

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.



Indicador de las Reclamaciones ante el Prestador (ICC1)				
Servicio Básico: Telefonía				
Prestadora: COPACO S.A.				
Grupo de usuarios: Residencial y Comercial				
Frecuencia de medición: Mensual				
<u>Indicador global del Prestador</u>	Mes:	Enero	Febrero	Marzo
	Año:	2024		
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		2.783	2.470	1.953
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes		0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		3.496	3.022	2.347
Indicador Área Metropolitana - DGS				
Centro de Atención al Cliente: Área Metropolitana				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		2.783	2.470	1.953
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes		-	-	-
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		3.496	3.022	2.347
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Capiata				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		39	55	73
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		51	61	83
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Aregua				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		87	66	58
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		94	68	60

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : J. Augusto Saldivar				
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	4	1
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Itaugua				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		8	23	23
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		17	26	25
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ypacarai				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		29	26	27
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		29	26	27
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Lambare				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		12	5	12
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		28	22	31
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Barrio Obrero				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		124	104	83
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		137	113	88
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : San Vicente				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		229	164	128
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		252	176	137

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Villa Elisa				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		8	7	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		30	19	13
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Fernando De La Mora				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		112	85	48
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		217	168	87
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Tembetary				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		75	100	57
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		110	114	77
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		248	205	148
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		248	205	148
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Trinidad				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		265	223	176
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		360	401	261
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Limpio				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		95	67	31
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		99	67	31

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Emboscada				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		15	12	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		18	15	2
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Piquete Cue				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		0	3	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		0	3	2
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Luque				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		161	193	164
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		196	206	188
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ñemby				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		15	7	8
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		46	30	26
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : San Antonio				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		0	0	1
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		4	5	3
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ypane				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		4	5	3
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		7	5	3

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Guarambare				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		18	21	18
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		18	21	18
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : San Lorenzo				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		95	98	81
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		123	112	104
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Villa Morra				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		464	379	276
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		567	417	298
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Santa Maria				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		120	92	76
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		156	97	95
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Ciudad Nueva				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		200	195	212
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		310	292	277
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Centro Asunción				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		174	206	156
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		178	206	161

Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Sajonia				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		185	128	88
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		198	143	101

Artículo 108° 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.

Se utiliza como Indicador: La cantidad mensual de reclamaciones discriminadas por tipo de reclamo (ICC1).

discriminadas por tipo de reclamo. La clasificación a emplearse para los tipos de reclamos será acordada entre la

***ICC1=Cantidad mensual de reclamaciones recibidas por el Prestador,
discriminadas por tipo***



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

Indicador del Departamento: ASUNCION (Ref.: ICC3 ≥ 91 %)	Mes: Año:	ENERO		FEBRERO		MARZO	
		2024					
		C. Nueva	V. Morra	C. Nueva	V. Morra	C. Nueva	V. Morra
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		1.267	397	2.141	316	948	173
Número total de atenciones personales a los usuarios		1.377	427	2.327	333	1.030	186
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		92%	93%	92%	95%	92%	93%

Indicador del Departamento: CENTRAL (Ref.: ICC3 ≥ 91 %)	Mes: Año:	ENERO						
		2024						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	M.R.A	Capiata	FDM	Lambaré
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		1.036	207	1.804	1.342	148	874	1.113
Número total de atenciones personales a los usuarios		1.114	218	1.940	1.459	159	950	1.197
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		93%	95%	93%	92%	93%	92%	93%

Indicador del Departamento: CENTRAL (Ref.: ICC3 ≥ 91 %)	Mes: Año:	FEBRERO						
		2024						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	M.R.A	Capiata	FDM	Lambaré
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		950	172	1.456	968	279	572	593
Número total de atenciones personales a los usuarios		1.000	179	1.583	1.019	297	608	631
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		95%	96%	92%	95%	94%	94%	94%

Indicador del Departamento: CENTRAL (Ref.: ICC3 ≥ 91 %)	Mes: Año:	MARZO						
		2024						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	M.R.A	Capiata	FDM	Lambaré
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		782	115	1.500	453	147	755	743
Número total de atenciones personales a los usuarios		823	121	1.596	487	156	812	782
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		95%	95%	94%	93%	94%	93%	95%

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..

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