



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=81aaogbcDmb8JOJXCWJe1g==>

Cartagena de Indias D. T y C., viernes, 04 de octubre de 2024

Oficio TC-SG-07.01-1809-24

Señora.
GELTIN RAMOS DIAZ
Solicitante particular.
Email:

getilnrd@outlook.com

ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO INTERNO 3825

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:

“Saludos, desde meses tengo un valor de 700 sumado a saldo de recargas, siempre he recargado montos altos y queda el valor mas los 700, ahora consulto, porque hoy 09.09.2024 que recargo 30000 en estación ejecutivos, se suma el saldo a 60000, pero donde están los 700, me causa desconfianza, porque se han debitado dicho valor, no es alto, pero así como son los 700 pueden ser mas. amparado en mi derecho de petición presente, solicito detalle de la reclamación e igualmente reposición del valor.”

Nota: El texto corresponde al documento original recibido.

RESPUESTA:



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=81aaogbcDmb8JOJXCWJe1g==>

Agradecemos su consulta y la oportunidad de aclarar la situación de los 700 pesos en su saldo. Permítame explicarle en detalle lo que probablemente ha ocurrido, basándome en el funcionamiento de nuestro sistema de recaudo.

Transcaribe utiliza un sistema de recaudo basado en cuentas, conocido como ABT (Account Based Ticketing). Este sistema tiene una característica importante que puede explicar la situación de los 700 pesos.

Cuando un usuario no tiene el saldo suficiente para cubrir el costo completo de un viaje (3.000 pesos), el sistema ABT permite completar automáticamente la tarifa para que el usuario pueda realizar su viaje. Esto genera un pequeño saldo negativo en la cuenta, que se salda en la siguiente recarga.

Es muy probable que, en algún momento, su saldo fuera insuficiente para cubrir un viaje completo. El sistema ABT completó la diferencia, permitiéndole viajar, y dejando un saldo a favor de Transcaribe de 2.300 pesos (3.000 - 700). En su siguiente recarga, estos 2.300 pesos se habrían deducido automáticamente, dejando los 700 pesos como saldo a su favor.

Debido al tiempo que ha transcurrido nuestro sistema en CAU (Centro de atención al usuario) no nos permite ver los extractos de las tarjetas por más de 90 días, no obstante, verificamos en su vida de tarjeta que efectivamente tenía \$ 700 extras por así decirlos, pero el día 22 de agosto dos recargas cambiaron su saldo de la siguiente manera: captura de vida de tarjeta.

CARGA SALDO TAG	22/08/2024 15:02:51	POS - TRC - Los Ejecutivos		\$1.300 CLP	\$120.000 CLP
CARGA SALDO TAG	22/08/2024 15:02:35	POS - TRC - Los Ejecutivos		\$75.000 CLP	\$118.700 CLP
USO SUBIDA	12/08/2024 05:49:40	Los Ejecutivos	Monedero	\$3.000 CLP	\$43.700 CLP
USO SUBIDA	19/08/2024 13:58:03	Bazufó	Monedero	\$3.000 CLP	\$46.700 CLP
USO SUBIDA	19/08/2024 13:58:00	Bazufó	Monedero	\$3.000 CLP	\$49.700 CLP

Aquí podemos ver que se realizaron dos cargas de saldo consecutivas:

1. Una carga de \$75.000 CLP, que llevó el saldo a \$118.700 CLP
2. Inmediatamente después, una carga adicional de \$1.300 CLP, que llevó el saldo a \$120.000 CLP

La explicación es la siguiente:

1. Antes de estas transacciones, el saldo probablemente era de \$43.700 CLP (un múltiplo de 3000 más 700).
2. Se realizó una carga de \$75.000 CLP, lo que llevó el saldo a \$118.700 CLP.
3. Para redondear el saldo a un número "limpio" de \$120.000 CLP, se hizo una carga adicional de \$1.300 CLP.



<https://sigob.cartagena.gov.co/SeguimientoCorrespondencia?ID=8laaogbcDmb8JOJXCWJe1g==>

Para su tranquilidad le recomendamos personalizar a fin de obtener un informe detallado de todas las transacciones relevantes, incluyendo cualquier ajuste realizado por el sistema ABT.

Agradecemos su atención y la oportunidad de explicar el funcionamiento de nuestro sistema. Su retroalimentación es valiosa y nos ayuda a mejorar nuestro servicio. Si tiene alguna pregunta adicional o requiere más información, no dude en contactarnos.

Teniendo que su tarjeta **NO ESTA** personalizada y quiere tener mayor control de su cuenta, le 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=8laaogbcDmb8JOJXCWJe1g==>



AMALIA TORO DIAGO
Profesional Especializado Gestión Social
Secretaria General

Proyecto:
ATORGO
P.E. Gestión Social