

## Santiago en su laberinto



Tiempo de lectura: 5 min.

[Jesús Elorza G.](#)

Lun, 21/10/2019 - 11:37

Muy molesto, andaba Santiago por las calles de Maracay. La razón de su disgusto, era porque su tarjeta de débito no lograba pasar en ninguno de los negocios comerciales donde pretendía adquirir algunos insumos. En cada intento, siempre recibía la misma respuesta “Su tarjeta no pasó”. Igual situación se le presentaba en los cajeros automáticos. Cansado y arrecho, optó por ir al banco donde le depositaban su pensión, para ver cuál era el problema.

Al ingresar, a la oficina bancaria se dio cuenta del lamentable estado en que se encontraba la misma: mobiliario deteriorado, un solo cajero, iluminación muy disminuida y el ambiente era de soledad y tristeza. Al ver aquello, pensó positivamente y dijo “mejor así, no hay cola y salgo más rápido” Pero no todo lo que brilla es oro. El cajero, lo atendió, con cara de pocos amigos, por haberle interrumpido su deleite, le preguntó ¿Qué quiere?

-Armado de una paciencia irreconocible en él, Santiago, se limitó a decirle que su Tarjeta de Débito presentaba problemas.

Con toda la calma del mundo, el cajero procedió a revisar en su computadora los datos de la tarjeta. Acto seguido, miró a Santiago, como si fuese una persona de peligro y le dijo que había un problema.

-¿Qué pasa? preguntó Santiago.

¿Usted cambió su firma? le dijo el cajero, mostrándole la pantalla del computador.

-No, no lo he hecho.

-Déjeme consultar al gerente. Acto seguido, hizo una llamada y al cabo de unos minutos de conversación, expresó en tono lapidario “El problema, es que usted tiene mucho tiempo sin venir al banco a actualizar su libreta o movilizar su cuenta por taquilla y eso nos hace pensar que usted está muerto y otra persona está cobrando o gastando su pensión de manera ilegal.

-A punto de infarto, por la arrechera, Santiago le reclama que en ningún momento la entidad bancaria le había expresado que eso era un requisito. En todo caso, su obligación es presentar anualmente su Fe de Vida a la institución donde trabaja.

El cajero, viendo la molestia causada, intenta capear el temporal y señala que “No hay problema sin solución, vaya a la dependencia regional del IVSS y presenté el reclamo correspondiente.

Cómo ese día tenía tiempo y ganas de ser un buen ciudadano, Santiago se dirigió a la taquilla de Reclamos en la mencionada dependencia donde un joven funcionario, después de terminarse una chupeta Bom Bom, que estaba saboreando con un placer orgásmico, le solicitó la cedula para empezar a tratar el caso.

-Santiago, entrega su documento de identidad y el cajero al verlo, recupera de inmediato su arrogancia burocrática y con una sonrisa irónica, expresa “Lo lamento, no puedo hacer nada, su cedula está vencida, así no puede demostrar quién es y por lo tanto no sirve para comprobar que usted está vivo”. “Vaya y saque una nueva, que hay material y las están dándola rapidito, así me lo dijo una amiga” Cuando la tenga regresa con estos otros requisitos (escritos a mano por el reverso de un papel usado) y entonces procederemos a tramitar su reclamo ..... el que sigue...y dejó al usuario como pajarito en grama.

-Que vaina, ahora a ver cómo hago para sacar la cedula. La esposa de Santiago, lo convence para intentarlo por el Saime de Cagua y a la mañana siguiente comienzan la odisea ciudadana de sacar un documento de identidad en un laberinto de realismo mágico, donde lo irreal o extraño se presenta como algo cotidiano o común.

Al llegar a la acera de la calle del sitio donde se ubica la dependencia, a tempranas horas de la mañana (no permiten el acceso al edificio hasta las 8 a.m. independientemente del clima reinante), lo primero que llamó la atención de la pareja fue un vendedor ambulante de chocolate, café, cigarrillos y llamadas telefónicas, quién y que para rematar su oferta de servicios, carga un cartel donde señala que tiene Punto de Venta, El ciudadano realmente conoce en cual cola debe colocarse la persona según el trámite a realizar e inclusive advierte a los poseedores de cédulas de 20 millones en adelante deberán traer denuncia ante la Prefectura, si alegarán robo o perdida del documento de identidad al solicitar el reemplazo. Sin la presencia diaria de esa persona, amable y bien informada, la desorientación del público sería total.

A las 8 a.m. en punto se hizo presente en la calle un funcionario del SAIME que con cara seria y voz ronca, que hacía presumir cierta jerarquía, comenzó a explicar las normas a seguir: Según mi experiencia en este trabajo, comenzó a decir, puedo demostrar “estadísticamente” que las personas que más han perdido sus cedulas son los jóvenes. Por lo tanto, he decidido, que los jóvenes serán los últimos de la cola, no importa si llegaron de primeros. La gente mayor cuida sus “papeles” mientras que los jóvenes los “botan” por ser menos cuidadosos, reafirmando adicionalmente lo dicho por el vendedor ambulante en cuanto a la necesidad de contar con una denuncia formal en caso de pérdida o robo.

En segundo lugar, debo anunciarles que ¡¡¡No hay agua en todo el centro comercial!!! Por lo que la atención de las personas será hasta las 12 del mediodía. A esa hora, el personal femenino de secretaría entrará en receso para ir a sus casas a hacer sus necesidades fisiológicas y ya no podrán volver. “Ustedes saben, las mujeres aguantan menos que los hombres y hay problemas con el transporte”.

Es obligatorio decirle, siguió el funcionario que ayer pudimos tramitar unos pocos casos por que “se cayó el sistema”; esperemos que hoy no sea así. Ya les avisaremos lo que suceda.

Bueno señores, comenzamos (8:10 a.m.) gritó a todo pulmón el funcionario.... Primero subirá la cola de los niños acompañados de sus representantes, al terminar con estos haremos subir a la tercera edad, quienes permanecerán en la acera junto con la cola del “resto”, al final de la cual deberán colocarse los jóvenes por la razón ya explicada.

No habían pasado diez minutos, cuando un nuevo anuncio retumbó en el ambiente ¡¡¡SE CAYÓ EL SISTEMA!!! No tenemos línea. Por lo tanto, se suspende la jornada de hoy hasta tanto regrese o mejor, vengan otro día.

Santiago y su esposa pasaron tres horas en su laberinto de realismo mágico (donde todo puede pasar, aunque usted no lo crea) y no lograron ser atendidos. Al final (9:30 a.m.), optaron por preguntarle al encumbrado funcionario, cuando podían venir, y su respuesta al mejor estilo de las novelas de García Márquez fue “No vengan mañana porque es viernes, y ustedes saben .... Vénganse el martes porque el lunes es para “poner a punto” la oficina para el trabajo del resto de la semana”

El tema de regreso a Maracay, entre Santiago y su esposa, no podía ser otro sino el de la grave crisis que atraviesa el país. Como un simple trámite, se transforma en un laberinto surrealista. Al llegar, al edificio donde habitan, se consiguen con otro anuncio cotidiano ¡¡¡Se fue la luz!!! y les tocó subir tres pisos por las escaleras, que para hacerlo menos sufrible, identificaron cada uno, con la ruta democrática: Primer piso: Cese de la usurpación, Segundo piso: Gobierno de transición, Tercer piso: Elecciones Libres. La llegada al apartamento representó la entrada a un espacio Libre y Democrático, eso sí, bajo el gobierno de la esposa, como debe ser.

[ver PDF](#)

[Copied to clipboard](#)