



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=s4i5hrzVpQnClhNurM5i9Q==>

Cartagena de Indias D. T y C., jueves, 08 de agosto de 2024

Oficio TC-SG-07.01-1142-24

Señor

LUIS ROMERO

Email: Imarvis81@yahoo.com

Solicitante particular

ASUNTO: Rad Int 2925 LUIS ROMERO - Cobro de transbordo y posible error en la asignación de la ruta

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:

“Buenas tardes En el día de ayer, 2 de julio /24, me dirigía al centro a las 4:34 am, me subí al alimentador A107 me cobró 1 pasaje y luego al llegar a la estación madre Bernarda a las 4:48 am me cobra otro pasaje.

Mirando el historial de la tarjeta muestra que marca en el C001, el cual no corresponde a la ruta que cubría ese alimentador. Por eso pido la devolución del pasaje y por favor solucionen este problema. Quedo atento a su respuesta. Luis Romero Tarjeta N° 1049565470”

RESPUESTA:

Teniendo en cuenta tu inquietud, le recomendamos que, por su seguridad y demás beneficios tales como poder mostrarle la vida completa de su tarjeta (movimientos diarios de la tarjeta Transcaribe a su nombre), es necesario que le personalice. Para ello, podrá comunicarse con nuestro equipo a la línea WhatsApp 3332206769 y proporcionarnos los siguientes datos:

- Número de identificación
- Nombre, primer y segundo apellido
- Correo electrónico
- Dirección de residencia



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=s4i5hrzVpQnClhNurM5i9Q==>

- Número de celular
- Fecha de nacimiento: día/mes/año

Revisando su caso nos permitimos anexar a continuación una imagen capturada de su formulario de PQRSDf desde su correo Imarvis81@yahoo.com

Cobro de pasaje

LUIS ROMERO<Imarvis81@yahoo.com>

Para: PQR TRANSCARIBE S.A.
Mié 03/07/2024 17:44

Buenas tardes

En el día de ayer, 2 de julio /24, me dirigí al centro a las 4:34 am, me subí al alimentador A107 me cobró 1 pasaje y luego al llegar a la estación madre Bernarda a las 4:48 am me cobra otro pasaje. Mirando el historial de la tarjeta muestra que marca en el C001, el cual no corresponde a la ruta que cubría ese alimentador. Por eso pido la devolución del pasaje y por favor solucionen este problema.

Quedo atento a su respuesta.

Luis Romero
Tarjeta n° 1049565470



En esta imagen mostramos que su queja es colocada ante la entidad el 03/06/24, por lo tanto, nuestro equipo de atención al usuario consulto la vida de tarjeta revisando cuidadosamente el día 02/07/24 tal como usted lo menciona y a continuación le mostramos el corte del Número de Tarjeta Usuario: 1049565470 indicado en el formulario.

Ahora bien, en virtud de lo solicitado y según la información suministrada por el Centro especializado de atención CAE, nos permitimos comunicarle que, se procedió con el análisis del historial de uso de la tarjeta, en ese ejercicio se pudo evidenciar lo siguiente:

JSO SUBIDA	02/07/2024 04:48:07	Madre Bernarda		Monedero	\$3.000 CLP	\$-3.000 CLP
JSO SUBIDA	02/07/2024 04:34:18	C001	TC33025	Monedero	\$3.000 CLP	\$0 CLP

Analizando la versión de su experiencia y verificando la Matriz de integraciones podemos evidenciar que lo que pudo haber sucedido los días 2 de julio fue un error en la asignación del vehículo a la ruta, lo cual produjo como resultado la no integración tarifaria.

Ahora bien, no fue posible la devolución del saldo porque el usuario no suministro los datos necesarios. Sin embargo, se procedió a contactar al usuario por vía email, pero hasta al día de hoy no se recibida respuesta alguna.



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=s4i5hrzVpQnClhNurM5i9Q==>



Cordialmente,



AMALIA TORO DIAGO
Profesional Especializado Gestión Social
Secretaria General

Proyecto:
Dariana Raveles
Asesora CAU.