

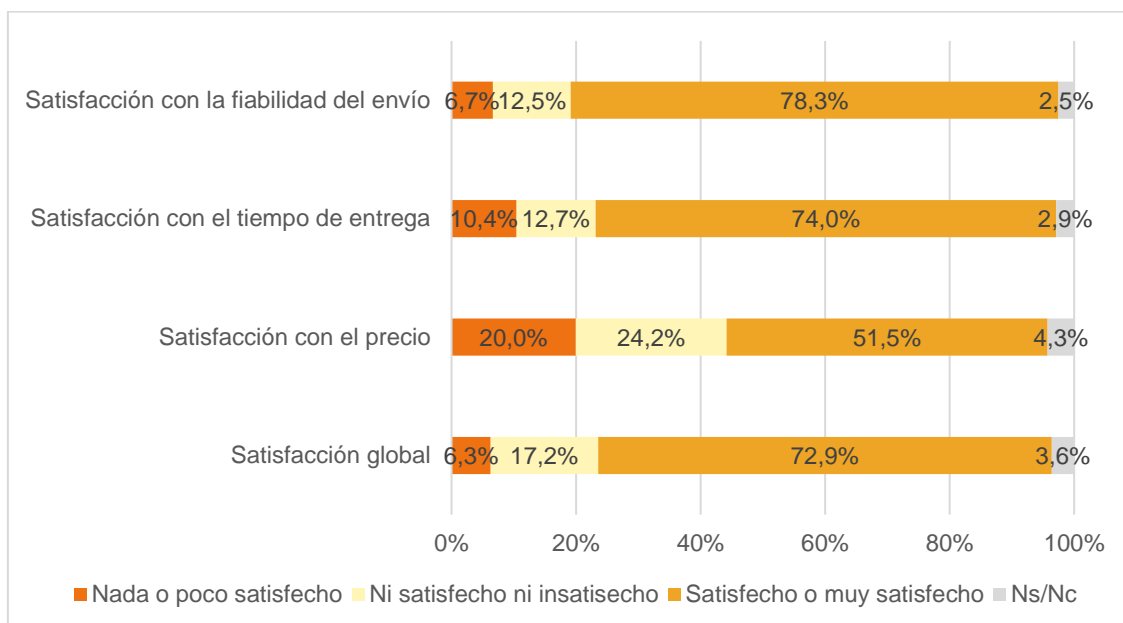
PANEL DE HOGARES 2T 2021

Un 73% de los usuarios que enviaron un paquete en el primer semestre de 2021 se mostró satisfecho con el envío

- Un 17% de los españoles envió algún paquete en el primer semestre de 2021, la cifra más alta en la serie de este indicador.
- En el caso del envío de cartas, el porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio fue algo menor, del 68%.

Madrid, 19 de noviembre de 2021.- El 73% de los individuos que enviaron paquetes en el primer semestre de 2021 aseguró estar satisfecho o muy satisfecho con su último envío, según los resultados del [Panel de Hogares CNMC](#) sobre **paquetería y postal** del segundo trimestre de 2021. El porcentaje de satisfacción se incrementó hasta el 78% en el indicador de fiabilidad del servicio. El precio es, al igual que en el caso del envío de cartas, el factor que más insatisfacción produjo. En todo caso, aproximadamente la mitad de los individuos que enviaron paquetes se declaró satisfecho o muy satisfecho con el precio del último envío.

Indicadores de satisfacción con el último envío de paquete (porcentaje de individuos, II-2021).



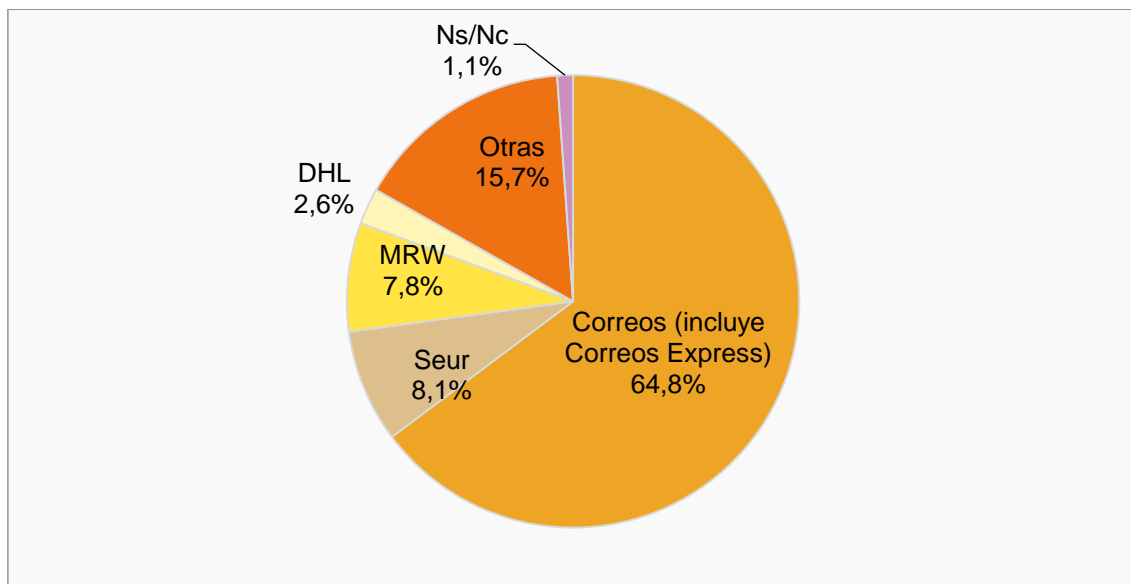
Universo: Individuos que han enviado un paquete en los últimos seis meses. Fuente: CNMCData.

El 17% de los españoles envió algún paquete en el primer semestre de 2021. Esta cifra es la más alta en la serie de este indicador, que se inició en 2015.

Casi un 10% de los individuos aseguró haber enviado uno o dos paquetes (el intervalo más habitual) en los seis meses estudiados, mientras que un 3% declaró haber hecho envío de seis o más.

Correos continuó siendo la empresa a la que más recurrieron los españoles para la remisión de sus paquetes, con una cuota del 65%. Seur y MWR se posicionaron en el segundo y tercer puesto, en un empate técnico.

Empresa con la que enviaron el último paquete (porcentaje de individuos, II-2021).

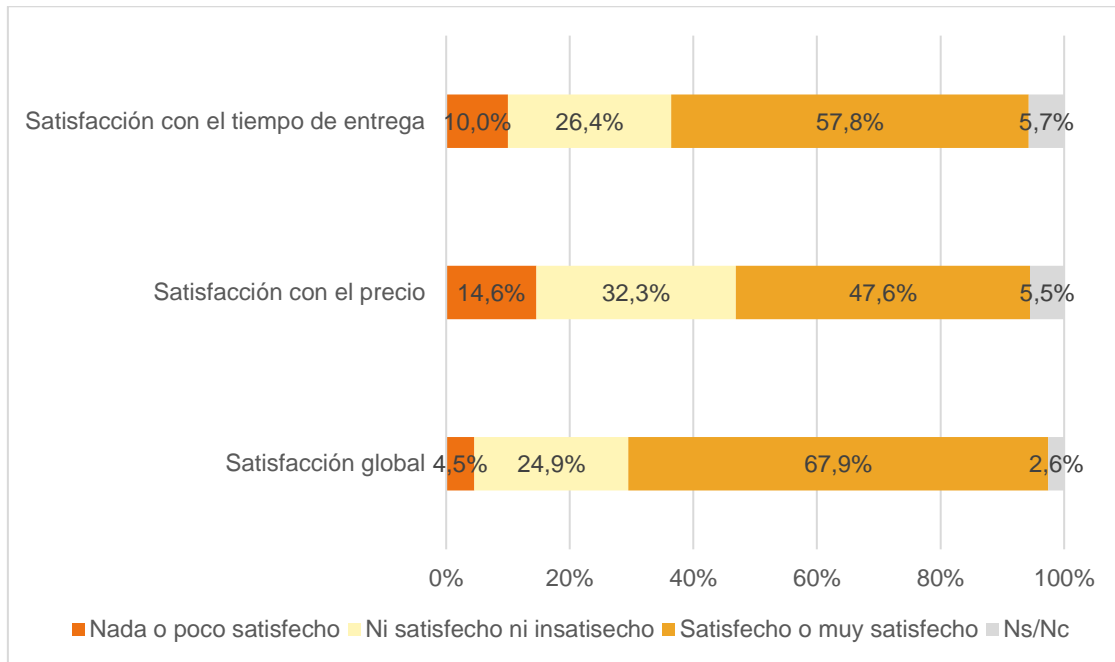


Universo: Individuos. Fuente: CNMCData.

Correos, que es el prestador del servicio postal universal, fue el operador al que más recurrieron los individuos para enviar cartas. El 96% de quienes enviaron una carta en el primer semestre de 2021 aseguró haber mandado su última misiva con esta empresa, mientras que solo el 1% afirmó haber utilizado los servicios de otra compañía. La mayor parte de esas cartas remitidas por Correos (un 84%) fueron de tipo ordinario.

Los índices de satisfacción global y con el precio tuvieron porcentajes similares para el envío de cartas y en el envío de paquetes, pero la satisfacción con el tiempo de entrega fue considerablemente menor en el supuesto de las misivas. Un 58% aseguró estar satisfecho o muy satisfecho con este factor en el envío de cartas, frente al 74% que se declaró satisfecho o muy satisfecho en el caso de los paquetes.

Indicadores de satisfacción con el envío de cartas (porcentaje de individuos, II-2021).



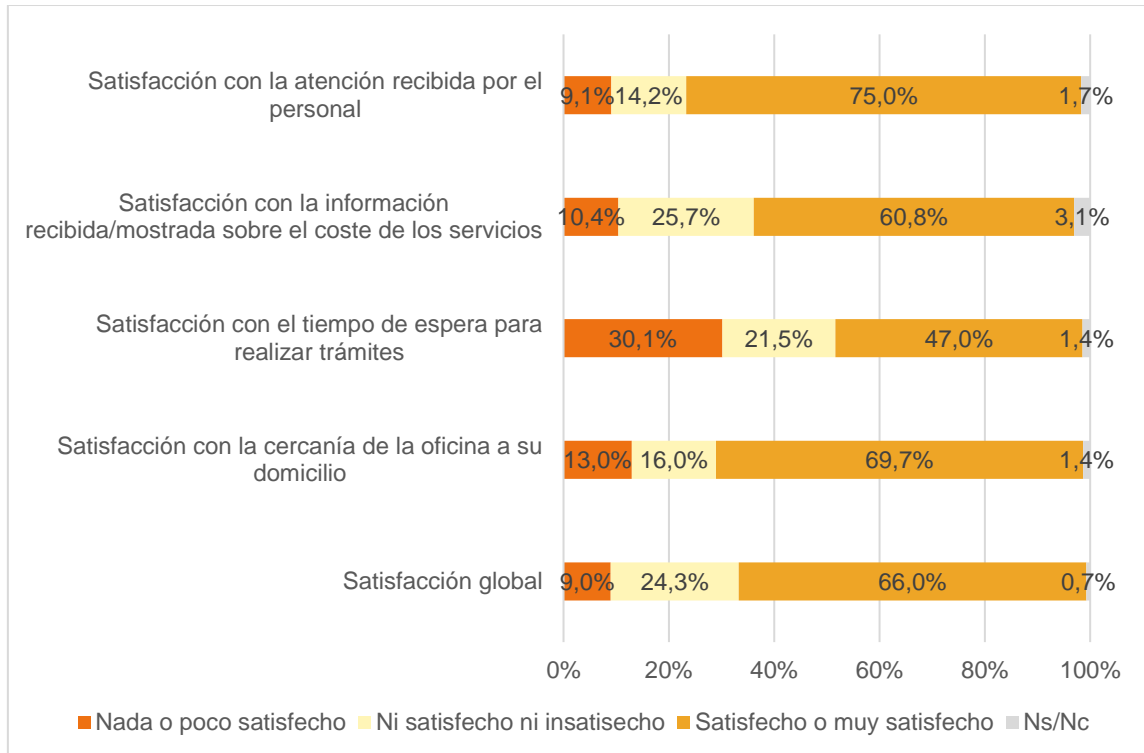
Universo: Individuos que han enviado una carta en los últimos seis meses. Fuente: CNMCData.

Los motivos más citados por quienes declararon estar poco o nada satisfechos con el envío de cartas en el primer semestre de 2021 fueron que se trataba de un servicio caro (46%), seguido por una mala atención al cliente (45%) y porque perdiesen o dañasen sus pedidos (34%).

Por lo que se refiere a la satisfacción con los buzones de Correos, más de 7 de cada 10 usuarios afirmaron estar satisfechos o muy satisfechos con la facilidad para encontrar el buzón (71%) y con la cercanía de este a su domicilio (71%). El indicador que peor valoración recibió es la satisfacción con la información mostrada en el buzón sobre el horario de recogida. Un 65% de los individuos que utilizaron un buzón de Correos en el primer semestre de 2021 aseguraron estar satisfechos o muy satisfechos con esta.

En el mismo periodo, el 38% de los españoles acudieron a una oficina de Correos. Dos de cada tres se mostraron satisfechos o muy satisfechos con el servicio, siendo la atención recibida por el personal el aspecto mejor valorado y el tiempo de espera el factor que generó más insatisfacción. Un 30% de los usuarios se mostraron descontentos con este aspecto.

Indicadores de satisfacción con las oficinas postales de Correos (porcentaje de individuos, II-2021).



Universo: Individuos que han visitado una oficina de Correos en los últimos seis meses. Fuente: CNMCData.

Solo el 2% de los españoles presentó una reclamación a Correos en el primer semestre de 2021.

Metodología

Estos resultados forman parte del **Panel de Hogares de la CNMC**, una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en el segundo trimestre de 2021 e incluyó a 4.963 hogares y 9.006 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[CNMCData](http://www.cnmc.es)