



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=GalxSyMINOW1TYsDtbtctg==>

Cartagena de Indias D. T y C., lunes, 15 de julio de 2024

**Oficio TC-SG-07.01-0797-24**

Señora.

**ELLA DURAN PALACIO**

Solicitante particular

Email:

**ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO INTERNO 2720**

Hemos recibido en esta entidad PQRSDf bajo radicado interno referenciado en el asunto, a través del cual manifiesta inconformidad por cobro doble de trasbordo, En atención a lo anterior esta Oficina, se permite dar respuesta de la siguiente forma.

**SOLICITUD:**

*“Pagué cuatro pasajes y me descontaron \$2.000 pesos que yo NO les debo, por lo cual exijo mi dinero de vuelta. Le pregunté a la persona que realiza la recarga y me responde con una actitud grosera y me dice que ella no sabe nada. Agradezco que para ocasiones futuras respeten a usuarios, hay ocasiones donde las personas solo tienen el dinero exacto para los pasajes y no es justo que nos hagan esto. Quedo muy atenta a su respuesta.”*

**RESPUESTA:**

para el Sistema Integrado de Transporte Masivo de la ciudad de Cartagena - TRANSCARIBE S.A, es muy importante contar con la información de la que nos pone en conocimiento, toda vez que con ella se contribuye a la mejora de la prestación del servicio.

En virtud de lo solicitado, nos permitimos comunicarle que, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la Administración puede solicitar al peticionario que complete su solicitud, para dar respuesta de fondo cuando ésta es incompleta, en razón a que, una vez revisada la petición, se observó, que no se cuenta con la suficiente data para brindarle una respuesta, es por ello que le solicitamos muy amablemente nos



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=GalxSyMINOW1TYsDtbtctg==>

comparta más detalles sobre la novedad que manifiesta para proceder con las medidas correctivas del caso.

Razón por la cual le pedimos nos brinde la siguiente información a fin de verificar en nuestras bases de datos el caso en particular.

- **Numero de la tarjeta**

Tenga en cuenta que solo hasta el momento en que realice la personalización de su tarjeta, podrá realizar el registro y acceder al Portal del Usuario - POCAE, donde se muestra al detalle el historial del manejo de la tarjeta, esto con el fin de validar que la tarjeta pertenece al portador.

De igual forma, le recomendamos seguir los siguientes pasos para que, una vez personalizada su tarjeta, pueda ingresar a la página [www.transcaribe.gov.co](http://www.transcaribe.gov.co) y registrarse en el portal del usuario, donde podrá observar su saldo y movimientos:

1. Ingrese a [www.transcaribe.gov.co](http://www.transcaribe.gov.co) y de click en el banner "Portal del Usuario".
2. Seleccione "soy nuevo, quiero registrarme" para crear su cuenta de usuario.
3. Complete los datos y asigne su contraseña.
4. Active su cuenta a través del correo electrónico que recibirá.
5. Ingrese con sus datos de acceso.
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 quieras agregar, y asígnele un nombre.
8. ¡Listo! Ahora, puede consultar su saldo y las últimas veces que uso su tarjeta en el menú "Resumen".
9. Recuerde que puede afiliar hasta 5 tarjetas (números de tarjeta) y controlar sus movimientos desde su cuenta. Esto le permite reportar problemas con su medio de acceso. Al dar clic en la tarjeta específica, podrás bloquearla o reportar un reclamo.

Ante cualquier duda o ampliación de la información puede acercarse a nuestro Centro de Atención al Usuario (CAU), ubicado en la entrada a patio portal, donde nuestros colaboradores están disponibles para ayudarle de lunes a viernes entre las 8:00 AM y las 12:00 PM y de 1:00 P.M. a 5:00 PM.



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=GalxSyMINOW1TYsDtbtctg==>

También puede contactarnos a través de WhatsApp al número 3332206769 o al correo electrónico [pqr@transcaribe.gov.co](mailto:pqr@transcaribe.gov.co).

Síguenos en nuestras redes sociales como @transcaribecartagena en Instagram, o como Transcaribe S.A. en Facebook y X. Para mayor información puedes consultar nuestra página web [www.transcaribe.gov.co](http://www.transcaribe.gov.co)

¡Gracias por comunicarte con nuestro equipo, estamos para servirte!

Cordialmente,



**AMALIA DE LOS ANGELES TORO DIAGO**  
**P.E. GESTION SOCIAL**  
**Secretaria General**  
**TRANSCARIBE S.A.**