

COMUNICADOS Y/O HECHOS DE IMPORTANCIA

Al Segundo Trimestre del año 2023 se detalla lo siguiente:

COMERCIAL

- El 13 de abril se realizó la charla del sistema exporta fácil del programa E-Logistics, con la finalidad de capacitar y reforzar el conocimiento de las empresas exportadoras y con potencial exportador en materia logística de exportación a través del comercio electrónico.
- Coordinaciones con la Dirección General de Artesanías del MINCETUR para la participación de Serpost en la Feria Macro regional Sur de Artesanías que se desarrolló en Arequipa con el objetivo de difundir nuestros servicios de distribución nacional e internacional entre los potenciales usuarios; así también, se pudo contactar a 60 artesanos, exponiéndoles los beneficios de nuestro servicio Exporta Fácil.
- Se logró la captación de cuatro (04) nuevos clientes mediante negociación directa para el servicio de mensajería Nacional en el mes de abril.

N°	Razón Social	Servicio
1	Gobierno Regional de Moquegua	Nacional
2	Gobierno Regional de Cajamarca	Nacional
3	Asociación de Pintores con la Boca y con el Pie	Nacional
4	Essalud Unidad de Finanzas Moquegua	Nacional

- Se logró la captación de tres (03) nuevos clientes mediante negociación directa para el servicio de mensajería Nacional en el mes de mayo

N°	Razón Social	Servicio
1	Promoinvest	Nacional
2	Jurado Nacional de Elecciones	Nacional
3	Marina de Guerra del Perú	Nacional

- Con respecto a la gestión por procesos de selección, al cierre del mes de junio, se obtuvo la Buena Pro, del cliente SAT, por el monto de S/. 958,445 y de la Contraloría General de la República por el monto de S/. 2,578,670.20.
- Redes Sociales: @SerpostOficial
A través de las redes oficiales de la empresa en Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn, se lograron los siguientes indicadores al término del II Trimestre del 2023:

TWITTER: 2,667 seguidores, 4 consultas atendidas, Tasa de interacción: 3.6%.

LINKEDIN: 2,859 seguidores, 239 interacciones.

FACEBOOK: 31,531 seguidores, 508 consultas atendidas, 38,014 interacciones (Facebook e Instagram).

INSTAGRAM: 2,839 seguidores y 68 consultas atendidas.

Nuestra Misión: Conectar a nuestros clientes con el resto del mundo, a través de un servicio postal de calidad, permanente innovación y un capital humano comprometido en cumplir sosteniblemente con nuestro propósito y promesa de valor.

- **Servicio Al Cliente**
En cuanto a la búsqueda de mejorar la solución en la atención de reclamos y requerimientos de información, se obtuvo:
- **Atención de llamadas y E-mail de Call Center**
Se recibieron un total de 9,091 llamadas, de las cuales se atendieron 6,771, logrando una performance de atención de 74.0%. Asimismo, hemos recibido 2,050 correos electrónicos y hemos atendido 1,660 lográndose un 81.0% en cuanto a capacidad de respuesta.
- **Repuesta I- CARE**
Hemos logrado el 87% en las respuestas oportunas a los reclamos del servicio EMS, por el sistema I-Care.

RECURSOS HUMANOS

- Con fecha 24 de abril, se inauguró el servicio de remodelación de los vestuarios y servicios higiénicos ubicados al costado de la puerta de ingreso del personal de la sede central de SERPOST S.A., con la finalidad de mejorar los espacios en los vestuarios y servicios higiénicos (varones y damas) y dar cumplimiento a las recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo; asimismo, cumplir con los estándares que Defensa Civil solicitada para la certificación correspondiente ITSE.
- Con fecha 27 de abril, se realizó la campaña de salud clínica, con la finalidad de prevenir enfermedades, se programó la campaña clínica: Control Lipídico completo, Prevención del Riñón, Descarte de Diabetes, Descarte de Próstata y consulta gratuita de psicología para el personal de la sede central Tomás.
- Con fecha 22 de mayo, se realizó en la sede central de Tomas Valle la capacitación presencial con el curso: “Uso y Manejo de Extintores” con las Brigadas de Emergencia. En cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de SERPOST S.A. en base a la Ley N°29783 y su D.S. N°005-2012-TR.
- Con fecha 26 de mayo se realizó en la sede central de Tomas Valle el simulacro nacional con la participación de los trabajadores y con el apoyo de nuestros brigadistas, asimismo recordarles la importancia de estos simulacros como medidas de prevención para una correcta evacuación ante una emergencia, adquirir hábitos de prevención y de autoprotección.

ADMINISTRACIÓN DE CANALES

- Implementación del programa DRIVE para los controles de envíos empresariales.
- Acondicionamiento de los locales de Breña, Cusco, Chimbote, Comas, La Victoria y Villa María del Triunfo para la obtención del certificado ITSE.
- Remozamiento de fachadas de las Administraciones Postales de Jesús María, Oficina Postal de Azcarrunz y Oficina Postal Las Flores.

Nuestra Misión: Conectar a nuestros clientes con el resto del mundo, a través de un servicio postal de calidad, permanente innovación y un capital humano comprometido en cumplir sosteniblemente con nuestro propósito y promesa de valor.

- Reapertura de 05 Oficinas Postales como puntos de atención propios: Lurín (Adm. Postal VMT), Carhuaz (Adm. Postal HUARAZ), Chala (Adm. Postal AREQUIPA), Talara (Adm. Postal PIURA), Bagua Grande (Adm. Postal CHACHAPOYAS).
- Reapertura de la oficina postal de Ventanilla – Callao.
- Remozamiento de las Administración de: Tarapoto, Ica, Nazca, Pisco y Cañete.
- Participación en el programa de "exporta fácil evento intercambio fronterizo Perú - Chile". Serpost S.A. se presentó a dicha actividad a fin de posicionar la marca para el incremento de nuestras ventas.

20 de julio de 2023