



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=HSZKpoJYbzU4bSG7quuH8w==>

Cartagena de Indias D. T y C., miércoles, 06 de noviembre de 2024

Oficio TC-DT-07.01-0099-24

Señora.
YESYKA DEL CARMEN HERRERA OSORIO
Solicitante particular

Asunto: **RESPUESTA RADICADO No. 4606-2024 el día 29/10/2024**

Cordial saludo,

En TRANSCARIBE S.A., tenemos en cuenta cada una de las experiencias que nos comparten nuestros usuarios, ya que estas aportan en la mejora constante de nuestros servicios.

Así las cosas, le comunicamos que hemos recibido su solicitud identificada con el radicado interno referenciado en el asunto, el cual atendimos en los siguientes términos:

SOLICITUD:

"Me acerque al vigilante para que me explicara como hacer el trasbordo porque estaba preocupada por no tener mas dinero y estaba con mi niña de 10 años el me dice al pasar la tarjeta le aprueba el trasbordo y yo hago pasar a la niña, al estar ella en la zona esteril el hace un gesto (...)"

"Deben tener más información para que el usuario no ande perdido en sus estaciones así uno no tiene que estar preguntándole a nadie porque uds tienen todo rotulado con normas servicios rutas para que el usuario no este perdido."

RESPUESTA:

Lamentamos profundamente la experiencia que nos compartes. Queremos disculparnos por los inconvenientes que tuviste al realizar el trasbordo en la estación La Bodeguita, es una prioridad para nosotros garantizar que nuestros usuarios reciban la atención y el apoyo que necesitan en todo momento, y lamentamos que en esta ocasión no se haya cumplido con tus expectativas.



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=HSZKpoJYbzU4bSG7quuH8w==>

Agradecemos mucho que nos hayas dado la oportunidad de conocer tu experiencia, ya que comentarios como el tuyo nos ayudan a mejorar continuamente el servicio que ofrecemos.

En ese sentido, nos complace informarte que, en todas las estaciones del sistema se ha llevado a cabo la instalación de un nuevo mapa general de rutas, que ofrece una representación visual clara y detallada de las paradas correspondientes a cada ruta en las distintas estaciones. Este mapa está diseñado para facilitar la orientación de los usuarios, permitiéndoles identificar de manera sencilla y rápida los puntos de acceso y transbordo disponibles.





<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=HSZKpoJYbzU4bSG7quuH8w==>

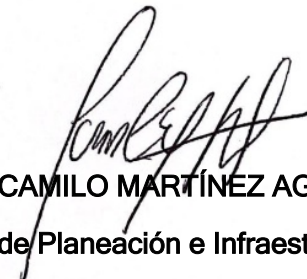
Además, para optimizar la consulta y proporcionar información más precisa y actualizada, se ha incorporado un código QR en cada estación, que permite consultar de manera rápida y detallada todas las rutas disponibles.

Nos disculpamos nuevamente por lo sucedido y estamos a tu disposición para cualquier aclaración adicional.

Finalmente, le invitamos a estar atenta a nuestros canales de comunicación para que permanezca al tanto de las últimas actualizaciones del SITM de los Cartageneros.

Síguenos en nuestras redes sociales como @transcaribecartagena en Instagram, o como Transcribe S.A. en Facebook y X. ¡Gracias por comunicarse con nuestro equipo, estamos para servirle!

Atentamente,



JUAN CAMILO MARTÍNEZ AGUAS
Director de Planeación e Infraestructura
TRANSCARIBE S.A.

Proyectó:
Evelyn Wilches Blanco
P. de Planeación e Infraestructura