



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=GyQ2FPVQR9Cxt4KexMFMaA==>

Cartagena de Indias D. T y C., jueves, 18 de julio de 2024

**Oficio TC-SG-07.01-0892-24**

Señor

**ALDAIR JULIO.**

Email: aldajul@icloud.com

**ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO INTERNO No. 2161 - 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:**

*“En la tarde de ayer mi tarjeta #1464084298 tenía un saldo de 10 mil pesos de los cuales hice una recarga de 6 mil y su saldo actual era de 16 mil pesos instantáneamente una pareja del interior me pide que le haga el favor de vender dos pasajes lo cual en el mismo momento proceso a recargar 6 mil pesos dándoles cruce o entrada al sistema lo cual sin percatarme al revisar los dos baucher que me habían entregado tenían el mismo saldo saldo anterior 10.000 saldo actual 16.000 Sin salirme del sistema le comuniqué eso la vigilante ella mostrándole los baucher a la cajera a lo que ella le dice que es por que no se había actualizado los saldos, pido por favor me aclaren esta situación respondiendo este correo o tomaré acciones por la mala como un ciudadano de mal, no es justo que se le robe a los ciudadanos de esta manera Todos esto sucedió el día 29 de abril en la estación de Chambacu”*

**RESPUESTA:**

Apreciado usuario nuestro nuevo sistema de recaudo ABT a veces puede experimentar rezagos e la información. Esto significa que puede haber demoras en la actualización de los saldos de las tarjetas de transporte o en la comunicación entre los dispositivos de validación y el sistema central. Estas demoras pueden deberse a varios factores, como problemas de conectividad o simplemente la necesidad de tiempo para que la información se sincronice correctamente.



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=GyQ2FPVQR9Cxt4KexMFMaA==>

La conectividad de nuestra ciudad presenta estos rasgos y tenemos zonas grises o zonas donde a veces falla la conexión, esto pudo ser la explicación, de lo sucedido.  
A continuación le mostramos corte de su vida de tarjeta en la fecha señalada por usted.

USO SUBIDA	29/04/2024 19:46:42	Chambacú	Monedero	\$3.000 CLP	\$7.000 CLP
USO SUBIDA	29/04/2024 19:46:35	Chambacú	Monedero	\$3.000 CLP	\$10.000 CLP
USO SUBIDA	29/04/2024 19:46:31	Chambacú	Monedero	\$3.000 CLP	\$13.000 CLP
CARGA SALDO TAG	29/04/2024 19:46:19	POS - TRC - Chambacú		\$6.000 CLP	\$16.000 CLP
CARGA SALDO TAG	29/04/2024 19:45:30	POS - TRC - Chambacú		\$6.000 CLP	\$10.000 CLP

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

Atentamente.



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

*Proyecto:  
Katy Coavas Rengifo.  
Aux CAE*