



Las oficinas de Correos recibieron más de 96 millones de visitas en 2023

- Las visitas a las 2.388 oficinas de Correos de toda España en 2023 han crecido un 9,6% respecto al año anterior, con una media de 385.000 personas atendidas diariamente
- El 64% de las visitas se realizó para cursar envíos o adquirir otros productos y servicios, y el 36% restante fue para recoger paquetes y certificados, destacando la importancia de la red de oficinas como punto de entrega de los envíos derivados del comercio electrónico
- Las oficinas de Correos siguen ampliando su oferta de productos, servicios y gestiones administrativas para facilitar la vida a la ciudadanía: desde envíos postales y de paquetería, hasta pago de tributos, tasas, recibos, trámites de la DGT, operaciones bancarias y acceso a servicios de energía, telefonía y seguros, entre otros

Madrid, 15 de febrero de 2024.- Las 2.388 oficinas de Correos recibieron durante el año 2023 más de 96 millones de visitas (en concreto, 96.185.841 visitas). Ello supone un crecimiento del 9,6% respecto al año anterior y una media de 385.000 personas atendidas diariamente.

El 64% de las visitas recibidas correspondieron a clientes que acudieron a las oficinas para **realizar envíos o adquirir otros productos** o servicios. El 36% 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; y también, para la recogida de documentación relacionada con los procesos electorales celebrados en 2023.

Además del crecimiento en el número de visitas, hay que destacar la **valoración del servicio por parte de los clientes**. Según el Panel de Hogares realizado por la CNMC, el 79% de los clientes de oficinas de Correos manifestaron su satisfacción con la atención recibida, cuatro puntos porcentuales más que en 2022.

Asimismo, según el **Índice de Recomendación del Cliente**, en 2023 la valoración global de Correos mejoró de forma notable, obteniendo una puntuación de 28,3 (14,9 en 2022). 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'. Todos los segmentos de clientes consultados otorgaron a Correos una mejor valoración que el año anterior. En el caso de **los clientes de oficinas, la valoración mejoró**



en **4,2 puntos**, hasta 40,2, mientras que **más del 88% de los clientes** otorgaron a la compañía una puntuación de 7 a 10.

Correos ha continuado implementando nuevos sistemas para mejorar la atención al cliente como el **servicio de cita previa, que ya está disponible en 526 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. 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.

Una amplia oferta de productos y servicios

Durante 2023, 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**.

Las oficinas de Correos son **centros esenciales para la relación comunitaria**, especialmente en el ámbito rural, ofreciendo servicios que abarcan desde comunicaciones físicas y digitales hasta soluciones financieras, realización de trámites para las Administraciones Públicas, gestiones con la DGT y venta de productos y servicios de otras empresas.

En las oficinas de Correos también se comercializa la oferta de **telefonía móvil de Correos Telecom**, se pueden comprar **divisas, lotería** y acceder a servicios de compañías de **energía y seguros**, además de todos los productos relacionados con los envíos postales tradicionales como los **embalajes y sobres de la "Línea Bosques"**, **paquetería** nacional e internacional, **burofax**, giros postales y envío de dinero a través de "Western Union", etc.

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.

Acerca de Correos:

Correos nace hace más de 300 años y, tras una continua adaptación al mercado, hoy es el operador logístico y de paquetería líder en España. La estrategia actual de la compañía está centrada en la internacionalización, la sostenibilidad y la transformación digital para dar respuesta a las demandas de la sociedad. La empresa presta servicios al ciudadano a través de su red de 2.388 oficinas y sus cerca de 6.000 servicios rurales, distribuyendo 5,5 millones de envíos diarios. El Grupo Correos, que suma más de 48.000 profesionales, cuenta con 2 filiales: Correos Express dedicada a la paquetería urgente nacional e internacional, 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 14 empresas públicas.

Síguenos en:

