¿POR QUÉ MOTIVO SE DEMORAN LOS ENVÍOS INTERNACIONALES?

Muchos clientes de Correos de Cuba expresan insatisfacciones o se quejan, la mayoría con razón, por la demora que existe en la entrega de los envíos internacionales. Analicemos las causas.

1ro. Hay que considerar el país de origen del envío. Muchos clientes refieren que los operadores de origen les dicen que los envíos están en Cuba en una semana o a más tardar en 15 días. Lo cierto es que eso, generalmente, no siempre sucede así.

2do. Hay que tener en cuenta las vías de transportación que utilicen los operadores postales, de paquetería o mensajería de origen, que tramitan envíos hacia Cuba. Considerar las elevadas tarifas que hoy tienen las aerolíneas internacionales, que luego de la pandemia de la Covid-19 se dispararon, lo cual obliga a los operadores a emplear diferentes alternativas para tramitar y transportar los envíos a Cuba, acorde a las cargas que tengan acumuladas y a los presupuestos de que dispongan.

3ro. Los operadores de origen, como norma, tramitan los envíos hacia Cuba por tres vías de transportación: en vuelos directos a La Habana, en vuelos a través de terceros países, o por mar, mediante navieras, unas que viajan directo al puerto del Mariel y otras que tocan otros puertos antes de llegar a Cuba. Por ese motivo, el tiempo de llegada de los envíos a la Isla no siempre es el mismo, unos demoran días, otros demoran semanas y otros incluso demoran hasta meses.

4to. Muchos clientes nos preguntan por qué dos o más envíos fueron impuestos por el remitente en origen el mismo día y, sin embargo, no llegan todos juntos al destinatario. Lo cierto es que eso puede suceder durante los procesos

operacionales de los envíos, tanto en el país de origen como en Cuba, debido a diversos factores (objetivos y subjetivos), en los que también influye el factor humano. Se dan casos de envíos que se imponen juntos en origen y durante los procesos operacionales son ubicados en diferentes valijas, guías aéreas, o contenedores y luego viajan a Cuba por cualquiera de las vías anteriormente señaladas, lo cual ocasiona que no siempre lleguen juntos al destino. Hoy, por ejemplo, existen operadores de países de Suramérica que, para reducir costos, tramitan los envíos hacia Cuba a través de otras naciones de la región, o incluso los envían a Europa y de ahí vienen para Cuba, con la consiguiente demora y afectación que ello genera a los destinatarios en la Isla. Pudiera parecer ilógico, pero lo cierto es que eso sucede y con regularidad.

5to. Una vez que los envíos llegan a nuestro país y son liberados por las autoridades aeroportuarias y aduanales del Aeropuerto Internacional José Martí o del puerto del Mariel, Correos de Cuba los transporta a la Oficina de Cambio Internacional (OCI) de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), y tiene hasta 30 días para registrar, procesar, tramitar y entregarlos a sus destinatarios. Los envíos, una vez que llegan a la OCI, son registrados en el Sistema Integrado Postal (SIP), y de inmediato los interesados pueden rastrearlos con el número de código a través del RASTREADOR de nuestro sitio web www.correos.cu o desde su aplicación para dispositivos móviles con sistema operativo Android, que los clientes pueden descargar en su móvil desde la web, o desde la plataforma Apklis.cu; si el número de código del envío no aparece registrado en el SIP es porque no está en Correos de Cuba.

6to. Hay clientes que refieren que Correos de Cuba no registra los envíos tan pronto llegan a Cuba. Correos de Cuba registra en el SIP los códigos de los envíos tan pronto llegan a la OCI. Demorarlos en almacenes o en contenedores nos generaría gastos adicionales por pago de estadía y afecta salarialmente a nuestros trabajadores.

7mo. En Correos de Cuba, en ocasiones, también tenemos atrasos en el procesamiento, tramitación y entrega de algunos envíos, en plazos superiores a los 30 días establecidos por la organización postal, por causas asociadas a factores objetivos y subjetivos, que impactan negativamente en la calidad del servicio, aunque lo cierto es que la inmensa mayoría se entrega antes de ese término.

Los clientes con insatisfacciones al respecto, pueden comunicarse e interactuar con los funcionarios de atención a la población de Correos de Cuba, a través de los canales de comunicación de nuestras oficinas de atención al cliente que aparecen publicados en la propia web, en la contraportada de la revista Bohemia y en las Páginas Amarillas del directorio telefónico de Etecsa; los más conocidos y empleados son la sección PUEDE COMENTARNOS de la web y el correo electrónico atencion.cliente@ecc.cu donde los usuarios reciben respuesta en días

y horarios laborales; así como la línea telefónica directa de atención al cliente 80244644, que funciona las 24 horas día.
Dirección de Comunicación Institucional
Grupo Empresarial Correos de Cuba