



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=k+TAXoLUqPkoe1oKsVOSA==>

Cartagena de Indias D. T y C., martes, 23 de julio de 2024

**Oficio TC-SG-07.01-0928-24**

Señora.

**ROSA CASSIANI REYES.**

Solicitante particular.

Email: [rosacassianireys@gmail.com](mailto:rosacassianireys@gmail.com)

**ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO INTERNO 1900- SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE SALDO.**

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 del presente oficio, el cual atendemos en los siguientes términos:

**SOLICITUD:**

*"2024-04-11-Me estan robando 2 o 3 pasajes , mss respeto con el usuario y espero me devuelvan mi dinero..."*

*Nota: El texto corresponde al documento original recibido.*

**RESPUESTA:**

De conformidad con la información suministrada por el equipo CAU (Centro de Atención al Usuario) una vez revisado y analizado el historial de la vida tarjeta, se evidencio, se hizo un cobro de trasbordo por ruta A107.

En consecuencia, se procedió con la respectiva devolución del ticket el día 22 de abril de 2024 por un valor de (\$3.000).

se adjunta pantallazo de los movimientos efectuados y la devolución del saldo.

|            |                  |                |          |      |
|------------|------------------|----------------|----------|------|
| USO SUBIDA | 11/04/2024 17:59 | Madre Bernarda | Monedero | 3000 |
| USO SUBIDA | 11/04/2024 17:36 | A107           | Monedero | 3000 |



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=k+TAXoLUqPkoe1oKsDvOSA==>

| 0 | Movimiento      | Fecha            | Lugar       | Titulo | Monto |
|---|-----------------|------------------|-------------|--------|-------|
| 1 | CARGA SALDO TAG | 22/04/2024 10:23 | CAE 3 - TRC |        | 3000  |

Así las cosas, por su seguridad y demás beneficios, le recomendamos que 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

De igual forma la invitamos a realizar el registro 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 lo cual puede hacerlo realizando los siguientes pasos:

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 bloquear o reportar un reclamo.

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.



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=k+TAXoLUqPkoe1oKSdVOSA==>

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)

Atentamente,



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

Proyecto:

Richard Eduardo Ortiz  
Asesor OAJ