



## Data Flash 2021-014 - Indicadores de Calidad de los Servicios Postales

Mayo de 2021

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el Data Flash 2021-014 sobre los indicadores de calidad de los Servicios Postales, calculados a partir de la información reportada hasta el cuarto trimestre de 2020 por los operadores del servicio de Mensajería Expresa y Postales de Pago en los formatos 2.1 “Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega - Mensajería Expresa”, 2.2 “Cantidad de giros nacionales disponibles - Servicios Postales de Pagos Nacionales” y 2.3 “Cantidad de objetos entregados en buen estado - Mensajería Expresa”, incluidos en el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Este Data Flash está disponible en Postdata a través del siguiente enlace: [Data Flash 2021-014 - Indicadores de Calidad de los Servicios Postales | Postdata](#)

De conformidad con las disposiciones de la Ley 1369 de 2009, los servicios postales deben prestarse en forma eficiente, óptima y oportuna. La Comisión, en cumplimiento de sus funciones y con el fin de promover la calidad de la prestación de estos servicios, estableció mediante la Resolución CRC 3095 de 2011 (compilada en la Sección 3 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016) el régimen de calidad para estos servicios a través de la medición de 3 indicadores:

Gráfico 1. Indicadores de calidad de servicios postales - 2020



Fuente: cálculo CRC a partir de los reportes realizados por los Operadores Postales a través del sistema Colombia TIC.

En cuanto al indicador de velocidad en mensajería expresa, durante el año 2020 el 83,05% de los objetos postales individuales con destino local fueron entregados dentro de las 24 horas siguientes a su imposición, el 89,16% con destino nacional dentro de las 48 horas y el 90,52% con destino internacional dentro de las 96 horas.

Por otro lado, el 99,93% de los objetos postales individuales fueron entregados en buen estado durante el año 2020, mientras que este porcentaje en los objetos postales masivos fue del 99,85%. Finalmente, en lo que se refiere al servicio postal de pago para el envío de giros postales nacionales, el 99,99% de estos giros estuvieron disponibles para ser cobrados el mismo día de su imposición durante el mismo año.

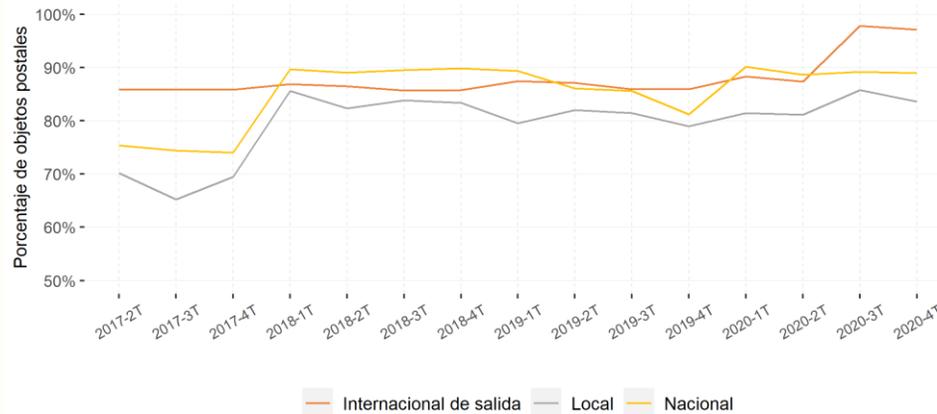
Cabe aclarar que los anteriores porcentajes son el resultado de la medición del mercado en su conjunto, sin embargo, los resultados del comportamiento de estos indicadores por operador pueden ser consultados a través del conjunto de datos y el tablero de visualización relacionados en la parte final de este Data Flash.

## Indicador de velocidad en Mensajería Expresa<sup>1</sup>

Corresponde al tiempo que transcurre entre la imposición del objeto postal por el usuario remitente y su entrega al usuario destinatario. Para los envíos locales, el 97% de los objetos postales deben ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a su imposición; para envíos nacionales el 93% de los objetos postales dentro de las 48 horas; y para envíos internacionales salientes el 92% de los objetos postales dentro de las 96 horas.

En Colombia, durante el año 2020 se entregaron más de 108 millones de envíos individuales, de los cuales, el 75,2% fueron envíos del ámbito nacional, el 22,4% corresponden a envíos locales y un 2,3% fueron del ámbito internacional. En promedio, de cada 100 envíos admitidos por los operadores en el año 2020, 85 fueron entregados dentro de los tiempos establecidos por regulación.

**Gráfico 2. Porcentaje de objetos postales individuales entregados a tiempo según destino 2017-2T – 2020-4T**



Fuente: cálculo CRC a partir de los reportes realizados por los Operadores Postales a través del sistema Colombia TIC.

Durante el año 2020, el 83,05% del total de los objetos postales con destino local<sup>2</sup> fueron entregados dentro de las 24 horas siguientes a su imposición. Este porcentaje presentó una mejora del 3,28% con respecto al año inmediatamente anterior. Para el mismo año 2020, el porcentaje de objetos postales con destino nacional entregados dentro de las 48

<sup>1</sup> El cálculo de este indicador se realiza según lo establecido en el Artículo 5.4.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>2</sup> Envíos hacia el mismo municipio o área metropolitana donde fue impuesto el objeto postal.

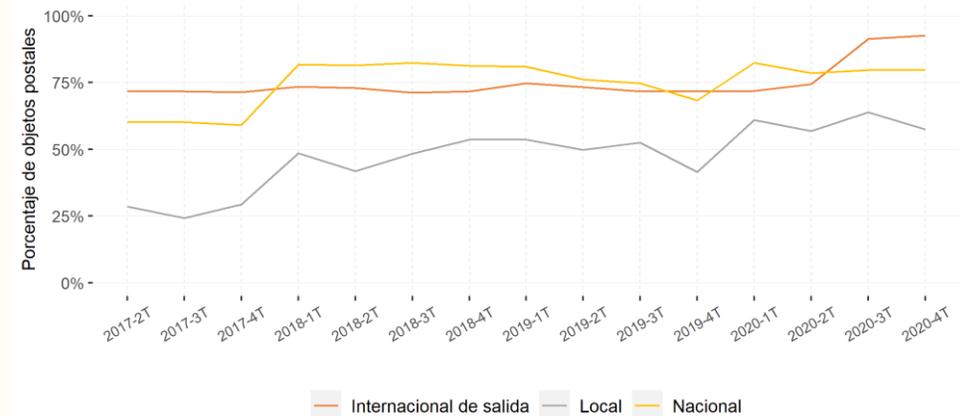
horas siguientes a su imposición también experimentó una mejora, con un crecimiento del 4,56%, pasando de un 85,27% en 2019 a un 89,16% en 2020. Así mismo, el porcentaje de objetos postales con destino internacional entregados dentro de las 96 horas siguientes a su imposición presentó una variación del 4,47% con respecto al 2019, registrando así un porcentaje de entrega oportuna del 90,52% en 2020.

Con la información reportada por los operadores, es posible observar mejoras en los tiempos de entrega del servicio de mensajería expresa, pues durante el año 2020 el 59,82% de los objetos postales individuales con destino local fueron entregados dentro de las 12 horas siguientes a su imposición, lo que representa un crecimiento del 22,24% con respecto al porcentaje del año 2019.

Con relación a los envíos que tuvieron destino nacional, en 2020 el 79,9% fue entregado dentro de las 36 horas siguientes a su imposición, mostrando un incremento del 7,1% respecto del año inmediatamente anterior.

Por su parte, para los envíos internacionales, el 78,39% de los objetos postales individuales que fueron entregados dentro de las 72 horas siguientes a su imposición, con un aumento del 7,5% con respecto al año 2019.

**Gráfico 3. Porcentaje de objetos postales individuales entregados por debajo del tiempo de entrega según destino 2017-2T – 2020-4T**



Fuente: cálculo CRC a partir de los reportes realizados por los Operadores Postales a través del sistema Colombia TIC.

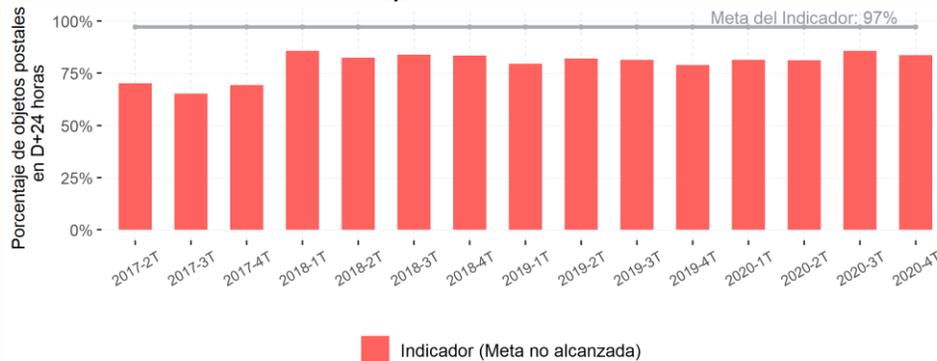
Lo antes expuesto revela un mayor esfuerzo del mercado en su conjunto en realizar la entrega de los objetos postales en tiempos menores. Si bien este comportamiento puede cambiar de un operador a otro, estos niveles, respecto a las metas establecidas en la regulación, aún se encuentran por debajo de lo esperado.

### Envíos Locales

Como se indicó previamente, en el año 2020 el 83,05% de los objetos postales individuales con destino local fueron entregados dentro de las 24 horas siguientes a su imposición. Este valor se ubicó 13,95 puntos porcentuales (pp) por debajo de la meta establecida en la regulación del 97%.

Cabe resaltar los crecimientos que presentaron el tercer y cuarto trimestre del año 2020, con variaciones del 5,3% y 5,9% respectivamente, frente a los porcentajes obtenidos durante los mismos trimestres del año 2019. Así mismo, es importante destacar la caída que presentó este porcentaje en el segundo trimestre con una variación del -1,07%, lo cual puede atribuirse a las dinámicas crecientes que experimentaron los envíos individuales con destino local con ocasión de la pandemia del COVID-19.

**Gráfico 4. Porcentaje de objetos postales individuales con destino local entregados a tiempo 2017-2T – 2020-4T**

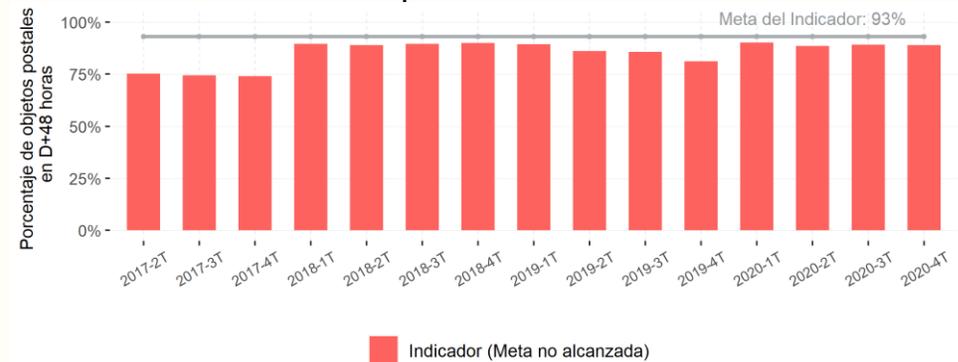


Fuente: cálculo CRC a partir de los reportes realizados por los Operadores Postales a través del sistema Colombia TIC.

### Envíos Nacionales

Para el caso de los envíos nacionales, durante el año 2020 el 89,16% de los objetos postales fueron entregados dentro de las 48 horas siguientes a su imposición, ubicándose este porcentaje 3,84 pp por debajo de la meta establecida del 93%. Con respecto al año 2019, este indicador experimentó un crecimiento del 4,56%.

**Gráfico 5. Porcentaje de objetos postales individuales con destino nacional entregados a tiempo 2017-2T – 2020-4T**

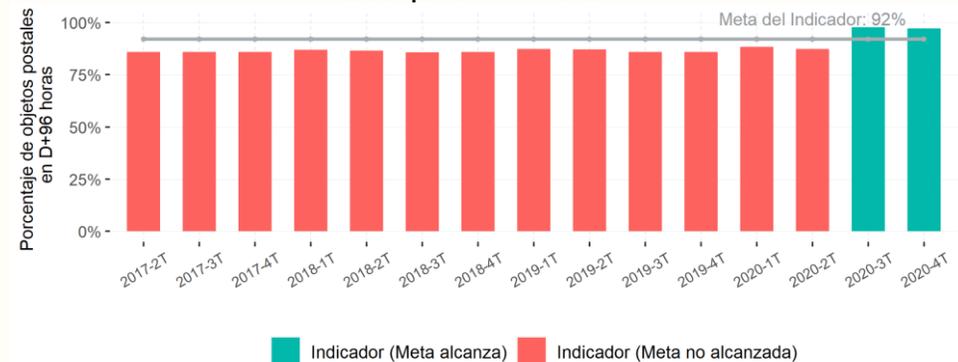


Fuente: cálculo CRC a partir de los reportes realizados por los Operadores Postales a través del sistema Colombia TIC.

### Envíos Internacionales Salientes

Con respecto a los envíos individuales con destino fuera del territorio nacional, durante el año 2020 el 90,52% de estos objetos postales fueron entregados dentro de las 96 horas siguientes a su imposición. Este porcentaje presentó una variación del 4,46% con respecto al año 2019 y se ubicó en 1,48 pp por debajo de la meta establecida del 92%.

**Gráfico 6. Porcentaje de objetos postales individuales con destino internacional entregados a tiempo 2017-2T – 2020-4T**



Fuente: cálculo CRC a partir de los reportes realizados por los Operadores Postales a través del sistema Colombia TIC.

Se destacan los valores que en esta medición alcanzaron el tercer y cuarto trimestre del año 2020, con porcentajes de objetos postales en tiempo de entrega del 97,8% y 97,1%,

respectivamente, los cuales se ubicaron por encima de la meta establecida del 92% en un promedio de 5,4 pp.

Lo anterior puede atribuirse a la reducción de objetos postales que se entregaron a estos destinos durante los dos últimos trimestres del año ya que, mientras en el primer y segundo trimestre del año se hicieron algo más de 961 mil y 889 mil entregas respectivamente, durante el tercer y cuarto trimestre se hicieron 314 mil y 412 mil, respectivamente, lo cual representa una disminución de en promedio el 60% en la cantidad de objetos postales entregados de un semestre a otro.

### Indicador de confiabilidad en Mensajería Expressa<sup>3</sup>

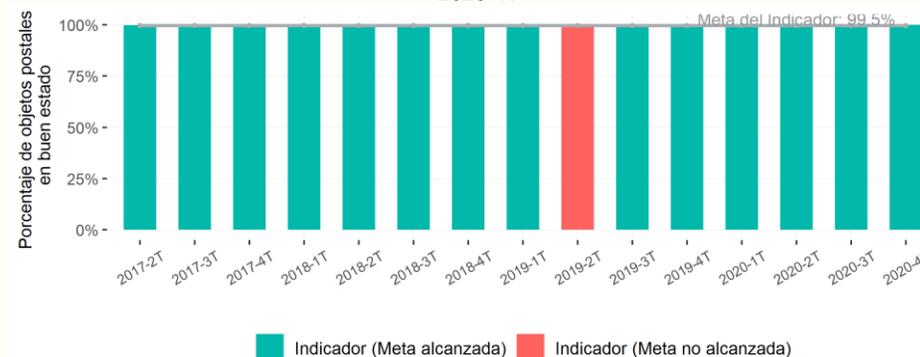
Corresponde al porcentaje de objetos postales entregados en buen estado. La meta fue establecida por tipo de envío de la siguiente manera: para envíos individuales es del 99,5% y para envíos masivos del 97,5% respecto del total de los envíos entregados.

De acuerdo con la información reportada por los operadores de mensajería expresa, durante 2020 el 99,88% del total de los objetos enviados (290,1 millones) fueron entregados en buen estado, mientras que 153,4 mil envíos presentaron algún tipo de novedad que afectó el estado de los envíos. Esta cifra presentó una disminución de 34,9% frente a la reportada en el año 2019, donde 235,6 mil envíos presentaron alguna novedad. Del total de los envíos que presentaron novedades en 2020, el 6,98% corresponde a envíos masivos y el 93,02% a los envíos individuales.

#### Envíos Individuales

Durante el año 2020, el indicador de envíos individuales entregados en buen estado se ubicó en 99,93%, lo cual indica que estuvo por encima de la meta del 99,5% establecida en la regulación. Al compararlo con el resultado del cálculo obtenido para el año 2019, se evidencia una mejora del 0,18%.

**Gráfico 7. Porcentaje de objetos postales individuales entregados en buen estado 2017-2T – 2020-4T**



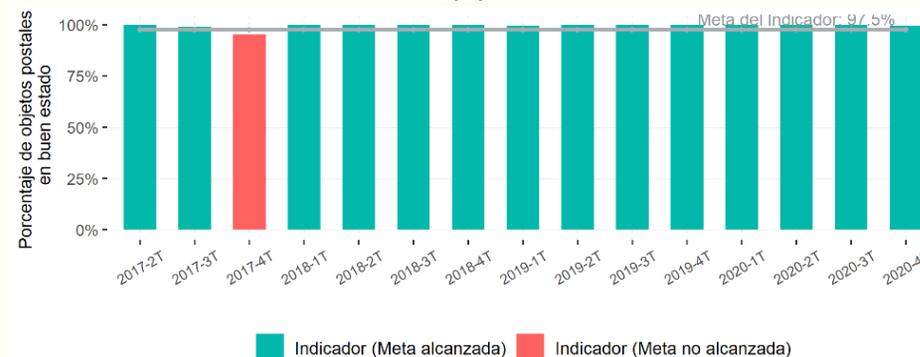
Fuente: cálculo CRC a partir de los reportes realizados por los Operadores Postales a través del sistema Colombia TIC.

En todos los trimestres del año 2020 el resultado del cálculo del indicador se ubicó por encima de la meta establecida en la regulación.

#### Envíos masivos

En cuanto a los envíos masivos, se encontró que en 2020 el indicador de confiabilidad se ubicó en el 99,85%, valor que superó la meta de 97,5% establecida en la regulación en aproximadamente 2,3 pp. Este porcentaje presentó una variación del 0,05% con respecto a 2019, año en el cual el promedio del indicador llegó a 99,80%.

**Gráfico 8. Porcentaje de objetos postales masivos entregados en buen estado 2017-2T – 2020-4T**



Fuente: cálculo CRC a partir de los reportes realizados por los Operadores Postales a través del sistema Colombia TIC.

<sup>3</sup> El cálculo de este indicador se realiza según lo establecido en el Artículo 5.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

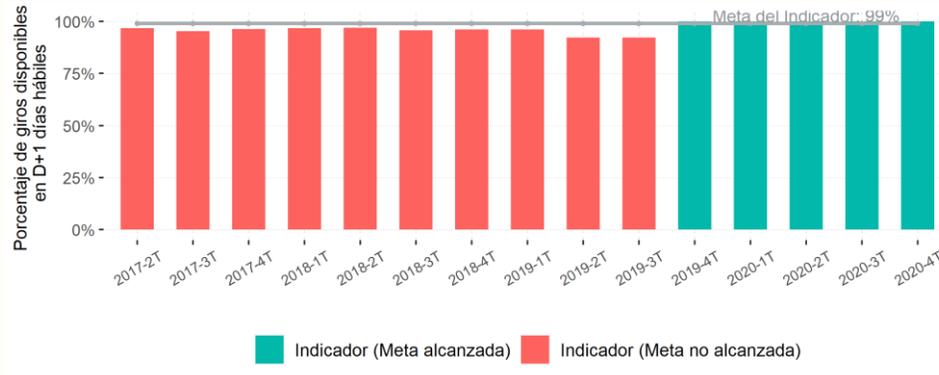
## Indicador de velocidad en Servicios Postales de Pago<sup>4</sup>

Corresponde a la disponibilidad física del giro a favor del usuario destinatario. Para este indicador la regulación estableció una meta del 99% para los giros nacionales disponibles dentro del siguiente día hábil a su admisión.

Durante el año 2020, se movilizaron alrededor de 134,7 millones de giros nacionales, de los cuales el 99,99% estuvieron disponibles para ser cobrados el mismo día de su imposición. En comparación con el año 2019, este porcentaje presentó un crecimiento de 1,05%.

A diferencia del operador 4-72, quien durante el año 2020 presentó un indicador del 99,23%, los operadores Efecty, SuperGIROS, Su Red y Moviired presentaron un valor en este indicador del 100% durante el mismo año.

**Gráfico 9. Porcentaje de giros nacionales disponibles el mismo día de su imposición 2017-2T – 2020-4T**



**Fuente:** cálculo CRC a partir de los reportes realizados por los Operadores Postales de Pago a través del sistema Colombia TIC.

Los datos utilizados en este Data Flash pueden ser consultados en los siguientes enlaces:

- [Indicadores de calidad de los servicios postales](#)
- [Medición de los indicadores de Calidad Postal \(Dashboard\)](#)

Este Data Flash fue elaborado con información preliminar consultada el 23 de marzo de 2021.

<sup>4</sup> El cálculo de este indicador se realiza según lo establecido en el Artículo 5.4.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.