

INFORME ANUAL ESTADÍSTICO

del sector postal ecuatoriano

AÑO 2021

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales
Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de
Telecomunicaciones y Asuntos Postales



República
del Ecuador



Juntos
lo logramos

▶ Resultado de Operaciones Postales¹ y Gestión Empresarial en el año 2021



214

Operadores postales
habilitados a nivel nacional



\$ 276,1

Millones de dólares
facturados en 2021



45,5

Millones de piezas postales
procesadas durante el año



\$ 89,6

Millones de dólares facturados
por envíos postales
internacionales



94,5%

De las piezas fueron procesadas
en el ámbito nacional



5.088

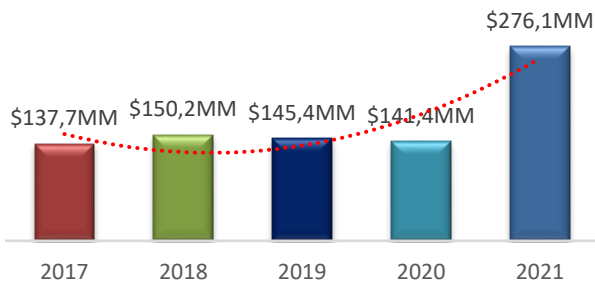
Personas empleadas por el
sector postal

Elaboración: MINTEL

¹ Los ingresos corresponden a valores de facturación reportados como estadísticas por 214 operadores postales a diciembre del año 2021, incluyendo los servicios conexos. No corresponde al valor de los ingresos del 1% reportados al ente rector.

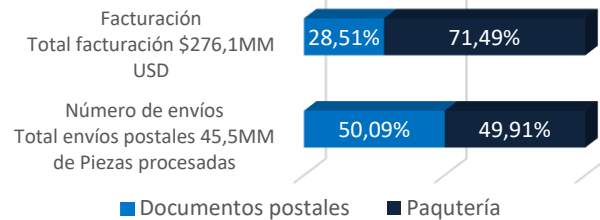
Facturación del sector postal

Evolución de Facturación del Sector Postal (MM USD)



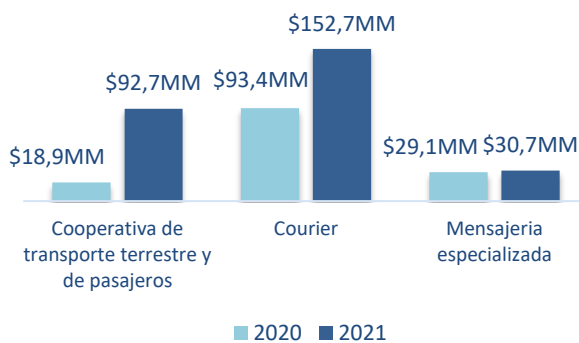
Al cierre del año 2021 la facturación del sector postal alcanzó los 276,1 MM USD, incrementándose en un 95% (\$134,7 MM USD) respecto al año 2020, periodo en el cual existió una afectación por la pandemia ocasionada por el COVID 19 a nivel mundial. No obstante, se muestra una recuperación importante en los ingresos del sector postal.

Facturación y Número de envíos postales (MM USD; MM de piezas procesadas) Año 2021



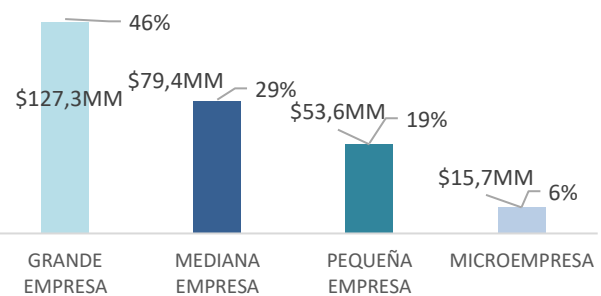
El número de envíos postales en 2021 fue de 45,5 MM de los cuales el 50,09% (22,8 MM piezas) corresponde a documentos postales, y el 49,91% (22,71 MM de piezas) a paquetería. De igual manera, la facturación total fue de \$276,1 MM USD, de los cuales el 28,51% (\$78,7 MM USD) corresponde a documentos postales, y el 71,49% (\$197,4 MM USD) a paquetería.

Facturación por tipo de Operador Postal (MM USD)



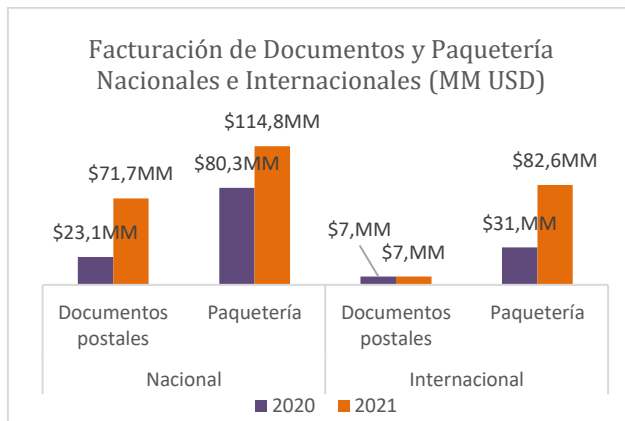
En 2021 la reactivación económica fue paulatina, los distintos tipos de empresas incrementaron su facturación como sigue: los Courier 39% (\$58,9 MM USD), las Cooperativas de transporte terrestre y de pasajeros en 80% (\$73,8 MM USD) y las empresas de mensajería especializada en 5% (\$1,6 MM USD).

Facturación por tamaño de empresa (MM USD) Año 2021



Del total facturado, el 46% corresponde a grandes empresas (\$127,3 MM USD), el 29% (\$79,4 MM USD) a pequeñas empresas, 19% (\$53,6 MM USD) a medianas empresas, y el 6% a Microempresas (\$15,7 MM USD).

Evolución de facturación por tipo y categoría

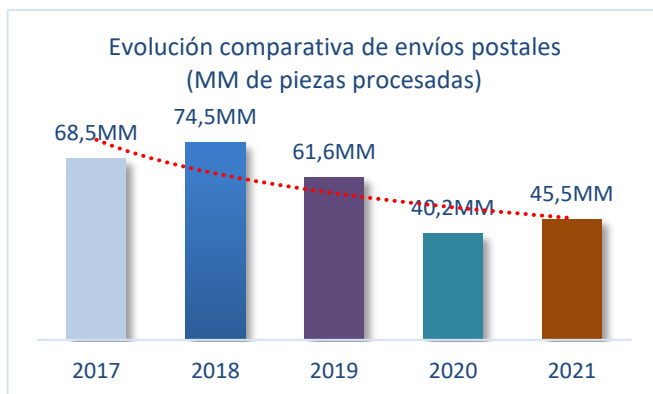


La facturación por documentos² postales nacionales presenta un incremento en el año 2021 del 68% (\$48,6 MM USD); en los documentos internacionales se mantiene (\$7 MM USD). En paquetería³ nacional se incrementó el 30% (\$34,5 MM USD) y en internacional se incrementó en 62% (\$51,6 MM USD).

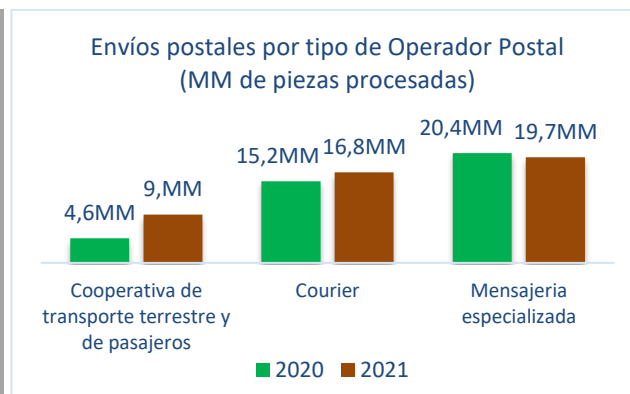


La facturación postal por destino internacional fue de \$89,6 MM USD, siendo el 45% por paquetería postal entrante (\$40,3 MM USD), el 47% por paquetería postal saliente (\$42,3 MM USD), el 7% a documentos postales salientes (6,3 MM), y el 1% equivale a documentos postales entrantes (\$0,7 MM USD).

Evolución de envíos postales (piezas procesadas)



Los envíos postales en el año 2021 se incrementaron en un 12% (5,3 MM de piezas procesadas) con relación al resultado obtenido en el año 2020.

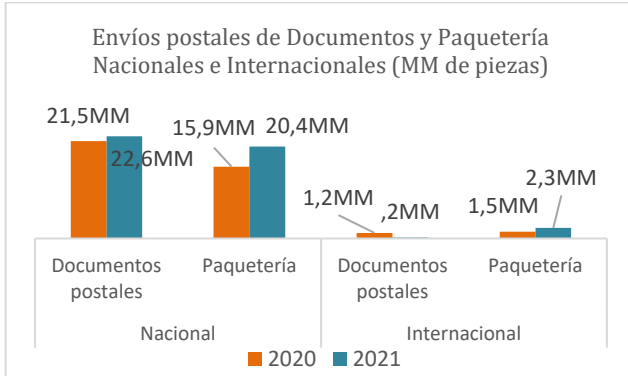


Las Cooperativas de transporte terrestre y de pasajeros presentan un incremento del 49% (4,4 MM de piezas procesadas); los Courier incrementaron un 10% (1,6 MM de piezas procesadas), y la Mensajería especializada presenta un decrecimiento del 4% (0,7 MM de piezas procesadas).

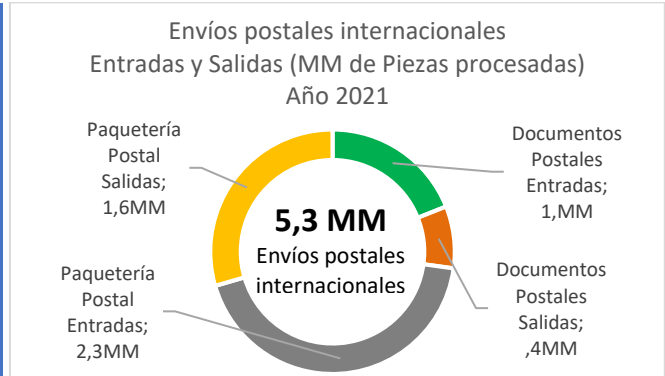
² Constituyen documentos postales: Cartas, impresos, periódicos, prensa, fotografías, títulos, revistas, catálogos, libros, tarjetas, chequeras, cecografías o cualquier otro tipo de información contenida en medios de: audio, video, magnéticos, electromagnéticos, electrónicos; serán considerados como documentos postales, los mismos que podrán ser de naturaleza judicial, comercial, bancaria y otros similares; desprovistos de toda finalidad comercial, que no sean de prohibida circulación y que su peso unitario no supere los dos kilogramos.

³ Paquetería postal: Es el envío que contiene cualquier objeto, producto o materia, cuyo transporte no esté prohibido y cuyo peso unitario no sea mayor a cincuenta (50) kilogramos, con o sin valor comercial. De conformidad a los artículos 5, 6, 7, del Reglamento de los Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia.

Evolución de envíos postales por tipo y categoría



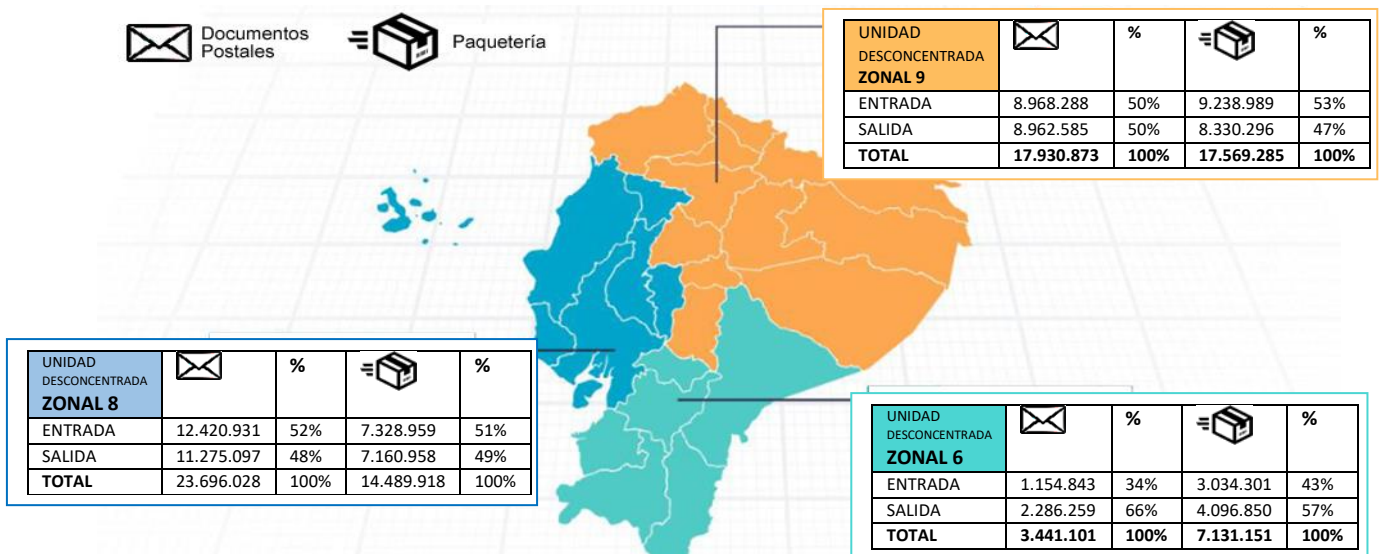
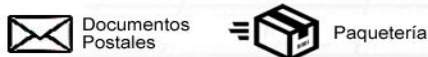
Al realizar la comparación, en el año 2021 la paquetería internacional se incrementó en un 35% (0,8 MM de piezas procesadas) y la paquetería nacional en un 22% (4,5 MM de piezas procesadas) respecto al resultado obtenido en el año 2020. Asimismo, los documentos postales nacionales se incrementaron en 5% (1,1 MM de piezas procesadas), y los documentos postales internacionales decrecieron en un 500% (1 MM de piezas procesadas).



El número de envíos postales internacionales en el año 2021 fue de 5,3 MM de piezas procesadas, de los cuales el 43% es paquetería postal entrante (2,3 MM de piezas procesadas), y el 30% es de paquetería postal saliente (1,6 MM de piezas procesadas). Asimismo, los documentos postales salientes corresponde al 8% (0,4 MM de piezas procesadas) y los documentos postales entrantes el 19% (1 MM de piezas procesadas).

Flujo postal por ámbito geográfico nacional

INFORMACIÓN DESAGREGADA POR ZONA⁴



⁴ Flujo de las piezas procesadas de documentos postal y paquetería de entrada y salida, por provincias que conforman las tres unidades zonales del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

► INFORMACIÓN DESAGREGADA POR PROVINCIA

UNIDAD ZONAL 6	✉		📦	
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Azuay	559.761	1.001.302	1.261.751	1.313.691
Cañar	48.646	108.249	82.099	187.195
El Oro	268.295	719.518	939.558	1.301.457
Loja	179.828	336.357	568.319	911.055
Morona Santiago	38.126	59.888	59.246	183.974
Zamora Chinchipe	52.012	52.771	123.729	207.879
Total	1.146.668	2.278.085	3.034.702	4.105.251

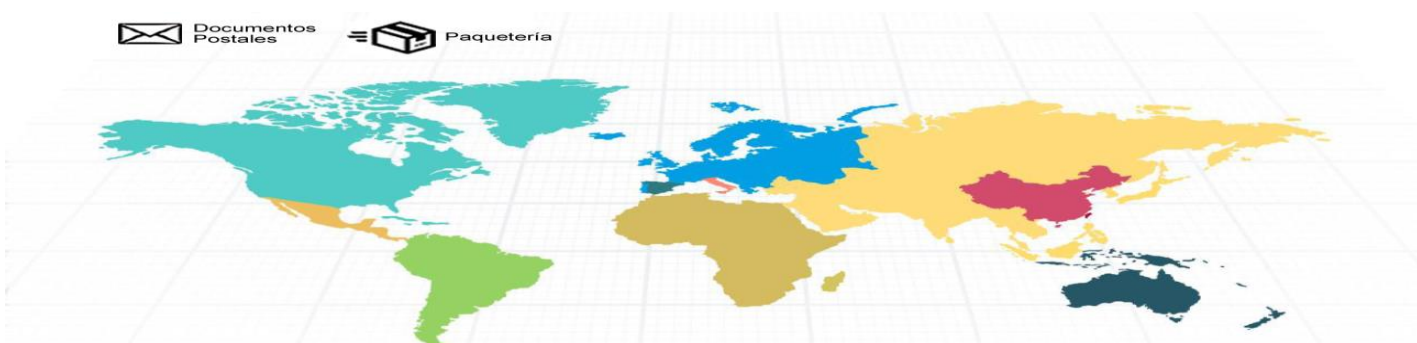
UNIDAD ZONAL 8	✉		📦	
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Bolívar	22.481	53.532	48.842	94.315
Galápagos	4.125	10.979	17.195	41.186
Guayas	11.289.530	8.340.659	5.363.337	4.107.556
Los Ríos	165.132	552.849	348.519	681.358
Manabí	591.884	1.601.410	702.579	1.274.520
Santa Elena	69.932	219.168	126.322	239.431
Santo Domingo de los Tsáchilas	275.647	496.500	722.162	722.589
Total	12.418.731	11.275.097	7.328.956	7.160.955

UNIDAD ZONAL 9	✉		📦	
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Carchi	66.918	86.339	215.110	206.924
Chimborazo	149.326	277.528	350.479	427.736
Cotopaxi	101.692	193.050	243.062	324.719
Esmeraldas	194.837	399.984	348.991	529.968
Imbabura	176.908	379.215	550.660	587.677
Napo	25.733	57.050	65.008	119.250
Orellana	46.790	84.752	114.113	172.568
Pastaza	88.971	66.104	118.317	139.672
Pichincha	7.816.819	6.814.114	5.943.249	4.754.453
Sucumbios	58.634	99.839	180.057	267.018
Tungurahua	310.520	504.613	829.920	800.307
Total	9.037.148	8.962.588	8.958.966	8.330.292



Flujo postal por ámbito geográfico internacional⁵

✉ Documentos Postales 📦 Paquetería



AMERICA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
Canadá - Estados Unidos	20.074	83%	76.618	62%	1.004.045	98%	551.426	76%
Resto de América	1.929	8%	16.859	14%	5.950	1%	145.859	20%
Sudamérica	2.079	9%	29.576	24%	12.822	1%	26.138	4%
TOTAL	24.082	100%	123.053	100%	1.022.817	100%	723.423	100%

EUROPA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
España	210	9%	20.569	37%	74.074	89%	24.134	53%
Italia	1.928	78%	5.387	10%	1.953	2%	5.541	12%
Resto de Europa	329	13%	29.742	53%	6.853	8%	15.814	35%
TOTAL	2.467	100%	55.698	100%	82.880	100%	45.489	100%

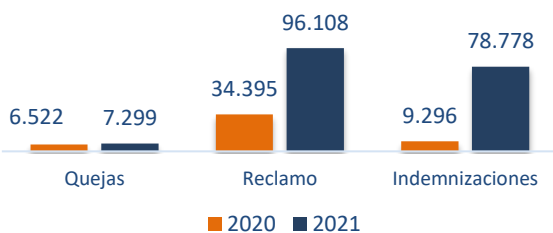
ASIA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
China	3.245	92%	11.099	48%	10.016	22%	7.735	68%
Resto de Asia	299	8%	12.157	52%	34.898	78%	3.648	32%
TOTAL	3.544	100%	23.256	100%	44.914	100%	11.383	100%

RESTO DEL MUNDO	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
África	3.012	100%	4.292	85%	1.554	95%	354	4%
Oceanía	2	0%	760	15%	84	5%	9.328	96%
TOTAL	3.014	100%	5.052	100%	1.638	100%	9.682	100%

⁵ Flujo de las piezas procesadas de documentos postales y paquetería a nivel internacional de entrada y salida en América, Europa, Asia y resto del mundo, producto de la actividad postal durante el año 2021.

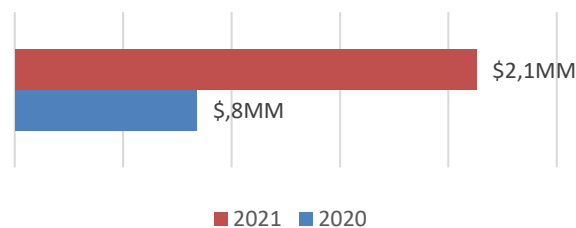
Calidad de la atención al cliente

Número de quejas, reclamos e indemnizaciones en el sector



Según se puede observar en el gráfico, en el año 2021 las peticiones de quejas a los operadores postales se incrementaron en un 11%, que representa 777 quejas adicionales en relación al año anterior; y las solicitudes de reclamos se incrementaron en 64% (61.713 reclamos adicionales); así mismo el número de solicitudes para indemnizaciones se incrementaron en un 88% que equivale a 69.482 peticiones adicionales comparando con el resultado del año 2020.

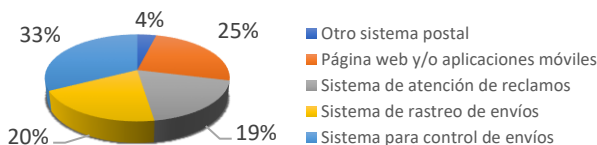
Monto en USD perteneciente a indemnizaciones generadas en el sector



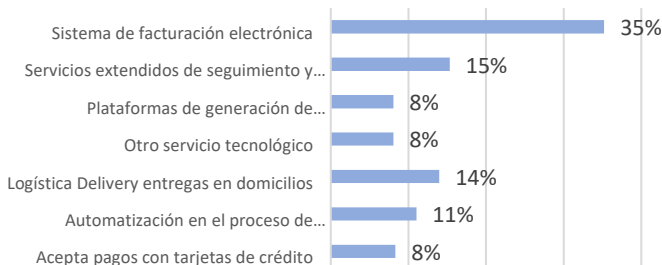
En el año 2021 se reportaron 96.108 reclamos y se generó indemnizaciones por un monto de \$2,1 MM USD, presentando un crecimiento del 62% que equivale \$1,3 MM USD adicionales, comparando con el monto pagado por concepto de indemnizaciones en el año 2020.

Uso de tecnologías en el proceso postal

Uso de los 5 software más utilizados

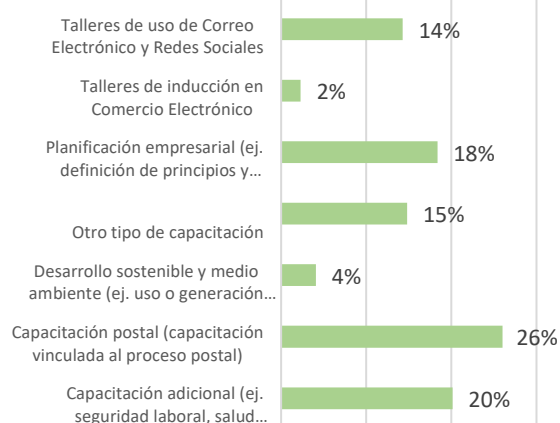


Procesos más automatizados en el sector



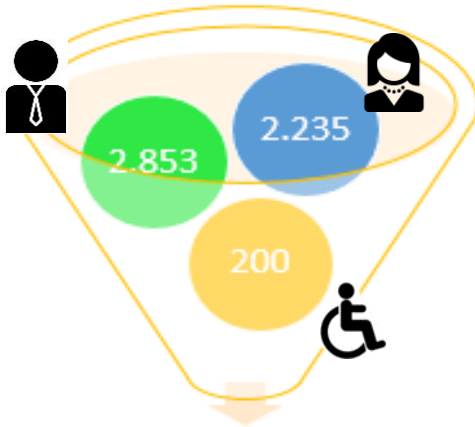
El uso de las tecnologías en el proceso postal es uno de los pilares por los que el servicio se ha dinamizado y ha logrado trascender pese a la pandemia por el COVID 19. Se evidencia, que la mayoría de los operadores postales usan los sistemas de facturación electrónica, seguimiento a envíos, y aplicaciones de logística delivery como parte de la automatización de los procesos. Cuentan con sus portales Web, y tienen habilitado los sistemas para atención a reclamos.

Desarrollo empresarial dentro del sector postal



Los operadores postales normalmente realizan capacitaciones en el ámbito de la seguridad y salud ocupacional, uso de TIC, procesos postales, y de la planificación empresarial, así como sobre el uso de correo electrónico, redes sociales y comercio electrónico.

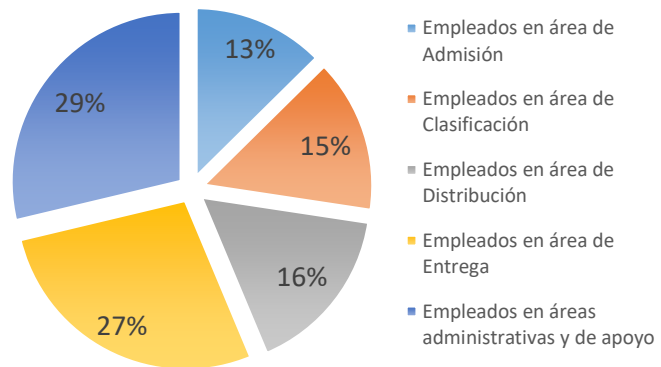
Distribución de trabajadores en el sector postal



5.088 Trabajadores

El gráfico nos demuestra que del total trabajadores en el sector postal el 56% (2.853 son hombres), mientras el 44% (2.235 son mujeres); y al realizar el análisis se puede concluir que no hubo un decrecimiento en cuanto al personal, manteniéndose estable el sector en sus cifras de empleo.

Distribución del empleo según procesos empresariales



Las plazas de trabajo se distribuyen dentro del área operativa, principalmente en los procesos que involucran la admisión (1.252 empleados), clasificación (1.468 empleados), distribución (1.619 empleados), entrega (2.470 empleados) y áreas administrativas y de apoyo (2.853 empleados).

Retos del sector postal

El sector postal en el año 2021, tuvo un rol importante para reactivar la economía, no solo del Ecuador, sino a nivel mundial, derivado del incremento del comercio electrónico y las externalidades que generó la pandemia por el COVID 19, siendo un actor estratégico para todos los sectores como la salud, educación, y producción; en este último caso, fue un pilar fundamental para las PYMES, pequeñas, medianas y grandes empresas.

Los nuevos retos en el sector postal, principalmente se presentan en la automatización de procesos, la aplicación y la innovación tecnológica, así como la modernización y la generación de nuevos servicios.

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales
Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de
Telecomunicaciones y Asuntos Postales



República
del Ecuador



Juntos
lo logramos