

## Reporte de Quejas Capturadas

### Información de Utilidad e Interés Público

**Quejas Capturadas durante el periodo: 01-01-2022 al 31-01-2022**

**Unidad Administrativa: Dirección de Transporte Colectivo Metropolitano**

**Numero de Quejas Captuadas: 64**

Folio	Fecha	Eco.	Ruta	Línea	Suceso	Seguimiento
0001-2022	03/01/22		18	Centralización Estrella	Los operadores de la ruta Valle de la Palma tratan mal al pasaje, les niegan constantemente el servicio, se toman 30 minutos de descanso .	Se notifica a la línea con Oficio SCT/DGTCM/UAU/006/2022 El 04/01/22
0002-2022	03/01/22	3062	16	Centralización 2000	El conductor iba fumando.	Se solicita video a la línea con Oficio SCT/DGTCM/UAU/004/2022 el 04/01/22
0003-2022	03/01/22	0	35	Transportes Tangamanga	La ruta 35 correspondiente a Cd Satellite Manantial, no respetan los horarios de frecuencia	Se notifica a la línea con Oficio SCT/DGTCM/UAU/009/2022 el 05/01/22

0004-2022	03/01/22	3062	09	Centralización 2000	En Manuel José Othón y Montecillo le hizo la señal de parada y no se quiso parar, el usuario se fue corriendo para cruzar la Alameda y esperarlo en la parada de Universidad al hacerle la parada tampoco se detuvo.	Se solicita video a la línea con Oficio SCT/DGTCM/UAU/003/2022 el 03/01/22
0005-2022	03/01/22	3069	12	Grupo Express	El usuario quien tiene discapacidad débil visual reporta que cuando iba bajando del camión el operador comenzó a avanzar, solicita capaciten a los operadores y los sensibilicen para que brinden un trato digno a las personas con alguna discapacidad.	Se solicita video a la línea con Oficio SCT/DGTCM/UAU/007/2022 el 04/01/22
0006-2022	03/01/22	5505	13	Transportes El Solito	Al abordar el camión no llevaba puesto el cubrebocas comenta que el operador se dirigió a ella con palabras altisonantes para decirle que debía portarlo.	Se envió oficio SCT/DGTCM/UAU/008/2022 el 04 de enero 2021
0007-2022	03/01/22	0000	04	Línea Tequis	El día 24 y 31 de diciembre la ruta 4 a partir de las 10:10 am ya no pasó igual el día 3 de enero. Comenta el usuario que éste camión ya es muy viejo, solicita	Se notifica a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/010/2022 05/01/22
0008-2022	04/01/22	9029	SN	Línea Tequis	lo den de baja.	Se notifica a la línea con Oficio SCT/DGTCM/UAU/011/2022 el 05/01/22

0009-2022	04/01/22	0000	SN	No Aplica	Unidades de Transporte Público prestan servicio en estado de higiene depreciable.	Queja Improcedente . No especifica el usuario a que línea se refiere.
0010-2022	04/01/22	0000	27	Transportes Tangamanga	Frecuencia de ruta 27 y 30 están tardando hasta 30 minutos en pasar.	Se notifica a la línea con Oficio SCT/DGTCM/UAU/012/2022 el 05/01/22 el 05/01/22
0011-2022	04/01/22	5529	13	Transportes El Solito	Operador le negó el servicio	Se solicita video con Oficio SCT/DGTCM/UAU/013/2022 el 05/01/22
0012-2022	04/01/22	5529	13	Transportes El Solito	Operador le negó el servicio	Se solicito video con Oficio SCT/DGTCM/UAU/013/2022 el 05/01/22
0013-2022	04/01/22	8086	14	Línea Guadalupe	Operador le negó el servicio	Se solicita video y nombre del operadro con oficio SCT/DGTCM/UAU/015/2022 el 05/01/22
0014-2022	05/01/22	4317	08	Línea Guadalupe Siglo XXI	Con malas palabras el operador le dice que no suba comiendo al camión.	Se notifica a la línea con Oficio SCT/DGTCM/UAU/018/2022 el 05/01/22
0015-2022	05/01/22	2019	04	Línea Tequis	El operador prensó con puerta trasera a usuaria convalesciente de tratamiento de cancer.	Queja Improcedente, no coinciden los datos con el satelital, se habló con el usuario
0016-2022	06/01/22	0000	24	Servicio Integrado De Transporte	Ruta 24 GM. Paso alrededor de las 8 am por el parque 3 naciones y no realiza su parada.	Se notifica a la línea con Oficio SCT/DGTCM/UAU/031/2022 el 06/01/22
0017-2022	06/01/22	4302		Línea Guadalupe Siglo XXI	Operador no se detiene donde le hacen la señal de parada hasta más adelante y la usuaria le reclamó.	Queja improcedente por falta de datos

0018-2022	06/01/22	4354	08	Línea Guadalupe Siglo XXI	El operador frenó muy brusco ocasionando que la usuaria se pegara de lleno con el pasamanos lastimándose el pecho y también se hizo una herida en la mano.	Queja improcedente no coinciden los datos que proporciona el usuario con el satelital.
0019-2022	07/01/22	1122	02 - Exterior	Línea Tequis	No hizo la parada en la esquina de Morales Saucito y Prol. Muñoz por alcanzar el semáforo en verde, la usuaria tuvo que correr para alcanzarlo en la siguiente parada.	Se solicito video a la línea con Oficio SCT/DGTCM/UAU/033/2022 el 07/01/22
0020-2022	07/01/22	2010	04	Línea Tequis	El operador llevaba acompañante femenino y fue quien le dijo a la usuaria que el niño que pasó por debajo de la pasarela debía pagar pasaje.	Se solicita video y nombre del operador con Oficio SCT-DGTCM-034-2022 el 07/01/22
0021-2022	07/01/22	VARIOS	35 - El Solito	Transportes El Solito	La ruta rento una casa para ocuparla como terminal frente al domicilio de la denunciante pero los camiones le obstruyen el paso a su cochera, toman agua de su domicilio, dejan mucha basura en la calle, tienen música a todo volumen, consumen alcohol.	Se envía oficio a las líneas que trabajan esa ruta SCT/DGTCM/UAU/035/2022 el 07/01/22

0022-2022	07/01/22	6153	09	Centralización 2000	El operador iba conduciendo aceleradamente, estuvo a punto de atropellar a un peaton en la esquina de Pedro Moreno y Fausto Nieto.	Se solicita video y nombre del operador a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/037/2022 el 07/01/22
0023-2022	07/01/22	9020	20	Línea Tequis	Manifiesta que estaba realizando entrega de plomería en un local y cuándo vió al camión le hizo la señal para que se abriera pero el operador le echó la unidad y casi lo atropella.	Se canaliza a la línea con oficio SCT/DGTCM/045/2022 el 11/01/2022.
0024-2022	10/01/22	3133	03	Línea Soledad	El operador les negó el servicio y bajó el pasaje hasta la siguiente parada.	Se notifica a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/038/2022 el 10/01/22
0025-2022	10/01/22	6416	22	Transportes Magocam	El operador nadamas iba manejando con la mano derecha porque la izquierda la llevaba ocupada con el celular.	Se solicitan video y datos del operador a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/039/2022 el 10/01/22
0026-2022	10/01/22	9026		Línea Tequis	Operador le negó el servicio.	Se notifica a la línea con oficio UAU-0040-2022 el 10/01/22
0027-2022	10/01/22	1119		Línea Tequis	Al abordar el camión no llevaba puesto el cubrebocas comenta que el operador se dirigió a ella con palabras altisonantes para decirle que debía portarlo.	Queja improcedente, es obligación de usuarios y operador utilizar cubrebocas
0028-2022	10/01/22	6136	23	Grupo Express	Operador con 2 acompañantes femeninas, sin cubrebocas y tociedo.	Se solicita video y nombre del operador con oficio SCT/DGTCM/UAU/041/2022. el 10/01/22

0029-2022	10/01/22	6446	22	Transportes Magocam	Al bajar, el chofer freno muy brusco ocasionando que ella se golpeará el hombro más tarde fue al IMSS y resultó con esguince.	Se solicita video con oficio SCT/DGTCM/UAU/042/2022 el 11/01/22
0030-2022	11/01/22	0000	27	Transportes Tangamanga	Esta ruta esta tardando demasiado en pasar, el usuario solicita que establezcan horarios y los respeten. Denuncia falta de empatía y sensibilidad por parte del operador ya que no auxilió a una persona de la tercera edad con andadera para que bajará de la unidad.	Se notifica a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/043/2022 el 11/01/21
0031-2022	11/01/22	4336	19	Línea Guadalupe Siglo XXI	El operador llevaba apagado el verificador y tuvo que pagar en efectivo pasaje completo la usuaria es estudiante. Operador les toma la mano a las mujeres cuando le pagan el pasaje.	Se notifica a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/047/2022 el 14/01/21
0032-2022	13/01/22	9024	36	Línea Tequis	Operador les toma la mano a las mujeres cuando le pagan el pasaje.	Se notifica a la línea con oficio SCT/UAU/046/22 el 14/01/22.
0033-2022	17/01/22	3055	23	Grupo Express		no hay trazo de ruta
0034-2022	17/01/22	9019	02 - Interior	Línea Tequis	Le solicitó el servicio y no se detuvo. En 20 de noviembre y calle Alonso el operador le echo la unidad encima, estando el usuario a punto de cruzar la avenida.	Se solicita video a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/048/2022 el 17/01/2022
0035-2022	17/01/22	5041	53	Línea Saucito		Se notifica a la línea mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/050/2022 el 17/01/22

0036-2022	17/01/22	9031	20	Línea Tequis	El usuario iba a bajar pero le taparon el acceso y no pudo, por lo que le timbro nuevamente y el operador se la rayo varias veces con el claxon.	Se notifica a la línea con Oficio SCT/DGTCM/UAU/051/2022 el 18/01/22.
0037-2022	18/01/22	7029	21	TULSA	Operador con cubrebocas hace que los usuarios brinquen la pasarela o bien la mueve hacia un lado para que pasen y les cobra e l pasaje.	Se solicito video y nombre del operador el SCT/DGTCM/UAU/052 el 18/01/22 Se envía solicitud para verificar los estados de movimientos de la tarjeta Citybus
0038-2022	18/01/22	NO MENCIONA	Camioneros U	Camioneros Unidos L.T.	Menciona que todos los verificadores de la ruta 35 no respetan el descuento que corresponde a un adulto mayor.	SCT/DGTCM/UAU/053/2022 el 20/01/22.
0039-2022	19/01/22	7011	21	TULSA	Le hizo la parada con tiempo y el operador le negó el servicio.	Se solicita video a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/054/22 el 20/01/22.
0040-2022	20/01/22	6049	12	Grupo Express	El operador en forma prepotente le dijo que el verificador no funcionaba y que se recorriera para atrás. En una segunda ocasión el mismo operador le cerró la puerta antes que terminara de bajar poniéndolo en riesgo de caer.	Queja improcedente, no hubo registro de trazo.
0041-2022	20/01/22	1007	20	Línea Tequis	Tardó en pasar 30 minutos y no le dio el servicio se pasó por alcanzar el semáforo en verde.	Se solicita video a la linea con oficio SCT/DGTCM/UAU/061/2022 el 24/01/22.

0042-2022	20/01/22	5805	02 - Interior	Servicio Integrado De Transporte	El operador no esperó a que bajará totalmente de la unidad y arrancó, ocasionando que se golpeará el brazo con la puerta.	Se canaliza a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/072/22 EL 27/01/22.
0043-2022	21/01/22	1513	25	Movilidad Urbana Potosina	El operador le permitió subir a una usuaria sin cubrebocas. Iba echando carreritas y peleándose el pasaje con otro urbano, obviamente conducía imprudentemente.	Se notifica a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/055/22
0044-2022	21/01/22	3115 y 3133	03	Línea Soledad		Se notifica a la línea mediante oficio SCT/DGTCM/UAU/056/2022 el 21/01/22.
0045-2022	21/01/22	6508		Centralización Estrella	El usuario iba en su bicicleta cuando lo embistió el urbano, llevándose su bicicleta entre las llantas, el operador hizo caso omiso de la acción.	NO COINCIDEN LOS DATOS CON LA BUSQUEDA EN EL SATELITAL SE LE AVISO AL USUARIO. QUEJA IMPROCEDENTE.
0046-2022	21/01/22	5812	SN	Servicio Integrado De Transporte	Camión urbano atropelló a una abuelita y quedó abajo del motor. La policía soledense le brindó auxilio llamando a una ambulancia que la trasladó al IMSS para que recibiera atención médica.	Se solicita video y nombre del operador con oficio SCT/DGTCM/UAU/057/2022 el 21/01/22
0047-2022	24/01/22	8102	05	Línea Guadalupe	El operador no se detuvo a dar el servicio iba del hospital Central hacia la Av. Juárez.	Se solicita video y nombre del operador con oficio SCT/DGTCM/UAU/058/2022 24/01/22
0048-2022	24/01/22	5203	10	Línea Saucito	El operador le negó el servicio, la usuaria es persona que utiliza silla de ruedas.	Se solicita video a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/060/22 EL 24/01/22.



0049-2022	24/01/22	6201	10	Centralización 2000	La usuaria utiliza silla de ruedas. El operador le dijo que no le han quitado el candado de la puerta para discapacitados, por lo tanto no le dió el servicio.	Se canaliza a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/059/2022 el 24/01/22.
0050-2022	24/01/22	0000	SN	No Aplica	Denuncia que la ruta que va para Arroyos es muy irregular para prestar el servicio.	Se canaliza al área correspondiente y se le comunica al usuario
0051-2022	24/01/22	6412	22	Transportes Magocam	Le timbró y el operador la pasó aproximadamente 6 cuadras.	Se canaliza a la línea con oficio SCT/UAU/062/22 el 25/01/22.
0052-2022	25/01/22	0000	20	Línea Tequis	Los operadores prefieren alcanzar a pasar el semáforo y no dan el servicio, hasta agarran vuelo, esto de Lomas hacia el centro en el semáfor que esta por el restaurante La Langosta.	Se notifica a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/063/2022 el 25/01/22.
0053-2022	25/01/22	1216	25	Medellín García	Pasaron 3 unidades de la ruta 25 y ninguna le quiso dar el servicio se pasaron de largo.	Se solicita video y nombre del operador a línea Movilidad, Tequis, y Medellín García el 25/01/22 , con oficios SCT/DGTCM/UAU/064/22, SCT/DGTCM/UAU/065/22, SCT/DGTCM/UAU/066/22 RESPETIVAMENTE
0054-2022	26/01/22	7035	21	TULSA	El operador aprovecho que un agente de transito lo detuvo para que pasara el tráfico y se regreso cortando ruta.	Se solicita video y nombre del operador a la línea con oficio SCT/DGTCM/UAU/068/22 el 26/01/22.

0055-2022	26/01/22	5804	02 - Exterior	Servicio Integrado De Transporte	El operador sin cubrebocas se puso a platicar con la checadora y tardo 15 minutos en salir de la terminal	Queja improcedente no coinciden los datos con el satelital.
0056-2022	26/01/22	4406	10	Línea Guadalupe Siglo XXI	Todos los asientos de la unidad iban con charquito de agua	Se canaliza a la línea con oficioSCT/UAU/067/22 el 26/01/22.
0057-2022	26/01/22	0000	24	Sociedad Cooperativa 70 de Pozos	Es usuario de las rutas 19, 22 y 24 y comenta que es muy recurrente que los operadores circulan a exceso de velocidad y se van peleando el pasaje sobre la Av. Industrias.	Se canaliza a la línea Pozos, Magocam y Guadalupe Siglo XXI con oficio SCT/DGTCM/UAU/069/22 el 26/01/22. Se solicito video y nombre del operador con oficio
0058-2022	26/01/22	3132	03	Linea Soledad	El usuario le hizo la parada y no la subió.	SCT/DGTCM/UAU/070/2022 el 26/01/22
0059-2022	27/01/22	6049	12	Grupo Express	Felicitación para operador amable, iba dando buen servicio con buena actitud.	Se canaliza a la línea con oficio SCT/UAU/071/22 el 27/01/22.
0060-2022	28/01/22	6064	10	Centralización 2000	Le hizo la señal de parada y no le dió el servicio, comenta la usuaria que esta ruta esta tardando mucho en pasar .	Se envió oficio a la línea SCT/DGTCM/UAU/073/2022 el 28/01/22
0061-2022	28/01/22	6132	10	Grupo Express	Le hicieron las señal de parada la quejosa y otra usuaria y no les dió el servicio.	Queja improcedente, no coincide la hora con el satelital. Se envió oficio a la línea
0062-2022	28/01/22	6416	22	Transportes Magocam	No se orillo para que descendiera de la unidad como debe ser.	SCT/DGTCM/UAU/074/2022 el 28/01/22

0063-2022	31/01/22	5117	21	Línea Saucito	Le hizo le parada y no se detuvo	Se solicita a la línea video y nombre del operador con oficio SCT/DGTCM/UAU/075/2022 el 01/02/22
0064-2022	31/01/22	1508	25	Movilidad Urbana Potosina	Le hizo la parada y no se detuvo	La usuaria mando video como evidencia, el cual es observado positivo