



## Data Flash 2022-005 - Indicadores de Calidad de los Servicios Postales

Abril de 2022

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta el Data Flash 2022-005 sobre los indicadores de calidad de los servicios postales, calculados a partir de la información reportada por los operadores del servicio de mensajería expresa, con corte al cuarto trimestre de 2021, en los formatos 2.1 “Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega - Mensajería Expresa” y 2.2 “Cantidad de objetos entregados en buen estado - Mensajería Expresa” incluidos en el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así como la información reportada por los operadores postales de pago, con corte al segundo trimestre de 2021, a través del formato 2.2 “Cantidad de giros nacionales disponibles - Servicios Postales de Pagos Nacionales” de la Resolución CRC 5076 de 2016.

Este Data Flash está disponible en Postdata a través del siguiente enlace: [Data Flash 2022-005 - Indicadores de Calidad de los Servicios Postales | Postdata](#)

### Datos relevantes

De conformidad con las disposiciones de la Ley 1369 de 2009, los servicios postales deben prestarse de forma eficiente, óptima y oportuna. La CRC 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<sup>1</sup> el régimen de calidad para los servicios postales a partir de la medición de tres (3) indicadores, los cuales presentaron en 2021 los siguientes resultados:

**Gráfico 1. Indicadores de calidad de servicios postales – 2021**



Fuente: cálculo de la CRC a partir de la información reportada por los operadores postales al sistema Colombia TIC.

Cabe aclarar que los porcentajes indicados en el Gráfico 1 son el resultado de la medición del mercado en su conjunto. Los resultados del comportamiento de estos indicadores para cada uno de los operadores postales 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

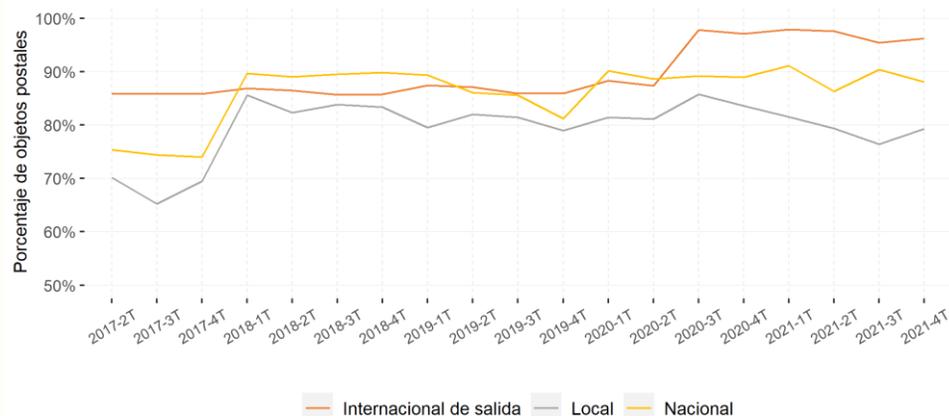
Corresponde al tiempo que transcurre entre la imposición del objeto postal por el usuario remitente y su entrega al usuario destinatario. Para los envíos individuales locales, el 97% de los objetos postales deben ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a su imposición; para envíos individuales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

En Colombia, durante el año 2021 se entregaron más de 120 millones de envíos individuales, de los cuales el 76,6% fueron envíos del ámbito nacional, el 21,6%

<sup>1</sup> Modificado su contenido compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016 por la Resolución CRC 5588 2019 y corregido por la Resolución CRC 5821 de 2019.

corresponden a envíos locales y un 1,6% fueron del ámbito internacional. En promedio, de cada 100 envíos admitidos por los operadores en el año 2021, 87 fueron entregados dentro de los tiempos establecidos por la regulación, cifra que resulta ligeramente inferior a la del año 2020, donde se reportaron 88 de cada 100 envíos entregados a tiempo.

**Gráfico 2. Porcentaje de objetos postales individuales entregados a tiempo según destino 2017-2T – 2021-4T<sup>2</sup>**



Fuente: cálculo de la CRC a partir de los reportes realizados por los operadores postales de mensajería expresa a través del Sistema Colombia TIC.

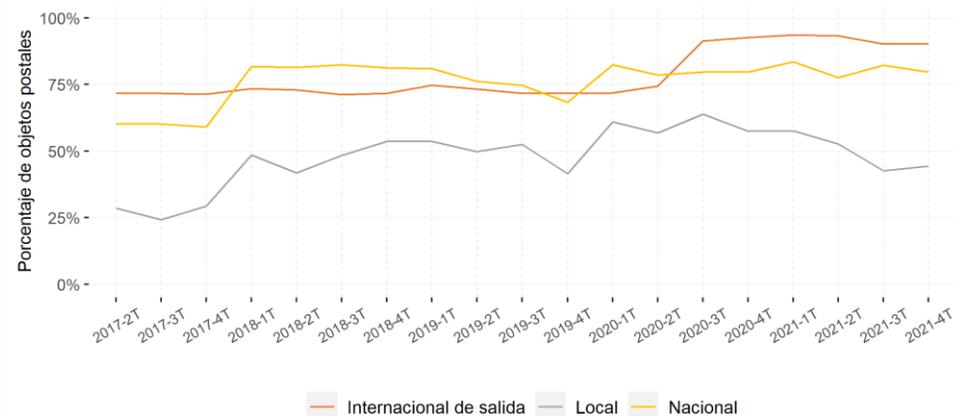
Durante el año 2021, de los 26,05 millones de objetos postales individuales entregados con destino local<sup>3</sup> el 79% fue entregado dentro de las 24 horas siguientes a su imposición. Este porcentaje presentó una disminución de 4,11 puntos porcentuales (pp) con respecto al año inmediatamente anterior donde se entregó el 83,11% de un total de 24,32 millones de objetos postales. Para el mismo año, el porcentaje de objetos postales con destino nacional entregados dentro de las 48 horas siguientes a su imposición presentó una disminución de 0,18 pp, pasando de un 89,16% (de un total de 81,66 millones de objetos postales) en 2020 a un 88,99% (de un total de 92,31 millones de objetos postales) en 2021.

De otra parte, el porcentaje de objetos postales con destino internacional que son entregados dentro de las 96 horas siguientes a su imposición presentó una variación positiva del 6,2 pp con respecto al año 2020, registrando así un porcentaje de entrega oportuna del 96,71% de un total de 2 millones de objetos postales entregados durante 2021 en comparación con el 90,52% de un total de 2,5 millones de objetos postales entregados en 2020.

<sup>2</sup> El cálculo de este indicador se realizó de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2°, referente al tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa, de la Resolución CRC 5588 de 2019, corregido por el Artículo 1° de la Resolución CRC 5821 de 2019.

<sup>3</sup> Envíos hacia el mismo municipio o área metropolitana donde fue impuesto el objeto postal.

**Gráfico 3. Porcentaje de objetos postales individuales entregados por debajo del tiempo de entrega según destino 2017-2T – 2021-4T**



Fuente: cálculo de la CRC a partir de los reportes realizados por los operadores postales de mensajería expresa a través del Sistema Colombia TIC.

Con la información reportada por los operadores, es posible observar una importante reducción en los tiempos de entrega de los envíos locales con respecto de la meta establecida para el servicio de mensajería expresa. Aun cuando este ámbito cuenta con 24 horas para su entrega, durante el año 2021 el 48,57% de los objetos postales individuales con destino local fueron entregados dentro de las 12 horas siguientes a su imposición. Si bien esto representa una disminución del 11,34 pp respecto al porcentaje del año 2020, también refleja el esfuerzo que realizan los operadores por entregar la mayor cantidad de envíos en el menor tiempo posible.

Con relación a los envíos del ámbito nacional, en 2021 el 80,71% fue entregado dentro de las 36 horas siguientes a su imposición, mostrando un incremento de 0,72 pp con respecto al año inmediatamente anterior. Por su parte, para los envíos internacionales, el 91,68% de los objetos postales individuales fueron entregados dentro de las 72 horas siguientes a su imposición, con un aumento de 13,30 pp respecto al año 2020.

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 2021 el 79% de los objetos postales individuales con destino local fueron entregados dentro de las 24 horas siguientes a su imposición. Este valor se ubicó 18 pp por debajo de la meta establecida en la regulación del 97%.

Cabe resaltar los decrecimientos que presentaron el segundo y tercer trimestre del año 2021, con variaciones del -2,59% y -3,50% respectivamente, frente a los porcentajes obtenidos durante los mismos trimestres del año 2020. Así mismo, es importante destacar el incremento que presentó este porcentaje en el cuarto trimestre de 2021 con una variación del 3,74% frente al trimestre inmediatamente anterior.

**Gráfico 4. Porcentaje de objetos postales individuales con destino local entregados en 24 horas 2017-2T – 2021-4T**



Fuente: cálculo de la CRC a partir de los reportes realizados por los operadores postales de mensajería expresa a través del Sistema Colombia TIC.

## Envíos nacionales

Durante el año 2021 el 88,99% de los objetos postales con destino nacional fueron entregados dentro de las 48 horas siguientes a su imposición, ubicándose este porcentaje 4,01 pp por debajo de la meta establecida del 93%. Con respecto al año 2020, este indicador experimentó una variación de -0.19%.

**Gráfico 5. Porcentaje de objetos postales individuales con destino nacional entregados en 48 horas 2017-2T – 2021-4T**



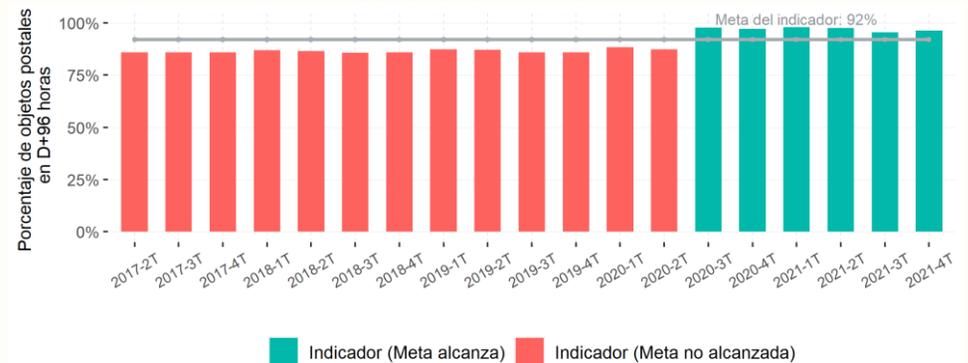
Fuente: cálculo de la CRC a partir de los reportes realizados por los operadores postales de mensajería expresa a través del Sistema Colombia TIC.

## Envíos internacionales salientes

El 96,71% de objetos postales con destino internacional fueron entregados durante el 2021 dentro de las 96 horas siguientes a su imposición. Este porcentaje presentó una variación del 6,85% con respecto al año 2020 y se ubicó en 4,71 pp por encima de la meta establecida del 92%.

Se destacan los valores que en esta medición alcanzaron todos los trimestres del año 2021, con porcentajes de objetos postales en tiempo de entrega superiores al 95%.

**Gráfico 6. Porcentaje de objetos postales individuales con destino internacional entregados en 96 horas 2017-2T – 2021-4T**



Fuente: cálculo de la CRC a partir de los reportes realizados por los operadores postales de mensajería expresa a través del Sistema Colombia TIC.

## Indicador de confiabilidad en mensajería expresa<sup>4</sup>

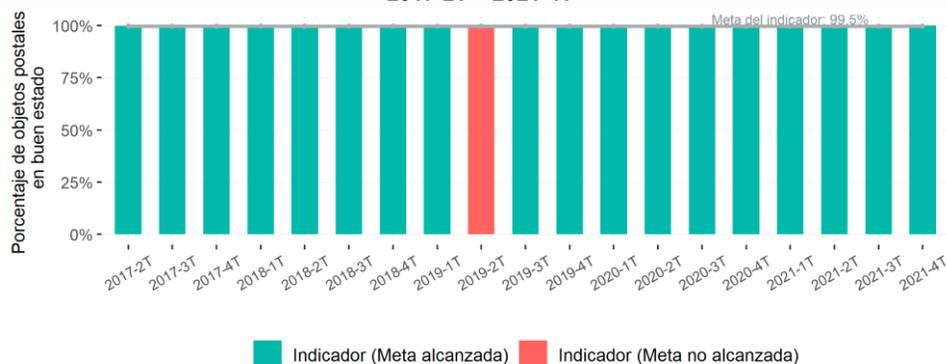
Corresponde al porcentaje de objetos postales entregados en buen estado. La meta fue establecida por tipo de envío de la siguiente manera: para envíos individuales es del 99,5% y para envíos masivos del 97,5% respecto del total de los envíos entregados.

De acuerdo con la información reportada por los operadores de mensajería expresa, del total de los 277 millones de objetos postales enviados en el año 2021, el 99,94% fue entregado en buen estado, mientras que el 0,06% restante, equivalente a 103,3 mil envíos, presentó algún tipo de novedad<sup>5</sup> que afectó el estado de entrega en los mismos. Esta cifra de objetos postales con algún tipo de novedad presentó una disminución del 32,7% en relación con los objetos que en 2020 no pudieron ser entregados en buen estado.

### Envíos individuales

Durante el año 2021 el indicador de confiabilidad para los envíos individuales se ubicó en 99,95%, con 119,15 millones de objetos postales entregados en buen estado y 100.370 objetos que presentaron algún tipo de novedad. En comparación con el porcentaje obtenido en 2020 este indicador presentó una mejora de 0,02 pp.

**Gráfico 7. Porcentaje de objetos postales individuales entregados en buen estado 2017-2T – 2021-4T**

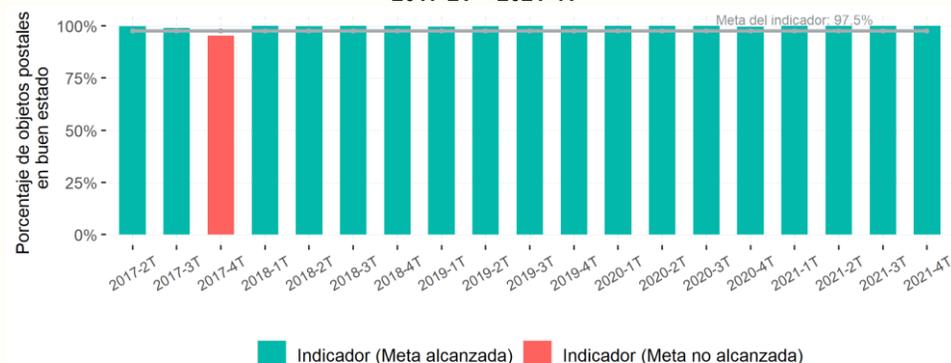


Fuente: cálculo de la CRC a partir de los reportes realizados por los operadores postales de mensajería expresa a través del Sistema Colombia TIC.

## Envíos masivos

En 2021 el indicador de confiabilidad para los envíos masivos fue del 99,94%, con 157,72 millones de objetos postales entregados en buen estado y 2.923 objetos que presentaron algún tipo de novedad. Este porcentaje se ubicó por encima de la meta establecida en 0,25 pp y presentó una mejora de 0,09 pp en comparación con el porcentaje del año inmediatamente anterior.

**Gráfico 8. Porcentaje de objetos postales masivos entregados en buen estado 2017-2T – 2021-4T**



Fuente: cálculo de la CRC a partir de los reportes realizados por los operadores postales de mensajería expresa a través del Sistema Colombia TIC.

## Indicador de velocidad en la disponibilidad de giros nacionales<sup>6</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.

Inicialmente, es importante mencionar que mediante la Resolución CRC 6333 de 2021 el formato 2.2 “Cantidad de giros nacionales disponibles - Servicios Postales de Pagos Nacionales” de la Resolución CRC 5076 de 2016 fue eliminado del Título de Reportes de Información de la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016, por lo cual el último periodo de reporte de dicha información correspondió al segundo trimestre de 2021.

<sup>4</sup> El cálculo de este indicador se realizó de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2°, referente a la confiabilidad para el servicio de mensajería expresa, de la Resolución CRC 5588 de 2019, corregido por el Artículo 1° de la Resolución CRC 5821 de 2019.

<sup>5</sup> Objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito.

<sup>6</sup> El cálculo de este indicador se realizó de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15 de la Resolución CRC 3095 de 2011.

Ahora bien, en lo que respecta al cálculo de este indicador, durante el primer y segundo trimestre de 2021 se movilizaron 62,77 millones de giros de los cuales el 99,99% estuvieron disponibles para ser reclamados el mismo día de su imposición. Al comparar el comportamiento de este indicador con el mismo periodo de 2020, se encontró un valor similar en cuanto al porcentaje (99,99% en los dos primeros trimestres de 2020). No obstante, se halló una reducción de 2.160 giros en la cantidad que no estuvo disponible el mismo día de su imposición<sup>7</sup>, al pasar de 2.209 giros en los dos primeros trimestres de 2020 a 49 giros durante el mismo periodo de tiempo en 2021.

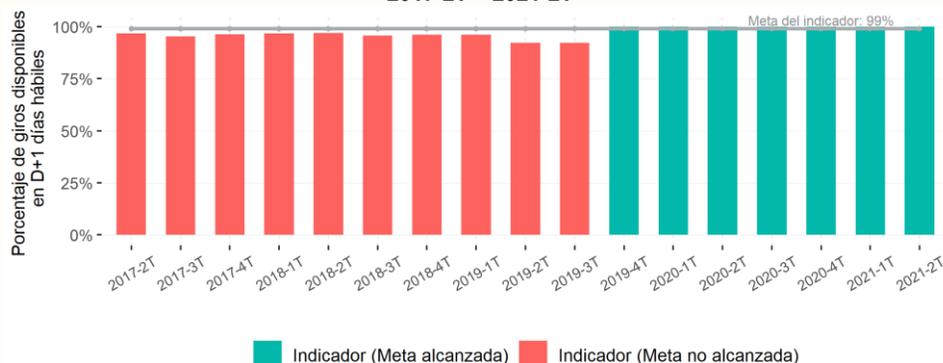
Para más información puede consultar el tablero interactivo “Medición de Indicadores de Calidad Postal” disponible en Postdata a través del siguiente enlace: [Medición de Indicadores de Calidad Postal | Postdata](#)

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

- [Indicadores de calidad de los servicios postales](#)

Este Data Flash fue elaborado con información preliminar consultada el 15 de marzo de 2022.

**Gráfico 9. Porcentaje de giros nacionales disponibles el mismo día de su imposición 2017-2T – 2021-2T**



**Fuente:** cálculo de la CRC a partir de los reportes realizados por los operadores postales de pago a través del sistema Colombia TIC.

<sup>7</sup> Diferencia entre la cantidad total de giros disponibles y la cantidad que estuvieron disponibles el mismo día de su imposición.