



DATA* FLASH

PQRs DE SERVICIOS POSTALES

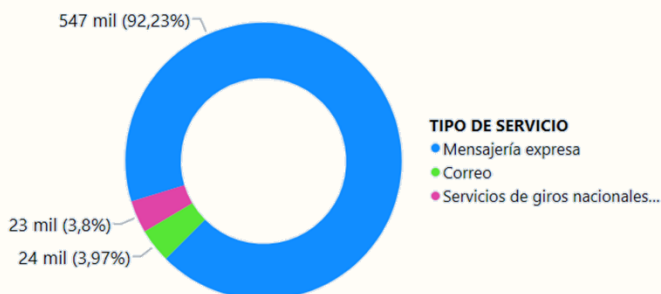
Julio de 2023

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta el **Data Flash 2023-013** sobre PQRs de los Servicios Postales, basado en la información reportada trimestralmente por los Operadores Postales, con corte a diciembre de 2022, en virtud de lo establecido en el formato P.4.1 PQRs postales del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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 acuerdo con la información reportada por los operadores de servicios postales, durante el año 2022 se realizaron 430,5² millones de envíos por correo, mensajería expresa y giros postales. A su vez, fueron registradas 593 mil PQRs asociadas a dichos servicios, lo que significa que, del total de envíos tramitados, por estos servicios, el 0,14% tuvieron algún tipo de novedad en su gestión.

Gráfico 1. Número de PQRs por tipo de servicio - 2022



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

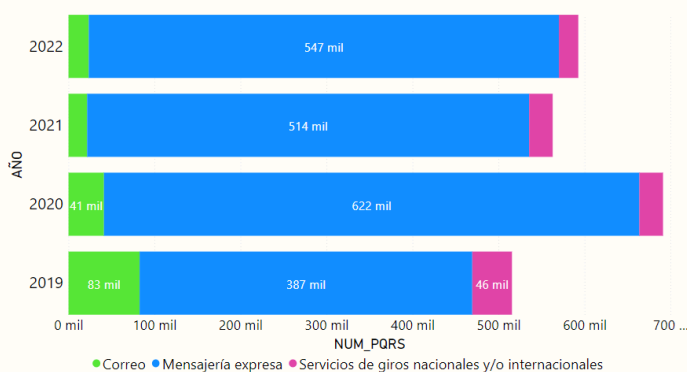
Del total de PQRs recibidas durante el año 2022, el 92,2% correspondió al servicio de mensajería expresa, seguido por correo con una participación del 4,0% y giros nacionales con el 3,8%. Si se compara con el año 2021, el total de PQRs presenta un crecimiento del 5,3%.

Lo anterior fue generado principalmente por un aumento en el número de PQRs de los servicios de **correo** (8,6%) y **mensajería expresa** (6,4%), contrarrestado por una disminución en el número de las novedades del servicio de **giros nacionales**, que pasó de recibir 27 mil PQRs en el 2021 a 23 mil para el año 2022, lo que representa un descenso del 17,6%.

¹ Artículo 19 de la Ley 1369 de 2009

² 278,8 millones de envíos de mensajería, 45,6 millones de envíos de correo y 430,5 millones de giros postales. Datos disponibles en: <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-007-servicios-postales>

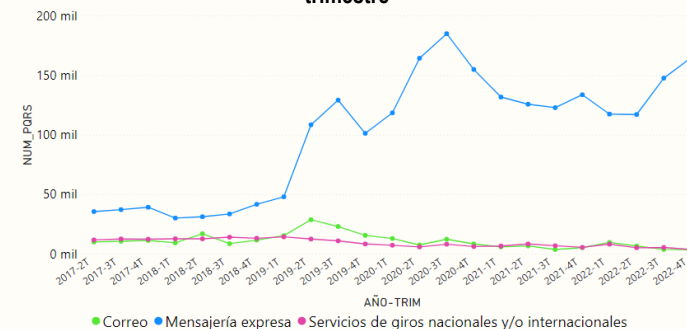
Gráfico 2. Evolución del número de PQRs por tipo de servicio (en miles)



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

Ahora bien, para el servicio de **mensajería expresa** el promedio trimestral de PQRs realizadas por los usuarios pasó de 128.466 en el 2021 a 136.648 en 2022. Lo anterior, se explica por el incremento en el número de PQRs en el segundo semestre del año 2022, al pasar de 234 mil en el 2022-1S a 312 mil en el 2022-2S, lo que representa un aumento del 33,2%.

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.

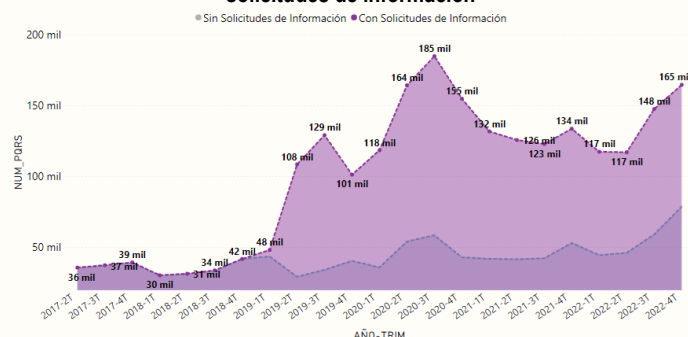
Con respecto al servicio de **correo**, el promedio trimestral de PQRs también aumentó, al pasar de 5.414 en el año 2021 a 5.882 en 2022.

Para el caso de **giros** se observa un decrecimiento respecto al año 2021, puesto que, en promedio, para el año 2022, se registraron 5.628 PQRs cada trimestre; y para el año 2021 este valor fue de 6.831 PQRs en promedio.

Ahora bien, si se excluye la cantidad de PQRs relacionadas con solicitudes de información para el servicio de **mensajería expresa**, es posible evidenciar que se presenta un incremento de 52,4% para el 2022-2S con respecto al semestre inmediatamente anterior. Con base en lo anterior, en 2022 se registraron en promedio 57.000 PQRs por trimestre, lo que representa un crecimiento de 27,8% con respecto al 2021, año en el que el promedio trimestral fue de 44.607. Por el contrario, el número de solicitudes de información presenta una disminución de 5,0% con respecto al 2021, al pasar de un promedio

trimestral de 83.858 solicitudes en el año 2021 a 79.648 en el año 2022.

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



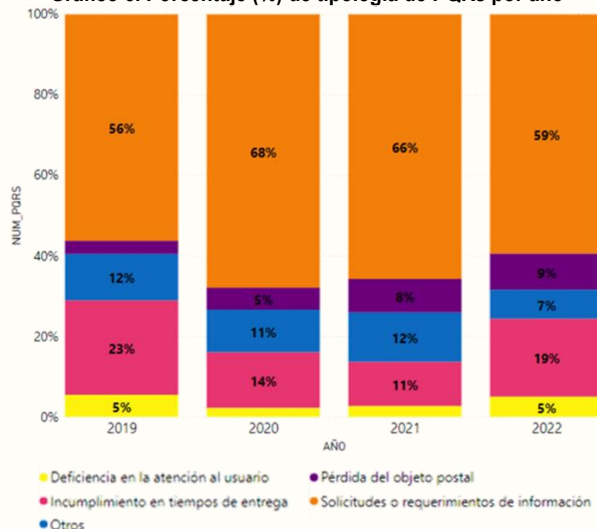
Fuente: Sistema Colombia TIC - Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Tipología de PQRs

Del total de PQRs reportadas durante el año 2022, el 59,4% corresponde a solicitudes de información realizadas por los usuarios a los operadores de los servicios postales, el 19,4% está relacionado con incumplimientos en los tiempos de entrega³, el 9,0% con la pérdida de los objetos postales, el 5,0% con la deficiencia de la atención al usuario y el restante 7,2% corresponde a otras novedades en la prestación del servicio.

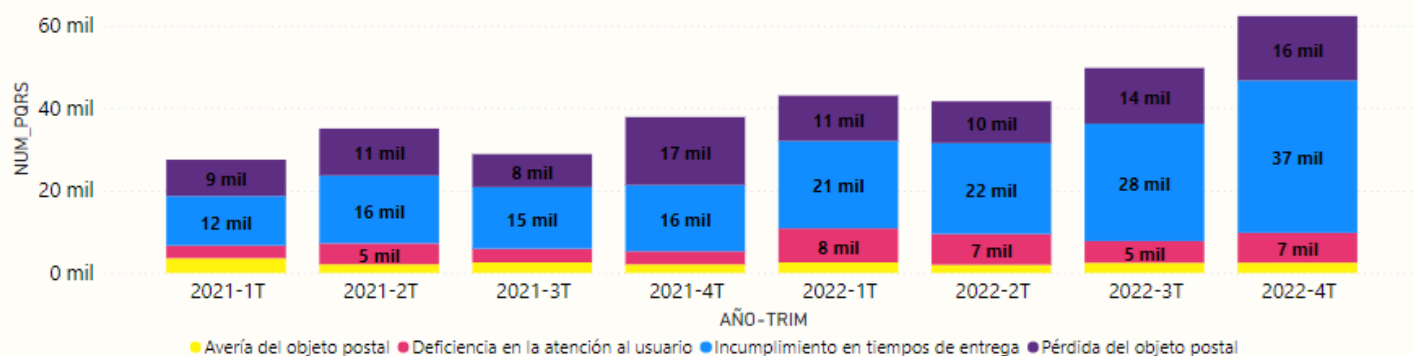
El número de PQRs en la categoría de *solicitudes o requerimientos de información* descendió a 333 mil para el año 2022, presentando un decrecimiento de 22 mil novedades frente al año 2021 (-6,3%). Por el contrario, la categoría *incumplimiento en tiempos de entrega* presentó un aumento de 49 mil novedades en el año 2022 en comparación con el año 2021 (82,7%) y la categoría *pérdida del objeto postal* creció en el número de novedades al pasar de 45 mil a 50 mil para el mismo periodo de referencia (12,6%). Así mismo, se evidencia un incremento en la categoría *deficiencia en la atención al usuario* al pasar de 14,6 mil en el año 2021 a 28 mil en 2022 (92,2%).

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.

Gráfico 6. PQRs más frecuentes del sector postal, 2022



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

³ 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-2022-005-indicadores-de-calidad-de-los-servicios-postales>

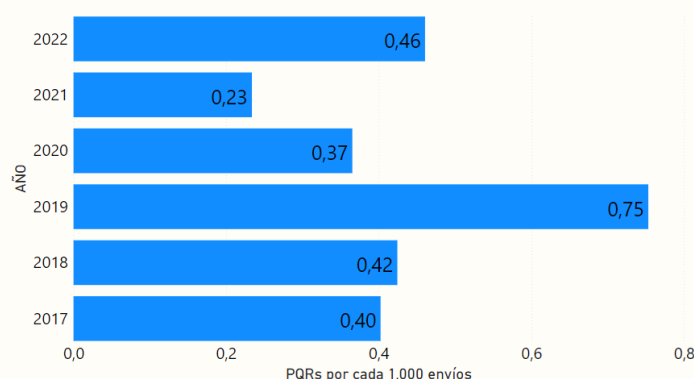
Ahora bien, al analizar las tipologías de PQRs más frecuentes, por trimestre, se observa que la categoría *perdida del objeto postal* presenta una disminución en el primer (-33,2%) y segundo (-8,1%) trimestres del año 2022, respecto al trimestre inmediatamente anterior. Sin embargo, para el tercer y cuarto trimestre del año se observa un cambio en la tendencia, es decir, el número de PQRs en esta categoría aumentó en un 33,6% en el 2022-3T, y posteriormente presentó un crecimiento de 15,5% en el 2022-4T, respecto al trimestre inmediatamente anterior.

Por otra parte, la categoría *incumplimiento en tiempos de entrega* presenta una tendencia creciente en el año 2022, teniendo un mayor crecimiento (29,8%⁴) en el cuarto trimestre del año 2022, llegando a 37 mil PQRs. Con relación a la categoría *deficiencia en la atención al usuario*, esta presenta variaciones positivas en el primer y cuarto trimestre de 2022, de 161% y 37,3%, respectivamente. Con respecto a la categoría relacionada con *averías del objeto postal*, el período con mayor número de PQRs fue el primer trimestre del año 2022, con 2.582 novedades.

PQRs por operador y servicio

Al analizar la evolución de quejas del servicio de **correo**, se observa que el Operador Postal Oficial (4-72) presenta una disminución en el número de PQRs en los últimos 3 años, al reportar su punto más bajo en el cuarto trimestre del 2022, período en el cual por cada 2.000 envíos se presentó una PQR; y su punto más alto en el año 2019, donde por cada 2.000 envíos se presentaban 2 PQRs.

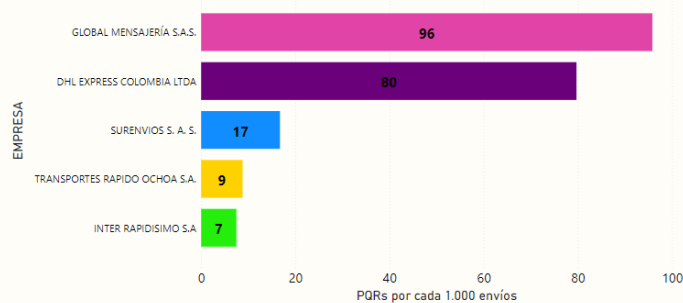
Gráfico 7. Evolución de PQRs del servicio de correo por cada 1.000 envíos, 2017-2022



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

Para el servicio de **mensajería expresa** se observa que, para el año 2022, los operadores que presentan el mayor número de PQRs son: *Global mensajería*, *DHL express*, *Surenvios*, *Transporte rápido Ochoa* e *Inter Rapidísimo*. Al realizar una comparación con el año anterior, se observa que *DHL express* disminuyó su número de PQRs, al pasar de 289 PQRs por cada 1.000 envíos en 2021 a 80 en el 2022. Por otro lado, *Global mensajería* presenta un aumento en el número de PQRs, pasando de tener 22 PQRs por cada 1.000 envíos en 2021 a 96 en 2022.

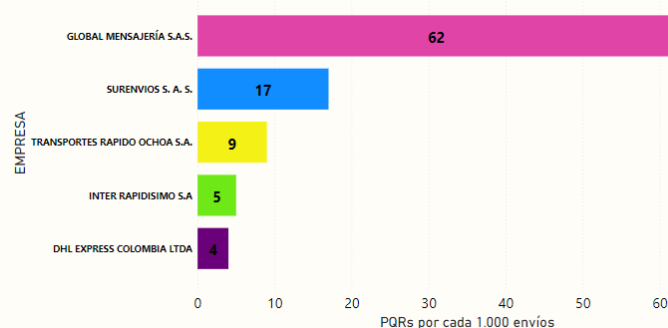
Gráfico 8. Ranking de operadores (Top 5) con mayor número de PQRs por cada 1.000 envíos – 2022



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 2022, los tres operadores que presentan el mayor número de PQRs son: *Global mensajería*, *Surenvios* y *Transporte rápido Ochoa*. El primer operador presenta un aumento en su número de novedades respecto al año 2021, puesto que pasó de tener 15 PQRs por cada 1.000 envíos en 2021 a 62 en el año 2022. Por otro lado, *Surenvios*, se encuentra en el segundo lugar en el ranking, al presentar 17 PQRs por cada 1.000 envíos en el 2022.

Gráfico 9. Ranking (Top 5) de operadores con mayor número de PQRs por cada 1.000 envíos – sin solicitudes de información- 2022



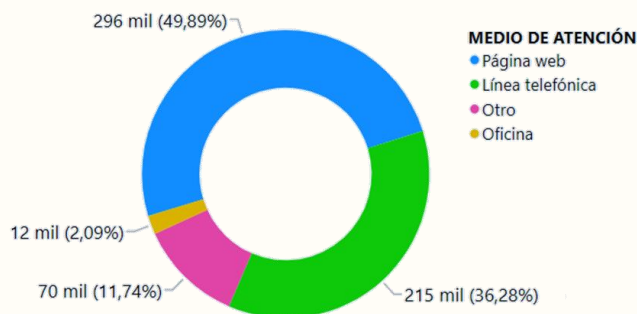
Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁴ Variación del trimestre inmediatamente anterior.

PQRs por medios de atención

Del total de PQRs reportadas durante el año 2022, el 49,9% se presentaron mediante página web de los diferentes operadores, el 36,3% por medio de la línea telefónica, el 2,1% en las oficinas físicas y el restante 11,7% por medio de otros medios de atención como correo electrónico, aplicaciones móviles o redes sociales.

Gráfico 9. Número de PQRs por medio de atención – 2022

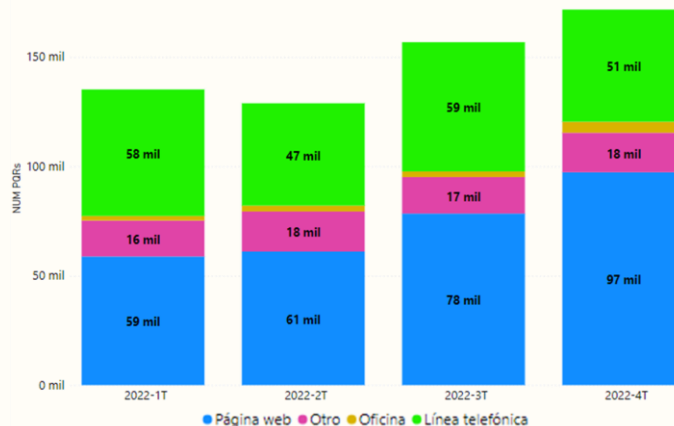


Fuente: Sistema Colombia TIC – Información reportada por los operadores a través del Formato 4.1 Postal de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Si bien, para todos los trimestres del año 2022 la página web es el medio preferido por los usuarios para presentar una PQR, el número de PQRs por medio de este canal aumentó a lo largo del año, al pasar de 59 mil PQRs en el primer trimestre a 97 mil PQRs en el cuarto periodo.

Por otro lado, el canal de atención de línea telefónica presenta una demanda más alta para presentar PQRs en el primer y tercer trimestre del año, con 58 mil y 59 mil PQRs, respectivamente. Con respecto a las PQRs presentadas mediante oficinas físicas, se observa que el número de peticiones aumento entre el primer trimestre del año 2022 al cuarto trimestre en un 97%, al pasar de 2 mil PQRs a 5 mil PQRs.

Gráfico 10. Medios de atención para presentar una PQR, 2022



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

Para más información de Peticiones, Quejas y Reclamos de Servicios Postales, se pueden consultar los siguientes enlaces disponibles en Postdata:

- [Peticiones, Quejas y Reclamos de Servicios Postales](#)

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

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

La información presentada en este Data Flash fue consultada el 9 de junio de 2023.

Este Data Flash está disponible en Postdata en el siguiente enlace:

<https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2023-013-pqrs-de-servicios-postales>

Elaborado por la Coordinación de Inteligencia y Analítica de Datos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones

Bogotá D.C. - Colombia