

OFICIO N° 0106-2023-DP/AMASPP

Lima, 03 mayo de 2023

Señor

**Carlos Alberto Quevedo Juárez**

Gerente de Operaciones (e)

Banco de la Nación

Presente. -

Asunto: Operaciones en el Vraem

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y, al mismo tiempo, referirme a las operaciones desarrolladas por el Banco de la Nación en la zona del Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (Vraem)<sup>1</sup>,

Sobre el particular, mediante Decreto Supremo N° 074-2012-PCM<sup>2</sup> se declaró de prioridad nacional el desarrollo económico social y la pacificación del Vraem, para lo cual las entidades del Estado deberán desplegar sus esfuerzos encaminados a este propósito. En este sentido, son imprescindibles los servicios que brinda el Estado, principalmente los servicios financieros del

---

<sup>1</sup> Según el Decreto Supremo N° 040-2016-PCM y sus modificatorias, constituye ámbito de intervención directa del Vraem:

- Los distritos Ayahuanco, Canayre, Chaca, Llochegua, Pucacolpa, Putis, Santillana, Sivia y Uchuraccay, de la provincia de Huanta del departamento de Ayacucho.
- Los distritos Anchiuay, Anco, Ayna, Chungui, Oroncco, Río Magdalena, Samugari, Santa Rosa y Unión Progreso, de la provincia de La Mar del departamento de Ayacucho.
- Los distritos Cielo Punco, Inkawasi, Kimbiri, Manitea, Pichari, Villa Virgen, Villa Kintiarina, y Unión Asháninka, de la provincia de La Convención del departamento de Cusco."
- Los distritos Andaymarca, Huachocolpa, Surcubamba, Tintay Puncu y Roble, de la provincia de Tayacaja del departamento de Huancavelica.
- Los distritos Pariahuanca y Santo Domingo de Acobamba, de la provincia de Huancayo del departamento de Junín.
- Los distritos Mazamari, Pangoa, Río Tambo y Vizcatán del Ene, de la provincia de Satipo del departamento de Junín.

A su vez, el ámbito de influencia del VRAEM comprende:

- Los distritos Andarapa, Kaquiabamba y Pacobamba, de la provincia de Andahuaylas del departamento de Apurímac.
- Los distritos Ahuayro, El Porvenir, Huaccana, Los Chankas, Ocobamba, Ongoy y Rocchacc, de la provincia de Chincheros del departamento Apurímac.
- Los distritos Huamanguilla, Huanta, Iguain y Luricocha, de la provincia de Huanta del departamento de Ayacucho.
- Los distritos Chilcas, Luis Carranza, Ninabamba, Patibamba, San Miguel y Tambo, de la provincia de La Mar del departamento de Ayacucho.
- Los distritos Chinchihuasi, Pachamarca, Paucarbamba y San Pedro de Coris, de la provincia de Churcampa del departamento de Huancavelica.
- Los distritos Acostambo, Acraquia, Ahuaycha, Cochabamba, Colcabamba, Daniel Hernández, Huaribamba, Lambras, Ñahuimpuquio, Quichuas, Quishuar, Pampas, Pazos, Pichos, Salcabamba, Salcahuasi, Santiago de Tucuma y San Marcos de Rocchac, de la provincia de Tayacaja del departamento de Huancavelica.
- El distrito Andamarca, de la provincia de Concepción del departamento de Junín.

<sup>2</sup> Declaran de prioridad nacional el desarrollo económico social y la pacificación del Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro y crean Comisión Multisectorial.

Banco de la Nación, que contribuye a la inclusión financiera, el acceso a programas sociales para sus beneficiarios, así como otros beneficios para la población de la zona.

Durante el 2022, el Banco de la Nación reportó<sup>3</sup> que en el marco de la descentralización financiera “alcanzó el 100% de cobertura departamental y el 94% de cobertura distrital en esta zona (jurisdicciones localizadas en los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Cusco Huancavelica y Junín), con una presencia de 65 de los 69 distritos que conforman el VRAEM. Esto le ha permitido a la población acceder a diversos servicios financieros. A diciembre de 2022, el BN llegó con 501 puntos físicos de atención en el VRAEM. Los canales que incluyen estos puntos son agencias (19), cajeros MultiRed (16) y agentes MultiRed (466)”.

Sin embargo, entre abril y mayo de 2023, personal del Módulo Defensorial de Pichari -ubicado en el Vraem- realizó diversas acciones de supervisión, advirtiendo lo siguiente:

- i) Las agencias de Kimbiri y Sivia se encuentran cerradas, incluso esta última no atiende al público desde el 03 de abril del año en curso.
- ii) La agencia de Pichari inició sus actividades con aproximadamente una hora y media de retraso el 02 de mayo último, debido a la falta de personal requerido para una atención ininterrumpida<sup>4</sup>.
- iii) La agencia de Llochegua no cuenta con personal propio para esta agencia, por lo que para atenderla se requiere de personal proveniente de otras sedes de trabajo<sup>5</sup>, lo que no garantiza la atención permanente del Banco de la Nación en esta localidad.

Con fecha 02 de mayo de 2023, personal de la Defensoría del Pueblo se entrevistó con el responsable de las agencias del Vraem, César Calderón García, administrador de la Agencia del Banco de la Nación en Huanta, quien coincide en señalar que el personal del banco resulta insuficiente, por lo que se requiere la contratación de personal para las agencias ubicadas en el Vraem; además de señalar que se requiere de la apertura de nuevas agencias para el distrito de Pichari, ubicado en la provincia de La Convención - Cusco.

Cabe señalar que, de acuerdo a la información proporcionada por la administradora de la agencia del Banco de la Nación en Pichari, al día atienden aproximadamente entre 600 y 700 operaciones, por lo que no cuentan con personal suficiente para atender esta alta demanda.

Tomando ello en consideración, en el marco de nuestras competencias constitucionales previstas en el artículo 162 de la Constitución Política y en el artículo 26 de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, le recomendamos a usted lo siguiente:

1. Evaluar las medidas que resulten pertinentes, coordinándolas con el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe), de ser el caso, a fin de contar con la dotación de personal suficiente para la atención de las diversas agencias del Banco de la Nación en la zona.

---

<sup>3</sup> Reportado en su Memoria Anual 2022, que puede ser consultada en <https://www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-2022/memoria-2022.pdf>

<sup>4</sup> Esta agencia cuenta con 4 personas: 1 trabajador de planta, 1 contratado por locación de servicios y 2 de modalidad medio tiempo.

<sup>5</sup> Actualmente esta agencia es atendida por dos personas provenientes de la ciudad de Lima, quienes se encontrarían de comisión de servicios en Llochegua.

2. Evaluar la instalación de nuevas agencias que amplíen la oferta bancaria en el Vraem, conforme a lo identificado en el presente documento.
3. Evaluar la apertura de una agencia de nivel 2 para el distrito de Pichari.
4. Informar a los usuarios del Banco de la Nación de los casos en que sea necesario el cierre temporal de una de sus agencias, indicando la fecha de inicio y finalización, así como los motivos de tal medida.
5. Otras acciones que considere pertinentes.

Mucho agradeceré a usted se sirva informar de las acciones dispuestas en el plazo de 30 días calendario<sup>6</sup>, a través de la Mesa de Partes Virtual de la Defensoría del Pueblo (<https://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/>) o al correo electrónico [tramite@defensoria.gob.pe](mailto:tramite@defensoria.gob.pe). Asimismo, si tuviera alguna consulta, la puede formular al correo electrónico: [apalomino@defensoria.gob.pe](mailto:apalomino@defensoria.gob.pe).

Me valgo de la oportunidad para expresar nuestra especial consideración.

Atentamente,

Firmado digitalmente

**Lissette Vásquez Noblecilla**

Adjunta a la Defensora del Pueblo en Medio Ambiente,  
Servicios Públicos y Pueblos Indígenas  
[lvasquez@defensoria.gob.pe](mailto:lvasquez@defensoria.gob.pe)

LVN/aps

---

<sup>6</sup> Según el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520.