

NEWS

Llamado sin ser nombrado

17 de agosto de 2026, Tobias Engl



En muchas oficinas de atención ciudadana todavía cae un nombre por la sala. «Señora Brandt, ventanilla tres». Todos levantan la vista. La llamada se pone en pie, va hacia delante y ahora todos en la zona de espera saben que está aquí, cómo se llama y, enseguida, para qué asunto. Eso es el día a día, y ya no debería serlo.

Quien va a una oficina pública rara vez trae algo grato. Un cambio de empadronamiento tras la separación, una solicitud en apuros económicos, un certificado tras un fallecimiento. Nada de eso incumbe a nadie en la sala. Un nombre gritado en voz alta convierte un asunto privado en uno semipúblico.

A eso se añade quién entiende siquiera la llamada. Quien oye mal pierde su nombre en el murmullo. Quien habla poco alemán solo lo adivina. Una administración que debe atender a todos no puede dejar que el acceso dependa del oído o de la lengua materna.

Lo mejor ya existe. Una pantalla en la zona de espera llama por número, sin ruido, en varios idiomas, con una letra legible también desde la última fila. Quien saca un número se guarda su nombre para sí. Sistemas como ScreenWay lo procesan localmente y en Europa, sin que en ningún sitio nazca un registro que no debería estar allí.

La objeción llega rápido: eso cuesta dinero. Cuesta menos que una sola disputa perdida sobre protección de datos y muchísimo menos que la confianza que una administración se juega cuando expone a las personas. Cómo llama una administración no es una cuestión de técnica. Es una cuestión de respeto.