



Proposición No.11

Concejo Distrital Cartagena de Indias

Febrero.8.2024



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

CONSIDERACIONES INICIALES

SONDA



Contratación
por Solicitud
de Ofertas –
Rol operador



Modernización
y mejora del
SITM

Sistema
basado
en
cuentas



Diversos
medios
de pago



Sistema de información al usuario
más robusto



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



"1. ¿QUÉ ESTÁ PASANDO CON EL SALDO DE LAS TARJETAS? A) ¿POR QUÉ SE HAN REPORTADO CASOS DE USUARIOS QUE HAN RECARGADO SUS TARJETAS Y AL MOMENTO DE PASARLAS POR EL LECTOR, EL SALDO NO APARECE?"

8 de diciembre de 2023 finaliza operación de recaudo por parte de COLCARD e inicia la sociedad SONDA



No se contó con las llaves de seguridad de las tarjetas de usuario del anterior operador

PROCESO DE TRANSICIÓN

generó novedades operativas (Saldo negativos)



SISTEMA ABT.

Conectividad de los equipos al sistema central (Off line – On line)



Consulta de saldos en POCAE, taquillas y puntos externos



No entrega de equipos de comunicación anterior operador, afectando la conectividad en equipos de recaudo en estaciones.
Entrega de una (1) llave especial y única para 414 torniquetes, limitando capacidad operativa para nueva integración.

Equipos de consulta de saldo distinto a los validadores.



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

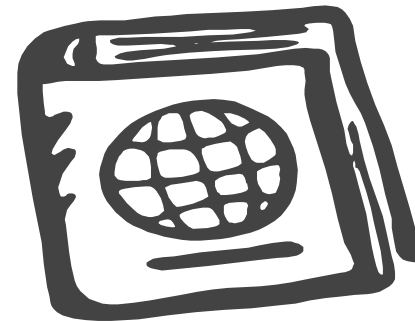


“B) ¿QUÉ MEDIDAS SE ESTÁN TOMANDO PARA SOLUCIONAR ESTE PROBLEMA?”

Herramientas de solución las cuales han reducido la sincronización de los validadores



Habilitación de proveedores de internet móvil que garanticen la sincronización de la información de la información de los equipos, entre otros.





“C) ¿HAY UNA FECHA ESTIMADA PARA QUE EL PROBLEMA SE RESUELVA?”

Constantes procesos de retroalimentación y mejora



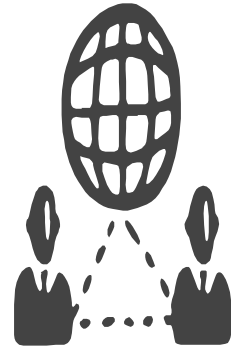
Respuestas inmediatas a través de redes sociales.

Atención inmediata de solicitudes vía correo electrónico y WhatsApp

Refuerzo a la atención de solicitudes en campo

Atención en el CAU y gestión a través del CAE.

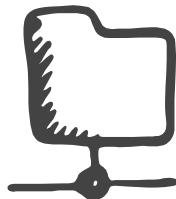
A la fecha se han venido solucionando con el nuevo recaudador todas las situaciones que se pudieron haber generado en el marco del proceso de transición y que derivaron en alguna afectación a los usuarios.



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

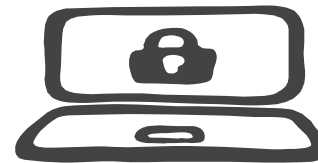


“2. ¿ESTÁN OPERANDO LOS LECTORES Y POR QUÉ NO MUESTRAN LOS SALDOS? A) ¿ESTÁN FUNCIONANDO CORRECTAMENTE LOS LECTORES DE SALDO?”



Los validadores se encuentran trabajando en condiciones normales, realizan el cobro de un pasaje, liberando el torniquete para que el usuario haga uso de los servicios del sistema.

Constantes procesos de mejora para implementar equipos que muestren los saldos



Factores externos



Alcaldía Mayor de
Cartagena de indias

“B) ¿POR QUÉ NO MUESTRAN EL SALDO CORRECTAMENTE?”

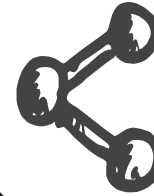


Cambio de tecnología requiere la sincronización de los saldos con el sistema central (Sistema basado en cuentas),



Los sistemas ABT recomiendan no mostrar los saldos en los validadores

Nos encontramos en proceso de implementación de equipos de consulta de saldo en estaciones con diferentes a los validadores.



Cualquier situación que afecte la sincronización puede generar información no actualizada para el usuario.

- POCAE.
- Consulta en la taquilla.
- Consulta en punto de venta externos.



Alcaldía Mayor de
Cartagena de indias

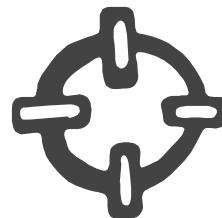
“C) ¿SE ESTÁ TRABAJANDO EN UNA SOLUCIÓN PARA ESTE PROBLEMA?”

HERRAMIENTAS CON LAS QUE SE ESPERAN CONTAR PARA FACILITAR EL USO DEL SISTEMA DE RECAUDO

Máquinas de autoservicio distribuidas en las estaciones del sistema.



Posibilidad de recargas a través de diferentes medios de pago electrónicos y consulta de saldos



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

3. TRÁMITE DE LAS QUEJAS CIUDADANAS.

atencionalusuario@transcaribe.gov.co



Atención inmediata:
3332206769

EQUIPO DE ANFITRIONES “GUIAS TRANSCARIBE”, pedagogía del sistema, atención de dudas frente al recaudo y tips para el uso del sistema.



Jornadas de socialización a estudiantes universitarios y de colegios.



Atención presencial en el Centro de Atención al Usuario (CAU)



Visitas a las comunidades y comunicación directa con líderes.



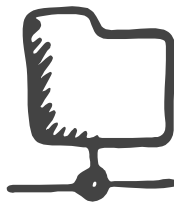
ATENCIÓN MEDIANTE REDES SOCIALES.



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

4. ADELANTO DE SALDO.

“4. ¿Cómo es el servicio de préstamo o adelanto de saldo? a) ¿Cómo funciona el servicio de préstamo o adelanto de saldo?” “b) ¿Cómo es el proceso de pago del préstamo o adelanto de saldo?” “c) ¿Cuál es el costo del préstamo o adelanto de saldo?”



En caso de que el usuario no cuente con el saldo total del pasaje en su tarjeta, Transcaribe le permite el ingreso al sistema, quedando por pagar el valor restante en su próxima recarga

No tiene
ningún costo
adicional



Es una alternativa
diferente y maleable
para acceder al
sistema



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

“

“Prestar los servicios y sistema de Recaudo, Sistema de Gestión y Control de Flota y Sistema de Información al usuario del Sistema Integrado De Transporte Masivo (SITM) de pasajeros del Distrito de Cartagena de Indias a cargo de TRANSCARIBE S.A. en su condición de Operador Directo del Sistema, esto en los términos concebidos en el Análisis Preliminar y los documentos que hacen parte del presente contrato”.

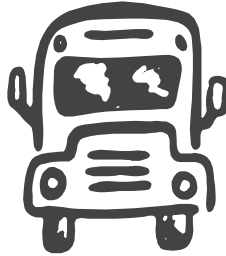
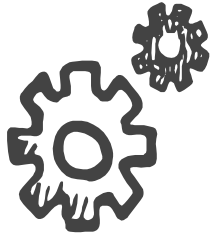
**5. OBJETO, ALCANCE Y OBLIGACIONES
DEL CONTRATO SUSCRITO ENTRE
TRANSCARIBE S.A. Y SONDA**

”

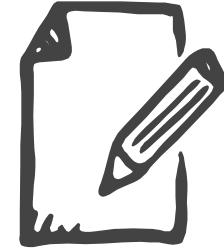


5.1. EL OBJETO DEL CONTRATO COMPRENDE

Diseño, implementación, mantenimiento, soporte, actualización tecnológica y operación del sistema de recaudo.



Diseño, implementación, mantenimiento reposición, soporte y actualización del sistema de gestión de flota y control de la operación



Cláusula quinta del contrato – Obligaciones del contratista

Administración de la infraestructura recibida para la instalación, operación y mantenimiento del sistema de recaudo.



Diseño, implementación, mantenimiento, reposición, soporte y actualización tecnológica del sistema de información al usuario



Realización de las actividades de recaudo.



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

“6. ¿Cómo está el estado de la tecnología?”

a) ¿Cuál es el estado actual de la tecnología del sistema de recaudo?”

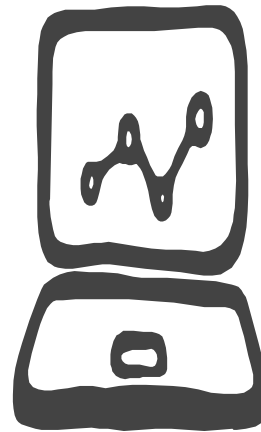
8 Semanas de operación, el sistema de recaudo ha venido estabilizando las situaciones presentadas en la transición



Tecnología de información al usuario se encuentra implementada



El componente de gestión de flota se encuentra en proceso de implementación y esperamos se encuentre en funcionamiento en el mes de marzo.

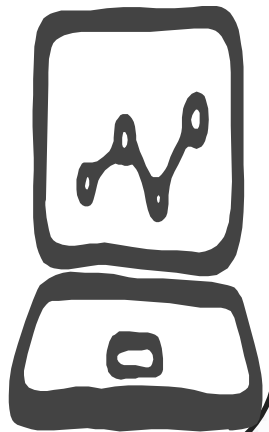


“B) ¿HAY PLANES PARA ACTUALIZAR O MEJORAR LA TECNOLOGÍA?

C) ¿EN QUÉ PLAZOS SE ESPERA QUE SE REALICEN ESTAS ACTUALIZACIONES O MEJORAS?”

POCAE

Portal del Usuario, a través de esta herramienta los usuarios podrán realizar la consulta de los saldos y movimientos de los usuarios, así mismo podrá registrar hasta 5 tarjetas. A través del POCAE se interponen solicitudes y quejas relacionadas con el componente de recaudo.



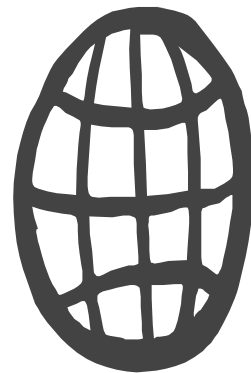
CAE

Sistema manejado en el CAU que permite gestionar toda la información relacionada con los movimientos de las cuentas de los usuarios, allí se realiza registro de incidentes, detallando su gestión para su solución.



CONSULTA WEB

Transcribe se encuentra trabajando en un portal web donde los usuarios puedan consultar de forma sencilla el saldo de su tarjeta.



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



GRACIAS



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias