

INFORME

ANUAL ESTADÍSTICO DEL SECTOR POSTAL ECUATORIANO

AÑO 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

▶ Resultado de Operaciones Postales¹ y Gestión Empresarial en el año 2022

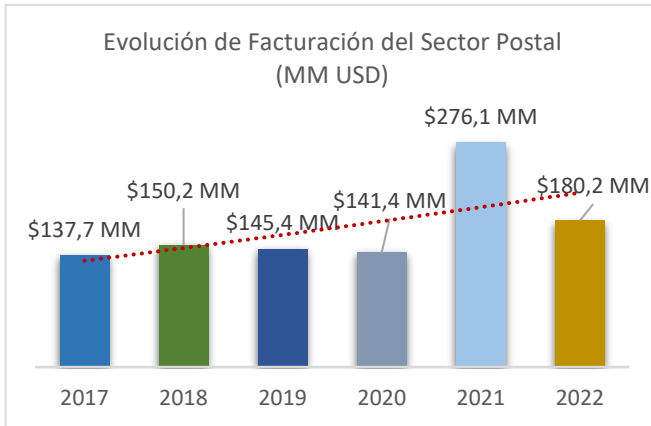


Fuente: MINTEL, Información estadística reportada por los Operadores Postales en el año 2022.

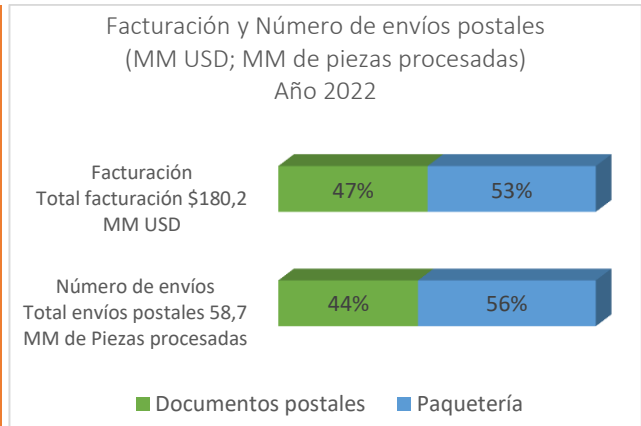
Elaboración: MINTEL

¹ Los ingresos corresponden a valores de facturación reportados como estadísticas por 289 operadores postales a diciembre del año 2022, incluyendo los servicios conexos. No corresponde al valor de los ingresos del 1% reportados al ente rector.

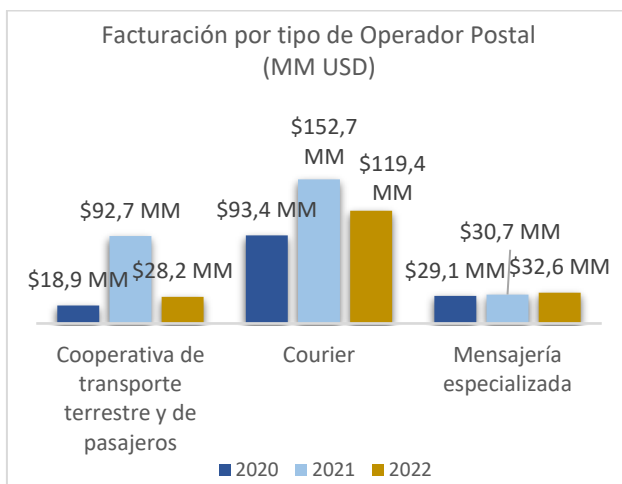
Facturación del sector postal



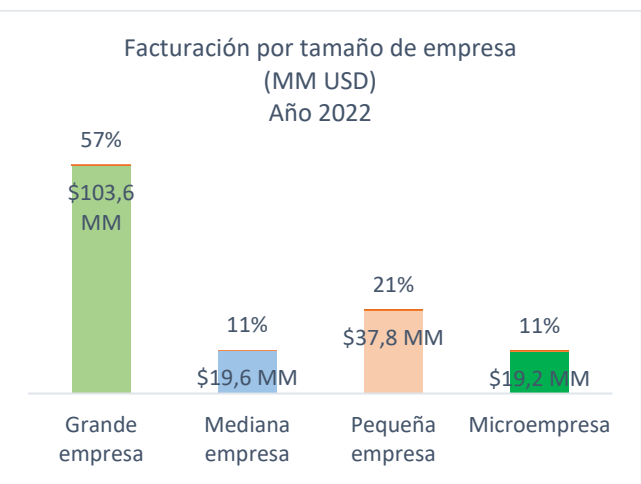
En el año 2022 la facturación del sector postal alcanzó los \$180,2 MM² USD, con un decrecimiento del 35% (\$95,9 MM USD) con relación al año 2021, No obstante, muestra un importante incremento del 27% (\$38,8 MM USD) respecto al año 2020, periodo en el cual existió una afectación por la pandemia ocasionada por el COVID 19 a nivel mundial.



Del valor total facturado en el año 2022, el 53% (\$95,5 MM USD) corresponde a paqueterías postales, y el 47% (\$84,7 MM USD) a documentos postales. Por otro lado, del total de envíos postales, el 56% (32,9 MM de Piezas procesadas) corresponde a paquetes postales, y el 44% (25,8 MM de Piezas procesadas) a documentos postales.



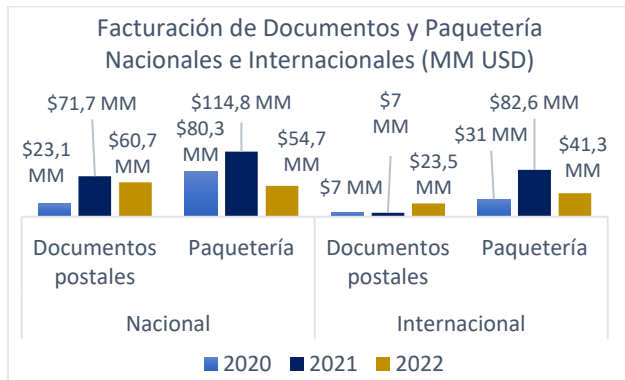
La facturación de las empresas de mensajería especializada incrementó en un 6% (\$1,9 MM USD) con relación al año 2021 y un 12% (\$3,5 MM USD) respecto del año 2020. No así, la facturación de los Courier, decreció un 22% (\$33,3 MM USD) respecto al año 2021, y al comparar con el año 2020 un incremento del 28% (\$26 MM USD). La facturación de las empresas de Coop. de transporte terrestre decreció un 70% (\$64,5 MM USD) respecto al año 2021, comparado con el año 2020 un crecimiento del 49% (\$9,3 MM USD).



El crecimiento económico fue paulatino en las distintas empresas. De la facturación total, el 57% corresponde a grandes empresas (\$103,6 MM USD), el 21% (\$37,8 MM USD) a pequeñas empresas, el 11% (\$19,6 MM USD) a medianas empresas, y las Microempresas un 11% que equivale \$19,2 MM USD. Al comparar con los resultados de facturación en el año 2021 la contribución de las Grandes empresas decreció un 19%, las Pequeñas y Medianas empresas decrecieron un (29% y 75%) respectivamente, y las Microempresas en este último año incrementaron un 22%.

² MM Millones de dólares

Evolución de facturación por tipo y categoría



La facturación de documentos³ postales nacionales presenta un decrecimiento en el año 2022 del 15% (\$11 MM USD) con relación al año 2021, y un incremento del 163% (\$37,6 MM USD) comparado con el año 2020. Por otro lado, en los documentos internacionales un incremento de 236% (\$16,5 MM USD) respecto al 2021 y 2020.

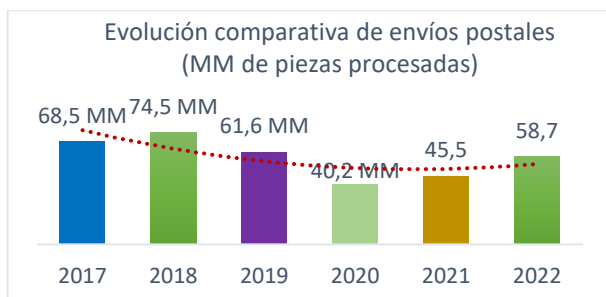
En cuanto a paquetería⁴ nacional decreció un 52% (\$60,1 MM USD) con relación al 2021, y un 32% (\$25,6 MM USD) con respecto al año 2020. En paquetería internacional la facturación decreció un 50% (\$41,3 MM USD) comparado con el año 2021, y un 33% (\$10,3 MM USD) con relación al año 2020.



La facturación postal por destino internacional es de \$64,9 MM USD, de los cuales el 45% corresponde a paquetería postal entrante (\$29,5 MM USD), y el 20% a paquetería postal saliente (\$12,7 MM USD). Por otro lado, en documentos postales el 30% son de salida (\$19,2 MM), y el 5% (\$3,5 MM USD) a documentos postales de arribo internacional.

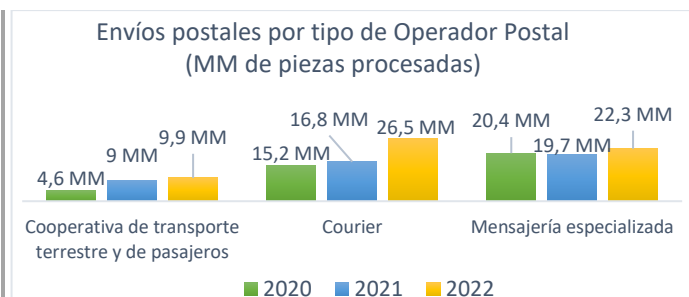
Al comparar los resultados con el año 2021, se observa que los Documentos postales tanto de entrada y salida incrementaron en un 400% (\$2,8 MM USD) y 205% (\$12,9 MM USD). Por otro lado, en Paquetería de entrada y salida decrecieron en un 27% (\$10,8 MM USD) y 70% (\$29,6 MM USD) respectivamente.

Evolución de envíos postales (piezas procesadas)



Comprando los resultados con el año 2021 se evidencia desarrollo en la actividad postal.

En el año 2022 se incrementó un 29% (13,2 MM de piezas procesadas) con relación al año 2021, y un 46% (18,5 MM de piezas procesadas) respecto al año 2020.

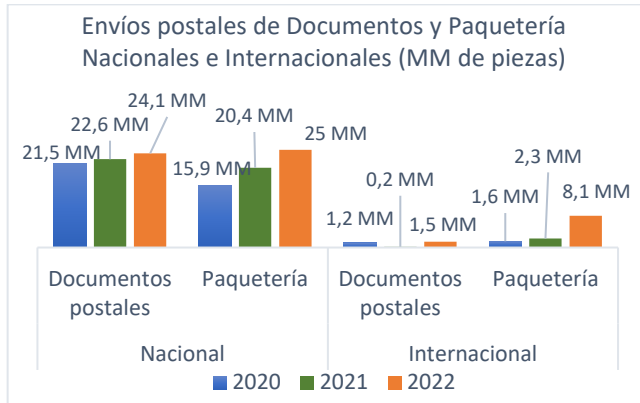


En cuanto a los envíos postales, los Courier incrementaron un 58% (9,7 MM de piezas) y un 74% (11,3 MM de piezas) con relación a los años 2021 y 2020. Las Mensajería especializada incrementó en un 13% (2,6 MM de piezas), y un 9% (1,9 MM de piezas) respecto al año 2021 y 2020. Por otro lado, las Coop. de transporte terrestre y de pasajeros incrementaron un 10% (0,9 MM de piezas) y 115% (5,3 MM de piezas) con relación a los años 2021 y 2020.

³ 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.

⁴ 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



De los envíos internacionales, la paquetería entrante incrementó un 252% (5,8 MM de piezas) y 406% (6,5 MM de piezas) respecto a los años 2021 y 2020. De igual forma la paquetería nacional incrementó un 23% (4,6 MM de piezas) y 57% (9,1 MM de piezas) con relación a los años 2021 y 2020.

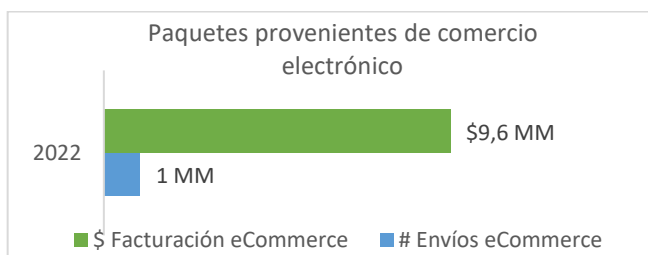
Los documentos postales internacionales incrementaron un 650% (1,3 MM de piezas) y 25% (0,3 MM de piezas) respecto a los años 2021 y 2020. Así mismo, los documentos postales nacionales incrementaron un 7% (1,5 MM de piezas) y 12% (2,6 MM de piezas) con relación a los años 2021 y 2020 respectivamente.



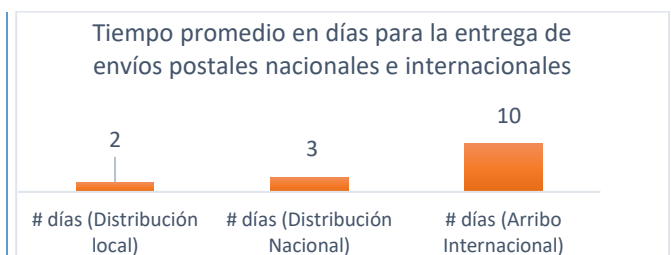
El número de envíos postales por destino internacional fue de 9,6 MM de piezas procesadas, de los cuales el 72% corresponde a paquetería postal saliente (6,9 MM de piezas), el 13% a paquetería postal entrante (1,2 MM de piezas), el 15% a documentos postales salientes (1,4 MM de piezas), y el 1% equivale a documentos postales entrantes (0,1 MM de piezas procesadas).

Al comparar los resultados con el año 2021, se observa que la paquetería Saliente se incrementó un 331% (5,3 MM de piezas), y las paqueterías entrantes decrecieron un 48% (1,1 MM de piezas). De igual manera, los Documentos postales salientes se incrementaron en un 250% (1 MM de piezas), y los Documentos postales entrantes disminuyeron un 90% (0,9 MM de piezas).

Paquetería ecommerce & tiempo estimado de entrega



La facturación por paquetería internacional es \$42,2 MM USD, de los cuales el 23% (9,6 MM USD) corresponde a comercio electrónico⁵. Por otro lado, el total de paquetería internacional es \$8,1 MM de piezas de los cuales un 12% (1 MM de piezas procesadas) corresponde a envíos de origen ecommerce.

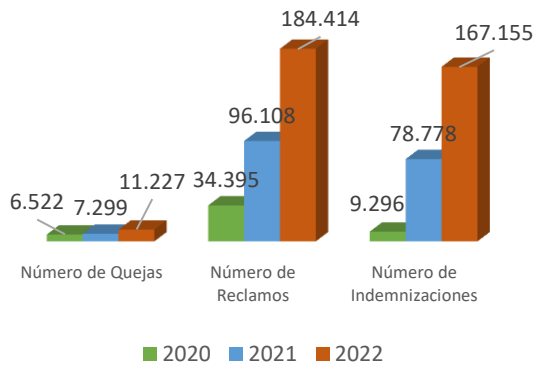


De la información obtenida a través de los operadores postales se estableció que en el año 2022 el tiempo estimado de entrega de los envíos postales fluctuó entre 2 y 10 días dependiendo de la categoría de operación postal.

⁵ 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, Sony, Mercado Libre, TVentas.

Quejas, Reclamos e Indemnizaciones

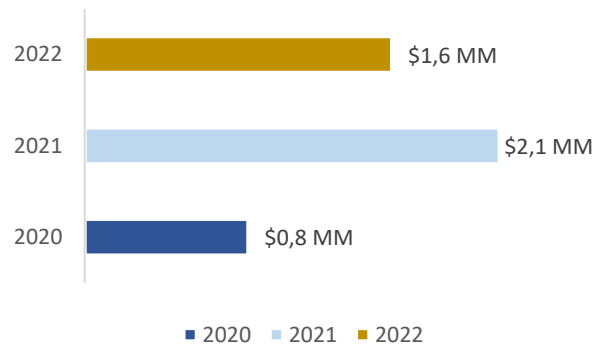
Evolución comparativa de quejas, reclamos e indemnizaciones



En comparación con el último año se incrementaron la sustanciación de los procesos de quejas en un 54%. En cuanto a los reclamos incremento un 92%, y en solicitudes de indemnizaciones un 112% adicional.

De la gestión operativa, en quejas abiertas 11.227, atendidas 11.221, en proceso 6; reclamos abiertos 184.414, atendidos 184.328, en proceso 86; indemnizaciones abiertas 167.155, atendidas 167.155, en proceso 0.

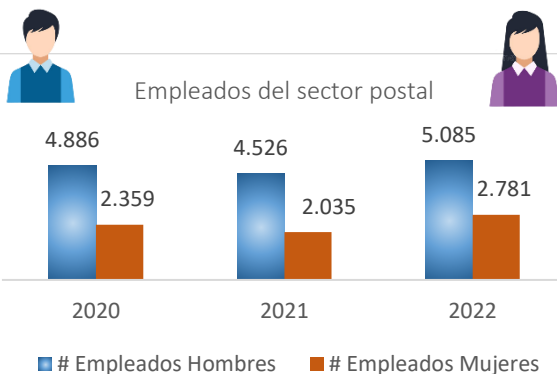
Monto indemnizado por operadores postales



El monto indemnizado por operadores postales asciende a 1,6 MM USD. Comparando el resultado con los años 2021 y 2020 presenta una reducción del 26% (0,6 MM USD), y un incremento del 88% (0,7 MM USD) respectivamente.

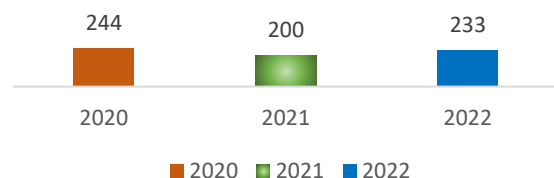
Las quejas fueron reportadas por las causales de: a) Incumplimiento a horarios de atención (84%), b) Inadecuado mantenimiento y orden de las instalaciones (0%) y c) Mala atención al usuario, como por ejemplo no informar sobre la cobertura, seguros, itinerario y tipos de entrega (16%). Mientras los reclamos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



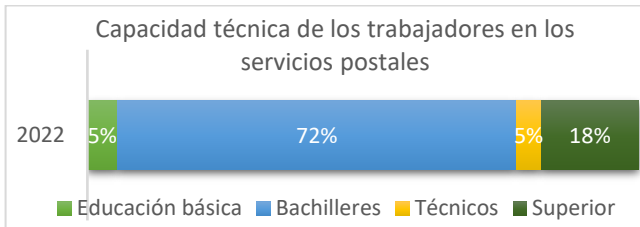
El sector postal emplea 7.866 personas, de los cuales el 65% (5.085) son hombres, y el 35% (2.781) mujeres; incrementándose un 20% y 9% en relación a los años 2021 y 2020. Los de tiempo completo representa un 97% mientras los trabajadores a tiempo parcial un 3%.

Personas con discapacidad empleadas en el sector postal año 2022

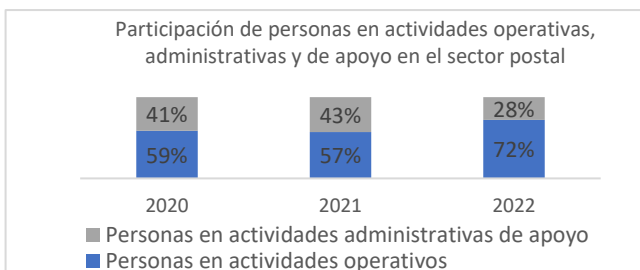


Del total de empleados en el sector postal, se registran 233 personas con discapacidad, lo cual representa el 3% respecto al total de empleados. Incrementándose un 17% en relación al año 2021.

Distribución de trabajadores en el sector postal



Del total de empleados del sector postal un 72% de personas son bachilleres, el 18% poseen título de educación superior, un 10% son de educación básica y técnicos.

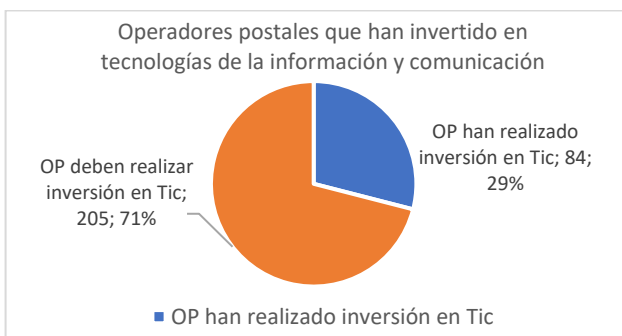


Se evidencia que el 72% de personas que laboran en el sector postal realizan actividades operativas y el 28% desarrollan actividades administrativas y de apoyo. En comparación con el año 2021 el personal operativo incrementó un 15%.

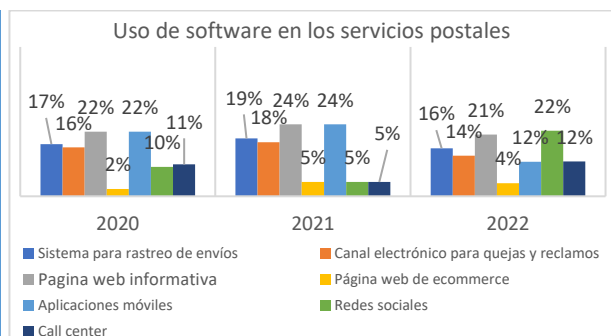


Del total de personas realizan actividades operativas postales, el 26% realiza procesos de admisión, el 22% clasificación, 22% distribución y el 30% a gestión de entrega de envíos postales.

Uso de tecnologías para automatización de proceso postal



Conforme los datos obtenidos en este periodo de estudio, se evidencia que el 71% de operadores postales han invertido en TICs, como la renovación de equipos informáticos y balanzas, renovación de programas informáticos, migración a sistemas de facturación electrónica por política de Gobierno, dotación de soluciones para control de los procesos quejas y reclamos: admisión de envíos postales, generación de guías y logística (tracking), desarrollo y adquisición de licencias para aplicativos y enlace de comunicaciones en ámbito nacional e internacional, entre otros.



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. Evidenciándose un mejoramiento en los procesos de gestión empresarial.



Flujo postal por ámbito geográfico nacional

► INFORMACIÓN DESAGREGADA POR ZONA⁶



UNIDAD DESCONCENTRADA ZONAL 9		%		%
ENTRADA	10.506.284	49%	93.553.818	90%
SALIDA	10.846.519	51%	10.745.243	10%
TOTAL	21.352.803	100%	104.299.061	100%

UNIDAD DESCONCENTRADA ZONAL 8		%		%
ENTRADA	13.691.931	49%	10.245.000	10%
SALIDA	14.238.682	51%	91.112.329	90%
TOTAL	27.930.612	100%	101.357.329	100%

UNIDAD DESCONCENTRADA ZONAL 6		%		%
ENTRADA	2.438.528	24%	3.248.938	4%
SALIDA	7.693.854	76%	88.446.830	96%
TOTAL	10.132.381	100%	91.695.768	100%

► INFORMACIÓN DESAGREGADA POR PROVINCIA

UNIDAD ZONAL 6				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Azuay	1.061.260	665.019	1.578.882	1.880.738
Cañar	107.168	76.670	108.544	277.635
El Oro	782.944	468.615	739.327	1.423.695
Loja	375.898	206.920	621.838	1.135.741
Morona Santiago	41.393	37.282	46.793	205.930
Zamora Chinchipe	69.865	72.501	153.553	275.967
Total	2.438.528	1.527.006	3.248.938	5.199.707

UNIDAD ZONAL 8				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Bolívar	70.264	33.022	41.919	147.841
Galápagos	9.804	14.108	13.081	59.661
Guayas	10.367.363	12.682.644	8.253.389	86.807.550
Los Ríos	608.412	239.550	298.312	970.425
Manabí	1.738.660	820.867	696.934	1.825.470
Santa Elena	227.951	148.517	122.539	393.043
Santo Domingo	669.476	299.975	818.825	908.337
Total	13.691.930	14.238.682	10.244.999	91.112.328

UNIDAD ZONAL 9				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Carchi	98.264	46.208	259.034	252.410
Chimborazo	310.601	145.026	279.673	564.606
Cotopaxi	220.446	97.530	194.966	470.239
Esmeraldas	391.470	221.344	193.362	737.690
Imbabura	437.442	166.946	523.251	807.462
Napo	46.639	24.730	23.544	157.304
Orellana	81.463	46.808	54.711	264.723
Pastaza	50.403	31.510	43.909	168.139
Pichincha	8.183.011	9.747.702	90.988.057	5.929.505
Sucumbios	137.565	77.720	99.469	379.658
Tungurahua	548.981	240.997	893.842	1.013.504
Total	10.506.284	10.846.519	93.553.818	10.745.243

⁶ 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.



Flujo postal por ámbito geográfico internacional⁷



Documentos
Postales



Paquetería



AMERICA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
Canadá - Estados Unidos	120.089	88%	58.931	59%	2.272.032	99%	2.380.217	96%
Resto de América	11.932	9%	13.471	13%	7.140	0%	70.279	3%
Sudamérica	5.019	3%	27.929	28%	23.211	1%	36.029	1%
TOTAL	137.040	100%	100.331	100%	2.302.383	100%	2.486.525	100%

EUROPA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
España	45.294	56%	73.245	69%	171.340	88%	272.854	87%
Italia	2.838	4%	5.312	5%	6.089	3%	2.938	1%
Resto de Europa	32.941	40%	27.187	26%	16.529	9%	36.829	12%
TOTAL	81.073	100%	105.744	100%	193.958	100%	312.621	100%

ASIA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
China	1.209	60%	11.927	53%	9.610	13%	3.891	50%
Resto de Asia	817	40%	10.642	47%	63.639	87%	3.966	50%
TOTAL	2.026	100%	22.569	100%	73.249	100%	7.857	100%

RESTO DEL MUNDO	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
África	32	36%	1.407	68%	10.798	23%	354	13%
Oceanía	58	64%	671	32%	36.779	77%	2.373	87%
TOTAL	90	100%	2.078	100%	47.577	100%	2.727	100%

⁷ 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.



► Retos del sector postal

El sector postal en el año 2022, tuvo un papel trascendental en la reactivación de 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 en los años anteriores. Este crecimiento también ha presentado nuevos desafíos hacia los prestadores de los servicios postales, como la necesidad de adaptarse a las crecientes demandas de los consumidores en términos de bajo costo en los servicios, accesibilidad, celeridad y fiabilidad de la entrega, así como la implementación de soluciones informáticas para un manejo eficiente de logística para la distribución y entrega de volúmenes de paquetes que se originan a nivel mundial.

Los cambios estructurales envuelven retos y oportunidades a los servicios postales, juegan un rol esencial para el avance de la globalización y la economía digital en el siglo XXI, principalmente para el desarrollo del comercio electrónico, que depende de la confianza del público respecto a la entrega física íntegra de las compras, por tanto, los nuevos retos a los que se enfrenta el sector postal es invertir en líneas estratégicas que permita lograr la automatización de procesos internos y la innovación tecnológica para la generación de nuevos servicios empresariales en beneficio de los usuarios.

Con el propósito de mejorar la calidad del servicio postal, el Gobierno ecuatoriano a través de esta cartera de estado fortalece el control de las operaciones postales, mediante la generación de políticas públicas, reglamentos y leyes, que asegura un desarrollo y fortalecimiento del sector, con enfoque a la inclusión social, desarrollo económico y protección al usuario postal.

Conscientes de los retos a los que se enfrenta el sector postal crean nuevas oportunidades para las grandes, medianas, pequeñas y microempresas. Su permanencia en el mundo globalizado dependerá de las estrategias que implementen las empresas públicas y privadas, y la diversificación en los servicios postales para los usuarios.

Seguros de que los operadores postales pueden superar cualquier reto, aprovecharán las oportunidades que se presente para su éxito; y para adaptarse a las nuevas tendencias del mercado capitalista, y a las exigencias de los ciudadanos millennials y generación Z deberán invertir en tecnología de vanguardia. Por otro lado, el gobierno nacional implementará las políticas públicas de manera efectiva para el desarrollo el sector postal en el Ecuador.



Ministerio de Telecomunicaciones
y de la Sociedad de la Información



República
del Ecuador