

CORREOS DE CUBA: TRANSPARENTE EN LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON SUS CLIENTES...



En las últimas semanas han aparecido en las redes sociales publicaciones y comentarios que reflejan diversos estados de opinión de los ciudadanos en torno a las demoras que existen en la entrega de los envíos postales y de paquetería internacional a sus destinatarios en nuestro país, la mayoría responsabilizando a Correos de Cuba con esa situación que, sin dudas, genera malestar en muchos remitentes y destinatarios, una problemática que en otras ocasiones hemos abordado en nuestro sitio web y plataformas en redes sociales, que por su impacto social ahora retomamos.

Cierta y lamentablemente en esta etapa de la pandemia de la COVID-19, los envíos postales y de paquetería internacional con destino a Cuba demoran mucho en llegar a la isla y luego a sus destinatarios, una vez que ya están en manos del correo, algo que es innegable y que no admite justificación, pero, eso tiene sus causas (objetivas y subjetivas), unas inherentes a Correos de Cuba y otras no.

Para conocer mejor esta problemática es necesario recordar que a inicios de la pandemia Correos de Cuba detuvo el servicio postal internacional entre marzo y noviembre de 2020, debido al cierre de las aerolíneas internacionales de entrada y salida.

Luego, cuando las condiciones del país lo permitieron, a partir del 19 de noviembre Correos de Cuba reactivó ese servicio, una decisión que oportunamente fue comunicada, a través de la Unión Postal Universal, a todos los operadores postales internacionales.

Durante todo el periodo de la pandemia al país continuaron llegando, en cifras record, fundamentalmente por vía marítima, envíos de paquetería internacional tramitados por operadores privados que tienen contrato con la Empresa de Mensajería de la organización postal cubana.

También en todo este tiempo desde distintos países a Cuba han arribado por vía aérea en vuelos humanitarios, envíos postales y de mensajería expresa, que sumando los de paquetería que entraron por vía marítima en 2020 superaron las 1971 toneladas.

Por ejemplo, desde noviembre del pasado año hasta la fecha, de España no está llegando correo postal regular por vía aérea. En los últimos meses desde ese país a Cuba solo han llegado cargas de paquetería, fundamentalmente por vía marítima, tramitadas en su mayoría por la Agencia Fernández de Sola, con las consiguientes demoras que ello ocasiona; así como algunas cargas de envíos postales en vuelos humanitarios.

En el sitio web de Correos de Cuba existen varios comentarios de clientes quejándose de que en las oficinas de Correos de España les han informado que no se pueden tramitar envíos postales hacia la isla porque Correos de Cuba tiene cerrado ese servicio, lo cual no es cierto.

Recientemente, Correos de España ha comunicado a Correos de Cuba que tramitará los envíos postales (correspondencia y bultos postales) hacia la isla por vía marítima y que, por vía aérea, sólo vendrán envíos de mensajería expresa (EMS).

Otro ejemplo, en todo este tiempo de pandemia y procedentes de EE.UU. a nuestro país han estado llegando por vía marítima cientos de toneladas de envíos de paquetería. Sin embargo, las agencias de paquetería radicadas en ese país en reiteradas ocasiones informan a los remitentes que les contratan ese servicio, que sus envíos llegarán a Cuba por vía aérea en pocas semanas, lo cual tampoco es cierto.

Lo real es que las agencias de paquetería de EE.UU. lo que hacen es subcontratar ese servicio con otras agencias radicadas en Panamá y otros países del Caribe, que si tienen contrato con la Empresa de Mensajería de Correos de Cuba y, a través de ellas, luego de un largo proceso operacional y de transportación marítima entre los puertos de Miami, Panamá y Mariel (que dura como promedio 90 días), es que dichas cargas llegan a Cuba.

Luego, pasan por los diferentes procesos de clasificación postal, aduanal y de transportación hasta su entrega en destino; una operación cuyos procesos no están automatizados (son manuales), en la que los envíos transitan desde el puerto del Mariel o el Aeropuerto Internacional José Martí hacia la Oficina de Cambio Internacional de la Empresa de Mensajería Correos de Cuba en La Habana (que tiene capacidades limitadas de almacenamiento y operacionales), para luego pasar por los Centros de Clasificación Postal provinciales y los Centros de Distribución Domiciliaria municipales hasta que son entregados a sus destinatarios en los diferentes territorios del país, un proceso que dura entre 30 y 90 días más, según el lugar donde resida el destinatario.

Correos de Cuba tiene claridad meridiana y está sensibilizado con la necesidad e

importancia de esos envíos para las familias cubanas a las que están destinados, porque es conocido que en su mayoría traen medicamentos, alimentos y otros artículos de primera necesidad, que en muchos casos son deficitarios en el país.

Por ese motivo, aún en medio de la compleja situación que ha provocado la COVID-19 y las limitaciones financieras y de recursos que genera el recrudecimiento del bloqueo, Correos de Cuba, que durante toda esta etapa de pandemia nunca detuvo los servicios postales básicos a la población, incluido el de paquetería, trabaja intensamente en la implementación de una estrategia a mediano y largo plazo, y en la ejecución de acciones a corto plazo, en coordinación con otros organismos y entidades del país, a fin de automatizar las plantas de procesamiento y centros de clasificación postal, elevar la eficiencia de los procesos operacionales y de transportación, mejorar la calidad de los servicios de envíos postales y de paquetería, y acelerar los trámites de entrega a los destinatarios.

Para estar mejor informados, Correos de Cuba recomienda a los interesados en este asunto que accedan al sitio web www.correos.cu y, si lo prefieren, que descarguen en su móvil la aplicación APK de esa web, concebida para dispositivos móviles con sistema operativo Android; allí también pueden conocer más sobre este tema y, además, obtener información actualizada sobre los servicios del correo; rastrear y conocer la ubicación de sus envíos, así como emitir comentarios, hacer solicitudes, reclamos y recibir respuesta en línea.

Además, en esa plataforma web encontrarán los canales de comunicación y contactos de las oficinas de atención al cliente de Correos de Cuba, a través de las cuales también pueden tramitar con la organización postal sus intereses y necesidades.

