

Secretaría de Comunicaciones y Transportes
Dirección General de Transporte Colectivo Metropolitano
Resumen de Quejas
Periodo: 01-07-2026 al 31-07-2026
Total de quejas: 54

FOLIO	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL SUCESO	MOTIVO	ORGANIZACIÓN
DGTCM/603/07/2026	01/07/2026	Quiero reportar nuevamente un inconveniente con la ruta 85. El día 1 de julio del presente año, aproximadamente a las 6:24 p. m., el camión Tangamanga (Mi Bus) no se detuvo para recogerme, a pesar de que yo me encontraba esperando en la parada de Rivera Parc. Esta situación ya ha ocurrido anteriormente y me está ocasionando diversos inconvenientes. Agradecería que revisaran lo sucedido y tomaran las medidas necesarias para evitar que este tipo de situaciones continúen presentándose.	NEGAR SERVICIO	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.
DGTCM/602/07/2026	01/07/2026	El operador de la ruta 9 del IMSS no siguió el recorrido establecido. En lugar de dar vuelta por la calle correspondiente que conduce al hospital ubicado en la zona de Abastos, antes de llegar al Periférico, continuó su trayecto por el Periférico sin respetar la ruta asignada. Además, en ningún momento preguntó si había pasajeros que descendieran en la colonia Contigua al Hospital o en las paradas correspondientes de esa ruta. Como consecuencia de esta decisión, varias personas tuvimos que bajar en un punto distinto al que nos correspondía, en medio de la lluvia, y caminar hasta nuestros respectivos destinos.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.

DGTCM/598/07/2026	01/07/2026	Al llegar a la terminal de la Ruta 40 Colorada / Pánilo Natera se observó que no había unidades disponibles y varias personas estaban esperando el servicio. Esta situación se presenta porque las unidades llegan tarde o simplemente no realizan sus salidas en el horario correspondiente, afectando a quienes dependemos del transporte para trasladarnos diariamente. Además, queremos hacer de conocimiento que por las tardes también se está presentando la misma problemática, ya que el camión que anteriormente pasaba aproximadamente a las 7:20 p.m. dejó de prestar el servicio en ese horario, ocasionando que muchas personas ya no puedan regresar a sus domicilios. Solicitamos su apoyo para revisar esta situación y que se garantice el cumplimiento de horarios y la disponibilidad de unidades tanto por la mañana como por la tarde.	OTROS	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/589/07/2026	02/07/2026	Abordé la unidad junto con mi hijo de 6 años. Al subir, pagué de inmediato los dos pasajes, el de mi hijo y el mío. Mi hijo pasó al mismo tiempo que otra señora por la torniqueta y, después de unos momentos, el operador volteó muy molesto diciendo que el niño había dado dos vueltas a la ruleta. Esto no fue así, ya que mi hijo simplemente pasó al mismo tiempo que otra pasajera y ambos pasajes ya estaban pagados. El operador comenzó a gritarme que debía pagar otro pasaje porque, de lo contrario, a él se lo cobrarían. Además, al darse la vuelta aventó la mochila de mi hijo sin que hubiera necesidad de hacerlo. También me dijo que no quisiera pasar desapercibida y continuó hablándome de forma agresiva frente a los demás pasajeros. Por la pena de que me estaba gritando y para evitar más problemas, terminé pagando un tercer pasaje, aunque únicamente viajábamos dos personas.	NO DEVOLVIÓ CAMBIO, NO RESPETAR TARIFA	SERVICIO INTEGRADO DE TRANSPORTE, S.A. DE C.V.	DE

DGTCM/588/07/2026	03/07/2026	Recientemente se tomó la decisión de eliminar la corrida de las 7:00 a.m., argumentando que es por la temporada vacacional de los estudiantes. Sin embargo, en ese horario la mayoría de los usuarios somos trabajadores que dependemos de ese servicio para llegar puntualmente a nuestros centros de trabajo. Posteriormente se nos informó que durante lunes y martes de esa semana el transporte volvería a operar en su horario normal para verificar la cantidad de pasajeros. A pesar de que la unidad llevaba el pasaje habitual, posteriormente nos comunicaron que había muy pocos usuarios y, a partir del miércoles, eliminaron nuevamente la salida de las 7:00 a.m. Esta decisión está afectando de manera importante a quienes utilizamos diariamente esta ruta para trasladarnos a nuestros trabajos, por lo que solicito que se revise la situación y se restablezca el servicio en ese horario.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/594/07/2026	04/07/2026	La unidad llegó a las 21:28 horas. Al llegar, el conductor descendió para lavar la unidad, aun cuando había pasajeros a bordo, por lo que el servicio permaneció detenido hasta las 21:45 horas. Este retraso afectó a varios usuarios que realizamos transbordo en Chapultepec para tomar la Ruta 30, cuyo último servicio pasa aproximadamente a las 21:40 horas. Aunque la unidad de la Ruta 30 pasó, no fue posible alcanzarla debido al retraso ocasionado por la detención de la unidad en la que viajábamos.	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO

DGTCM/587/07/2026	04/07/2026	El sábado 4 de julio de 2026, aproximadamente a las 12:40 p.m., abordé la unidad 7024 de la Ruta 21, siendo la única pasajera durante el trayecto. Desde el inicio, el operador, un hombre de aproximadamente 27 años, mostró una conducta inapropiada al realizarme preguntas personales, como dónde bajaría, mi edad, si tenía hijos o si estaba casada. También compartió información personal sobre él y realizó comentarios fuera de lugar, como: "No te vayas a asustar, yo ando bien". Además, detuvo la unidad en varias ocasiones sin explicación, descendió del vehículo y continuó conduciendo con la puerta abierta durante parte del recorrido. Debido a esta situación, me sentí incómoda e insegura, por lo que decidí bajar antes de mi destino. Incluso tuve que timbrar más de una vez para que me permitiera descender. Considero que la conducta del operador fue inapropiada y que no brindó un servicio seguro, ya que la prioridad de un conductor debe ser garantizar la seguridad e integridad de los usuarios.	ACOSO	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/591/07/2026	06/07/2026	Desconozco cuál sea el procedimiento interno para el control de pasajeros; sin embargo, el conductor no permitió que abordáramos por la puerta delantera, presuntamente porque no está autorizado llevar pasajeros en esa área. No obstante, sí permitió el ascenso de personas por la puerta trasera, aun cuando la unidad ya se encontraba muy aglomerada. Observé que en la parte delantera y en una sección del pasillo aún había espacio disponible, ya que la mayor concentración de pasajeros se encontraba cerca de la puerta de emergencia. A pesar de ello, el conductor no mostró disposición para explicar el motivo por el cual no nos permitió abordar. Comparto esta situación únicamente como una oportunidad de mejora en la comunicación y atención hacia los usuarios.	OTROS	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO

DGTCM/604/07/2026	06/07/2026	Desde hace dos días he tenido el mismo problema con el servicio de MetroRed. Llego a la estación alrededor de las 7:30 a. m. y debo esperar más de 30 minutos para abordar una unidad. Anteriormente, o en otros horarios, el tiempo de espera era de entre 10 y 15 minutos como máximo. Si habrá retrasos o un tiempo de espera mayor al habitual, sería importante que lo informaran para que los usuarios podamos tomar otro medio de transporte. Muchas personas dependemos de este servicio para llegar puntualmente a nuestros destinos y estos retrasos nos hacen llegar tarde. Además, las unidades se saturan de pasajeros debido a la larga espera. En varias ocasiones, al llegar a la Alameda alrededor de las 9:00 a. m., llegan tres unidades casi al mismo tiempo: la primera va muy lenta y completamente llena, mientras que las otras dos llegan prácticamente vacías. También sería de gran ayuda que publicaran los horarios de salida de las unidades o la frecuencia real del servicio en horas pico, ya que actualmente es muy difícil calcular los tiempos de traslado y planificar el viaje.	FRECUENCIA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
-------------------	------------	---	------------	---------------------------	----

DGTCM/608/07/2026	07/07/2026	Aproximadamente a las 7:58 p.m. salí de Plaza Ciudadina, en Soledad de Graciano Sánchez, y al incorporarme para dar vuelta en "U" solicité el paso a un vehículo Volkswagen que circulaba delante de la unidad 5410 del transporte urbano. El conductor del automóvil me cedió el paso y, en ese momento, el operador del camión comenzó a hacer sonar el claxon de manera insistente. Después de realizar la vuelta, a la altura de Muebles Foly, donde el tránsito avanza lentamente debido a la acumulación de agua sobre el carril izquierdo, todos los vehículos nos incorporábamos al carril derecho para evitar el encharcamiento. En ese momento, el operador de la unidad aceleró hasta emparejarse con mi vehículo, volvió a tocar el claxon y, debido a la velocidad con la que circulaba, levantó una gran cantidad de agua que cayó sobre mi automóvil, reduciendo considerablemente mi visibilidad y poniendo en riesgo mi seguridad, ya que pudo haberse provocado un accidente. Considero que la conducta del operador fue agresiva y derivó únicamente del hecho de que otro vehículo me permitió incorporarme a la circulación. Como evidencia, logré tomar una fotografía de la unidad cuando nos detuvimos en el semáforo ubicado en el cruce de Carretera a Matehuala y Acceso Norte.	MANEJO INADECUADO	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/606/07/2026	07/07/2026	Solicito de su apoyo para el retiro de una unidad del Grupo Senda, ya que se encuentra estacionada obstruyendo la vialidad y bloqueando por completo la visibilidad al incorporarse a la calle, lo que representa un riesgo para automovilistas y peatones. Por lo anterior, solicito que se verifique la situación y, en caso de proceder, se tomen las medidas correspondientes para retirar la unidad y restablecer la seguridad en la zona. Se anexan evidencias en fotos	OTROS	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO

DGTCM/607/07/2026	07/07/2026	Quiero reportar que, aunque existe una parada autorizada, en diversas ocasiones los operadores realizan el ascenso y descenso de pasajeros antes de llegar a ella, lo que genera confusión sobre el lugar correcto para abordar o bajar de la unidad. También quiero manifestar mi inconformidad porque los tiempos de espera son muy prolongados. Esta situación no ocurre únicamente con la Ruta Morales, sino también con otras rutas del transporte público. Además, considero que no he visto mejoras ni avances en la atención de las problemáticas que los usuarios hemos reportado. Por último, quiero señalar que en varias ocasiones los operadores permiten el sobrecupo en las unidades, lo que provoca aglomeraciones y facilita que algunas personas aprovechen para sustraer pertenencias de los pasajeros.	FRECUENCIA	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.
DGTCM/597/07/2026	08/07/2026	Deseo reportar un incidente ocurrido mientras viajo a bordo de la Unidad 1, con destino a la Zona Centro por la ruta 57. El operador, Luis José Pineda Fuentes, se dirigió de manera prepotente a una usuaria para exigirle que descendiera de la unidad debido a que llevaba un carrito de mandado. La usuaria, con la intención de no obstruir el paso ni afectar a los demás pasajeros, ya había doblado el carrito para que ocupara el menor espacio posible. Si bien el operador manifestó que la solicitud se debía a las dimensiones del carrito, considero que la forma en que se dirigió a la usuaria fue inapropiada, ya que utilizó un tono prepotente y poco respetuoso. Independientemente de que exista un reglamento sobre los objetos permitidos a bordo, es fundamental que los operadores se conduzcan con cortesía, respeto y profesionalismo al comunicarse con los usuarios.	MALTRATO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA

DGTCM/592/07/2026	08/07/2026	El día 6 de julio de 2026, aproximadamente a las 12:14 p.m., mi hija y yo vimos que la unidad RG025 de MetroRed se encontraba detenida en la estación 71 Prados. Corrimos sobre Periférico para alcanzar el camión y no dejamos de correr hasta llegar a la estación. Cuando llegamos, la operadora cerró la puerta justo frente a nosotras. Le toqué la puerta para pedirle que nos permitiera abordar, ya que la unidad aún permanecía detenida en la estación y yo ya me encontraba en la puerta de acceso. Sin embargo, en lugar de abrirla, la operadora arrancó la unidad y se retiró.	NEGAR SERVICIO	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/593/07/2026	08/07/2026	La unidad llegó a las 21:28 horas. Al llegar, el conductor descendió para lavar la unidad, aun cuando había pasajeros a bordo, por lo que el servicio permaneció detenido hasta las 21:45 horas. Este retraso afectó a varios usuarios que realizamos transbordo en Chapultepec para tomar la Ruta 30, cuyo último servicio pasa aproximadamente a las 21:40 horas. Aunque la unidad de la Ruta 30 pasó, no fue posible alcanzarla debido al retraso ocasionado por la detención de la unidad en la que viajábamos.	MAL ESTADO DE LA UNIDAD	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO

		Soy usuaria diaria de la Ruta 28 María Cecilia (Popocatépetl), ya que es el medio que utilizo para trasladarme a mi trabajo. El día de hoy nos informaron que ya no estaría saliendo la unidad de las 5:40 a.m., afectando directamente mi traslado y el de más usuarios. La justificación que dieron fue que los estudiantes ya salieron de vacaciones, sin embargo, muchas personas seguimos utilizando el servicio para acudir a trabajar. Al retrasar la primera salida a las 5:50 a.m., las unidades comienzan a ir completamente saturadas desde temprano, con exceso de pasajeros y aun así continúan subiendo más personas, además de que el traslado se vuelve más lento. Solicito de favor que se respeten los horarios establecidos y que no se modifiquen de manera que afecten a los ciudadanos que dependemos diariamente del transporte público. Como referencia, la salida desde Avenida Salk continúa operando en su horario habitual de las 5:30 a.m., y hay usuarios que toman la unidad desde ese punto.		ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO	
DGTCM/599/07/2026	08/07/2026	Anexo evidencia fotográfica de la saturación de las unidades.	OTROS			
		QUIERO EXPRESAR UNA INCONFORMIDAD RESPECTO AL SERVICIO DE TRANSPORTE EN VARIAS OCACIONES LOS CHOFERES NO ESPERAN A QUE LOS PASAJEROS TERMINEN DE ABORDAR ARGUMENTANDO QUE LA UNIDAD YA VA LLENA CUANDO NI SIQUIERA PERMITEN QUE LAS PERSONAS SE CORRAN HACIA EL INTERIOR NI ESPERAN A QUE LAS PUERTAS SE CIERRREN CORRECTAMENTE ANTES DE AVANZAR ADEMAS DE ESTA SITUACION TAMBIEN SE PRESENTAN CONSTANTES RETRASOS EN EL PASO DE LAS UNIDADES LO QUE AFECTA A LOS USUARIOS Y DIFICULTA LLEGAR A TIEMPO A NUESTROS DESTINOS		ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/601/07/2026	08/07/2026					
		La unidad llegó con retraso a la parada. Al hacerle saber al conductor que su demora provocaría que los pasajeros llegáramos tarde al trabajo, respondió continuando el trayecto a muy baja velocidad, aparentemente de manera intencional, lo que ocasionó un retraso aún mayor y afectó a los usuarios.		OTROS	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/595/07/2026	08/07/2026					

DGTCM/609/07/2026	08/07/2026	El día 8 de julio de 2026, me encontraba esperando el transporte en la esquina de Pedro Montoya y 16 de Septiembre. A las 6:56 p.m. pasó la unidad 7014, de color rojo. Había un camión detenido más adelante y pensé que la unidad se iba a detener ahí para permitir el ascenso. Corrimos para alcanzarla y el operador sí nos vio, pero decidió continuar su marcha sin detenerse. Dos minutos después, aproximadamente a las 6:58 p.m., pasó la unidad 7034, de color amarillo. En esta ocasión no había ningún vehículo obstruyendo la parada; sin embargo, el operador tampoco se detuvo para permitirnos abordar. Solicito que se revise la actuación de ambos operadores, ya que omitieron realizar la parada para el ascenso de usuarios, afectando el servicio.	NO RESPETAR PARADA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/596/07/2026	08/07/2026	La unidad llegó con retraso a la parada. Al hacerle saber al conductor que su demora provocaría que los pasajeros llegáramos tarde al trabajo, respondió continuando el trayecto a muy baja velocidad, aparentemente de manera intencional, lo que ocasionó un retraso aún mayor y afectó a los usuarios.	OTROS	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.	
DGTCM/610/07/2026	09/07/2026	El día 8 de julio de 2026, aproximadamente a las 8:00 p.m., me encontraba esperando la Ruta 21 en la parada de autobuses ubicada sobre Fausto Nieto, casi esquina con Pedro Moreno, a la altura de la Colchonera. Al aproximarse la unidad 7012, de color amarillo, realicé la señal correspondiente para solicitar el servicio; sin embargo, el operador no realizó la parada y continuó su marcha. Observé que el conductor iba utilizando el teléfono celular mientras conducía, por lo que considero que esa fue la razón por la que no se percató de que estaba solicitando el ascenso. Solicito que se revise la actuación del operador, tanto por no realizar la parada como por el uso del teléfono celular mientras conducía, ya que ambas situaciones ponen en riesgo la seguridad de los usuarios.	NO RESPETAR PARADA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO

DGTCM/611/07/2026	09/07/2026	Durante el recorrido observé que el operador de la unidad 6160 iba platicando con una señora y, desde mi punto de vista, no estaba poniendo la debida atención a la conducción. Además, la unidad iba muy despacio y, al preguntarle por qué circulaba así, me respondió que el camión ya no podía correr más de lo que iba. Considero que el operador debe enfocarse en realizar su trabajo y no ir conversando durante el trayecto, ya que uno como usuario tiene prisa por llegar a su destino. Se envía video de evidencia	NO RESPETAR PARADA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/613/07/2026	10/07/2026	En una de las paradas durante la unidad de transporte, ya circulando, aproximadamente a la altura de la Clínica Newman, el operador aceleró la unidad y al pasar por un tope lo hizo a una velocidad considerable, ocasionando que la unidad brincara de tal manera que yo y mis dos hijos, quienes iban sentados en la parte trasera, nos levantáramos del asiento, quedando aproximadamente a 30 centímetros del techo. Ante esta situación, le pedí a la persona que iba a mi lado que solicitara al operador detener la unidad; sin embargo, no hizo caso y continuó avanzando hasta llegar más adelante, a la altura de La Constancia. Durante ese lapso, una señora que se encontraba en la unidad solicitó una ambulancia. Al llegar el personal de emergencia, nos revisaron y, al no presentar aparentemente fracturas, nos indicaron que no era necesario realizar el traslado. El operador insistía en que revisara la situación directamente con el seguro de la unidad. Posteriormente llegó un ajustador, quien se identificó como Roberto Medina y me indicó que el seguro correspondía a Permisarios Potosinos Centralización Estrella. Me comentó que, al igual que la ambulancia, al no presentar lesiones visibles, debía acudir por mi cuenta a valoración médica y que posteriormente me proporcionarían los pases de atención y el reporte correspondiente. Más tarde llegó otra ambulancia y nuevamente nos valoraron, indicando la misma situación. Fue entonces cuando solicité a la paramédica que revisaran las cámaras de	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO

DGTCM/612/07/2026	11/07/2026	El día 11 de julio de 2026, aproximadamente a las 12:33 p.m., me encontraba esperando la unidad 9085 para abordar el servicio cerca de Av. San Pedro 583, Privada Chapultepec, en Soledad de Graciano Sánchez. Al aproximarse la unidad realicé la señal correspondiente para solicitar el ascenso; sin embargo, el operador no se detuvo y continuó su marcha. Alcancé a observar que el camión aún tenía varios lugares disponibles y que llevaba pasajeros, por lo que entiendo que se encontraba prestando el servicio de manera normal. Solicito que se revise la actuación del operador, ya que la unidad omitió realizar la parada para permitirme abordar, afectando mi traslado.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/605/07/2026	13/07/2026	El día 6 de julio de 2026, aproximadamente a las 9:25 p.m., abordé la unidad 9002 de la Ruta 2 en la parada de Plaza Tangamanga. El operador permitió que un grupo grande de pasajeros abordara por la puerta trasera y, aun cuando yo ya había pagado mi pasaje, comenzó a dirigirse hacia mí de manera agresiva, llegando incluso a amenazarme con golpearme. Durante varias paradas continuó gritando groserías y comportándose de forma inapropiada, a pesar de que iba acompañado de un menor de edad, quien supongo era su hijo. Además, observé que el operador omitió detenerse en al menos cuatro paradas donde había una sola persona esperando el servicio, dejándolas sin posibilidad de abordar la unidad. Considero que el comportamiento del operador fue inaceptable, tanto por las amenazas y el trato agresivo hacia los usuarios como por no respetar las paradas establecidas, por lo que solicito que se revise esta situación y se tomen las medidas correspondientes.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO LIZ, S.A. DE C.V.	

DGTCM/614/07/2026	13/07/2026	El día 13 de julio de 2026, aproximadamente a las 10:40 a.m., me encontraba en Eje 128 para abordar la unidad de MetroRed con destino al Fraccionamiento Los Lagos. Al llegar, le pregunté a un operador sobre la salida de la unidad; sin embargo, no quiso proporcionarme su nombre y me atendió de una manera poco amable. El operador, de cabello canoso, complexión robusta y con la camisa abierta, se encontraba al otro lado de la acera y comenzó a gritarme que la unidad iba a salir hasta las 11:40 a.m. Le comenté que no era necesario que me gritara y que podía darme la información de una manera más respetuosa, pero continuó hablándome en un tono elevado, repitiendo que la unidad saldría hasta esa hora porque en ese momento era su estancia y que yo sabría si me quería esperar o no. Le mencioné que tenía entendido que las unidades pasaban aproximadamente cada 30 minutos, a lo que nuevamente me respondió a gritos que sí, pero que en ese momento estaba en su estancia. Después de eso se dio la vuelta y se retiró sin brindarme mayor información. También observé que la unidad se encontraba encendida. Posteriormente, otro operador de complexión delgada, cabello negro y con camisa color azul, abrió la unidad, la apagó, cerró las puertas y se retiró junto con los demás operadores.	FRECUENCIA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
-------------------	------------	---	------------	---------------------------	----

DGTCM/615/07/2026	13/07/2026	Al observar que la unidad ya llegaba, corrí para alcanzarla. Mientras intentaba subir, el conductor comenzó a cerrar la puerta cuando yo aún tenía una pierna fuera de la unidad. Le pedí amablemente que esperara a mi esposo, quien se encontraba a pocos metros caminando con su bastón. En respuesta, el conductor comentó en tono burlón: "Viene muy lejos", lo que considero un acto de discriminación hacia una persona con discapacidad. Permanecí en la puerta hasta que mi esposo llegó y ambos pudimos abordar la unidad. Al enterarse de lo ocurrido, mi esposo reclamó al conductor por su actitud discriminatoria. Asimismo, deseo denunciar que el conductor no portaba a la vista su identificación oficial, documento que está obligado a exhibir durante el servicio. También se encontraba una mujer junto al conductor que, aunque desconozco su cargo, no intervino ante la situación y únicamente comentó que no era necesario tomar fotografías del conductor porque la unidad contaba con cámaras.	OTROS	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/619/07/2026	14/07/2026	Abordé la unidad número económico 5415 aproximadamente a las 7:45 de la mañana en Av. Morales Saucito con destino a la Facultad de Economía. Al subir, el operador me cobró el pasaje y, aunque se mostraba serio, el servicio transcurría con normalidad. Sin embargo, conforme avanzó el recorrido, noté que el operador comenzó a comportarse de manera agresiva, impaciente y molesta cada vez que algún usuario solicitaba el descenso. Empezó a decir palabras altisonantes, a insultar a las personas que pedían la bajada y a conducir de forma imprudente, acelerando bruscamente durante el trayecto. Por su comportamiento, tuve la impresión de que el operador no se encontraba en condiciones adecuadas para conducir, ya que parecía estar bajo los efectos del alcohol o de alguna otra sustancia. Independientemente de ello, considero que no actuaba en pleno uso de sus facultades, poniendo en riesgo tanto su integridad como la de todas las personas que viajábamos en la unidad.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	AUTOBUSES URBANOS Y SUBURBANOS, DEGADILLO HIJOS S.C DE R.L.	E

DGTCM/616/07/2026	14/07/2026	Quiero reportar que, al encontrarme cruzando la avenida Manuel J. Clouthier, en el cruce con Himno Nacional, y con el semáforo en alto, la unidad de la Ruta 15, con número económico 9035, realizó una maniobra que estuvo a punto de ocasionar un accidente. El operador no tomó el carril correspondiente para dar vuelta y, al hacerlo, me aventó el camión, por lo que estuve a punto de ser atropellada. Esta situación puso en riesgo mi integridad y me causó mucho temor. Por lo anterior, solicito que se revise la actuación del operador y se tomen las medidas correspondientes para evitar que este tipo de situaciones vuelvan a ocurrir y se ponga en riesgo la seguridad de los peatones.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.
DGTCM/617/07/2026	14/07/2026	Abordé la unidad número económico 5415 aproximadamente a las 7:45 de la mañana en Av. Morales Saucito con destino a la Facultad de Economía. Al subir, el operador me cobró el pasaje y, aunque se mostraba serio, el servicio transcurría con normalidad. Sin embargo, conforme avanzó el recorrido, noté que el operador comenzó a comportarse de manera agresiva, impaciente y molesta cada vez que algún usuario solicitaba el descenso. Empezó a decir palabras altisonantes, a insultar a las personas que pedían la bajada y a conducir de forma imprudente, acelerando bruscamente durante el trayecto. Por su comportamiento, tuve la impresión de que el operador no se encontraba en condiciones adecuadas para conducir, ya que parecía estar bajo los efectos del alcohol o de alguna otra sustancia. Independientemente de ello, considero que no actuaba en pleno uso de sus facultades, poniendo en riesgo tanto su integridad como la de todas las personas que viajábamos en la unidad.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	AUTOBUSES URBANOS Y SUBURBANOS, DEGADILLO E HIJOS S.C DE R.L.

DGTCM/618/07/2026	14/07/2026	me encontraba en la calle Juárez, en la salida de Soledad, donde le hice la parada al camión urbano número económico 3135, correspondiente a la Ruta Puerta Real Ruta 3. El operador, con la intención de alcanzar el semáforo, no realizó el ascenso, a pesar de que le hice la señal correspondiente para abordar la unidad. Al manifestarle mi inconformidad por esta situación, el operador reaccionó de manera agresiva y se mostró molesto. Por lo anterior, solicito que se revise la actuación del operador y se tomen las medidas correspondientes para evitar que este tipo de situaciones se repitan, garantizando una atención adecuada y respetuosa hacia las personas usuarias del servicio.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/622/07/2026	14/07/2026	Abordé la unidad número económico 4335 de la Ruta 40 Salitrillo en el Centro Histórico. Al subir a la unidad pagué mi pasaje con mi tarjeta Urban Pass y posteriormente tomé asiento. Momentos después, el operador me preguntó cuál era mi destino y le respondí que me dirigía a la colonia Primero de Enero. En ese momento comenzó a decirme que por los \$6.00 que pagaba con la tarjeta no le convenía llevarme hasta ese destino, que él tenía una familia que mantener y que, si hubiera sabido que pagaría con Urban Pass, no me habría permitido abordar la unidad. Durante varios minutos continuó haciendo comentarios en el mismo sentido, manifestando su inconformidad por el tipo de pago y por la ruta que debía realizar. Cabe señalar que al momento de los hechos yo era la única pasajera a bordo de la unidad. Considero que este trato fue inapropiado, ya que en ningún momento incumplí con el pago del servicio ni con las condiciones para utilizar el transporte público. Como evidencia de lo ocurrido, adjunto una fotografía tomada durante el trayecto, en la que se aprecia el número económico de la unidad y parte del rostro del operador.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	

DGTCM/621/07/2026	15/07/2026	Quiero reportar que el día 15 de julio de 2026, aproximadamente a las 6:31 de la tarde, me encontraba esperando la Ruta 8 Constitución en la parada ubicada en Pánfilo Natera, esquina con José Isabel Robles. Al pasar la unidad número económico 4301, el operador circulaba a exceso de velocidad y no disminuyó la marcha ni realizó la parada para permitirme abordar, a pesar de que le hice la señal con anticipación. Además, el lugar donde ocurrió el hecho corresponde a un cruce de peatones y vehículos, por lo que considero que esta conducta representa un riesgo para la seguridad de las personas usuarias y de quienes transitan por la zona. Cabe mencionar que esta es la segunda ocasión en que el mismo operador incurre en esta conducta, por lo que solicito atentamente que se revise este caso y se tomen las medidas correspondientes para evitar que vuelva a repetirse.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.
DGTCM/625/07/2026	16/07/2026	Quiero reportar que el día 16 de julio de 2026 me encontraba esperando una unidad de la Línea 3 de MetroRed en la parada Los Salazares con destino a Plaza San Luis. De acuerdo con la información del servicio, la primera unidad salió de la estación a las 6:04 de la mañana; sin embargo, después de esa salida no pasó ninguna otra unidad hasta aproximadamente las 6:35 horas, lo que ocasionó un tiempo de espera mayor al habitual y afectó mi traslado. Por lo anterior, solicito que se revise la frecuencia de paso de las unidades en ese horario, a fin de evitar retrasos y brindar un servicio más eficiente a las personas usuarias.	FRECUENCIA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA NO

DGTCM/630/07/2026	18/07/2026	Al intentar pagar con nuestras tarjetas de Urban Pass, estas no fueron aceptadas por el lector. En lugar de revisar si el escáner presentaba alguna falla, el operador comenzó a responsabilizarnos a nosotras por el problema. Posteriormente, mi abuelita intentó pagar el pasaje con un billete de \$500.00, ya que era el único efectivo que llevábamos; sin embargo, el operador se negó a recibirlo, adoptó una actitud prepotente y comenzó a insultarnos. La unidad permaneció detenida a la altura de la Farmacia Guadalajara mientras el operador nos decía de manera burlona que tenía todo el día, hasta las 11:00 de la noche, para esperarnos. Durante ese tiempo continuó haciendo comentarios ofensivos y molestos. Incluso un ciclista que pasaba por el lugar intervino para reclamarle por su comportamiento. Finalmente, al llegar a nuestro destino sobre la avenida Ponciano Arriaga Norte, el operador detuvo la unidad para permitirnos descender; sin embargo, cuando ya estábamos bajando, avanzó y frenó bruscamente, aparentemente con la intención de que perdiéramos el equilibrio. Mi abuelita es una persona adulta mayor con problemas en una rodilla, por lo que esta maniobra puso en riesgo su integridad física y pudo haberle ocasionado una lesión grave. Además, después de los intentos de pago, nos percatamos de que el lector descontó saldo de nuestras tarjetas. En mi caso contaba con más de \$50.00 de saldo y mi abuelita aproximadamente \$100.00; sin embargo, la pantalla del lector mostraba únicamente un crédito restante de \$6.00,	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO REYES MORA, S.A. DE C.V.
-------------------	------------	---	-------------------------------------	--

DGTCM/635/07/2026	18/07/2026	El día 18 de julio de 2026, aproximadamente a las 05:50 horas, abordé la unidad número económico 4311 frente al Fraccionamiento Santa Lucía, en Soledad de Graciano Sánchez, con destino a la Alameda. La unidad iba completamente llena y el operador llevaba dentro del camión cubetas, trapeadores y escobas, los cuales obstruían la pasarela e impedían el libre tránsito de las personas usuarias, por lo que decidí sentarme en uno de los asientos delanteros, ya que era imposible avanzar hacia la parte trasera. Al llegar a la Alameda, aproximadamente a las 06:15 horas, el operador me reclamó de manera molesta diciéndome que no pasara los pies cerca de los asientos. Le expliqué que la unidad iba llena y que sus utensilios impedían el paso de los pasajeros. En ese momento detuvo la unidad, accionó el freno de mano, se levantó de su asiento y me retó a golpes, generando una situación de intimidación. Asimismo, quiero manifestar que esta no es la primera ocasión en que la Ruta 45 Morelos–San José presenta un servicio deficiente, ya que con frecuencia las unidades tardan demasiado en pasar y, en diversas ocasiones, recortan el recorrido por la colonia San José, dejando sin servicio a las personas usuarias de la colonia Morelos.	MALTRATO	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.
-------------------	------------	---	----------	--

DGTCM/626/07/2026	18/07/2026	Quiero reportar que abordé la unidad desde la base y tomé asiento en los lugares preferentes, del lado de la puerta. Desde el inicio del recorrido me percaté de que el operador iba utilizando su teléfono celular mientras conducía, enviando mensajes por WhatsApp. Además de estar texteadando, realizó una llamada telefónica y comenzó a discutir con una persona, al parecer una mujer, ya que mencionó su nombre durante la conversación. Aunque portaba un audífono tipo "chícharo", continuó manipulando el teléfono durante el trayecto, lo que considero una conducta muy peligrosa. Como consecuencia de esta distracción, el operador incluso omitió realizar una parada ubicada antes de Walmart, sobre la Carretera 57, afectando a las personas usuarias que esperaban abordar o descender. Durante todo el recorrido el conductor continuó utilizando el teléfono, poniendo en riesgo la seguridad de quienes viajábamos en la unidad. Considero que esta conducta puede ocasionar un accidente. Lamentablemente, la mayoría de las personas usuarias no se percataron de lo sucedido, ya que se encontraban en la parte trasera del autobús	MALTRATO	METRO RED
-------------------	------------	--	----------	-----------

DGTCM/623/07/2026	20/07/2026	Abordé la unidad número económico 6534 de la Ruta 9 Morales Clínica en la parada ubicada frente a Bodega Aurrerá de Av. Ricardo B. Anaya, aproximadamente a las 7:10 de la noche. Tomé esta unidad porque el letrero era de color verde y correspondía a la ruta que normalmente entra por la calle que conduce directamente hacia la Clínica 50, recorrido que utilizo todos los días para llegar a mi domicilio. Sin embargo, durante el trayecto el operador no respetó ese recorrido y continuó su marcha hacia Periférico. Al preguntarle por qué no estaba siguiendo la ruta habitual, me respondió que sí pasaría por la Clínica 50, pero por un camino diferente. Debido a ese cambio de recorrido, el camión me dejó en el puente de Periférico, lejos de la parada donde normalmente desciendo, por lo que tuve que caminar un largo tramo para llegar a mi casa. Considero que esta situación afecta a las personas usuarias, ya que existen dos variantes de la Ruta 9 (Periférico y Clínica), y en esta ocasión abordé correctamente la unidad identificada como Clínica. No había tráfico ni alguna situación visible que justificara el cambio de recorrido, por lo que resulta muy molesto tener que adivinar si el operador seguirá la ruta establecida o decidirá modificarla.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
-------------------	------------	---	-------------------------------------	---------------------------	----

DGTCM/628/07/2026	20/07/2026	MI QUEJA ES LA REDUCCION DE HORARIOS CUANDO LOS ESTUDIANTES ESTAN DE VACACIONES, SABIENDO QUE ES LA RUTA QUE MAS AFLUENCIA TIENE, APARTE DE ESO LOS OPERADORES QUE NI SU TARJETON TRAEN VISIBLE MANEJAN DE UNA FORMA NO ADECUADA EN LOS TOPES QUE PUSIERON DANDO LA VUELTA HACI ALA ALAMEDA O DE REGRESO SON TRES TOPES LOS OPERADORES NO TIENEN PRECAUCION AL PASARLOS Y LOS CAMIONES DE LA PARTE DE ATRAS BRINCAN MUY FEO Y DE LOS FRENADOS YA SEA PARA DEJAR PASAJE O SUBIR SON MUY BRUSCOS. DEL NUMERO ECONOMICO 7007 LO SUELE TRAER UNA MUJER QUE A LO MEJOR NO SABE QUE ES UN TRANSPORTE PUBLICO, APARTE DE GROSERIA FRENA DEMACIADO GOLPEADO Y LOS TOPES LOS PASA DE UNA MANERA MUY FEA, APARTE DE TODO GROSERIA Y EL ECONOMICO 7035 IGUAL EL OPERADOR MANEJADO DE UNA MANERA MUY BRUSCA CON EL FUE EN LA CALLE VILLA NUEVA DONDE HAY UN DESNIVEL PEQUEÑO TODO POR VENIR RAPIDO LO PASO DE UNA MANERA QUE LAS TRES PERSONAS QUE VENIAMOS EN EL TRANSPORTE BRICAMOS, DEJANDO UN GOLPE EN LA ESPALDA BAJA. SOLICITO DE SU AYUDA PARA QUE A LOS OPERADORES LES HAGAN CONCIENCIA DE COMO MANEJAN Y SOBRE TODO DE LA AMABILIDAD QUE DEBEN MANEJAR.	MANEJO INADECUADO	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA NO
-------------------	------------	---	-------------------	--

DGTCM/620/07/2026	20/07/2026	Quiero reportar que el día 5 de julio de 2026, aproximadamente a las 11:30 de la noche, me encontraba en mi domicilio. Mi unidad de trabajo estaba estacionada parcialmente sobre la banqueta con la finalidad de evitar que durante la noche fuera golpeada o víctima de algún robo. En ese momento escuché que el camión número económico 3991 impactó mi vehículo, ocasionando daños en el espejo retrovisor y rayones en varias partes de la carrocería. Al escuchar el golpe, mi esposa y yo salimos de inmediato del domicilio, al igual que algunos vecinos que presenciaron lo ocurrido. Al acercarme al operador, quien se identificó como Ángel Flores y es vecino de mi domicilio, me comentó que no se había percatado del impacto. Asimismo, observé que aparentemente se encontraba en estado de ebriedad, ya que llevaba una bebida alcohólica en la mano. El operador se comprometió a cubrir los daños ocasionados y a presentarse al día siguiente para acudir con un hojalatero y reparar el vehículo. Solicito el apoyo de la autoridad para que se dé seguimiento a este caso y se revise la actuación del operador, ya que considero preocupante que una persona conduzca una unidad en esas condiciones. En esta ocasión los daños fueron materiales, pero pudo haber puesto en riesgo la integridad de una persona. Además, hago del conocimiento que, según mi experiencia, no es la primera vez que ocurre una situación similar con este operador. Se adjuntan fotos de evidencia	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/633/07/2026	20/07/2026	AL SUBIR LE COMENTE AL OPERADOR QUE EN UN MOMENTO LEPAGARIA EL PASAJE ME DIRIGIA TOAMR ASIENTO Y ENSEGUIDA ME HACERQUE A REALIZAR EL PAGO. EN ESE MOMENTO EL OPERADOR SE ENCONTRABA HABLANDO POR TELEFONO. LE ENTREGUE EL IMPORTE COERRESPONIDENTE SIN EMBARGO MINUTOS DESPUES COMENZO A INSULTARME VERBALMENTE ARGUMENTANDO QUE NO LE HABIA PAGADO EL PASAJE CABE SEÑALAR QUE CUANDO LE ENREGUE EL DINERO EL OPERADOR NO LLEVABA PUESTOS SUS LENTES Y POSTERIORMENTE SE LOS COLOCO. ANTES DE LLEGAR A LA GLORIETA CON DIRECCION A ESCALERRILLAS EL OPERADOR DETUVO LA UINIDAD PARA COMENZAR A AGREDIRME CON SU TELEFONO CELULAR AL MISMO TIEMPO QUE CONTINUABA INSULTANDOME FRENTE A LAS DEMAS PERONAS USUARIAS.	MALTRATO	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO

DGTCM/631/07/2026	20/07/2026	DURANTE EL RECORRIDO AL CIRCULAR SOBvre LA AVENIDA INDUSTRIAS, ANTES DE LLEGAR AL HOSPITAL DE LA SALUD EL OPERADOR COMENZO A DIRIGIRSE DE MANERA AGRESIVA HACIA LAS PERSONAS USUARIAS, EN DOS OCASIONES ME DIJO DIRECTAMENTE " SI VALORAS TU VIDA, QUEDATE CALLADA LO QUE CONSIDERE UNA AMENAZA AL OBSERVARLO ME PERCATE DE QUE LLEVABA EN SUS MANOS UNAS TIJERASCON PUNTA. POSTERIORMENTE, AL DETENSERSE EN UN SEMAFORO EL OPERADOR SE DIRIGIO A TODAS LAS PERSONAS QUE VIAJABAN EN LA UNIDAD Y LES ORDENO QUE SE QUEDARAN CALLADAS, ARGUMENTANDO QUE HABAR LO DESCONCENTRABA . LA UNIDAD IBA APROXIMADAMENTE A LA MITAD DE SU CAPACIDAD Y EL NIVEL DEL RUIDO ERA NORMAL, YA QUE UNICAMENTE ALGUNAS PERSONAS COMENZABAN A CONVERSAR EN VOZ BAJA, AUN ASI EL OPERADOR VOLVIO A EXIGIR QUE GUARDARAMOS SILENCIO, SEÑALANDO QUE EL ESTABA PRESTANDO UN SERVICIO Y QUE SE LE DEBIA RESPETO.	MALTRATO	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/627/07/2026	21/07/2026	QUIERO REPORTAR QUE EL DIA 18 DE JULIO DE 2026 LA UNIDAD ASIGNADA PARA CUBRIR LA RUTA 41 EN LA COLONIA GUADALUPE VICTORIA NO PRESTO EL SERVICIO EN LOS HORARIOS HABITUALES LOS SABADOS UNICAMENTE SE DESTINA UNA UNIDAD PARA CUBRIR ESTA RUTA; SIN EMBARGO ESE DIA NO PASO NI EN EL RECORRIDO DE LAS 7:00 DE LA MAÑANA NI EL DE LAS 9:00 DE LA MAÑANA DEJANDO SIN SERVICIO A LAS PERSONAS USUARIAS QUE DEPENDEMOS DE ESTA RUTA PARA TRASLADARNOS	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO

DGTCM/634/07/2026	21/07/2026	ABORDE LA UNIDAD RUTA 25 EN BELLAS ARTES JUNTO CON MI HIJO DE 11 AÑOS DESDE EL INICIO DE RECORRIDO EL OPERADOR CONDUCE DE UNA MANERA IMPRUDENTE Y ADEMÁS IVA UTILIZANDO SU TELÉFONO CELULAR PARA ENVIAR MENSAJES Y HABAR MIENTRAS PORABA AUDÍFONOS LO QUE CONSIDERO UN RIESGO PARA LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS USUARIAS. DURANTE EL TRAYECTO EL OPERADOR DETUVO LA UNIDAD EN UN ESTACIONAMIENTO CIRCLE K UBICADO SOBRE LA CARRETERA RIOVERDE DESCENDIO DEL CAMIÓN Y PERMANECIO APROXIMADAMENTE SIETE MINUTOS FUERA DE LA UNIDAD. AL REGRESAR NO LLEVABA NINGÚN PRODUCTO, POR LO QUE APARENTEMENTE ÚNICAMENTE REALIZA UNA RECARGA TELEFÓNICA RETRASANDO EL SERVICIO SIN JUSTIFICACIÓN. AL LLEGAR EL TECNOLÓGICO REGIONAL MI HIJO ACCIONO EL TIMBRE PARA SOLICITAR LA BAJADA EN ESE MOMENTO EL OPERADOR COMENZÓ A GRITARLE Y LE DIJO QUE DEJARA DE ESTAR TIMBRANDO POR QUE DE LO CONTRARIO SE DETENDRÍA PARA ROMPERLE SU MADRE AL INTERVENIR PARA DECIRLE QUE SE TRATABA DE UN NIÑO EL OPERADOR RESPONDIO QUE A EL NO LE IMPORTABA QUE FUERA UN MENOR DE EDAD Y QUE NI QUE NO AGUANTARA UNOS PUTAZOS. POSTERIORMENTE CONTINUO INSULTANDOME Y DIRIGIENDOME DIVERSAS GROSERIAS	MALTRATO	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/629/07/2026	21/07/2026	Quiero reportar que el día 20 de julio de 2026, aproximadamente a las 9:49 de la mañana, la unidad número económico 3131 no se detuvo para levantar a las personas usuarias que nos encontrábamos esperando el servicio con dirección a Palma de la Cruz. El operador decidió continuar su recorrido por la parte superior de la vialidad, dejando a varias personas sin la posibilidad de abordar la unidad y ocasionando retrasos en nuestros traslados.	NO RESPETAR PARADA	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO

DGTCM/632/07/2026	21/07/2026	AL LLEGAR A LA AVENIDA DAMIAN CARMONA UNA CALLE ANTES DE REFORMA, SOLICITAMOS LA BAJADA Y EL OPERADOR DETUVO AL UNIDAD UNICA,MENTE PARA PERMITIR EL ASCENSO DE MAS PERSONAS USUARIAS, SIN EMBARGO, CUANDO UNA PERSONA ADULTA MAYOR Y UN MENOR DE EDAD SE DISPONIAN A DECENDER ARRANCO LA UNIDAD SIN VERIFICAR UE HUBIERA BAJADO DE FORMA SEGURA, ANTE ESTA SITUACION TUVE QUE GRITARLE AL OPERADOR PARA QUE SE DETUVIERA Y PERMITIERA EL DESENSO DE LAS PERSONAS EVITANDO QUE OCURRIERA UN ACCIDENTE, ASI MISMO DURANTE EL RECORRIDO OBSERVE QUE EL OPERADOR PORTABA UN DISPOSITIVO DE MANOS LIBRES Y SE ENCONTRABA HABLANDO POR TELEFONO MIENTRAS CONDUCA .	MANEJO INADECUADO	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/636/07/2026	22/07/2026	Durante el trayecto, a la altura del Colegio Montessori, sobre la carretera a Rioverde, antes de llegar a Los Pinos, el operador conducía a exceso de velocidad, realizando maniobras peligrosas al competir con otra unidad, invadiendo carriles para rebasar y utilizando constantemente el claxon. En el puente de la Universidad repitió este comportamiento, poniendo en riesgo la seguridad de las personas usuarias y de los demás vehículos. Además, el operador llevaba a bordo a personas ajenas al servicio: dos personas adultas (una de ellas, al parecer su esposa), otra persona sentada sobre una tina junto a él, así como dos menores de edad, una niña de aproximadamente tres años y un bebé en portabebé colocado sobre el piso de la unidad, sin ninguna medida de seguridad. Ante la forma de conducir, me levanté para pedirle que disminuyera la velocidad. En ese momento el operador reaccionó de forma agresiva. Le solicité su nombre y se negó a proporcionarlo; posteriormente le pregunté por su tarjetón de identificación, ya que no lo tenía visible, respondiéndome con palabras altisonantes que le "valía" dónde lo trajera y que lo podía portar donde quisiera. Cuando le mencioné que el reglamento establece que debe llevarlo a la vista, respondió que el reglamento "se lo pasaba por el..." y nuevamente se negó a identificarse, diciéndome que investigara porque a él le decían "El Diablo". Al tomar una fotografía del número económico y del operador para presentar el reporte, su actitud se volvió aún más agresiva. Le informé que lo reportaría ante la Secretaría	MANEJO INADECUADO	MOVILIDAD DE TRANSPORTE URBANO Y COLECTIVO POTOSINO, S.A. DE C.V.	

DGTCM/643/08/2026	24/07/2026	EN ZONA DE TRANSFERENCIA LOS SALAZARES HABIA MAS DE 150 PERSONA FORMADAS ESPERANDO ABORDAR UNA UNIDAD DE METRO RED A PESAR DE LA GRAN CANTIDAD DE PERSONAS USUARIAS HABIAN VARIAS UNIDADES ESTACIONADAS SIN SALIR A PRESTAR EL SERVICIO CONSIDERO QUE CON LA DEMANDA EXISTENTE FACILMENTE SE PUDIERA HABER DESPACHADO DOS O HASTA TRES UNIDADES ADICIONALES PARA AGILIZAR EL ABORDAJE Y REDUCIR LOS TIEMPOS DE ESPERA.	FELICITACIONES, SUGERENCIAS, ACLARACIONES	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO
DGTCM/641/08/2026	25/07/2026	ME ENCONTRABA EN JERONIMO MASCORRO, ESQUINA CON ROQUE ESTRADA COLONIA EL PASEO, ESPERANDO ABORDAR LA RUTA 6 UNIDAD ECONOMICA 5328, AL APROXIMARSE LA UNIDAD TANTO YO COMO VARIOS USUARIOS LE HICIMOS LA SEÑA DE PARADA AL OPERADOR PARA ABORDAR SIN EMBARGO HIZO CASO OMISO Y CONTINUO SU MARCHA SIN DETENERSE DEJANDONOS SIN POSIBILIDAD DE ABORDAR EL SERVICIO	NEGAR SERVICIO	TRANSPORTES URBANOS SAN JOSÉ, S.A. DE C.V.	
DGTCM/640/08/2026	25/07/2026	DURANTE EL TRAYECTO OBSERVE QUE VARIOS ASIENTOS PREFERENTES DESTINADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS ADULTAS MAYORES ERAN OCUPADOS POR PERSONA JOVENES QUE NO PRESENTABAN ALGUNA CONDICION QUE JUSTIFICARA EL USO DE DICHOS ESPACIOS. AL MISMO TIEMPO, VARIAS PERSONAS ADULTAS MAYORES PERMANECIAN DE PIE DURANTE EL RECORRIDO. CONSIDERO QUE EL OPERADOR DEBE SUPERVISAR DE MANERA PERIODICA QUE ESTOS ESPACIOS SEAN UTILIZADOS POR QUIENES REALMENTE LOS NECESITAN Y EN CASO DE SER NECESARIO REALIZAR ANUNCIOS O INDICACIONES PARA A LAS PERSONAS USUARIAS QUE DICHOS ASIENTOS SON DE USO EXCLUSIVO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD ADULTOS MAYORES Y DEMAS GRUPOS CON DERECHO A ATENCION PREFERENTE.	OTROS	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA	NO

DGTCM/637/07/2026	25/07/2026	durante el trayecto íbamos platicando de manera normal cuando nos percatamos de que la unidad permanecía detenida. Dos pasajeros se acercaron a hablar con el operador, ya que aparentemente llevaba varios minutos sin avanzar y parecía estar dormido. Después de esto, el operador comenzó a decir en voz alta que había detenido la marcha porque una mujer que hablaba por teléfono lo había aburrido con su plática, y comentó que ese tipo de conversaciones lo estresaban, le provocaban dolor de cabeza y le molestaba escuchar a los pasajeros. Incluso manifestó que, si lo seguían molestando, dejaría de conducir la unidad. Estas expresiones causaron confusión entre los pasajeros; incluso dos jóvenes decidieron descender de la unidad porque se sintieron inseguras. Yo me preocupé porque pensé que quizá se refería a mí, ya que iba conversando con mi novio sobre una noticia relacionada con denuncias falsas; sin embargo, en ningún momento hablaba por teléfono, no levanté la voz ni ofendí a nadie, únicamente sostenía una conversación privada. Para evitar cualquier inconveniente cambié de tema y hablé lo menos posible. No obstante, el operador volvió a realizar comentarios señalando que las conversaciones de los pasajeros lo aburrían y lo ofendían, además de expresar que las mujeres no debían opinar porque, según él, no sabían manejar. Nunca fue claro si esos comentarios iban dirigidos a mí, a otra persona o simplemente hablaba solo, ya que en ningún momento me miró directamente.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.
-------------------	------------	---	-------------------------------------	---

DGTCM/638/07/2026	27/07/2026	El día 27 de julio de 2026, aproximadamente a las 12:37 p. m., viajaba a bordo de la unidad 6156, correspondiente a la Ruta 12 Mercedes-Prados, cuando el operador detuvo el camión en plena Avenida Seminario, a la altura del número 590 aproximadamente, sin dar explicación alguna a las personas usuarias. Posteriormente, el operador descendió de la unidad para ir a desayunar a un puesto de tacos, dejando a todos los pasajeros a bordo sin informar cuánto tiempo tardaría ni ofrecer alguna alternativa para continuar el servicio. Ante esta situación, los usuarios tuvimos que bajar de la unidad y continuar nuestro trayecto a pie. Asimismo, observé que la unidad no portaba placa en la parte trasera. Por lo anterior, solicito que se investiguen los hechos y se tomen las medidas correspondientes, ya que considero que abandonar la unidad durante la prestación del servicio afecta a las personas usuarias y representa una falta en la adecuada operación del transporte público. Anexo evidencia en fotos	HACER TIEMPO INDEBIDAMENTE	ORGANIZACIÓN IDENTIFICADA NO
-------------------	------------	--	----------------------------	--

DGTCM/639/07/2026	27/07/2026	El día 27 de julio de 2026, aproximadamente a las 2:31 p. m., me encontraba esperando la Ruta 4 Fovissste sobre la avenida Reforma. Al llegar la unidad 2011, le hice la parada en el lugar correspondiente; sin embargo, el operador no se detuvo donde debía, por lo que tanto yo como otras personas tuvimos que correr para poder alcanzarlo. Al abordar, el operador nos indicó que subiéramos por la puerta trasera. Una vez que me acerqué a pagar el pasaje, le comenté de manera respetuosa que debía realizar las paradas en los lugares establecidos. En respuesta, me contestó que él hacía las paradas donde quisiera. Para evitar una discusión decidí no continuar con el intercambio. Durante el trayecto observé que el operador tampoco respetaba las paradas para el ascenso y descenso de pasajeros. Además, llevaba la música a un volumen muy alto, lo que resulta incómodo para quienes utilizamos el transporte público, y venía hablando por teléfono mientras conducía. También intenté identificar al operador mediante su gafete; sin embargo, éste lo portaba volteado, por lo que no fue posible visualizar sus datos.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	CAMIONEROS UNIDOS L.T., S.A. DE C.V.
DGTCM/642/08/2026	29/07/2026	EN ALMENOS CUATRO O CINCO OCACIONES CUANDO ME VE ESPERANDO EN LA PARADA Y LE HAGO LA SEÑA PARA ABORDAR NO SE DETIENE DONDE CORRESPONDE EN OCACIONES SE PARA UNOS METROS MAS ADELANTE Y ARRANCA DE INMEDIATO SIN PERMITIRME SUBIR Y OTRAS VECES NI SIQUIERA ABRE LA PUERTA A PESAR DE QUE ALCANZO A LLEGAR A LA UNIDAD. ASI MISMO EN UNA OCACION ABORDE LA UNIDAD EN LA ALAMEDA SOBRE LA CALLE CONSTITUCION Y AL SOLICITAR MI DESCENSO EN LA CALLE FLEMING EL OPERADOR IGNORO LA PARADA SOLICITADA Y ME DEJO APROXIMADAMENTE TRES CUADRAS ADELANTE DEL LUGAR DONDE LE INDIQUE.	NEGAR SERVICIO	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.

SEGUIMIENTO
QUEJA CON SEGUIMIENTO, E IMPORCEDENTE TODA VEZ QUE NO SE CUENTA CON NUMERO ECONOMICO
QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO , QUEJA
IMPROCEDENTE

SEGUIMIENTO

SANCION
SUGERENCIA

SEGUIMIENTO

QUEJA EN SEGUIMINETO
QUEDANDO IMPROCEDENTE TODA
VEZ QUE NO SE CUENTA CON LA
RUTA.

QUEJA EN SEGUIMIENTO, E
IMPROCEDENTE TODA VEZ QUE EL
VEHICULO NO ES MODALIDAD DE
URBANO, ESO SERIA PEDIR LA
INTERVENCION DE TRANCITO
MUNICIPAL

SEGUIMIENTO

QUEJA ATENIDIDA, QUEDA
IMPROCEDENTE TODA VEZ QUE NO
ES LA PRESONA AFECTADA.

SEGUIMIENTO
SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO
SEGUIMIENTO
SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO
SEGUIMIENTO
SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO

QUEJA EN SEGUIMIENTO,
QUEDANDO IMPROCEDENTE TODA
VEZ DE QUE SE LE FUE CUBIRTO LOS
GASTOS MEDICOS

QUEJA CON SEGUIMINETO, SE DEJA
IMPROCEDENTE TODA VEZ QUE NO
SE CUENTA CON NUMERO DE RUTA.
ESO COMPLICA QUE SE CONTINUE
CON LA QUEJA

SEGUIMIENTO , CITADO EL CHOFER
EL DIA 17/07/26 Y NOSE PRESENTO

SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO - SE APLICA MULTA ,
NO HA PAGADO AL DIA 28/07/26

SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO
SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO

QUEJA	ATENDIDA	CON
SEGUIMIENTO		

SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO

IMPROCEDENTE /TRANSPORTE DE
PERSONAL

QUEJA ATENIDA CON
SEGUIMIENTO, NO PROCEDE POR
QUE NO HAY TRAZO DE RUTA. SE LE
MARCO AL USUARIO Y NO HUBO
RESPUESTA.

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO-SE APERCIBE EL DIA
29/07/26, POR MALTRATO A
USUARIO, SE HACE MENCION QUE
LA FOTO QUE MANDA LA USUARIA
ES DEL MES DE ABRIL DEL 2026 Y NO
COINCIDE CON LA QUEJA ACTUAL
DE JULIO

NO PROCEDE

QUEJA	ATENIDAD	CON
SEGUIMIENTO		
SEGUIMIENTO		

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO, QUEDANDO
IMPOROCEDENTE TODA VEZ QUE
NO ES LA PERSONA AFECTADA -

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMIENTO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO

QUEJA ATENIDA CON
SEGUI9MINETO

QUEJA ATENDIDA CON
SEGUIMINETO

QUEJA EN SEGUIMIENTO

QUEJA EN SEGUIMIENTO

QUEJA EN SEGUIMIENTO		
QUEJA SEGUIMINETO	ATENDIDA	CON