



BOLETÍN SEMESTRAL ESTADÍSTICO DEL SECTOR POSTAL ECUATORIANO I SEMESTRE 2025

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

EL NUEVO
ECUADOR  **IMPULSA**
Ministerio de Telecomunicaciones
y de la Sociedad de la Información





Resultado de operaciones postales y gestión empresarial en el primer semestre del año 2025.



364

Operadores Postales
habilitados a nivel nacional



\$ 95,47

MM USD facturados



35,67

MM de piezas procesadas
durante el I semestre de 2025



\$ 56,19

MM USD facturados por envíos
postales nacionales



84,50%

Corresponde a envíos postales
en el ámbito nacional



9.437

Personas empleadas por el
sector postal

Fuente: MINTEL, Información estadística¹² reportada³ por Operadores Postales⁴ en el primer semestre de 2025.

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.

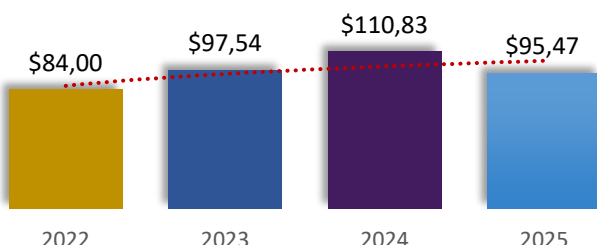
³ Según el catastro de los operadores postales al 30 de junio de 2025, registra 364 operadores postales con título habilitante, de los cuales 317 reportaron sus ingresos correspondientes a la facturación incluyendo los servicios conexos; 17 operadores se encuentran pendientes de reportar la información, y 30 operadores se 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% declarados al ente rector.

⁴ Crecimiento anual de operadores postales: 2017 (87), 2018 (130), 2019 (172), 2020 (172), 2021 (214), 2022 (289), 2023 (304), 2024 (358).



Facturación del sector postal

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



En el primer semestre de 2025⁵, la facturación del sector postal alcanzó los \$95,47 MM USD, lo que denota un decrecimiento del 13,86% (\$15,36 MM USD) con relación al mismo período de 2024. Y al realizar una comparación con la facturación del primer semestre de 2023 se evidencia una reducción del 2,12% (2,07 MM USD).

Facturación por tipo de servicios postales
(MM USD), primer semestre



En el primer semestre de 2025, se evidencia que, los operadores postales de servicios de Mensajería acelerada o Courier facturaron \$49,16 MM USD, y los operadores postales de Mensajería especializada \$46,31 MM USD). Representando el 51,49% (operadores postales Courier) y 48,51% (operadores de Mensajería especializada), respectivamente.

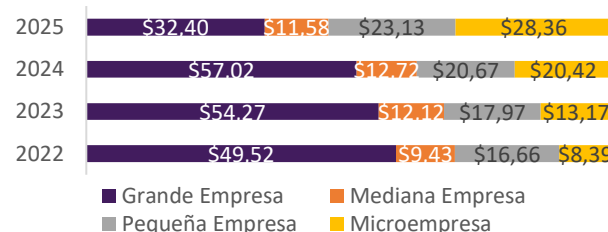
Al comparar los resultados con el primer semestre de 2024, presenta un decrecimiento en la facturación del 32,09% (para los operadores postales Courier). Mientras que, (para los operadores de Mensajería especializada) cuenta con un incremento del 20,47% en la facturación. Conforme la desagregación de la facturación postal por servicio de Logística postal, representa, un 0,66% (\$633.200 USD) respecto al total del monto facturado.

Facturación del sector postal & Envíos
postales procesados en el primer semestre
(MM USD, Número de piezas procesadas)



Del total monto facturado en el primer semestre de 2025, el 17,08% (\$16,31 MM USD) corresponde a documentos⁶ postales y el 82,92% (\$79,16 MM USD) son paquetería⁷. Por otro lado, del total de envíos postales, el 35,04% (12,50 MM de piezas procesadas) corresponde a documentos postales y el 64,96% (23,17 MM de piezas procesadas) son paquetería.

Evolución comparativa de facturación por
tamaño de empresa
(MM USD), primer semestre



En el análisis por tamaño de empresa⁸, se evidencia que, las Grandes empresas contribuyen en la facturación con el 33,94% (\$32,40 MM USD), las Medianas y Pequeñas empresas aportaron con el 12,13% (\$11,58 MM USD) y 24,23% (\$23,13 MM USD) respectivamente. Mientras que, las Microempresas participan con el 29,70% (\$28,36 MM USD) en la facturación postal.

Al comparar los resultados con el primer semestre de 2024, se observa que la facturación de las Grandes y Medianas empresas decrecieron un 43,18% (\$24,62 MM USD) y 8,96% (\$1,14 MM USD) respectivamente; mientras que, las Pequeñas empresas y las Microempresas incrementaron el 11,90% (\$2,46 MM USD) y 38,88% (\$7,94 MM USD) respectivamente.

⁵ En la figura se muestra los valores históricos que permitirá evidenciar la evolución de los resultados, sin embargo, para el análisis comparativo, se realiza considerando el primer semestre de los últimos dos años: 2024 (\$1) y 2025 (\$1).

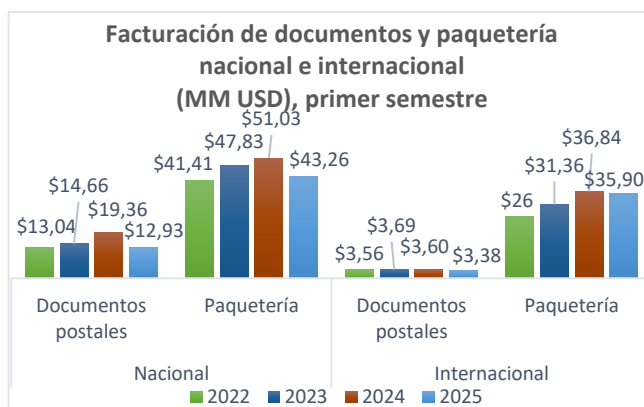
⁶ Constituyen documentos postales: Cartas, impresos, periódicos, prensa, fotografías, títulos, revistas, catálogos, libros, tarjetas, chequeras, cecografías, o cualquier otro tipo de información contenida en medios de: audio, video, magnéticos, electromagnéticos, electrónicos; podrán ser de naturaleza 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 (FUENTE_ señalar).

⁷ 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 (FUENTE_ señalar).

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 período de estudio, el monto facturado por envíos postales nacionales⁹ fue de \$56,19 MM USD; de los cuales, \$43,26 MM USD es por paquetería nacional. Por envíos postales internacionales¹⁰ se facturó \$39,28 MM USD; de los cuales, \$35,90 MM USD son por paquetería internacional.

Al comparar los resultados con el primer semestre de 2024, la facturación por documentos postales nacionales e internacionales experimentan una reducción del 33,21% (6,43 MM USD) y 6,11% (0,22 MM USD) respectivamente. Así mismo, la facturación por paquetería nacional e internacional muestran un decrecimiento del 15,23% (\$7,77 MM USD) y 2,55% (\$0,94 MM USD) respectivamente.

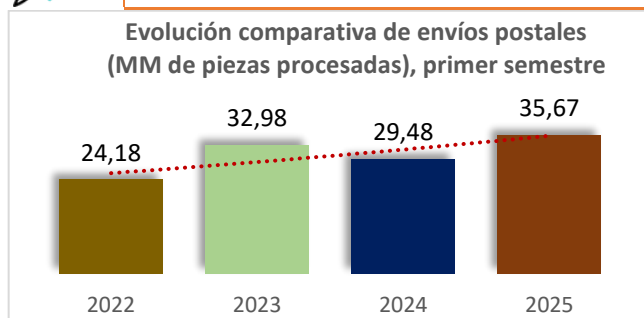


Fueron \$39,28 MM USD el monto facturado por envíos postales con destino internacional; de los cuales, en documentos postales de entrada y salida desde Ecuador, representa el 0,46% (\$0,18 MM USD) y 8,15% (\$3,20 MM USD) respectivamente.

De igual manera, en paquetería postal de entrada y de salida desde Ecuador, representa el 53,23% (\$20,91 MM USD) y 38,16% (\$14,99 MM USD) respectivamente.

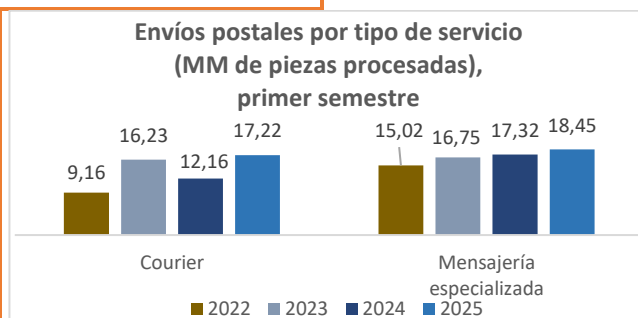


Evolución de envíos postales (piezas procesadas)



En el primer semestre de 2025, se procesaron 35,67 MM de envíos postales.

Comparando los resultados con el primer semestre de los años 2024 y 2023, se observa un incremento en número de envíos postales del 21% (6,19 MM) y 8,16% (2,69 MM) de piezas procesadas, respectivamente.



Se procesaron 17,22 MM y 18,45 MM de piezas procesadas, por Mensajería acelerada o Courier, y por Mensajería especializada, respectivamente. Representando, el 48,28% (en servicios Courier), y el 51,72% (en servicios de Mensajería especializada).

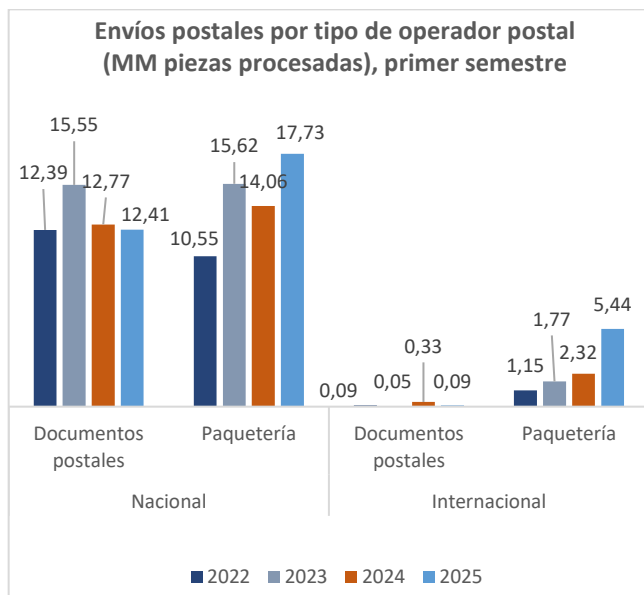
Comparando los resultados del primer semestre de los años 2024 y 2025, se observa un incremento en número de envíos postales del 41,61% (Courier) y 6,52% (Mensajería especializada). Además, se procesaron 290.300 envíos por Logística postal, que equivale al 0,81% respecto al total de envíos postales.

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.

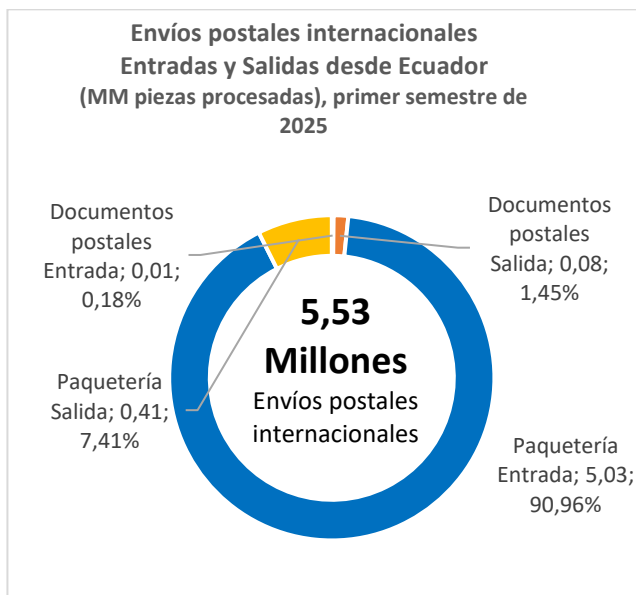


Evolución de envíos postales por tipo y categoría



En el período de análisis, se evidencia que, el 84,50% (30,14 MM de piezas procesadas) corresponden a envíos nacionales y 15,50% (5,53 MM de piezas procesadas) son envíos internacionales. La paquetería nacional e internacional representan un 49,71% (17,73 MM de piezas procesadas) y 15,25% (5,44 MM de piezas procesadas).

Los envíos nacionales e internacionales incrementaron un 12,34% (3,31 MM de piezas procesadas) y 108,68% (2,88 MM de piezas procesadas) con relación al resultado del primer semestre de 2024.

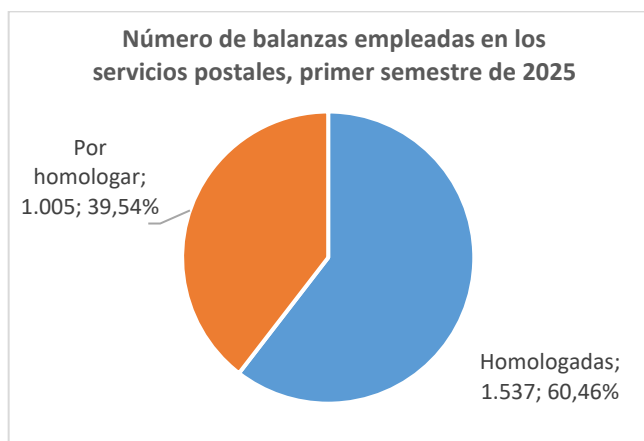


Se procesaron 5,53 MM de envíos postales de categoría internacional. De este total, el 90,96% (5,03 MM de piezas procesadas) corresponden a paquetería postal entrante, y el 7,41% (0,41 MM de piezas procesadas) son paquetería postal saliente.

Asimismo, el 0,18% (0,01 MM de piezas procesadas) y 1,45% (0,08 MM de piezas procesadas) corresponden a documentos postales de entrada y salida desde Ecuador.



Equipos de pesaje postales (Balanzas)

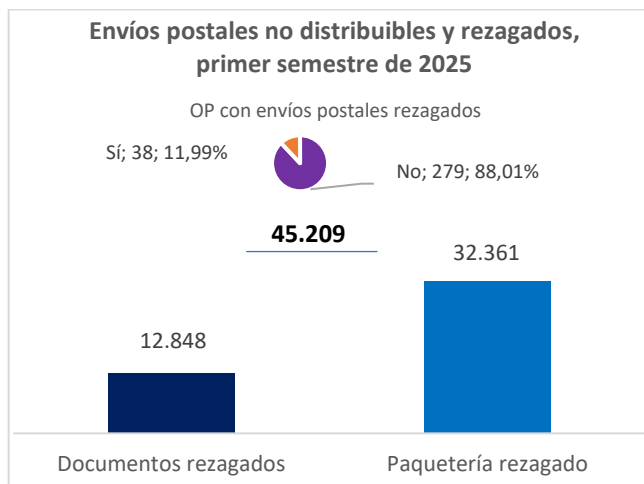


Dado que los equipos de pesaje son un requisito obligatorio para las operaciones postales, los prestadores deben tenerlos disponibles en sus puntos de atención.

La encuesta hacia los operadores postales, permitió identificar la existencia de 2.542 balanzas, de los cuales, 1.537 equipos de pesaje postales fueron homologadas por el ente rector, hasta el primer semestre del 2025; los 1.005 equipos se encontrarían en proceso de calibración para cumplir con el requisito obligatorio para la homologación de los equipos de pesaje postales, conforme la normativa postal vigente.



Envíos postales no distribuibles y rezagados

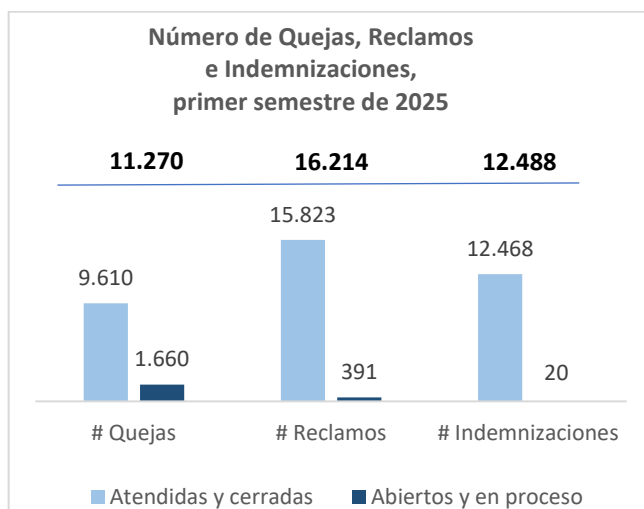


El 11,99% (38) de los encuestados reportaron al ente rector, que mantienen los envíos postales no distribuibles y rezagados. Mientras que, el 88,01% (279) de los encuestados informaron que no tenían este tipo de envíos postales.

En el período de análisis, se observa que hay en total 45.209 envíos postales rezagados y no distribuibles, de los cuales, el 28,42% (12.848) corresponden a documentos postales y 71,58% (32.361) son paquetería.

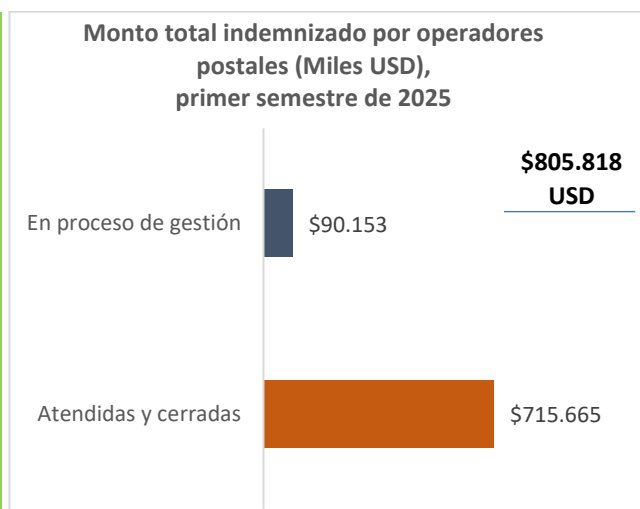


Quejas, Reclamos e Indemnizaciones



En el primer semestre de 2025, se evidenció que los operadores postales sustanciaron en total 11.270 quejas, 16.214 reclamos y 12.488 solicitudes de indemnizaciones. Un total de 9.610 quejas atendidas y cerradas, 15.823 reclamos y 12.468 requerimientos de indemnizaciones fueron resueltas.

Las quejas, reclamos e indemnizaciones abiertas y en proceso son el 14,73%, 2,41%, y 0,16% respectivamente. Mencionando que la actualización de este reporte, se verá reflejado en el próximo semestre.



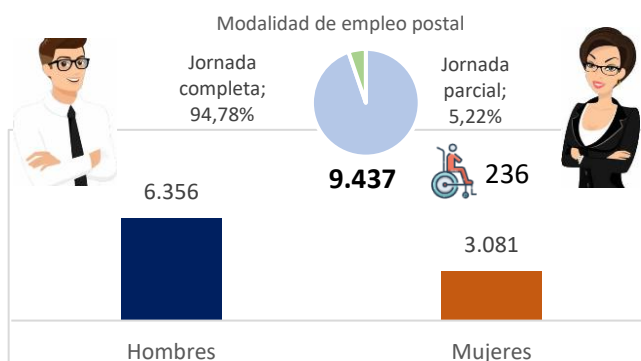
En el período de análisis, el monto por indemnizaciones por parte de los operadores postales asciende a \$805.818 USD. De este monto, el 88,81% (\$715.665 USD) fueron indemnizadas a los usuarios postales, y el 11,19% (\$90.153 USD) estaría en proceso para pago a los usuarios postales.

Las sustanciaciones de reclamos fueron por causas como:

- a) Perdida, avería o apertura violenta de un envío postal (29,49%);
- b) Retraso en el envío postal (70,48%);
- c) Incumplimiento de los tarifarios establecidos (0,03%).



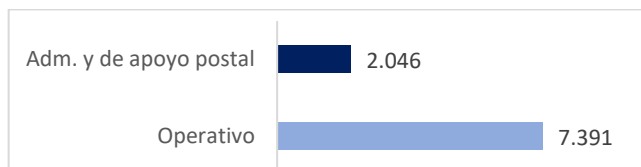
Empleados del sector postal



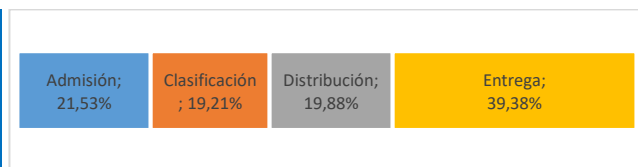
Con el análisis, se pudo determinar que, el sector postal emplea a 9.437 personas, de los cuales, el 67,35% (6.356) son hombres y el 32,65% (3.081) son mujeres. El sector postal emplea en dos modalidades, de jornada de tiempo completo y jornada de tiempo parcial. Un 94,78% de personas se encuentran laborando en jornada de tiempo completo y 5,22% de empleados estarían en modalidad de jornada parcial.



Distribución de trabajadores en el sector postal



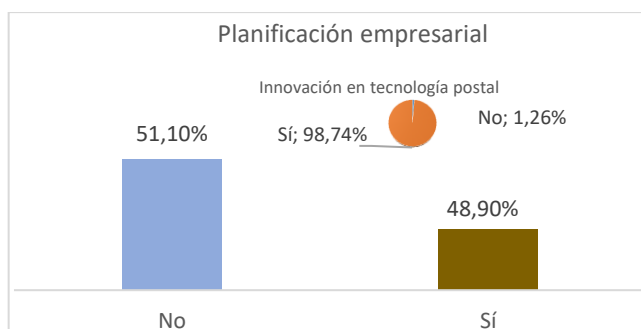
Del total de empleados, el 78,32% (7.391) personas pertenecen al área operativa postal. Mientras que, el 21,68% (2.046) de personal son del área administrativa y de apoyo postal.



De los empleados en áreas operativas, un 21,53% de personas participan en los procesos de admisión, un 19,21% se encarga de la clasificación, un 19,88% y 39,38% realizan la distribución y entrega de los envíos postales.

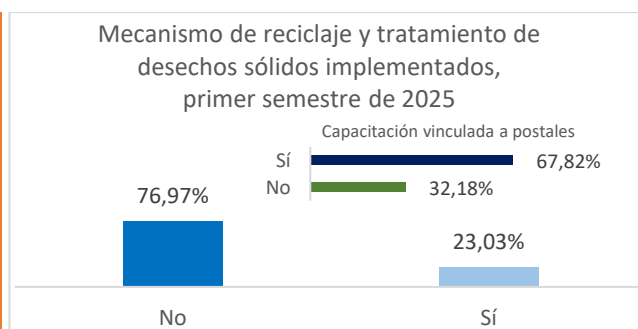


Planificación empresarial e innovación en tecnología postal



El 98,74% de los encuestados reportaron al ente rector, que tenían implementado la tecnología en los procesos postales, y el 1,26% estaría en proceso de adopción de las TIC en sus actividades.

Asimismo, el 51,10% de los encuestados informaron que contaban con un manual de procedimiento de la actividad postal. Así también, un 48,90% de los encuestados estarían por implementar.

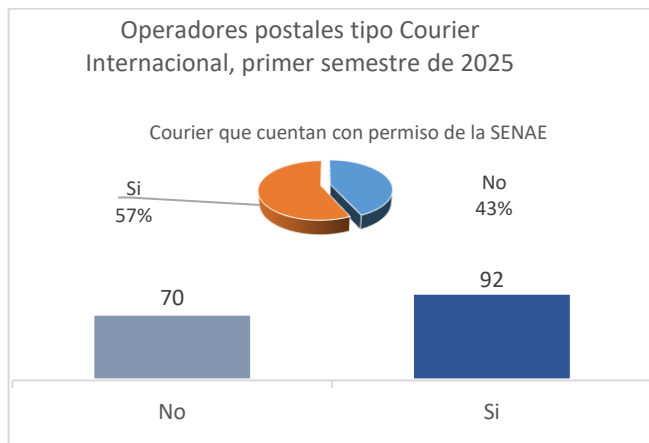


En el período de estudio, se evidenció que los operadores postales capacitaron, al 67,82% de su personal en temas inherentes al proceso postal como: gestión empresarial, logística y transporte, redes sociales, comercio electrónico y medio ambiente.

Respecto a la pregunta planteada hacia los operadores postales, si cuentan con mecanismos para reciclaje y tratamiento de desechos sólidos, el 76,97% de los encuestados reportaron que tienen implementado este proceso, y el 23,03% mencionaron que incluyeron dentro de su planificación empresarial.



Operadores de Servicios de Mensajería Acelerada o Courier

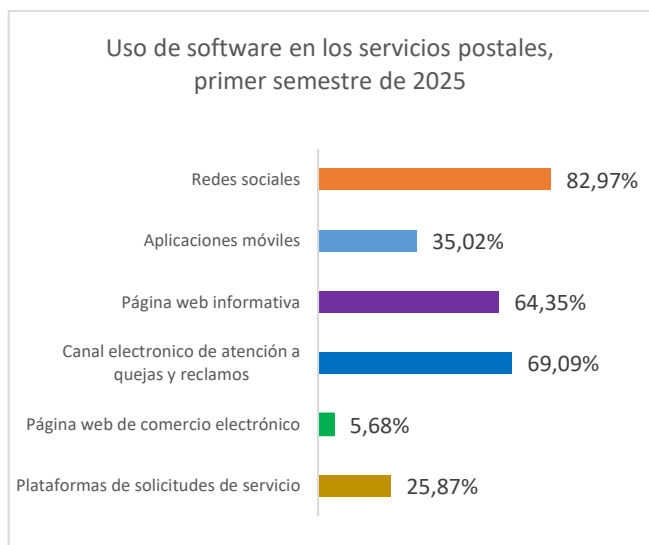


La encuesta permitió conocer la situación de los operadores postales de categoría internacional, la misma que se detalla a continuación: 162 encuestados reportaron al ente rector, que tenían permiso para Servicios de Mensajería Acelerada o Courier (Categoría internacional). De los cuales, el 57% (92 encuestados) afirmaron tener el permiso de la SENAE.

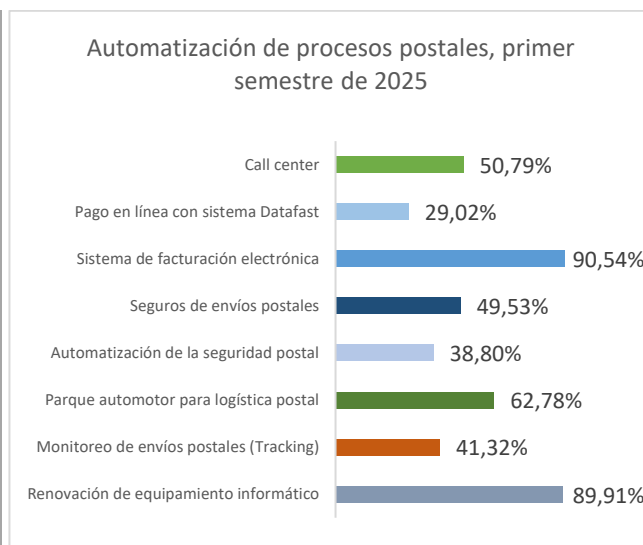
El 43% (70 encuestados) no cuentan con este permiso, y estarían en trámite para la obtención del permiso en la SENAE.



Uso de tecnologías para automatización de proceso postal



La encuesta permitió determinar que, el 82,97% de los encuestados reportaron que disponían de Redes sociales, el 35,02% contaban con Aplicaciones móviles, el 64,35% cuentan con página web informativa, un 69,09% mencionaron que tenían habilitado el canal electrónico para atención a quejas y reclamos, un 5,68% y 25,87% disponen de un portal web de comercio electrónico y plataforma de solicitud de servicios postales, respectivamente. Estos resultados evidencian una tendencia creciente hacia la digitalización y modernización de los servicios postales, orientada a fortalecer la transparencia, la comunicación eficiente y la interacción con la ciudadanía.



El estudio permitió determinar que, el sector postal apuesta en las TIC para la automatización de los procesos postales como se señala a continuación: un 50,79% de los encuestados reportaron que disponían de un Call center, un 29,02% tiene habilitado el sistema de pago en línea mediante Datafast, un 90,54% tienen implementado el sistema de facturación electrónica, un 49,53% tiene cobertura de seguro para envíos postales, un 38,80% mantienen automatizado la seguridad postal, un 62,78% disponen de un parque automotor para logística postal, un 41,32% y 89,91% cuentan con plataforma tracking y equipamiento informático, respectivamente.



Flujo postal por ámbito geográfico nacional

➤ INFORMACIÓN DESAGREGADA POR PROVINCIA

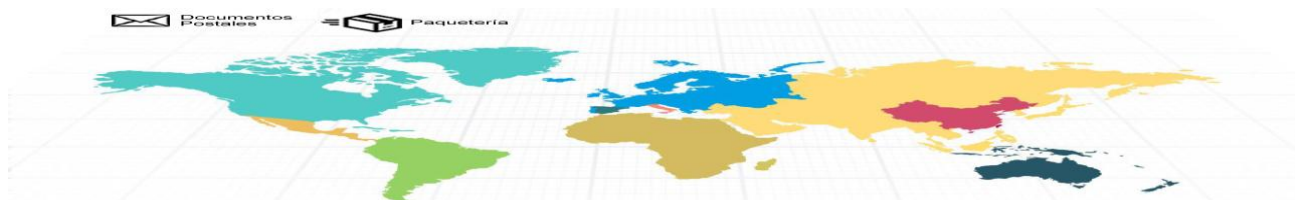
UNIDAD ZONAL 6				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Azuay	447.784	296.620	1.110.930	1.437.862
Cañar	26.334	54.129	58.077	170.007
El Oro	307.565	220.366	378.260	1.083.666
Loja	254.713	184.276	190.526	458.680
Morona Santiago	27.562	33.352	41.679	152.906
Zamora Chinchipe	35.540	46.978	71.112	145.091
Total	1.099.498	835.721	1.850.584	3.448.212

UNIDAD ZONAL 8				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Bolívar	27.339	17.859	22.506	115.073
Galápagos	7.885	5.619	3.764	42.978
Guayas	5.507.108	6.020.752	4.303.911	3.644.708
Los Ríos	279.649	144.258	152.261	652.582
Manabí	630.347	338.833	481.713	1.114.591
Santa Elena	90.236	58.430	74.212	217.679
Santo Domingo	250.207	114.111	605.036	700.013
Total	6.792.771	6.699.862	5.643.403	6.487.624

UNIDAD ZONAL 9				
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
Carchi	38.428	20.999	128.767	107.634
Chimborazo	168.650	93.247	154.218	349.955
Cotopaxi	113.279	46.418	131.921	325.804
Esmeraldas	198.192	60.892	388.937	516.094
Imbabura	197.764	76.128	304.435	431.004
Napo	28.352	15.043	27.112	114.087
Orellana	42.148	23.931	43.931	191.677
Pastaza	30.565	21.081	48.755	129.000
Pichincha	3.135.467	4.146.094	7.335.967	3.415.877
Sucumbios	63.860	32.370	129.615	267.039
Tungurahua	261.271	95.581	430.958	523.765
Total	4.277.976	4.631.784	9.124.616	6.371.936



Flujo postal por ámbito geográfico internacional¹¹



AMERICA								
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
Canadá – Estados Unidos	4.359	76,38%	25.259	55,94%	1.813.840	96,64%	943.678	61,99%
Resto de América	344	6,03%	8.785	19,45%	940	0,05%	569.495	37,41%
Sudamérica	1.004	17,59%	11.113	24,61%	62.096	3,31%	9.128	0,60%
TOTAL	5.707	100%	45.157	100%	1.876.876	100%	1.522.301	100%

EUROPA								
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
España	4.380	94,50%	10.105	37,76%	41.850	86,86%	17.541	47,58%
Italia	42	0,91%	2.972	11,10%	2.188	4,54%	2.133	5,79%
Resto de Europa	213	4,60%	13.687	51,14%	4.141	8,60%	17.195	46,64%
TOTAL	4.635	100%	26.764	100%	48.179	100%	36.869	100%

ASIA								
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
China	234	84,78%	8.243	58,87%	2.223.519	99,94%	309.002	97,32%
Resto de Asia	42	15,22%	5.758	41,13%	1.385	0,06%	8.514	2,68%
TOTAL	276	100%	14.001	100%	2.224.904	100%	317.516	100%

RESTO DEL MUNDO								
	ENTRADA	%	SALIDA	%	ENTRADA	%	SALIDA	%
África	2	100,00%	813	75,77%	51	48,57%	37.718	88,78%
Oceanía	0	0,00%	260	24,23%	54	51,43%	4.767	11,22%
TOTAL	2	100%	1.073	100%	105	100%	42.485	100%

¹¹ 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 Ecuador, tiene grandes retos: modernizarse tecnológicamente, adaptarse a los desafíos del comercio electrónico (e-commerce), garantizar cobertura nacional e internacional, y al mismo tiempo asegurar la sostenibilidad económica y confianza de sus usuarios.
- Deberá adaptarse al crecimiento del e-commerce, que demanda envíos rápidos, seguros y trazables, lo que exige la modernización y automatización de plataformas tecnológicas para seguimiento a los envíos postales en tiempo real, con pagos digitales, integrando al servicio postal con marketplaces y empresas de logística privadas. La modernización es uno de los objetivos principales del sector postal, mediante la adopción de nuevos modelos de negocio, servicios digitales, logística integral y alianzas público-privadas.
- El Operador Postal Designado, deberá garantizar la cobertura del servicio en las zonas rurales y de difícil acceso, mediante servicios postales de calidad, reduciendo la brecha entre áreas urbanas y rurales.
- Es importante que dentro de las nuevas regulaciones, se incluya al comercio electrónico dentro de la red postal, tomando en consideración la trazabilidad, devoluciones, y sobre todo la protección al usuario, garantizando la implementación de normas más estrictas de seguridad en aduanas y controles postales, combatiendo de esta manera que en la red postal se realicen envíos postales prohibidos o de contenido ilícito como: contrabando, sustancias estupeficientes o cualquier tipo de falsificación.
- La colaboración de las autoridades con organismos internacionales como la UPU y la UPAEP, así como con países de la región, es fundamental para optimizar la logística. El objetivo central es reducir los costos y tiempos de entrega internacional, los cuales actualmente superan los estándares globales, limitando la competitividad del país.
- La sostenibilidad y competitividad del sector postal ecuatoriano dependen de la implementación de políticas regulatorias oportunas y de su adaptación a las tendencias globales del comercio electrónico. Para afrontar la transformación digital, es imperativo incrementar el volumen de piezas procesadas y, en consecuencia, la facturación. Asimismo, las nuevas normativas deben alinearse al crecimiento de los envíos internacionales, considerando factores externos críticos como los flujos migratorios y el aumento en los costos logísticos.



www.telecomunicaciones.gob.ec

**EL NUEVO
ECUADOR III
IMPULSA**
Ministerio de Telecomunicaciones
y de la Sociedad de la Información