



## ADULTOS MAYORES SE QUEJAN DEL BANBIEN

# Hacen fila por horas para cobrar pensión

JUAN PABLO TOLEDO/El Occidental, DAVID CASAS/Corresponsal  
Y GIOVANNY URENDA /El Sol de Tijuana

## Reportan atención lenta del personal o escasez de dinero en los cajeros automáticos

"No me explico cómo cada que vengo al cajero se termina el dinero, tengo tres días acudiendo en diferentes horarios y cuando me faltan cinco personas o dos, el aparato dice que no cuenta con dinero. Duro hasta tres horas formado y me voy con las manos vacías", se queja Pedro Cornejo, un adulto mayor que espera afuera

de la sucursal del Banco del Bienestar (BanBien) en Avenida Juárez, en el Centro de Guadalajara, Jalisco, una de las más de dos mil 700 prometidas por el presidente Andrés Manuel López Obrador para dispersar miles de millones de pesos a los beneficiarios de los programas sociales.

Organización Editorial Mexicana

na documentó largas filas fuera de las sucursales en al menos 10 entidades, donde los mayores de 65 años esperan retirar sus pensiones bimestrales: Jalisco, Morelos, Baja California, Veracruz, Zacatecas, Chihuahua, Aguascalientes, Tlaxcala, Durango y Nuevo León.

En este último estado, la Comisión Estatal de Derechos Humanos hizo un exhorto al Banco del Bienestar para implementar medidas que reduzcan el tiempo de espera para los usuarios.

"Me ha tocado estar al sol

afuera del banco que está en la glorieta de la Paloma de la Paz (Cuernavaca). Ahí es un sólo cajero para todos los que venimos, y a veces uno como viejito se tarda picándole a los botones, digo, uno que viene solo, porque sí he visto que otros mandan a sus hijos o nietos", comentó Blanca Pérez, una mujer de 74 años.

Al cierre del mes pasado, el BanBien operaba mil 952 sucursales, de las dos mil 744 prometidas por el Ejecutivo y que estarían terminadas desde 2021. **Pág. 4 y 5**

**EL BANCO DEL BIENESTAR ESTÁ REBASADO**

# Los adultos mayores hacen fila por horas para cobrar pensiones

TARDAN HASTA TRES HORAS FORMADOS Y CUANDO POR FIN LES TOCA SU TURNO PARA RETIRAR EL RECURSO, LOS CAJEROS YA NO TIENEN DINERO

**E**n al menos 10 entidades de la República, adultos mayores enfrentan filas de hasta tres horas, en ocasiones bajo los rayos del sol, para cobrar sus pensiones bimestrales debido a que la demanda rebasa a la capacidad de servicio de los cajeros del Banco del Bienestar (BanBien).

"No me explico cómo cada que vengo al cajero se termina el dinero, tengo tres días acudiendo en diferentes horarios y cuando me faltan cinco personas o dos, el aparato dice que no cuenta con dinero. Duro hasta tres horas formado y me voy con las manos vacías", se lamenta Pedro Cornejo, afuera de la sucursal de Avenida Juárez, en el Centro de Guadalajara.

El Banco del Bienestar (antes Bansefi) es uno de los proyectos emblemáticos del gobierno del presidente Andrés Manuel López Obrador. Al cierre del mes pasado, la institución operaba mil 952 sucursales en todo el territorio nacional, según informó su director, Víctor Lamoyí Bocanegra, durante la conferencia matutina del 30 de mayo.

El informe presentado ese día indica que se han construido dos mil 138 sucursales de las dos mil 744 prometidas por el Ejecutivo desde el inicio de 2020, aunque el plan original era que estuvieran listas hacia 2021.

Igual que con otros megaproyectos, el Presidente encargó en una primera etapa a la Secretaría de la Defensa Nacional (Sedena) los trabajos de construcción, pero en agosto de 2020 le asignó también la tarea de equipar cada inmueble con cajeros automáticos.

Lo anterior ocurrió luego de que a mediados de 2020 la Secretaría de Hacienda y el BanBien solicitaron la terminación anticipada de un contrato firmado el 5 de diciembre de 2019 con la empresa VtvColmex para dotar de cajeros automáticos a las sucursales. El argumento fue la falta de presupuesto para cumplir con el pago de hasta 10 mil 800 millones de pesos que costaría el equipamiento.

La Sedena firmó luego, en julio de 2021, un contrato con la empresa GRG Hong

Kong México para dotar de cajeros automáticos a las nuevas sucursales del BanBien por un monto máximo de 854.6 millones de pesos. La Auditoría Superior de la Federación encontró irregularidades en dicho contrato, como la entrega fuera de tiempo de los equipos.

**BAJO EL SOL**

"Me ha tocado estar al sol afuera del banco que está en la glorieta de la Paloma de la Paz (Cuernavaca). Ahí es un sólo cajero para todos los que venimos, y a veces uno como viejito se tarda picándole a los botones, digo, uno que viene solo, porque si he visto que otros mandan a sus hijos o nietos", comenta Blanca Pérez de 74 años, quien prefiere madrugar para ir a la sucursal o volver al día siguiente si hay mucha gente.



En un recorrido por sucursales del BanBien realizado por **Organización Editorial Mexicana (OEM)**, se observaron largas filas en unidades de Jalisco, Morelos, Baja California, Nuevo León, Veracruz, Zacatecas, Chihuahua, Aguascalientes, Tlaxcala y Durango. Se consultó al Banco del Bienestar para conocer su postura sobre esta situación, pero al cierre de edición seguía sin contestar.

En Tijuana, Baja California, en el Banco del Bienestar que está a unos metros de la garita Internacional El Chaparral, Martha López, de 72 años, cuenta su experiencia para retirar los cuatro mil 800 pesos bimestrales que le deposita el gobierno. "Fue mucho desorden porque no había nadie que nos orientara, hicimos una fila larguísima en el sol. Ya que iba llegando, a la mitad de la fila nos dijeron que ya no había dinero en el banco".

Dicha sucursal sólo cuenta con un cajero y dos ventanillas de atención y es una de las cinco que hay en el estado. A esta, como a otras sucursales llegan personas

que caminan a paso lento, apoyadas con bastón, enfermas o en sillas de ruedas y esperan horas sin que en la mayoría de los espacios haya toldos y lugares para sentarse. "Me da lástima la gente que es muy mayor y tiene enfermedades, en el solazo haciendo fila parados, sin lugar donde sentarse, a veces estamos como pelotas de aquí para allá", expresa la mujer.

En la zona conurbada de Veracruz-Boca del Río hay dos sucursales del Banco del Bienestar, una en el Centro Histórico, donde las largas filas llegan a dar vuelta a la manzana de la Avenida Independencia.

"He pasado y hay filas que dan la vuelta (...) todos los que somos adultos mayores, estar aquí a pleno rayo del sol, con necesidades físicas, es muy difícil para nosotros estar soportando esto, con filas interminables", se queja Rosa Farías, una mujer de la tercera edad.

La Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León (CEDHNL) exhortó al Banco del Bienestar a implementar medidas que ayuden a reducir el tiempo de espera para atender a las personas usuarias. "Esta Comisión realiza un atento y respetuoso exhorto para que se adopten medidas para reducir el tiempo de espera para brindar atención a las personas usuarias del Banco del Bienestar", indica el escrito dirigido al director general de esta institución, Víctor Manuel Lamoyi Bocanegra.

En abril, la secretaria del Bienestar, Ariadna Montiel, anunció que sólo se depositaría la pensión para las personas adultas mayores en el Banco del Bienestar, y ya no en BBVA, previamente se dejó de pagar en Banamex, por lo que desde entonces arrancó el cambio de tarjetas y a partir de julio, sólo se harán depósitos en el banco de la Cuatroté.

"Ahora, con el cambio de tarjeta de Bancomer a la de Bienestar surgieron muchas dudas. Nosotros ya estamos grandes y no le entendemos muy bien a dar de alta el plástico o cambiar el mentado NIP, le pedimos ayuda a los muchachos del chaleco y no siempre son amables, tienen tanta gente con preguntas que se desesperan y su trato cambia y ya no nos aclaran las dudas por atender a todos", expone María Arredondo, pensionada de Morelos.

Esta transición se complicó más en Chihuahua. El único Módulo Integrador de la capital del estado donde se entregan las tarjetas del Bienestar para cobrar la pensión se vio saturado ante el alto número de usuarios, quienes esperaron hasta cua-

tro horas para ser atendidos.

Desde finales de 2022 comenzó a entregarse el nuevo plástico para aquellos que cobraban en Banamex; sin embargo, en días recientes convergieron personas rezagadas y las programadas para 2023. Para la tercera semana de mayo, las filas eran de hasta 300 personas adultas mayores que permanecían cuatro horas de pie, algunas apoyadas con bastones o andadores. Hubo casos de insolación y seis desmayos, por las altas temperaturas.

Ante los reportes de los beneficiarios, la delegación del Bienestar colocó carpas, sillas, ofreció botellas de agua y destinó más personal para atender a los adultos mayores. Actualmente, las personas de la tercera edad ya cobran su pensión en el Banco del Bienestar, donde también hay largas filas, porque sólo hay dos sucursales, cada una con dos cajeros automáticos y atención en ventanilla."

En la ciudad de Durango, cada día de pago se colocan afuera de las sucursales del Banco del Bienestar toldos para que estén bajo la sombra y la Guardia Nacional o la Policía estatal resguardan las instalaciones y auxilian a servidores de la nación que laboran en el banco gubernamental. Para mejorar el servicio, usuarios sugirieron instalar una fila para personas enfermas o con discapacidad, colocar sillas los días de pago, toldos para cubrirse del sol y capacitar a los servidores de la nación para que les brinden un buen trato.

María Luisa vive en Rodeo, Zacatecas, y desde hace dos años recibe la pensión para adultos mayores. "No puedo caminar mucho o estar mucho tiempo de pie, por eso no voy hasta allá (a la sucursal del Bienestar), prefiero pagar la comisión de 30 pesos en el cajero del banco que está a un lado de la presidencia o en Telégrafos que está en la plaza". Con información de Velvet González /El Heraldo de Chihuahua y David Casas /Corresponsal



**1,952**

**SUCURSALES** opera el Banco del Bienestar en México, donde atienden a 11.4 millones de adultos mayores de 65 años en adelante que reciben una pensión

**4,800**

**PESOS** bimestrales es el apoyo que otorgan por ley a las personas de 65 años y más

tres horas formado y me voy con las manos vacías”

**339.3**

**MIL MDP** destinará este año el Gobierno federal en pensiones para adultos mayores

**LL**

“Duro hasta



JUAN SALAZAR / LA VOZ DE LA FRONTERA



PERIÓDICO

PÁGINA

FECHA

SECCIÓN

*El Sol de México*

PP-4-5

11/06/2023

NACIONAL



La sucursal del Banco del Bienestar ubicada en Tijuana, Baja California, sólo cuenta con un cajero