



Las oficinas de Correos recibieron cerca de 88 millones de visitas durante 2022

- El 63% de las visitas se realizó para cursar envíos o adquirir otros productos y servicios, y el 37% restante fue para recoger paquetes y certificados, destacando la creciente importancia de la red de oficinas como punto de entrega de los envíos derivados del comercio electrónico
- Las visitas a las 2.389 oficinas de Correos de toda España en 2022 se han mantenido en niveles similares a los del año anterior, con unos servicios que complementan los prestados a domicilio por los carteros rurales y el creciente uso de otras opciones para admitir y recibir envíos en modelo autoservicio como la red de Citypaq
- 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, 30 de enero de 2023.- Las 2.389 oficinas de Correos recibieron durante el año 2022 cerca de **88 millones de visitas** (en concreto, 87.751.769 visitas), lo que supone un volumen de visitas similar al registrado el año anterior.

El **63% de las visitas** recibidas correspondieron a clientes que acudieron a las oficinas para **realizar envíos o adquirir otros productos** o servicios. El **37% 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.

El volumen de visitas a la red de oficinas de Correos se ha mantenido en 2022 en **niveles similares a los del año anterior**. Hay que considerar que a lo largo del año pasado la oferta que se presta en oficinas se ha complementado con nuevos servicios como los que ofrecen los aproximadamente 6.000 carteros rurales en el mismo domicilio gracias a las nuevas funcionalidades de sus PDA's. También va creciendo el uso de otras opciones para el envío y recogida de paquetes en modelo autoservicio a través de la red de taquillas inteligentes Citypaq, que reducen los tiempos de espera y permiten dar servicio fuera de los horarios de atención de oficinas.





Además de mantenerse el número de visitas, hay que destacar la valoración del servicio por parte de los clientes. El **Índice de Recomendación del Cliente** ha mejorado con respecto a 2021, pasando **de 65 a 71 puntos**, mientras que el **Índice de Satisfacción** ha superado los **86 puntos**. Esta valoración se obtiene a partir de la diferencia porcentual entre los clientes que otorgan 9 y 10 puntos sobre 10, llamados **'promotores'**, que alcanzaron **cerca del 80%** (250.271 registros) y los que lo hacen por debajo de 6 puntos, denominados **'detractores'**, que supusieron el 8% (25.575 registros).

También se están implementando nuevos sistemas para mejorar la atención al cliente como el **servicio de cita previa, que ya está disponible en 501 oficinas** de la red. Este servicio se puede solicitar a través de la web www.correos.es, de la app o de la Oficina Virtual de Correos. El cliente elegirá el día y la hora en la que prefiere ser atendido y obtendrá un código que, al ser introducido en la máquina de turnos de la oficina, permitirá la atención de forma inmediata. El sistema discrimina los tramos horarios de mínimo afluencia, de forma que el cliente puede elegir con la garantía de que será atendido a su llegada. También contempla una ventana de tiempo anterior y posterior a la hora solicitada, para que, si se adelanta o retrasa, pueda ser atendido igualmente.

Además, las personas de más de 65 años disponen del número de teléfono de atención al cliente 915 197 197 para que puedan pedir cita previa en esas oficinas y ser atendidos con la máxima agilidad. Gracias a estas funcionalidades, los clientes pueden gestionar mejor su tiempo y, a su vez, las oficinas pueden dirigir los flujos de clientes hacia las horas de menor afluencia.

Correos seguirá trabajando para impulsar y desarrollar la actividad de su red de oficinas, un activo clave que garantiza el servicio público y que contribuye a la cohesión territorial y al desarrollo económico de ciudadanos y empresas.

Facilitando la vida a los ciudadanos

Durante 2022, Correos ha seguido aumentando los servicios que se ofrecen en su red de oficinas, para **facilitar el día a día de la ciudadanía, aprovechando su gran capilaridad y total cobertura territorial.**

Correos facilita a los ciudadanos y empresas diversas **gestiones y trámites** con las **Administraciones Públicas**, 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, sanciones y tributos**, de distintos organismos públicos. A lo largo del 2022, se realizaron **más de 790.000 operaciones con entidades estatales, regionales y locales**, que reportaron más de **3,6 millones de euros** a la compañía.





En las oficinas de Correos también se comercializan los servicios de telefonía móvil de **Correos Telecom**, se pueden comprar **divisas**, comprar **entradas** para actividades de ocio, **lotería**, solicitar **billetes de tren AVE**, larga y media distancia y acceder a la oferta de servicios de compañías de energía y seguros. Otro servicio que ha experimentado una alta demanda en 2022 ha sido la **adquisición de los distintivos medioambientales de la DGT**, cuyas ventas se duplicaron el pasado año, a medida que han ido entrando en vigor las zonas de bajas emisiones en las ciudades.

Además, gracias a **Correos Cash**, las oficinas ofrecen servicios de **retirada e ingreso de efectivo** a los clientes de las entidades financieras adheridas al acuerdo con Correos, que también puede enviarse a cualquier domicilio de España a través de los carteros y carteras.

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 más de 48.000 profesionales, la empresa presta servicio a la ciudadanía a través de su red de 2.389 oficinas, distribuyendo cerca de 6,6 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:

