

Reporte de Quejas Capturadas

Información de Utilidad e Interés Público

Quejas Capturadas durante el periodo: **OCTUBRE 2023**

Unidad Administrativa: Dirección General de Transporte Colectivo Metropolitano

Número de Quejas Capturadas: **081**

Folio	Fecha	Eco.	Ruta	Línea	Suceso	Seguimiento
1	02/10/2023	3069	12	EXPRESS	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SE SOLICITA VIDEO A LA LINEA
2	02/10/2023	7018	21	TULSA	MALTRATO AL USUARIO	
3	03/10/2023	TODOS	5	GUADALUPE	UBICACIÓN DE TERMINAL	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
4	05/10/2023	6142	23	EXPRESS	OPERADOR CON AUDIFONOS	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SE REVISASATELITAL Y NO HAY TRAZO DE RUTA
5	04/10/2023	7011	21	TULSA	NEGAR SERVICIO	
6	04/10/2023	16	24	POZOS	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SE ENVIA CORREO A LA LINEA. RESPONDE CON OFICIO
7	05/10/2023	3113	3	SOLEDAD	NEGAR SERVICIO	
8	09/10/2023	5520	13	EL SOLITO	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
9	09/10/2023	6515	18	ESTRELLA	NEGAR SERVICIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
10	09/10/2023	3121, 3116, 3118	3	SOLEDA	NEGAR SERVICIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA . LA CUAL ENVIO OFICIO DE LAS AMONESTACIONES A SUS OPERADORES.
11	09/10/2023	6022	18	ESTRELLA	NEGAR SERVICIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
12	10/10/2023	N/I	13	EL SOLITO	FRECUENCIA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
13	11/10/2023	2022	4	TEQUIS	CAMARA TAPADA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
14	11/10/2023	064 Y 065	ARROYOS DELEG. LA PILA	N/I	FRECUENCIA.	SE TURNARA AL AREA CORRESPONDIENTE
15	13/10/2023	9084	20	TEQUIS	PROBLEMA CON TARJETA DE PREPAGO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
16	13/10/2023	N/I	3	SOLEDAD	MODIFICACION DE RUTA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
17	13/10/2023	N/I	24	POZOS STA. RITA JASSOS OLINDA	FRECUENCIA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
18	13/10/2023	3045	23	EXPRESS	PROBLEMA CON TARJETA DE PREPAGO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
19	13/10/2023	N/I	24	SANTA RITA-JASSOS	FRECUENCIA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
20	13/10/2023	N/I	24	SANTA RITA	MODIFICACION DE RUTA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
21	13/10/2023	6423	22	MAGOCAM	NO RESPETAR RUTA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
22	13/10/2023	5811	2	SISTEMAS INTEGRADOS	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
23	13/10/2023	7017	21	TULSA	CAMARAS TAPADAS	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
24	13/10/2023	6603	12	EXPRESS	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
25	13/10/2023	20	30	TANGAMANGA	LESIONES A BORDO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
26	16/10/2023	6136	23	EXPRESS	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
27	16/10/2023	6411	22	MAGOCAM	FUMANDO EN SERVICIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
28	16/10/2023	N/I	54	ALIANZA SAUCITO	FRECUENCIA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
29	16/10/2023	64	27	TANGAMANGA	MALTRATO AL USUARIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
30	17/10/2023	4418	8	SIGLO XXI	MALTRATO AL USUARIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
31	17/10/2023	6173		DIAMANTE	MALTRATO A PERSONA DE VEHICULO PARTICULAR	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
32	17/10/2023	064, 065	N/I	N/I	FRECUENCIA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA

33	17/10/2023	063, 064, 065 Y 066	N/I	N/I	FRECUENCIA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
34	17/10/2023	65	N/I	N/I	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
35	17/10/2023	6434	22	MAGOCAM	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
36	17/10/2023	6512	18	ESTRELLA	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
37	18/10/2023	3127 Y 6054	3	SOLEDAD	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
38	18/10/2023	3133	3	SOLEDAD	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
39	18/10/2023	6441	10	PERIMETRAL	MALTRATO A USUARIA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
40	18/10/2023	N/I	2 Y 28	SITP Y TANGAMANGA	MALTRATO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
41	19/10/2023	N/I	9	CENTRA 2000	NEGAR SERVICIO	LA LINEA CONTESTA POR CORREO QUE DE VOLVER A INCURRIR EN ESTA FALTA SERÁ MOTIVO DE SUSPENSIÓN INDEFINIDA.
42	19/10/2020	N/I	4	CAMIONEROS UNIDOS	MODIFICAR RUTA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
43	19/10/2023	6501 Y 3106	3	ESTRELLA Y SOLEDAD	MUSICA Y LUCES APAGADA	SE HACE DE CONOCIMIENTO A LAS LINEAS
44	20/10/2023	5534	13	EL SOLITO	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
45	20/10/2023	6162	23	EXPRESS	NEGAR SERVICIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
46	20/10/2023	6059	9	CENTRA 2000	NEGAR SERVICIO	LA LINEA CONTESTO POR OFICIO QUE OBSERVANDO EL VIDEO DETIENE EN DICHA PARADA Y SUBEN 8 PERSONAS POR LO QUE EL USUARIO TAMBIEN PODRIA HABER ABORDADO.
47	20/10/2023	4348 Y 4344	45	SIGLO XXI	NEGAR SERVICIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
48	20/10/2023	6199	9	CENTRA 2000	MANEJO INADECUADO	LA LINEA CONTESTA CON OFICIO
49	20/10/2023	N/I	53	ALIANZA SAUCITO	MODIFICAR RUTA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
50	20/10/2023	64	N/I	DEL SR. JOSE GUADALUPE ALVAREZ	FRECUENCIA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
51	20/10/2023	6069	12	EXPRESS	PROBLEMA CON TARJETA DE PREPAGO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
52	20/10/2023	108	27	TANGAMANGA	NEGAR SERVICIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
53	20/10/2023	7030	21	TULSA	PROBLEMA CON TARJETA DE PREPAGO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
54	20/10/2023	9031	20	TEQUIS	MALTRATO A USUARIO	LA LINEA NO PRESENTA VIDEO. SE APLICA SANCION POR PARTE DE LA SCT.
55	23/10/2023	6036	24	POZOS	NO RESPETAR PARADA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
56	23/10/2023	108	27	TANGAMANGA	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
57	23/10/2023	6507	18	ESTRELLA	DOBLE COBRO DE PASAJE	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
58	23/10/2023	12	30	TANGAMANGA	NEGAR SERVICIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
59	23/10/2023	6098	24	DIAMANTE	NO RESPETAR PARADA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
60	23/10/2023	5813	2	SERVICIOS INTEGRADOS	FUMANDO EN SERVICIO	SE SANCIONA AL OPERADOR CON 2 DIAS SIN TRABAJO
61	24/10/2023	6106	9	CENTRA 2000	MANEJO INADECUADO	LA LINEA CONTESTA CON OFICIO QUE SE PROCEDE A VER LOS VIDEOS EN LOS CUALES OBSERVAMOS QUE HACE ALTO TOTAL AL MOMENTO DE LA BAJADA DE LOS USUARIOS
62	24/10/2023	8105	14	GUADALUPE	UNIDAD CON LUCES APAGADAS	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR
63	24/10/2023	6524	18	ESTRELLA	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR
64	25/10/2023	6524	18	ESTRELLA	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR

						LA LINEA CONTESTA CON OFICIO SE RECABA NOMBRE DEL OPERADOR Y SE PROCEDE A RECONVENIRLE SU ACTUACIÓN Y QUE DE INCURRIR NUEVAMENTE E DICHA FALTA SERÁ SUSPENDIDO INDEFINIDAMENTE.
65	26/10/2023	6029	9	CENTRA 2000	FUMANDO EN SERVICIO	
66	26/10/2023	ES DE RUTA	22	MAGOCAM	FRECUENCIA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
67	26/10/2023	8105	14	GUADALUPE	UNIDAD CON SOBRECUPPO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR
68	25/10/2023	9038		TEQUIS	HECHO DE TRANSITO	SE PROPORCIONA EL TELEFONO DE LA LINEA
69	26/10/2023	5169	53	N/I	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR
70	26/10/2023	3111	3	SOLEDAD	FRECUENCIA	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR
71	26/10/2023	9100	2 cto interior	TEQUIS	MANEJO INADECUADO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO VIDEO Y NOMBRE DEL OPERADOR
72	27/10/2023	3135	3	SOLEDAD	MALTRATO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR
73	27/10/2023	5048	54	ALIANZA SAUCITO	NEGAR SERVICIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR
AC 168	30/10/2023	7017	21	TULSA	NEGAR SERVICIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA
74	30/10/2023	6171	23	EXPRESS	BAJAR PASAJE CON UNIDAD EN MOVIMIENTO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR
AC 179	30/10/2023	5545	35	EL SOLITO	MALTRATO A USUARIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR
75	31/10/2023	RUTA 36	36	TEQUIS	EXTENSION DE RUTA	SE CANALIZA A LA AREA QUE CORRESPONDA
76	31/10/2023	6118	10	EXPRESS	UBICACIÓN DE TERMINAL	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR
AC179	31/10/2023	5545	35	EL SOLITO	MALTRATO A USUARIO	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR
AC186	31/10/2023	5516	13	ninguna	PROBLEMA CON TARJETA DE PREPAGO	SE CANALIZA A LA AREA QUE CORRESPONDA
77	31/10/2023	5169	53	SAUCITO	Acoso	SE ENVIA CORREO A LA LINEA SOLICITANDO NOMBRE DEL OPERADOR