

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y PUBLICACIÓN DE OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA) CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO - TRANSCARIBE

Clasificación verificada, hojas de vida y contenido para el sitio web institucional

VERSIÓN 1.0

Documento construido con base en la definición de Función Pública, el Manual del Usuario de TransCaribe, el Manual CAE de SONDA y la operación vigente del CAU.

1. PROPÓSITO:

Definir qué procedimientos del CAU cumplen la condición de OPA, cuáles deben publicarse como servicios o reclamos y qué información debe encontrar la ciudadanía en cada ficha.

2. Qué procedimientos se publicarán como OPA

La clasificación no depende del nombre del procedimiento y tampoco que se atienda en el CAU. Para considerarlo OPA debe permitir el acceso gratuito a un beneficio de un programa o estrategia institucional, dentro de un proceso misional y bajo las condiciones definidas por la entidad.

Criterios aplicados

- Hace parte de la operación misional o de la prestación del servicio público a cargo de la entidad.
- La entidad define el procedimiento y las condiciones para realizarlo.
- La persona realiza una solicitud, validación o actuación concreta.
- El procedimiento permite acceder a un beneficio de un programa o estrategia institucional.
- El acceso al beneficio es gratuito. Si existe un valor comercial independiente, debe informarse por separado.

OPA que se caracterizan en esta guía

Procedimiento	Decisión	Razón principal
Personalización de Tarjeta TransCaribe	SÍ - OPA	El Manual del Usuario define expresamente beneficios de la personalización: asociación de la tarjeta al titular, bloqueo ante pérdida y recuperación posterior del saldo.
Bloqueo de Tarjeta TransCaribe	SÍ - OPA	Materializa uno de los beneficios de la tarjeta personalizada: proteger el medio de pago y el saldo ante pérdida, robo o una situación reportada por el titular.
Reposición de Tarjeta TransCaribe	SÍ - OPA	Permite hacer efectivo el beneficio de recuperación del saldo de una tarjeta personalizada mediante su traslado a una nueva tarjeta.
Activación del beneficio de tarifa diferencial	SÍ - OPA	Permite acceder al subsidio de transporte establecido por el Distrito para poblaciones priorizadas, previa validación, registro y habilitación del beneficiario.
Certificado de ingresos y retenciones	SÍ - OPA	Permite a los proveedores, contratistas o terceros obtener la certificación de los descuentos y retenciones practicados por la entidad durante un período determinado, para fines tributarios, contables o administrativos.

Clasificación adoptada en esta guía con los soportes revisados. Su formalización se realiza mediante el registro y validación institucional en el SUIT.

3. Cómo deben verse en la página de TransCaribe

La ruta institucional ya dispone del menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía". Dentro de esta sección, los OPA deben quedar en "Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública", separados de PQRSD y de los demás servicios del CAU.

- Mostrar una tarjeta por cada OPA, con nombre claro, una frase de utilidad y un botón de acceso.
- Abrir una ficha completa con requisitos, pasos, canal, costo, tiempo de respuesta, resultado y soporte normativo.
- Enlazar la ficha oficial registrada en SUIT/GOV.CO cuando el registro se encuentre aprobado y vigente.
- Mantener Recambio y Desbloqueo en un bloque independiente llamado "Otros servicios del CAU".
- Dirigir los reclamos al canal PQRSD o al canal institucional definido para reclamaciones de recaudo.

4. Hoja de vida OPA 1

Personalización de Tarjeta TransCaribe

POR QUÉ ES OPA: La Resolución 056 de 2024 y el Manual del Usuario de TransCaribe reconocen beneficios concretos asociados a la personalización: identificar al titular, bloquear la tarjeta en caso de pérdida y recuperar posteriormente el saldo.

Campo	Información para la ficha
Nombre	Personalización de Tarjeta TransCaribe
¿En qué consiste?	Asocia la tarjeta TransCaribe con los datos de identificación de su titular para habilitar los beneficios de una tarjeta personalizada.
¿Quién puede solicitarlo?	Cualquier persona usuaria de TransCaribe que desee personalizar su tarjeta.
¿Qué necesita?	Tarjeta TransCaribe y los datos requeridos para identificar correctamente al titular. El CAU debe confirmar si para la atención presencial se exige la presentación física del documento de identificación antes del cargue en SUIT.
Pasos para la persona	1. Acercarse al CAU o a un punto/jornada de personalización habilitado. 2. Presentar la tarjeta y suministrar los datos de identificación. 3. Permitir la validación de la tarjeta y de la información. 4. Recibir la confirmación de la personalización.
Canal	Presencial en el Centro de Atención al Usuario y en estaciones, puntos o jornadas de personalización habilitados por TransCaribe con el concesionario de recaudo.
Costo	Sin costo por el procedimiento de personalización.
Tiempo de respuesta	El Manual del Usuario no establece un plazo. Este dato debe ser formalizado por el CAU antes del registro definitivo en SUIT.
Resultado	Tarjeta registrada y asociada a los datos de identificación de su titular.
Beneficios asociados	Bloqueo en caso de pérdida; recuperación del saldo mediante reposición; posibilidad de solicitar extractos o movimientos de la tarjeta personalizada.
Soporte	Resolución 056 de 2024 - Manual del Usuario de TransCaribe, numerales 4.5 y 4.6. Manual CAE de SONDA, versión 10, para la operación interna.

TEXTO SUGERIDO PARA LA TARJETA WEB: Personaliza tu tarjeta TransCaribe y protégela: al registrarla a tu nombre podrás bloquearla en caso de pérdida y recuperar el saldo mediante reposición.

5. Hoja de vida OPA 2

Bloqueo de Tarjeta TransCaribe

POR QUÉ ES OPA: El bloqueo hace efectivo el beneficio de protección asociado a la tarjeta personalizada. El Manual del Usuario permite solicitarlo por el Portal del Usuario o mediante los canales de atención habilitados.

Campo	Información para la ficha
Nombre	Bloqueo de Tarjeta TransCaribe
¿En qué consiste?	Impide el uso de la tarjeta que el usuario solicita bloquear y protege el saldo cuando corresponde a una tarjeta personalizada.
¿Quién puede solicitarlo?	La persona titular o portadora legitimada de la tarjeta, de acuerdo con las validaciones del canal utilizado.
¿Qué necesita?	Identificar la tarjeta y declarar el motivo del bloqueo. Los datos adicionales de validación dependen del canal habilitado.
Pasos para la persona	1. Ingresar al Portal del Usuario o utilizar un canal habilitado. 2. Identificar la tarjeta. 3. Informar el motivo del bloqueo. 4. Confirmar la solicitud.
Canales	Portal del Usuario, solicitud personal y demás canales de información o atención habilitados por TransCaribe y el operador de recaudo.
Costo	Sin costo por el procedimiento de bloqueo.
Tiempo de respuesta	No está definido en el Manual del Usuario. Debe validarse y formalizarse antes del registro definitivo en SUIT.
Resultado	Tarjeta bloqueada.
Condición relacionada	La personalización es el mecanismo que permite asociar la tarjeta a su titular y facilita la protección y posterior recuperación del saldo.
Soporte	Resolución 056 de 2024 - Manual del Usuario, numerales 3.1 y 4.6. Manual CAE de SONDA, versión 10, para la operación interna.

TEXTO SUGERIDO PARA LA TARJETA WEB: ¿Perdiste tu tarjeta personalizada? Solicita el bloqueo para evitar su uso y proteger el saldo disponible.

6. Hoja de vida OPA 3

Reposición de Tarjeta TransCaribe

POR QUÉ ES OPA: La reposición permite acceder al beneficio de recuperación del saldo previsto para las tarjetas personalizadas: se bloquea de forma permanente la tarjeta anterior y el saldo se traslada a una nueva tarjeta.

Campo	Información para la ficha
Nombre	Reposición de Tarjeta TransCaribe
¿En qué consiste?	Bloquea permanentemente la tarjeta anterior y traslada el saldo recuperable a una nueva tarjeta aportada por la persona usuaria.
¿Quién puede solicitarlo?	Titulares de tarjetas personalizadas que requieran recuperar el saldo en una nueva tarjeta.
¿Qué necesita?	Una tarjeta personalizada de origen que pueda ser identificada en el sistema y una nueva tarjeta TransCaribe para recibir el saldo. El CAU debe confirmar los datos/documentos de identidad exigidos en la atención.
Pasos para la persona	1. Solicitar la reposición en el CAU. 2. Permitir la validación de la tarjeta de origen. 3. Presentar la nueva tarjeta de destino. 4. Permitir su validación y confirmar el traslado del saldo. 5. Recibir la confirmación del resultado.
Canal	Presencial en el Centro de Atención al Usuario.
Costo del procedimiento	Sin costo por la reposición como OPA. La adquisición de una nueva tarjeta, cuando sea necesaria, es un valor comercial independiente y debe informarse por separado.
Tiempo de respuesta	El Manual del Usuario no fija un plazo. Debe formalizarse antes del registro definitivo en SUIT.
Resultado	Tarjeta anterior bloqueada de forma permanente y saldo trasladado a la nueva tarjeta, cuando proceda conforme a las condiciones del sistema.
Soporte	Resolución 056 de 2024 - Manual del Usuario, numerales 3.1 y 4.6. Manual CAE de SONDA, versión 10, para la operación interna.

TEXTO SUGERIDO PARA LA TARJETA WEB: Recupera el saldo de tu tarjeta personalizada y trasládalo a una nueva tarjeta cuando aplique la reposición.

7. Hoja de vida OPA 4

Activación del beneficio de tarifa diferencial

POR QUÉ ES OPA: Permite que una persona seleccionada por el Distrito acceda al beneficio de subsidio de transporte, mediante la validación, el registro y la habilitación de su tarjeta TransCaribe. El programa se encuentra reglamentado para su implementación en 2026.

Campo	Información para la ficha
Nombre	Activación del beneficio de tarifa diferencial en la Tarjeta TransCaribe
¿En qué consiste?	Valida la condición de beneficiario, actualiza la información necesaria y asocia la tarjeta TransCaribe para que el subsidio pueda ser aplicado mediante el sistema de recaudo.
¿Quién puede solicitarlo?	Personas seleccionadas por el Distrito dentro de las poblaciones priorizadas y que cumplen los criterios vigentes del programa.
¿Qué necesita?	Aparecer como persona seleccionada o habilitada en la base oficial correspondiente; presentar el documento de identificación y la tarjeta TransCaribe en buen estado, según la convocatoria vigente.
Pasos para la persona	1. Verificar en el canal oficial si fue seleccionada. 2. Atender la convocatoria o jornada informada por TransCaribe. 3. Presentar el documento y la tarjeta. 4. Permitir la validación y actualización de los datos. 5. Recibir la confirmación de que la etapa de registro/habilitación fue completada.
Canal	Consulta previa en el canal oficial habilitado por la Alcaldía de Cartagena. Atención presencial en el CAU o en las jornadas que TransCaribe anuncie.
Costo	Sin costo por la validación, registro y habilitación del beneficio.
Tiempo de respuesta	La validación y el registro se realizan en la jornada de atención. La aplicación del subsidio no necesariamente ocurre el mismo día; la asignación se efectúa de acuerdo con la habilitación y el cronograma operativo vigente.
Resultado	Persona validada y tarjeta habilitada para la aplicación del beneficio, o información sobre la novedad que impida completar el proceso.
Soporte	Acuerdo 200 de 2026 del Concejo Distrital de Cartagena y Decreto 0176 del 19 de mayo de 2026. Comunicaciones oficiales de implementación de TransCaribe y la Alcaldía. Manual CAE de SONDA, versión 10, para la carga del producto en el sistema.

TEXTO SUGERIDO PARA LA TARJETA WEB: ¿Fuiste seleccionado para la tarifa diferencial? Verifica tu información y registra tu tarjeta TransCaribe para continuar con la activación del beneficio.

8. Hoja de vida OPA 5

CERTIFICADO DE DESCUENTOS, RETENCIONES DE IMPUESTOS, TASAS Y ESTAMPILLAS

POR QUÉ ES OPA: Permite a los proveedores, contratistas o terceros obtener la certificación de los descuentos y retenciones practicados por la entidad durante un período determinado, para fines tributarios, contables o administrativos.

Campo	Información para la ficha
Nombre	Certificado de descuentos y retenciones de impuestos, tasas y estampillas.
¿En qué consiste?	Expedir certificación de los descuentos y retenciones de impuestos, tasas y estampillas practicados por la entidad a proveedores, contratistas o terceros.
¿Quién puede solicitarlo?	Personas naturales o jurídicas que hayan tenido relaciones contractuales o comerciales con la entidad y requieran el certificado para fines tributarios, contables o administrativos.
¿Qué necesita?	Identificación personal o comercial. (NIT o Número de Identificación – Cédula de Ciudadanía)
Pasos para la persona	1. Solicitud del certificado. 2. Nombre completo del solicitante. 3. Documento de identificación del solicitante. 4. Vigencia Año o periodo. 5. Número de contacto. 6. Correo electrónico de contacto. 7. Tipo de certificado.
Canal	Presencial, correo electrónico o canales virtuales definidos por la entidad.
Costo	Sin costo.
Tiempo de respuesta	De acuerdo con los términos establecidos por la entidad para la expedición de certificaciones y respuesta a solicitudes.
Resultado	Certificado de descuentos y retenciones de impuestos, tasas y estampillas expedido al solicitante.
Soporte	De acuerdo a las normas y leyes tributarias vigentes.

TEXTO SUGERIDO PARA LA TARJETA WEB: SOLICITE SU CERTIFICADO DE DESCUENTOS, RETENCIONES DE IMPUESTOS, TASAS Y ESTAMPILLAS.

9. Servicios del CAU que deben mostrarse fuera del bloque OPA

Servicio	Texto ciudadano recomendado	Ubicación web
Recambio de tarjeta	Si tu tarjeta presenta una falla, consulta en el CAU si procede el recambio y las condiciones para el eventual traslado del saldo.	Otros servicios del CAU
Desbloqueo de tarjeta	Solicita el desbloqueo de una tarjeta cuando corresponda restablecer su uso, de acuerdo con la validación del sistema.	Otros servicios del CAU
Reclamo de recaudo	Presenta una inconformidad relacionada con carga, uso, saldo, cobros u otros incidentes asociados a la tarjeta.	PQRSD / Reclamos

10. Control de cambios y aprobación

Versión	Fecha	Descripción
1.0	11 de Agosto de 2026	Documento elaborado – OPA TRANSCARIBE

Elaboró: _____ Revisó: _____

Aprobó: _____ Cargo: _____