



VISION  
MISIÓN  
VALORES

Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenible con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.  
Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.  
Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

## Indicador de las Reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

<u>Indicador global del Prestador</u>	Mes:	Abril	Mayo	Junio
	Año:	2024		
<b>Servicio Básico: Telefonía</b>				
<b>Prestadora: COPACO S.A.</b>				
<b>Grupo de usuarios: Residencial y Comercial</b>				
<b>Frecuencia de medición: Mensual</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		2.423	2.332	1.874
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>		0	0	0
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		2.772	2.671	2.290
<b>Indicador Área Metropolitana - DGS</b>				
<b>Centro de Atención al Cliente: Área Metropolitana</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		2.423	2.332	1.874
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>		-	-	-
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		2.772	2.671	2.290
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Capiata</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		66	47	37
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		71	51	68
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Aregua</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		57	53	35
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		57	53	41

<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : J. Augusto Saldivar</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		1	1	0
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		3	5	2
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Itaugua</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		12	13	9
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		15	18	17
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Ypacarai</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		25	29	14
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		25	29	14
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Lambare</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		6	15	4
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		14	20	5
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Barrio Obrero</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		112	130	69
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		118	144	100
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : San Vicente</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		198	161	110
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		210	180	131

<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Villa Elisa</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		3	2	0
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		18	7	3
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Fernando De La Mora</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		113	93	113
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		157	113	132
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Tembetary</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		79	96	58
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		97	115	76
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		183	187	140
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		183	187	151
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Trinidad</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		217	166	141
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		283	203	195
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Limpio</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		56	63	36
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		57	63	43

<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Emboscada</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		7	8	6
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		7	10	6
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Piquete Cue</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		4	3	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		4	3	2
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Luque</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		127	135	137
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		140	143	150
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Ñemby</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		10	7	10
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		21	14	14
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : San Antonio</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		0	0	0
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		1	0	0
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Ypane</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		7	2	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		7	2	4

<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Guarambare</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		19	12	11
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		19	12	11
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : San Lorenzo</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		89	111	83
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		104	122	114
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Villa Morra</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		416	385	362
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		435	409	394
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Santa Maria</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		87	103	73
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		103	115	91
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Ciudad Nueva</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		232	224	177
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		266	284	218
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Centro Asunción</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		167	149	126
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		169	160	144

<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I: Sajonia</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		<b>130</b>	<b>137</b>	<b>119</b>
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		<b>188</b>	<b>209</b>	<b>164</b>
<b>Artículo 108°</b> Indicador de las Reclamaciones de Usuarios ante el Prestador.				
Indicador informativo. Es la cantidad mensual de reclamaciones de usuarios recibidas por el Prestador, discriminadas por tipo de reclamo.				
<b>Se utiliza como Indicador: La cantidad mensual de reclamaciones discriminadas por tipo de reclamo (ICC1).</b>				
discriminadas por tipo de reclamo. La clasificación a emplearse para los tipos de reclamos será acordada entre la				
<b><i>ICC1=Cantidad mensual de reclamaciones recibidas por el Prestador, discriminadas por tipo</i></b>				



COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA

GERENCIA COMERCIAL

**Indicador de Tiempo de Atención Personal al Usuario (ICC3)**

Servicio Básico: Telefonía  
 Prestadora: COPACO S.A.  
 Grupo de usuarios: Residencial  
 Frecuencia de medición: Mensual

<b>Indicador del Departamento: ASUNCION</b> (Ref.: ICC3 ≥ 91 %)	Mes:	ABRIL				MAYO				JUNIO			
	Año:	2024											
		C. Nueva	V. Morra	Central 1	Hernandarias (ex IPT)	C. Nueva	V. Morra	Central 1	Hernandarias (ex IPT)	C. Nueva	V. Morra	Central 1	Hernandarias (ex IPT)
	Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	1.331	134	1.214	301	1.260	185	1.032	280	1.346	125	542	172
	Número total de atenciones personales a los usuarios	1.447	144	1.349	320	1.370	197	1.147	298	1.463	133	596	185
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	92%	93%	90%	94%	92%	94%	90%	94%	92%	94%	91%	93%	

<b>Indicador del Departamento: CENTRAL</b> (Ref.: ICC3 ≥ 91 %)	Mes:	ABRIL						
	Año:	2024						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	M.R.A	Capiata	FDM	Lambaré
	Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	1.193	296	2.039	708	377	416	761
	Número total de atenciones personales a los usuarios	1.269	315	2.241	770	410	447	827
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	94%	94%	91%	92%	92%	93%	92%	

<b>Indicador del Departamento: CENTRAL</b> (Ref.: ICC3 ≥ 91 %)	Mes:	MAYO						
	Año:	2024						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	M.R.A	Capiata	FDM	Lambaré
	Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	928	195	1.923	657	443	387	758
	Número total de atenciones personales a los usuarios	998	207	2.113	706	476	416	815
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	93%	94%	91%	93%	93%	93%	93%	

<b>Indicador del Departamento: CENTRAL</b> (Ref.: ICC3 ≥ 91 %)	Mes:	JUNIO						
	Año:	2024						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	M.R.A	Capiata	FDM	Lambaré
	Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	671	96	1.857	1.123	130	707	775
	Número total de atenciones personales a los usuarios	714	104	2.018	1.208	141	768	833
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	94%	92%	92%	93%	92%	92%	93%	

Procedimiento: Este Índice se calculará como la tasa porcentual de atención personalizada al usuario en al menos 10 minutos, respecto al total de atenciones presenciales a los usuarios de todos los centros de atención al cliente del Prestados, en el mes..

$$ICC3 = \frac{\text{Cantidad mensual de atenciones personalizadas a los usuarios en menos de 10 minutos}}{\text{Cantidad total de atenciones personalizadas a los usuarios, en centros de atención al cliente}}$$