

COMUNICADOS Y/O HECHOS DE IMPORTANCIA

Al Cuarto Trimestre del año 2022 se detalla lo siguiente:

COMERCIAL

1. Redes Sociales: @SerpostOficial

A través de las redes oficiales de la empresa en Facebook, Instagram, Twitter y Linkedin, se lograron los siguientes indicadores al IV Trimestre del 2022:

- **TWITTER:** 2,610 seguidores, 6 consultas atendidas, Tasa de interacción: 5.70%.
- **LINKEDIN:** 2,421 seguidores y 178 interacciones.
- **FACEBOOK:** 22,858 seguidores y 439 consultas atendidas.
- **INSTAGRAM:** 2,111 seguidores y 51 consultas atendidas. Entre FACEBOOK e INSTAGRAM un total de 5,215 interacciones.
- **SERVICIO DELIVERY:** se atendieron 1,280 servicios de distribución (Delivery).

2. Desarrollo Filatélico

Se realizaron cinco (05) Ceremonias de Primer Día de Emisión y Matasellos de los sellos postales alusivos a:

- ❖ 75 Aniversario de la Expedición Kon-Tiki.
- ❖ 85 Años del Descubrimiento del Templo del Cerro Sechín.
- ❖ 100 Años de la Presencia Lasallista en el Perú.
- ❖ 200 Años de las Relaciones Diplomáticas entre Perú y Chile.
- ❖ 200 Años de las Relaciones Diplomáticas entre Perú y Colombia

3. Servicio Al Cliente

En cuanto a la búsqueda de mejorar la solución en la atención de reclamos y requerimientos de información, se obtuvieron los siguientes indicadores:

Estados de cuentas CN48

Se contestaron oportunamente cinco (05) Estados de Cuenta CN48, conteniendo ocho (08) envíos por un monto de 285.09 DEG, equivalente a S/1,454.70 Soles, de los cuales no se aceptó ningún pago Indemnizatorio por pérdida de envíos.

Reclamos CN08 por E-mail

Respecto a los Reclamos CN08, se recibieron un total de 42 reclamos por correo electrónico, de los cuales fueron contestados 37, alcanzándose una efectividad de 88.10% de reclamos atendidos oportunamente.

Atención de llamadas y email de Call Center

Se recibieron un total de 10,444 llamadas telefónicas de reclamos de Servicio al Cliente, a través de la Oficina de Call Center, de las cuales 9,461 llamadas fueron atendidas, lográndose una performance de atención de 91.0%. Asimismo, se recibieron 2,139 correos electrónicos, de los cuales se contestaron 1,732, lográndose un 80.97% de seguridad en su atención.

Repuesta I- CARE

- Se logró obtener un 82% como índice de capacidad de respuestas oportunas a los reclamos generados por los operadores postales del servicio EMS a través del Sistema I-CARE.

RECURSOS HUMANOS

1. Instalación de canales de atención frente al “Hostigamiento Sexual Laboral” por el periodo 2022-2024.
2. Durante el periodo citado se logró la capacitación de los colaboradores en “Excelencia en la atención al cliente”, “Prevención en el consumo de Alcohol y Drogas”, “Inducción del Personal Nuevo” y “Actualización en Técnicas Aduaneras”.
3. Se realizó en Serpost S.A. la Quinta Auditoría de Seguimiento al Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19, a cargo de INTEDYA, entidad internacional especializada en la gestión de riesgos y cumplimiento normativo. Obteniendo una puntuación de 96.25 %, el Comité Técnico de la Central de INTEDYA emitió el “Informe de Auditoría de Seguimiento Protocolo COVID-19 para la Prevención y Control”, de fecha 02 de diciembre del 2022. Número de Certificado de Evaluación: 196143-932003512T.
4. Capacitación sobre Primeros Auxilios.
5. Capacitación Presencial en el uso y manejo de Extintores.

20 de enero de 2023