



La persona merece ser escuchada

Señor Director:

El domingo pasado "El Mercurio" abordó una inquietud que escuchamos a diario: la frustración de los usuarios frente a servicios esenciales que se esconden tras contestadores automáticos y sistemas que no resuelven nada. La nota describe con precisión lo que ocurre en la banca, aerolíneas y otras áreas donde, en momentos críticos, las personas no logran hablar con nadie.

Creo que este problema no puede seguir siendo tratado solo como una molestia menor, y así lo hemos entendido cuando en el 2024 presentamos el proyecto de ley de atención humana que establece que las empresas deben garantizar la posibilidad de comunicarse con una persona que pueda resolver su problema en un plazo razonable.

No se trata de ir contra la tecnología. Los sistemas automatizados pueden ser útiles, pero no pueden ser la única puerta de entrada. Avanzar en esta norma es urgente. No se trata solo de mejorar la experiencia del cliente, sino de reconocer que detrás de cada llamada o reclamo hay una persona que merece ser escuchada.

GONZALO WINTER
Diputado