

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:	Abril	Mayo	Junio
	Año:	2025		
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		1.559	1.822	1.743
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes		0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		2.156	2.141	2.004
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		1.559	1.822	1.743
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes		-	-	-
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		2.156	2.141	2.004
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Capiata				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		17	24	24
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		19	28	34
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Aregua				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		44	56	39
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		53	59	46

Indicador Área Central
Área local Tipo I : J. Augusto Saldivar
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central
Área local Tipo I : Itaugua
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central
Área local Tipo I : Ypacarai
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central
Área local Tipo I : Lambare
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central-Capital
Área local Tipo I : Barrio Obrero
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central-Capital
Área local Tipo I : San Vicente
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

2	2	5
2	3	6
19	11	7
24	13	14
12	23	21
12	23	25
4	6	2
10	7	5
48	80	66
116	123	83
22	44	40
86	86	53

Indicador Área Central
Área local Tipo I : Villa Elisa
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
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
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central-Capital
Área local Tipo I : Tembetary
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central
Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central-Capital
Área local Tipo I : Trinidad
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central
Área local Tipo I : Limpio
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	1
3	3	1
93	71	100
128	91	119
16	19	46
42	45	79
87	108	121
118	125	132
45	37	56
86	84	84
48	34	44
52	34	44

Indicador Área Central
Área local Tipo I : Emboscada
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central
Área local Tipo I : Piquete Cue
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central
Área local Tipo I : Luque
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central
Área local Tipo I : Ñemby
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central
Área local Tipo I : San Antonio
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central
Área local Tipo I : Ypane
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	1	0
0	1	1
2	0	0
2	0	0
130	106	116
190	118	129
0	2	4
11	3	18
0	0	0
1	1	0
1	0	4
1	0	5

Indicador Área Central
Área local Tipo I : Guarambare
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central
Área local Tipo I : San Lorenzo
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central-Capital
Área local Tipo I : Villa Morra
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central-Capital
Área local Tipo I : Santa Maria
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central-Capital
Área local Tipo I : Ciudad Nueva
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)
Indicador Área Central-Capital
Área local Tipo I : Centro Asunción
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

4	10	10
4	10	13
77	93	56
114	104	78
206	189	167
262	242	214
73	71	67
74	71	68
81	102	127
135	157	186
18	9	1
128	66	38

Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Sajonia			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	35	65	37
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	62	77	40
Indicador Área Distrito 1			
Área local Tipo I : Concepción			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	50	76	89
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	50	76	88
Indicador Área Distrito 2			
Área local Tipo I : San Estanislao			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	31	23	27
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	24	20	24
Indicador Área Distrito 3			
Área local Tipo I : Caacupé			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	1	4	6
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0	0	0
Indicador Área Distrito 4			
Área local Tipo I : Villarrica			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	6	2	2
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0	0	0
Indicador Área Distrito 5			
Área local Tipo I : Cnel. Oviedo			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	42	68	66
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	39	59	44

Indicador Área Distrito 6**Área local Tipo I : Caazapá**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

4	3	10
---	---	----

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

0	0	0
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

4	3	10
---	---	----

Indicador Área Distrito 7**Área local Tipo I : Encarnación**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

184	235	192
-----	-----	-----

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

0	0	0
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

155	202	154
-----	-----	-----

Indicador Área Distrito 8**Área local Tipo I : San Juan Bautista**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

21	15	32
----	----	----

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

0	0	0
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

20	14	32
----	----	----

Indicador Área Distrito 9**Área local Tipo I : Paraguari**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

0	1	1
---	---	---

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

0	0	0
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	1
---	---	---

Indicador Área Distrito 10**Área local Tipo I : Ciudad del Este**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

46	105	67
----	-----	----

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

0	0	0
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

46	68	49
----	----	----

Indicador Área Distrito 11**Área local Tipo I : Salto del Guairá**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

7	8	8
---	---	---

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

0	0	0
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

2	8	8
---	---	---

Indicador Área Distrito 12**Área local Tipo I : Pilar**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

0	0	1
0	0	0
0	0	0

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

Indicador Área Distrito 13**Área local Tipo I : Pedro Juan Caballero**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

68	95	73
0	0	0
68	93	72

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

Indicador Área Distrito 14**Área local Tipo I : Villa de San Pedro**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

0	0	0
0	0	0
0	0	0

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

Indicador Área Distrito 15**Área local Tipo I : Villa Hayes**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

1	0	0
0	0	0
0	0	0

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

Indicador Área Distrito 16**Área local Tipo I : Filadelfia**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

14	24	8
0	0	0
13	24	7

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

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).

Este índice se calculará como la cantidad mensual de reclamaciones de usuarios recibidas por el Prestador, discriminadas por tipo de reclamo. La clasificación a emplearse

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


Alcides Godoy Vera
Área Comercial – DVTA
Gerencia Técnica
COPACO S.A.



LIC. OLGA E. GONZALEZ A.
E.D. Div. Desempeño de la Red

Indicador de Atencion Presencial al Usuario (ICC3)				
Servicio Básico: Telefonía				
Prestadora: COPACO S.A.				
Grupo de usuarios: Residencial y Comercial				
Frecuencia de medición: Mensual				
Indicador Global del Prestador	Mes:	Abril	Mayo	Junio
	Año:	2025		
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		957	881	811
Número total de atenciones personales a los usuarios		1.171	1.034	923
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		82%	85%	88%
(Ref.: ICC3 = 87 %)				
Indicador Área Distrito 1				
Area local Tipo I : Concepción				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		98	30	14
Número total de atenciones personales a los usuarios		103	32	14
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		95%	94%	100%
Indicador Área Distrito 2				
Area local Tipo I : San Estanislao				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		119	108	104
Número total de atenciones personales a los usuarios		182	179	145
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		65%	60%	72%
Indicador Área Distrito 3				
Area local Tipo I : Caacupé				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		47	48	49
Número total de atenciones personales a los usuarios		63	55	59
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		75%	87%	83%
Indicador Área Distrito 4				
Area local Tipo I : Villarrica				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		108	95	79
Número total de atenciones personales a los usuarios		124	103	91
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		87%	92%	87%
Indicador Área Distrito 5				
Area local Tipo I : Cnel. Oviedo				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		67	77	78
Número total de atenciones personales a los usuarios		99	89	90
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		68%	87%	87%
Indicador Área Distrito 6				
Area local Tipo I : Caazapá				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		7	9	8
Número total de atenciones personales a los usuarios		8	10	10
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		88%	90%	80%
Indicador Área Distrito 7				
Area local Tipo I : Encarnación				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		50	42	58
Número total de atenciones personales a los usuarios		68	55	75
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		74%	76%	77%

Indicador de Atencion Presencial al Usuario (ICC3)			
Servicio Básico: Telefonía Prestadora: COPACO S.A. Grupo de usuarios: Residencial y Comercial Frecuencia de medición: Mensual			
Indicador Área Distrito 8			
Area local Tipo I : San Juan Bautista Mnes.			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	26	43	25
Número total de atenciones personales a los usuarios	40	58	27
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	65%	74%	93%
Indicador Área Distrito 9			
Area local Tipo I : Paraguari			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	108	82	77
Número total de atenciones personales a los usuarios	108	82	77
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	100%	100%
Indicador Área Distrito 10			
Area local Tipo I : Ciudad del Este			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	118	131	110
Número total de atenciones personales a los usuarios	132	134	113
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	89%	98%	97%
Indicador Área Distrito 11			
Area local Tipo I : Saltos del Guairá			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	8	22	0
Número total de atenciones personales a los usuarios	8	22	0
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	100%	0%
Indicador Área Distrito 12			
Area local Tipo I : Pilar			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	56	53	60
Número total de atenciones personales a los usuarios	57	54	61
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	98%	98%	98%
Indicador Área Distrito 13			
Area local Tipo I : Pedro Juan Caballero			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	58	62	49
Número total de atenciones personales a los usuarios	78	74	60
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	74%	84%	82%
Indicador Área Distrito 14			
Area local Tipo I : Villa de San Pedro			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	26	25	47
Número total de atenciones personales a los usuarios	39	32	48
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	67%	78%	98%
Indicador Área Distrito 15			
Area local Tipo I : Villa Hayes			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	20	19	11
Número total de atenciones personales a los usuarios	21	20	11
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	95%	95%	100%

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)

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

Indicador Área Distrito 16

Area local Tipo I : Filadelfia

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.

41

35

42

Número total de atenciones personales a los usuarios

41

35

42

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

100%

100%

100%

Artículo 110° - Indicador de Atención Presencial al Usuario (Sancionable) ICC3.

Definición: Es el porcentaje del numero de atenciones personalizadas al usuario, realizados con un tiempo de espera no mayor a 10 minutos, en el Se utiliza como Indicador: La tasa de atención personalizada al Usuario (ICC3).

Procedimiento: Este Índice se calculará como la tasa porcentual de atención personalizada al usuario en al menos 10 minutos, respecto al total de

ICC3 = Cantidad mensual de atenciones personalizadas a los usuarios en menos de 10 minutos

Cantidad total de atenciones personalizadas a los usuarios, en Centros de Atención al Cliente



Alcides Godoy Vera
Área Comercial – DVTA
Gerencia Técnica
COPACO S.A.

Elaborado por Alcides Godoy- los ICS Zona Interior