



# **INFORME ANUAL ESTADÍSTICO DEL SECTOR POSTAL ECUATORIANO**

---

## **AÑO 2020**

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES  
Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES  
Y ASUNTOS POSTALES - STAP

DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN  
DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES Y  
ASUNTOS POSTALES - DSEETAP

## Índice

Índice de Cuadros.....	1
Índice de Gráficos.....	2
<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Sector Postal Ecuatoriano .....</b>	<b>4</b>
Características de los Operadores postales .....	6
Estadísticas de ingresos por facturación del sector postal .....	9
Tráfico postal .....	11
Empleo en el sector postal .....	13
Uso de tecnologías en el proceso postal.....	15
Implementación de prácticas de desarrollo empresarial .....	16
Calidad de la atención al cliente .....	17
<b>3. Retos del sector postal .....</b>	<b>18</b>

### Índice de Cuadros

Cuadro 1 Distribución del sector postal por Tamaño de empresa.....	6
Cuadro 2 Distribución de Operadores postales por tipo de empresa.....	7
Cuadro 3 Composición de operadores postales por tipo categoría.....	7
Cuadro 4 Distribución a nivel nacional de Operadores Postales.....	8
Cuadro 5 Facturación en el sector postal correspondiente al 2020 a nivel de envíos nacionales	9
Cuadro 6 Facturación a nivel internacional según documentos y paquetería .....	10
Cuadro 7 Número de piezas procesadas a nivel nacional .....	11
Cuadro 8 Piezas procesadas a nivel internacional, correspondientes a entradas y salidas al país. .....	12
Cuadro 9 Distribución del empleo en el sector postal .....	13

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 Resultado de Operaciones Postales y Gestión Empresarial en el año 2020 .....	5
Gráfico 2 Distribución del sector postal por tamaño de empresa .....	6
Gráfico 3 Distribución de operadores postales por tipo de empresa y categoría.....	7
Gráfico 4 Distribución de Operadores postales a nivel nacional.....	9
Gráfico 5 Evolución anual de la facturación (USD) del sector postal durante el 2020 .....	10
Gráfico 6 Facturación de los servicios de paquetería y documentos postales a nivel de categoría internacional.....	11
Gráfico 7 Número de piezas procesadas a nivel nacional: Documentos y Paquetería .....	12
Gráfico 8 Número de piezas procesadas a nivel internacional: paquetería y documentos postales .....	13
Gráfico 9 Distribución de trabajadores en el sector postal.....	14
Gráfico 10 Empleo en el sector postal durante el 2020.....	14
Gráfico 11 Distribución del empleo según procesos empresariales .....	15
Gráfico 12 Uso de los 6 software más utilizados.....	15
Gráfico 13 Procesos más automatizados en el sector .....	16
Gráfico 14 Desarrollo empresarial dentro del sector postal .....	17
Gráfico 15 Número de quejas, reclamos e indemnizaciones en el sector .....	17
Gráfico 16 Monto en USD perteneciente a indemnizaciones Generadas en el sector .....	17

## 1. Introducción

La Ley General de los Servicios Postales, dentro del numeral 11 del artículo 9, señala como una atribución de la Entidad, el supervisar y evaluar el sector postal ecuatoriano, a través de la medición de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. La medición de estos objetivos es posible, al contar con información que sea provista permanentemente por los operadores postales; información de beneficio para todos los actores del sector postal ecuatoriano.

El artículo 22 del Reglamento de Gestión de la Información del Sector Postal establece la accesibilidad a la información. La Entidad garantizará el acceso permanente, universal y equitativo a los metadatos, documentación técnica y de resultados que respaldan y garantizan el acceso universal y equitativo a los usuarios de las estadísticas postales oficiales producidas, así como los desarrollos teóricos, metodológicos y tecnológicos que sustenten la información estadística oficial.

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1037 de 06 de mayo del 2020, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 209 de 22 de mayo de 2020, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, suprimió la Agencia de Regulación y Control Postal y dispuso que “una vez concluido el proceso de supresión todas las competencias, atribuciones, funciones, programas y proyectos, representaciones y delegaciones constantes en leyes, decretos, reglamentos y demás normativa vigente que le correspondía a la Agencia de Regulación y Control Postal, serán asumidas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información”.

La Reforma al Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el numeral 1.2.2.1., establece de la Gestión de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, que tendrá como misión la de emitir la regulación y el control para la prestación adecuada de los servicios postales, y dentro de su numeral 1.2.2.1.2. establece de la Gestión de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, que dentro de sus atribuciones y responsabilidades está la que determina el literal h) Elaborar estadísticas, estudios técnicos, económicos y sociales, así como proyectos relacionados a la unidad, que promuevan el desarrollo y fortalecimiento de las telecomunicaciones y del sector postal.

Con estos antecedentes, el presente informe anual tiene por objetivo, ilustrar el estado situacional del sector postal ecuatoriano durante el año 2020, presentando información sobre el volumen de piezas procesadas y facturación del sector, la calidad de servicio, el flujo postal nacional e internacional, quejas y reclamos, entre otros aspectos relevantes, de manera que se constituya en un insumo para el desarrollo a favor del sector postal ecuatoriano, enmarcado dentro de la actividad regulatoria, así como un elemento de análisis y toma de decisiones para los operadores postales en un contexto global que

presenta grandes retos y que evidencia al sector como un pilar fundamental para la economía del país y de la sociedad.

Para los análisis que constan en este documento se ha considerado la información estadística de los resultados proporcionados por 172 operadores postales, en cuanto a sus operaciones y gestión empresarial, mediante encuestas en línea propuesta por esta Cartera de Estado, bajo la herramienta web institucional que ha facilitado la gestión, gobernanza y respaldo como fuente de información, siendo los principales actores el sector postal ecuatoriano, sector que ha coadyuvado al Desarrollo del Sector Postal Ecuatoriano.

## 2. Sector Postal Ecuatoriano

El Sector Postal Ecuatoriano está conformado por operadores postales públicos y privados cuyas actividades las efectúan bajo el régimen de libre competencia y del Servicio Postal Universal proporcionado por el Operador Postal Designado.

### **Servicios de mensajería especializada y courier**

El servicio de mensajería especializada corresponde al servicio postal en régimen de libre competencia que exige la aplicación y adopción de características especiales, para la recepción, clasificación, distribución y entrega del envío de documentos y paquetería transportados por vía aérea, terrestre, marítima o fluvial en el ámbito local y nacional.

El servicio de mensajería acelerada o courier corresponde al servicio postal en régimen de libre competencia prestado en categoría internacional por empresas courier que dan soluciones relacionadas con la cadena logística, documentos o paquetería postal y carga internacional por vía aérea de conformidad a los artículos 9 y 10 del Reglamento de los Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia.

Los servicios postales internacionales corresponden a aquellos prestados por operadores desde o hacia el exterior, desde cualquier área geográfica del territorio nacional. Los servicios postales nacionales son aquellos prestados por un operador, entre zonas postales de diferentes provincias, en cualquier parte del territorio nacional, y por último, los servicios postales locales corresponden a aquellos prestados por un operador en una o varias zonas postales de un mismo cantón, o entre zonas postales de diferentes cantones de una misma provincia, de conformidad al artículo 5 del Reglamento de Títulos Habilitantes.

Gráfico 1 Resultado de Operaciones<sup>1</sup> Postales y Gestión Empresarial en el año 2020



Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

<sup>1</sup> Los ingresos corresponden a valores de facturación reportados como estadísticas por 172 operadores postales del año 2020 en general incluyendo los servicios conexos, no corresponde al valor de los ingresos del 1% reportados al ente rector.

## Características de los Operadores postales

El sector postal ecuatoriano contó al cierre de 2020 con 172 operadores de servicios postales en régimen de libre competencia.

Según los datos reportados por los Operadores Postales, existe un 54,65% de empresas catalogadas como microempresas, un 36,05% son pequeñas empresas, grandes empresas un 4,65% y medianas empresas equivalen a un 4,65%.

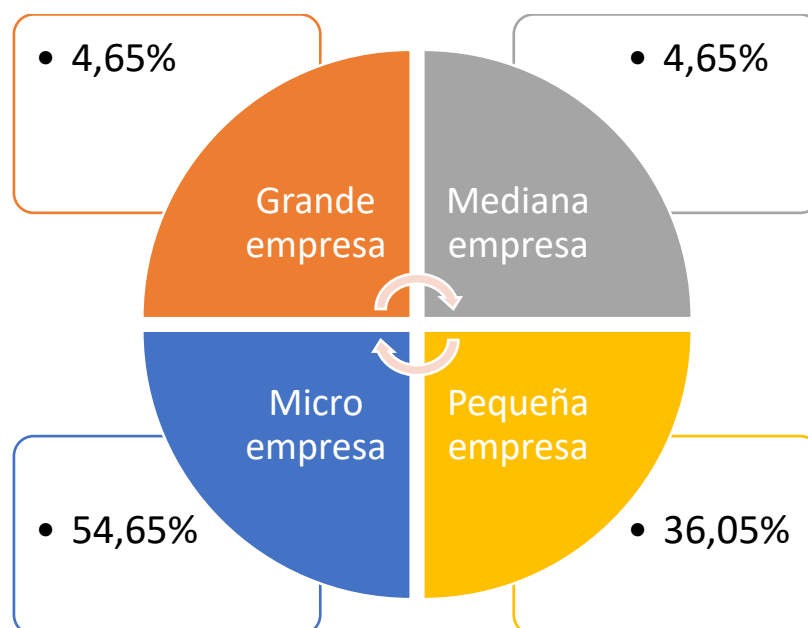
Cuadro 1 Distribución del sector postal por Tamaño de empresa

Tamaño de empresa	Cantidad	%
GRANDE EMPRESA	8	4,65%
MEDIANA EMPRESA	8	4,65%
MICROEMPRESA	94	54,65%
PEQUEÑA EMPRESA	62	36,05%
<b>Total general</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

Gráfico 2 Distribución del sector postal por tamaño de empresa



Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

En relación a los Operadores postales por tipo de empresa, se puede notar que operan en el sector postal empresas de Courier, cooperativas de transporte de pasajeros, transporte terrestre de encomiendas y mensajería especializada, conforme al siguiente detalle:

Cuadro 2 Distribución de Operadores postales por tipo de empresa

Tipo de empresa	Cantidad	%
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>	87	50,58%
<b>COURIER</b>	54	31,40%
<b>EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE</b>	3	1,74%
<b>MENSAJERÍA ESPECIALIZADA</b>	28	16,28%
<b>Total general</b>	172	100,00%

Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

El 50,58% de los operadores postales corresponde a Cooperativas de transporte de pasajeros (87), el 31,40% corresponde a empresas de Courier (54), el 16,28% corresponde a Operadores de Mensajería especializada (28) y el 1,74% corresponde a operadores postales como empresas de transporte terrestre (3).

Cuadro 3 Composición de operadores postales por tipo categoría

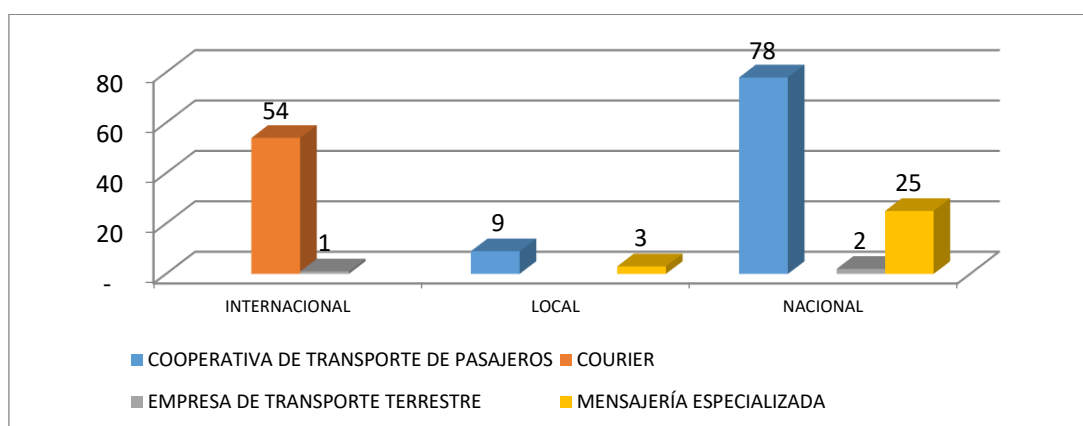
Tipo de empresa	INTERNACIONAL	LOCAL	NACIONAL	Total
<b>COOP. DE TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>		9	78	87
<b>COURIER</b>	54			54
<b>EMP. DE TRANSPORTE TERRESTRE</b>	1		2	3
<b>MENSAJERÍA ESPECIALIZADA</b>		3	25	28
<b>Total general</b>	55	12	105	172
<b>%</b>	32%	7%	61%	100%

Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

Asimismo, el 32% de los operadores postales corresponden a operadores internacionales (55), 61% corresponden a operadores nacionales (105) y 7% a locales (12).

Gráfico 3 Distribución de operadores postales por tipo de empresa y categoría



Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL



## Cobertura a nivel nacional de los Operadores Postales

Las oficinas de los 172 operadores se ubican a lo largo de 22 provincias, estando la mayoría de ellas en las provincias de Pichincha, Guayas y Azuay.

Cuadro 4 Distribución a nivel nacional de Operadores Postales

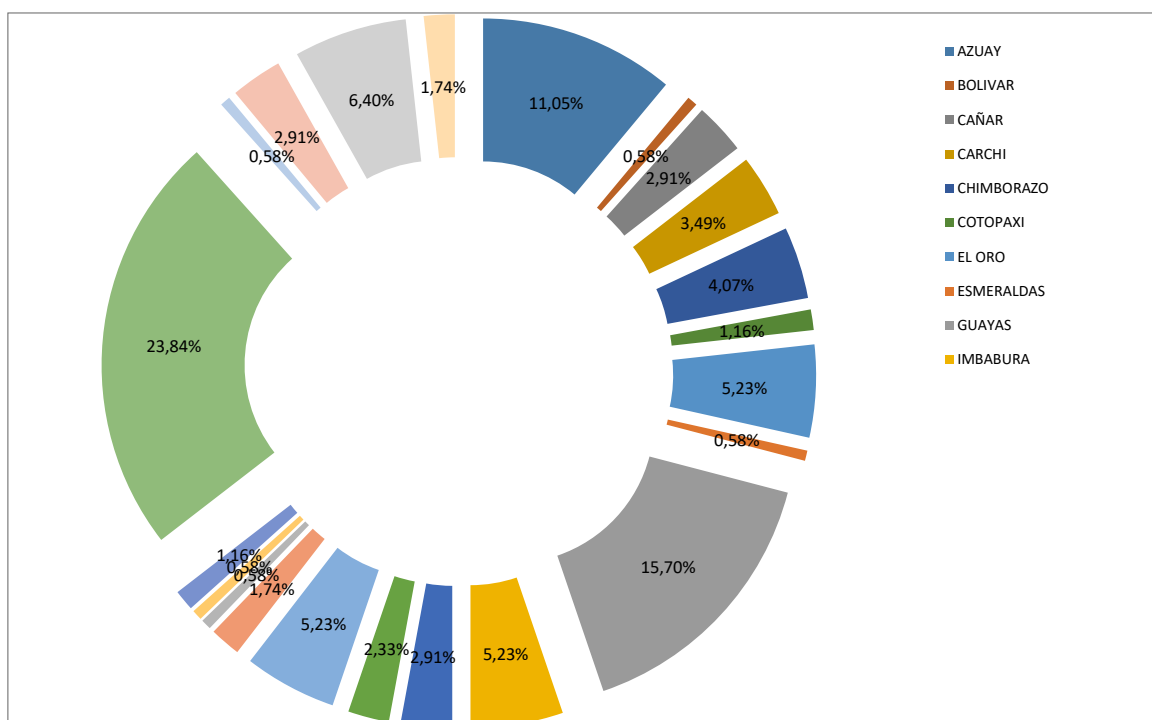
Localidad	Cantidad
AZUAY	19
CUENCA	16
GUALACEO	1
PAUTE	1
SANTA ISABEL	1
BOLIVAR	1
CALUMA	1
CAÑAR	5
AZOGUES	1
CAÑAR	2
LA TRONCAL	2
CARCHI	6
ESPEJO	1
TULCAN	5
CHIMBORAZO	7
ALAUSI	1
RIOBAMBA	6
COTOPAXI	2
LA MANA	2
EL ORO	9
HUAQUILLAS	1
MACHALA	6
PIÑAS	1
ZARUMA	1
ESMERALDAS	1
ESMERALDAS	1
GUAYAS	27
DURAN	2
GUAYAQUIL	23
MILAGRO	1
PLAYAS	1
IMBABURA	9
IBARRA	6
OTAVALO	3
LOJA	5
CATAMAYO	1
LOJA	4

Localidad	Cantidad
LOS RIOS	4
BABAHOYO	1
BUENA FE	1
QUEVEDO	2
MANABI	9
CHONE	2
EL CARMEN	3
PAJAN	1
PORTOVIEJO	3
MORONA SANTIAGO	3
GUALAQUIZA	1
MORONA	1
SUCUA	1
NAPO	1
TENA	1
ORELLANA	1
ORELLANA	1
PASTAZA	2
PASTAZA	2
PICHINCHA	41
CAYAMBE	1
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	39
QUITO	1
SANTA ELENA	1
LA LIBERTAD	1
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	5
LA CONCORDIA	1
SANTO DOMINGO	4
TUNGURAHUA	11
AMBATO	7
BAÑOS DE AGUA SANTA	2
SAN PEDRO DE PELILEO	2
ZAMORA CHINCHIPE	3
YANTZAZA	1
ZAMORA	2

Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

Gráfico 4 Distribución de Operadores postales a nivel nacional



Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.  
Elaboración: MINTEL

### Estadísticas de ingresos por facturación del sector postal

Conforme a la información estadística remitida por los Operadores Postales, durante el transcurso del 2020, el sector postal reporta una facturación por documentos postales a nivel de envíos nacionales 23.131.914,19 dólares y por paquetería a nivel nacional 80.337.531,08 dólares.

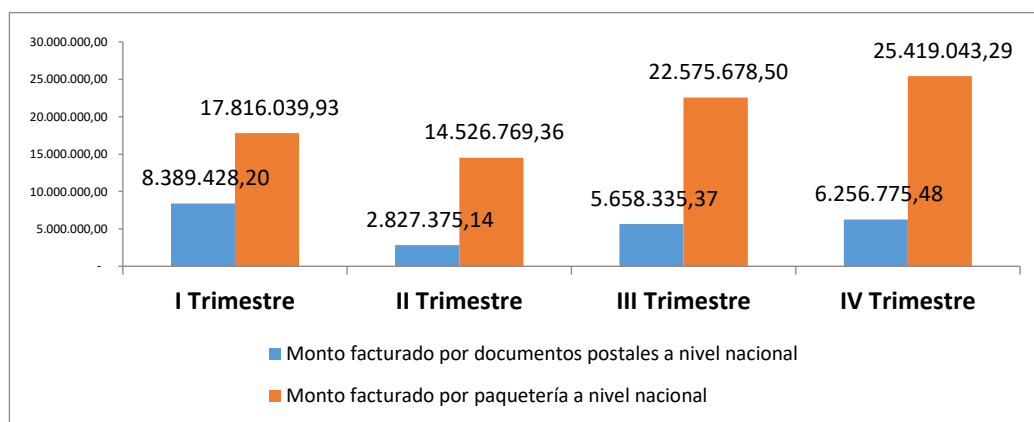
Cuadro 5 Facturación en el sector postal correspondiente al 2020 a nivel de envíos nacionales

Periodo a reportar	Monto facturado por documentos postales a nivel nacional	Monto facturado por paquetería a nivel nacional
I Trimestre	8.389.428,20	17.816.039,93
II Trimestre	2.827.375,14	14.526.769,36
III Trimestre	5.658.335,37	22.575.678,50
IV Trimestre	6.256.775,48	25.419.043,29
<b>Total general</b>	<b>23.131.914,19</b>	<b>80.337.531,08</b>

Fuente: MINTEL  
Elaboración: MINTEL

Como se puede observar, durante el tercer y cuarto trimestre se recuperó la facturación tanto para documentos postales como para paquetería.

Gráfico 5 Evolución anual de la facturación (USD) del sector postal durante el 2020



Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.  
Elaboración: MINTEL

La facturación anual a nivel de documentos y paquetería postal en cuanto a entradas al país fue de 103.469.445,27 dólares.

En cuanto a la facturación a nivel internacional de documentos y paquetería relacionada con entradas y salidas se presenta los siguientes movimientos:

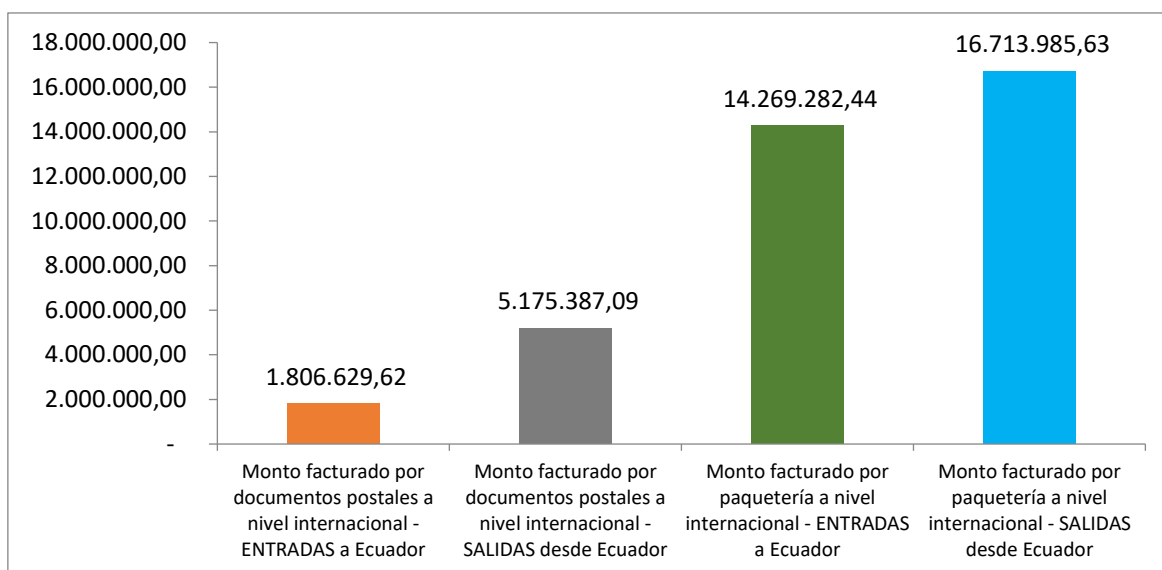
Cuadro 6 Facturación a nivel internacional según documentos y paquetería

Datos				
Periodo a reportar	Monto facturado por documentos postales a nivel internacional - ENTRADAS a Ecuador (USD)	Monto facturado por documentos postales a nivel internacional - SALIDAS desde Ecuador (USD)	Monto facturado por paquetería a nivel internacional - ENTRADAS a Ecuador (USD)	Monto facturado por paquetería a nivel internacional - SALIDAS desde Ecuador (USD)
I Trimestre	463.620,85	1.685.078,97	3.259.125,72	4.651.161,02
II Trimestre	841.626,05	689.107,17	2.413.594,22	1.774.153,96
III Trimestre	194.934,30	1.306.232,61	3.954.506,24	4.478.767,99
IV Trimestre	306.448,42	1.494.968,34	4.642.056,26	5.809.902,66
<b>Total general</b>	<b>1.806.629,62</b>	<b>5.175.387,09</b>	<b>14.269.282,44</b>	<b>16.713.985,63</b>

Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.  
Elaboración: MINTEL

El 81,61% de la facturación a nivel internacional corresponde a documentos y paquetería de entrada al país, mientras que el 18,39% restante corresponde a las salidas de documentos y paquetería facturada.

Gráfico 6 Facturación de los servicios de paquetería y documentos postales a nivel de categoría internacional



Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

### Tráfico postal

Durante el 2020, las 172 empresas de las cuales se tiene información procesaron 37.443.689 piezas correspondientes a documentos y paquetería.

Cuadro 7 Número de piezas procesadas a nivel nacional

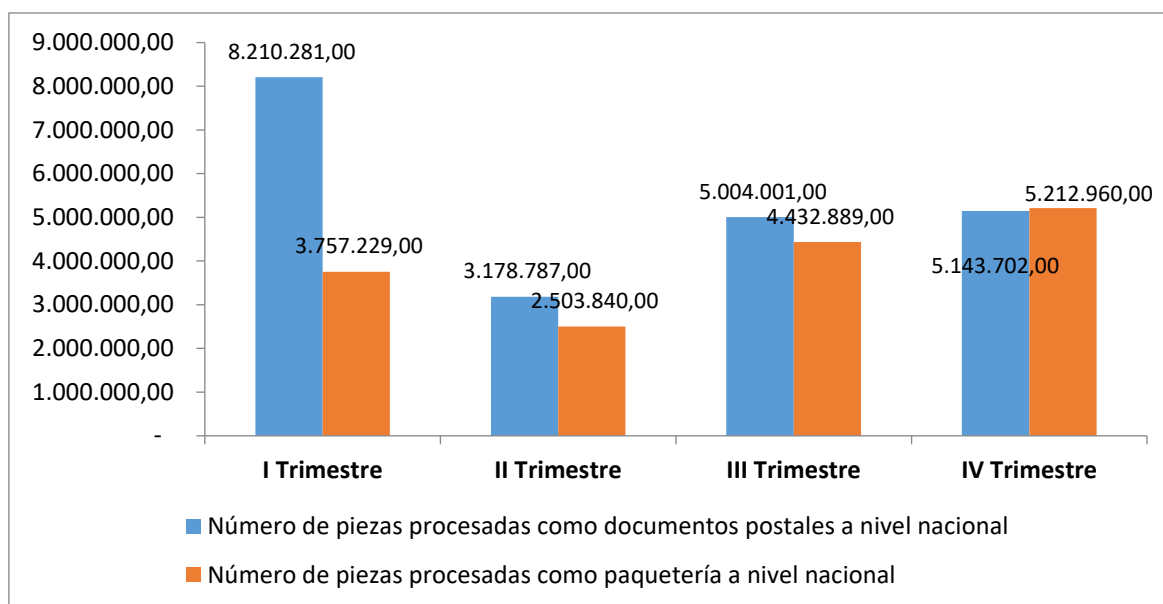
Periodo a reportar	Número de piezas procesadas como documentos postales a nivel nacional	Número de piezas procesadas como paquetería a nivel nacional
I Trimestre	8.210.281	3.757.229
II Trimestre	3.178.787	2.503.840
III Trimestre	5.004.001	4.432.889
IV Trimestre	5.143.702	5.212.960
<b>Total general</b>	<b>21.536.771</b>	<b>15.906.918</b>

Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

El mayor rubro de piezas procesadas se registra en documentos postales, representando éste el 57,52%.

Gráfico 7 Número de piezas procesadas a nivel nacional: Documentos y Paquetería



Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.  
Elaboración: MINTEL

En cuanto a piezas procesadas a nivel internacional, se registra un total de 2.724.288 piezas entre documentos y paquetería postal.

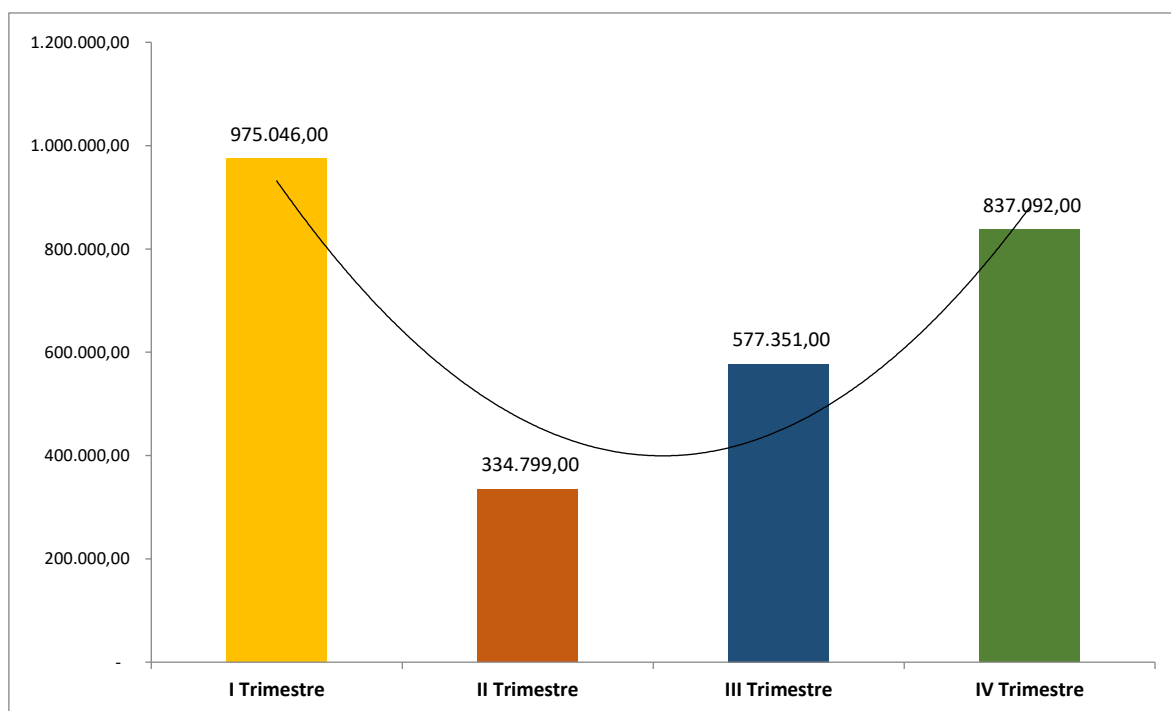
Cuadro 8 Piezas procesadas a nivel internacional, correspondientes a entradas y salidas al país.

Periodo a reportar	ENTRADAS		SALIDAS	
	Número de piezas procesadas como documentos postales a nivel internacional	Número de piezas procesadas como paquetería a nivel internacional	Número de piezas procesadas como documentos postales a nivel internacional	Número de piezas procesadas como paquetería a nivel internacional
I Trimestre	564.510,00	142.562,00	113.801,00	154.173,00
II Trimestre	104.656,00	122.154,00	33.849,00	74.140,00
III Trimestre	97.182,00	250.555,00	65.876,00	163.738,00
IV Trimestre	207.083,00	356.178,00	48.634,00	225.197,00
<b>Total general</b>	<b>973.431,00</b>	<b>871.449,00</b>	<b>262.160,00</b>	<b>617.248,00</b>

Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.  
Elaboración: MINTEL

Durante el año en análisis, se puede notar que el primer y cuarto trimestre el sector tiene mayor movimiento de procesamiento de piezas como se muestra gráficamente a continuación:

Gráfico 8 Número de piezas procesadas a nivel internacional: paquetería y documentos postales



Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

### Empleo en el sector postal

Con base a la información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020 y la muestra analizada, al cierre del tercer trimestre a 7.489 personas, de éstas el 65,24% corresponde a hombres (4.886), el 31,50% a mujeres (2.350) y el 3,26% a personas con discapacidad (244).

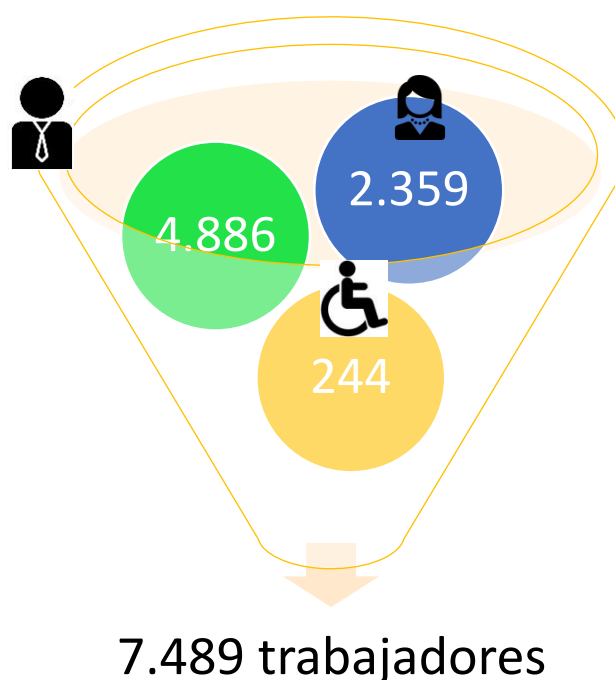
Cuadro 9 Distribución del empleo en el sector postal

Etiquetas de fila	Número de trabajadores hombres	Número de trabajadoras mujeres	Número de trabajadores con discapacidad
<b>Internacional</b>	2.029	793	83
<b>Local</b>	434	94	9
<b>Nacional</b>	1.898	1.042	95
<b>No especificado</b>	525	430	57
<b>Total general</b>	<b>4.886</b>	<b>2.359</b>	<b>244</b>

Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

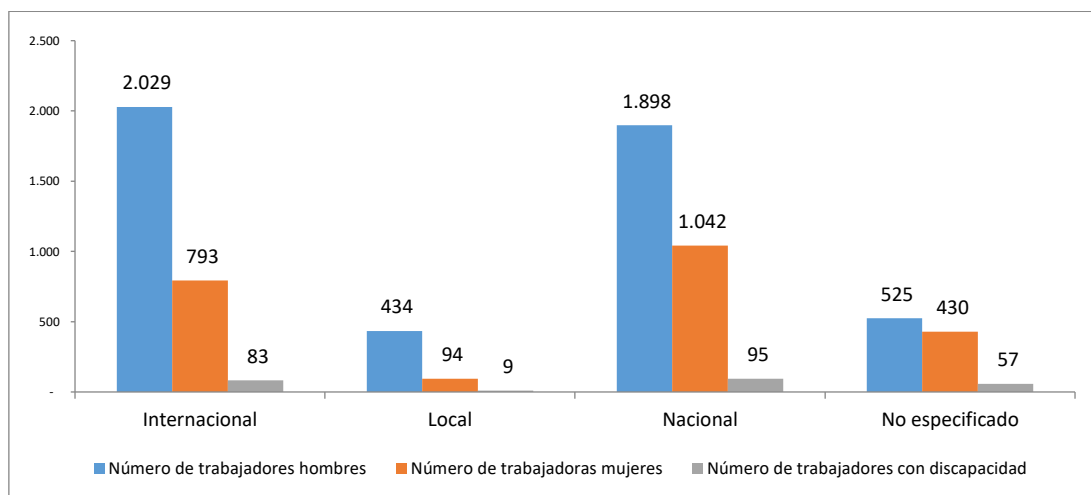
Gráfico 9 Distribución de trabajadores en el sector postal



**Fuente:** MINTEL, información gestión empresarial reportada por los Operadores Postales del año 2020.  
**Elaboración:** MINTEL

Según el cuadro anterior, se puede analizar que no hubo muchas bajas en cuanto al personal, manteniéndose aparentemente estable en sus cifras de empleo.

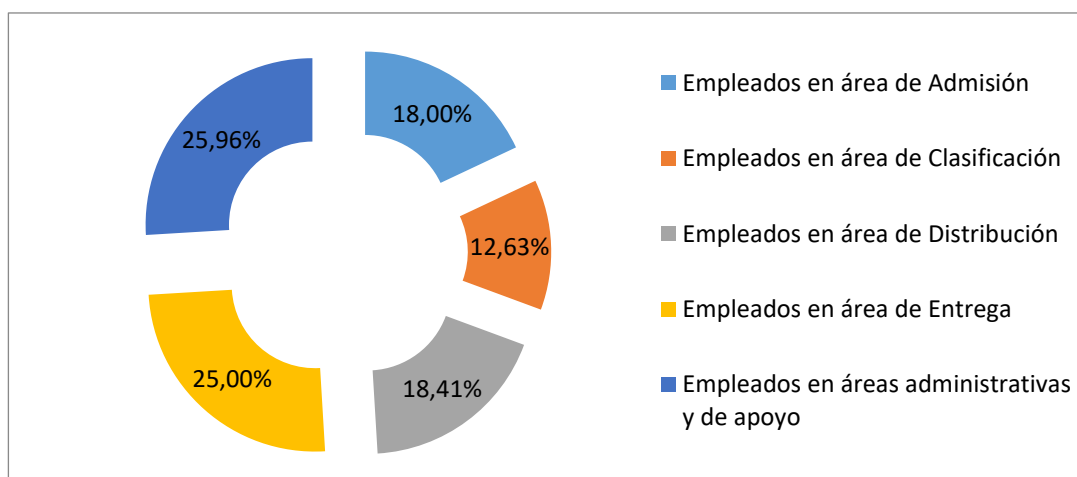
Gráfico 10 Empleo en el sector postal durante el 2020



**Fuente:** MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.  
**Elaboración:** MINTEL

Las plazas de trabajo se distribuyen dentro del área operativa, entendiéndose los procesos que involucran la admisión (2.078 empleados), clasificación (1.458 empleados), distribución (2.125 empleados), entrega (2.886 empleados) y áreas administrativas y de apoyo (2.996 empleados).

Gráfico 11 Distribución del empleo según procesos empresariales



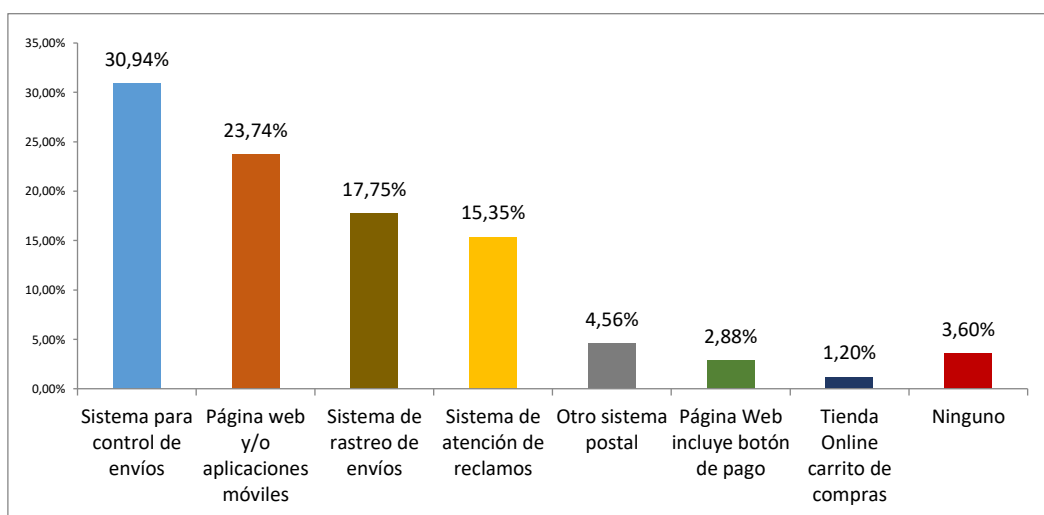
Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

### Uso de tecnologías en el proceso postal

El uso de las tecnologías en el proceso postal es uno de los pilares por los que el servicio se ha dinamizado y ha logrado trascender pese a la pandemia por COVID 19, el 3,60% no utiliza ningún sistema de automatización para su servicio, mientras que el 30,94% de las empresas utilizan sistemas para control de envíos, el 23,74% utilizan página web y/o aplicaciones móviles para ayudar al cliente en sus pedidos, el 17,75% utilizan sistemas de rastreo de envíos y el 15,35% utilizan sistemas de atención de reclamos, el 4,56% utilizan otros sistemas postales, el 2,88% utilizan botones de pago dentro de sus páginas web y el 1,20% tienen tienda online en la página web:

Gráfico 12 Uso de los 6 software más utilizados



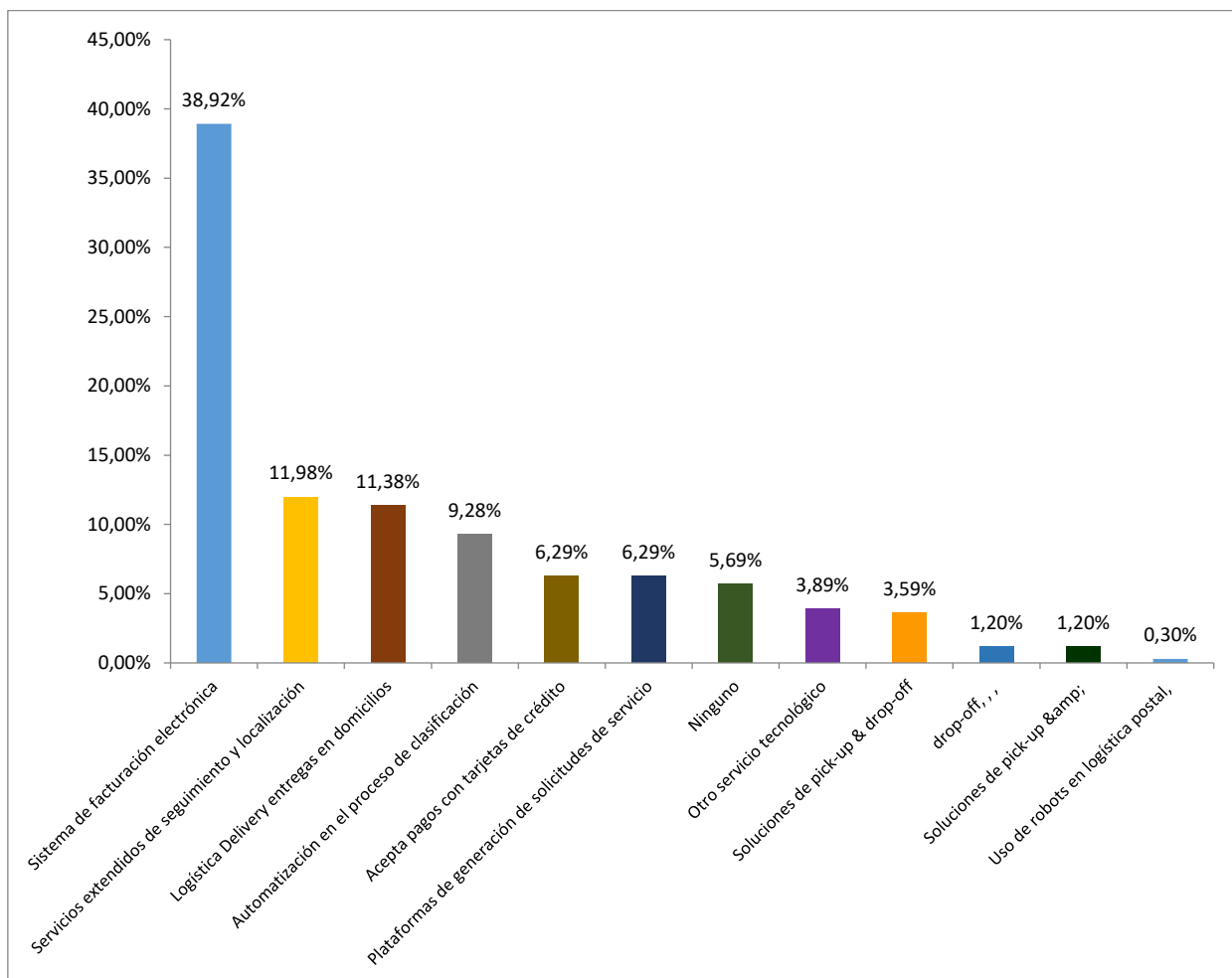
Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL



En cuanto a la automatización de los procesos, el 38,92% de los operadores consultados tienen sistemas de facturación electrónica, el 11,98% utilizan servicios extendidos de seguimiento y localización, el 11,38% utilizan sistemas para logística de entregas a domicilio y el 9,28% utilizan sistemas de automatización en procesos de clasificación, el 5,69% no utilizan sistemas automatizados para sus procesos.

Gráfico 13 Procesos más automatizados en el sector



Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

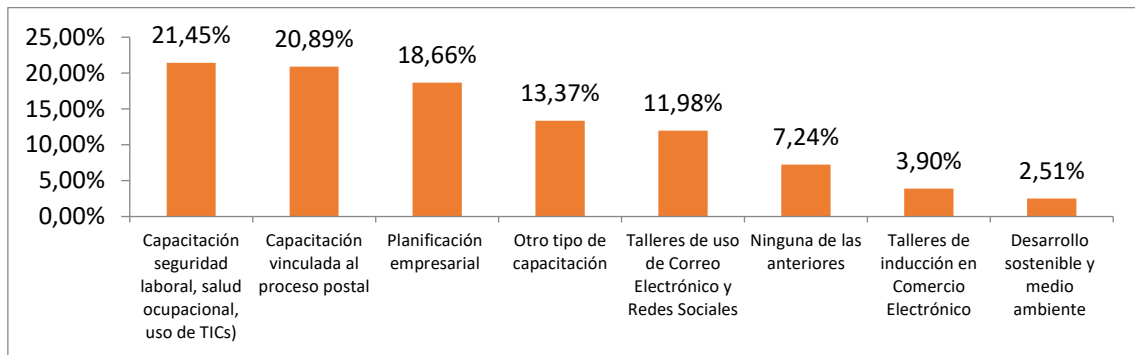
Elaboración: MINTEL

### Implementación de prácticas de desarrollo empresarial

El 21,45% de las empresas encuestadas, realizan capacitación relacionada con seguridad laboral, salud ocupacional y uso de TIC, el 20,89% realiza capacitación sobre procesos postales, el 18,66% capacita a sus empleados sobre temas relacionados con la planificación empresarial, el 11,98% realiza capacitación referente a uso de correo electrónico y redes sociales, el 3,90% realiza capacitación sobre comercio electrónico, el 2,51% realiza capacitación relacionada con temas de medio ambiente y el 13,37% capacita a su personal en otras temáticas; pero también

existe un sector que no realiza capacitación, este es el caso del 7,24% de los encuestados, éstos no realizan ninguna capacitación.

Gráfico 14 Desarrollo empresarial dentro del sector postal



Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

### Calidad de la atención al cliente

Durante el primer trimestre del 2020 se reportaron 12.596 reclamos siendo éste el valor más alto en el año, y se generó indemnizaciones por un monto de 319.596,83 dólares durante el cuarto trimestre del 2020, trimestre donde se generaron un total de 8.713 reclamos.

Gráfico 15 Número de quejas, reclamos e indemnizaciones en el sector

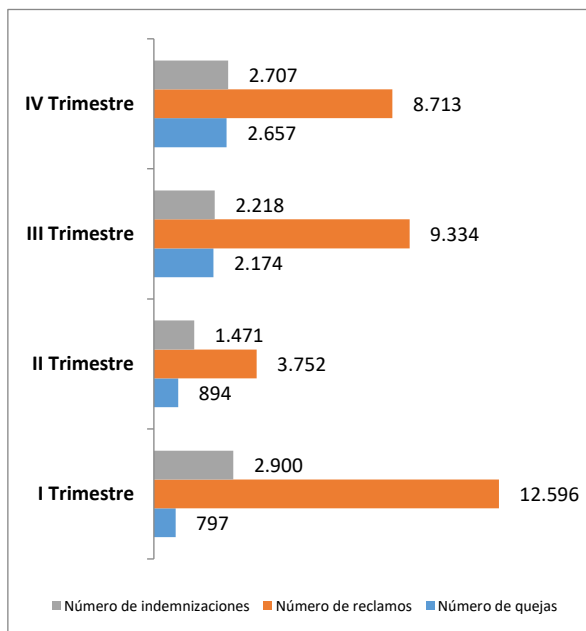
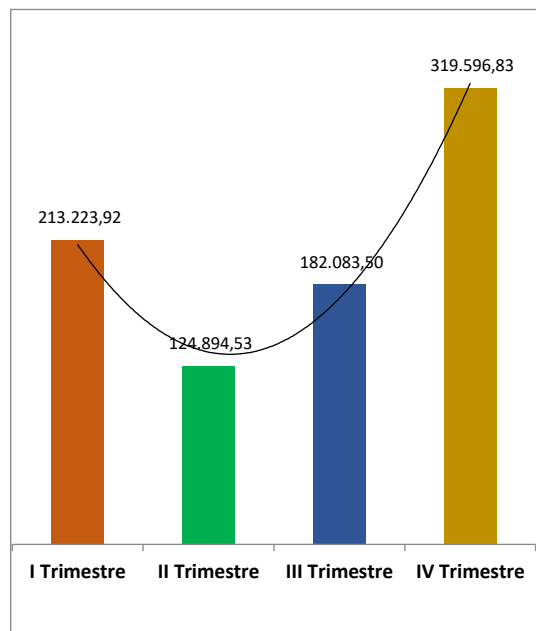


Gráfico 16 Monto en USD perteneciente a indemnizaciones Generadas en el sector



Fuente: MINTEL, información estadística reportada por los Operadores Postales del año 2020.

Elaboración: MINTEL

### 3. Retos del sector postal

El sector postal durante el 2020, mostró ser durante la pandemia por COVID19 uno de los pilares para reactivar la economía no solo del país, sino a nivel mundial, evidenciándose como un sector estratégico para todos los sectores como la salud, educación, producción, y en el caso de este último tanto para pymes, pequeñas empresas, medianas y grandes, los retos que principalmente se presentan es en la automatización de procesos y que estos sean utilizados también por los usuarios finales, acompañado de la innovación tecnológica y modernización en la generación de nuevos servicios.

Estos nuevos retos, podrán ser contemplados como parte de la adecuación regulatoria sectorial, y de las nuevas políticas 2021 -2025 con la finalidad de diversificar los servicios postales y principalmente reducir las brechas de acceso, asequibilidad y mejorar la calidad de los servicios postales.