



Archivo empantanado

Publicado: Domingo 24 diciembre 2006 | 12:58:58 am.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

El Archivo Provincial de Protocolos Notariales de Ciudad de La Habana está empantanado de mala manera, en el sentido literal de la palabra. Esa importante institución, que conserva las pruebas documentales de tantos hechos de la vida de tantas personas, ha tenido que cerrar por desbordamiento de aguas albañales.

El alerta lo da en su carta Mercedes Fernández Esteva, de calle 38 número 103, altos, entre Primera y Tercera, municipio de Playa. Ella fue a hacer una gestión allí el pasado cuatro de diciembre, y se encontró un cartelito con el aviso.

Al siguiente día, martes 5, Mercedes llamó por teléfono al Archivo. Allí le explicaron que habían reportado el problema a Aguas Negras, y le sugirieron que llamara el jueves 7. Así lo hizo Mercedes, y entonces le explicaron que el problema venía desde la semana anterior. Se lo habían comunicado a la Microbrigada Social de Centro Habana, y nada.

Le contaron más: no se podían utilizar los baños. Los documentos relativos a Playa y Centro Habana ya eran inaccesibles. Todos los días iban ciudadanos, desde sitios distantes, a solicitar sus servicios. Y ellos con tremenda vergüenza de darles esas informaciones... A todas estas, le contaron que ya habían informado el problema a todas las instancias, sin ningún resultado.

Mercedes volvió a comunicarse el 12 de diciembre, y todo era más de lo mismo. Entonces, no se deshizo en lamentaciones y perseveró: llamó al Ministerio de Justicia, la remitieron para la Dirección Provincial de Justicia. «Al llamar allí —precisa— la compañera no me dejó hablar cuando le dije que era para dar una queja. Me dijo que fuera en persona, y me dio la dirección: Prado 306. Y ya exhausta decidió escribir a esta sección, aunque el 15 de diciembre volvió a llamar al Archivo y todo seguía igual.

La remitente considera que «es una negligencia de los organismos implicados en resolver este grave problema, y le estamos dando motivos a los ciudadanos que allí acuden, para que hablen y especulen según les venga en

gana. Dos, tres días, pero fíjese de cuántos días hablamos. Sé las dificultades que tenemos y con los pocos recursos que contamos, pero hay que tener un poco más de imaginación para saber dónde está la prioridad».

La segunda misiva es un alegato por la calidad de los servicios, que es también organización eficiente, información al cliente y otras delicadezas que se nos escurren de vez en vez.

Reinaldo Cedeño Pinera me escribe desde Avenida Federico Rey número 5, en Santiago de Cuba, para narrar la fatal experiencia que tuvo en el correo de la Zona 5 de esa ciudad, más conocido por Yarayó. Y pregunta: «¿Me tocó un día de mala suerte o es aquello lo normal en la unidad?».

Refiere Reinaldo que el pasado 18 de diciembre, a las tres de la tarde, fue a cobrar un giro en el citado correo, y complacido vio que había pocas personas para recibir diversos servicios. Pero cuando indagó, le informaron que debía esperar porque «a la compañera del ventanillo de giros le están haciendo un arqueo de caja».

Transcurridos 20 minutos, Reinaldo preguntó si no había otro empleado que pudiera atenderlo. Y la respuesta fue «no». Solo ella podía hacerlo. Aguardó pacientemente 30 minutos más, e indagó por el administrador. Era quien estaba haciendo el arqueo junto a otra compañera.

Entretanto, ya se acumulaban muchas personas que desesperaban y solicitaban una atención. En el resto de los ventanillos, las demás empleadas permanecían impávidas, porque ellas prestan otros servicios.

«Al terminar el arqueo, apunta Reinaldo, el administrador se perdió en el interior del centro, sin dar explicación alguna. Y la ansiada compañera de los giros, cuando se le preguntó por la tardanza, dijo: “Yo no tengo la culpa”. Conclusión: Me había tardado una hora y quince minutos para hacer una simple gestión que no recaba más que un instante».

Reinaldo pregunta: «¿Son horas apropiadas para hacer un control de esa duración? ¿Es ese el estilo de trabajo de Correos o solo el de aquel lugar? ¿En qué beneficia al público la súper especialización en los ventanillos de los correos? ¿Tenemos los clientes la culpa?».

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2006-12-24/archivo-empantanado>