



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=EF6+0N21FFxVPCTWZFTbdw==>

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

Oficio TC-SG-07.01-0938-24

Señor (a)
FANNY BARRAZA.

Email:

ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO INTERNO No. 1902 - 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:

“Buenos días, Escribo para colocar un reclamo y queja. Ayer, a las 13:32 de la tarde, mientras hacía el transbordo de un alimentador a 107 a la Estación Madre Bernarda me han cobrado un pasaje extra sin haber pasado siquiera los 90 minutos reglamentarios para que te cobren otro pasaje. A pesar de que recargué, me cobraron de más y estaba sola, no le presto mi tarjeta a nadie ni vendo pasajes a nadie. En los registros de uso de mi tarjeta está evidenciado que me cobraron un pasaje para entrar a la Estación media hora después de haber subido al alimentador. Lo cual hace que me hayan descompletado mi pasaje semanal que pago siempre. ¿Debo tener personalizada mi tarjeta, aunque la haya registrado en su página web, para que solucionen ese problema?. Porque son sólo 3mil pesos pero sin ellos no podría subir al transporte, así que para mí es importante. Gracias, que tengan buen día”

RESPUESTA:

Analizando la versión de su experiencia y verificando la Matriz de integraciones podemos evidenciar que lo que pudo haber sucedido los días 11 de abril fue un error en la asignación del vehículo a la ruta, lo cual produjo como resultado la no integración tarifaria.



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=EF6+0N21FFxVPCTWZFTbdw==>

Movimiento	Fecha	Lugar	Monedero	Monto
USO SUBIDA	11/04/2024 19:03:32	A117	Monedero	\$0 CLP
USO SUBIDA	11/04/2024 18:23:44	Los Ejecutivos	Monedero	\$3.000 CLP
USO SUBIDA	11/04/2024 13:32:23	Madre Bernarda	Monedero	\$3.000 CLP
CARGA SALDO TAG	11/04/2024 13:32:09	POS - TRC - Madre Bernarda		\$3.000 CLP
USO SUBIDA	11/04/2024 13:04:20	A107	Monedero	\$3.000 CLP

Nos permitimos informarle que, de acuerdo con la información suministrada por el equipo del Centro de Atención al Usuario (CAU) y tras verificar la actividad de la tarjeta # 1471553850, se ha confirmado el cobro del trasbordo para la fecha señaladas por usted. Por tal motivo, el equipo CAU procedió a realizar la devolución correspondiente del pasaje.

Adjuntamos a la presente una imagen de la vida de la tarjeta, donde se deja constancia de la devolución.



Number of Card: 1471553850
Name: [Redacted]
Card Status: Active
Date of Last Use: 22/04/2024 16:51:35
Balance: \$33.000 CLP

Movimiento	Fecha	Lugar	Título	Monto \$
CARGA SALDO TAG	22/04/2024 16:51:35	CAE 4 - TRC		\$3.000 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
Secretaría General

Proyecto:
Katy Coavas Rengifo.
Aux CAE