

Tres minutos de espera

Emilio Álvarez Frías

Es fácil tropezar con un amigo que te diga que no hay forma de que le aclaren tal o cual problema que tiene. O que ha ido a tal ventanilla de la Administración o de un Banco a hacer una pregunta tonta y lo mandan pida día y hora a la maquinilla que tiene enfrente. O que llame por teléfono a determinado número que le dan, lo que es peor, porque nadie contesta o se cuelga al rato de estar sonando. Y es que no queda español que



no se haya tropezado con que para una gestión en España, por más sencilla que sea, ya en la Administración Pública, en la Banca, en la Seguridad Social, y en la mayoría de las grandes empresas, has de pedir hora si quieres hablar con ellos intentando solucionar tu problema. Lo más

promocionado es que acudas al teléfono y llames a unos números que luego no descuelga nadie o, si salta una voz, es grabada que te va haciendo preguntas y mandandote a uno u otro número de teléfono y, al final, no sabes a qué número has de acudir de esa ristra que te ofrecen con el fin de que alguien te atienda para resolver tu caso.

Aunque, como casi todo, esto ya lo solucionó Pedro en cuanto se enteró hace un porrado de semanas: Para arreglarlo, dictó que los teléfonos no podrán estar más de tres minutos dando el pitido sin que alguien responda. ¡Qué risa! Como a todo lo demás que se encarga de solucionar, este problema no se solucionó, por más que no es fácil.

Paralelamente nos encontramos con que en muchos lugares, de atención más o menos inmediata, tienes que pedir la cita a un aparato mecánico que te facilita un papelito con un número, por el que teóricamente te atenderán. Pero eso no sucede en todos los lugares. Por ejemplo, yo he ido a la Seguridad Social a hacer un cambio, me ha atendido en la puerta un guardia jurado o algo por el estilo, me ha dado hora para «mañana» –cuando yo estaba viendo que casi todas las personas que estaban para atender el personal se encontraban libres–, y tuve que volver «mañana» a que me dijeran lo que podían haberme dicho el día anterior.

Esta costumbre se inició cuando, al parecer, nadie sabía por dónde andaba al iniciarse la pandemia del covid19, hecho que, ha cogido hábito, y se ha quedado de por vida. Este modernismo progresista nos trae un tanto atolondrados, aunque debe estar dentro del programa G30, de lo que uno oye hablar pero que no termina de saber qué es.

Lo peor es cuando, para conseguir la cita, o incluso obtener la solución a tu problema, es que has de llamar por teléfono, como ya hemos dicho. Pasar de un número de teléfono a otro, esperar un montón de tiempo, luego decir que donde elegiste no tienen la respuesta. Vuelta a llamar y así no pocas veces. Y claro, es difícilísimo entenderte con un aparato que, por aquello de la inteligencia artificial te cuenta lo que quiere y no puede responder a tu pregunta.

Si vas a un Banco a hacer un ingreso, o a pagar algún recibo o multa, según los casos, o has de ir a determinada hora o has de hacerlo mediante la maquina cuando en la ventanilla de caja hay un señor que te podía atender en un segundo pero que lo tiene prohibido.



No sé dónde estarán los empleados que antes atendían personalmente y en un periquete te solucionaban cualquier problema. Según las estadísticas, en España hay cerca de tres millones de funcionarios, más que en cualquier otro país del mundo, y no encuentras uno para resolver tu problema, sino que ha de ser por teléfono –que nunca te permite clarar la cosa– o un día previo conseguir que la maquina te de un número y una hora.

Creo que va llegando el momento de volver a los tiempos pasados. Que en el Banco un señor te dé el dinero que quieres o te tramite el pago de un recibo; que en la Administración del Estado te puedas sentar ante un funcionario que solucione tu problema; que cuando tengas algo que reclamar un empleado del sexo que sea te mire a la cara para saber qué problema tienes, te lo solucione o claramente te diga cómo lo puedes arreglar.

El caso de los funcionarios es grave pues siempre se están quejando de que por culpa de las jubilaciones cada vez son menos y no pueden tener al día su trabajo. ¿No será que la administración está muy mal organizada y no hay voluntad en la persona? Y en cuanto a los Bancos, empleados haberlos los hay, pues de vez en cuando alguna de estas entidades monta un ERE o un despido de cualquier otro tipo porque les sobra personal.

Repito, al parecer, esto anda dentro del programa G30, que deben ser sumamente secretos, pues ni siquiera uno puede encontrar una explicación clara por internet que le aclare las meninges.



Hay que enfrentarse a la realidad de los hechos. A determinadas edades es difícil acoplarse a sistemas que no entiende, que le cuesta trabajo aprender además de ser incómodo

para casi todo el mundo. Y si pagamos bien, ¡qué carajo!, debemos ser atendidos de forma equivalente.
