Colas, oficodas e informatización de procesos

OFICODA

Las 675 oficinas del Registro de Consumidores en el país realizaron en el 2022 cerca de cuatro millones de trámites, informó en la *Mesa Redonda* Marpessa Portal de Villiers, subdirectora general de Venta de Mercancías del Ministerio de Comercio Interior.

“Los servicios solicitados fueron, principalmente, altas por nacimientos, traslado entre municipios, territorios o comunidades y personas que retornan al país y hacen uso del derecho a reinsertarse en el núcleo donde causaron baja. También, las bajas. En este sentido, la Resolución 47 del 2021 del Mincin, establece que las personas que van a viajar fuera del país por tres meses, por diversos motivos, deben causar baja antes de hacerlo”.

Asimismo, recordó que **1 200 000 consumidores poseen dietas médicas** y, cuando vence ese certifico, deben presentarse en las oficinas del Registro de Consumidores. Además, a partir de la compraventa de viviendas se realizan trámites relacionados con la constitución de núcleos.

“El promedio de trabajadores en las oficodas es de tres o cuatro por oficina para atender a la población y cumplir el resto de los encargos que tienen como institución, por ejemplo, la actualización de la información para tributar a los suministradores para la distribución de la canasta familiar normada mensualmente”, explicó la directiva.

Con el objetivo de facilitar estos trámites, Portal de Villiers aseguró que la informatización del Registro de Consumidores está por encima del 90% en casi todo el país, aunque hay un grupo de territorios donde el proceso avanza con lentitud.

Sobre la guía y la atención a la población, reconoció que **no siempre las personas que trabajan en estas oficinas con el público están lo suficientemente preparadas para orientar o dar la explicación adecuada al consumidor** y que este pueda realizar el trámite de acuerdo con lo establecido.

Según Portal de Villiers, trabajan en conjunto con el Ministerio de Salud Pública para hacer una revisión de la vigencia de las dietas médicas y que eso contribuya a una disminución de la afluencia de público en las oficodas, aparejado a lo que puede traer la informatización de cara a la no presencialidad para realizar el trámite.

Cubadebate regresará al tema en un tercer reportaje, para evaluar desde los criterios de la población, las medidas y mecanismos establecidos en las oficinas de trámites en el país para agilizar los procesos y disminuir las insatisfacciones de los cubanos.

Referencia

> Trámites en Cuba (II): ¿Cómo facilitar las gestiones de la población?(+Video)