 06 ponciano la unidad con número económico 5346, se le hizo la parada y no accedió ni si quiera se acercó a la orilla, cabe mencionar que éramos 4 personas y no quiso detenerse, lo alcanzamos en la parada de universidad Tangamanga y no abrió la puerta, le tuvimos que tocar y no accedió ni volteaba, nos ignoraba hasta más adelante se quiso parar y ahí ya era otra persona más que subía. Le hice el reclamo del por qué no sé paró y dijo que ahí no era parada y le dije que por supuesto era, si es la del bienestar. Más gente lo presencié y oí que si iba bajando a la gente dónde quería, y no dónde eran bajadas o timbraban, que venía desde antes manejando muy mal.	NEGAR SERVICIO	5346	TRANSPORTES URBANOS SAN JOSÉ, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
117/U/2026	DGTGM/151/02/2026	13/02/2026	LA UNIDAD IBA A EXCESO DE VELOCIDAD EN LOS CARRILES CENTRALES DE 20 DE NOVIEMBRE LE HICIMOS LA PARADA Y NO SE DETUVO PARA ESTUDIANTES, MUY MAL EL SERVICIO.	NEGAR SERVICIO	3103	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
119/U/2026	DGTGM/153/02/2026	13/02/2026	ME SUBI EN LA PARADA DE PAVON EN AV. DEL VALLE ME BAJE EN LA ALAMEDA DURANTE TODO EL TRAYECTO VENIA ACCELERANDO Y FRENANDO MUY BRUSCAMENTE ADEMÁS VENIA ECHANDO CARRERITAS CON OTRA UNIDAD DE TRANSPORTE PUBLICA	MANEJO INADECUADO	6503	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
116/U/2026	DGTGM/150/02/2026	13/02/2026	EL CONDUCTOR DE LA UNIDAD 24 CAMPIÑA NO QUISO BAJAR A UNA PERSONA DE LA TERCERA EDAD EN EL TRAMO DE CANELS, IBA MANEJANDO MUY BRUSCO Y MUY ACCELERADO. EN REPETIDAS OCASIONES LE GRITAMOS QUE SE PARARA E HIZO CASO OMISO, SIGUIÓ CONDUCIENDO DE MANERA TEMERARIA YA QUE SE CRUZABA LOS SEMAFOROS EN ROJO	EXCESO DE VELOCIDAD	6078	TRANSPORTES URBANOS Y SUBURBANOS ES, RIVAS, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, SE HABLO CON EL ENCARGADO DE LA LINEA MARIO ESCOBAR INDICANDO QUE EL CHOFER ACUDIRA A UNA OPERACION DE LOS OIDOS, A LA CIUDAD DE MONTERREY.
126/U/2026	DGTGM/162/02/2026	13/02/2026	El día 13 de febrero, el conductor de la unidad 5818, ruta 2, iba conduciendo de manera agresiva, se notaba que estaba haciendo carreritas por ver quien se ganaba el pasaje con el operador de la ruta 28. Llegó un punto, cerca de avenida constitución, donde provocaron un accidente entre ellos mismos, poniendo en riesgo la integridad de los usuarios.	MANEJO INADECUADO	5818-0033	TRANSPORTES URBANOS Y SUBURBANOS TANGAMANGA S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
018/BRT/2026	DGTGM/155/02/2026	13/02/2026	EL DIA EN MENCION LA UNIDAD LE HICE LA PARADA Y EL CONDUCTOR ME DIJO QUE VENIA LLENO, PERO IBA SUBIENDO A MAS PASAJEROS Y SE TARDO MUCHO EN PASAR LA UNIDAD Y PARA QUE ME DIJERA QUE NO PODIA SUBIRME, NO ES JUSTO.	NEGAR SERVICIO	0002	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
118/U/2026	DGTGM/152/02/2026	13/02/2026	EN LA PARADA QUE SE ENCUENTRA EN AV. DAMIAN CARMONA EN UN LAPSO DE 45 MINUTOS NUNCA PASO ALGUNA UNIDAD	FRECUENCIA	00	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
129/U/2026	DGTGM/170/02/2026	14/02/2026	El día 14 de febrero aproximadamente a las 03:00p.m. estaba sobre la Av. Carranza a la altura de Tequis esperando la ruta 09, al pasar la unidad de numero economico 6016 no hizo la parada solicitada, no pude ver las características del conductor, puesto que tiene las ventanas polarizadas, tanto del frente como detrás.	NEGAR SERVICIO	6016	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, QUEJA IMPROCEDENTE YA QUE NO COINCIDE LA HORA NI EL LUGAR.
153/U/2026	DGTGM/192/02/2026	15/02/2026	El día 20 de febrero se toma el camión ruta 1 Guanos camión 5024 siendo las 8:35 aproximadamente en eje vial el cual trae unos asientos ocupados, se le dice al operador que quite esas cosas de allí y se molesta; aparte iba manejando muy raro porque frenaba y le daba; llevaba a una mujer a un lado y en Tlaxcala se subió más gente que al parecer era conocidos del chófer porque no les cobró el pasaje.	MALTRATO	5076	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
125/U/2026	DGTGM/161/02/2026	15/02/2026	El día domingo 15 de febrero había usuarios esperando desde las 8:40 que saliera una unidad y había 3 unidades paradas dando las 9 de la mañana sin que ningún chofer de la ruta mencionada se dignara a arrancar esto ocurrió en la terminal del ruta 18 avenida palma del río siempre es lo mismo con esta ruta y ustedes siguen sin hacer nada uno al final de cuentas tiene que estar pagando a veces hasta taxi para llegar a tiempo al trabajo.	FRECUENCIA	6523, 6022, 6507	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
019/BRT/2026	DGTGM/171/02/2026	15/02/2026	El día 15 de febrero estoy esperando el metrored en la parada de The park desde las 6:04, y han pasado tres unidades hacia plaza San Luis, hasta ahorita a las 6:46 pasa una unidad hacia el hospital del niño y la mujer, había muchísima gente esperando que no se alcanzó a subir de lo repleto que va, además de que unos minutos antes pasa una unidad apagada.	FRECUENCIA	0	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, E IMPROCEDENTE TODA VEZ QUE NO SE CUENTA CON NUMERO ECONOMICO DE LA UNIDAD.
017/BRT/2026	DGTGM/156/02/2026	16/02/2026	EN LA ESTACION EN MENCION LE HICE LA PARADA Y ME NEGÓ EL SERVICIO DICIDIENDOME EL CONDUCTOR QUE YA LLEVABA A UNA PERSONA CON EL PIE LASTIMADO Y QUE NO ME PODIA SUBIR Y BAJO A UNA PERSONA MAS ADELANTE COM A MEDIA CUADRA DONDE NO ES PARADA	NEGAR SERVICIO	12	TRANSPORTES URBANOS Y SUBURBANOS TANGAMANGA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
109/U/2026	DGTGM/137/02/2026	16/02/2026	EL DIA 16 DE DICIEMBRE DE 2025 MI ESPOSA LA SRA. DORA REYNA MARTINEZ ABORDO LA UNIDAD DE COLOR VERDE CON DESTINO A LA ALAMEDA Y AL LLEGAR A LAS 14:35 EL OPERADOR ES ALTO Y ROBUSTO DE APROX. 60 AÑOS NO ESPERO A QUE SE BAJARA POR COMPLETO Y LE CERRO LA PUERTA TRASERA LASTIMANDOLA AUN MAS DE LO YA IBA, CUANDO LA ESTABA AYUDANDO A BAJAR UNA PERSONA HAY TESTIGOS COMO EL TRANSITO. LA UNIDAD PARO JUSTO FRENTE A SALUD DIGNA Y NO LEVANTO PASAJE AL PARECER TRAIA DEMASIADA PRISA.	LESIONES ABORDO	1512	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
021/BRT/2026	DGTGM/165/02/2026	16/02/2026	El día 16 de febrero aproximadamente a las 12:57p.m. varias personas y yo nos acercamos a la unidad BRT039 para abordar pero el operador nos negó la subida diciendo que no con el dedo, estaba atravesado entre la parada y el carril (no había movimiento de vehículos ya que estaba detenido por el paso de otro sentido).	NEGAR SERVICIO	0039	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
120/U/2026	DGTGM/154/02/2026	16/02/2026	ME FORME PARA TRAMITAR LA S TARIETAS PARA MIS HIJOS, NO TRAMITE LA DE MIS HIJOS POR FALTA DE DOCUMENTOS, TRAMITE LA MIA ME COBRARON 100 PESOS PENSANDO QUE ERA SALDO Y CUANDO SUBI AL CAMION NO PASO Y EL CHOFER ME DIJO QUE ME FALTABA PONERLE SALDO. Y PAGUE EN EFECTIVO MI PASAJE	DIFICULTAD EN TRAMITES DE REPOSICIÓN Y RECARGA DE TARIETA	00	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
122/U/2026	DGTGM/159/02/2026	16/02/2026	Buen día, me llamo Monserrat. Vivo en Puerta Real, había querido reportar a los camioneros de la ruta 3, pero siempre lo dejo de lado. Son super groseros, la musica en volumen alto, fuman en la unidad. El día de hoy en especifico me subí al camion y pague con 50 pesos, me dijo: ahorita te doy el cambio dije ok. Cuando le pedi mi cambio me dijo: como mamas ten tu billete te regalo el pasaje no tengo cambio. Además iba manejando rapido y cuando solicité la bajada, me bajó 2 cuadras después.	MALTRATO	3119	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

132/U/2026	DGTTCM/167/02/2026	17/02/2026	El día 17 de febrero a las 12:30p.m. aproximadamente en la parada_____ el chófer se detuvo para que subieran los usuarios y por ir viendo el celular no se dio cuenta que yo iba a subir y casi me tumba, yo ya había puesto un pie arriba para subir y en eso yo le grito que suben y el ni en cuenta hasta que le grité más fuerte, casi me tumba o me hubiera aplinado con la puerta.	MANEJO INADECUADO	3159	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
131/U/2026	DGTTCM/168/02/2026	17/02/2026	El día 17 de febrero aproximadamente a la 01:45p.m. la usuaria acompañada de su hija abordan la unidad 4380 de la ruta 45, su hija paga con tarjeta de prepago UrbanPass, y la usuaria le paga al conductor con \$15, al subir, el conductor apresura a las usuarias a subir y pasar el torniquete, la usuaria pide al conductor su cambio y este solo le responde que ahorita se lo da, pero nunca le da el cambio, la pasajera no quiso entrar en discusión porque su trayecto era corto, pero expresa su inconformidad ante que se le cobren los \$15, cuando hay otros conductores que por \$0.50 no te dejan subir a la unidad. El conductor traía muy mala actitud.	NO DEVOLVIÓ CAMBIO, NO RESPETAR TARIFA	4380	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, SE MANDO CORREO
021/U/2026	DGTTCM/157/02/2026	17/02/2026	El día 13 de febrero alrededor de las 11:50a.m. la unidad 5134 de la ruta 53 llegó al lado poniente de la Alameda por la calle Constitución y se detuvo para bajar pasaje pero nunca abrió las puertas de acceso pese a que se le hizo la parada con señal clara dejando a varias personas y de inmediato siguió su ruta con tranquilidad El operador es un hombre de 35 a 40 años de edad que claramente se dio cuenta que dejó al pasaje y dirigió su mirada hacia otro lado	NEGAR SERVICIO	5134	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, QUEDA IMPROCEDENTE, TODA VEZ QUE NO COINCIDE LA HORA, NI LUGAR
020/BRT/2026	DGTTCM/166/02/2026	17/02/2026	La unidad no hizo parada donde tenía que hacerlo. Bajó pasaje en la esquina de 1a calle Col. San Luis y a unos cuantos metros estaba la parada. Y ahí estábamos varios pasajeros pensando que pararía. Pero no!! Le hicimos la parada y todavía la operadora muy clínica se volteo. Y no venía lleno el autobús. Adjunto fotos donde se paró y en dónde tenía que hacer la parada.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	0005	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
023/U/2026	DGTTCM/158/02/2026	17/02/2026	Mi queja es en general , todos los días batallamos porque pasan por la cuadra de mi casa a exceso de velocidad, los conductores son groseros sin excepción, hacen paradas donde ellos quieren, existe solo una ruta a las 6:50am que sale directo por las terceras hacia el centro y nosotros ocupamos más camiones con esa ruta, ya que jamás salen a la hora exacta y si se va perdemos el tiempo en la ruta normal 06 barrio vergel ya que hace un rodeo enorme hasta periférico con casi más de una hora de camino siendo esto algo completamente ilógico. Jamás respetan los horarios de salidas y cuando se les cuestiona son exageradamente groseros, siempre llevan retacados los camiones es un caso esta ruta por donde quieren investigar y los invitamos a que vengan y se suban a esta ruta para que comprueben lo dicho, ya que mucha gente está harta y nadie nos presta atención, si no pueden ayudarme ustedes quisiera saber a dónde más se puede acudir y manifestarnos los alledaños de vergel porque estamos hartos de la línea San José, hemos reportado infinidad de veces y no nos hacen caso directo en oficinas y con supervisores.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	00	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
130/U/2026	DGTTCM/169/02/2026	17/02/2026	Le comento frente a la escuela Rafael Ramírez estaban los padres de familia haciendo la vialidad para la cual se colocan señalamientos recortando a un solo carril, el camión urbano salió en doble fila subiéndose a la banqueta (no respetó conos) había padres de familia haciendo la vialidad a lo que yo vi les echó el camión encima estaba llegando una mamá en una bicicleta con su hijo, la mamá se espanto mucho comentó que el camión se le había echado encima. Recordar que es una zona escolar y la vel. Max es de 10 a 20 k/h el camión pasó a alta velocidad, está en primera estancia el kínder, primaria dan vuelta y se encuentran con la secundaria. Pido por favor su apoyo para que nos ayuden a evitar algún accidente desconozco el número del camión, en santa barbara sale el camión cada 50 min y fue de 7:45 a 7:55 am	MANEJO INADECUADO	00	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
134/U/2026	DGTTCM/179/02/2026	17/02/2026	EL DIA 17 DE FEBRERO APROXIMADAMENTE A LAS 1:45 P.M. IBA EN LA UNIDAD 7004 AL MOMENTO DE ESTAR BAJANDO A MI HIJO DEL CAMION , EL CHOFER CERRO ANTES LA PUERTA DEJANDO A MI HIJO ADETRÁS PERO LA ABRIÓ PORQUE LE GRITE (SE MOLESTO CREO YO, PORQUE LE TIMBRE UN PAR DE VECES PARA AVISAR QUE QUERIA QUERIA BAJAR...SUELO HACER ESO POR QUE LLEVO A MI HIJO CON MOCHILA GRANDE)	MANEJO INADECUADO	7004	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
139/U/2026	DGTTCM/175/02/2026	18/02/2026	El día 18 de febrero, me encontraba esperando la ruta 21 rumbo a la feria sobre la calzada de guadalupe a la altura del santuario, aproximadamente a las 12:11pm cuando la unidad de número económico 7034 no se detuvo al hacerle la parada.	NEGAR SERVICIO	7034	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
135/U/2026	DGTTCM/180/02/2026	18/02/2026	EL DIA 18 DE FEBRERO APROXIMADAMENTE A LAS 09:46 A.M. EL OPERADOR DE LA UNIDAD DE NUMERO ECONOMICO 4293 DE LA RUTA 24 CAMPIÑA NO REALIZO EL RECORRIDO COMPLETO , YA QUE DIO VUELTA EN LA CALLE GRAN PEÑON Y SU ULTIMA PARADA SUELE SER DOS CUADRAS MAS ADELANTE.	FRECUENCIA	4293	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, QUEDANDO IMPROCEDENTE YA QUE EL ECONOMICO NO EXISTE
136/U/2026	DGTTCM/178/02/2026	18/02/2026	En repetidas ocasiones el mismo operador no se detiene al hacerle la parada, el día de hoy 18 de febrero al realizarle la parada desde casi 1 cuadra antes no bajó de velocidad y se fue de largo	NEGAR SERVICIO	6065 o 6095	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, E IMPROCEDENTE EL TRAZO NO CORRESPONDE A LA UNIDAD
DGTTCM/2026	DGTTCM/163/02/2026	18/02/2026	INDICA LA USUARIA QUE LOS CAMIONES DAN VUELTA EN U Y YA DAÑARON SU BANQUETA DESDE HACE TIEMPO Y SUBEN EL CAMION ARRIBA DE LA BANQUETA	NO RESPETAR DISPOSICIONES DE TRANSITO	TODOS	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
138/U/2026	DGTTCM/176/02/2026	18/02/2026	El día 18 de febrero, me encontraba esperando la ruta 10 rumbo a la feria sobre la calzada de guadalupe a la altura del santuario, aproximadamente a las 12:24pm cuando la unidad de número económico 5203 no se detuvo al hacerle la parada.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	5203	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO REYES MORA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO	CON
137/U/2026	DGTTCM/177/02/2026	18/02/2026	El día 18 de febrero, me encontraba esperando la ruta 10 rumbo a la feria sobre la calzada de guadalupe a la altura del santuario, aproximadamente a las 01:04p.m cuando la unidad de número económico 5193 no se detuvo al hacerle la parada.	NEGAR SERVICIO	5193	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO REYES MORA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO	CON

154/U/2026	DGTCM/193/02/2026	19/02/2026	El día 19 de febrero, al esperar la ruta 13 Galvez, aproximadamente a las 04:30p.m, el conductor de la unidad 5522 no respeta ruta (con dirección al centro) y se desvía para no entrar a la zona de B. Anaya a la altura del rastro, dejando todo el pasaje que lo estábamos esperando sobre B. Anaya, posteriormente lo vimos salir de la zona de Prados sobre periférico, confirmando lo comentado, se desvió entonces hacia Prados para evitar la zona del rastro, siendo consciente de que no había tráfico o alguna desviación.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	5522	TRANSPORTES EL SOLITO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
145/U/2026	DGTCM/184/02/2026	19/02/2026	EL CONDUCTOR DE LA UNIDAD NO NOS QUIZO SUBIR , LLEVANA PASAJE PERO NI SIQUIERA DIJO CUAL ERA EL MOTIVO , BAJO EL PASAJE PERO SI YA IBA A ENTREGAR CREO QUE DEBIO DE DECIRNOS Y NO DEJARNOS AQUI . ERAMOS 4 PERSONAS LAS QUE QUERIAMOS SUBIR.	NEGAR SERVICIO	9013	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
146/U/2026	DGTCM/185/02/2026	19/02/2026	PRIMER PUNTO LOS CAMIONES TARDAN MUCHO EN PASAR EN LAS MAÑANAS, HOY PASARON SOLO 3 DE 06:00 AM 07:20 AM , SEGUNDO EL CONDUCTOR DE LA UNIDAD 6173 IBA CONDUCIENDO DE MANERA BRUSCA Y A EXCESO DE VELOCIDAD EN EL TRAMO DE JULIAN DE LOS REYES Y TODA LA AV. INDUSTRIAS , SE PASO ALREDEDOR DE 3 SEMAFOROS EN ROJO. AL PARECER SE VENIA PELEANDO PASAJE CON UN CAMION DE RUTA 24 OLINDA.	MANEJO INADECUADO	6173	ORGANIZACION IDENTIFICADA	NO QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
144/U/2026	DGTCM/183/02/2026	19/02/2026	EN LOS ANDENES DETRAS DEL MUSEO DEL FFCC ABORDE LA UNIDAD Y EL CHOFER NO ME REGRESO MI CAMBIOME DIJO QUE CHILLO POR 50 CENTAVOS.	NO DEVOLVIÓ CAMBIO, NO RESPETAR TARIFA	5048	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO REYES MORA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
143/U/2026	DGTCM/182/02/2026	19/02/2026	EL CONDUCTOR TENIA UNA MANERA DE CONducIR INEBRIDAMENTE , MANEJABA POR ENCIMA DEL LIMITE DE VELOCIDAD Y EN UN MOMENTO HIZO QUE ME LASTIMARA MIS PARTES INTIMAS POR EXCESO DE PERSONAS DEL DEL AUTOBUS QUE HIZO QUE UNA SEÑORA ME CAYERA ENCIMA DE MI Y PUES POR ENDE ME GOLPEE MIS PARTES INTIMAS CON UN ASIENTO DEL AUTOBUS.	MANEJO INADECUADO	1519	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
147/U/2026	DGTCM/186/02/2026	19/02/2026	AL ABORDAR LA UNIDAD EL CONDUCTOR FUE MUY GROSERO , NUNCA LE HABLAMOS MAL, Y SE PORTO MUY DESPOTA SOLO PORQUE NO TENIA CAMBIO, ERAMOS 3 Y NO TRAIA CAMBIO PARA PAGARLE SOLO QUE ME PERCATE HASTA QUE SUBI UN ESCALON , MI NIÑA DE 7 AÑOS YA SE HABIA SUBIDO JUNTO CON MI ESPOSO , Y EL CONDUCTORME ARREBATO EL BILLETE	MALTRATO	9011	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
152/U/2026	DGTCM/191/02/2026	21/02/2026	Tiene varios días que no le funciona el sensor de las tarjetas de descuento para adultos mayores y discapacitados. El mismo operador dice que él alteró el sensor. Lo he abordado en varias ocasiones en varios días y tiene toda la semana que no funciona el sensor. El operador se molesta porque se le indica que reporte la terminal para su compostura y exige el pago completo del pasaje.	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	5147	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO FOTOSINO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
150/U/2026	DGTCM/189/02/2026	21/02/2026	AL SUBIR LE PEDI AL CHOFER QUE ESPERARA PARA PAGARLE Y SACAR EL DINERO Y LE DI 15 PESOS Y ME REGRESO CAMBIO Y CUANDO ME MOVI PARA ATRAS EL CONDUCTOR HIZO PARADA EN EL HOSPITAL CENTRAL Y ME QUIZO COBRAR NUEVAMENTE CUANDO YO YA SE LO HABIA PAGADO, SE COMPORTO AGRESIVO QUERIENDOME BAJAR DE LA UNIDAD , ME GRITO ENFRETE DE LOS DEMAS PASAJEROS DICIENDOME QUE NO LE PAGUEY QUE YA HABIA CONTADO EL TORNIQUETE MI PASAJE, HASTA QUE OTRA PERSONA LE PAGO NUEVAMENTE MI PASAJE PORQUE SE PUSO MUY INTENSO GRITANDOME . SE CALMO EL OPERADOR. NO SE FIO REALMENTE QUE YO SI LE PAGUE EL PASAJE Y HASTA CAMBIO ME DIO.	MALTRATO	9104	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
157/U/2026	DGTCM/196/02/2026	22/02/2026	TENGO UNA SUGERENCIA PARA CIRCUITO EXTERIOR PARA QUE IMPLEMENTEN PUENTES PEATONALES EN PUERTA REAL Y LA OTRA PARADA PARA EL PASO DE LAS PERSONAS YA QUE SE TIENE QUE ATREVERSE EL PERIFERICO Y NO SE PARAN LOS CARROS PARA EL PASO DE LAS PERSONAS E IGUAL EN LA ESTACION DE MAGUEYES Y MOLINOS DEL REY YA QUE TAMBIEN SE TIENE QUE CRUZAR EL PERIFERICO ES BASTANTE PELIGROSO , CON ESO SE BENEFICIARIA A MUCHOS ESTUDIANTES Y A LA COMUNIDAD EN GENERAL.	OTROS	00	METRO RED	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
156/U/2026	DGTCM/195/02/2026	23/02/2026	EL DIA 23 Y 24 DE FEBRERO DEL AÑO EN CURSO ESPERABA EL CAMION EN LA PARADA DE REFORMA POR LA CANCHA MORELOS Y PASAN 3 UNIDADES DEL RUTA 20 DE COLOR AMARILLO , IDENTIFIQUE A DOS DE LOS 3 Y NINGUNO DE LOS MENCIONADOS SE DETUVO NO QUISO HACER PARADA HABIENDO DOS PERSONAS MAS , AL INTENTAR SUBIR MAS ADELANTE Y HACER PARADA DE NUEVO EL CHOFER DIJO QUE YA NO HACIA PARADA, ESTE CHOFER FUE DEL 9094. EL SEGUNDO CASO FUE EL DIA DE HOY EN LA COL. LA LOMITA DONDE CAMION RUTA 14 MAS DE UNA HORA EN PASAR.	NEGAR SERVICIO	9094-9080-805920-14	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
155/U/2026	DGTCM/194/02/2026	23/02/2026	LA UNIDAD ESTA LLENA DE MENSAJES GROSEROS EN LOS VIDRIOS DICIONDONOS "PUERCOS QUE EXIGIMOS UNIDADES NUEVAS" Y VENIA MANEJADO MUY RAPIDO DE MANERA IMPRUDENTE, TAMBIEN TRAIA A UNA SEÑORITA CON LA QUE VENIA PLATICANDO . OJALA HAGAN ALGO, PUES ESTA CARISIMO EL PASAJE PARA RECIBIR ESTE TIPO DE SERVICIO.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	4075	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
151/U/2026	DGTCM/190/02/2026	23/02/2026	El día 23 de febrero, el conductor no completó la ruta establecida. Al llegar a la calle Real Páramo, realizó un giro indebido desviándose del camino y dejando el trayecto incompleto.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	6130	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
25/02/26	DGTCM/181/02/2026	25/02/2026	REFIEREN LOS USUARIOS QUE EL CHOFER VA CON CELULAR EN LA NO IZQUIERDA	HABLAR POR TELÉFONO CELULAR EN SERVICIO	4142	DETRAGO DESARROLLADORA DE TRANSPORTE GONZÁLEZ, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
158/U/2026	DGTCM/197/02/2026	27/02/2026	el día 21 de febrero aproximadamente a las 03:55p.m. el operador no realizó el recorrido completo, ya que dió vuelta en la calle gran peñon y su última parada suele ser dos cuadras más adelante	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	6130	GRUPO DIAMANTE 18-24, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO