



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=pUcMoq1otL4uwZ4ndxt7+w==>

Cartagena de Indias D. T y C., miércoles, 17 de julio de 2024

**Oficio TC-SG-07.01-0850-24**

Señora  
**NATALIA MORENO**  
Solicitante particular  
Email: [naty.moreno.guzman@gmail.com](mailto:naty.moreno.guzman@gmail.com)

**ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO INTERNO No. 002 - SOLICITUD DE INFORMACION**

Cordial saludo,

En TRANSCARIBE S.A., tenemos en cuenta cada una de las experiencias que nos comparten nuestros usuarios, ya que estas desempeñan un papel fundamental 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:**

*“Mi nombre es Natalia Moreno Guzmán identificada con T.I 1110042435. El día 28 de diciembre del presente año junto con mi familia estuvimos en la estación La bodeguita, mi madre se dirigió a recargar la tarjeta de transcaribe, le entrego a la cajera 20.000, de los cuales descontaron dos pasajes que supuestamente se debían, lo que no entiendo debido a que si no hay pasajes en la tarjeta no te deja pasar, cabe resaltar que mi tarjeta NO es personalizada, entonces de que se debían esos pasajes. Lo mismo ocurrió con otra dos tarjetas, de las cuales también descontaron 2 pasajes por la misma situación. Me gustaría saber que puedo hacer en esta situación y de lo posible que me dieran una respuesta de por qué ocurre esto, no me parece que a la gente le descuenten lo que no se ha gastado ”*

**RESPUESTA:**



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=pUcMoq1otL4uwZ4ndxt7+w==>

Apreciada, Natalia de conformidad con la información suministrada por el equipo del Centro de Atención al Usuario, le comunicamos que, debido a una demora en la obtención de los insumos necesarios, no hemos podido acceder a la información completa de su vida de tarjeta. Por esta razón, hemos solicitado dicha información a la mesa de ayuda SONDA, equipo técnico responsable del apoyo tecnológico de la empresa recaudadora.

Una vez recibamos tarjeta completa por parte de la empresa encargada del recaudo SONDA, analizaremos todos los movimientos de su tarjeta y le confirmaremos los resultados por correo de asesores CAU.

En caso de cualquier duda o necesidad de información adicional, puede acercarse a nuestro Centro de Atención al Usuario (CAU), ubicado en la entrada a patio portal. Nuestros colaboradores están disponibles para asistirle de lunes a viernes entre las 8:00 AM y las 12:00 PM y de 1:00 PM a 5:00 PM, donde atenderemos sus consultas con la mayor atención posible.

Lamentamos profundamente el inconveniente y agradecemos su paciencia y confianza en nuestro sistema. Con su apoyo, trabajamos para ofrecer un servicio más eficiente y satisfactorio para todos.

Atentamente,



**AMALIA TORO DIAGO**  
Profesional Especializado Gestión Social  
**Secretaría General**

*Proyecto:  
Katy Coavas Rengifo.  
Aux CAE*