



Las oficinas de Correos recibieron más de 89 millones de visitas durante 2021

- Las visitas a las 2.370 oficinas de Correos de toda España aumentaron el pasado año un 8,66% con respecto a 2020, en el que se registraron 82 millones de visitas
- Más del 81% de las visitas fue atendida en menos de 5 minutos, frente al 70% registrado en 2020, y el índice de recomendación de los clientes de oficinas ha mejorado respecto a años anteriores
- La empresa logística ha ampliado los productos, servicios y gestiones administrativas en sus oficinas: desde envíos postales y de paquetería, hasta pago de tributos, tasas, trámites de la DGT, operaciones bancarias y acceso a servicios de energía, telefonía y seguros, entre otros

Madrid, 18 de enero de 2022.- Las 2.370 oficinas de Correos recibieron durante el pasado año un total de **89.308.725 visitas de sus clientes**, lo que supone un incremento del **8,66%** en relación 2020, en el que el número de visitas registrado alcanzó poco más de **82 millones**.

El **61% de las visitas** recibidas correspondieron a clientes que acudieron a las oficinas para **realizar envíos o adquirir otros productos** o servicios. El **39% de las visitas** fueron de clientes que se dirigieron a las oficinas para **recoger sus envíos**, muchos de ellos porque las eligen como el punto de entrega de sus compras online, dada su buena ubicación y amplitud horaria.

Compromiso con la calidad y la seguridad

Además del incremento en el número de visitas, también ha mejorado el tiempo de espera y la valoración por parte de los clientes. **Más del 81%** de los clientes fue **atendido en menos de 5 minutos**, lo que supone una mejora respecto a **2020**, en el que **un 70%** de los clientes fue atendido **en menos de 5 minutos**.

En cuanto a la valoración del servicio, cabe destacar el **Índice de Recomendación del Cliente**, que ha alcanzado una **puntuación de 65**, mientras que el **Índice de Satisfacción** ha superado los **88 puntos**. A nivel general, el grupo Correos ha mejorado en 5 puntos la valoración en el estudio anual realizado, que tiene por objeto determinar el nivel de recomendación de los distintos tipos de clientes de las empresas del Grupo, hasta obtener un índice de recomendación de +13,3. Esta valoración se obtiene a partir de la diferencia porcentual entre los clientes que otorgan 9 y 10 puntos sobre 10, llamados 'promotores', y los que lo hacen por debajo de 6 puntos, denominados 'detractores'. Destaca la **alta satisfacción de los clientes de las oficinas** de Correos.



Desde el inicio de la pandemia, **todas las actividades de Correos se han desarrollado siguiendo las instrucciones de las autoridades sanitarias** para preservar la salud de empleados y clientes, tal y como acredita la **certificación emitida por AENOR** y que recientemente se ha renovado.

Así, Correos viene adaptando sus procedimientos de actuación a la evolución de la situación. Desde marzo de 2020 se han elaborado diferentes medidas organizativas así como protocolos de actuación con el objeto de asegurar la máxima protección de nuestros empleados y clientes en función de la nueva información que se va conociendo y de la adecuación a las novedades normativas de los organismos competentes.

Al servicio del ciudadano

Durante 2021, Correos ha seguido aumentando los servicios que se ofrecen en sus oficinas. La **crisis sanitaria ha puesto en valor la importancia de la red de oficinas de Correos** a la hora de atender las necesidades de la ciudadanía, gracias a su **gran capilaridad y total cobertura territorial.**

Correos facilita a los ciudadanos y empresas diversas **gestiones y trámites** con la **Administración Pública**, entre ellas el acceso al servicio de Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE), que permite enviar documentos digitalizados al registro de diferentes organismos estatales, autonómicos y locales. Además es posible el **pago de recibos, tributos y tasas** de distintos organismos públicos. A lo largo del 2021, se realizaron **más de 333.000 operaciones con entidades estatales, regionales y locales**, que reportaron más de **1 millón de euros** a la compañía.

En las oficinas de Correos también se pueden **recargar móviles**, comprar **entradas** para actividades de ocio, **lotería**, solicitar **billetes de tren AVE**, larga y media distancia, acceder a la oferta de servicios compañías como **Endesa, Repsol, Caser y Mapfre**, así como servicios de telefonía de **Correos Telecom.**

Además, gracias a **Correos Cash**, las oficinas ofrecen servicios de **retirada e ingreso de efectivo** a los clientes de las entidades financieras adheridas en los más de **4.500 puntos de atención** al ciudadano de Correos. Y también es posible llevar dinero a cualquier domicilio de España mediante los carteros. La empresa logística ha iniciado la instalación de **cajeros automáticos en 129 oficinas** de todo el territorio nacional, iniciativa que se ampliará con el despliegue de otros **1.500 cajeros** durante los próximos tres años.

Correos seguirá trabajando para **impulsar y desarrollar la actividad** de su **red de oficinas**, un activo clave que garantiza el acceso al servicio público postal a todos los ciudadanos y contribuye a la cohesión territorial y al desarrollo económico de ciudadanos y empresas, tanto en ámbitos urbanos como en las zonas rurales de España.





Acerca de Correos:

CORREOS nace hace más de 300 años y, tras una continua adaptación al mercado, hoy es el operador líder del sector en España. Actualmente, la estrategia de la compañía está centrada en la internacionalización, la sostenibilidad y la transformación digital. Con cerca de 51.000 profesionales, la empresa presta servicio a la ciudadanía a través de su red de 2.370 oficinas, distribuyendo cerca de 7,5 millones de envíos diarios. El Grupo Correos cuenta con 3 filiales: Correos Express dedicada a la paquetería urgente, Nexea especializada en soluciones multicanal para las comunicaciones masivas de las empresas y Correos Telecom encargada de la gestión y comercialización de infraestructuras de telecomunicación. Perteneciente al Grupo SEPI, forma parte de un holding empresarial que abarca un total de 15 empresas públicas.

Síguenos en:

