

INFORME ANUAL ESTADÍSTICO



Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales
Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de
Telecomunicaciones y Asuntos Postales



EL NUEVO
ECUADOR

Ministerio de Telecomunicaciones
y de la Sociedad de la Información



Resultado de Operaciones Postales y Gestión Empresarial en el año 2024



358

Operadores Postales
habilitados a nivel nacional



\$ 242,81

MM USD facturados



60,88

MM de piezas procesadas
durante el año



\$ 151,88

MM USD facturados por envíos
postales nacionales



86,58%

Corresponde a envíos postales
en el ámbito nacional



8.088

Personas empleadas por el
sector postal

Fuente: MINTEL, Información estadística¹² reportada³ por Operadores Postales⁴ en el año 2024.

Elaboración: MINTEL

¹ MM: Millones.

² El operador postal deberá entregar información estadística relacionada a sus operaciones postales y calidad del servicio de manera semestral, a través de los canales en línea y formatos que el MINTEL establezca para el efecto, de conformidad al artículo 52 del Reglamento de Títulos Habilitantes.

³ De los 358 operadores postales con título habilitante, 332 operadores reportaron sus ingresos correspondientes a la facturación incluyendo los servicios conexos, a manera de estadística con corte a diciembre de 2024; el resto de los operadores postales en encuentran en proceso de cancelación de permiso de operación postal. Es importante señalar que los valores expuestos en el presente reporte no corresponden al valor de los ingresos del 1% reportados al Ente Rector.

⁴ Crecimiento anual de operadores postales: 2017 (87), 2018 (130), 2019 (172), 2020 (172), 2021 (214), 2022 (289), 2023 (304).



Facturación del sector postal

Evolución de Facturación del sector postal
(MM USD)



En el año 2024⁵, la facturación del sector postal alcanzó los \$242,81 MM USD, lo que denota un crecimiento del 16,98% (\$35,25 MM USD) con relación al año 2023.

Asimismo, se evidencia un incremento del 34,72% (62,57 MM USD) con relación al resultado del año 2022.

Facturación del sector postal & Envíos
postales procesados en el año
(Millones, Número)



Del total monto facturado en el año 2024, el 83,56% (\$202,88 MM USD) corresponde a paqueterías postales⁶ y el 16,44% (\$39,93 MM USD) son documentos postales⁷. Por otro lado, del total número de envíos postales, el 59,08% (35,97 MM de piezas procesadas) corresponde a paquetería y el 40,92% (24,91 MM de piezas procesadas) son documentos postales.

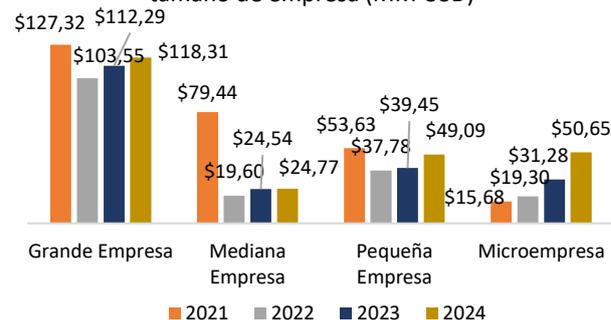
Facturación por tipo de operador postal
(MM USD)



Al realizar el análisis de los resultados del año 2024, se observa que las empresas de: Coop. trans. terrestre y de pasajeros, Courier, y Mensajería Especializada, facturaron \$37,21 MM USD, \$159,06 MM USD, y \$46,55 MM USD, respectivamente.

Se evidencia una reducción de facturación del 8,89% (\$3,63 MM USD) en las Coop. trans. terrestre y de pasajeros frente a los resultados obtenidos en el año 2023; mientras que, las empresas Courier y las de Mensajería especializada presentan un incremento del 15,56% (\$21,42 MM USD) y 60,08% (\$17,47 MM USD) respectivamente.

Evolución comparativa de facturación por
tamaño de empresa (MM USD)



En el análisis por tamaño de empresa⁸, se puede evidenciar que las grandes empresas contribuyen en la facturación con el 48,73% (\$118,31 MM USD), mientras que las medianas y pequeñas empresas aportan con el 10,20% (\$24,77 MM USD) y 20,22% (\$49,09 MM USD) respectivamente. Las Microempresas participan con el 20,86% (\$50,64 MM USD) en la facturación postal.

Comparando los resultados de los años 2023 y 2024, se evidencia que las Grandes empresas incrementaron su facturación un 5,36%, las Medianas y Pequeñas empresas incrementaron un 0,94% y 24,44%. De igual manera, las Microempresas incrementaron un 61,89% en facturación.

⁵ En la figura se muestra los valores históricos que permitirá evidenciar la evolución de los resultados, sin embargo, el análisis se lo realiza de los últimos dos años como son: 2023 y 2024.

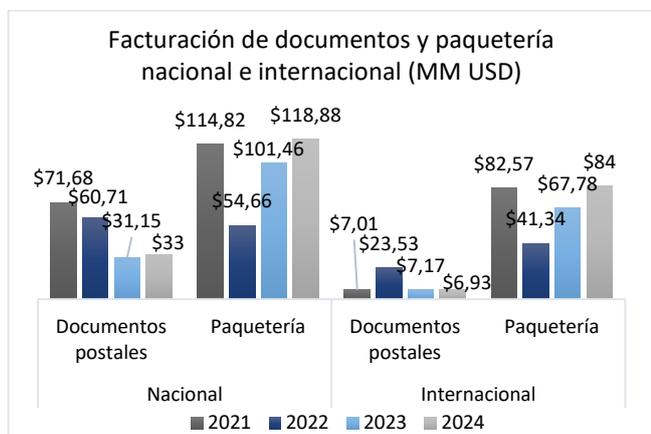
⁶ Paquetería postal: Es el envío que contiene cualquier objeto, producto o materia, cuyo transporte no esté prohibido y cuyo peso unitario no sea mayor a cincuenta (50) kilogramos, con o sin valor comercial, de conformidad a los artículos 5, 6, y 7 del Reglamento de los Servicios Postales en Régimen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

⁷ 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; 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.

⁸ La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, mediante resolución clasifica el tamaño de empresas.



Evolución comparativa de facturación por tipo y categoría



En el año 2024, el monto facturado por envíos postales nacionales⁹ fue de \$151,88 MM USD; de los cuales, \$118,88 MM USD es por paquetería nacional. Por envíos postales internacionales¹⁰ se facturó \$90,93 MM USD; de los cuales, \$84 MM USD son por paquetería internacional.

Comparando con los resultados del año 2023, la facturación por paquetería nacional e internacional muestran un incremento del 17,17% (\$17,42 MM USD) y 23,93% (\$16,22 MM USD) respectivamente. Así mismo, la facturación por documentos postales nacionales experimenta un incremento del 5,94%, y no así, la facturación por documentos internacionales, que redujeron en un 3,35%.

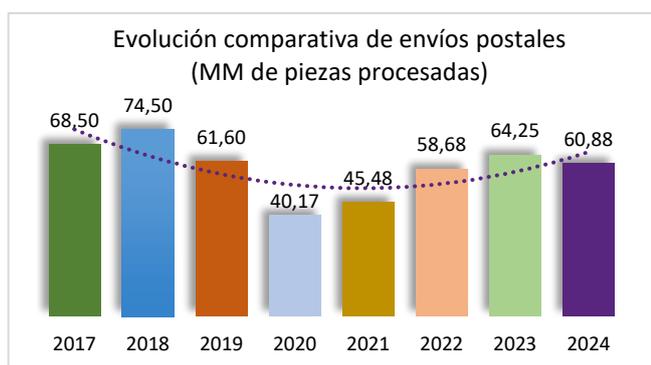


En este año 2024, el monto facturado por envíos postales con destino internacional fue de \$90,93 MM USD; de los cuales, en paquetería postal de entrada y de salida desde Ecuador representa el 56,72% (\$51,58 MM USD) y 35,66% (\$32,43 MM USD), respectivamente.

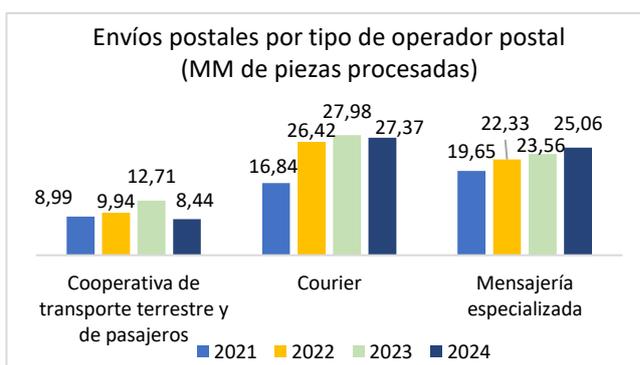
En documentos postales de entrada y salida desde Ecuador, representa el 0,71% (\$0,64 MM USD) y 6,91% (\$6,28 MM USD), respectivamente.



Evolución de envíos postales (piezas procesadas)



En el año 2024, se procesaron 60,88 MM de envíos postales. Comparando el resultado con el año 2023, se observa una reducción en número de envíos postales del 5,25% (3,37 MM de piezas procesadas). Asimismo, se evidencia un incremento del 3,75% (2,20 MM de piezas procesadas) con relación al año 2022.



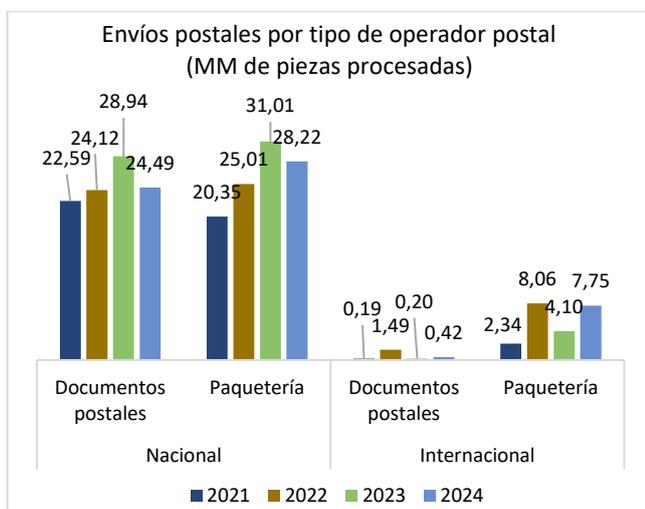
Al realizar la comparación de los resultados con el año 2023, se observa que las Coop. de transporte terrestre y de pasajeros, y Courier redujeron sus envíos postales un 33,59% y 2,18%, respectivamente. Por otro lado, las de Mensajería especializada incrementaron un 6,37%.

⁹ Envíos postales nacionales: corresponde a envíos postales dentro del territorio nacional.

¹⁰ Envíos postales destino internacional: son documentos postales y paquetería internacional de entrada y salida del país.

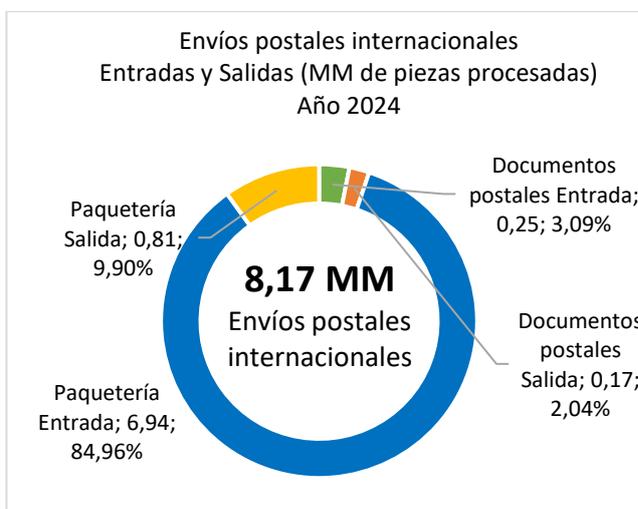


Evolución de envíos postales por tipo y categoría



En el período de análisis, se evidencia que son en total 52,71 MM de envíos postales nacionales que representa el 86,58% respecto al total de envíos procesados en el año; de los cuales, 28,22 MM son paquetería nacional. Asimismo, se procesaron los 8,17 MM en envíos de arribo internacional que equivale al 13,42% respecto al total de envíos procesados; de los cuales, 7,75 MM son paquetería internacional.

Los envíos internacionales incrementaron un 90% (3,87 MM de piezas) con relación al resultado del año 2023, mientras que los envíos postales nacionales decrecieron un 12,08% (7,24 MM de piezas procesadas).

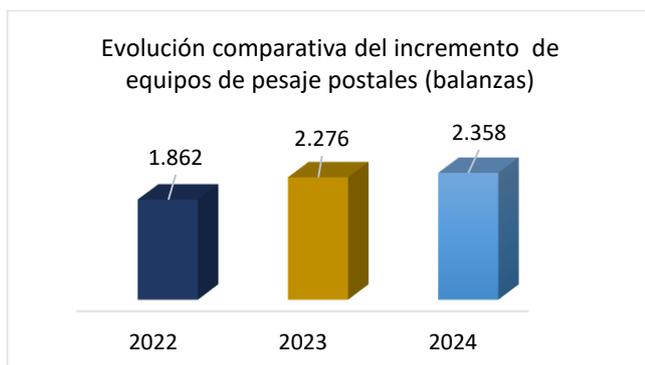


En este año se procesaron 8,17 MM de envíos postales de categoría internacional. De este total, el 84,96% (6,94 MM de piezas procesadas) corresponden a paquetería postal entrante y el 9,90% (0,81 MM de piezas procesadas) son paquetería postal saliente.

Asimismo, el 3,09% (0,25 MM de piezas) y 2,04% (0,17 MM de piezas procesadas) corresponden a documentos postales de entrada y salida desde Ecuador.

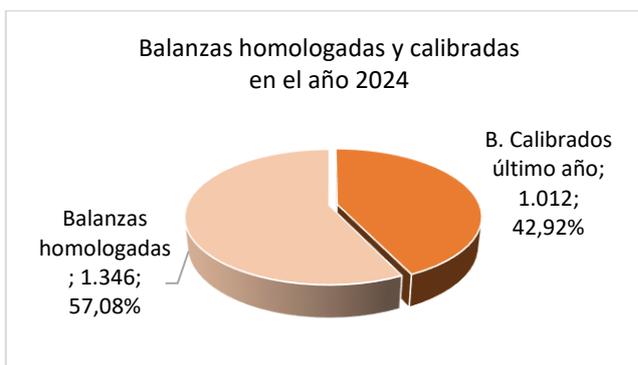


Equipos de pesaje postales (Balanzas)



Los equipos de pesaje son un requisito para las operaciones postales. Por tanto, los operadores deben tener habilitadas y funcionales en sus puntos de atención. Es así que, en la encuesta del año 2024, se registró un total de 2.358 balanzas empleadas en las actividades postales.

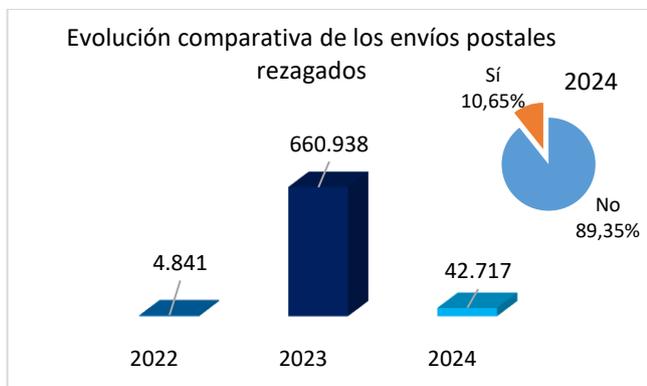
Al realizar una breve comparación con el año 2023, se evidencia que el número de balanzas se incrementó en un 3,60% (82 balanzas).



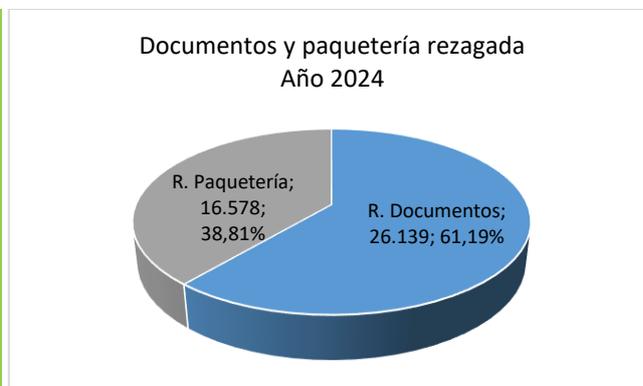
Del total de balanzas reportadas por los operadores postales, se evidencia que el 57,08% se encuentran homologadas por el ente rector. Mientras que, el 42,92% restante se encuentran en trámite de solicitud de homologación, habiendo cumplido con el requisito de calibración realizado dentro del último año, lo cual es esencial para la emisión del correspondiente certificado de homologación por parte del ente rector.



Evolución comparativa de los envíos no distribuibles y rezagados



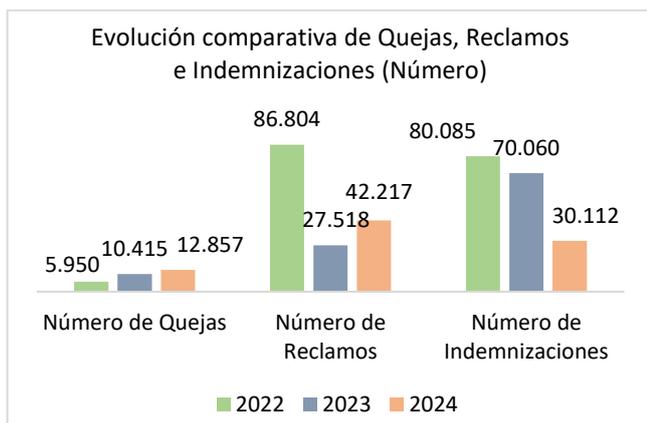
En el año 2024, la encuesta hacia los operadores postales permitió conocer que el 10,65% de los encuestados iniciaron el procedimiento de tratamiento final de los envíos postales rezagados. Así también, un 89,35% de los encuestados reportaron que no tenían envíos rezagados. En el período de análisis, se observa que hay 42.717 envíos postales rezagados, y al comparar el resultado con el año 2023, denota una reducción del 93,54% (618.221 envíos).



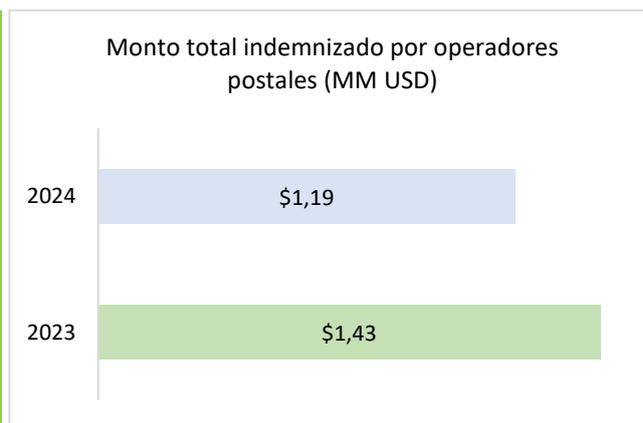
Del total de los envíos postales rezagados en el año 2024, el 61,19% (26.127 envíos) corresponden a documentos postales rezagados y un 38,81% (16.590 envíos) corresponde paquetes postales rezagados.



Quejas, Reclamos e Indemnizaciones



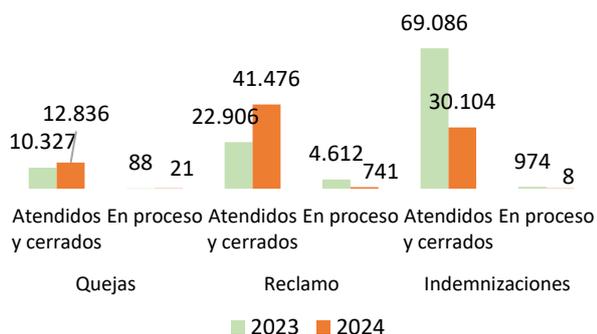
La encuesta a los operadores postales permitió conocer la sustanciación de los procesos de Quejas, Reclamos e Indemnizaciones. Comparando el resultado del año 2024 con el año 2023, se evidencia que la sustanciación de los procesos de Quejas y Reclamos presentan un incremento de 23,45% y 53,42%, respectivamente. Asimismo, los trámites de Indemnizaciones se redujeron en un 57,02%.



En el período de análisis, el monto indemnizado por los operadores postales asciende a \$1,19 MM USD.

Se evidencia que las indemnizaciones por parte de los operadores postales, redujeron en un 16,78% (\$0,24 MM USD) en relación al año 2023.

Gestión de Quejas, Reclamos e Indemnizaciones (Número)



En el año 2024, 12.836 quejas fueron atendidas y cerradas; mientras que 21 quejas estarían en trámite¹¹.

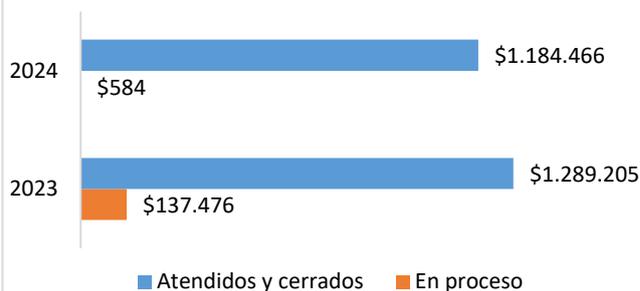
Con relación a los reclamos, 41.476 fueron atendidos y cerrados; mientras que 741 reclamos estarían en trámite.

En solicitudes de indemnizaciones, 30.104 casos fueron atendidos y cerrados; mientras que 8 estarían en trámite.

Las sustanciaciones fueron por causas como:

- Incumplimiento de horarios de atención (0,52%).
- Mantenimiento y orden inadecuado de las instalaciones (0,36%)
- Mala atención al usuario, como la falta de información sobre cobertura, seguros, itinerarios y tipos de entrega (99,12%).

Gestión de indemnizaciones Atendidas y En proceso (Miles USD)



Del total de monto en indemnizaciones (1,19 MM USD), \$1,184 MM USD fueron atendidas; mientras que, 584 USD se encuentra en trámite para indemnización.

Las indemnizaciones se distribuyeron según las siguientes causas:

- Pérdida, avería o apertura violenta de un envío postal (37,10%).
- Retraso en el envío postal (62,89%).
- Incumplimiento de los tarifarios establecidos (0,01%).



Empleados del sector postal

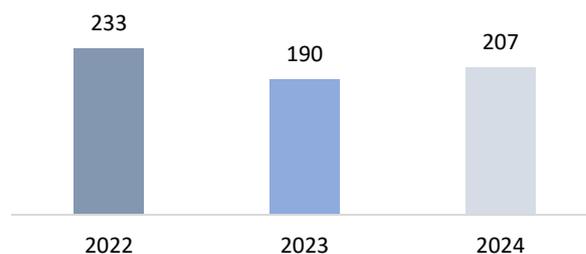


En el año 2024, el sector postal emplea a 8.088 personas, de los cuales, el 64,54% (5.220) son hombres y el 35,46% (2.868) mujeres. Al realizar la comparación con el resultado del año 2023 (7.416), se observa un incremento del 9,06% (672 empleados).

Mujeres de tiempo completo y tiempo parcial representan un 32,81% y 2,65%, respectivamente. En hombres, de tiempo completo y tiempo parcial, representa un 57,64% y 6,90%, respectivamente.



Personas con discapacidad



En el período de análisis, el sector postal emplea 207 personas con discapacidad, lo cual representa el 2,56% respecto al total de empleados.

Comparando el resultado con el año 2023, se evidencia un incremento del 8,95% (17 empleados).

¹¹ Trámites en estado abierto y en trámite: Los reclamos e indemnizaciones en el estado mencionado tienen corte a diciembre de 2024. La gestión realizada por cada trámite se verá reflejada en el próximo reporte estadístico de operaciones postales.



Distribución de trabajadores en el sector postal



Al realizar el análisis, se puede determinar que el 90,45% de personas laboran a tiempo completo y el 9,55% en jornada parcial, respecto al total de personal en el sector postal.

El 29,24% (2.365) de empleados pertenecen al área administrativa y de apoyo postal. Mientras que, el 70,76% (5.723) de personal pertenece al área operativa postal.

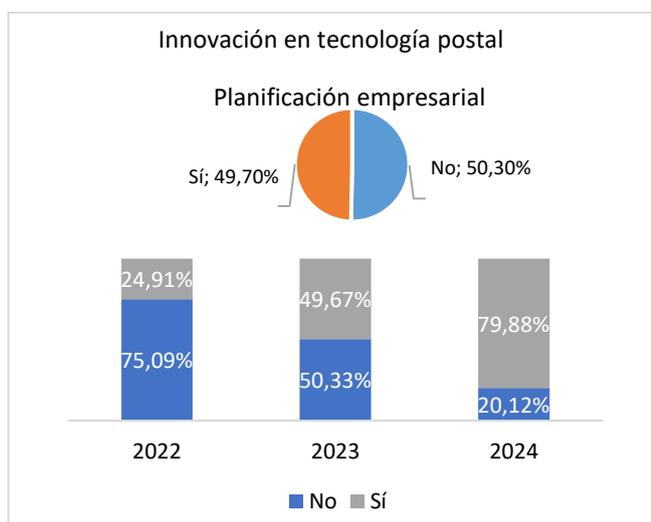
Del total, en lo que respecta a empleados en área operativa postal, el 50% son hombres y el 21% mujeres. En empleados en área administrativa y de apoyo postal, el 15% son hombres y el 14% mujeres.



De los empleados en actividades operativas, un 24% realiza tareas de admisión, un 20% se encarga de actividades de clasificación, un 20% en distribución y un 36% estarían dedicados al proceso de entrega de envíos postales.

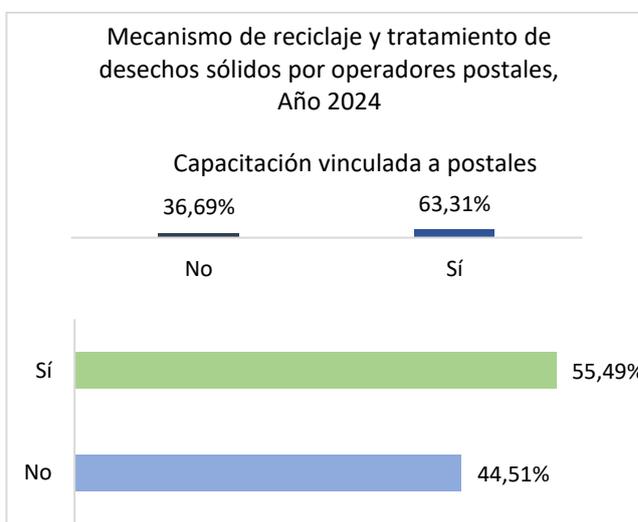


Planificación empresarial e innovación en tecnología postal



Con la encuesta hacia los operadores postales, se pudo conocer que el 49,70% de los encuestados cuentan con manuales empresariales que les permitirá mayor eficiencia en los procesos postales, asimismo, un 50,30% indicaron encontrarse en la etapa de planeación.

El 79,88% de los encuestados reportaron que tenían implementado la tecnología en los procesos postales, y un 20,12% estaría en proceso de adopción de TIC en las actividades postales.

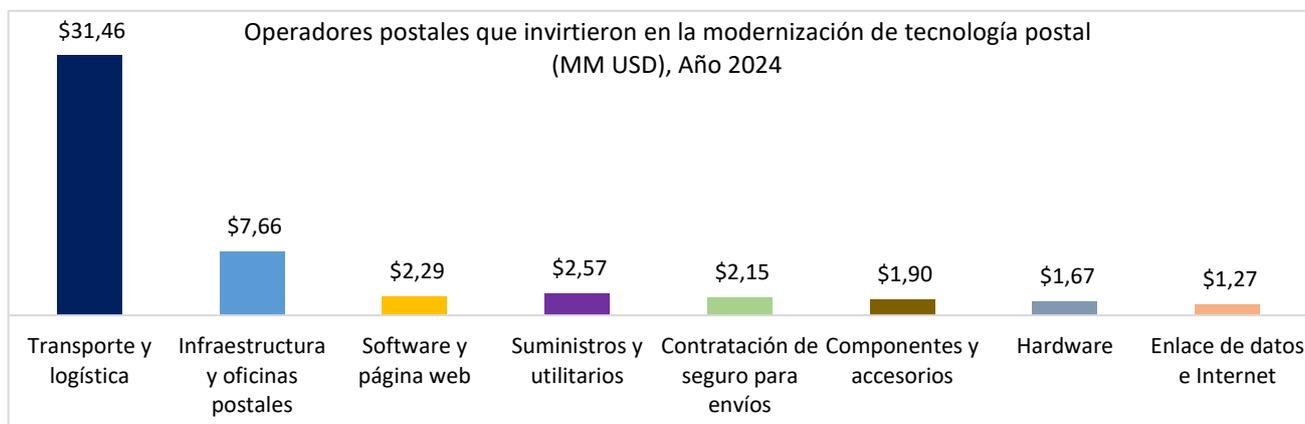


El 55,49% de los encuestados informaron que tienen implementado los procesos para reciclaje y tratamiento de desechos sólidos, y un 44,51% indicaron que incluyeron este proceso dentro de su planificación empresarial.

También informaron que han capacitado al 63,31% de sus empleados en temas como: gestión empresarial, logística y transporte, redes sociales, comercio electrónico, medio ambiente, entre otros temas.



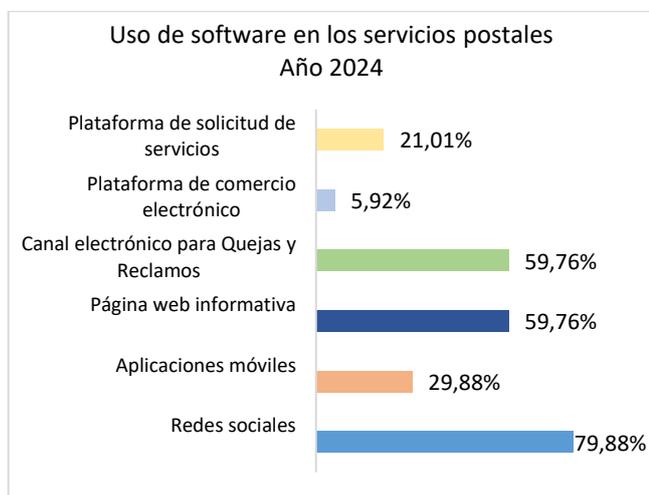
Inversión en la modernización de tecnología postal



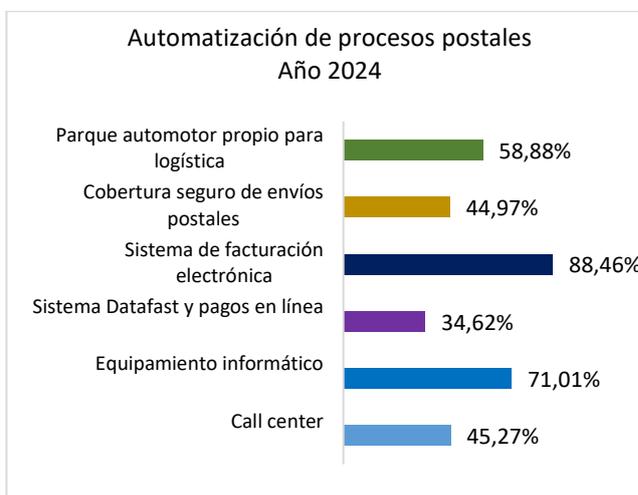
La automatización de los procesos empresariales permite a los operadores postales, alcanzar la modernidad y con ello, garantizar la calidad en la prestación de los servicios postales. Es así que, en la encuesta realizado en el año 2024, los operadores postales reportaron en inversión un total de \$50,97 MM USD, que se distribuye de la siguiente manera: En transporte y logística se invirtieron \$31,46 MM USD; en infraestructura y oficinas postales \$7,66 MM USD; en software y página web \$2,29 MM USD; en suministros y utilitarios \$2,57 MM USD; en la contratación de seguros para envíos postales \$2,15 MM USD; en la adquisición de hardware \$1,67 MM USD; en la compra de componentes y accesorios tecnológicos \$1,90 MM USD, y en la contratación de enlace de datos e internet se invirtieron \$1,27 MM USD.



Uso de tecnologías para automatización de proceso postal



De acuerdo con los resultados obtenidos, el 21,01 % de los encuestados reportó contar con una plataforma de solicitud de servicios. En cuanto a la implementación de plataformas de comercio electrónico, únicamente el 5,92 % indicó disponer de este tipo de herramienta. Por su parte, el 59,76 % manifestó contar con una página web informativa, al igual que con un canal electrónico para la atención de quejas y reclamos. Además, el 29,88 % señaló el uso de aplicaciones móviles, mientras que el 79,88 % indicó utilizar redes sociales con fines empresariales. Estos resultados evidencian una tendencia creciente hacia la digitalización y modernización de los servicios postales, orientada a fortalecer la transparencia, la comunicación y la interacción con la ciudadanía.

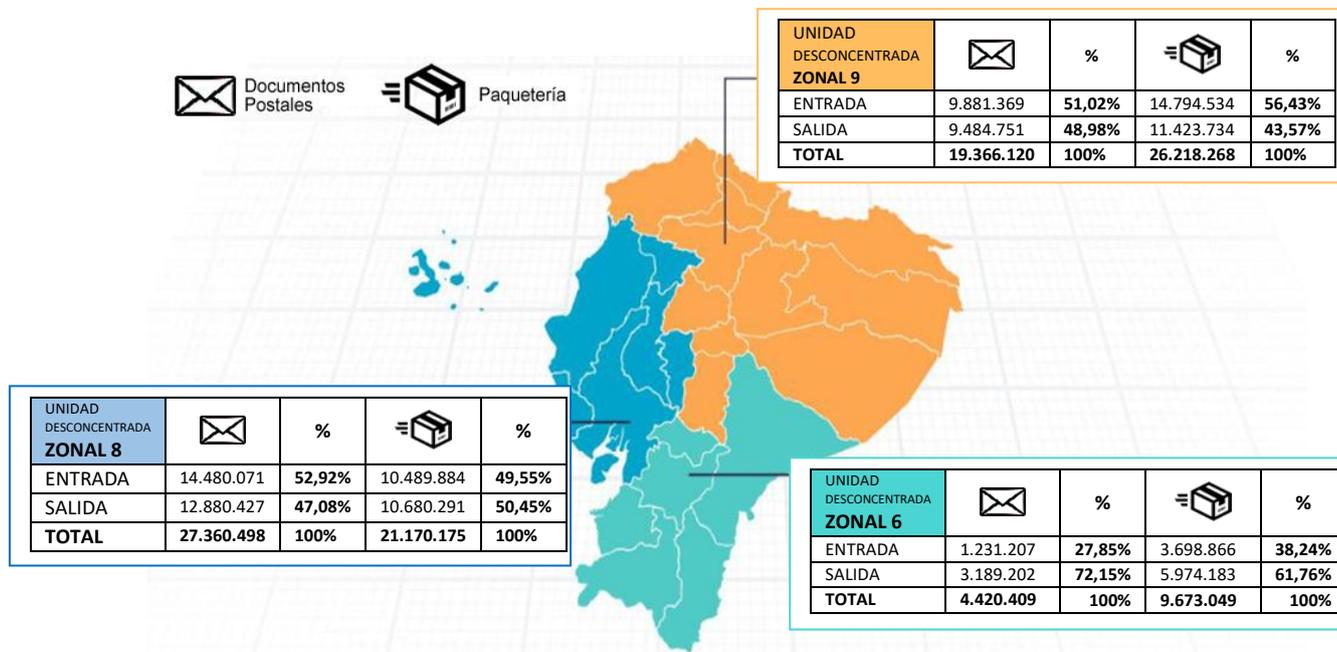


Con el análisis, se pudo determinar que las inversiones fueron priorizadas para la automatización de los procesos postales, como se señala a continuación: un 58,88% de los encuestados afirman tener un parque automotor propio para logística postal, un 44,97% cuentan con cobertura de seguro para envíos postales, un 88,46% han implementado la facturación electrónica, y un 34,62% pagos en línea. Asimismo, invirtieron un 71,01% en equipamiento informático y un 45,27% en call center.



Flujo postal por ámbito geográfico nacional

➤ INFORMACIÓN DESAGREGADA POR ZONA¹²



➤ INFORMACIÓN DESAGREGADA POR PROVINCIA

UNIDAD ZONAL 6				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Azuay	483.003	1.084.725	1.676.530	2.100.812
Cañar	67.804	88.593	88.054	294.772
El Oro	228.465	1.257.582	882.176	1.611.700
Loja	311.314	562.331	719.162	1.320.935
Morona Santiago	55.425	89.143	148.777	317.760
Zamora Chinchipe	85.196	106.828	184.167	328.204
Total	1.231.207	3.189.202	3.698.866	5.974.183

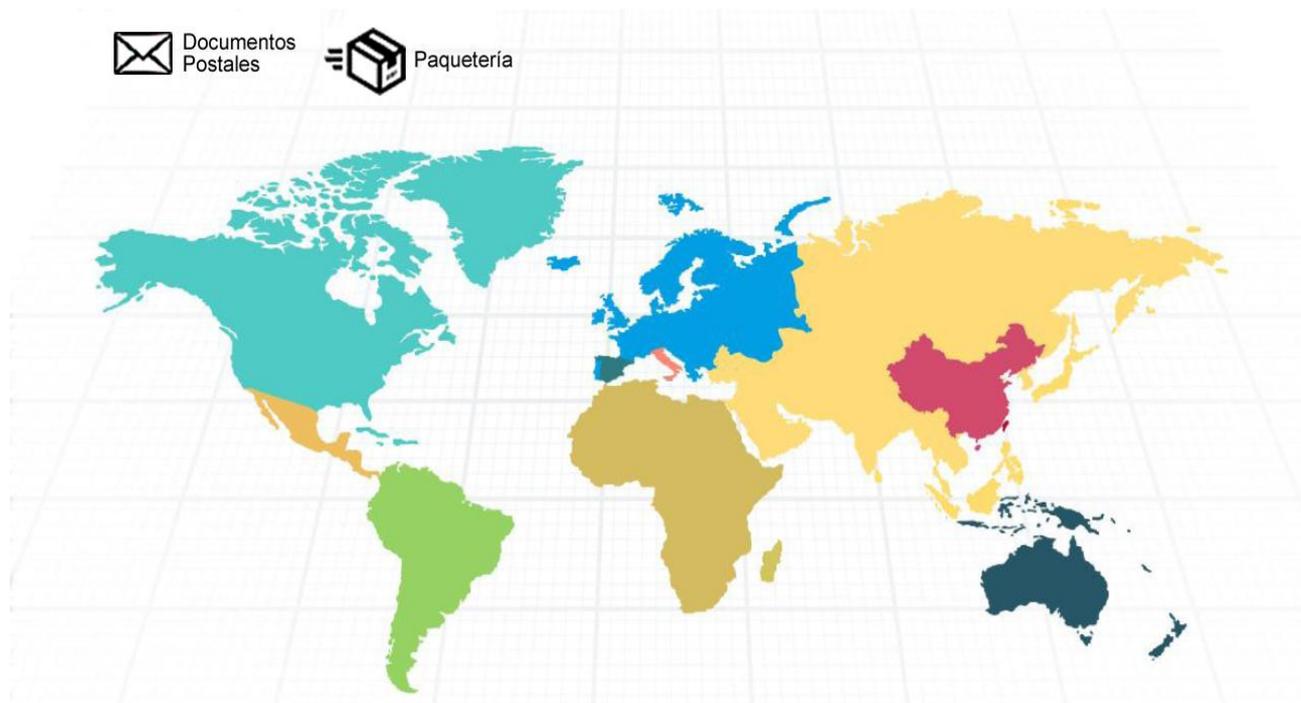
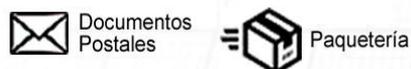
UNIDAD ZONAL 8				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Bolívar	31.559	68.216	62.207	216.621
Galápagos	10.890	16.861	18.456	88.130
Guayas	13.469.261	9.648.783	7.846.419	5.643.951
Los Ríos	188.247	692.204	299.411	1.174.387
Manabí	493.233	1.729.566	1.129.172	2.106.955
Santa Elena	67.506	234.952	128.768	420.317
Santo Domingo	219.375	489.845	1.005.451	1.029.930
Total	14.480.071	12.880.427	10.489.884	10.680.291

UNIDAD ZONAL 9				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Carchi	107.074	125.980	324.078	273.452
Chimborazo	152.113	369.480	353.100	699.429
Cotopaxi	70.195	278.732	255.096	604.658
Esmeraldas	151.442	381.146	480.965	853.277
Imbabura	135.159	449.100	490.631	748.468
Napo	26.975	76.144	42.124	188.666
Orellana	42.811	117.153	74.542	337.489
Pastaza	50.684	87.395	120.908	250.245
Pichincha	8.855.616	6.868.724	11.311.807	5.886.712
Sucumbios	64.140	135.030	168.974	448.882
Tungurahua	225.160	595.867	1.172.309	1.132.456
Total	9.881.369	9.484.751	14.794.534	11.423.734

¹² Flujo de las piezas procesadas de documentos postales y paquetería de entrada y salida por provincias, de conformidad al proceso de desconcentración del Ejecutivo en los niveles administrativos de planificación, realizado por la **Secretaría Nacional de Planificación**.



Flujo postal por ámbito geográfico internacional¹³



AMERICA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
Canadá - Estados Unidos	51.735	92,04%	56.071	61,58%	82.771.303	99,33%	723.214	95,76%
Resto de América	1.311	2,33%	12.378	13,59%	16.251	0,02%	14.207	1,88%
Sudamérica	3.163	5,63%	22.603	24,83%	544.471	0,65%	17.779	2,36%
TOTAL	56.209	100%	91.052	100%	83.332.025	100%	755.200	100%

EUROPA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
España	111.348	94,98%	21.415	41,17%	116.043	76,20%	33.732	70,94%
Italia	1.138	0,97%	5.666	10,89%	5.319	3,49%	1.378	2,90%
Resto de Europa	4.746	4,05%	24.939	47,94%	30.931	20,31%	12.437	26,16%
TOTAL	117.232	100%	52.020	100%	152.293	100%	47.547	100%

ASIA	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
China	465	33,45%	10.670	49,83%	63.085	62,19%	3.189	51,92%
Resto de Asia	925	66,55%	10.742	50,17%	38.362	37,81%	2.953	48,08%
TOTAL	1.390	100%	21.412	100%	101.447	100%	6.142	100%

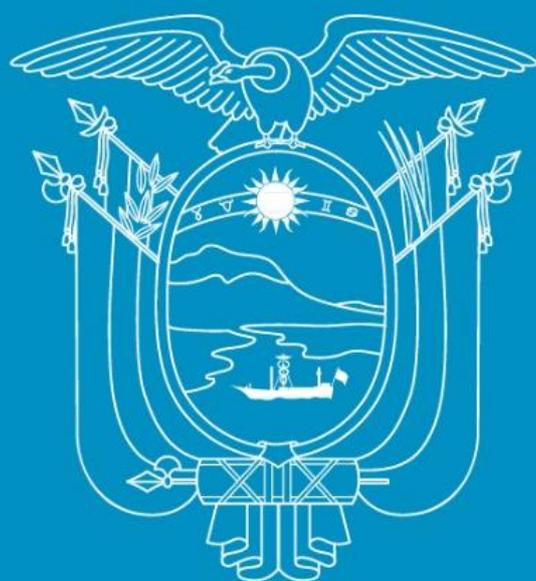
RESTO DEL MUNDO	✉				📦			
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
África	9	9,18%	1.435	71,29%	49.509	84,59%	324	16,88%
Oceania	89	90,82%	578	28,71%	9.022	15,41%	1.596	83,12%
TOTAL	98	100%	2.013	100%	58.531	100%	1.920	100%

¹³ 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 marco de la prevención ante el deterioro continuo del medio ambiente y en pro de generar economías amigables con el entorno, debe generar procesos de cambio hacia la utilización de energías limpias para los distintos niveles de interacción con los diferentes operadores.
- Generar sinergias con otros actores postales de carácter internacional para liderar ruedas de negocios que permita a Ecuador contar con operadores postales con grandes capacidades para procesamiento de paquetería y correspondencia.
- Aprovechar los mecanismos de cooperación internacional ofrecidos por los organismos de los cuales el Ecuador es parte, como la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) y la Unión Postal Universal (UPU) para abordar la regulación postal en la era del e-commerce.
- Generar sinergias con la aduana ecuatoriana para posibilitar una mejor gestión postal, permitiendo la integración con redes logísticas internacionales; y así evitar la fragmentación de la red postal.
- Generar estrategias de fomento de la cultura postal a través del trabajo interinstitucional entre entidades públicas con la cooperación del sector privado para que se generen procesos de aprendizaje en materia postal.
- La capacitación permanente hacia quienes conforman la fuerza laboral postal del país es un reto a mediano plazo. Para lo cual, la participación del sector privado es fundamental, así como la cooperación internacional de los organismos vinculados con el sector postal.
- El involucramiento y liderazgo en los diferentes ámbitos de interacción mundial es un reto institucional de inmediata atención.



www.telecomunicaciones.gob.ec

EL NUEVO
ECUADOR 