

BOLETÍN SEMESTRAL ESTADÍSTICO DEL SECTOR POSTAL ECUATORIANO

I SEMESTRE DEL 2022

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



GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE



Resultado de operaciones postales¹ y calidad del servicio en el primer semestre del año 2022



267

Operadores postales
habilitados a nivel nacional



\$ 84

Millones de dólares facturados
en el primer semestre del 2022



24,2

Millones de piezas procesadas
durante el I semestre del 2022



\$ 29.6

Millones de dólares facturados
por envíos postales internacionales



95%

Corresponde a envíos postales
en el ámbito nacional



7.840

Personas empleadas por el
sector postal

Fuente: MINTEL, Información estadística reportada por los operadores postales² I semestre del año 2022.

Elaboración: MINTEL

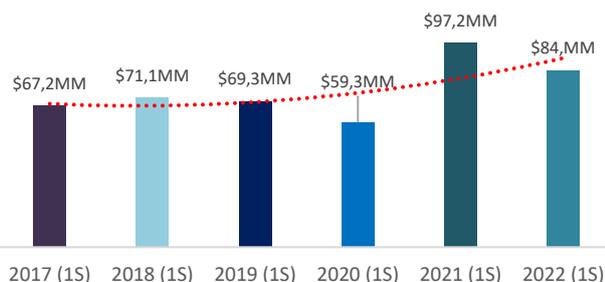
¹ Los ingresos corresponden a valores de facturación reportados como estadísticas por 267 operadores postales a junio del año 2022, incluyendo los servicios conexos. No corresponde al valor de los ingresos del 1% reportados al ente rector.

² Operadores postales: Año 2017 (87), 2018 (130), 2019 (172), 2020 (172), 2021 (214), 2022* (267)



Facturación del sector postal

Evolución comparativa de facturación del sector postal (MM USD), primer semestre



Al primer semestre del año 2022 los operadores postales reportaron una facturación de 84 MM USD³, donde se evidencia un decrecimiento del 14% (13,2 MM USD) respecto al año 2021, no obstante al comparar los valores de los años anteriores se muestra una recuperación importante en la facturación del sector postal.

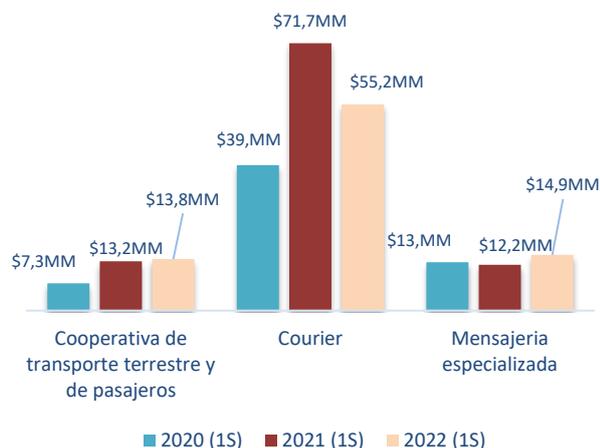
Facturación y número de envíos postales (MM USD; MM de piezas procesadas) primer semestre del 2022



En el período de estudio se evidencia que la facturación total fue de 84 MM USD, de los cuales el 80% (67,4 MM USD) corresponde a paquetería y el 20% (16,6 MM USD) a documentos postales.

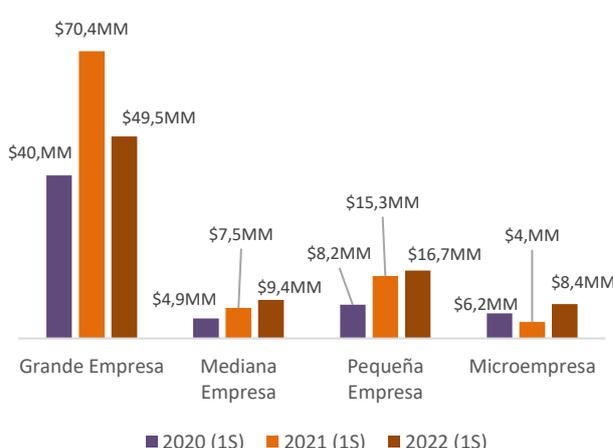
Se reporta un total de 24,2 MM de piezas procesadas, de las cuales el 52% (12,5 MM) corresponde a documentos postales y el 48,4% (11,7 MM) a paquetería.

Facturación por tipo de operador postal (MM USD), primer semestre



En las cooperativas de transporte terrestre y de pasajeros se evidencia un crecimiento del 5% (0,6 MM USD), las empresas Courier decrecen en un 23% (16,5 MM USD) y las empresas de mensajería especializada crecen en un 22% (2,7 MM USD) en relación al año anterior.

Facturación por tamaño de empresa (MM USD), primer semestre

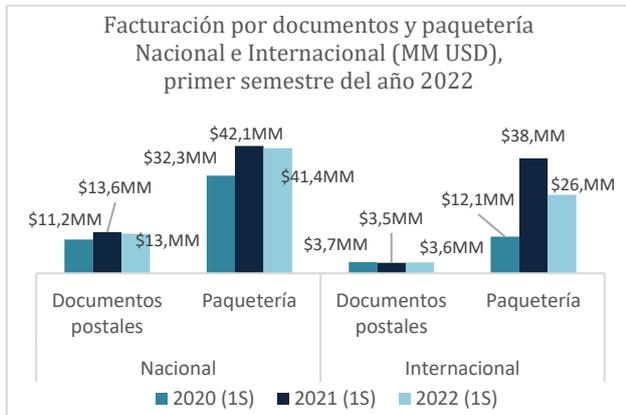


Del total facturado en el primer semestre del 2022, el 59% corresponde a grandes empresas (49,5 MM USD), el 20% (16,7 MM USD) a pequeñas empresas, 11% (9,4 MM USD) a medianas empresas, y el 10% a microempresas (8,4 MM USD). Y que la facturación de las grandes empresas disminuyó en un 30% (20,9 MM USD) con respecto a la facturación del año anterior.

³ MM: Millones



Evolución de facturación por tipo y categoría



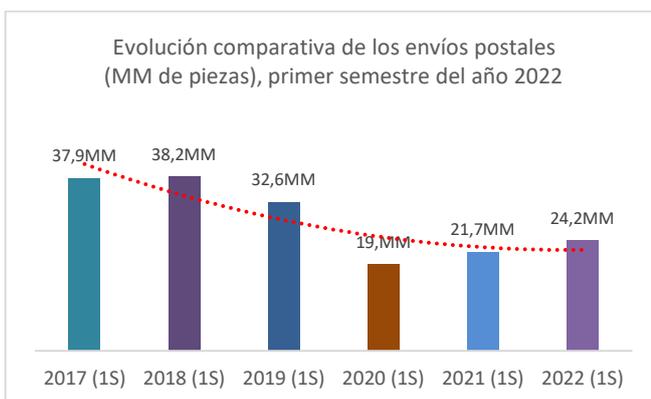
En relación al primer semestre del año 2021, la facturación por documentos⁴ postales y paquetería nacional presenta un decrecimiento del 4% (0,6 MM USD) y del 2% (0,7 MM USD) respectivamente. Así mismo, los documentos postales internacionales presentan un crecimiento del 1% (0,1 MM USD) y en paquetería⁵ internacional un decrecimiento del 32% (12 MM USD).



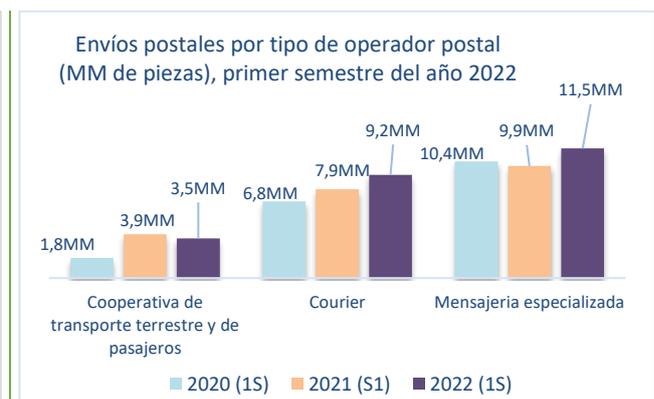
En el primer semestre del 2022, la facturación postal por destino internacional fue de 29,6 MM USD, siendo el 45% por paquetería postal entrante (13,3 MM USD), el 43% por paquetería postal saliente (12,7 MM USD), el 11% por documentos postales salientes (3,3 MM USD) y el 1% correspondiente a documentos postales entrantes (0,3 MM USD).



Evolución de envíos postales (piezas procesadas)



Los resultados obtenidos en el primer semestre del año 2022 evidencian un crecimiento del 12% (2,5 MM) en relación al mismo período del año anterior.



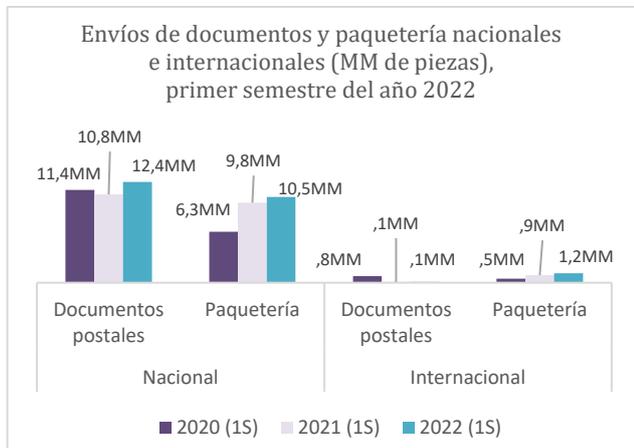
Los envíos postales realizados a través de las cooperativas de transporte terrestre y de pasajeros decrecieron en un 10% (0,4 MM de piezas procesadas), mientras que las empresas courier y de mensajería especializada muestran un crecimiento del 16% (1,3 MM de piezas procesadas) y 16% (1,6 MM de piezas procesadas) respectivamente, en relación al mismo período del año anterior.

⁴ Constituyen documentos postales como: 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.

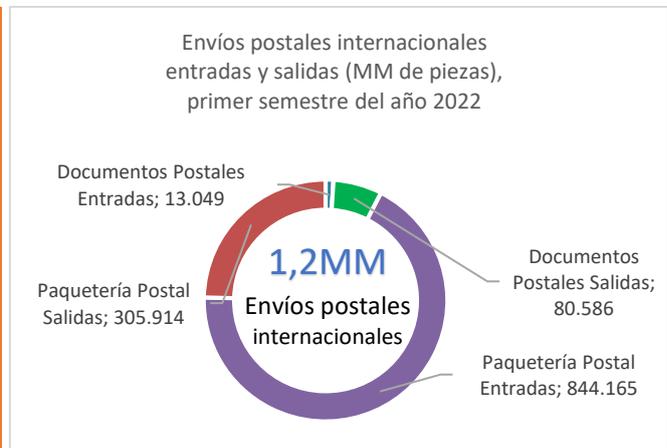
⁵ Paquetería postal: Es el envío que contiene cualquier objeto, producto o materia, cuyo transporte no esté prohibido y cuyo peso unitario no sea mayor a cincuenta (50) kilogramos, con o sin valor comercial, de conformidad a los artículos 5, 6, 7 del Reglamento de los Servicios Postales en Régimen de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



Evolución de envíos postales por tipo y categoría



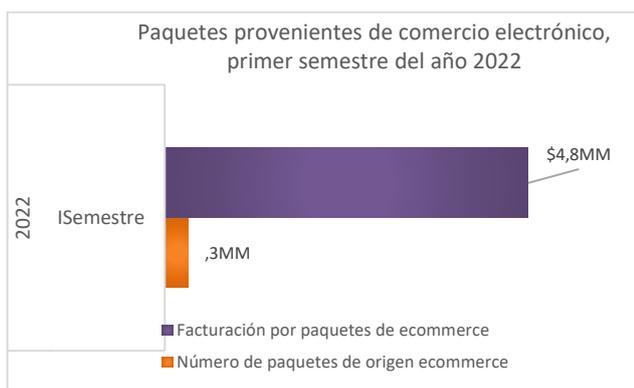
La paquetería internacional se incrementó en un 33% (0,3 MM de piezas procesadas) y la paquetería nacional en un 7% (0,7 MM). Por otro lado, los envíos de documentos postales nacionales se incrementaron en un 15% (1,6 MM de piezas), mientras los envíos de documentos postales internacionales decrecieron un 5% (4.578 piezas procesadas) respecto al año 2021.



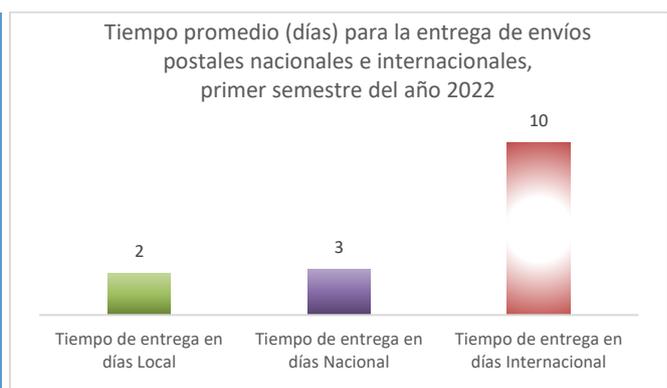
El número de envíos postales internacionales en el primer semestre del 2022 es de 1,2 MM de piezas procesadas, de los cuales el 68% corresponde a paquetería entrante (844.165 piezas procesadas) y el 25% a paquetería saliente (305.914 piezas procesadas). Los documentos postales salientes corresponden al 6% (80.586 piezas procesadas) y los documentos postales entrantes al 1% (13.049 piezas procesadas).



Paquetería e-commerce & tiempo estimado de entrega



Son 26 MM USD la facturación por paquetería internacional, de los cuales el 16% (4,8 MM USD) corresponde a comercio electrónico⁶. El 28% de la paquetería postal de categoría internacional (0,3 MM) es de origen ecommerce con respecto al total (1,15 MM)

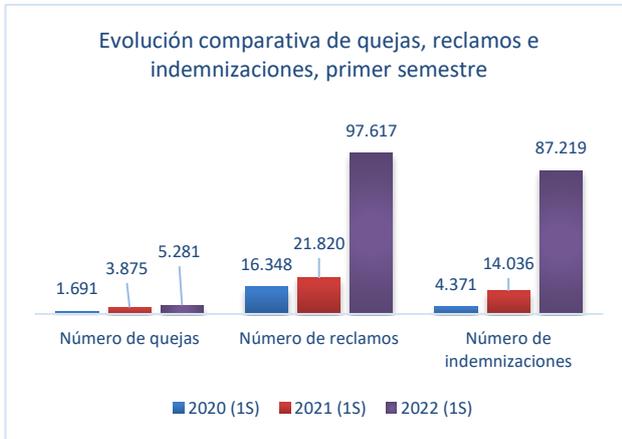


De las estadísticas obtenidas por los operadores postales se estableció que durante el primer semestre del 2022 el tiempo estimado de entrega de los envíos postales fluctuó entre 2 y 10 días dependiendo de la categoría de operación postal.

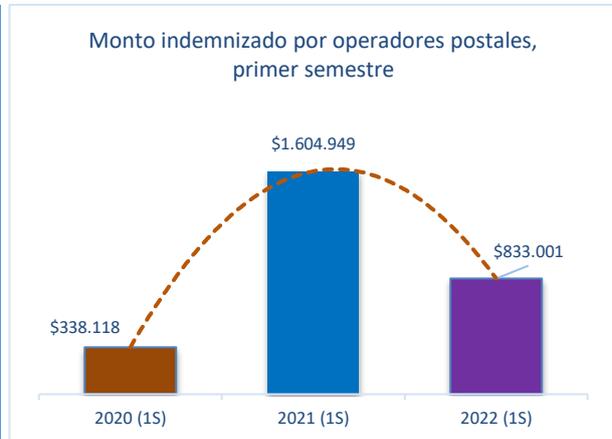
⁶ Plataformas de ecommerce: Amazon, Tiendamía, Ebay, Wish, Shein, Aliexpress, Walmart, Ebay, Tommy Hilfiger, Victoria secret, Sephora, 4life, Guess, Carters, 6pm, Alibaba, Bestbuy, Walmart, Gerber, Point, Old navy, Invicta, Fossil, Dup Company, Evoqua, Forever 21, Home depot, Rockauto, Joan fabrics, Macys, Build, Addidas, Gap, Costo, Target, Nike, EvyStore, BH Photo Video Proaudio, Apple Store, Customlogi, Nataliya, Farmgirl, Zara, Pull&Bear, Autodoc, Rebook, The Children, Columbia.



Quejas, Reclamos e Indemnizaciones

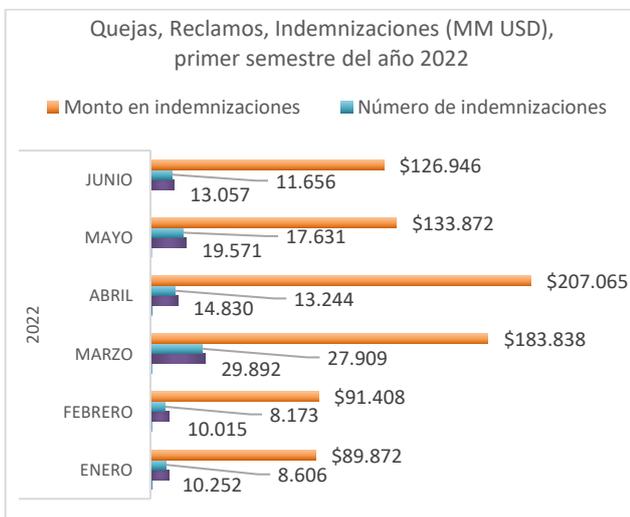


Según se puede observar en el gráfico, durante el primer semestre del año 2022 las peticiones de quejas a los operadores postales se incrementaron en un 36%, que representa 1.406 quejas adicionales en relación al mismo período del año anterior; y las solicitudes de reclamos se incrementaron en 347% (75.797 reclamos adicionales); así mismo el número de solicitudes para indemnizaciones se incrementaron en un 521% que equivale a 73.183 peticiones adicionales comparado con el año 2021.

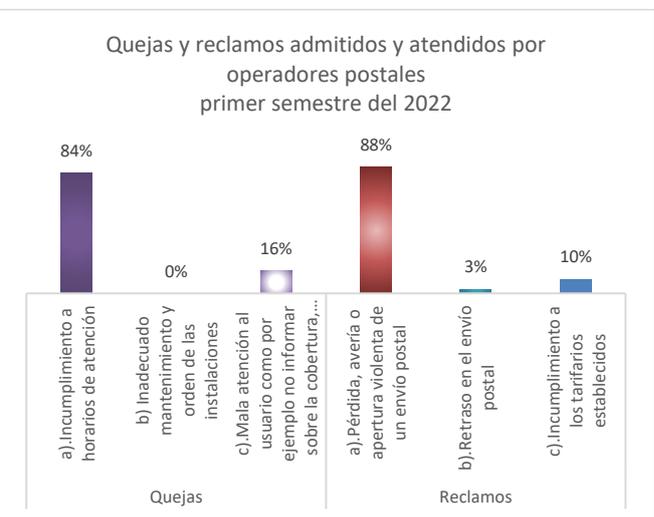


En el período de estudio los operadores postales reportaron 87.219 trámites para indemnizaciones por un monto de 833 mil dólares.

Al comparar los resultados de indemnizaciones de los años 2020 y 2022 se evidencia que un incremento de 146% (0,5 MM USD), y con respecto a la comparación de los años 2021 y 2022 se presenta un decrecimiento del 48% (0,8 MM USD) en indemnizaciones.



Como se puede observar en el gráfico, en este semestre los operadores postales sustanciaron y resolvieron por sus medios los procedimientos de quejas, reclamos e indemnizaciones: quejas abiertas 5.281, atendidas 5.273, en proceso 8; reclamos abiertos 97.617, atendidos 97.576, en proceso 41; indemnizaciones abiertas 87.219, atendidas 87.178, en proceso 41. Las indemnizaciones que se realizaron a los operadores postales ascienden a 0,8 MM USD.

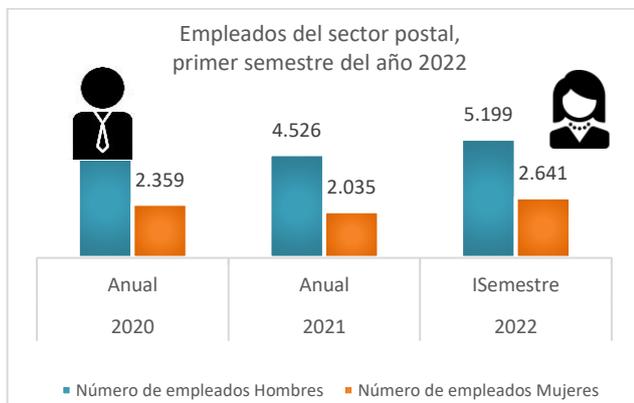


Las quejas fueron reportadas por las causales de: a) Incumplimiento a horarios de atención (84%), b) Inadecuado mantenimiento y orden de las instalaciones (0%) y c) Mala atención al usuario, como por ejemplo no informar sobre la cobertura, seguros, itinerario y tipos de entrega (16%).

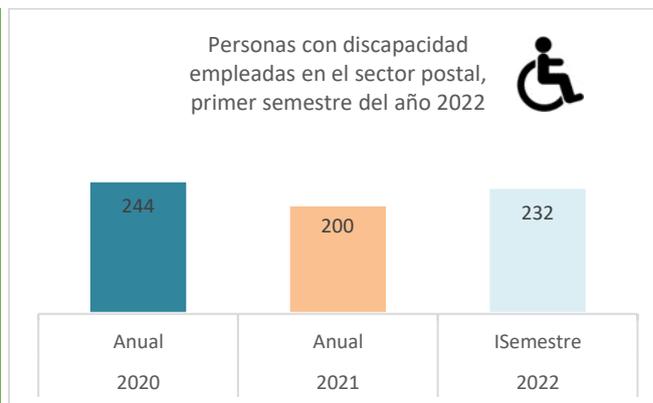
Mientras los reclamos se admitieron a causa de: a) Pérdida, avería o apertura violenta de un envío postal (88%), b) Retraso en el envío postal (3%), y c) Incumplimiento a los tarifarios establecidos (10%).



Empleados del sector postal



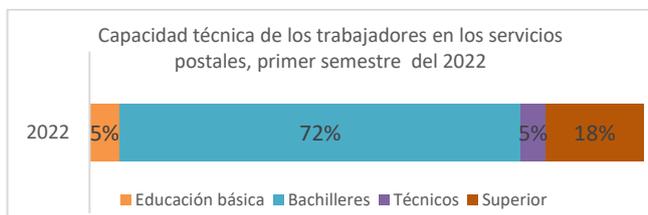
El gráfico nos demuestra que del total trabajadores en el sector postal (7.840) personas, el 66% (5.199) son hombres, mientras el 34% (2.641) son mujeres; y al realizar el análisis del empleo en el año 2021 en el sector postal, se puede concluir que en este semestre hubo un crecimiento del 19% que equivale a 1.279 nuevos empleados en el sector postal.



Del total de empleados en el sector postal (7.840) durante el primer semestre del 2022, se registran 232 personas con discapacidad, lo cual representa el 3% y en relación al año 2021 existe un crecimiento del 16%.



Distribución de trabajadores en el sector postal

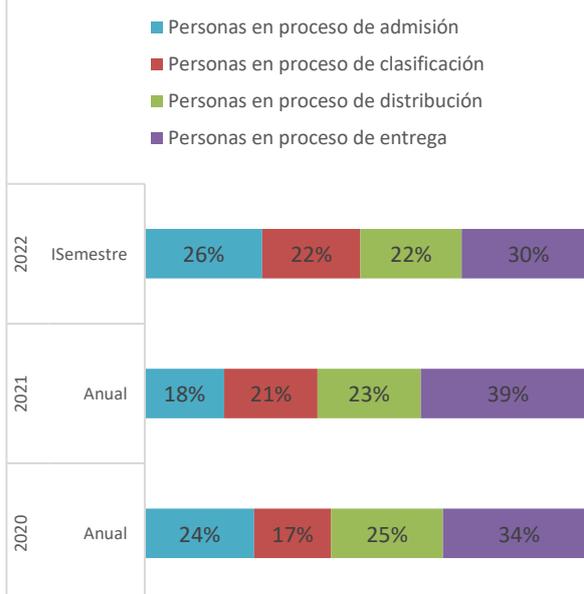


En el período de estudio se evidencia que un 72% de personas que laboran en el sector postal son bachilleres, mientras que el 18% poseen título de educación superior, un 5% corresponde a personal con formación en educación básica y un 5% a personal con formación técnica.



Se evidencia que el 72% de personas que laboran en el sector postal realizan actividades operativas y el 28% desarrollan actividades administrativas y de apoyo.

Participación de personas en actividades operativas, administrativas y de apoyo postal, primer semestre del 2022

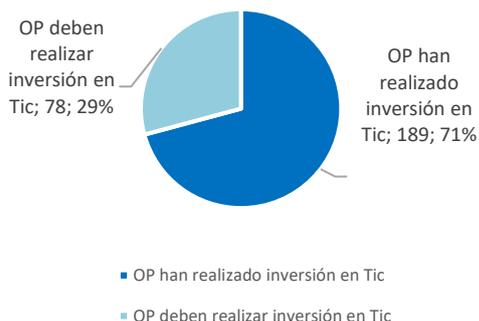


El gráfico ilustra que del total de personas operativas, el 26% se dedica al proceso de admisión, el 22% a clasificación, 22% a distribución y el 30% al proceso de entrega.



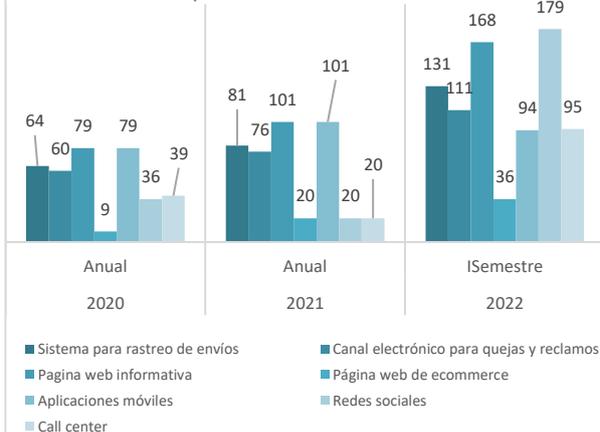
Uso de tecnologías para automatización de proceso postal

Operadores postales que han invertido en tecnologías de la información y comunicación, primer semestre del 2022



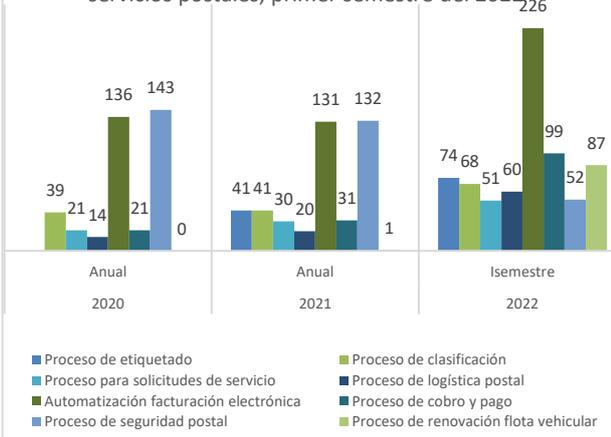
En el gráfico se puede observar conforme los datos obtenidos por los operadores postales, el 71% de afirman haber realizado inversiones en tecnologías de información y comunicación, misma que ha sido efectuada en la renovación de equipos informáticos, actualización de programas tecnológicos, implementación de sistemas de facturación electrónica, soluciones para admisión de envíos postales, generación de guías de transporte y logística postal (tracking), aplicativos para enlace de comunicaciones nacional e internacional, adquisición de balanzas, mejoramiento de software empresarial y para gestión de quejas y reclamos, etc.

Uso de software en los servicios postales, primer semestre del 2022



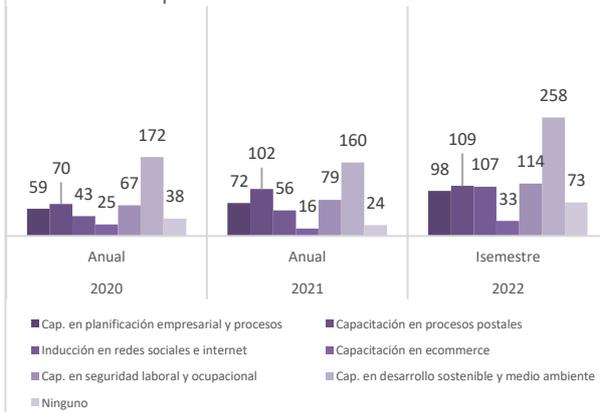
Los operadores postales usan los sistemas de seguimiento a envíos postales, soluciones para admisión, clasificación, distribución y entrega, y generación de guías y logística postal (tracking), como parte de la automatización de los procesos. Los operadores postales cuentan con portales web informativos y en varios de los casos disponen de plataformas de comercio electrónico con seguridad tecnológica SSL, contratan los servicios de internet, administran sus redes sociales, implementan sus aplicaciones móviles, y tienen habilitado los sistemas para atención a reclamos.

Servicios tecnológicos implementados en los servicios postales, primer semestre del 2022



Los operadores postales indicaron que cuentan con la automatización de tareas como: proceso de etiquetado, clasificación, solicitudes de servicio, proceso de logística postal, automatización y proceso de facturación electrónica, proceso de recaudación y pago, proceso de seguridad postal, y proceso de renovación de flota vehicular.

Iniciativa de capacitaciones a trabajadores para el desarrollo empresarial y servicios postales, primer semestre del año 2022



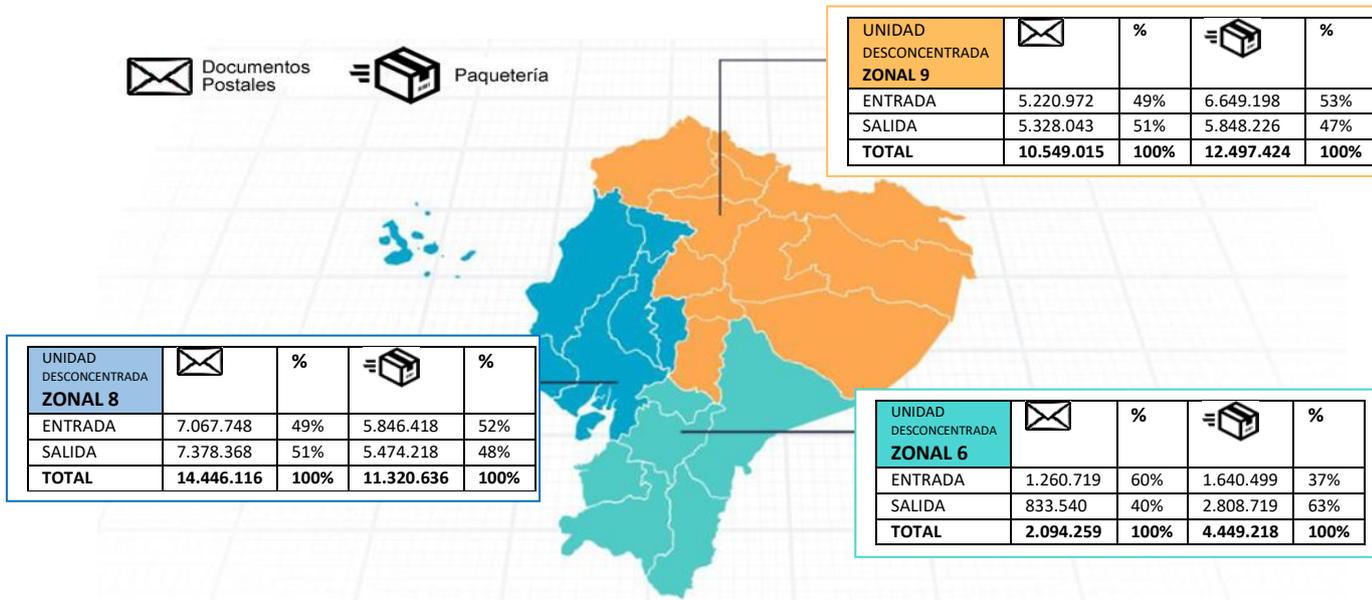
Los prestadores de servicios como iniciativa de formación y capacitación continua al personal operativo y administrativo de apoyo en los servicios postales han empezado con la planificación para capacitaciones en materia de: planificación empresarial, procesos postales, uso de redes sociales, e internet, seguridad laboral y ocupacional, y principalmente en desarrollo sostenible y cuidado del medio ambiente.





Flujo postal por ámbito geográfico nacional

➤ INFORMACIÓN DESAGREGADA POR ZONA⁷



➤ INFORMACIÓN DESAGREGADA POR PROVINCIA

UNIDAD ZONAL 6				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Azuay	542.130	351.847	812.176	969.922
Cañar	57.864	44.595	48.359	168.742
El Oro	410.727	268.538	378.599	808.855
Loja	201.709	120.134	313.654	601.164
Morona Santiago	23.685	23.075	27.942	133.225
Zamora Chinchipe	24.604	25.351	59.769	126.811
Total	1.260.719	833.540	1.640.499	2.808.719

UNIDAD ZONAL 8				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Bolívar	36.801	18.800	28.517	92.215
Galápagos	4.842	7.948	6.659	33.856
Guayas	5.352.158	6.563.478	4.700.243	2.858.236
Los Ríos	324.098	126.239	171.318	601.377
Manabí	895.736	431.751	427.043	1.126.911
Santa Elena	122.716	82.766	72.434	242.937
Santo Domingo de los Tsáchilas	331.396	147.386	440.203	518.685
Total	7.067.748	7.378.368	5.846.418	5.474.218

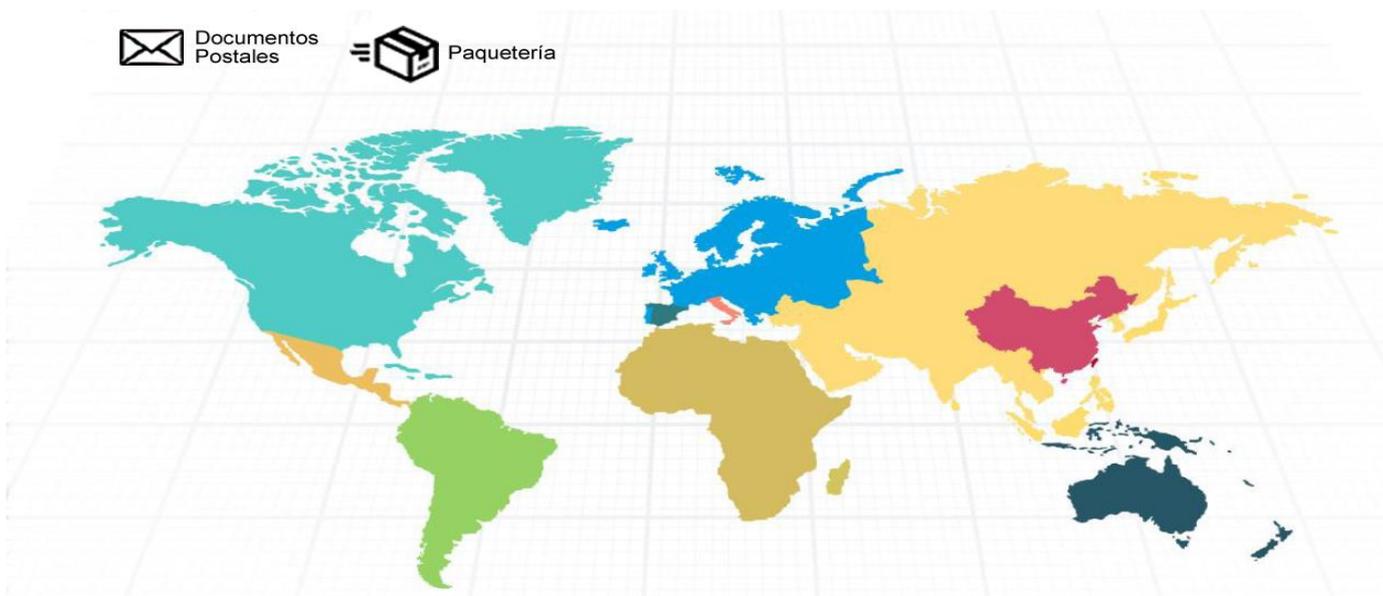
UNIDAD ZONAL 9				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Carchi	51.855	24.516	117.095	114.361
Chimborazo	158.926	81.649	149.712	318.806
Cotopaxi	117.748	55.987	109.015	285.309
Esmeraldas	202.422	110.776	104.123	437.291
Imbabura	220.185	87.080	267.357	440.862
Napo	23.529	15.079	9.837	95.219
Orellana	39.122	24.991	25.223	144.832
Pastaza	23.495	17.236	18.445	93.430
Pichincha	4.043.845	4.747.843	5.318.473	3.130.808
Sucumbios	57.483	29.714	50.809	227.508
Tungurahua	282.362	133.172	479.109	559.800
Total	5.220.972	5.328.043	6.649.198	5.848.226

⁷ Flujo de las piezas procesadas de documentos postales 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.



Flujo postal por ámbito geográfico internacional⁸

Documentos Postales Paquetería



AMERICA								
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
Canadá - Estados Unidos	111.728	89%	23.486	54%	569.711	97%	278.426	85%
Resto de América	11.098	9%	6.258	14%	1.468	0%	36.742	11%
Sudamérica	3.398	3%	14.079	32%	17.760	3%	11.043	3%
TOTAL	126.224	100%	43.823	100%	588.939	100%	326.211	100%

EUROPA								
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
España	38.442	54%	11.508	43%	78.441	88%	11.263	56%
Italia	2.401	3%	2.587	10%	3.189	4%	851	4%
Resto de Europa	29.948	42%	12.665	47%	7.099	8%	7.956	40%
TOTAL	70.791	100%	26.760	100%	88.729	100%	20.070	100%

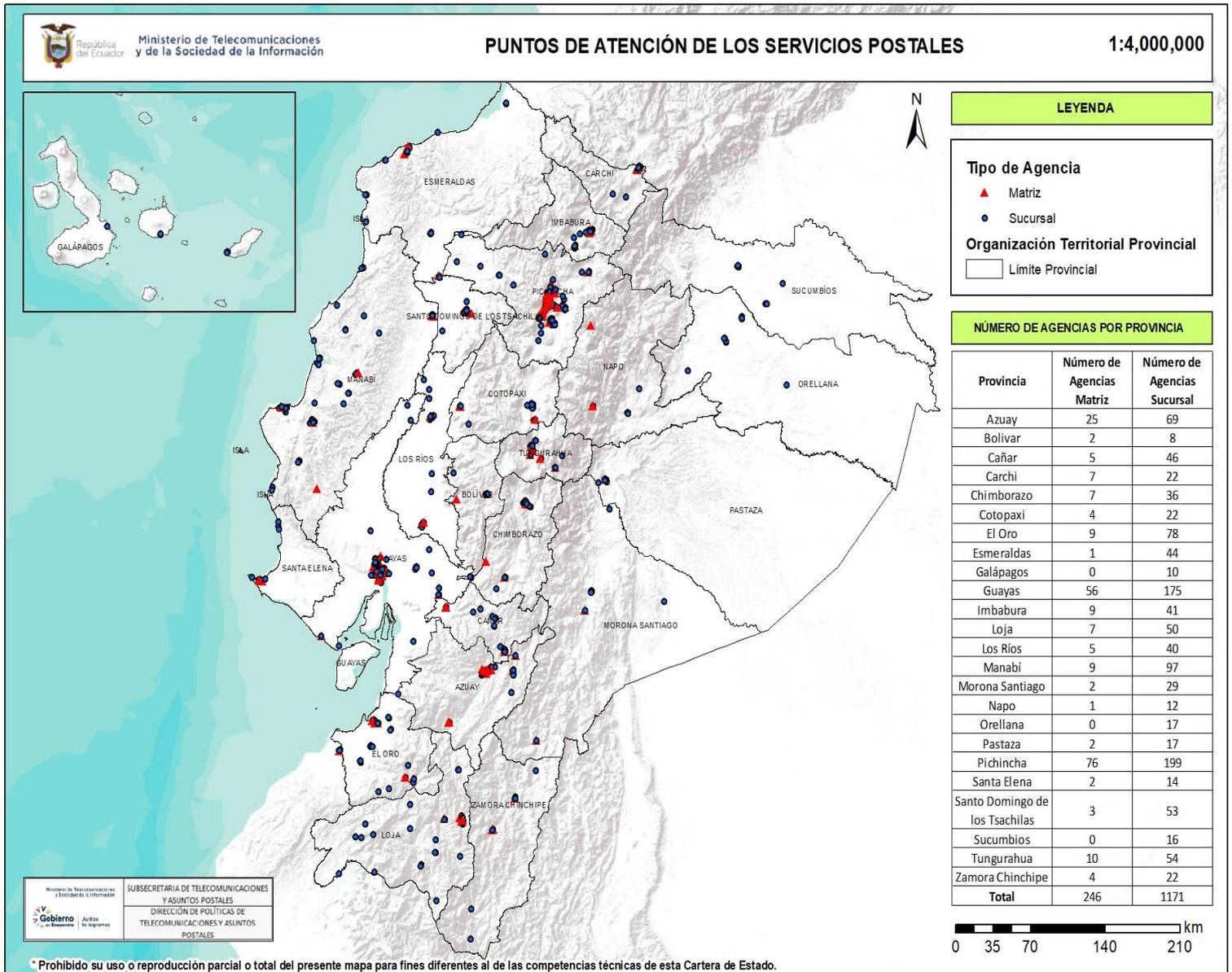
ASIA								
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
China	611	49%	5.607	52%	4.893	11%	1.999	52%
Resto de Asia	626	51%	5.263	48%	40.382	89%	1.873	48%
TOTAL	1.237	100%	10.870	100%	45.275	100%	3.872	100%

RESTO DEL MUNDO								
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
África	12	19%	699	68%	38	0,113%	179	13%
Antártida	0	0%	0	0%	1	0,003%	0	0%
Oceanía	50	81%	327	32%	33.470	99,88%	1.244	87%
TOTAL	62	100%	1.026	100%	33.509	100%	1.423	100%

⁸ 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 primer semestre del año 2022.



Puntos de atención de los servicios postales



Fuente: MINTEL, Información estadística reportada por los operadores postales I semestre del año 2022

Elaboración: MINTEL



Retos del sector postal

- Con el propósito de modernizar la infraestructura operativa y mejorar la productividad del sector postal, es necesario la generación de inversiones y la orientación de líneas estratégicas de modernización a través de la adopción e implementación de nuevas tecnologías.
- Un reto significativo del sector postal está en generar sinergias productivas con otros sectores de la economía, potenciando el comercio, el desarrollo económico, la inclusión social y financiera con el objetivo de lograr mayores niveles de productividad.
- Promover el crecimiento de comercio electrónico en el país, en especial para las micro, pequeñas y medianas empresas, con el fin de mejorar la competitividad, el desarrollo económico y el fortalecimiento del sector postal, lo cual conllevaría a la generación de mayores plazas de empleo.
- En sintonía con los avances regionales liderados por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, el gran reto que tiene el Sector Postal Ecuatoriano será el de integrarse al comercio, reforzando las cadenas de valor e impulsando la economía digital.
- Invertir en infraestructura física y digital tendiente a fortalecer los procesos encaminados a convertir al Sector Postal en un poderoso motor para el desarrollo económico y la inclusión es un reto en el que se debe involucrar a todos los actores.
- Un reto apremiante es el impulso que se tiene que dar a la conectividad, el comercio y las cadenas de valor para motivar el crecimiento del sector, de tal manera que genere mayores plazas de empleo y se reduzcan las brechas existentes en los servicios postales.
- Dada la dinámica mundial al sector postal le corresponde reinventarse continuamente de tal manera que los operadores postales a más de sus actividades propias, participen complementariamente como operadores de carga, gestión documental, servicios financieros, etc.
- Desde el ámbito del Estado el reto es fortalecer el ámbito del control de operaciones postales, propiciar infraestructura para políticas públicas, inclusión social, desarrollo económico y protección al usuario postal.

**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