



Reporte de Reclamos de Usuarios

I trimestre: Enero, Febrero y Marzo 2022



RECLAMOS RECIBIDOS – I TRIMESTRE 2022

Período	N°	Operación, servicio, producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos	Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
I Trimestre 2022 Enero, Febrero y Marzo	1	Prex Perú	FAQs	Si	1
	2	Prex Perú	Desconocimiento de compra	Si	7
	3	Prex Perú	Transaccional	Si	8
	4	Prex Perú	Recargas	Si	2
	5	Prex Perú	Notificaciones	Si	4
	6	Prex Perú	Distribución	Si	10
	7	Prex Perú	Transaccional	Si	4
	8	Prex Perú	Transaccional	Si	2
	9	Prex Perú	Retiro	Si	26
	10	Prex Perú	Promoción	Si	0
	11	Prex Perú	Bloqueo	Si	6
	12	Prex Perú	Transaccional	Si	3
	13	Prex Perú	Transaccional	Si	8
	14	Prex Perú	Distribución	Si	3
	15	Prex Perú	App	Si	1
	16	Prex Perú	Desconocimiento de compra	Si	0
	17	Prex Perú	Desconocimiento de compra	Si	0
	18	Prex Perú	Transaccional	Si	0
	19	Prex Perú	Bloqueo	Si	0
	20	Prex Perú	Bloqueo	Si	1
	21	Prex Perú	Distribución	Si	4
	22	Prex Perú	Bloqueo	Si	0
	23	Prex Perú	Distribución	Si	0
	24	Prex Perú	Baja	Si	5
	25	Prex Perú	Bloqueo	Si	3
	26	Prex Perú	FAQs	Si	1
	27	Prex Perú	Bloqueo	Si	1
	28	Prex Perú	Bloqueo	Si	1
	29	Prex Perú	Bloqueo	Si	3
	30	Prex Perú	Transaccional	Si	5
	31	Prex Perú	Bloqueo	Si	1
	32	Prex Perú	Bloqueo	Si	1
	33	Prex Perú	Transaccional	Si	2
	34	Prex Perú	Distribución	Si	0
	35	Prex Perú	Bloqueo	Si	0
	36	Prex Perú	Transaccional	Si	0



Reporte de Reclamos de Usuarios

37	Prex Perú	Distribución	Si	0
38	Prex Perú	Baja	Si	0
39	Prex Perú	Transaccional	Si	2
40	Prex Perú	Transaccional	Si	28
41	Prex Perú	Distribución	Si	2
42	Prex Perú	Baja	Si	0
43	Prex Perú	Retiro	Si	
44	Prex Perú	Recargas	Si	0
45	Prex Perú	Transaccional	Si	2
46	Prex Perú	Transaccional	Si	0
47	Prex Perú	Bloqueo	Si	2
48	Prex Perú	Recargas	Si	0
49	Prex Perú	Recargas	Si	2
50	Prex Perú	Atención al cliente	Si	0
51	Prex Perú	Activación	Si	3
52	Prex Perú	Bloqueo	Si	33
53	Prex Perú	Distribución	Si	1
54	Prex Perú	Recargas	No	
55	Prex Perú	Distribución	No	
56	Prex Perú	Transaccional	Si	15
57	Prex Perú	Transaccional	Si	10
58	Prex Perú	Transaccional	Si	3
59	Prex Perú	Atención al cliente	Si	1
60	Prex Perú	Recargas	Si	0
61	Prex Perú	Recargas	Si	1
62	Prex Perú	Recargas	Si	2
63	Prex Perú	Recargas	No	
64	Prex Perú	Distribución	Si	0
65	Prex Perú	Desconocimiento de cuenta	Si	0
66	Prex Perú	Recargas	Si	0
67	Prex Perú	Distribución	Si	7
68	Prex Perú	Distribución	Si	10
69	Prex Perú	Distribución	Si	10
70	Prex Perú	Distribución	Si	10
71	Prex Perú	Distribución	Si	10
72	Prex Perú	Distribución	Si	10
73	Prex Perú	Distribución	Si	10
74	Prex Perú	Distribución	Si	10
75	Prex Perú	Cambio de datos	Si	10
76	Prex Perú	Distribución	Si	2
77	Prex Perú	Transaccional	Si	1
78	Prex Perú	Solicitud	Si	0
79	Prex Perú	Desconocimiento de compra	Si	3



Reporte de Reclamos de Usuarios

80	Prex Perú	Solicitud	Si	3
81	Prex Perú	Recargas	Si	4
82	Prex Perú	Promoción	Si	1
83	Prex Perú	Distribución	Si	2
84	Prex Perú	Transaccional	Si	1
85	Prex Perú	Transaccional	Si	1
86	Prex Perú	Solicitud	Si	1