



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=CmGINqA7mKD+FmudzK7M3g==>

Cartagena de Indias D. T y C., lunes, 30 de septiembre de 2024

Oficio TC-SG-07.01-1742-24

Señor.
IGNACIO ENRIQUE VILLAMIL BALLESTEROS.
Solicitante particular.
Email: villaballe69mil@hotmail.com

ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO INTERNO 3714.
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:

“pague una recarga de 30.000 y solo me recargaron 3.000”.

Nota: El texto corresponde al documento original recibido.

RESPUESTA:

De acuerdo con la información suministrada por el equipo de SONDA COLOMBIA le informamos que se logra evidenciar que la cajera Cinthya Fernández el día 20 de agosto en su turno PM en Centro B, reporto un sobrante por el valor de \$ 27.000 mil pesos, Por lo que es viable generar devolución de dinero al usuario afectado.

SOPORTE DE DEVOLUCION:



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=CmGINqA7mKD+FmudzK7M3g==>

Número de Tarjeta	1514443770					
Nombre: IGNACIO ENRIQUE VILLAMIL BALLESTEROS	Estado Tarjeta: Activa	Fecha Saldo: 26/09/2024 12:25:43			Saldo: \$49.000 CLP	
Movimientos						
Movimiento	Fecha	Lugar	Vehículo	Título	Monto \$	Saldo
CARGA SALDO TAG	26/09/2024 12:25:43	CAE 4 - TRC			\$27.000 CLP	\$49.000 CLP
USO SUBIDA	26/09/2024 06:47:25	X104	TC32054	Monedero	\$3.000 CLP	\$22.000 CLP

Teniendo que su tarjeta esta personalizada le invitamos 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 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.

Finalmente, agradecemos su colaboración y confianza en nuestro sistema, con su apoyo construimos un servicio más eficiente y satisfactorio para todos.

Atentamente,



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=CmGINqA7mKD+FmudzK7M3g==>



AMALIA TORO DIAGO
Profesional Especializado Gestión Social
Secretaria General

*Proyecto:
Ana Margarita Castillo
Auxiliar cau*