

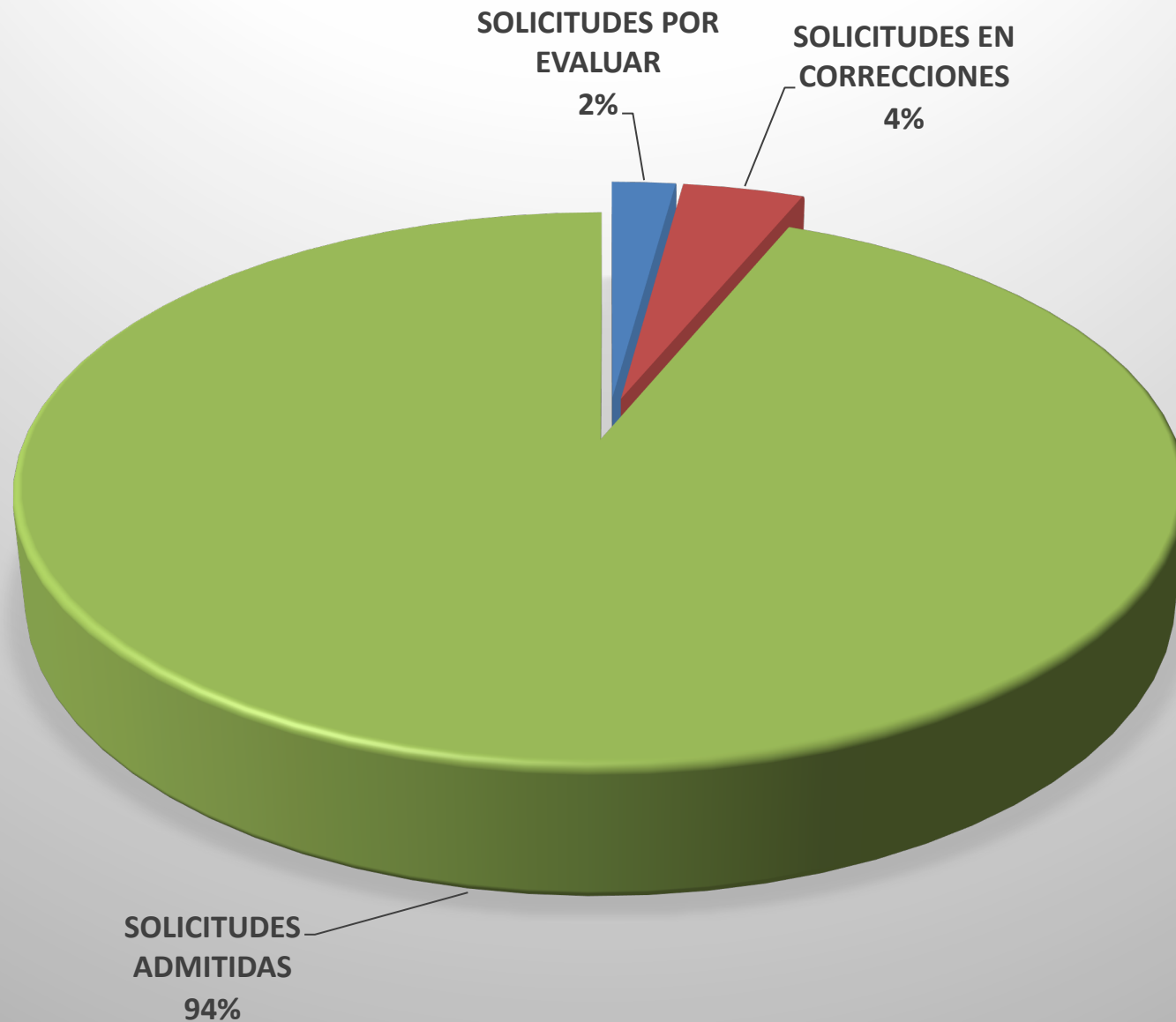
**Cuadro 1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**

**Solicitudes de reclamos a través de la plataforma digital del 1 al 31 de octubre de 2020 en la Dirección Nacional de Atención al Usuario a nivel nacional – ASEP.**

<b>SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020</b>		
<b>SOLICITUDES</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
SOLICITUDES POR EVALUAR	9	2%
SOLICITUDES EN CORRECCIONES	18	4%
SOLICITUDES ADMITIDAS	395	94%
<b>TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS</b>	<b>422</b>	<b>100%</b>

**Resolución AN-1077 del 22 de abril 2020, establece el procedimiento transitorio para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que presenten los clientes de los servicios públicos; por motivo de la Emergencia Nacional a causa del COVID-19.**

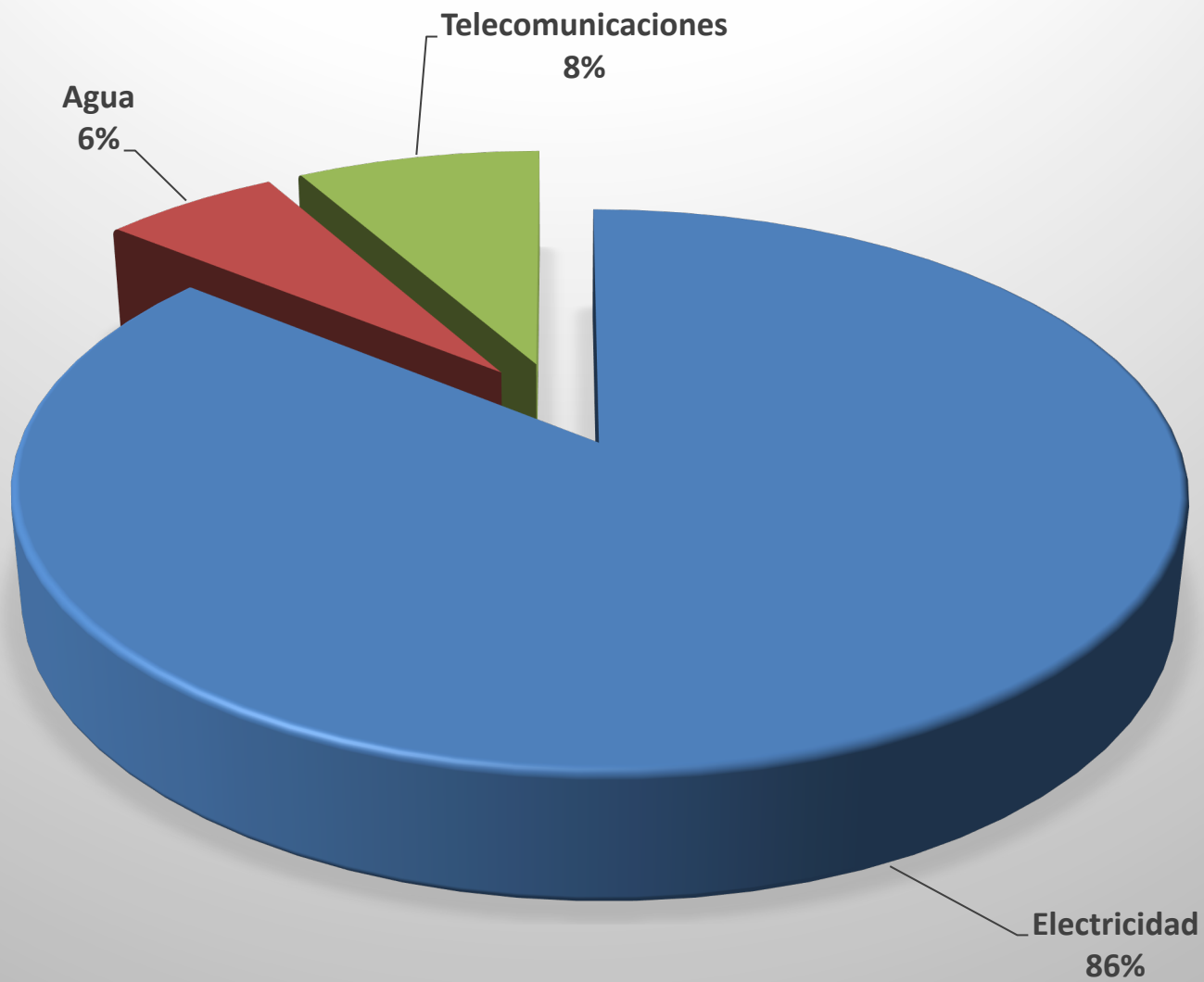
**Gráfica 1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**



**Cuadro 2. CANTIDAD DE RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**

<b>RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020</b>		
<b>RECLAMOS</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Electricidad	339	86%
Agua	24	6%
Telecomunicaciones	32	8%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>

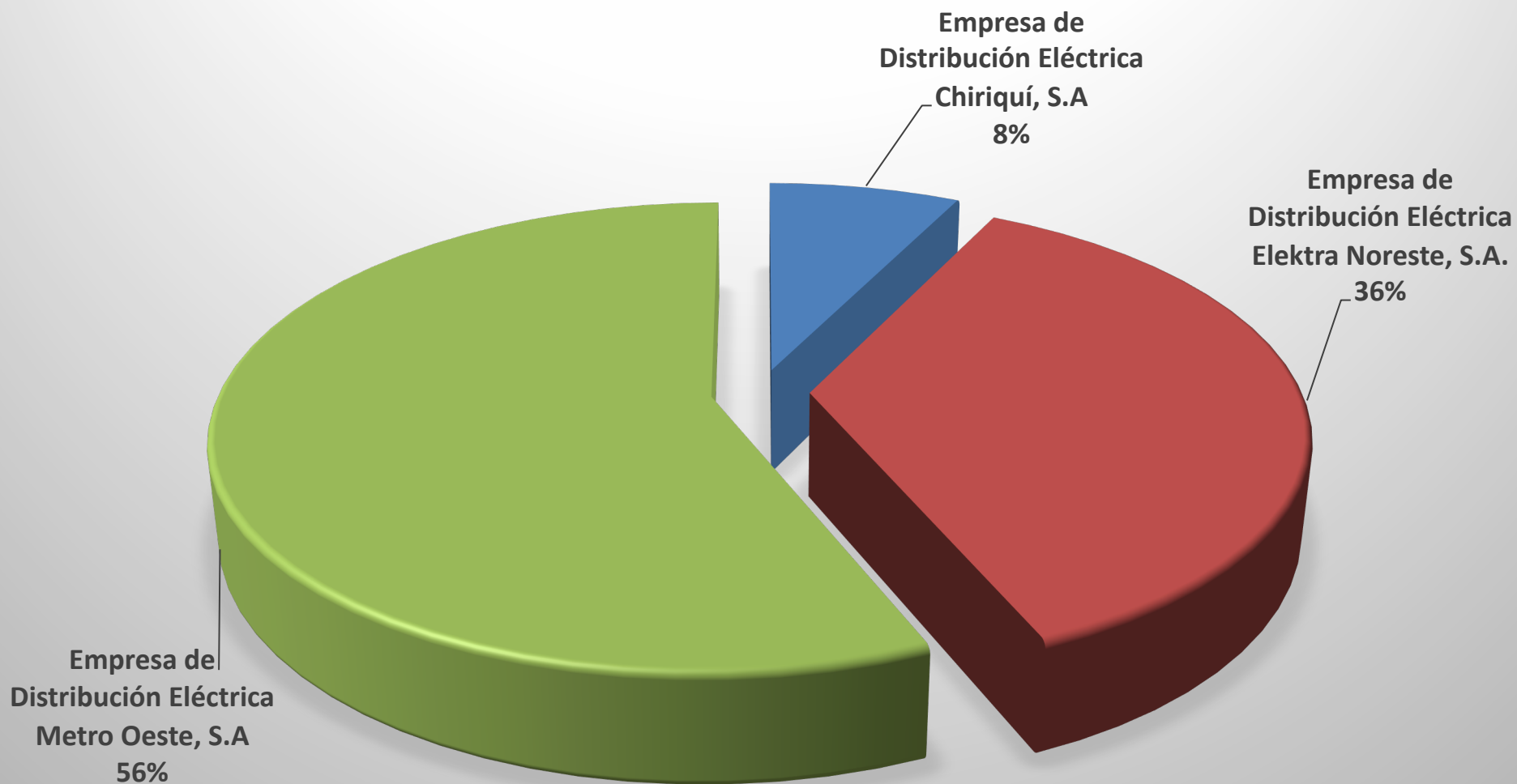
**Gráfica 2. CANTIDAD DE RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**



**Cuadro 4. CANTIDAD DE RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**

<b>RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020</b>		
<b>RECLAMOS</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A	25	8%
Empresa de Distribución Eléctrica Elektra Noreste, S.A.	123	36%
Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A	191	56%
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>

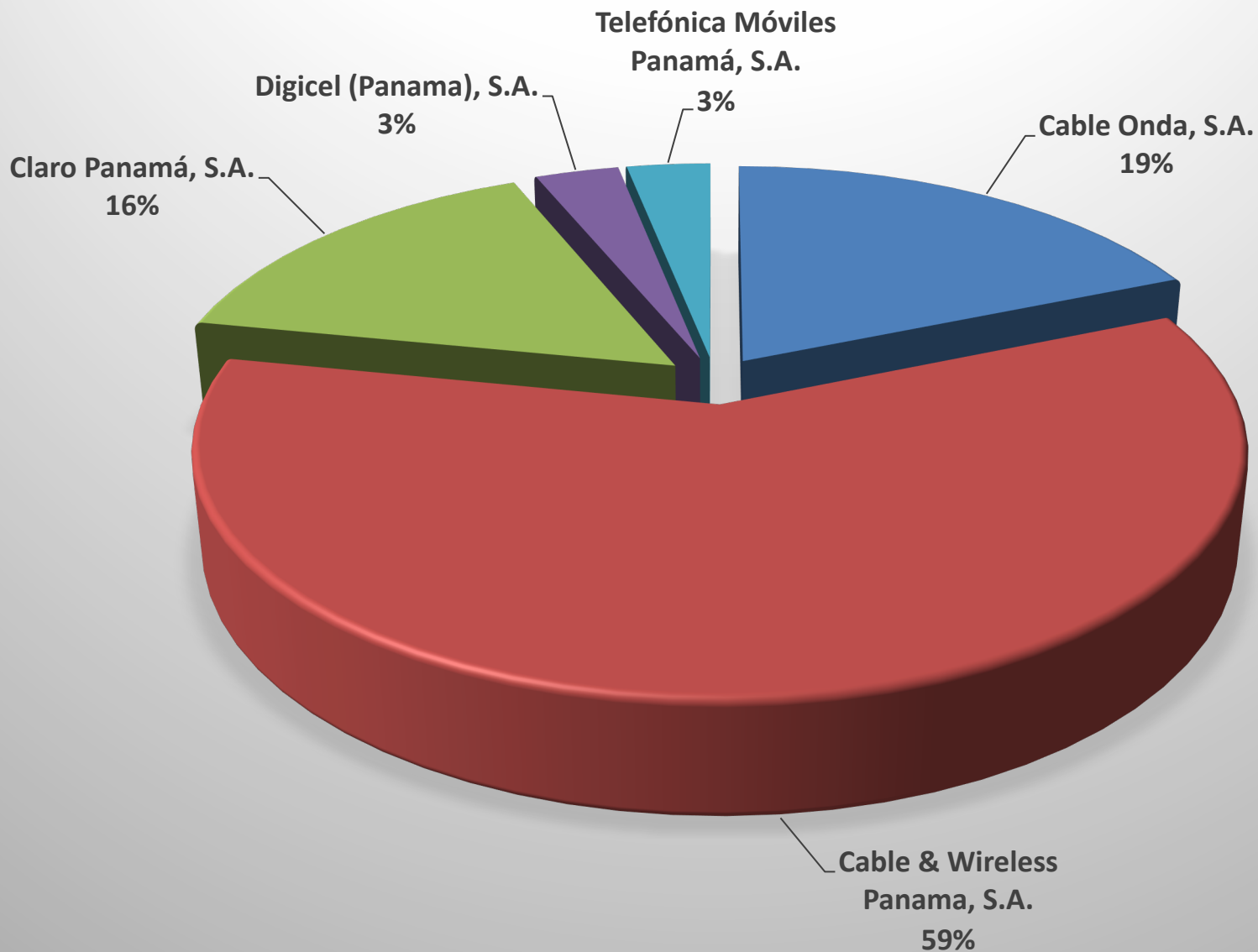
**Gráfica 3. CANTIDAD DE RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**



**Cuadro 3. CANTIDAD DE RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**

<b>RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020</b>		
<b>RECLAMOS</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Cable Onda, S.A.	6	19%
Cable & Wireless Panama, S.A.	19	59%
Claro Panamá, S.A.	5	16%
Digicel (Panama), S.A.	1	3%
Telefónica Móviles Panamá, S.A.	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 5. CANTIDAD DE RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**





**Cuadro 5. CANTIDAD DE RECLAMOS DE AGUA POR EMPRESA  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**

<b>RECLAMOS DE AGUA POR EMPRESA DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020</b>		
<b>RECLAMOS</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales	24	100%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 4. CANTIDAD DE RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**

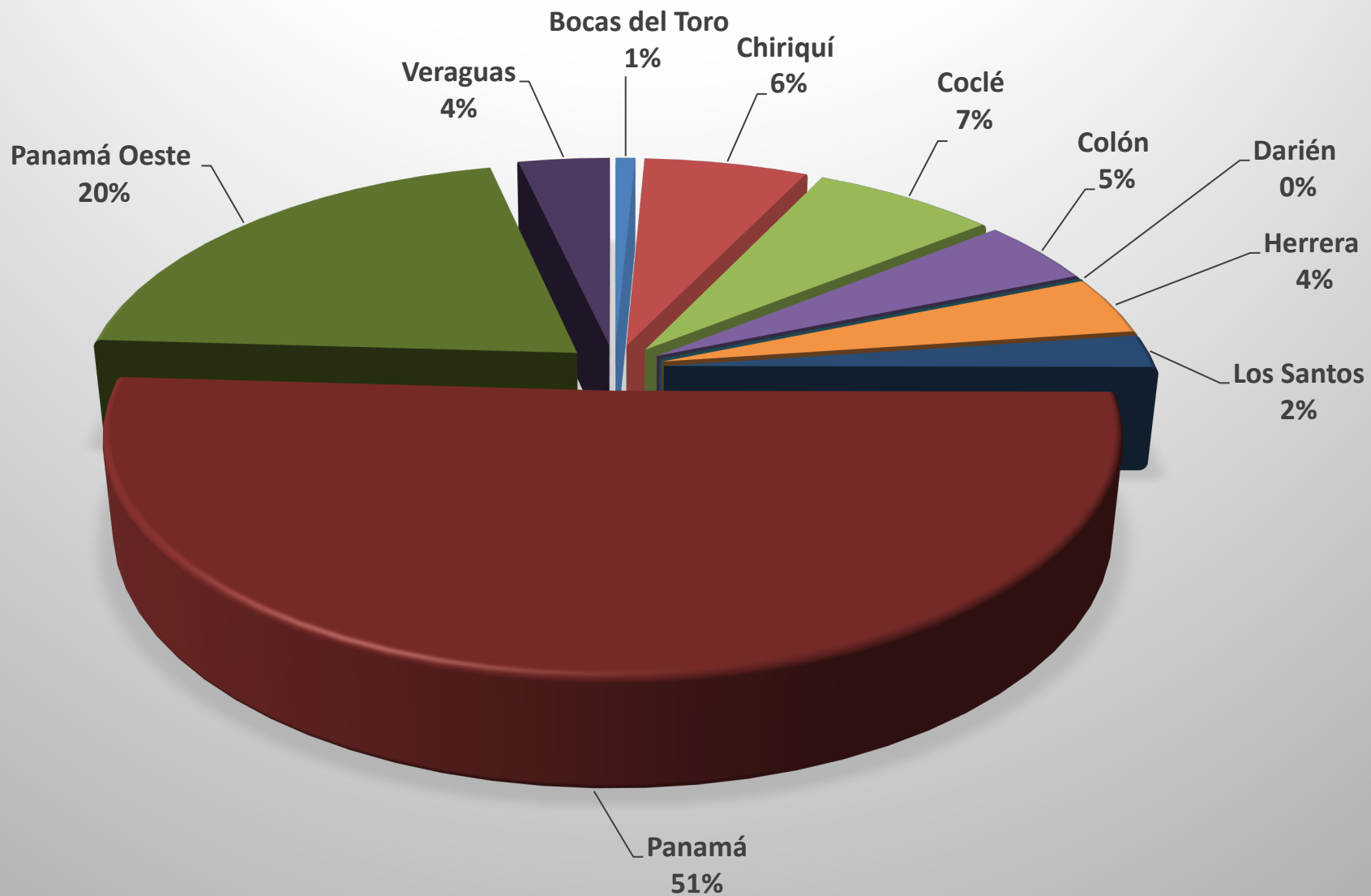


**Del 1 al 31 de octubre de 2020, el 100% de los reclamos recibidos del sector de agua, corresponden al Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales – IDAAN.**

**Cuadro 6. CANTIDAD DE RECLAMOS POR PROVINCIA  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**

<b>RECLAMOS DIGITALES POR PROVINCIA DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020</b>		
<b>PROVINCIA</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Bocas del Toro	3	1%
Chiriquí	25	6%
Coclé	28	7%
Colón	18	5%
Darién	0	0%
Herrera	16	4%
Los Santos	9	2%
Panamá	201	51%
Panamá Oeste	81	20%
Veraguas	14	4%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 6. CANTIDAD DE RECLAMOS POR PROVINCIA  
DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**



**Cuadro 7. TOTAL DE RECLAMOS ADMITIDOS  
DEL 1 DE MAYO AL 31 DE OCTUBRE 2020**

RECLAMOS ADMITIDOS POR MES 1 DE MAYO AL 31 DE OCTUBRE DE 2020								
RECLAMOS	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL	%
Electricidad	559	690	544	358	377	339	2867	91%
Agua	6	7	16	14	26	24	93	3%
Telecomunicaciones	11	33	40	33	36	32	185	6%
<b>TOTAL</b>	<b>576</b>	<b>730</b>	<b>600</b>	<b>405</b>	<b>439</b>	<b>395</b>	<b>3145</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 8. TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS  
DEL 1 DE JUNIO AL 31 DE OCTUBRE 2020**

RECLAMOS RESUELTOS POR MES 1 DE JUNIO AL 31 DE OCTUBRE DE 2020							
RECLAMOS	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL	%
Electricidad	160	618	580	502	247	2107	94%
Agua	2	7	7	11	13	40	2%
Telecomunicaciones	5	11	1	52	32	101	4%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>636</b>	<b>588</b>	<b>565</b>	<b>292</b>	<b>2248</b>	<b>100%</b>