



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=cEHCN7wFtWz1mWrm8ChucQ==>

Cartagena de Indias D. T y C., miércoles, 14 de agosto de 2024

Oficio TC-SG-07.01-1177-24

Señor
ARIEL ENRIQUE DE LA OSSA LORA
Solicitante particular.
Email: edlol@gmail.com

ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO INTERNO 0535.

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:

"Buen día. Desde el 31-12-23 que hice una recarga de un total de \$9.000 ,me esta apareciendo un saldo negativo en mi tarjeta,lo cual no aplica ya que siempre que utilizo el sevicio hago la recarga correspondiente al numero de pasajes que voy a utilizar. Ademias no entiendo como voy a estar debiendo pasajes si yo nunca he solicitado credito al sistema,ademas por simple logica el sistema transcaribe desde que empezo su funcion,si el usuario no tiene saldo en su tarjeta no puede pasar las los scanners de los buses y de las estaciones!"

RESPUESTA:

Atendiendo su solicitud, es importante manifestar que, a partir del 8 de diciembre hubo cambio en la tecnología del sistema de recaudo, durante el proceso de transición se presentaron novedades operacionales relacionadas con la sincronización de la data relacionada en las cuentas del sistema.

Con la nueva tecnología de recaudo basada en cuentas (ABT), posibilita que un usuario cuyo saldo no pueda cubrir un viaje, el sistema permita su ingreso, cubriendo la diferencia, de tal manera que el usuario pueda hacer uso del mismo hasta tanto tenga la posibilidad de realizar la recarga y automáticamente se realiza el cobro de la diferencia cubierta, es decir, si



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=cEHCN7wFtWz1mWrm8ChucQ==>

el usuario no cuenta con la totalidad de un pasaje, Transcaribe permite el ingreso al usuario. Quedando un valor a pagar en su próximo uso (recarga).

Ahora bien, de acuerdo a la información suministrada por el equipo del Centro De Atención al Usuario (CAU), le comunicamos que una vez verificando el estado de vida de la tarjeta identificada con el número 2825119314 y todos los movimientos en la fecha que usted nos indica en su solicitud, no se evidencian anomalías en su tarjeta, Además, hemos notado un uso frecuente sin inconvenientes.

Así las cosas, le invitamos a revisar constantemente su saldo desde el portal del usuario para así descartar cualquier anomalía o afectación que pueda presentar.

Teniendo en cuenta lo anterior, de no tener la tarjeta personalizada, 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

En caso de cualquier duda o ampliación de la información puede acercarse a nuestro Centro de Atención al Usuario (CAU), ubicado en la entrada a patio portal, donde nuestros colaboradores están disponibles para ayudarle de lunes a viernes entre las 8:00 AM y las 12:00 PM y de 1:00 P.M. a 5:00 PM.

Atentamente:



AMALIA TORO DIAGO
Profesional Especializado Gestión Social
Secretaria General

Proyecto: 
Richard Eduardo Ortiz
Asesor OAJ



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=cEHCN7wFtWz1mWrm8ChucQ==>