



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=uEadnxRP4SjmasYqmLQ/Gg==>

Cartagena de Indias D. T y C., viernes, 12 de julio de 2024

Oficio TC-SG-07.01-0756-24

Señora

PAOLA ANDREA ROJAS TORRES.

Solicitante particular

Email:projastorres18@gmail.com

ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO INTERNO No. - SOLICITUD DE INFORMACION

Cordial saludo,

En TRANSCARIBE S.A., tenemos en cuenta cada experiencia de nuestros usuarios, ya que son fundamental para mejorar 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:

"AVERIGUE SALDO DISPONIBLE PARA LUEGO REALIZAR LA RECARGA Y ME DICE LA OPERARIA DE OFICINA QUE DEBO UN PASAJE ES ALGO INEXPLICABLE QUE ROBEN DE TAL MANERA TENIA MI RECARGA DE 15.00 PESOS Y UTILICÉ 4 VECES A LO QUE DEBIA QUEDAR SALDO"

RESPUESTA:

Hemos revisado bien la situación descrita y entendido su posición, y le comunicamos nuestro compromiso de utilizar su comunicación hacia nuestro equipo para mejorar.

Ahora bien, nos permitimos comunicarle que, tras verificar la vida de su tarjeta # 10006149 en nuestra base de datos, se pudo evidenciar que, efectivamente, usted usó su tarjeta sin saldo, lo que en la siguiente recarga se descontó como lo muestra su vida de tarjeta después.

Le explicamos por que puede suceder esto Con el nuevo sistema de recaudo transcaribe, sistema ABT (sistema de recaudo basado en cuentas) se permite que un usuario cuyo saldo no pueda cubrir un viaje, haga su ingreso y viaje, cubriendo la diferencia, de tal manera que el usuario pueda hacer uso de este hasta tanto tenga la posibilidad de realizar la recarga y automáticamente se realiza el cobro de la



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=uEadnxRP4SjmasYqmLQ/Gg==>

diferencia cubierta. Si el usuario no tiene un pasaje, Transcaribe permite el ingreso al usuario. Quedando un valor a pagar en su próximo uso (recarga).

Para la fecha en que manifiesta incidente 04/02/2024 no se evidencian movimientos.

A nuestros usuarios les recomendamos que, por su seguridad y demás beneficios, personalicen su tarjeta principal. Para ello, podrán comunicarse con nuestro equipo a la línea WhatsApp 332206769 y proporcionarnos los siguientes datos:

- Número de identificación
- Nombre, primer y segundo apellido
- Correo electrónico
- Dirección de residencia
- Número de celular
- Fecha de nacimiento: día/mes/año

¡Sus datos están protegidos!

Para un mejor seguimiento de sus viajes, Transcaribe habilitó el portal del usuario en su página web a fin de que los usuarios se inscriban y afilien sus medios de pago. No obstante, al revisar sus datos constatamos que no se encuentra inscrita el portal del usuario (POCAE) por lo cual la invitamos a hacerlo.

A continuación, le proporcionamos los pasos para registrarse:

1. Ingrese a www.nuestranuestropublico.com y haga clic en "Portal del Usuario".
2. Seleccione "soy nuevo, quiero registrarme" para crear su cuenta.
3. Complete los datos y asigne una contraseña.
4. Active su cuenta a través del correo electrónico que recibirá para validar su usuario.
5. Ingrese con sus datos de acceso (número de identificación y contraseña asignada).
6. Para agregar sus tarjetas, seleccione "medios de acceso" en el menú superior.
7. Introduzca el número ubicado debajo del código de barras de la tarjeta que desea agregar y asígnele un nombre.
8. ¡Listo! Ahora podrá consultar saldos y movimientos, así como reportar problemas con sus medios de acceso.



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=uEadnxRP4SJmasYqmLQ/Gg==>

Esperamos haber atendido su inquietud de manera satisfactoria. Quedamos atentos a cualquier otra consulta o requerimiento que pueda tener en el futuro.
Cordialmente



AMALIA TORO DIAGO
Profesional Especializado Gestión Social
Secretaría General

*Proyecto:
Katy Coavas Rengifo.
Aux CAE*