



Cartagena de Indias, D. T. y C, 12 DIC. 2017

TC-DO-07.01- 1634 -2017

Asunto: Respuesta a radicado interno 2690 de 11 de Diciembre de 2017 (Queja presentada en CAU)

Señor (a):

ELOY GONZALEZ

CC: 45.489.979

Teléfono: 3183922398

Cartagena - Bolívar

Cordial saludo,

En aras de dar respuesta a su queja, nos permitimos manifestarle lo siguiente:

Revisando el contenido de su escrito, es pertinente manifestar que no se establecieron datos precisos sobre la ruta del SITM, a la cual hace alusión. Por tal motivo, no podemos iniciar una investigación específica sobre un operador del sistema. Teniendo en cuenta que, cada vez que se diligencia el formato de queja, o se presente un escrito de dicha naturaleza a la Entidad, debe proporcionarnos dicha información.

Es decir, debe identificarse el servicio que genera la molestia, por ello, debe hacerse relación al número interno del vehículo, la ruta que se pretendía tomar, la estación en que se encontraba el usuario y demás situaciones que puedan hacer que las investigaciones de la Entidad, sean más efectivas y eficaces.

Para responde de forma general, a su queja, debemos informarle que el sistema programa sus servicios, con ciertos intervalos de tiempo definidos, que se disponen de acuerdo al día de la semana, tipo de horario (Valle – Pico) y la demanda de la zona, de esa manera se fijará el tiempo en el que pasará cada vehículo, con la finalidad de prestar un buen servicio. Existen situaciones externas y no imputables a TRANSCARIBE S.A. que afectan la prestación del servicio, y el cumplimiento de los tiempos o intervalos programados.

Estamos trabajando para prestarle el mejor servicio de transporte que la comunidad cartagenera se merece.

Atentamente,

FREDY MAURICIO SARMIENTO CASTAÑEDA

Director de Operaciones

TRANSCARIBE S.A.

Anexo: 1. Queja Radicado interno 2690 de 2017 con un (01) folio.

Proyectó: Yisad Gastelbondo - Contratista *Y.G.*

Preparó: Ing. Angelica María Padilla, Profesional Especializado. Dirección de Operaciones *AP*

Revisó: Paola Posso - Contratista *PP*



Urb. Anita, Diag. 35 # 71 - 77

641 1320

www.transcaribe.gov.co

No. 19468

FORMATO DE ATENCION AL USUARIO

Peticion Queja Recurso Sugerencia

Fecha: 31/10/17 Hora: 20:25 Lugar: M. B. 1.

--- DATOS DEL USUARIO ---

Nombre y apellidos	Eloy Gonzalez Cardenas			
Tipo Identificación	CC	CE	TI	PP
# Identificación	45489979 de examen			
Telefonos	318 392 2398			
Correo Electronico				
No. Tarjeta				

--- ASUNTO ---

Tarjeta:		Autobuses y Estaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
No Funciona	<input type="checkbox"/>	Paraderos	<input checked="" type="checkbox"/>
Robada	<input type="checkbox"/>	Punto de venta externo	<input type="checkbox"/>
Extraviada	<input type="checkbox"/>	Personal	<input type="checkbox"/>
Problema de recarga	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>

--- DESCRIPCION DEL ASUNTO ---

Studia de obra en la yesada de la casa de Francisco

Aviso de Privacidad: Los datos personales suministrados por el Titular para utilizar los servicios administrados por el operador de transporte público en el sistema de tránsito y movilidad por servicios urbanos administrados por TRANSCRIBE S.A. y el Consorcio COLCARD, los datos serán objeto de los procesos administrativos autorizados y permitidos por la Ley de Acceso a la Información y el Tratamiento de los Datos Personales de TRANSCRIBE S.A. y el Consorcio COLCARD. TRANSCRIBE S.A. y el Consorcio COLCARD, en sus procesos administrativos, podrán utilizar los datos suministrados por el usuario para el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, así como para la prestación de los servicios que presta y atender los demás derechos contenidos en la Ley 1250 de 2010 y sus Decretos Reglamentarios, respecto de los datos suministrados. El titular puede ejercer el derecho de acceso a la información, el derecho de rectificación, el derecho de actualización, el derecho de cancelación o eliminación de los datos, el derecho de oposición y el derecho de portabilidad de los datos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1250 de 2010 y sus Decretos Reglamentarios, respecto de los datos suministrados. El titular puede ejercer el derecho de acceso a la información, el derecho de rectificación, el derecho de actualización, el derecho de cancelación o eliminación de los datos, el derecho de oposición y el derecho de portabilidad de los datos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1250 de 2010 y sus Decretos Reglamentarios, respecto de los datos suministrados.

Autorización: El titular autoriza a TRANSCRIBE S.A. y al Consorcio COLCARD, para que realicen el tratamiento de los datos suministrados en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, así como para la prestación de los servicios que presta y atender los demás derechos contenidos en la Ley 1250 de 2010 y sus Decretos Reglamentarios, respecto de los datos suministrados.

Eloy Gonzalez Cardenas (User Signature) Recibe (Staff Signature)



TRANSCRIBE S.A.
 NIT 205.013.495.9
 2690
 11 DIC 2017
 14 5 11
 01 NO