



# DATA\* FLASH

# PQRs DE SERVICIOS POSTALES

## Data Flash 2022-014 - PQRs de Servicios Postales

Junio de 2022

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el Data Flash 2022-014 - PQRs de los Servicios Postales, basado en la información reportada trimestralmente por los Operadores Postales, con corte a diciembre de 2021, en virtud de lo establecido en el formato 4.1 PQRs postales del Capítulo 3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

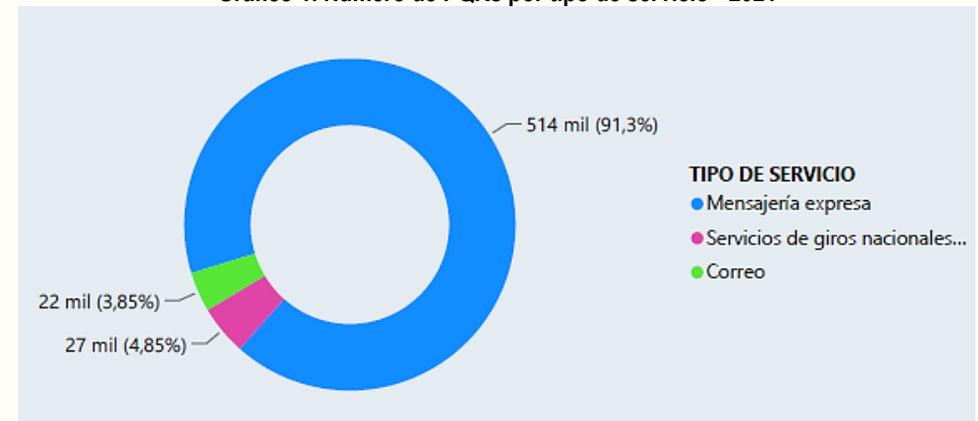
Este Data Flash está disponible en Postdata a través del siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-014-pqrs-de-servicios-postales>

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1369 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es la entidad encargada de regular el mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes<sup>1</sup>.

De manera reciente, la CRC ha expedido medidas regulatorias<sup>2</sup> con el propósito de impulsar el desarrollo y la evolución del sector postal en Colombia. A través de la actualización de régimen de protección a usuarios, desarrollada en el año 2019, se establecieron nuevas tipologías de clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos -PQRs-, con el fin de analizar de manera detallada las deficiencias que perciben los usuarios en la prestación de los servicios postales.

De acuerdo con la información reportada por los operadores de servicios postales, durante el año 2021 se realizaron 491<sup>3</sup> millones de envíos. A su vez, fueron registradas 563 mil PQRs, lo que significa que del total de envíos tramitados el 0,11% tuvieron algún tipo de novedad en su gestión.

Gráfico 1. Número de PQRs por tipo de servicio - 2021



Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>1</sup> Artículo 19 de la Ley 1369 de 2009

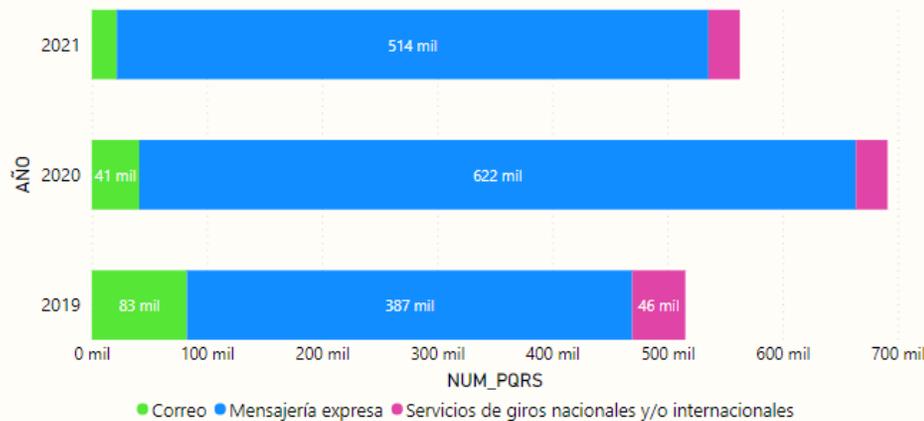
<sup>2</sup> Resolución CRC 5587 de 2019 y Resolución CRC 6494 de 2022.

<sup>3</sup> 277,3 millones de envíos de mensajería, 85,8 millones de envíos de correo, 27,7 millones de giros. Datos disponibles en: <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2022-003-servicios-postales>

Del total de PQRs recibidas durante el año 2021, el 91,3% correspondió al servicio de mensajería expresa, seguido por giros nacionales con una participación del 4,8% y correo con el 3,8%.

Si se compara con el año 2020, el total de PQRs presenta un decrecimiento del 18,6%, generado principalmente por la disminución presentada en el servicio de **correo**, que pasó de recibir 41 mil PQRs en el 2020 a 22 mil PQRs para el año 2021, lo que representa un descenso del 47,4%.

**Gráfico 2. Evolución del número de PQRs por tipo de servicio (en miles)**



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Con respecto a los servicios de **mensajería expresa** y **giros**, también se presenta un decrecimiento en el número de PQRs, con una disminución de 17,4% y 0,7%, respectivamente, en relación con el año 2020.

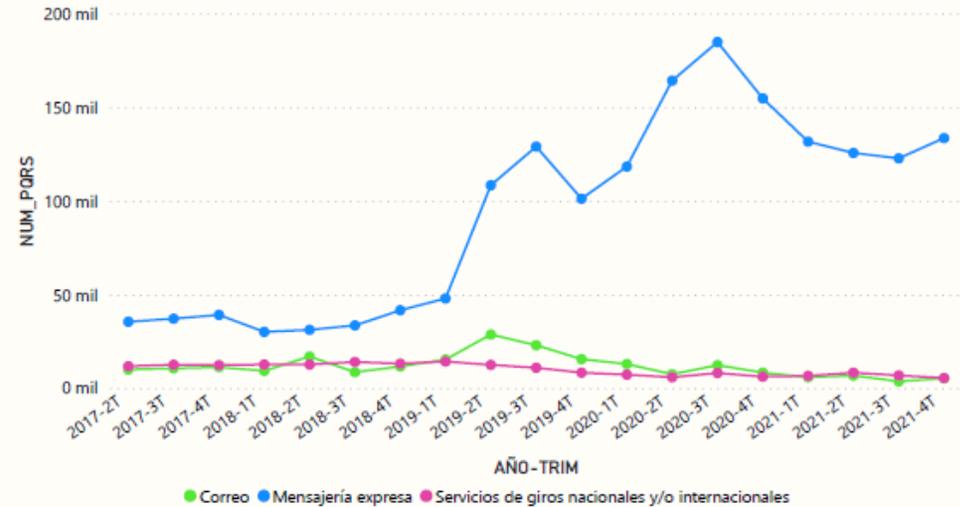
Así, la tendencia decreciente en el número de PQRs realizadas por los usuarios del servicio de **mensajería expresa** para el año 2021, reporta su punto más bajo en el 2021-3T con 122.804 PQRs. Además, el promedio trimestral paso de 155.610 PQRs en el 2020 a 128.466 PQRs para el año 2021.

Es importante tener en cuenta que en el año 2020 se presentó un incremento significativo en el número de PQRs explicado por dos factores: a) los cambios realizados por la Resolución CRC 5587 de 2019, mediante la cual se incluyeron 5 nuevas categorías<sup>4</sup> de PQRs que no eran reportadas en los periodos anteriores, y b) la pandemia del COVID-19.

<sup>4</sup> Las categorías adicionadas son: 1) Cumplimiento de una orden de la SIC, 2) Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales, 3) indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal, 4) publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas, y 5) solicitudes o requerimientos de información.

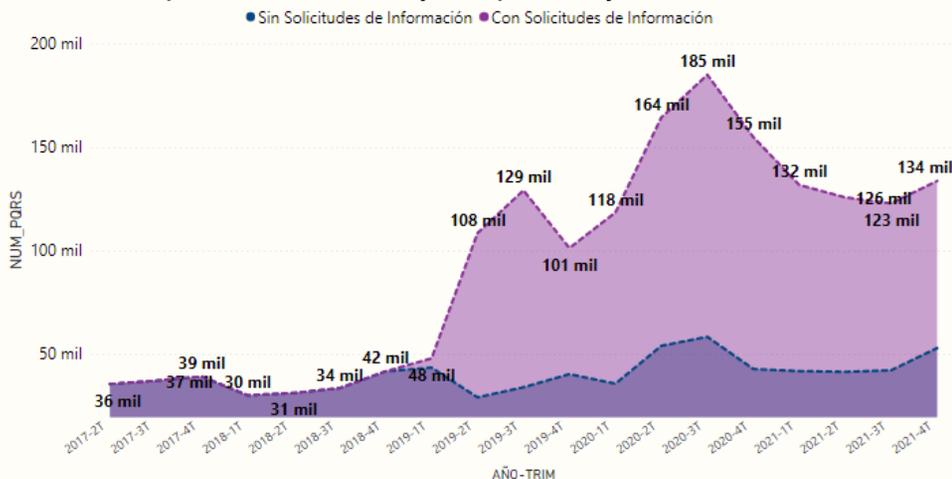
Con respecto al servicio de **correo**, el promedio trimestral pasó de 10.289 PQRs en el año 2020 a 5.414 PQRs en el año 2021. Para el caso de **giros** se observa un comportamiento estable respecto al año 2020, puesto que, en promedio, para el año 2021, se registraron 6.831 PQRs cada trimestre; y para el año 2020 este valor fue de 6.877 PQRs en promedio.

**Gráfico 3. Comportamiento del número de PQRs por tipo de servicio por trimestre**



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, si se excluye la cantidad de PQRs relacionadas con solicitudes de información para el servicio de **mensajería expresa**, es posible evidenciar que el comportamiento de este servicio ha sido estable en el número de PQRs registradas en los tres primeros trimestres del año 2021, y, a su vez, presenta un incremento de (25,4%) para el cuarto trimestre. Con base en lo anterior, en 2021 se registraron en promedio 44.607 PQRs por trimestre; lo que representa un decrecimiento de 6,5% con respecto al 2020, año en el que el promedio trimestral fue de 47.733 PQRs. Del mismo modo, el número de solicitudes de información presenta una disminución, al pasar de un promedio trimestral de 107.877 solicitudes en el año 2020 a 83.858 en el año 2021.

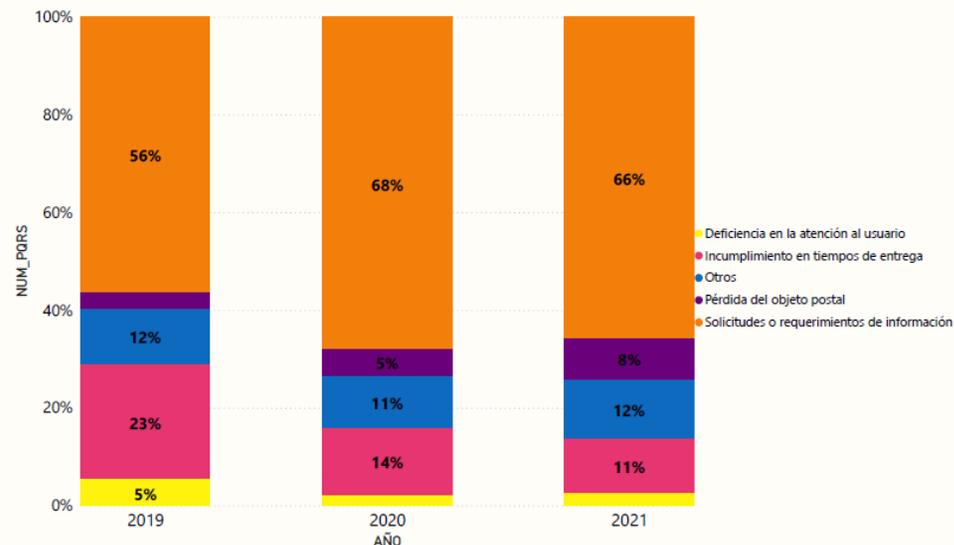
**Gráfico 4. Comparativo PQRs de mensajería expresa con y sin solicitudes de información**


Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

## Tipología de PQRs

Del total de PQRs reportadas durante el año 2021, el 65,8% corresponde a solicitudes de información realizadas por los usuarios a los operadores de los servicios postales, el 11% está relacionado con incumplimientos en los tiempos de entrega<sup>5</sup>, el 8,3% con la pérdida de los objetos postales, el 2,71% con la deficiencia de la atención al usuario y el restante corresponde a otras novedades en la prestación del servicio.

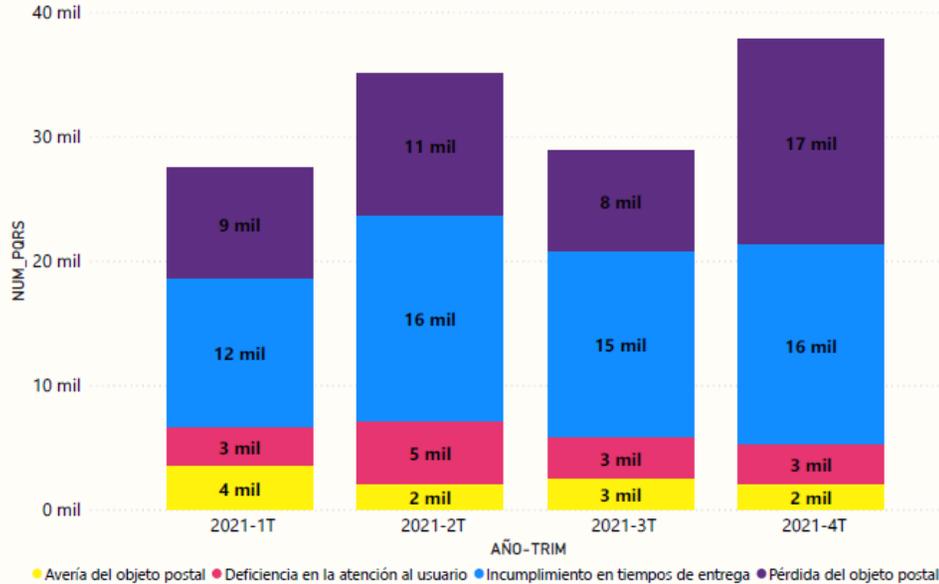
El número de PQRs en la categoría de *solicitudes o requerimientos de información* descendió a 355 mil para el año 2021, presentando un decrecimiento de 94 mil novedades frente al año 2020. La categoría *incumplimiento en tiempos de entrega* presentó una disminución de 32 mil novedades en el año 2021 en comparación con el año 2020 y la categoría *pérdida del objeto postal* creció en el número de novedades al pasar de 36 mil a 45 mil para el mismo periodo de referencia. Por otro lado, se evidencia un comportamiento relativamente estable en la categoría *deficiencia en la atención al usuario* al pasar de 14,8 mil en el año 2020 a 14,6 mil en el año 2021.

**Gráfico 5. Porcentaje (%) de tipología de PQRs por año**


Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, al analizar las tipologías de PQRs, más frecuentes, por trimestre, se observa que la categoría *perdida del objeto postal* presenta un mayor crecimiento en el cuarto trimestre del año 2021, llegando a 17 mil novedades. Por otra parte, las categorías *incumplimiento en tiempos de entrega* y *deficiencia en la atención al usuario* presentan una variación positiva en el segundo trimestre de 2021 de 37,0% y 65,4%, respectivamente. Respecto a la categoría relacionada con *averías del objeto postal*, el período con mayor número de PQRs fue el primer trimestre del año 2021, con 3.598 novedades, mientras que en los tres trimestres restantes dicha cifra no superó las 3.000 novedades.

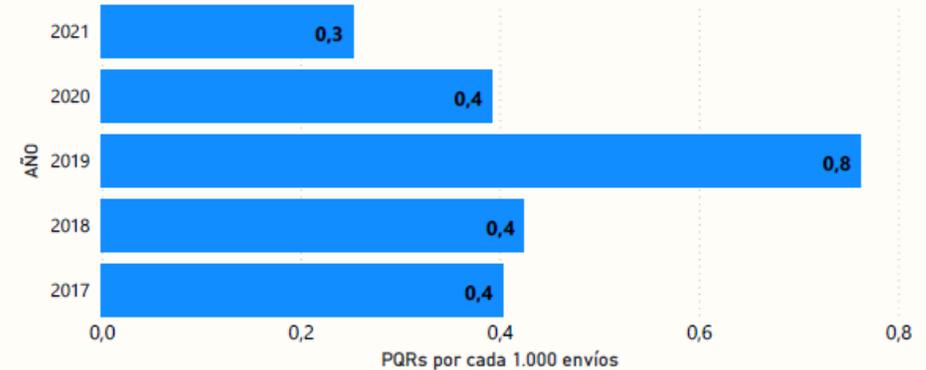
<sup>5</sup> Para más información, invitamos al lector a consultar el data flash de indicadores de calidad de los servicios postales: <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2020-003-indicadores-de-calidad-de-los-servicios-postales>

**Gráfico 6. PQRs más frecuentes del sector postal, 2021**


Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

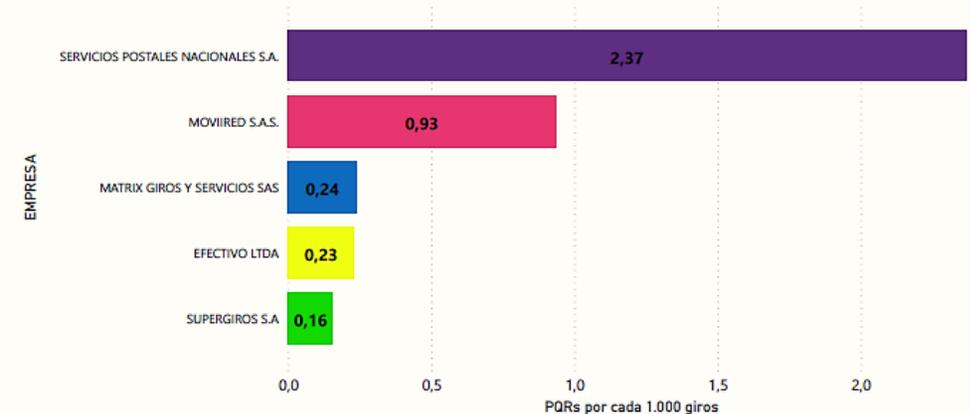
## PQRs por operador y servicio

Al analizar la evolución de quejas del servicio de correo, se observa que el mismo presenta una disminución en el número de PQRs en los últimos 2 años, al reportar su punto más bajo en el año 2021, período en el cual por cada 4.000 envíos se presentó una PQR; y su punto más alto en el año 2019, donde por cada 4.000 envíos se presentaban 3 PQRs. Lo anterior evidencia una mejora en el servicio de correo en los últimos años, donde las PQRs más frecuentes como *incumplimiento en tiempos de entrega* y *deficiencia en la atención al usuario* se redujeron en un 52,8% y 34,7% para el año 2021, respectivamente.

**Gráfico 7. Evolución de PQRs del servicio de correo por cada 1.000 envíos, 2017-2021**


Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Al cierre del año 2021, los tres operadores que más registran PQRs en el servicio de giros postales nacionales o internacionales son Servicios Postales Nacionales, Movired y Matrix. El primer operador presenta 2 PQRs por cada 1.000 giros y sus PQRs más frecuentes están relacionadas con solicitudes o requerimientos de información, las cuales para el año 2021 presentaron una reducción de 64,2% en comparación con el año 2020.

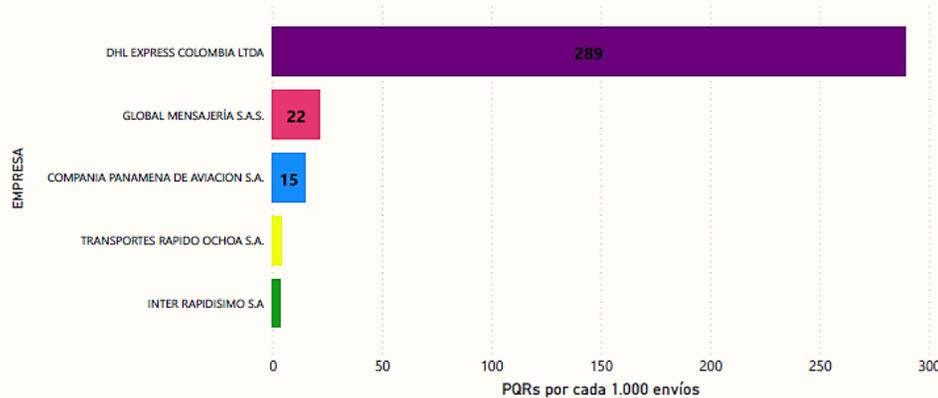
**Gráfico 8. Ranking (Top 5) de operadores con mayor número de PQRs por cada 1.000 giros - 2021**


Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por último, al analizar el servicio de mensajería expresa se observa que, para el año 2021, los operadores que presentan el mayor número de PQRs son: *DHL express*, *Global*

*mensajería, Compañía Panameña, Transporte rápido Ochoa e Inter Rapidísimo.* El primer operador presenta 289 PQRs por cada 1.000 envíos, mientras que *Global mensajería* presenta 22 PQRs por cada 1.000 envíos.

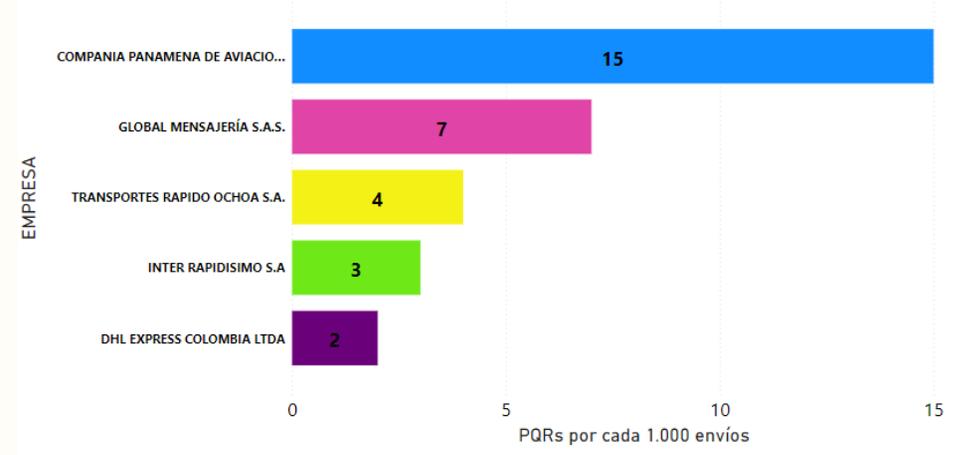
**Gráfico 9. Ranking (Top 5) de operadores con mayor número de PQRs por cada 1.000 envíos – 2021**



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, si se excluye la cantidad de PQRs relacionadas con solicitudes de información para el servicio de mensajería expresa se observa que, para el año 2021, los tres operadores que presentan el mayor número de PQRs son: *Compañía Panameña, Global mensajería y Transporte rápido Ochoa.* El primer operador presenta 15 PQRs por cada 1.000 envíos, mientras que *Global mensajería* presenta 7 PQRs por cada 1.000 envíos.

**Gráfico 10. Ranking (Top 5) de operadores con mayor número de PQRs por cada 1.000 envíos - sin solicitudes de información- 2021**



Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Los datos utilizados en este Data Flash pueden ser consultados en el siguiente enlace:

- [Peticiones, quejas y reclamos de servicios postales](#)

Este Data Flash fue elaborado con información consultada el 24 de febrero de 2022.