

BOLETÍN SEMESTRAL ESTADÍSTICO DEL SECTOR POSTAL ECUATORIANO

I SEMESTRE DEL 2023

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


**Gobierno
del Ecuador**

**GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE**



Resultado de operaciones postales¹ y calidad del servicio en el primer semestre del año 2023



295

Operadores postales
habilitados a nivel nacional



\$ 97,5

Millones de dólares facturados
en el primer semestre del 2023



33

Millones de piezas procesadas
durante el I semestre del 2023



\$ 35,1

Millones de dólares facturados
por envíos postales internacionales



94%

Corresponde a envíos postales
en el ámbito nacional



8.081

Personas empleadas por el
sector postal

Fuente: MINTEL, Información estadística reportada por los operadores postales² I semestre del año 2023.

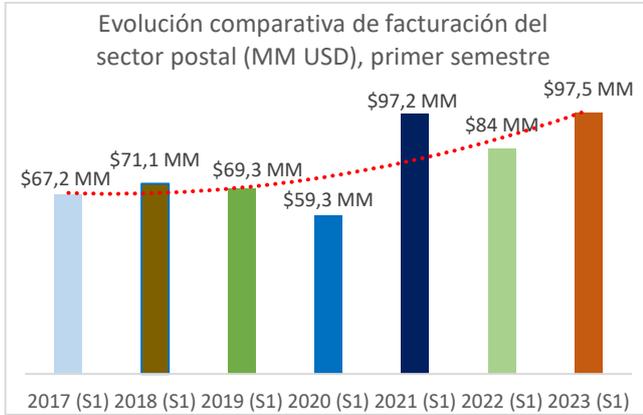
Elaboración: MINTEL

¹ Los ingresos corresponden a valores de facturación reportados como estadísticas por 286 operadores postales a junio del año 2023, incluyendo los servicios conexos. No corresponde al valor de los ingresos del 1% reportados al ente rector.

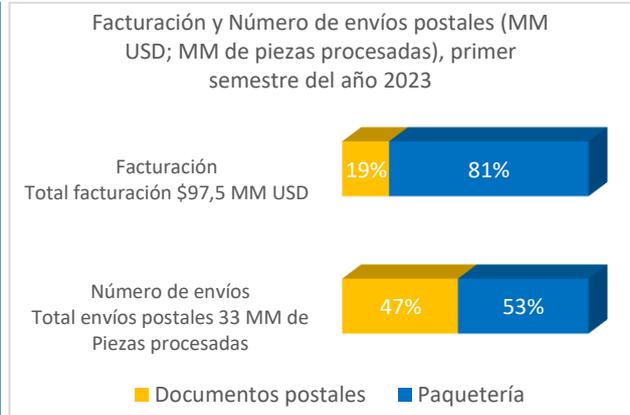
² Operadores postales: Año 2017 (87), 2018 (130), 2019 (172), 2020 (172), 2021 (214), 2022 (289), 2023* (295)



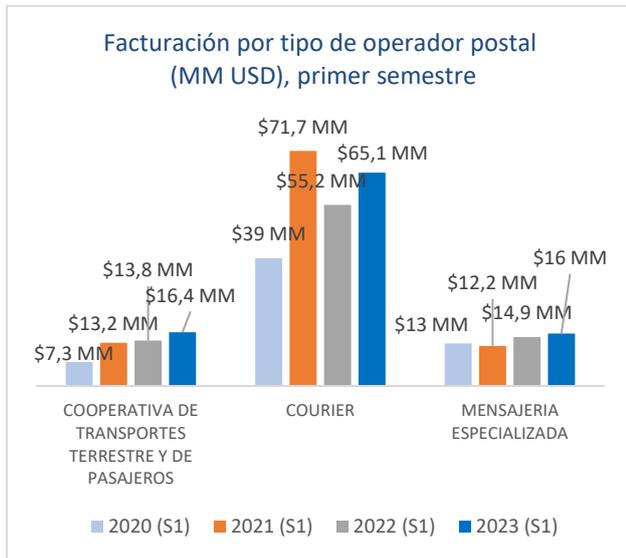
Facturación del sector postal



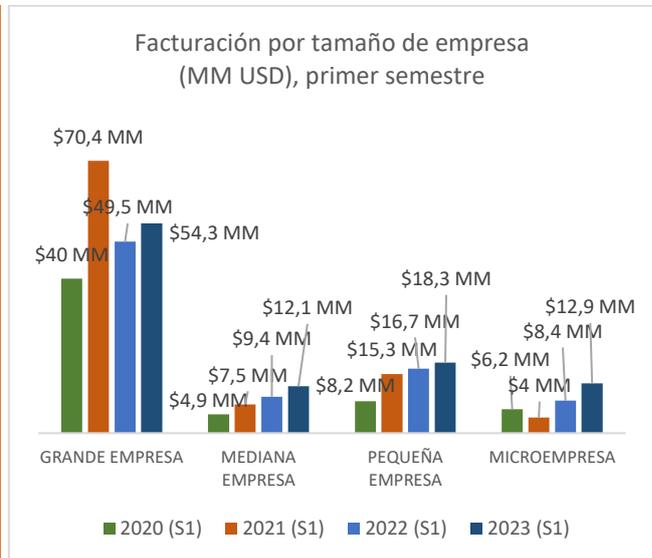
Al primer semestre del año 2023 los operadores postales reportaron una facturación de 97,5 MM USD³, donde se evidencia un crecimiento del 16% (13,5 MM USD) respecto al mismo período del año 2022, al comparar con los valores de los años anteriores se muestra una recuperación importante en la facturación del sector postal.



En el período de estudio se evidencia que la facturación total fue de 97,5 MM USD, de los cuales el 19% (18,4 MM USD) corresponde a documentos postales y el 81% (79,2 MM USD) a paquetería. En referencia al número de envíos postales, se reporta un total de 33 MM de piezas procesadas, de las cuales el 47% (15,6 MM de piezas procesadas) corresponde a documentos y el 53% (17,4 MM de piezas procesadas) a paquetería.



En las cooperativas de transporte terrestre y de pasajeros se evidencia un crecimiento del 19% (2,57 MM USD), las empresas Courier crecen en un 18% (9,89 MM USD) y las empresas de mensajería especializada crecen en un 7% (1,08 MM USD) en relación al primer semestre del año anterior.



Del total facturado en el primer semestre del 2023, el 56% corresponde a grandes empresas (54,3 MM USD), el 19% (18,3 MM USD) a pequeñas empresas, 13% (12,9 MM USD) a microempresas, y el 12% a medianas empresas (12,1 MM USD).

La facturación de las grandes empresas y pequeñas empresas se incrementaron en un 10% (4,8 MM USD) y (1,6 MM USD) respectivamente, de igual manera, la facturación de las microempresas y medianas empresas se incrementaron un 54% (4,5 MM USD) y 29% (2,7 MM USD) en relación a la facturación del primer semestre del año anterior.

³ MM: Millones



Evolución de facturación por tipo y categoría



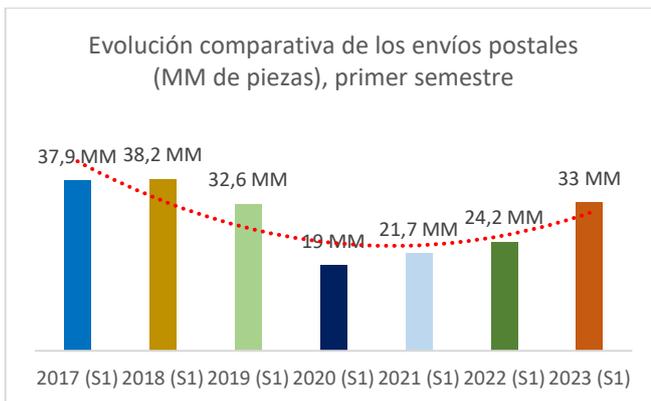
En relación al primer semestre del año 2022, la facturación por documentos⁴ postales y paquetería nacional presenta un crecimiento del 12% (1,6 MM USD) y del 16% (6,4 MM USD) respectivamente. Así mismo, los documentos postales internacionales presentan un crecimiento del 4% (0,1 MM USD) y en paquetería⁵ internacional un crecimiento del 21% (5,4 MM USD).



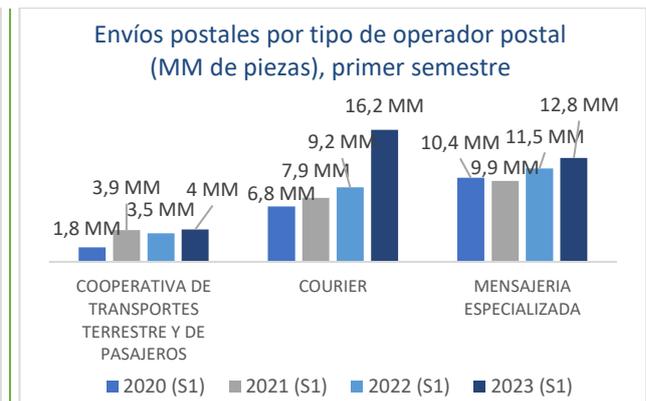
En el primer semestre del 2023, la facturación postal por destino internacional fue de 35,1 MM USD, siendo el 46% por paquetería postal entrante (16,3 MM USD), el 43% por paquetería postal saliente (15,1 MM USD), el 10% por documentos postales salientes (3,4 MM USD) y el 1% correspondiente a documentos postales entrantes (0,3 MM USD).



Evolución de envíos postales (piezas procesadas)



Los resultados obtenidos en el primer semestre del año 2023 evidencian un crecimiento del 36% (8,8 MM de piezas procesadas) y 52% (11,3 MM de piezas procesadas), en relación al mismo período de los años 2022 y 2021 respectivamente.



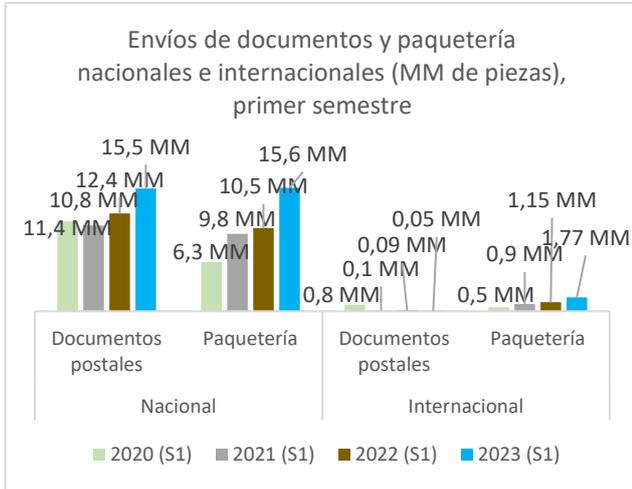
Los envíos postales realizados a través de las cooperativas de transporte terrestre y de pasajeros crecieron en un 13% (0,5 MM de piezas procesadas), asimismo, las empresas courier y de mensajería especializada muestran un crecimiento del 77% (7,1 MM) y 11% (1,3 MM) de piezas procesadas respectivamente, 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



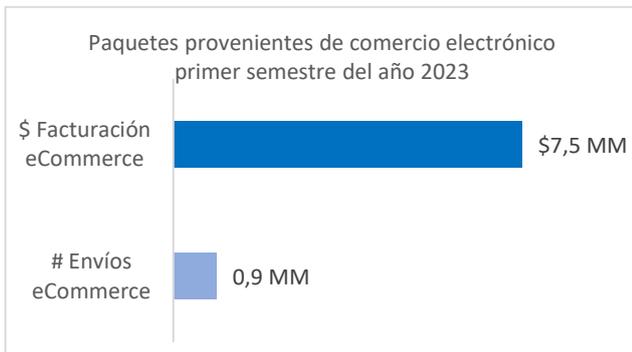
La paquetería internacional se incrementó en un 54% (0,62 MM de piezas procesadas) y la paquetería nacional en un 48% (5,1 MM). Por otro lado, los envíos de documentos postales nacionales se incrementaron en un 25% (3,16 MM de piezas), mientras que los envíos de documentos postales internacionales decrecieron un 47%, esto es 43.960 piezas procesadas menos que del año anterior.



El número de envíos postales internacionales en el primer semestre del 2023 es de 1,8 MM de piezas procesadas, de los cuales el 77% corresponde a paquetería entrante (1,4 MM de piezas procesadas) y el 20% a paquetería saliente (363.034 piezas procesadas). Los documentos postales salientes corresponden al 2% (36.618 piezas procesadas) y los documentos postales entrantes al 1% (13.057 piezas procesadas).



Paquetería eCommerce & tiempo estimado de entrega



La facturación por paquetería internacional en el primer semestre del 2023 fue de 35,1 MM USD, de los cuales el 21% (7,5 MM USD) corresponde a comercio electrónico⁶. Respecto del total de paquetería postal de categoría internacional (1,8 MM) el 52% (0,9 MM) es eCommerce.

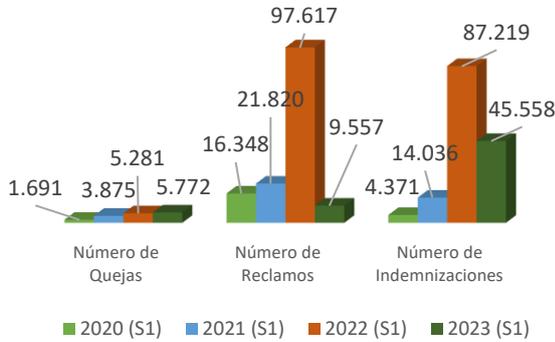


De las estadísticas reportadas por los operadores postales se estableció que, durante el primer semestre del 2023, el tiempo estimado de entrega de los envíos postales fluctuó entre 2 y 10 días dependiendo de la categoría de operación postal.



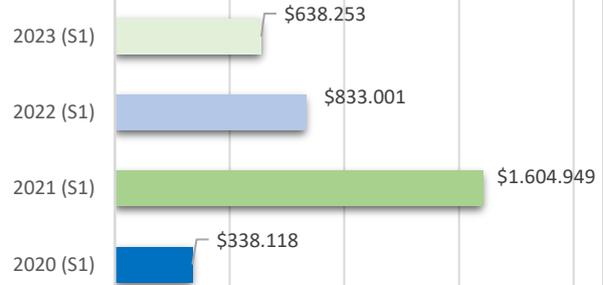
Quejas, Reclamos e Indemnizaciones

Evolución comparativa de quejas, reclamos e indemnizaciones, primer semestre



Según se puede observar en el gráfico, durante el primer semestre del año 2023 las peticiones de quejas a los operadores postales se incrementaron en un 9%, que representa 491 quejas adicionales en relación al mismo período del año 2022; y las solicitudes de reclamos decreció en 90% (88.060 reclamos); así mismo, el número de solicitudes para indemnizaciones disminuyó en un 48% que equivale a 41.661 peticiones comparado con el primer semestre del año 2022.

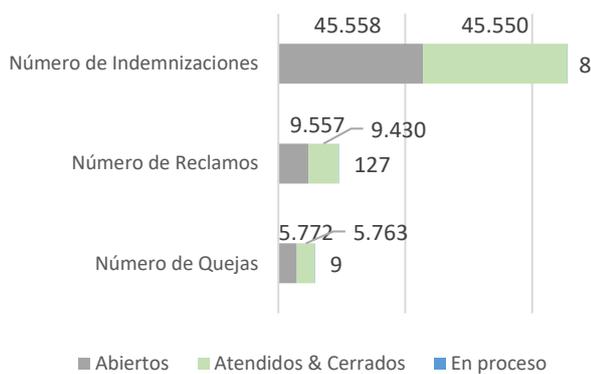
Monto indemnizado por operadores postales, primer semestre



En el período de análisis los operadores postales reportaron 45.558 trámites para indemnizaciones por un monto de \$638.253 USD.

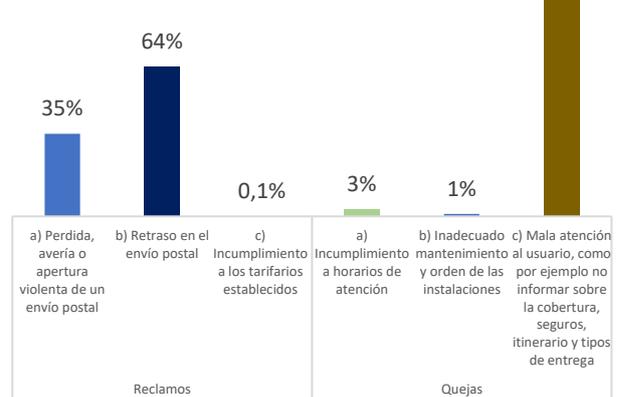
Al comparar los resultados de indemnizaciones efectuados al primer semestre de los años 2022 y 2023, se evidencia un decrecimiento en indemnizaciones del 23% que equivale a \$194.748 USD menos, en relación al año anterior.

Quejas y reclamos admitidos y atendidos por operadores postales, primer semestre del 2023



Como se puede observar en el gráfico, durante el primer semestre de año 2023 los operadores postales sustanciaron y resolvieron por sus medios los procedimientos de quejas, reclamos e indemnizaciones: Quejas abiertas 5.772, atendidas 5.763, en proceso 9; reclamos abiertos 9.557, atendidos 9.430, en proceso 127; indemnizaciones abiertas 45.558, atendidas 45.550, en proceso 8. Las indemnizaciones que se realizaron a los operadores postales ascienden a \$638.253 USD.

Causales de Quejas y Reclamos admitidos y atendidos por operadores postales, primer semestre del 2023

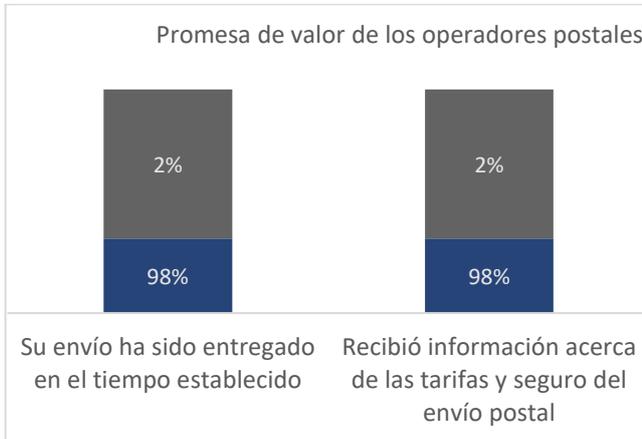


Las principales causas de los reclamos, en el período de análisis fueron: a) Pérdida, avería o apertura violenta de un envío postal (35%), b) Retraso en el envío postal (64%), y c) Incumplimiento a los tarifarios establecidos (0,1%).

Mientras, las quejas se admitieron a causa de: a) Incumplimiento a horarios de atención (3%), b) Inadecuado mantenimiento y orden de las instalaciones (1%) y c) Mala atención al usuario, como por ejemplo no informar sobre la cobertura, seguros, itinerario y tipos de entrega (96%).

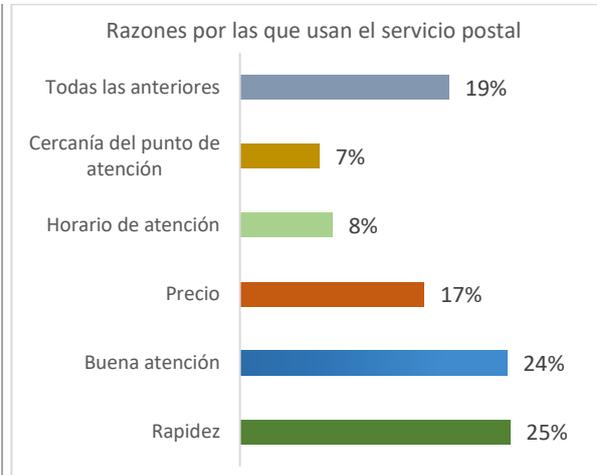


Percepción ciudadana de la calidad del servicio postal



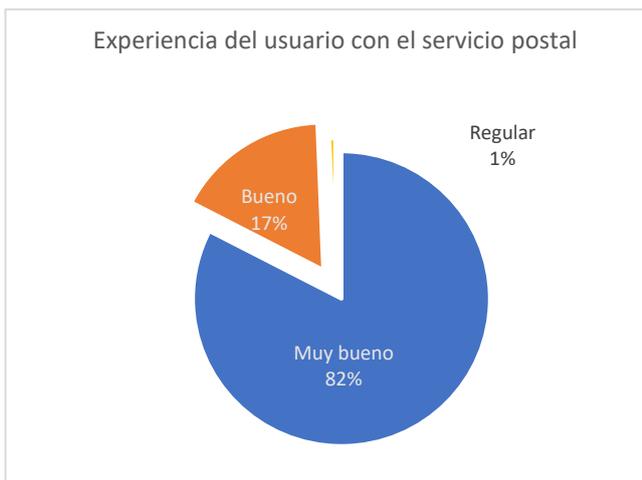
En el primer semestre de 2023 se realizó a través de los operadores postales una encuesta electrónica a la ciudadanía para conocer su percepción respecto a la calidad del servicio postal en el país, obteniendo una muestra de 947 usuarios postales, se obtuvieron los siguientes resultados:

En lo que respecta al cumplimiento a la promesa de valor, el 98% de los usuarios postales indicaron que su envío ha sido entregado en el tiempo establecido, así también recibió información por parte de los operadores postales en lo referente a tarifas y seguros.



La ciudadanía utiliza los servicios postales por distintas razones. El 24% y 19% de los encuestados indicaron que la atención por parte de los operadores postales es buena, y en su conjunto el servicio postal es accesible en el territorio nacional.

De la muestra el 25% de los usuarios indicaron que usan el servicio postal por su rapidez, el 17% por precio asequible, así también el 7% mencionaron que su uso depende de la cercanía del punto de atención y, por el horario de atención un 8%.



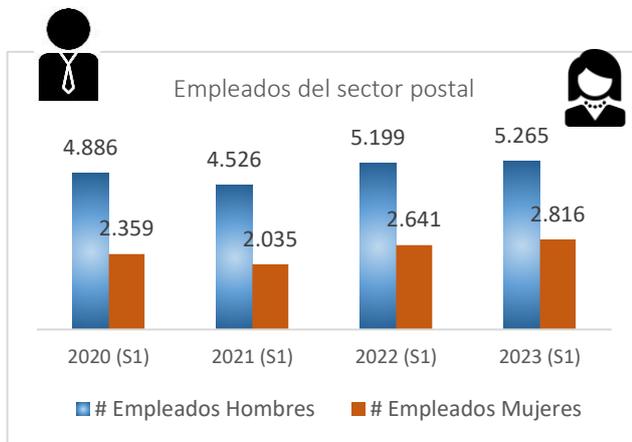
Del análisis efectuado en relación a la experiencia de los usuarios postales, se puede observar que un 82% afirmaron que el servicio postal es muy bueno, un 17% calificó como bueno, y el 1% como regular.



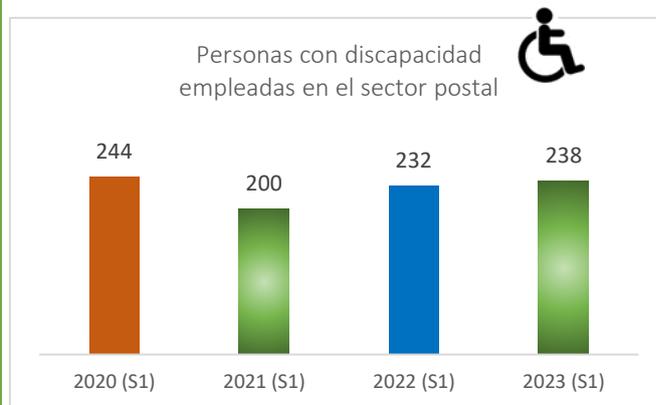
Una vez efectuado la medición de percepción ciudadana de la calidad de los servicios postales en el país, se concluye que el 99% de los encuestados recomiendan utilizar los servicios de los operadores postales.



Empleados del sector postal

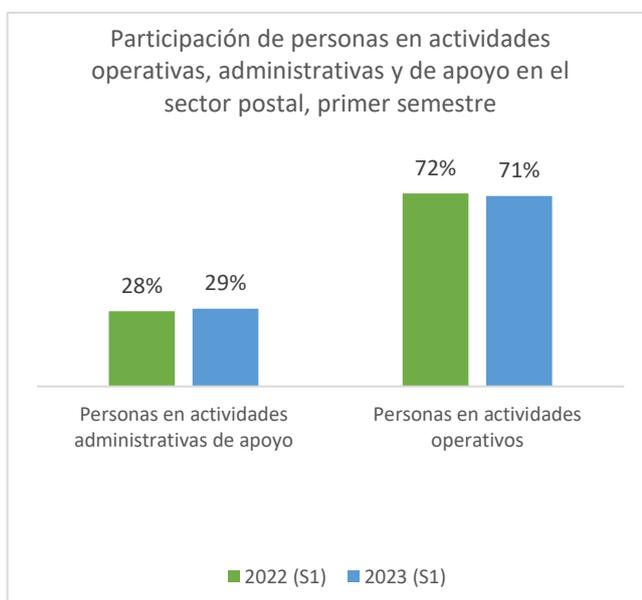


El gráfico nos muestra que del total trabajadores en el sector postal (8.081) personas, el 65% (5.265) son hombres, mientras el 35% (2.816) son mujeres; y al realizar el análisis de empleo en el sector postal con respecto al año 2022, se puede concluir que en el primer semestre de 2023 hubo un crecimiento del 3% que equivale a 241 nuevos empleados en el sector postal.

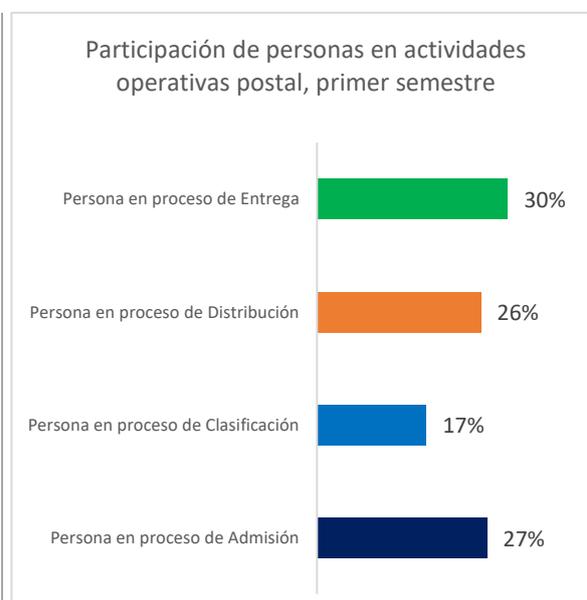


Del total de empleados en el sector postal durante el primer semestre del 2023, se registran 238 personas con discapacidad, lo cual representa el 3%. Y en relación a los años 2021 y 2022 se evidencia un incremento del 19% (38 personas) y 3% (6 personas) respectivamente.

Distribución de trabajadores en el sector postal



Se evidencia que, durante el primer semestre de 2023, el 71% de personas que laboran en el sector postal realizan actividades operativas y el 29% desarrollan actividades administrativas y de apoyo.

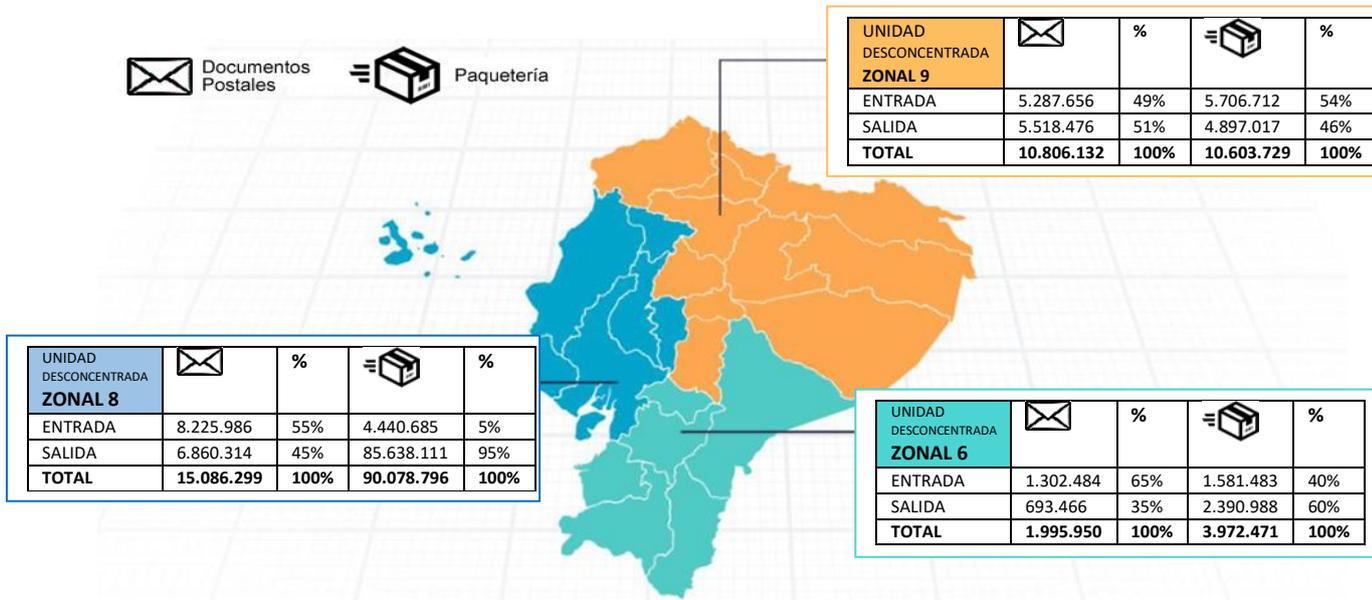


Del total de personas operativas el 27% se dedica al proceso de admisión de paquetería y correspondencias postales, el 17% de personal realiza el proceso de admisión, el 17% realiza la clasificación, el 26% actividades de distribución y el 30% realiza proceso de entrega logístico postal.



Flujo postal por ámbito geográfico nacional

➤ INFORMACIÓN DESAGREGADA POR ZONA⁶



➤ INFORMACIÓN DESAGREGADA POR PROVINCIA

UNIDAD ZONAL 6				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Azuay	563.946	313.172	788.272	910.816
Cañar	56.370	32.075	45.954	108.893
El Oro	408.017	200.077	307.224	614.840
Loja	200.708	86.786	304.080	534.577
Morona Santiago	38.973	14.207	42.375	72.705
Zamora Chinchipe	34.471	47.150	93.578	149.156
Total	1.302.484	693.466	1.581.483	2.390.988

UNIDAD ZONAL 8				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Bolívar	31.919	14.222	20.903	55.626
Galápagos	4.946	6.160	9.033	25.805
Guayas	6.448.029	6.119.166	3.398.653	83.949.314
Los Ríos	332.548	113.311	131.531	369.048
Manabí	926.465	389.116	388.575	698.559
Santa Elena	116.230	65.751	50.925	150.106
Santo Domingo de los Tsáchilas	365.849	152.589	441.065	389.652
Total	8.225.986	6.860.314	4.440.685	85.638.111

UNIDAD ZONAL 9				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Carchi	50.402	21.692	121.473	138.049
Chimborazo	173.329	63.377	135.607	245.800
Cotopaxi	126.675	41.543	81.395	184.930
Esmeraldas	202.683	110.568	90.047	300.399
Imbabura	260.346	79.866	274.769	366.600
Napo	32.593	9.651	14.739	62.085
Orellana	51.437	21.817	30.329	119.891
Pastaza	44.399	14.274	28.097	74.709
Pichincha	3.960.401	4.999.859	4.494.179	2.798.697
Sucumbios	71.630	48.006	48.190	152.150
Tungurahua	313.762	107.825	387.888	453.704
Total	5.287.656	5.518.476	5.706.712	4.897.017

⁶ 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.



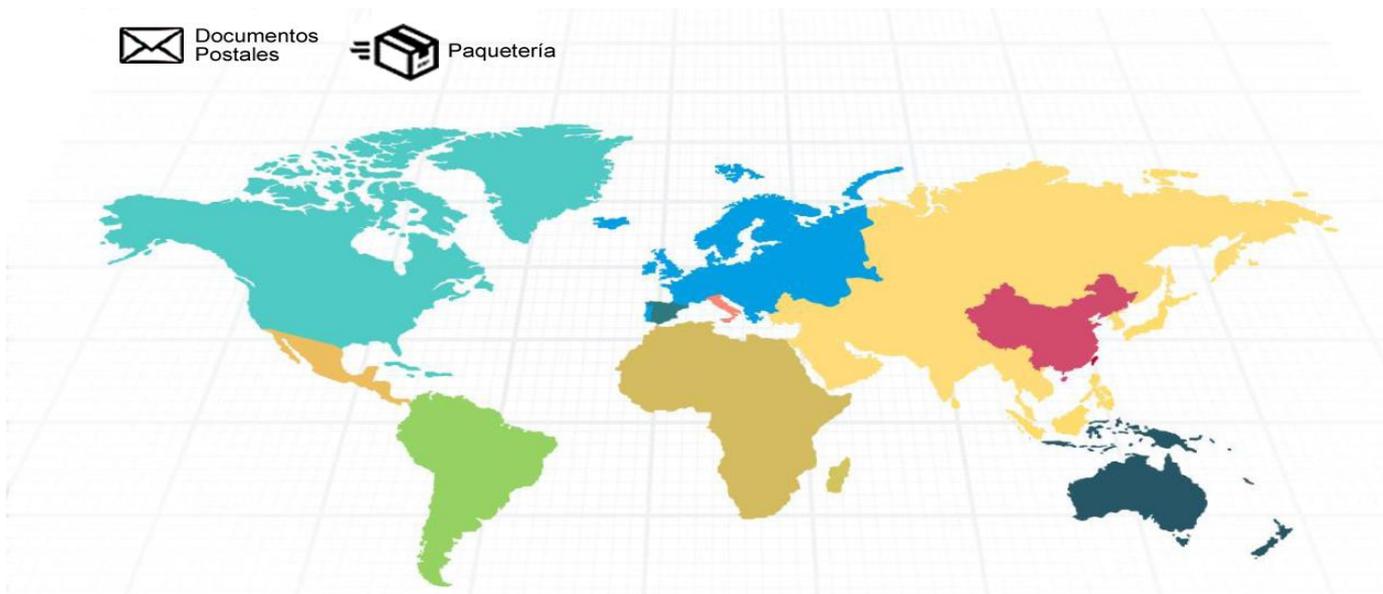
Flujo postal por ámbito geográfico internacional⁷



Documentos
Postales



Paquetería



AMERICA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
Canadá - Estados Unidos	19.914	73%	30.568	60%	69.986.215	100%	362.046	94%
Resto de América	3.291	12%	6.887	14%	4.671	0%	13.461	4%
Sudamérica	4.166	15%	13.274	26%	7.886	0%	8.896	2%
TOTAL	27.371	100%	50.729	100%	69.998.772	100%	384.403	100%

EUROPA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
España	30.106	84%	11.463	41%	82.613	86%	12.336	59%
Italia	2.599	7%	2.973	11%	5.748	6%	706	3%
Resto de Europa	3.018	8%	13.272	48%	8.229	9%	7.817	37%
TOTAL	35.723	100%	27.708	100%	96.590	100%	20.859	100%

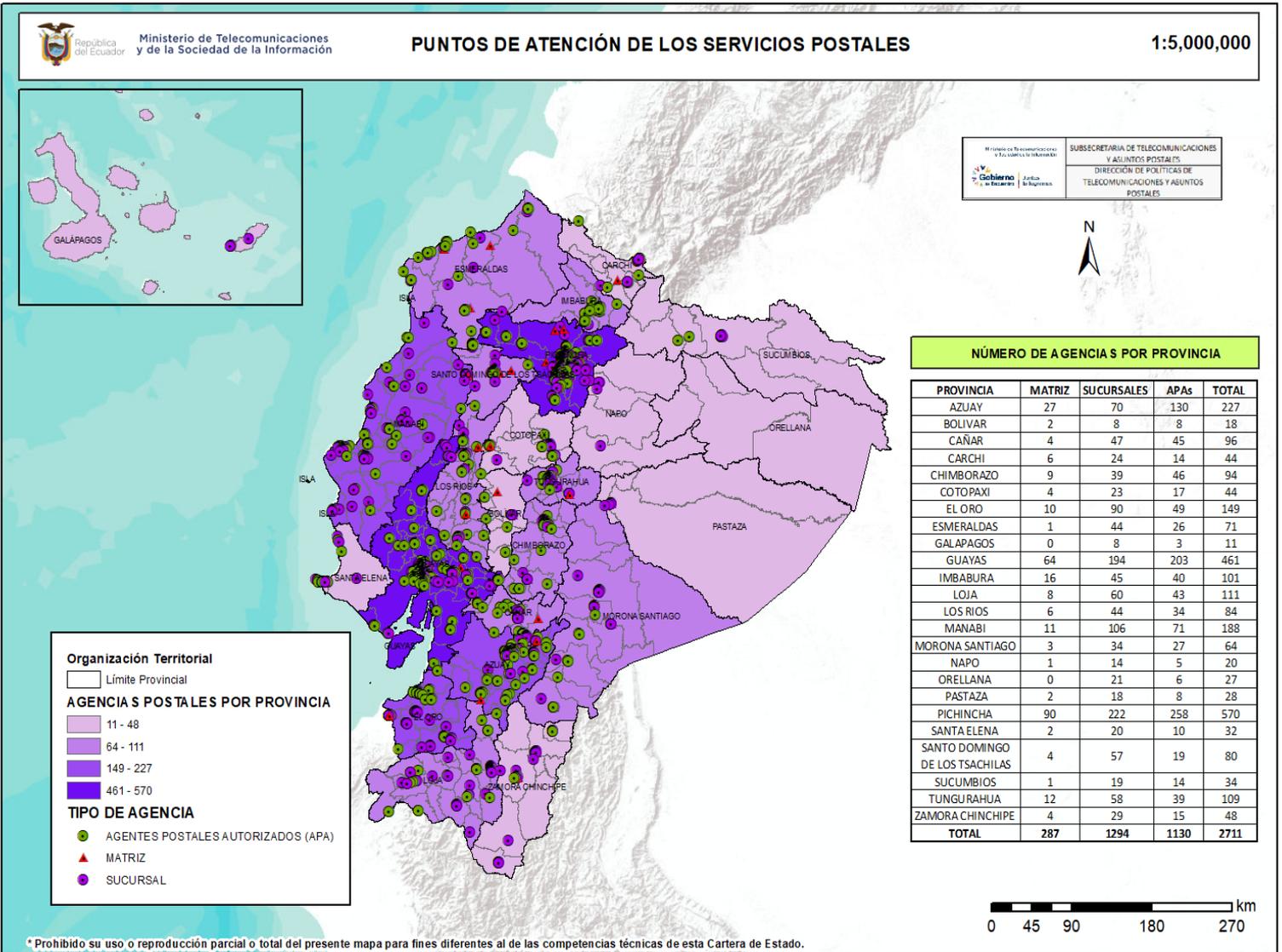
ASIA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
China	990	28%	6.904	56%	4.165	12%	1.571	48%
Resto de Asia	2.565	72%	5.399	44%	31.492	88%	1.699	52%
TOTAL	3.555	100%	12.303	100%	35.657	100%	3.270	100%

RESTO DEL MUNDO	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
África	30	75%	765	68%	4.928	60%	147	11%
Antártida	0	0	0	0	0	0	0	0
Oceanía	10	25%	360	32%	3.298	40%	1.178	89%
TOTAL	40	100%	1.125	100%	8.226	100%	1.325	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, producto de la actividad postal durante el primer semestre del año 2023.



Cobertura del servicio postal



Fuente: MINTEL, Información estadística reportada por los operadores postales I semestre del año 2023
Elaboración: MINTEL



Retos del sector postal

- El estudio de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio postal en el país efectuado en el primer semestre del 2023, permitió conocer que de 947 usuarios postales encuestados un 99% ratificaron que habían tenido buena experiencia con el servicio postal, sugiriendo que se continúe mejorando la calidad del servicio y la atención a la ciudadanía, y se tome consideración al cuidado del medio ambiente, su tratamiento y reciclaje. Así también destacaron la importancia que se garantice la seguridad y confiabilidad en la entrega de sus envíos postales tanto en zonas urbanas, urbano marginales y en zonas rurales del territorio nacional, y con un precio razonable frente a la demanda del servicio postal.
- Dada la dinámica mundial al sector postal le corresponde reinventarse de tal manera que los operadores postales a más de sus actividades propias, participen complementariamente como operadores de carga, gestión documental, servicios financieros, etc.
- 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.
- 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, ambiental 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.
- Un reto apremiante es el impulso que se debe 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.
- 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.
- Los operadores postales deben adaptarse a las nuevas tendencias del mercado actual, mejorando su infraestructura tecnológica, con el fin de alinearse a las nuevas exigencias de los ciudadanos Millennials y la generación Z. Por otro lado, el gobierno nacional a través del ente rector del sector postal implementará las políticas públicas de manera efectiva, con el propósito de mejorar la prestación y la calidad de los servicios postales en el país.



Ministerio de Telecomunicaciones
y de la Sociedad de la Información



República
del Ecuador