



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=HGuVcTeoK2i6yZEPiXY2sA==>

Cartagena de Indias D. T y C., viernes, 09 de agosto de 2024

Oficio TC-SG-07.01-1151-24

Señor (a)
MARLYN BALLESTAS
Email: marlynsofiaballestas@gmail.com

ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO INTERNO No. 0157

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:

“ el día 8 de enero 2024 llegue a la estación de maria auxiliadora a recargar 2 pasajes iva para el centro , cuando ya voy de regreso me toco volver a recargar en centro uno por que no me aparecia el saldo y revisando el baucher no con cuerda con el numero de la trjeta quiere decir que que la usuaria eveline vega hernandez no me hizo la recarga . el día de hoy 9 de enero del presente año me acerque ala estación de maria auxiliadora a hacer la recaraga nuevamente me da un baucher que no corresponde a mi tarjeta y le hago el reclamo y es que me da el papelito correspondiente a mi tarjeta”..

RESPUESTA:

Apreciado Usuario.

Una vez revisada su solicitud, nos permitimos informarle que lo relacionado con el recaudo del sistema integrado de transporte masivo de los Cartageneros es asumido por SONDA S.A., quien suscribió contrato de prestación de servicios de recaudo, gestión y control de flota e información al usuario del sistema integrado de transporte masivo (SITM) de pasajeros del distrito de Cartagena de indias TC-SO-001-2023.

Como consecuencia de lo anterior, hemos trasladado el radicado interno 0 para que dicha empresa de atención directa al mismo, lleve a cabo las actuaciones para verificar los hechos y tome las medidas con la cajera (taquillera) vinculada a su empresa, lo anterior en virtud de las cláusulas contractuales.



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=HGuVcTeoK2i6yZEPiXY2sA==>

De otra parte, es importante indicar que Transcaribe S.A en su calidad de ente gestor, hará seguimiento al caso expuesto.

No obstante, resaltamos que el comportamiento que relaciona no es propio de los valores y filosofía de prestación del servicio a nuestros usuarios por parte del equipo de trabajo del SITM, por ende, buscaremos que se esclarezca lo sucedido y haremos seguimiento a los pronunciamientos que se realicen sobre el caso en cuestión.

Lo invitamos a seguirnos en nuestras redes sociales: @transcaribecartagena en Instagram, y Transcaribe S.A. en Facebook y X. Para más información, puede consultar nuestra página web www.transcaribe.gov.co. ¡Gracias por comunicarse con nuestro equipo! Estamos para servirle.

Cordialmente,



AMALIA TORO DIAGO
Profesional Especializado Gestión Social
Secretaría General.

*Proyecto:
Katy Covaas Rengifo.
Auxiliar CAE*