



DATA* FLASH

PQRs DE SERVICIOS POSTALES

Data Flash 2021-017 - PQRs de Servicios Postales

Junio de 2021

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el Data Flash 2021-017 - PQRs de los Servicios Postales basado en la información reportada trimestralmente por los Operadores Postales, con corte a diciembre de 2020, 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.

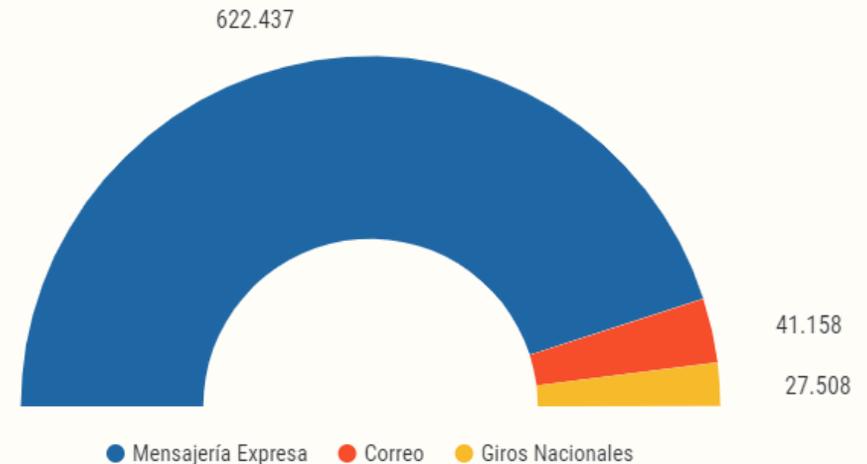
Este Data Flash está disponible en Postdata a través del siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-017-pqrs-de-servicios-postales>

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 eficientes¹.

De manera reciente, la CRC ha expedido medidas regulatorias² con el propósito de impulsar el desarrollo y la evolución del sector postal en Colombia. A través del régimen de protección a usuarios 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.

De acuerdo con la información reportada por los operadores de servicios postales, durante el año 2020 el sector postal realizó 625³ millones de envíos. A su vez, fueron registradas 691 mil PQRs, lo que significa que del total de envíos tramitados el 0,11% tuvieron algún tipo de novedad en su gestión, lo que indica que en este sector se presenta un bajo nivel de incidencias sobre los servicios prestados.

Gráfico 1. Número de PQRs por tipo de servicio 2020



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

¹ Artículo 19 de la Ley 1369 de 2009

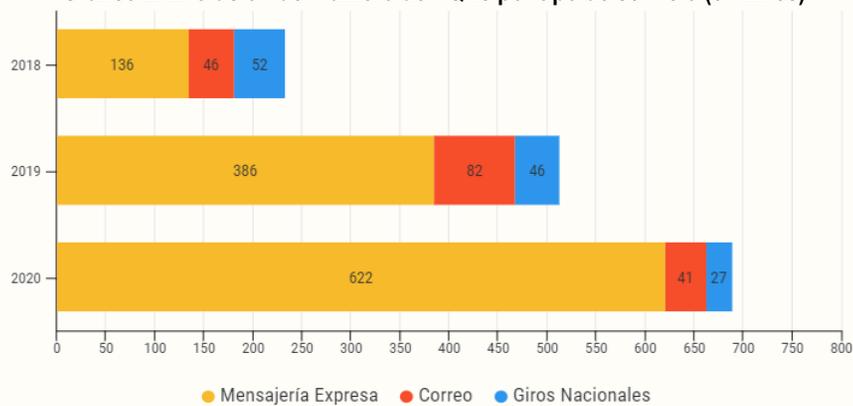
² Resolución CRC 5587 de 2019

³ <https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2019>

Durante el año 2020 los operadores postales registraron un total de 691.103 PQRs, de las cuales, el 90% corresponde al servicio de mensajería expresa, seguido por correo con una participación del 6% y los giros nacionales con el 4%.

Si se compara con el año 2019, el total de PQRs presenta un crecimiento del 34%, generado principalmente por el crecimiento observado del servicio de mensajería expresa, que pasó de recibir 386 mil PQRs en el 2019 a 622 mil para el año 2020, lo que representa un incremento del 61%.

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



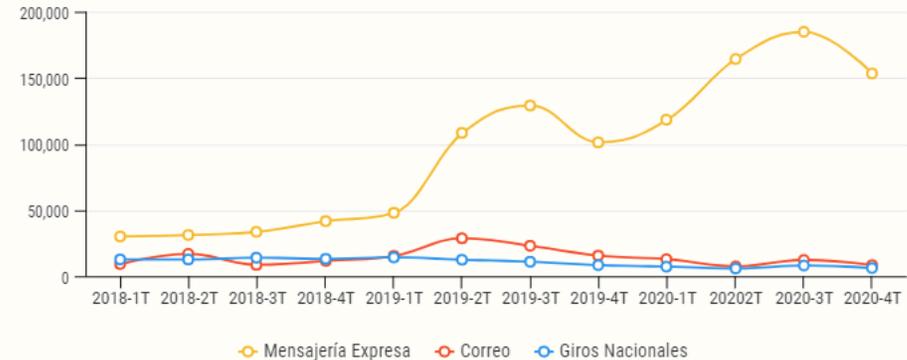
Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Con respecto a los servicios de correo y de giros nacionales se ha presentado un comportamiento estable desde el año 2017, y en promedio se registraron 13.478 PQRs en correo cada trimestre y 10.861 para el servicio de giros nacionales.

De otra parte, y contrario a los otros dos servicios postales, se evidencia una tendencia creciente en el número de PQRs realizadas por los usuarios del servicio de mensajería expresa. En particular, desde el 2019-1T el número de PQRs tiende a incrementar, reportando su punto más alto en el 2020-3T con 184.895. Es importante tener en cuenta los cambios realizados por la Resolución CRC 5587 de 2019, mediante la cual se incluyeron 5 nuevas categorías⁴ de PQRs que no eran reportadas en los periodos anteriores.

⁴ 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.

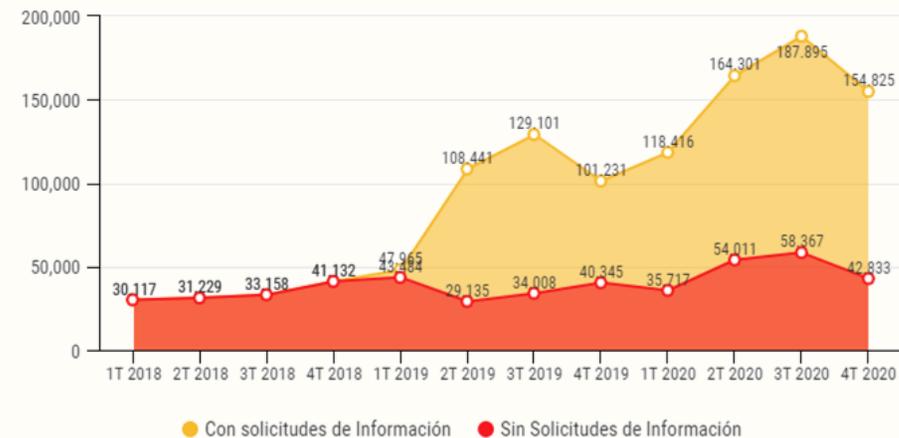
Gráfico 3. Comportamiento del número de PQRs por tipo de servicio por trimestre



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

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 tenido un incremento en el número de PQRs registradas en los últimos 3 años. Con base en lo anterior, en 2020 se registraron en promedio 47.732 PQRs por trimestre, lo que representa un incremento de 26,1% con respecto a 2019, año en el que el promedio trimestral fue de 37.863. Para el año 2018, el promedio trimestral de PQRs fue de 34.149.

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

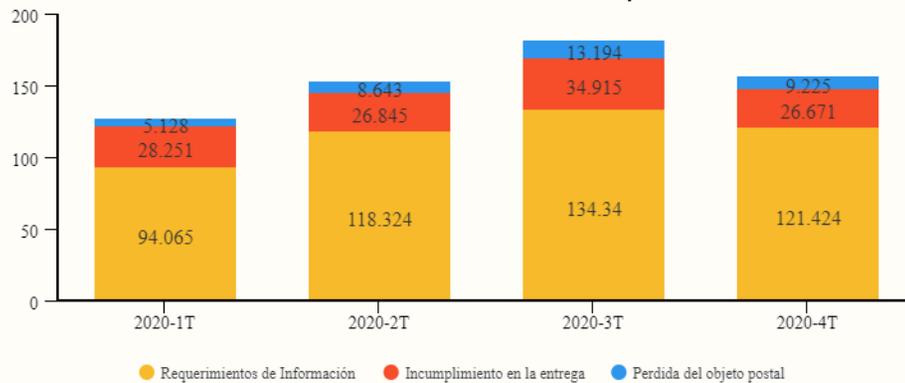


Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Tipología de PQRs

Del total de PQRs reportadas durante el año 2020, el 65,1% corresponde a solicitudes de información realizadas por los usuarios a los operadores de los servicios postales, el 13,3% está relacionado con incumplimientos en los tiempos de entrega⁵, el 5,2% con la pérdida de los objetos postales y el restante corresponde a otras novedades en la prestación del servicio.

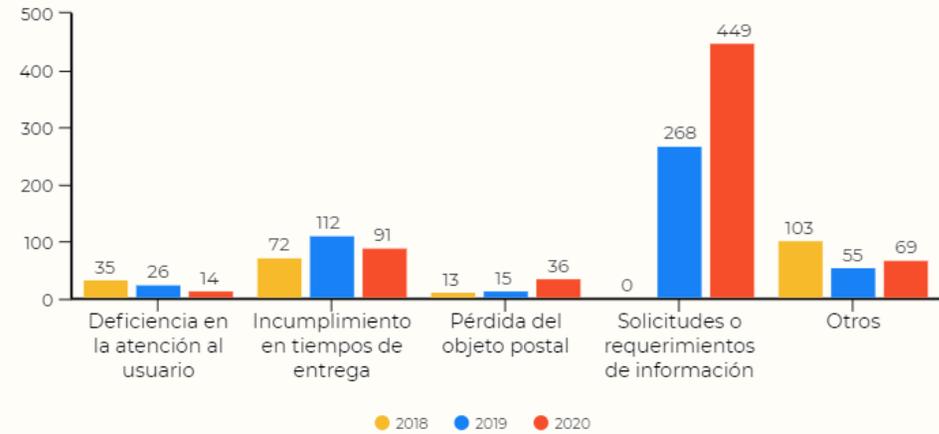
Gráfico 5. PQRs más frecuentes del sector postal 2020



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

El número de PQRs en la categoría de *solicitudes o requerimientos de información* ascendió a 449 mil para el año 2020, presentado un incremento de 181 mil PQRs frente al año 2019. La categoría *incumplimiento en tiempos de entrega* presentó una disminución de 20.494 mil PQRs en el año 2020 en comparación con el año 2019 y la categoría *pérdida del objeto postal* aumentó sus PQRs al pasar de 16 mil a 36 mil para el mismo periodo de referencia. Por otro lado, se evidencia una reducción de 11 mil PQRs en la categoría *deficiencia en la atención al usuario* al pasar de 14 mil en el año 2019 a 3 mil en el año 2020.

Gráfico 6. Número de PQRs por año (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.

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

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

Este Data Flash fue elaborado con información consultada el 13 de abril de 2021.

⁵ 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>