



PERIODO
TOTAL DE QUEJAS

01-MAYO-2026_AL_31-MAYO-2026

95

FOLIO	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL SUCESO	MOTIVO	ORGANIZACIÓN	SEGUIMIENTO
DGTCM/408/05/2026	02/05/2026	Al abordar la unidad en la parada de Chapultepec (interior), el operador se mostraba molesto. En ese momento, había mucha gente esperando subir, ya que el servicio había tardado aproximadamente dos horas en pasar, lo que generó desesperación entre los usuarios. El operador comenzó a gritar que no se permitía subir por la parte trasera, a pesar de que aún había espacio disponible en la unidad. Asimismo, indicaba que ya no había lugar, dejando a varias personas sin poder abordar y obligándolas a esperar otra unidad, la cual puede tardar entre 15 y 20 minutos o más, como ocurre en paradas como Plaza San Luis. Durante el trayecto, en paradas como Villa Magna y Capulines, el operador repitió la misma conducta: no permitió el ascenso de pasajeros argumentando falta de espacio, aun cuando la unidad no estaba completamente llena. En la parada de Pápago, únicamente permitió el descenso de personas, pero no abrió para que otros usuarios subieran. De igual forma, se insistió constantemente en que el ascenso debía realizarse únicamente por la puerta delantera, aun cuando la unidad ya venía llena. Posteriormente, en la parada de Salazares, el operador no permitió que una pasajera descendiera, cerrando la puerta y avanzando la unidad, indicando que ya no habría descenso en ese punto, sino únicamente ascenso. La pasajera tuvo que bajar hasta la parada de Avenida del Sauce. Cabe señalar que durante todo el trayecto el operador mantuvo una actitud grosera y prepotente hacia los usuarios. Por lo anterior, solicito se tomen las medidas correspondientes para garantizar un servicio digno, seguro y adecuado para los pasajeros.	MALTRATO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/404/05/2026	02/05/2026	NO SALEN PRONTO D ELA ESTACION SALAZARES APENAS SALIO 10:35 NO VOY TARDE NI SALGO TARDE ME SALI DESDE LAS 09:30 A PUERTA REAL PERO SE LA PASAN EN LA PLATICA Y APARTE CON UNA MUSICA HORRIBLE Y BIEN FUERTE	FRECUENCIA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/410/05/2026	03/05/2026	LOS HECHOS EN LA PRIMERA PARADA DEL CENTRO DONDE SOLICITO LA PARADA RUTA SAN JOSE NO SE DETUVO NEGOTIO EL SERVICIO.	NEGAR SERVICIO	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/421/05/2026	04/05/2026	TOME EL CAMION PASANDO LA SECUNDARIA NUMERO 3 POR LA AVENIDA SALK MI MOLESTIA ES QUE EL SEÑOR JOSE CERVANTES COBRA 14 PESOS Y SE MOLESTA SI UNO LE PIDE LOS \$.50 CINCUENTA CENTAVOS, CUANDO PIDO LOS \$.50 CENTAVOS ÉL DE MALA GANA ME DA UN \$1.00 PESO MAS Y ME DICE DAME LOS \$.50 CENTAVOS Y YO SE LOS DOY APARTE, LOS \$.50 CENTAVOS A NADI SE LOS DA, EL COBRA EL PÁSAJE A \$14 PESOS, YA QUE LOS \$.50 CENTAVOS ÉL LOS MANTIENE ESCONDIDOS, EN UNA BOLSA ROJA Y DONDE LOS CHOFERES COLOCAN LOS CAMBIOS, SOLO TIENE VISIBLE LAS MONEDAS DE 10,5,2 Y 1, Y MENIONAR QUE HACE USO DEL CELULAR MIENTRAS MANEJA.	NO DEVOLVIÓ CAMBIO, NO RESPETAR TARIFA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/406/05/2026	04/05/2026	al abordar la unidad realice el pago con un billete de \$200 pesos el operador me devolvió el cambio como si hubiera entregado únicamente \$20 pesos de inmediato le hice saber que el billete entregado era de \$200 pero el operador insistió en que había recibido uno de menor denominación observe que operador introdujo el dinero en un bote que tenía la parte inferior , al instante saco los billetes momento en el cual identifique el mío y lo tome nuevamente posteriormente el operador se molestó y me indico que no me permitiría desender de la unidad, ante esta situación me comuniqué al 911 para solicitar apoyo, el operador menciona que la unidad contaba con cámaras de seguridad sin embargo aun que le solicite que mostrara la grabación nunca lo hizo argumentando que estaban buscando el video fue hasta que el 911 respondió y comenzó a solicitarme datos que el operador accedió a detenerse descendiendo yo de la unidad casi a la altura de la avenida de la paz, cabe mencionar que el operador no contaba no portaba identificación visible, considero esta conducta como abusiva ya que pude estar afectando a otros usuarios de la misma manera lamentablemente no cuento con mas evidencia únicamente con el registro de la llamada que realice al 911 y solicito que se investiguen los hechos y se tomen las medidas correspondientes.	FELICITACIONES, SUGERENCIAS, ACLARACIONES	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/407/05/2026	04/05/2026	El día lunes 04 de Mayo aborde esta unidad, pague con un billete de \$20 pesos, me acompañaba mi hijo de 2 años de edad en brazos cargado, y el chófer me dijo que mi hijo debía pagar pasaje que me faltaba dinero, yo le dije que como? Si el niño iba cargado y tenía 2 años de edad, me comentó que porque tenía un sensor en la parte de arriba de la puerta, al final accedí y pague por mi hijo, pero deberían revisar esta situación ya que no hay ningún anuncio que diga q los niños de 2 años pagan pasaje aun en brazos, la ley de transporte del Estado no aparece en su apartado DE LAS TARIFAS se me hace injusto porque solo uno a veces trae el dinero justo para ir y regresar. Ojalá pudieran revisar esa situación con esa empresa y ese tema de los sensores. Aclaro que hoy Martes 05 de Mayo tome una unidad similar de la misma ruta 28 y me cobro solo un pasaje con mi hijo en brazos.	NO DEVOLVIÓ CAMBIO, NO RESPETAR TARIFA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, SE APERCIBE EL DÍA 19/05/26
DGTCM/411/05/2026	04/05/2026	aborde la unidad en plaza tangamanga frente a sears, con destino al primer arco de san pedro, durante el trayecto, solicite la parada en tiempo y forma, sin embargo el operador no se detuvo por lo que tuve que descender aproximadamente cuatro cuerdas mas adelante así mismo durante el trayecto el operador detuvo la unidad en eje vial para descender y realizar una compra personal (un soporte para televisión manteniendo a los pasajeros en espera durante un tiempo prolongado, esta situación ocurrió antes de llegar a la panadería fenix de lado izquierdo , resulta incongruente que el operador no atiende las solicitudes de paradas de los usuarios, pero si detengan la unidad para asuntos personales afectando el tiempo y la comodidad de los pasajeros, por lo que solicito se tomen las medidas correspondientes para evitar este tipo de conductas y garantizar un servicio adecuado	NO RESPETAR PARADA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/413/05/2026	04/05/2026	YO ESTABA EN MI CASA Y ESCUCHE UN GOLPE Y FUE EL CAMION QUE CHOCO AL DAR VUELTA, AL SALIR LE DIJE QUE ME HABIA PEGADO Y SE DIO ALA FUGA. ESPERO DE SU COLABORACION PARA EU NO QUEDE IMPUNE ESTA SITUACION	MANEJO INADECUADO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/409/05/2026	04/05/2026	Al abordar la unidad, realicé el pago con un billete de \$200 pesos; sin embargo, el operador me devolvió cambio como si hubiera entregado únicamente \$20 pesos. De inmediato le hice saber que el billete entregado era de \$200, pero el operador insistió en que había recibido uno de menor denominación. Observé que el operador introdujo el dinero en un bote que tenía en la parte inferior. Al insistirle, sacó los billetes, momento en el cual identifiqué el mío y lo tomé nuevamente. Posteriormente, el operador se molestó y me indicó que no me permitiría descender de la unidad. Ante esta situación, me comuniqué al 911 para solicitar apoyo. El operador mencionó que la unidad contaba con cámaras de seguridad; sin embargo, aunque le solicité que mostrara la grabación, nunca lo hizo, argumentando que estaban buscando el video. Fue hasta que el 911 respondió y comenzó a solicitarme datos que el operador accedió a detenerse, descendiendo yo de la unidad casi a la altura de Avenida de la Paz. Cabe señalar que el operador no portaba identificación visible. Considero esta conducta como abusiva, ya que puede estar afectando a otros usuarios de la misma manera. Lamentablemente, no cuento con más evidencia, únicamente el registro de la llamada realizada al 911.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/402/05/2026	05/05/2026	QUISIERA REPORTAR LA RUTA 13 DE TRANSPORTE PUBLICO, TODOS LOS CAMIONES DE ESA RUTA NO LO RESPETAN, LA RUTA INDICA B ANAYA Y DEBE DE DAR VUELTA CON CALLE 3 SUR, DESPUES 3 ORIENTE , PARA SALIR A GALVEZ. PERO NUNCA RESPETAN SIEMPRE DA VUELTA EN PERIFERICO Y SE METE EN CAMINO A EJIDO LA LIBERTAD PARA SALIR A GALVEZ NUNCA RESPETAN Y SIEMPRE QUE SE LES DICE SE ENOJAN Y DICE "PUES NO ME VOY A REGRESAR ES POR AQUI Y SIEMPRE ES LO MISMO.	OTROS	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, SE MANDARA CORREO A LA LINEA PARA VERIFICAR LA RUTA, PUESTO QUE HAY DOS LINEAS MISMA RUTA. POR LO QUE QUEDA IMPROCEDENTE YA QUE SE OMITIO HORA, LUGAR Y FECHA, ASI COMO NUMERO ECONOMICO
DGTCM/418/05/2026	05/05/2026	Hoy 5 de mayo, en la unidad 044 de Metrored, saliendo a las 6:17 de Alameda para bajar en estación Av Universidad, el conductor no abrió las puertas de descenso estando la unidad detenida en la estación, se le avisó de la puerta veces y quería que forzosamente se tocara el timbre, mismo que traía desconectado, a pesar de que en cada estación debe abrir puertas. Lamentablemente no pude ver si traía a la vista su tarjetón de identificación para proporcionarles su nombre.	NO RESPETAR PARADA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/412/05/2026	05/05/2026	LE HICE LA PARADA AL CAMION Y NO SE DETUVO Y CONTINUO SU TRAYECTO, HAY MUCHOS RETRASOS EN ESA RUTA .	NEGAR SERVICIO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/419/05/2026	06/05/2026	Br 005 alas 6:40am en t.t.p el día 6 de mayo línea 1 le ise la para y no me subió siguio eche y eche gente por la de enmedio no es justo que le den prioridad a la gente que a uno, todos somos iguales	NEGAR SERVICIO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/414/05/2026	06/05/2026	Solicito se revise una situación relacionada con la Ruta 13 de Gálvez, unidad número 5512, color amarillo, tipo urbano. Mi hijo, quien estudia en el CONALEP, utiliza frecuentemente esta ruta para trasladarse desde Gálvez hacia el Tecnológico y posteriormente hacia la Alameda Juan Sarabia. En varias ocasiones le ha tocado abordar esta misma unidad y me comenta que el operador conduce a exceso de velocidad y constantemente omite las paradas autorizadas. El día de hoy, junto con mi hijo, observé una situación irregular, ya que aparentemente circulaban dos camiones con la misma numeración 5512, lo cual nos generó duda y preocupación. Mi hijo sale de clases aproximadamente a la 1:20 p.m., por lo que regularmente utiliza esa unidad entre la 1:30 y las 2:00 p.m. Por lo anterior, solicito se verifique esta situación, así como la forma de conducción y operación de dicha unidad, para garantizar la seguridad de los usuarios.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	TRANSPORTES EL SOLITO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/415/05/2026	06/05/2026	Los usuarios de la ruta 53 llevábamos aproximadamente 25 minutos esperando el servicio, y la única unidad que pasó omitió subir pasaje. El operador detuvo la unidad antes de llegar a la parada habitual, aparentemente con la intención de hacer correr a los usuarios. Cuando las personas ya se encontraban acercándose para abordar, emprendió la marcha y dejó a todos los pasajeros sin servicio. Cabe señalar que el operador sí alcanzó a vernos y también escuchó que le gritábamos para que se detuviera; sin embargo, hizo caso omiso y continuó su trayecto. Debido a lo ocurrido, no fue posible identificar el nombre del operador. Por lo anterior, solicitamos se tomen las medidas correspondientes para evitar este tipo de conductas, ya que afectan directamente a los usuarios y generan retrasos e inconformidad en el servicio.	NEGAR SERVICIO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, SE DEJA IMPROCEDENTE TODA VEZ QUE NO SE CUENTA CON NUMERO ECONOMICO DE LA UNIDAD.,

DGTCM/440/05/2026	06/05/2026	AL MOMENTO DE PASAR MI TARIETA DE CITYBUS EL APARATO NO HIZO EL REGISTRO QUE NO CONTABA CON SALDO SUFICIENTE, Y MI TARIETA TENIA 150 DE SALDO Y TUVE QUE PAGAR MI PASAJE DE 13.50 Y EL CHOFER MOSTRO INDIFERENCIA ANTE ESTA SITUACION Y EN EL TRAYECTO OCURRIO EL MISMO PROBLEMA CON OTROS USUARIOS, SOLICITO QUE SE REVISE ESTA SITUACION	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/438/05/2026	06/05/2026	El operador detuvo la unidad antes de llegar a la parada habitual, aparentemente con la intención de hacer correr a los usuarios. Cuando las personas ya se encontraban acercándose para abordar, emprendió la marcha y dejó a los pasajeros sin servicio. Cabe señalar que el operador sí alcanzó a vernos y también escuchó que le gritábamos para que se detuviera; sin embargo, hizo caso omiso y continuó su trayecto. Por lo anterior, solicito se tomen las medidas correspondientes para evitar este tipo de conductas, ya que afectan directamente a los usuarios y generan inconformidad en el servicio.	NEGAR SERVICIO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/441/05/2026	06/05/2026	REFIERE LA USUARIA QUE SU HIJA (LA CUAL CUENTA CON DISCAPACIDAD FISICA) AL SUBIR EL CAMION ARRANCO Y LA TUMBO FUERA DEL CAMION E INDICA QUE EL CHOFER MANEJA MUY MAL Y NO ESPERA QUE SUBA O BAJE COMPLETAMENTE LA GENTE	MANEJO INADECUADO	TANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/422/05/2026	06/05/2026	EL OPERADOR SE ARRANCA DEL PARADOR LA VIRGEN AL ESTAR EN EL SEMAFORO EN ROJO SE LO PASA SIN PRECAION, Y MANEJANDO IMPRUDENTEMENTE Y PONIENDO EN RUESO A TODO EL PASAJE.	MANEJO INADECUADO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/423/05/2026	06/05/2026	EL DIA 06 DE MAYO DE 2020, ABORDE UN CAMION DE LA ROTA 10 UNIDAD NUMERO 4356, EN EL JARDIN DE SANTIAGO AL INTENTAR PAGAR CON MI TARJETA DE PREPAGO URBAN PASS LA MAQUINA NO DETECTO LA TARJETA EL OPERADOR ME INDICO QUE PASARA Y QUE ÉL INTENTARIA REALIZAR EL COBRO POSTERIORMENTE SIN EMBARGO AL MOMENTO DE COLOCAR LA TARJETA LA MOVIA CONSTANTEMENTE YO LE COMENTE QUE DE ESA MANERA NO IBA A FUNCIONAR Y LE PEDI QUE LA DEJARA FIJA PARA QUE PUDIERA SER DETECTADA CORRECTAMENTE, AL NO ACEPTAR LA TARJETA LE SOLICITE QUE ME PERMITIERA DESCENDER DE LA UNIDAD PERO EL OPERADOR ME RESPONDIO QUE TODOS MODOS TENIA QUE PAGAR EL PASAJE ANTE ESTA SITUACION TOME UN BILLETE DE \$200 PESOS DE MI BOLSO Y S ELO ENTREGUE COMENTANDOLE QUE NO ERA CORRECTO LOQUE ME ESTABA HACIENDO YA QUE ESTAN OBLIGADOS A RESPETAR EL SISTEMA DE PREPAGO Y DICHO BENEFICIO NO ES GRATUITO ASI MISMO LE INDIQUE QUE HARIA DEL CONOCIMINETO DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES LO SUCEDIDO A LO QUE RESPONDIO DE MANERA GROSERA QUE HICERA LO QUE QUICERA PERO QUE SI LA TARJETA NO PASABA NO POIDA LLEVARME POSTERIORMENTE AL AL RECIBIR EL BILLETE DE \$200 PESOS EL OPERADOR ME DIJO QUE ME DARIA EL CAMBIO UNICAMENTE EN MONEDAS LE PEDI DE FAVOR QUE ME ENTREGARA CORRECTAMENTE V MI CAMBIO Y MI TARJETA YA QUE ADEMAS ERA EL UNICO BILLETE QUE LLEVABA CONMIGO, SIN EMBARGO ME ENTREGO UN PUÑO DE MONEDAS AL HACERLO DEJO ACER VARIAS AL PISO, CABE SEÑALAR QUE SOY UNA PERSONA DE TERCERA EDAD Y TENGO DIFICULTAD PARA AGACHARME Y RECOGER OBEJRTOS MAS AUN CON LA UNIDAD EN CIRCULACION. MIENTRAS OCURRIA ESTO EL OPERADOR TODAVIA SE BURLO DE MI DICHIENDO QUE AUN FALTABAN \$100 PESOS Y QUE TAMBIEN ME LOS ENTREGARIA EN PURAS MONEDAS ADEMAS EN ESE MOMENTO NO QUERIA DEVOLVERME MI TARJETA, ADEMAS DE QUE OTROS PASAJEROS LE PEDINA AL CONDUCTOR QUE NO SE PORTARA DE ESA MENERA CONMIGO PERO ÉL HIZO CASO OMISO, FINALMENTE LOS OTOS \$100 PESOS TAMBIEN ME LOS AVENTO EN MONEDAS, POR LOQUE TUVE QUE RECOGER VARIAS DEL PISO POR LO ANTERIOR SOLICITO SE INVESTIGUE LA CONDUCTA DEL OPERADOR Y SE TOMEN LAS MEDIDAS	MALTRATO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/416/05/2026	06/05/2026	el conductor no quiere hacer las paradas correspondientes porque siempre va rápido y si insisten se enoja y frena muy brusco haciendo que las personas que van paradas se caigan	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	TRANSPORTES EL SOLITO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/428/05/2026	07/05/2026	BRT 008 ALAS 7:10 PM JUAN SARABIA 7 DE MAYO LÍNEA 1 IBA ABLANDO POR CELULAR NO ME QUISO SUBIR POR POCO DEJA PRENSADA A UNA SEÑORA CON LA PUEETA, LA SEÑORA Q GRITO, ENSEGUIDA ABRIÓ LA PUERTA, EN SU TRABAJO EL GANA UN SUELDO QUIERE RESPETO QUE TAMBIEN RESPETE NADIE TRABAJA GRATIS CHEQUEN LAS CAMARAS UNO NO REPORTA NADAMAS POR REPORTAR HACE EL SERVICIO DE MUY MAL GUSTO.	NEGAR SERVICIO	METRO RED	QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/424/05/2026	07/05/2026	EL OPERADOR CONDUCE A EXCESO DE VELOCIDAD AL INCORPORARSE A LA AVENIDA CARRANZA, DURANTE EL TRAYECTO, UNA PERSONA SOLICITO LA PARADA MEDIANTE EL TIMBRE, SIN EMBARGO EL CONDUCTOR NO SE DETUVO POSTERIORMENTE ME LEVANTE PARA TAMBRAR Y SOLICITAR EL DESCENSO EN LA PARADA DE BENIGNO ARRIAGA PERO NUEVAMENTE EL OPERADOR HIZO CASO OMISO Y NO SE DETUVO, PERMITIENDONOS BAJAR HASTA DOS PARADAS DESPUES. SOLICITO SE REVISE LA CONDUCTA DEL OPERADOR YA QUE ADEMAS DE CONducIR A VELOCIDAD INADECUADA OMITIO REALIZAR LAS PARADAS SOLICITADAS AFECTANDO LA SEGURIDAD Y EL SERVICIO HACIA LOS USUARIOS.	NO RESPETAR PARADA	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/445/05/2026	07/05/2026	El operador no hace caso al timbre de parada, por lo que los pasajeros nos vemos obligados a gritarle repetidas veces para que detenga la unidad. Da la impresión de que ignora deliberadamente las solicitudes de descenso y, como consecuencia, deja a las personas varias cuadras después del lugar solicitado, aun cuando se pide la parada con anticipación. Esta situación ocasiona molestias y afectaciones a todos los usuarios, no únicamente a mi persona, además de generar incomodidad y problemas en los traslados diarios. Por lo anterior, solicito se revise la conducta del operador y se tomen las medidas correspondientes para garantizar un servicio adecuado y respetuoso hacia los pasajeros.	NO RESPETAR PARADA	TRANSPORTES EL SOLITO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/420/05/2026	07/05/2026	AL MOMENTO DE ABORDAR SE COMENZO A LLENAR RAPIDO LA UNIDAD Y EL CHOFER DIJO QUE SI NO SE RECORRIAN APAGARIA EL AIRE ACONDICIONADO RELIZANDO ESTE ACTO Y ESTABA LLENO EL CAMION Y TENIAMOS MUCHO CALOR, CREO QUE NO ES LA FORMA DEL OPERADOR DE DIRIGIRSE A NOSOTROS, ESPERO SE TOMEN CARTAS EN EL ASUNTO.	MALTRATO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/431/05/2026	08/05/2026	Quiero reportar al operador de la Ruta 9, unidad con número económico 6037, ya que la noche del sábado 08 de mayo, aproximadamente a las 11:00 p.m., omitió realizar la parada obligatoria frente al IPBA, dejando varadas a varias personas que diariamente utilizamos ese punto para abordar, además de tratarse del último camión de la ruta. El operador tomó una desviación para evitar pasar frente al IPBA y, además, descendió a dos señoras de la tercera edad en el camellón central de la Alameda, lugar donde está prohibido realizar bajadas de pasajeros, poniendo en riesgo su seguridad. Debido a esta situación, varios usuarios nos quedamos sin transporte y tuvimos que pagar taxi para poder llegar a nuestros destinos. Aunque se le hizo la observación al conductor, este simplemente nos ignoró y continuó su camino. Por lo anterior, solicito se investigue lo sucedido y se tomen las medidas correspondientes, ya que este tipo de conductas afectan gravemente a los usuarios y ponen en riesgo a los pasajeros. Se anexan evidencias en foto.	NO RESPETAR PARADA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/433/05/2026	08/05/2026	Venía a bordo de la unidad desde El Dorado y el operador debía bajarme frente a Soriana; sin embargo, tomó el puente de Muñoz en lugar de circular por la lateral, por lo que terminó dejándome casi llegando a las pizzas, pasando el puente. Considero que el operador conducía con prisa y a exceso de velocidad, ya que no respetó el punto donde debía permitirme descender. Esta situación me afectó, debido a que tuve que caminar una distancia mayor a la prevista. Los hechos ocurrieron hace aproximadamente cinco minutos. Por lo anterior, solicito se revise la conducta del operador y se tomen las medidas correspondientes para evitar este tipo de situaciones.	OTROS	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/417/05/2026	08/05/2026	Los camiones de la Ruta 1 pasan demasiado tarde por las mañanas, lo cual representa un problema grave para quienes dependemos del transporte urbano para llegar a nuestros trabajos. Esta situación provoca constantes retrasos laborales y afectaciones económicas, ya que en muchos empleos existe cero tolerancia a los retardos y, con un solo retraso, nos retiran el premio de puntualidad correspondiente a todo un mes de trabajo. Por ello, solicito de manera respetuosa que se tomen medidas para mejorar los horarios y la frecuencia del servicio, especialmente en las primeras horas del día; sería de gran ayuda que el primer camión comenzara a pasar aproximadamente a las 5:45 a.m. Asimismo, esta ruta presenta múltiples deficiencias, entre ellas los constantes retrasos, unidades sucias, camiones sin vidrios, escalones inseguros para subir y bajar, así como la falta de atención hacia personas de la tercera edad o con movilidad lenta, ya que en ocasiones no les realizan la parada. Además, las unidades suelen ir demasiado llenas y el costo del pasaje resulta excesivo en comparación con la mala calidad del servicio que se brinda. Por lo anterior, solicito también que se envíen inspectores para supervisar las condiciones reales del servicio y verificar todas las irregularidades señaladas. Anexo registros y evidencia que he estado recopilando sobre estas situaciones.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/451/05/2026	08/05/2026	El día viernes me encontraba esperando el camión urbano en una esquina donde regularmente se realiza la parada. Señalo “regularmente” porque el operador de esta unidad es el único que constantemente, aun viendo que le hago la parada, se pasa de largo, mientras que otras unidades sí se detienen en ese mismo punto. Esta situación ya ha ocurrido en varias ocasiones; sin embargo, el día viernes el operador incluso aventó la unidad hacia donde nos encontrábamos, situación que asustó mucho a mi hija de 3 años, quien venía conmigo en ese momento. Considero que el operador ya tiene un problema personal conmigo, debido a que en una ocasión anterior aseguró que no le pagué el pasaje, aun cuando sí realicé el pago correspondiente. Desde entonces, cada vez que me ve en la parada del camión, se pasa de largo o acelera la unidad de manera intimidante, como intentando provocarme miedo. Cabe mencionar que anteriormente intenté reportar esta situación a un número telefónico que me proporcionó una checadora, luego de acudir directamente a preguntar cómo podía presentar mi queja. Sin embargo, la persona que me atendió no mostró interés alguno en mi reporte e incluso se escuchaba que estaba hablando con otras personas al mismo tiempo, por lo que considero que no se dio la atención adecuada a mi denuncia. Anexo evidencia en foto donde las siguientes personas le hacen la parada y si se detiene ve que caminamos y le arranco.	NEGAR SERVICIO	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/426/05/2026	08/05/2026	LE HICE LA PARADA AL CHOFER EN LUGAR INDICADO Y ME DICE QUE AHI NO ES PARADA PERO SI ME SUIBIO, YA YA LLEVO MUCHOS AÑOS HACIENDO PARADA EN EL MISMO LUGAR, POSTERIOR EL DIA SABADO 9 DE MAYO A LA MISMA HORA LE HICE LA PARADA AL MISMO CAMION Y ME NEGÓ EL SERVICIO BURLANDOSE EL CHOFER POR QUE NO ME DIO EL SERVICIO, ACUDI A LA LINEA PARA HABLAR CON EL ENCARGADO Y ME DIJERON QUE ESTABAN EN JUNTA.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/430/05/2026	08/05/2026	EL OPERADOR BRAYAN DANIEL ALVARDO URESTI NO PASO A LA HORA ADECUADA, LO TUVE ESPERANDO EL LA PARADA OFICIAL DESDE LAS 11:45 AM HASTA LAS 12:35 PM Y NO PASO, YA QUE NOS HAN COMENTADO LOS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DEBE PASAR 10 MINUTOS ANTES O BIEN 10 MINUTOS DESPUES Y NO PASO .	FRECUENCIA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/432/05/2026	08/05/2026	El operador llevaba una acompañante sentada a su lado, lo cual dificultaba el paso adecuado de los usuarios al momento de subir y bajar de la unidad. Esta situación afecta especialmente a las personas que viajamos con niños, ya que resulta más complicado transitar de manera segura dentro del camión.	LLEVAR ACOMPAÑANTES	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/429/05/2026	08/05/2026	El presente es para reportar una unidad amarilla con número de ruta 6 y número de autobús 6175. Desconozco el nombre del operador. Venía a exceso de velocidad, atravesándose a otros conductores y otros camiones. Dio vuelta a la derecha desde el carril izquierdo en Damián Carmona y Fausto Nieto a exceso de velocidad poniendo en riesgo la vida de los transeúntes. Los demás carros más de uno le pitaba por su mala manera de conducir. Al bajarse los usuarios no los esperaba y arrancaba poniendo en peligro la integridad de los pasajeros, lo mismo sucedió conmigo al bajarme en mi parada y casi me caía ya que arrancó mientras aún bajaba. Todos venían asustados y decepcionados de la manera de conducir del chófer ya que venía demasiado rápido, como desesperado y enojado. Se pasó un semáforo en rojo en Uresti, casi para dar vuelta en Carranza. Creo que es un riesgo latente y la autoridad debería localizarlo hoy mismo ya que podría ocasionar un accidente fatal.	MANEJO INADECUADO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/435/05/2026	08/05/2026	el operador conducía mientras utilizaba su teléfono celular, al momento de descender de la unidad junto con mis hijos de 5 años, baje primero y antes de que mi hijo terminara de bajar el conductor arranco la unidad de manera imprudente. esto provoco que tuviera que correr junto a la unidad en movimiento mientras sostenía a mi hijo de los brazos ya que a un le faltaban dos escalones para descender y de haberlo soltado habría caído directamente a la calle fue hasta que otros pasajeros comenzaron a gritarle al operador que se detuviera que finalmente freno la unidad como consecuencia de la situación, mi hijo resulto lastimado de los brazos debido a la forma en que tuve que sostenerlo, para evitar que cayera. cabe señalar que el operador en ningún momento se disculpo ni mostro preocupación por lo ocurrido simplemente arranco la unidad sin verificar que los pasajeros hubieran descendido de manera segura por lo anterior solicito que se investiguen, los hechos y tomen las medidas correspondientes ya que esta conducta puso en riesgo la integridad de mi hijo y la mía.	HABLAR POR TELÉFONO CELULAR EN SERVICIO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/434/05/2026	09/05/2026	El operador no permitía que los usuarios descendieran en las paradas correspondientes. En una de las ocasiones, un adulto mayor solicitó la parada y avisó que iba a bajar; sin embargo, el chófer le gritó y, al momento en que descendía, comenzó a cerrar y abrir las puertas de manera intencional, poniendo en riesgo su integridad física. Cabe señalar que no se trató de una falla mecánica de la unidad, ya que varios pasajeros nos dimos cuenta de lo ocurrido y le pedimos al operador que respetara a las personas usuarias. La conducta del conductor pudo haber ocasionado un accidente grave. Posteriormente, continuó diciéndoles de manera insistente a los pasajeros que se bajaran “si ya tenía la puerta abierta”, aun cuando la unidad seguía en movimiento. En mi caso, cuando solicité la parada para descender, el operador avanzó todavía dos cuerdas más, a pesar de que varios pasajeros le gritamos que se detuviera. Incluso después de eso, el conductor todavía se burló de la situación.	MANEJO INADECUADO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/443/05/2026	09/05/2026	El chofer venía con dos personas en la parte de adelante, hizo paradas en tiendas, iba muy despacio ya que iba platicando con las dos personas que llevaba en la parte de enfrente, se equivocó de calle debido a lo mismo y al bajarme iba con mi mamá y no esperó a que bajáramos por completo y avanzó lo cual casi ocasionaba que mi mamá se cayera en los escalones	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	CAMIONEROS UNIDOS L.T., S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/437/05/2026	10/05/2026	Que no espero a que me bajara por completo, me agarró la mochila y provocó que me callera anexo bajo lento de la unidad porque soy persona con discapacidad	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/459/05/2026	11/05/2026	El operador de la unidad llevaba la música a un volumen excesivamente alto durante el trayecto, lo cual resultaba incómodo para los usuarios. Asimismo, la unidad no cuenta con los asientos delanteros, ya que en ese espacio fueron colocadas bocinas de sonido, situación que además de afectar la comodidad de los pasajeros, genera preocupación respecto a las condiciones adecuadas de la unidad para prestar el servicio.	MAL ESTADO DE LA UNIDAD	CAMIONEROS UNIDOS L.T., S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/439/05/2026	12/05/2026	El día de hoy 12 de mayo del 2026 siendo las 11:25 am despues de la alameda central, un urbano color verde de numero economico 6044, una señora le toco el timbre para bajarse y este le dijo de manera muy grosera "ESPERESE A LA PARADA SEÑORA, PORQUE NO SE BAJÓ ALLÁ", con voz muy déspota, solo porque es una señora de edad avanzada, y no debe de existir ese trato, al contrario debe ser respetuoso y paciente por ser una persona de la tercera edad.	MALTRATO	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMINETO
DGTCM/436/05/2026	12/05/2026	El día martes 12 de mayo siendo las 8:30 am habia gente esperando en la terminal de la ruta al momento de reportar eran las 8:45 am y los choferes de la tres unidades que reporto seguian platicando coon el encargado de la ruta valiendoles que habia usuarios esperando.	FRECUENCIA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/446/05/2026	12/05/2026	Le hicimos la parada a la unidad; sin embargo, aunque el operador alcanzó a detenerse por un momento, posteriormente nos ignoró y continuó su marcha sin permitirnos abordar. Éramos tres personas las que íbamos a subir a la unidad.	NEGAR SERVICIO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/447/05/2026	13/05/2026	Quiero reportar al operador de la unidad 1500 de la Ruta Cactus, ya que constantemente, cada vez que me toca abordar esa unidad, no devuelve los 50 centavos de cambio correspondientes. He observado que esta situación no solo ocurre conmigo, sino también con otras personas que pagan el pasaje. Esta conducta se ha repetido desde el año pasado. El operador acostumbra separar las monedas de 50 centavos para que no estén visibles y posteriormente dice: "ahorita le doy su cambio", cosa que nunca sucede. Resulta muy incongruente que siempre ocurra lo mismo con el cambio de los usuarios, mientras que a nosotros sí se nos exige el pago completo y exacto del pasaje, incluso cuando faltan únicamente 50 centavos. Por lo anterior, solicito de manera atenta que se supervise la actuación de este operador y se tomen las medidas correspondientes para evitar este tipo de prácticas que afectan a los usuarios.	NO DEVOLVIÓ CAMBIO, NO RESPETAR TARIFA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/448/05/2026	14/05/2026	El operador de la unidad 3111, Ruta 3 nos obligó a subir por la parte de atrás pagando pasaje, al no querer abrir la puerta delantera, a mi y a una persona de la tercera edad, hoy jueves 14 de mayo a las 15:05 horas, frente a la puerta del Instituto de Geología en Zona Universitaria.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/453/05/2026	14/05/2026	Al abordar la unidad, quise pagar mi transporte con un billete de \$100, ya que no contaba con cambio; sin embargo, el conductor de la unidad me arrebató el billete gritándome y faltandome al respeto, que cuando pudiera me daba el cambio, que era un billetote; a esto respondí que me diera oportunidad a buscar cambio entre mis pertenencias, haciéndome ademanes con las manos "mentandomela". Luego de tomar asiento y buscar en mis pertenencias, reuní 14 pesos, de los cuales ni siquiera me regresó los 50 centavos que sobraban, y me empezó a alzar la voz diciéndome que le hubiera dicho antes, que ya lo había hecho empezar a juntar mi cambio, y le dije que lo tomara y me regresara el billete y me empezó a gritar diciendo que ya lo había juntado y me arrebató los 14 pesos que junté en monedas, y me dió el billete mientras me gritaba y le referí que no me arrebatara las cosas ni me alzara la voz porque si uno le faltaba al respeto no le iba a gustar y volvió a "mentar" haciéndome señas con el brazo derecho.	MALTRATO	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/450/05/2026	14/05/2026	El operador me reclamó mientras circulábamos sobre avenida Vasco de Quiroga, argumentando que yo no me encontraba en una parada autorizada. Sin embargo, las paradas en esa zona nunca han estado claramente definidas y yo abordo regularmente en el lugar donde la SCT colocó un vidrio con anuncio, por lo que consideré que era un punto válido para ascenso y descenso de pasajeros. Al momento de solicitar la bajada ocurrió una situación similar, ya que nuevamente comenzó a reclamarme de manera agresiva. La actitud del conductor fue violenta e intimidante, haciéndome sentir mal e incómoda durante el trayecto.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/444/05/2026	14/05/2026	Me dieron una tarjeta para el transporte según de \$500 y no la lee el aparato de cytibus	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

		De manera constante espero el servicio de MetroRed en la estación ubicada cerca de la estación de policía, frente a la gasolinera, aproximadamente a las 11:50 horas. La unidad con dirección a Plaza San Luis normalmente pasa entre las 12:00 y 12:15 horas; sin embargo, en muchas ocasiones pasa hasta las 12:30 o incluso ya no pasa. Asimismo, la unidad que viene de Plaza San Luis con dirección a B. Anaya, en ocasiones se retorna desde la estación B. Anaya nuevamente hacia Plaza San Luis, sin que los usuarios tengamos conocimiento de ello. Considero injusto que a los usuarios se nos exija respetar estrictamente el reglamento de abordaje y estar puntualmente en las estaciones, mientras que los operadores no respetan los horarios establecidos ni procuran brindar un servicio puntual. Además, cuando las unidades vienen retrasadas y uno intenta abordar cruzando la calle o acercándose rápidamente a la estación, los operadores no muestran flexibilidad para permitir el acceso, aun cuando el retraso no es responsabilidad del usuario. También deseo reportar que, de regreso hacia B. Anaya, al tomar la unidad sobre Av. Chapultepec después de las 21:00 horas, en ocasiones los operadores indican que ya terminaron servicio y desvían la ruta hacia Av. Industrias, bajando a todos los usuarios en el cruce de Av. Industrias y Periférico. Esto afecta considerablemente, ya que si abordo en Av. Chapultepec llego aproximadamente a las 21:40 horas a ese punto y ya no existe transporte disponible hacia la estación B. Anaya.			
DGTCM/464/05/2026	15/05/2026	Se anexan fotos de evidencia	FRECUENCIA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/442/05/2026	15/05/2026	LA UNIDA DNO CUENTA VALIDADOR DE COBRO POR TARJETA URBAN PASS, Y NO PERMITE QUE SUBA HASTA QUE PAGUE EN EFECTIVO, Y YA SON VARIAS VECES QUE HACE LO MISMO, SOLICITO QUE SE REVISE ESTA SITUACION	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/454/05/2026	16/05/2026	Tarde 1 hora esperando la salida de la ruta en la terminal de la colonia la virgen, solicitó se revisen los tiempos pues el servicio es deficiente	FRECUENCIA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/457/05/2026	17/05/2026	El día domingo 17 de mayo, el operador de la unidad se encontraba desde aproximadamente las 8:30 a.m. detenido en el lugar mencionado, únicamente platicando con el encargado de la ruta. Posteriormente arrancó la unidad solo para irse a detener a la glorieta ubicada en calle Palma Tucum y avenida Palma del Río, saliendo finalmente de la terminal hasta las 9:10 a.m. Durante todo ese tiempo había usuarios esperando el servicio, quienes permanecemos alrededor de 40 minutos aguardando la salida de la unidad, aparentemente únicamente porque el operador no quería iniciar su recorrido. Cabe señalar que esta situación no es un hecho aislado, ya que constantemente ese operador sale a la hora que quiere y también acostumbra bajar a las personas en lugares distintos a los solicitados. Por lo anterior, solicito que se supervise la conducta del operador y se tomen las medidas correspondientes, ya que este tipo de acciones afectan gravemente a los usuarios del transporte público. Se anexa evidencia en foto	FRECUENCIA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/455/05/2026	17/05/2026	para pagar mi pasaje le entregué un billete de 20 pesos, me lo regreso diciendo que no se lo aceptan así, el billete estaba un poco maltratado pero era legible y sin pedazos faltantes, legalmente se puede usar como pago en efectivo, le comento que no tengo otra forma de pagarlo lo cual me lo quito de la mano e insultandome, en el trayecto el conductor se portó grosero y tuvo un manejo imprudente (conducción rápida, peleando con otros conductores, pasándose el alto) cuando timbro para bajar se enfrenta bruscamente haciendo que casi me cayera, estás actitudes son para nada aceptables.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO, SE APERCIBE EL DÍA 22 DE MAYO DEL 2026, BAJO EL ACTA 125/2026
DGTCM/458/05/2026	18/05/2026	No sé paro. Estaba el semáforo en verde y se fue.	NEGAR SERVICIO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/461/05/2026	18/05/2026	EL CAMION CIRULABA POR EL CARRIL IZQUIERDO Y AL MOMNETO DE INTENTAR DAR LA V ULETA EL OPERADOR FRENO DE MANERA REPENTINA Y BRUSCA, EN LA PARTE TRACERA DE LA UNIDAD IBAMOS TRES PERSO9N AS PARADAS Y DEBIDO AL FENADO EN SECO TODOS NOS FUIMOS HACIA ADELANTE, PARA EVITAR CAERME ME SUJETE DEL TUBO DE APOYO PERO AL HACERLO ME JALE FURTEMENTE EL BRAZO Y EL CUELLO . APESAR DE LO OCURRIDO EL OPERADOR NINGUN MOMENTO SE DETUVO A PREGUNTAR SI NOS ENCONTRABAMOS BIEN O SI NECESITABAMOS AYUDA, ÚNICAMENTE NOS INDICO QUE BAJARAMOS DE LA UNIDAD. DEBIDO A MIS RESPONSABILIDADES LABORALES TUVE QUE CONTINUAR HACIA MI ZONA DE TRABAJO; SIN EMBARGO ACTUALMENTE PRESENTO UN FUERTE DOLOR EN EL CUELLO DERIVADO DEL INCIDENTE CONSIDERO QUE LA MANERA DE CONDUCIR DEL OPERADOR FUE IMPRUDENTE Y PUSO EN RIESGO LA SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS	LESIONES ABORDO	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/460/05/2026	18/05/2026	Permanecí aproximadamente 35 minutos esperando la unidad en la estación B. Anaya. Después del tiempo de espera, la unidad finalmente llegó con retraso; sin embargo, al abordar, el operador informó que únicamente llegaría hasta Av. Industrias, ya que la unidad se dirigiría a resguardo porque había terminado su servicio. Esta situación afecta considerablemente a los usuarios, ya que además del retraso, no se completa el recorrido esperado y en muchas ocasiones ya no existe otra alternativa de transporte para continuar el trayecto. se anexan evidencias en foto	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/449/05/2026	18/05/2026	Quiero presentar una queja respecto al servicio de MetroRed en la parada de Ponciano Arriaga. Con frecuencia, las unidades no se detienen correctamente en la estación correspondiente aun cuando se les hace la parada. En ocasiones algunos operadores se detienen mucho más atrás del punto habitual y, cuando uno se acerca, responden que “ahí no es la parada” y que el abordaje debe hacerse exactamente donde ellos decidieron detenerse. Esta situación genera confusión, ya que cada conductor se detiene en puntos distintos dentro de la misma estación, obligando a los usuarios a correr para intentar alcanzar la unidad. La última vez que ocurrió, la ruta se detuvo más atrás del lugar donde normalmente paran las unidades. Corrí para alcanzarla y le levanté la mano al operador; sin embargo, no esperó ni se detuvo donde yo me encontraba, aun cuando tengo conocimiento de que otras unidades sí realizan la parada en ese punto. Espero no causar molestia con este reporte; sin embargo, considero que, al tratarse de un servicio público, este debe brindarse de manera ordenada, respetuosa y atenta hacia los usuarios. Por lo anterior, solicito se revise esta situación para que las unidades realicen las paradas en puntos establecidos y uniformes, evitando afectaciones y confusión a los pasajeros.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/456/05/2026	18/05/2026	Al intentar incorporarme a la carretera, encendí mi direccional izquierda y contaba con un espacio aproximado de 8 metros respecto al vehículo que circulaba detrás de mí. Sin embargo, al momento de comenzar la maniobra de incorporación, el operador del camión aceleró intencionalmente para bloquearme el paso. Ante esta situación, aceleré ligeramente para poder incorporarme de manera segura; no obstante, el operador nuevamente aceleró y volvió a cerrarme el paso. Posteriormente, al disminuir mi velocidad para evitar un accidente, el conductor del camión aventó la unidad hacia mi vehículo, obligándome a realizar una maniobra evasiva hacia la izquierda, ya que de no hacerlo me habría proyectado contra la banqueta. Después de lo ocurrido, el operador detuvo la unidad e intentó provocar un conflicto, gritándome expresiones agresivas y ofensivas como: “bájate puñetas, me la pelas”, además de realizar señas obscenas. Considero que la conducta del operador fue sumamente agresiva, irresponsable y peligrosa, poniendo en riesgo mi integridad física y la de los demás conductores.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	SERVICIO INTEGRADO DE TRANSPORTE, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/463/05/2026	19/05/2026	Di vuelta de Constitución hacia la calle Universal y me orillé con las intermitentes encendidas para bajar a uno de mis hijos, quien tomaría el camión. Mientras mi hijo descendía del vehículo, el camión pasó demasiado cerca y golpeó la moldura de la salpicadera trasera izquierda de mi carro, provocando incluso que el vehículo se moviera. Mi hijo se acercó al operador para informarle que había golpeado el carro; sin embargo, el conductor respondió de manera grosera, indicándole que se bajara. Posteriormente, mi hijo le solicitó su nombre, ya que el operador no portaba a la vista el tarjetón de identificación correspondiente. El operador se negó tanto a identificarse como a descender de la unidad para revisar el daño ocasionado. En cuanto mi hijo se alejó de la puerta, el conductor arrancó la unidad y se retiró del lugar. No busco reparación de daños, ya que el golpe no fue de gran magnitud; sin embargo, realizo el presente reporte para que se sancione la manera imprudente en que conducía, el trato grosero brindado y el hecho de no portar visible su tarjetón de identificación. Anexo evidencia en fotos	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	TRANSPORTIAS ASOCIADOS LÍNEA GUADALUPE, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO, UNA VEZ QUE SE A REALIZADO LA BUSQUEDA EN EL SATELITAL, NO APARECE EL RECORRIDO , ASI COMO TAMBIEN NO SE CUENTA CON EL NUMERO DE RUTA, AUNADO A ESTO LA PRESENTE QUEJA QUEDA IMPORCEDENTE.

DGTCM/462/05/2026	19/05/2026	Abordé la unidad de transporte urbano sobre la calle Corregidora, en Soledad, con destino hacia Av. Puerta Real. Al aproximarme a mi destino, solicité la bajada y el operador detuvo la unidad; sin embargo, no esperó a que descendiera completamente. Mientras me encontraba bajando y apenas había colocado un pie fuera de la unidad, el operador avanzó repentinamente el camión, provocando que perdiera el equilibrio y cayera al suelo. Considero que la acción del operador fue imprudente y puso en riesgo mi integridad física, ya que no verifiqué que hubiera descendido de manera segura antes de continuar la marcha.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/467/05/2026	19/05/2026	Mi hijo llevaba a su hermana menor a la escuela. Al momento de subir a la unidad, únicamente alcanzó a subir mi hija, ya que el operador cerró la puerta antes de que mi hijo pudiera abordar completamente. Posteriormente, el chofer le indicó a mi hijo que no lo iba a subir porque "le iba a tapar las barras", y arrancó la unidad dejando a mi hijo abajo y llevándose a mi hija menor sola dentro del camión. Esta situación provocó que mi hija entrara en pánico y se asustara mucho al verse sola dentro de la unidad, separada de su hermano. El operador únicamente se detuvo metros más adelante debido a que varios pasajeros comenzaron a reclamarle por lo sucedido. Considero que la actuación del chofer fue irresponsable y puso en riesgo la seguridad y bienestar emocional de mi hija menor, además de demostrar falta de criterio y sensibilidad hacia los usuarios.	MALTRATO	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/476/05/2026	20/05/2026	El operador/chofer ,no dió acceso al transporte público a estudiante de la secundaria Jaime torres bodet. Lo bajó de la unidad argumentando lo mismo que me dijo a mi "que él no acepta la tarjeta mi pase ,solo cyti bus".	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO
DGTCM/468/05/2026	20/05/2026	Aproximadamente, el chófer iba manejando muy mal, frenando constantemente de forma errática, en cada tope lo hacía muy mal, ya sea frenando bruscamente o saltandolos, y de igual manera cada que subía o bajaba pasaje.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	TRANSPORTES EL SOLITO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/471/05/2026	20/05/2026	Aproximadamente a las 6:00 p.m., abordé la Ruta 3 con dirección a Los Salazares, tomando la unidad sobre Av. Chapultepec. Durante el servicio, el operador se negó a abrir la puerta delantera de la unidad, permitiendo únicamente el ascenso y descenso de pasajeros por la puerta trasera. Esta situación provocó que las personas se acumularan y permanecieran apretadas en la parte trasera del camión, sin permitirnos avanzar hacia la parte delantera de la unidad. Además de generar incomodidad, esta acción representa una situación insegura para los usuarios, ya que dificulta la movilidad dentro del autobús y complica el ascenso y descenso de pasajeros. Por lo anterior, solicito se supervise esta situación y se tomen las medidas correspondientes para garantizar un servicio adecuado y seguro para todos los usuarios. Se anexa evidencia en foto y video.	MANEJO INADECUADO	METRO RED	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/466/05/2026	20/05/2026	Esperé el paso de dos camiones Perimetrales Ruta 10 que circulaban casi juntos; sin embargo, pese a que les hice la parada claramente, ninguno de los dos operadores se detuvo para brindarme el servicio. La situación fue aún más molesta debido a que en ese momento se encontraba lloviendo con granizo y ambas unidades iban prácticamente vacías, con aproximadamente cinco personas cada una. Anexo fotografías de los camiones y de la parada en donde me encontraba esperando. Cabe mencionar que no es la primera vez que ocurre esta situación. Anteriormente ya había realizado reportes por el mismo motivo y continúa sucediendo lo mismo de manera constante. Considero inaceptable que los operadores no se detengan aun cuando los usuarios realizan la parada correctamente, especialmente en condiciones climáticas complicadas y cuando las unidades cuentan con espacio suficiente para abordar. Por lo anterior, solicito se tomen las medidas correspondientes y se supervise el servicio brindado por los operadores de esta ruta.	NEGAR SERVICIO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/469/05/2026	20/05/2026	Al momento de solicitar la bajada, el operador hizo como si fuera a detenerse en la esquina de García Diego y Tomasa Esteves, incluso llevaba la puerta abierta, pero finalmente no se detuvo y continuó avanzando, dejando sin oportunidad de descender de manera adecuada y segura. Considero que el operador tiene una actitud muy violenta y constantemente actúa de manera irrespetuosa hacia los usuarios. Ya basta de este tipo de situaciones, ya que uno espera en las paradas y no es justo que los choferes hagan este tipo de acciones. Además, el siguiente camión que pasó, unidad 4050 aproximadamente a las 8:30, me confirmó que la esquina de García Diego y Tomasa Esteves sí es considerada parada.	NO RESPETAR PARADA	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/452/05/2026	20/05/2026	EL CONDUCTOR CONSTANTEMENTE REALIZA LAS PARADAS A MITAD DE CUADRA Y NO EN LOS PUNTOS AUTORIZADOS O MARCADOS PARA ASCENSO Y DESCENSO DE PASAJEROS, SITUACION QUE HA PROVOCADO MOLESTIA ENTRE USUARIOS, QUIENES INCLUSO SE HAN VISTO OBLIGADOS A TIMBRAR CON MAYOR INSISTENCIA PARA QUE SE DETENGA CORRECTAMENTE, EL DIA DE HOY APROXIMADAMENTE A LAS 16:35 HORAS, CUANDO IBA A DESCENDER EN PROLONGACION MUÑOZ ESQUINA COON BENITO JUAREZ EL OPERADOR VOLVIO ACTUAR DE LA MISMA MANERA, MIENTRAS YO AUN ME ENCONTRABA BAJANDO DE LA UNIDAD, COMENZO A REALIZAR MOVIMIENTO CON EL CAMION COMO INTENTANDO A PRESURARME, LO QUE PROVOCO QUE TUVIERA UN RESBALON AUNQUE AFORTUNADAMENTE NO LEGUE A CAER. ANTE ESTA SITUACION LE RECLAME POR SU CONDUCTA PERO EL OPERADOR PERMANECIO CALLADO Y, UNA VEZ QUE YA ME ENCONTRABA ABAJO DE LA UNIDAD COMENZO HACERME SEÑAS OFENSIVAS CON EL DEDO CABE SEÑALAR QUE NO ES LA PRIMEA VEZ QUE EL CONDUCTOR DE ESTA UNIDAD SE COMPORTE DE MANERA INADECUADA CON LOS USUARIOS	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO Y DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/465/05/2026	21/05/2026	El chofer en diferentes ocasiones tanto conmigo como con demás pasajeros es grosero, hace comentarios sobre subir y bajar rápido, y comienza a discutir sin motivo alguno, no es la primera vez, además de que su manejo es rápido y peligroso, pues también discute y utiliza el camión para amedrentar a otros vehículos	MALTRATO	TRANSPORTES URBANOS Y SUBURBANOS TANGAMANGA, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO

DGTCM/478/05/2026	21/05/2026	Yo venía a bordo del camión Perimetral a la altura de Walmart Muñoz. Al llegar cerca de Farmacia Guadalajara, el operador decidió dar vuelta por una calle alterna para evitar el tráfico, sin continuar con la ruta establecida como corresponde. Debido a esta acción, varias personas que descendíamos en los puntos que el operador omitió tuvimos que bajar mucho más lejos de nuestro destino, ocasionándonos molestias y afectaciones. Cabe mencionar que no es la primera vez que ocurre esta situación, ya que constantemente el operador modifica el recorrido y no realiza la ruta de manera correcta. Por lo anterior, solicito se supervise esta situación y se tomen las medidas correspondientes para garantizar que las unidades respeten el recorrido autorizado y no afecten a los usuarios	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	MOVILIDAD URBANA Y EMPRESARIAL MEDELLÍN, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO
DGTCM/479/05/2026	21/05/2026	En la calle 20 de Noviembre nos encontrábamos varias personas esperando el camión en la parada correspondiente; sin embargo, el operador no realizó la parada y continuó su trayecto sin detenerse. Fue evidente que el conductor decidió seguir de largo para intentar ganarle al semáforo, dejando sin servicio a todas las personas que esperábamos abordar la unidad. Esta situación resulta muy molesta e injusta para los usuarios, ya que uno espera el transporte en el lugar indicado y aun así los operadores no se detienen. Por lo anterior, solicito se supervise esta situación y se tomen las medidas correspondientes para evitar que continúe ocurriendo este tipo de acciones por parte de los operadores.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO

DGTCM/477/05/2026	21/05/2026	Al momento de abordar la unidad, el operador/chofar me comentó que nuevamente no aceptaría las tarjetas de mi pase como forma de pago. Le pregunté el motivo y me respondió que no las acepta porque, según él, esas tarjetas no se las pagan a él. Ante esto, le comenté que previamente había consultado la situación con la Secretaría y me informaron que dichas tarjetas sí son válidas y deben ser aceptadas. Sin embargo, el operador respondió de manera negativa, diciéndome que entonces fuera directamente a Secretaría, pero que él no me aceptaría la tarjeta y que debía pagar el pasaje completo. Considero que esta situación es injusta, ya que se me negó el uso de un medio de pago autorizado, además de recibir una actitud poco amable y sin disposición para brindar el servicio correspondiente. Por lo anterior, solicito se revise esta situación y se tomen las medidas necesarias para evitar que continúen negando el uso de las tarjetas autorizadas. Debido a esta acción, varias personas que descendíamos en los puntos que el operador omitió tuvimos que bajar mucho más lejos de nuestro destino, ocasionándonos molestias y afectaciones. Cabe mencionar que no es la primera vez que ocurre esta situación, ya que constantemente el operador modifica el recorrido y no realiza la ruta de manera correcta. Por lo anterior, solicito se supervise esta situación y se tomen las medidas correspondientes para garantizar que las unidades respeten el recorrido autorizado y no afecten a los usuarios. Debido a esta acción, varias personas que descendíamos en los puntos que el operador omitió tuvimos que bajar mucho más lejos de nuestro destino,	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	MOVILIDAD DE TRANSPORTE URBANO Y COLECTIVO POTOSINO, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO
DGTCM/470/05/2026	21/05/2026	Estaba esperando el camión urbano, le hice la parada a la unidad con anticipación, me observo el conductor y se decidió no pararse y continuar su camino	NEGAR SERVICIO	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/481/05/2026	22/05/2026	El día de hoy, aproximadamente a las 9:15 de la mañana, me encontraba junto con varias personas en la parada de la estación Papagayos, esperando el servicio de METRORED. Sin embargo, la unidad con número económico RG038, aun contando con espacio suficiente para permitir el ascenso de pasajeros, no realizó la parada correspondiente dentro de la estación. La unidad se detuvo unos metros más adelante de la parada establecida únicamente para permitir el descenso de algunas personas, sin brindar oportunidad de ascenso a los usuarios que nos encontrábamos esperando el servicio. Varias personas intentaron acercarse corriendo para poder abordar la unidad; no obstante, el conductor cerró el servicio y se retiró del lugar, dejando varados a varios usuarios. Debido a que todo ocurrió de manera muy rápida y a que era temprano, no me fue posible tomar evidencia fotográfica o en video de lo sucedido. Sin embargo, considero importante reportar esta situación, ya que afecta el servicio y perjudica a las personas usuarias del transporte público.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO

DGTCM/495/06/2026	22/05/2026	Le timbré para la bajada y se paró por dónde está una frutería nos íbamos a abajar una tía, mi hijo, una compañera de preparatoria y yo, se detuvo nada más un momento nada más se alcanzó abajar mi tía y yo apenas iba a bajar el segundo escalón cuando arranco el camión y yo le gritaba que bajan y él hizo caso omiso, me llevo entre la puerta como unos 6 o 7 locales, me tiro por dónde está un cajero Bancomer sobre coronel romero y ya no se paró, mi hijo le timbraba para que lo bajara a él y a su compañera no hizo caso le siguió dando como tres cuerdas más y mi hijo le decía que parara el camión porque ya había tumbado a mi mamá y él le dijo que siguiera timbrando que no sé iba a detener y ya por fin se detuvo y mi hijo se bajó para ver que me había pasado y pues yo estaba tirada no me podía levantar traía mucho dolor cabeza cuello espalda, cadera y una mano. El chófer es pelo cano cara ovalada como de unos 50 o más años la verdad es lo que me fijé. Y la verdad no tengo seguro y he estado gastando mucho y no he podido ir a trabajar y testigos está mi tía y mi hijo y su compañera es lo único que tengo espero de antemano que tomen cartas en el asunto gracias.	MANEJO INADECUADO, PUERTAS ABIERTAS, SUBIR PASAJE POR PUERTA TRASERA, ASCENSO DESCENSO CON AUTOBÚS EN MOVIMIENTO	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO
DGTCM/480/05/2026	22/05/2026	Yo circulaba en bicicleta cuando el semáforo comenzó a cambiar de amarillo parpadeante a rojo. En ese momento, el conductor del camión aceleró con la intención de ganarle al semáforo, pasando extremadamente cerca de mí, aproximadamente a menos de un metro de distancia y a alta velocidad. La maniobra realizada por el operador generó una situación de alto riesgo para mi integridad física como ciclista, ya que pude haber sido impactado debido a la cercanía y velocidad con la que circulaba la unidad. Cabe mencionar que el semáforo prácticamente ya se encontraba en rojo y el camión estaba a menos de 20 metros del cruce peatonal cuando el operador decidió acelerar para pasar. Adjunto fotografía como evidencia de los hechos. Por lo anterior, solicito se tomen las medidas correspondientes y se supervise la conducción de este operador, ya que este tipo de acciones ponen en peligro la seguridad de ciclistas y peatones.	EXCESO DE VELOCIDAD	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO
DGTCM/474/05/2026	23/05/2026	La unidad contaba con lector de tarjetas UrbanPass; sin embargo, al intentar realizar el pago con mi tarjeta verde MiPase, el sistema marcaba el mensaje de "no autorizada", por lo que no fue posible utilizarla. Debido a esta situación, me vi obligado(a) a pagar el pasaje en efectivo para poder continuar con mi traslado. Por lo anterior, solicito se revise el funcionamiento del lector y la compatibilidad con las tarjetas MiPase, ya que este tipo de fallas afecta a los usuarios que dependen de este medio de pago.	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO TEQUIS, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO

DGTCM/473/05/2026	24/05/2026	había usuarios esperando desde aproximadamente las 8:35. Al llegar la unidad con el número mencionado a la terminal, el operador, sin importarle que ya hubiera personas esperando para abordar, permaneció detenido durante más de 20 minutos sin iniciar el recorrido. Dieron las 9:00 p.m. y aún había usuarios esperando, mientras el chofer permanecía parado platicando con el encargado de la ruta que se encuentra los domingos. Aproximadamente a las 9:10 p.m. el operador seguía sin salir, aun cuando la unidad había llegado desde alrededor de las 8:40 p.m. Cabe mencionar que esta situación ocurre constantemente los domingos, prácticamente cada ocho días es el mismo problema con los operadores de esta unidad. Hay muy pocas unidades disponibles y, aun así, los choferes no quieren salir a trabajar, sin importarles que haya usuarios esperando o que muchas personas dependamos del servicio para llegar a tiempo a nuestros trabajos. Debido a esta falta de servicio, en ocasiones los usuarios tenemos que solicitar Uber o taxi, generando gastos adicionales que no deberían ocurrir por la falta de responsabilidad de los operadores. Por lo anterior, solicito se supervise esta situación y se tomen las medidas correspondientes para garantizar que las unidades brinden el servicio de manera adecuada y en los horarios establecidos. Entre las personas afectadas había adultos mayores, estudiantes y niños, quienes quedaron sin transporte y expuestos a una situación de inseguridad y falta de consideración por parte de ambos operadores. Considero inaceptable este tipo de acciones, ya que afectan directamente a los usuarios y demuestran una falta total de responsabilidad y compromiso con el servicio.	FRECUENCIA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO
DGTCM/425/05/2026	24/05/2026	LO TOMÉ EN AVANZADA Y CARRANZA Y BAJE EN EJE VIAL FRENTE A FISCALIA Y AL BAJAR QUISO ARRANCAR Y CERRO LA PUERTA LESIONANDOME LA MANO DERECHA Y LUEGO LA ABRE RAPIDO Y YO ME BAJO Y EL SE RETIRA SIN PREGUNTAR SI ME HABIA PASADO ALGO E Y ARRANCO Y SE FUE.	LESIONES ABORDO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	QUEJA ATENDIDA CON SEGUIMIENTO
DGTCM/499/06/2026	25/05/2026	Segun el operador comento que llevaba una llanta ponchada y que no nos podia llevar hata la terminal de la ruta y nos bajo en periferico y Av de las Torres. Pregunte si nos iba a regresar el pasaje ya que no nos estaba llevando a nuestro lugar de destino y el contesto que eso ya no era su problema y que el solamente nos podia arrimar lo mas que se pudiera, lo cual se me hace injusto ya que estamos pagando un servicio completo no a la mitad.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO
DGTCM/498/06/2026	25/05/2026	Al chófer José pinales Rodríguez ruta 001 de jassos Olinda STA Rita hr de suceso 7:50 transborde unidad con mi hijo y esposo mi esposo no terminaba de abordar y nos dijo chingada madre, no quería incluso hacer la parada siendo que traía lugar en el camión, no obstante para bajar nos dejó una calle después de la calle solicitada , está ruta en particular son muy groseros, siempre van a velocidad solicitamos nos apoyen a mejorar el servicio en su defecto ingrese el metro red en estás colonias tanto en santa Rita Olinda como campiña,por qué los choferes de transporte dan mal servicio.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO

DGTCM/485/05/2026	25/05/2026	Se le solicitó la parada y el Sr. no la hizo y él la vino haciendo hasta dónde se le dio la gana todavía se burlo de la gente, venía una Sra con un bebé y su niño de la escuela con su mochila, ese chófer siempre se burla de la gente por qué no la baja dónde debe ser.	NO RESPETAR PARADA	LINEA GUADALUPE SIGLO XXI, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO
DGTCM/483/05/2026	25/05/2026	EL DIA 25 AL SALIR DE MI TRABAJO TOME LA AV CARR RIOVERDE Y EL OPERADOR DE LA UNIDAD 1518 SE ME APARECIO Y COMENZO A HOSTIGARME, EL ME TIENE IDENTIFICADA POR UN ASUNTO LEGAL POR AGRESIONES, QUISE AVANZAR PERO NO ME DEJABA PASAR ME DETUVEV PARA QUE EL SE FUERA Y SE DETENIA AL IGUAL QUE YO, AVANCE PARA ESQUIVARLO PERO ME AVENTO EL CAMION Y ME INSULTO MENTANDOME LA MADRE CON EL FRENO SIN DEJARME PASAR FUE HASTA EL DISTRIBUIDOR CUANDO EL SE FUE AL CENTRO Y YO ME PUDE DESVIAR. EL HOSTIGAMIENTO FUE TANTO QUE NO SUPE ACTUAR, NO PUDE GRABAR PUES IBA MANEJANDO , LA PERSONA ES MUY AGRESIVA EN SU ACTUAR.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	MOVILIDAD DE TRANSPORTE URBANO Y COLECTIVO POTOSINO, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO
DGTCM/475/05/2026	25/05/2026	Dieron las 9:00 p.m. y aún había usuarios esperando, mientras el chofer permanecía parado platicando con el encargado de la ruta que se encuentra los domingos. Aproximadamente a las 9:10 p.m. el operador seguía sin salir, aun cuando la unidad había llegado desde alrededor de las 8:40 p.m. Cabe mencionar que esta situación ocurre constantemente los domingos, prácticamente cada ocho días es el mismo problema con los operadores de esta unidad. Hay muy pocas unidades disponibles y, aun así, los choferes no quieren salir a trabajar, sin importarles que haya usuarios esperando o que muchas personas dependamos del servicio para llegar a tiempo a nuestros trabajos. Debido a esta falta de servicio, en ocasiones los usuarios tenemos que solicitar Uber o taxi, generando gastos adicionales que no deberían ocurrir por la falta de responsabilidad de los operadores. Por lo anterior, solicito se supervise esta situación y se tomen las medidas correspondientes para garantizar que las unidades brinden el servicio de manera adecuada y en los horarios establecidos. Debido a esta situación, me vi obligado(a) a pagar el pasaje en efectivo para poder continuar con mi traslado. Por lo anterior, solicito se revise el funcionamiento del lector y la compatibilidad con las tarjetas MiPase, ya que este tipo de fallas afecta a los usuarios que dependen de este medio de pago.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO
DGTCM/486/05/2026	26/05/2026	El día martes 26 de mayo del 2026 la unidad mencionada hizo una parada en la calle mencionada terminó de subir a todos los usuarios que estaban esperando sin embargo el chofer se quedó parado esperando 5 min más por qué el señor estaba esperando a una señoras que se desconoce si era su amante su pareja o amiga estaba esperando a que la señora se dignara a salir de su casa para subir gratis a la unidad sin importarle al chofer que llevará más pasaje arriba de la unidad.	HACER TIEMPO INDEBIDAMENTE	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO

DGTCM/482/05/2026	26/05/2026	Por medio del presente, solicito su apoyo para reportar las condiciones del alumbrado en la parada de MetroRed denominada "Av. Universidad". Durante la noche, dicha parada permanece prácticamente a oscuras debido a la falta de iluminación adecuada, lo que genera una situación de inseguridad y preocupación para los usuarios que esperan el transporte en ese lugar, ya que la zona luce totalmente oscura y vulnerable. Por lo anterior, solicito atentamente que se revise y repare el alumbrado de la parada "Av. Universidad", a fin de brindar mayor seguridad y mejores condiciones para los usuarios de MetroRed. Agrego evidencia del lugar donde se encuentra la estación antes mencionada.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO
DGTCM/484/05/2026	26/05/2026	El camión es un ruta 6 con número 5336 color amarillo. El conductor nos bajó a mitad de camino a las 12:30 pm en la calle General Luis Caballero diciendo que "hasta aquí llego" sin ni siquiera avisar con anticipación, sin ni siquiera con la posibilidad de abordar otro de forma gratuita. El conductor es de complexión robusta, piel moreno claro, ligera calvicie, de aproximadamente 50 años de edad	MALTRATO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO
DGTCM/472/05/2026	26/05/2026	El chofer de la unidad mencionada se detuvo sobre Av. California y nos indicó a los usuarios con destino a Olinda que debíamos descender de la unidad, argumentando que él ya no ingresaría a Olinda y que el camión que venía detrás, unidad #017, sería el encargado de trasladarnos. Debido a esta indicación, todas las personas que nos dirigiámos a Olinda descendimos de la unidad. Sin embargo, al momento de intentar abordar la unidad #017, el operador simplemente nos ignoró y continuó su camino sin detenerse, dejándonos abandonados en el lugar. Entre las personas afectadas había adultos mayores, estudiantes y niños, quienes quedaron sin transporte y expuestos a una situación de inseguridad y falta de consideración por parte de ambos operadores. Considero inaceptable este tipo de acciones, ya que afectan directamente a los usuarios y demuestran una falta total de responsabilidad y compromiso con el servicio. Por lo anterior, solicito se supervise esta situación y se tomen las medidas correspondientes contra los operadores involucrados.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO

DGTCM/493/06/2026	26/05/2026	El día 26 de Mayo, abordé la unidad 3109 en la Av. Zapata y Mariano Otero, en la panadería la superior, al hacer alto la unidad, le pregunto si se dirige al fraccionamiento Puerta Real, este afirma que si, e inclusive tenía tarjetones que decían que iba a Puerta Real, en el transcurso de todo el trayecto la ciudad estuvo en lluvia, en la calle de corregidora (en Soledad) ya solo quedaba yo (cabe aclarar que iba acompañado de un infante de 1 año) y el operador en vez de irse a Puerta Real como recorrido completo, este decide bajarme de la unidad en la calle Corregidora con esquina con Magdalena Cedillo, le pregunté la razón y me indicó que ya había acabado la ruta, le cuestioné que tenía que ir a puerta real y su respuesta fue: "Yo ya no voy para allá solo es usted", nos bajó de la unidad en actitud negativa y casi casi a golpes sin importar el infante y la lluvia de la ciudad.	MALTRATO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO
DGTCM/496/06/2026	27/05/2026	Por medio de la presente, hago de su conocimiento los hechos ocurridos el día 27 de mayo de 2026, aproximadamente a las 8:22 horas, en relación con el servicio de transporte urbano de la Ruta 13 Los Silos, unidad económica número 5518. Mi hijo menor de edad, Alexander Dueñas, solicitó descender de la unidad en la calle Manuel José Othón. Sin embargo, mientras se encontraba bajando del transporte, el operador procedió a cerrar las puertas sin cerciorarse previamente de que hubiera concluido de manera segura el descenso de la unidad. Como consecuencia de esta acción, mi hijo quedó prensado entre las puertas del vehículo, sufriendo contusiones en la cabeza, además de daños en sus lentes. Posteriormente presentó dolor de cabeza y mareos derivados del incidente. Es importante señalar que, tras lo ocurrido, el conductor no se detuvo para verificar el estado de salud de mi hijo ni para brindarle algún tipo de apoyo o asistencia, continuando con su recorrido. Por lo anterior, solicito de manera atenta que se realice la investigación correspondiente sobre estos hechos y se tomen las medidas necesarias para evitar que situaciones similares vuelvan a ocurrir, garantizando la seguridad e integridad de los usuarios, especialmente de los menores de edad. Agradezco la atención brindada a la presente y quedo atenta a la respuesta y seguimiento que se otorgue a este caso.	LESIONES ABORDO	TRANSPORTES EL SOLITO, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO

DGTCM/488/06/2026	27/05/2026	Le comenté al chofer José Luis Cruz que no se había detenido en la parada de Guardia Civil, situación que me afectó directamente, ya que debido a ello tuve que faltar a mi trabajo y me realizaron un descuento en mi sueldo. El operador me respondió que no se detuvo porque, según él, no había nadie cerca de la puerta solicitando la bajada. Yo le indiqué que, de acuerdo con el protocolo, debía realizar la parada correspondiente y que yo estaba esperando a que la unidad se detuviera para poder acercarme y descender de manera segura. Sin embargo, el operador negó lo anterior y sostuvo que únicamente se detiene cuando hay personas ya posicionadas en la puerta, negando que exista el protocolo de detenerse en las paradas solicitadas. Al preguntarle su nombre con la intención de reportar la situación para evitar que le suceda a alguien más, el chofer adoptó una actitud muy grosera y desafiante. Además de negar su error, insistió en que no estaba obligado a detenerse y se comportó de manera poco profesional y agresiva durante toda la conversación. También hago mención de que el operador no portaba uniforme ni identificación visible. Por lo anterior, solicito se revise esta situación y se tomen las medidas correspondientes, ya que este tipo de acciones afectan directamente a los usuarios y generan consecuencias laborales y económicas. Anexo evidencia en videos	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	METRO RED	NO PROCEDE
DGTCM/494/06/2026	27/05/2026	el día de hoy 27 de mayo tomo la misma unidad 3109 en el Fraccionamiento Puerta Real (en la terminal) y el operador quien es el mismo de ayer se negó a subirme a la unidad, como pude me subí, me pregunta mi destino y le digo que voy para la Planta de Proceso de Pilgrims que se ubica cerca de Carretera Matehuala, y este en vez de parar por este lugar se va toda la carretera Matehuala sin parar hasta la entrada de San Felipe (Chedraui), me ve por los espejos y empieza a "cantar un tiro".	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	ALIANZA DE TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO POTOSINO, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO
DGTCM/492/06/2026	28/05/2026	El señor trae amañado su aparato para cobro con citibus y diario es estar batallando con eso, ayer y hoy me toco el alrededor de las 7:10, 7:20 de la mañana y nunca pasa la tarjeta aparentemente pero si te hace el cobro tanto en la tarjeta como directo el conductor te pide que le pagues en efectivo sino no te deja subir, osea te esta cobrando doble y muy campante mente te dice que no sirve el aparato pero no hace nada por reportarlo o reiniciar la unidad, ya habia intentando hace unos dias reportarlo via correo electronico porque no me parece justo que este de ratero cobrando doble pero su correo no sirve, anexo imagenes de que si me subi a la unidad y pueden checar fechas y hora	NO FUNCIONO EL VALIDADOR O ESTA DESCONECTADO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO

DGTCM/490/06/2026	28/05/2026	La queja corresponde ya que no dio todo el recorrido por la comunidad, a mitad de camino se dio la vuelta y se regreso hacia el centro, dejo a la otra mitad de la comunidad esperando el transporte, es el camión que regularmente trae a los niños de las secundarias y los bajo lejos de su destino teniendo como alegó " no pienso perder mi tiempo". Pone en riesgo la llegada de estos a casa y a los demas nos deja sin la posibilidad de movernos a nuestros destinos, el chófer de la unidad siempre sabe traer niños menores de edad manejando el transporte, el nombre del chófer es: Brayan Daniel Alvarado Uresti, he intentado tomar fotografías pero no me es posible, en cuanto tenga la oportunidad les enviaré fotografía.	ABANDONO DE RUTA Y/O CAMBIO DE RUTA	SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO, SUBURBANO, DE TURISMO Y EMPRESARIAL DE LA LÍNEA SOLEDAD SAN LUIS, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO
DGTCM/489/06/2026	28/05/2026	El suceso ocurrió en el trayecto de Los Lagos hacia la estación de MetroRed. Aproximadamente a la 1:30 p.m., abordé el autobús en el Oxxo y desde ese momento ya se encontraba una señorita dentro de la unidad. El chofer, identificado como José Luis Cruz de la unidad 51 de MetroRed, de manera muy amable le explicó a la pasajera que la parada correspondiente era en el Tec Superior. Sin embargo, la señora comenzó a responderle de manera muy grosera, exigiendo que la bajara exactamente donde ella lo pedía. El operador le comentó tranquilamente que no podía realizar paradas sobre la carretera Km 57, ya que no está permitido; sin embargo, la pasajera continuó molesta y durante todo el trayecto estuvo ofendiéndolo y alterándolo, generando una situación incómoda y de riesgo para los demás pasajeros. A pesar de ello, el chofer en todo momento mantuvo la calma y respondió de manera respetuosa. Incluso me parece que grabó parte de lo ocurrido. Yo, como pasajera, tomé una fotografía de la situación. Viajaba con niños pequeños, por lo que obviamente no iba a exponerlos más a ese ambiente. El motivo de mi reporte es dejar constancia de lo que realmente ocurrió, ya que considero que sería una injusticia si posteriormente llegaran a reportar al operador responsabilizándolo de la situación. De hecho, varios pasajeros nos acercamos tanto con el chofer como con otros operadores para comentar lo sucedido y respaldar que el conductor actuó correctamente. De antemano agradezco la atención y el seguimiento a este reporte. Anexo evidencia en foto	FELICITACIONES, SUGERENCIAS, ACLARACIONES	METRO RED	ACLARACION

DGTCM/497/06/2026	28/05/2026	El día correspondiente, aproximadamente a las 5:35 p.m., me encontraba esperando la unidad número 6507, color blanco, de la ruta Rinconada, en la parada ubicada sobre la lateral de la Avenida 20 de Noviembre. Al ver aproximarse la unidad, realicé la señal correspondiente para solicitar el ascenso; sin embargo, el operador continuó su marcha por los carriles centrales de la avenida y no realizó la parada. Esta situación me afectó directamente, ya que utilizo dicha ruta para recoger a mi hijo en su escuela ubicada en Rancho Nuevo, provocando que llegara tarde debido a la omisión del operador. Asimismo, deseo manifestar que no es la primera ocasión en que se presenta esta problemática. Frecuentemente los usuarios enfrentamos dificultades para que algunos operadores realicen las paradas correspondientes en este punto. Incluso, algunos conductores argumentan que no se trata de una parada autorizada, a pesar de que la parada se encuentra claramente ubicada sobre la lateral de la avenida. Por lo anterior, solicito atentamente que se revise esta situación y se tomen las medidas necesarias para garantizar que los operadores respeten las paradas establecidas y brinden un servicio adecuado a los usuarios. Adjunto evidencia en foto	NO RESPETAR PARADA	PERMISIONARIOS POTOSINOS CENTRALIZACIÓN ESTRELLA, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO
DGTCM/491/06/2026	29/05/2026	El chófer iba manejando horrible, frenaba de repente ocasionando que la gente pudiera caer, le hacían paradas con tiempo y el se detenía donde quería, a un señor lo bajo como dos cuadras después aún y cuando se le timbro en tiempo, al momento de descender el pasajero el chófer avanzo aún y cuando no terminaba de bajar el señor lo cual por poco caía el señor de la unidad. Gritaba por todo que se recorrieran pero ya no podía subir mas pasajeros	EXCESO DE VELOCIDAD	CENTRALIZACIÓN 2000 LÍNEA MORALES, S.A. DE C.V.	SEGUIMIENTO
DGTCM/487/06/2026	31/05/2026	Expongo mi queja de la ruta 6 saucito directo siendo las 6 de la tarde hacen que los camiones tomen diesel y no quieren y se niegan a dar el servicio es decir uno sale de trabajar y quiere tomar su transporte y se pagan \$13.50 pesos y no se vale este joven me falta al respeto y niega el servicio de transporte público	NEGAR SERVICIO	ORGANIZACIÓN NO IDENTIFICADA	SEGUIMIENTO

