

<b>Indicador de las Reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>				
Servicio Básico: Telefonía				
Prestadora: COPACO S.A.				
Grupo de usuarios: Residencial y Comercial				
Frecuencia de medición: Mensual				
<u>Indicador global del Prestador</u>	Mes:	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Año:	2025		
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		1,525	1,948	1,184
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>		24	20	26
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		2,123	2,123	1,562
<b>Cantidad de Centro de Atención</b>		62	64	63
<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>		1,525	1,948	1,184
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>		-	-	-
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		2,123	2,123	1,562
<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>		26	21	28
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		48	30	51
<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>		64	42	23
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		68	47	25
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I: J. Augusto Saldivar</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		0	0	0
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		0	1	1
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I: Itaugua</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		2	0	3
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		13	7	5
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I: Ypacarai</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		23	17	14
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		25	17	14
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I: Lambare</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		1	1	0
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		1	3	4
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I: Barrio Obrero</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		72	88	67
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		86	92	80
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I: San Vicente</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		65	54	48
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		94	69	50
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I: Villa Elisa</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		0	0	0
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		1	1	2
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I: Fernando De La Mora</b>				

<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	69	49	22
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	74	53	40
<b>Indicador Área Central-Capital</b>			
<b>Área local Tipo I : Tembetary</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	22	31	25
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	25	33	26
<b>Indicador Área Central</b>			
<b>Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	103	84	76
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	145	131	146
<b>Indicador Área Central-Capital</b>			
<b>Área local Tipo I : Trinidad</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	79	75	61
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	87	83	66
<b>Indicador Área Central</b>			
<b>Área local Tipo I : Limpio</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	55	41	59
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	57	42	72
<b>Indicador Área Central</b>			
<b>Área local Tipo I : Emboscada</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	6	1	6
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	8	1	6
<b>Indicador Área Central</b>			
<b>Área local Tipo I : Piquete Cue</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	2	12	2
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	2	13	2
<b>Indicador Área Central</b>			
<b>Área local Tipo I : Luque</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	104	84	69
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	115	101	71
<b>Indicador Área Central</b>			
<b>Área local Tipo I : Ñemby</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	6	0	0
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	8	3	0
<b>Indicador Área Central</b>			
<b>Área local Tipo I : San Antonio</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	0	0	0
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0	0	0
<b>Indicador Área Central</b>			
<b>Área local Tipo I : Ypane</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	3	1	0
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	4	1	1
<b>Indicador Área Central</b>			
<b>Área local Tipo I : Guarambare</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	12	1	0
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	16	4	3
<b>Indicador Área Central</b>			
<b>Área local Tipo I : San Lorenzo</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	88	81	37
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	99	94	61
<b>Indicador Área Central-Capital</b>			
<b>Área local Tipo I : Villa Morra</b>			
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>	266	201	141
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	292	214	150

<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Santa Maria</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		85	62	51
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		90	76	52
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Ciudad Nueva</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		134	78	71
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		189	152	102
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Centro Asunción</b>				
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		15	41	3
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		56	88	22
<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>		62	50	71
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		66	65	76

**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: las reclamaciones de usuarios para los tipos de reclamos será determinada entre el CONATEL y los Prestadores. En caso de desacuerdo se aplicará la clasificación determinada por la CONATEL.  
**ICC1=Cantidad mensual de reclamaciones recibidas por el Prestador, discriminadas por tipo**

<b>Indicador Global del Prestador</b>	Mes:	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Año:	2025		
<b>Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		0	0	0
<b>Número total de Reclamos por Facturación realizadas en el mes</b>		24	20	26
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 1</b>				
<b>Área local Tipo I : Concepción</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		0	1	0
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 2</b>				
<b>Área local Tipo I : San Estanislao</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		0	3	2
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 3</b>				
<b>Área local Tipo I : Caacupé</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		0	0	0
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 4</b>				
<b>Área local Tipo I : Villarrica</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		9	2	1
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 5</b>				
<b>Área local Tipo I : Cnel. Oviedo</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		0	2	14
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 6</b>				
<b>Área local Tipo I : Caazapá</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		1	1	0
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 7</b>				
<b>Área local Tipo I : Encarnación</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		1	3	0

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 8</b>			
<b>Área local Tipo I : San Juan Bautista</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	8	0	3
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 9</b>			
<b>Área local Tipo I : Paraguairí</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	0	2	2
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 10</b>			
<b>Área local Tipo I : Ciudad del Este</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	5	6	4
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 11</b>			
<b>Área local Tipo I : Salto del Guairá</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	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 12</b>			
<b>Área local Tipo I : Pilar</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	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 13</b>			
<b>Área local Tipo I : Pedro Juan Caballero</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	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 14</b>			
<b>Área local Tipo I : Villa de San Pedro</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	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 15</b>			
<b>Área local Tipo I : Villa Hayes</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	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
<b>Indicador Área Distrito 16</b>			
<b>Área local Tipo I : Filadelfia</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	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
<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.			
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 para los tipos de reclamos será acordada entre la CONATEL y los Prestadores. En caso de desacuerdo se aplicará la clasificación determinada por la CONATEL.			
<b>ICC1 = Cantidad mensual de reclamaciones recibidas por el Prestador, discriminados por tipo</b>			

<b>Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)</b>				
Servicio Básico: Telefonía				
Prestadora: COPACO S.A.				
Grupo de usuarios: Residencial y Comercial				
Frecuencia de medición: Mensual				
<b>Indicador Global del Prestador</b>	Mes:	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Año:	2025		
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		935	783	874
Número total de atenciones personales a los usuarios		1,057	944	1,023
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		88%	83%	85%
<b>(Ref.: ICC3 = 87 %)</b>				
<b>Indicador Área Distrito 1</b>				
<b>Area local Tipo I : Concepción</b>				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		18	16	19
Número total de atenciones personales a los usuarios		21	18	23
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		86%	89%	83%
<b>Indicador Área Distrito 2</b>				
<b>Area local Tipo I : San Estanislao</b>				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		93	66	77
Número total de atenciones personales a los usuarios		111	107	113
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		84%	62%	68%
<b>Indicador Área Distrito 3</b>				
<b>Area local Tipo I : Caacupé</b>				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		38	37	35
Número total de atenciones personales a los usuarios		43	42	46
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		88%	88%	76%
<b>Indicador Área Distrito 4</b>				
<b>Area local Tipo I : Villarrica</b>				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		155	118	129
Número total de atenciones personales a los usuarios		187	146	155
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		83%	81%	83%
<b>Indicador Área Distrito 5</b>				
<b>Area local Tipo I : Cnel. Oviedo</b>				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		79	66	75
Número total de atenciones personales a los usuarios		94	86	82
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		84%	77%	91%
<b>Indicador Área Distrito 6</b>				
<b>Area local Tipo I : Caazapá</b>				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		20	22	25
Número total de atenciones personales a los usuarios		28	29	32
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		71%	76%	78%
<b>Indicador Área Distrito 7</b>				
<b>Area local Tipo I : Encarnación</b>				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		133	142	147
Número total de atenciones personales a los usuarios		147	159	175
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		90%	89%	84%

**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 8**

**Area local Tipo I : San Juan Bautista Mnes.**

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

21	20	35
----	----	----

Número total de atenciones personales a los usuarios

28	25	36
----	----	----

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

75%	80%	97%
-----	-----	-----

**Indicador Área Distrito 9**

**Area local Tipo I : Paraguari**

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

64	70	62
----	----	----

Número total de atenciones personales a los usuarios

65	70	62
----	----	----

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

98%	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.

120	70	69
-----	----	----

Número total de atenciones personales a los usuarios

120	84	69
-----	----	----

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

100%	83%	100%
------	-----	------

**Indicador Área Distrito 11**

**Area local Tipo I : Saltos del Guairá**

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

4	6	11
---	---	----

Número total de atenciones personales a los usuarios

4	6	11
---	---	----

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

100%	100%	100%
------	------	------

**Indicador Área Distrito 12**

**Area local Tipo I : Pilar**

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

48	38	44
----	----	----

Número total de atenciones personales a los usuarios

48	43	45
----	----	----

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

100%	88%	98%
------	-----	-----

**Indicador Área Distrito 13**

**Area local Tipo I : Pedro Juan Caballero**

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

55	49	21
----	----	----

Número total de atenciones personales a los usuarios

69	55	35
----	----	----

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

80%	89%	60%
-----	-----	-----

**Indicador Área Distrito 14**

**Area local Tipo I : Villa de San Pedro**

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

43	23	71
----	----	----

Número total de atenciones personales a los usuarios

48	34	84
----	----	----

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

90%	68%	85%
-----	-----	-----

**Indicador Área Distrito 15**

**Area local Tipo I : Villa Hayes**

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

11	13	14
----	----	----

Número total de atenciones personales a los usuarios

11	13	15
----	----	----

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

100%	100%	93%
------	------	-----

**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.

33	27	40
----	----	----

Número total de atenciones personales a los usuarios

33	27	40
----	----	----

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 número de atenciones personalizadas al usuario, realizadas con un tiempo de espera no mayor a 10 minutos, en el horario de atención al público.

Se utiliza como Indicador: La tasa de atención personalizada al Usuario (ICC3).

**Procedimiento:** Este índice se calcula como la tasa porcentual de atención personalizada al usuario en al menos 10 minutos, respecto al total de atenciones personalizadas a los usuarios de todos los centros de atención al Cliente Prestados en el mes.

**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**