

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	Mes:	JULIO			AGOSTO			SETIEMBRE		
(Ref.: ICC3≥ 91 %)	Año:	2025								
		C. Nueva	Sta.Maria	Central 1	Sta.Maria	Central 1	C. Nueva	Sta.Maria	Centro	C.Nueva
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	2025	1.990	33	1.648	24	1.370	1.534	28	1.384	1.795
Número total de atenciones personales a los usuarios		1.890	30	1.566	22	1.315	1.441	25	1.315	1.741
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		95%	91%	95%	92%	96%	94%	91%	95%	97%

Indicador del Departamento: CENTRAL		Mes:	JULIO						
(Ref.: ICC3≥ 91 %)		Año:	2025						
			S. Lorenzo	Luque	Nemby	Capiata	FDM	Lambaré	Ma.R.Alonso
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		2025	610	147	722	384	1.033	539	472
Número total de atenciones personales a los usuarios			573	137	686	365	971	496	448
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			94%	93%	95%	94%	94%	92%	95%

Indicador del Departamento: CENTRAL	Mes:	AGOSTO						
(Ref.: ICC3≥ 91 %)	Año:	2025						
		S. Lorenzo	Luque	Nemby	Capiata	FDM	Lambaré	Ma.R.Alonso
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	2025	610	147	648	422	619	501	869
Número total de atenciones personales a los usuarios		579	134	616	392	582	461	808
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		95%	91%	95%	93%	94%	92%	93%

Indicador del Departamento: CENTRAL	Mes:	SETIEMBRE						
(Ref.: ICC3≥ 91 %)	Año:	2025						
		S. Lorenzo	Luque	Nemby	Capiata	FDM	Lambaré	Ma.R.Alonso
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	2025	543	186	524	296	639	436	863
Número total de atenciones personales a los usuarios		510	173	492	272	607	410	811
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		94%	93%	94%	92%	95%	94%	95%

atención personalizada al usuario en al menos 10 minutos, respecto

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



J.DAVID CABRERA GAMARRA
Division Centros de Atención al Cliente
Copaco S.A.

J.D.C.G. / C.P.B.A.