

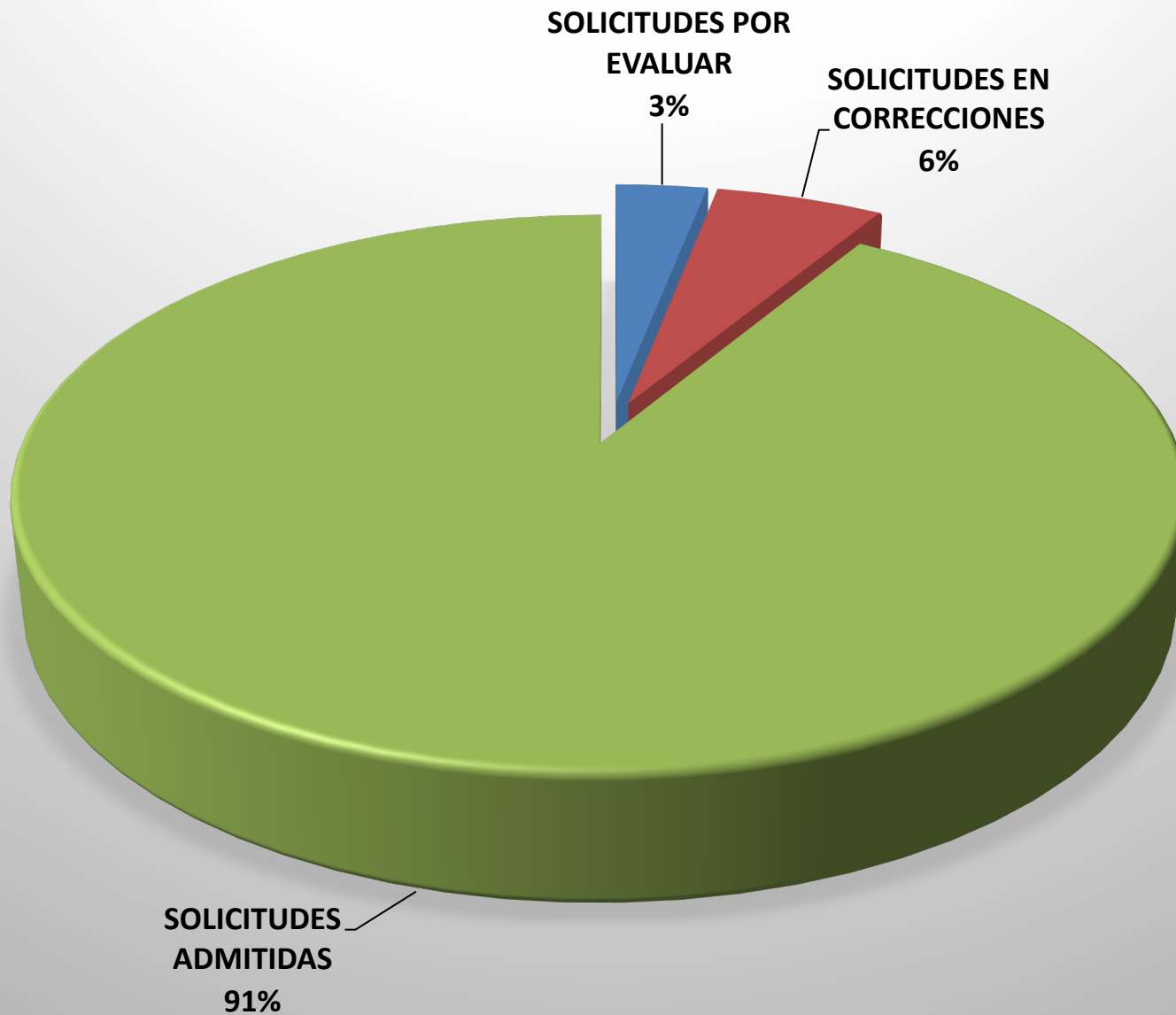
**Cuadro 1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**

Solicitudes de reclamos a través de la plataforma digital del 1 al 30 de noviembre de 2020 en la Dirección Nacional de Atención al Usuario a nivel nacional – ASEP.

SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
SOLICITUDES ADMITIDAS	359	91%
SOLICITUDES EN CORRECCIONES	22	6%
SOLICITUDES POR EVALUAR	12	3%
TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS	393	100%

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.

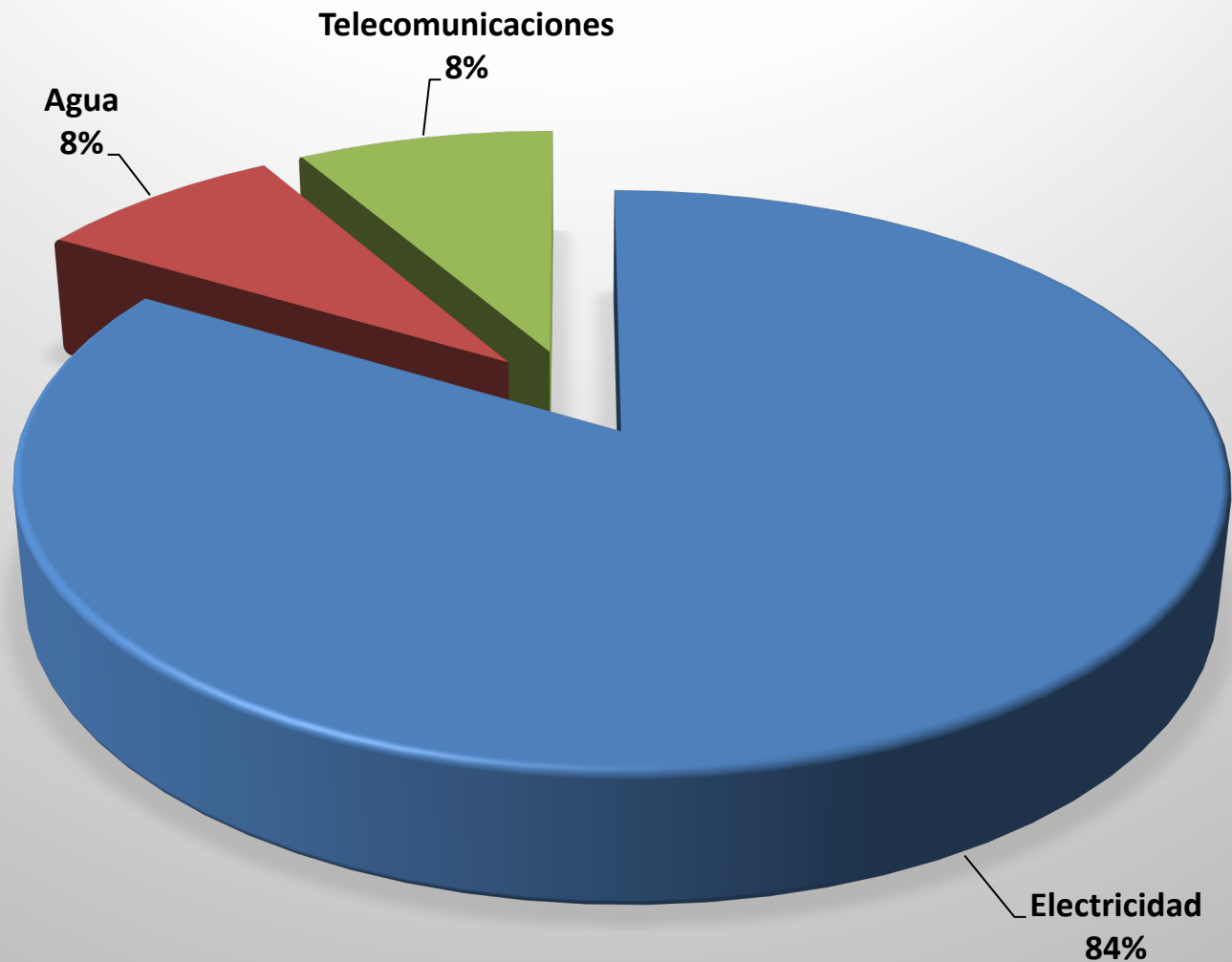
**Gráfica 1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**



**Cuadro 2. CANTIDAD DE RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**

RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Electricidad	300	84%
Telecomunicaciones	30	8%
Agua	29	8%
TOTAL	359	100%

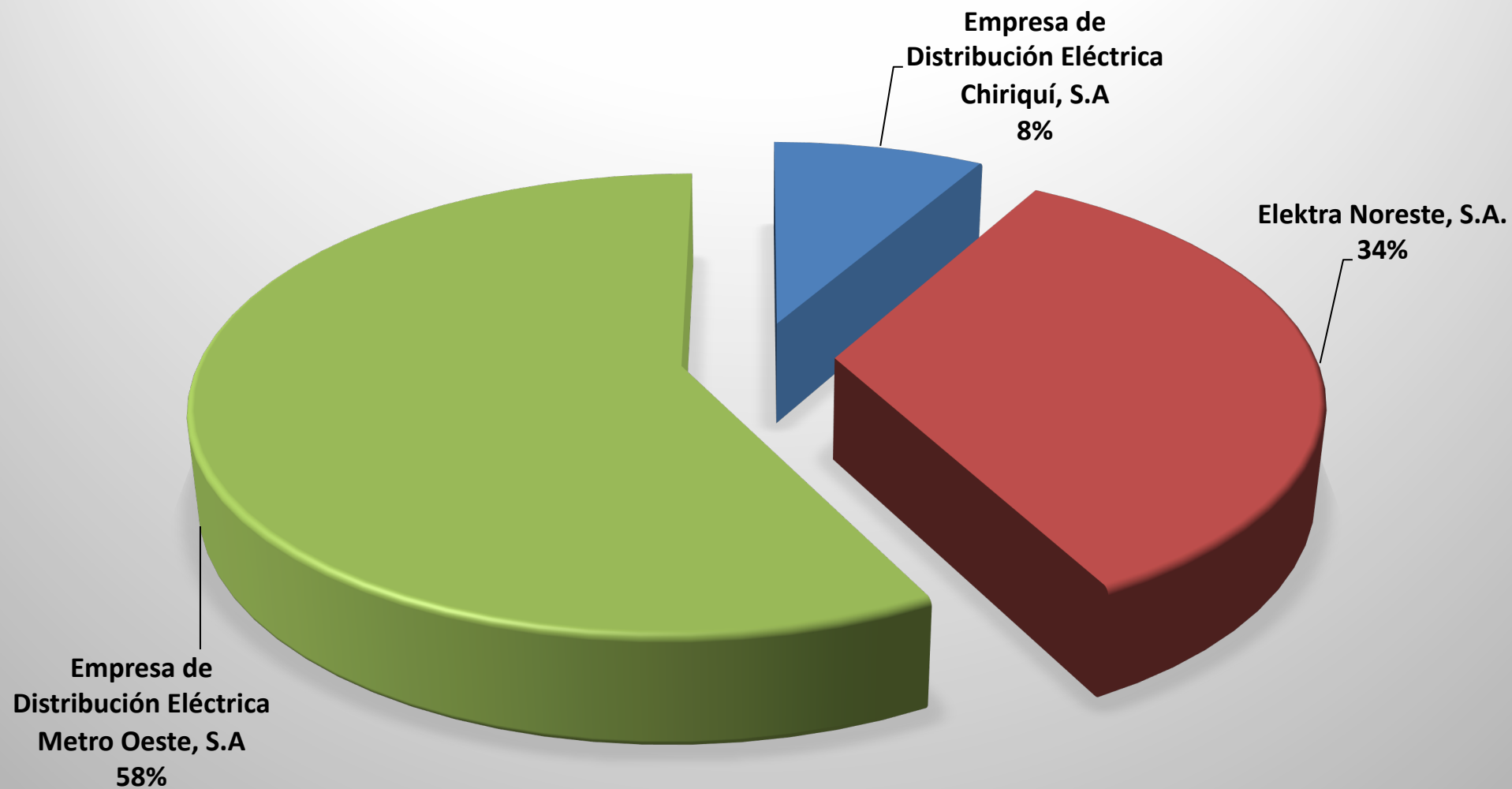
**Gráfica 2. CANTIDAD DE RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**



**Cuadro 4. CANTIDAD DE RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**

RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A	173	58%
Elektra Noreste, S.A.	102	34%
Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A	25	8%
TOTAL	300	100%

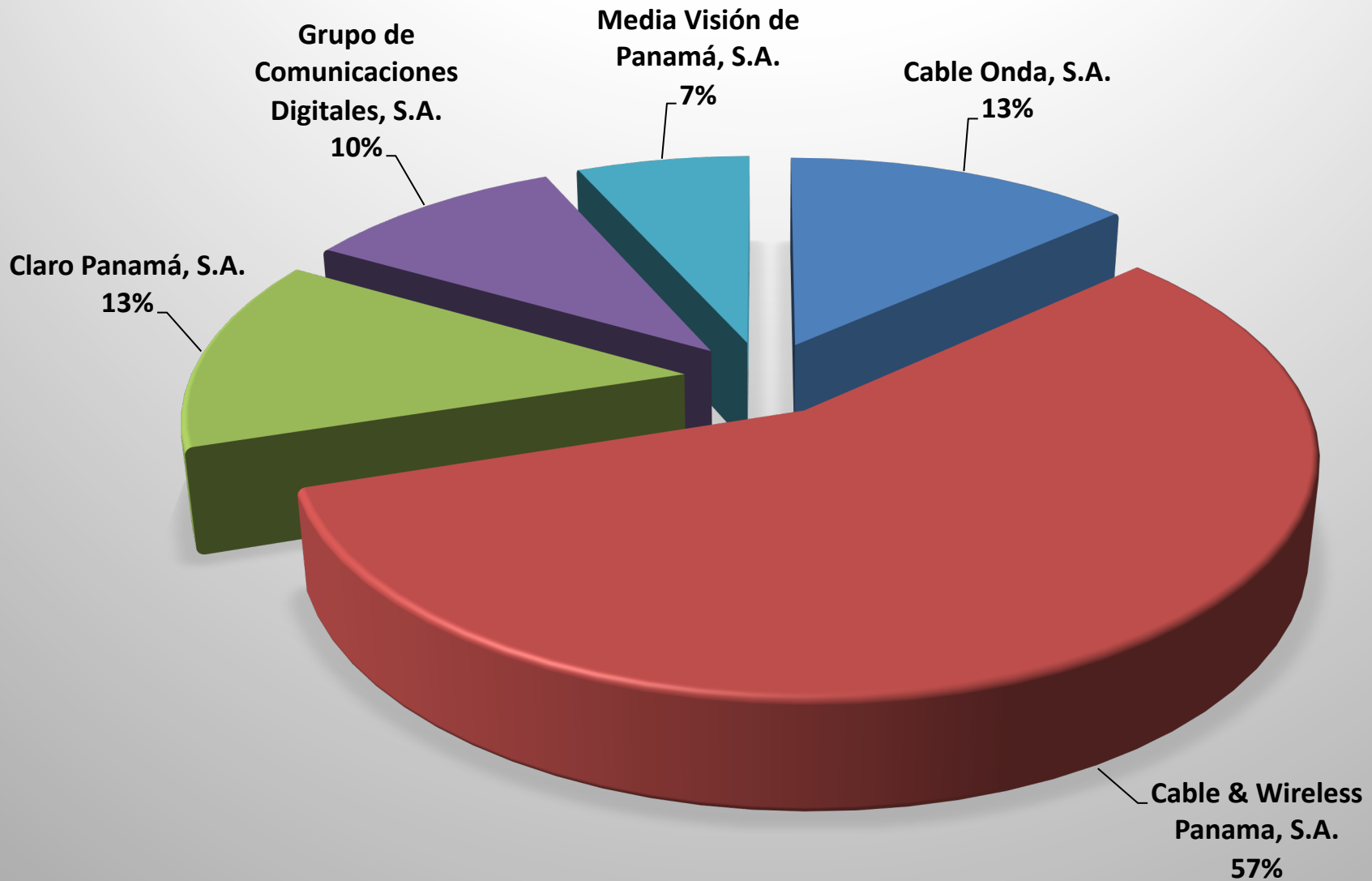
**Gráfica 3. CANTIDAD DE RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**



**Cuadro 3. CANTIDAD DE RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**

RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Cable & Wireless Panama, S.A.	17	57%
Cable Onda, S.A.	4	13%
Claro Panamá, S.A.	4	13%
Grupo de Comunicaciones Digitales, S.A.	3	10%
Media Visión de Panamá, S.A.	2	7%
TOTAL	30	100%

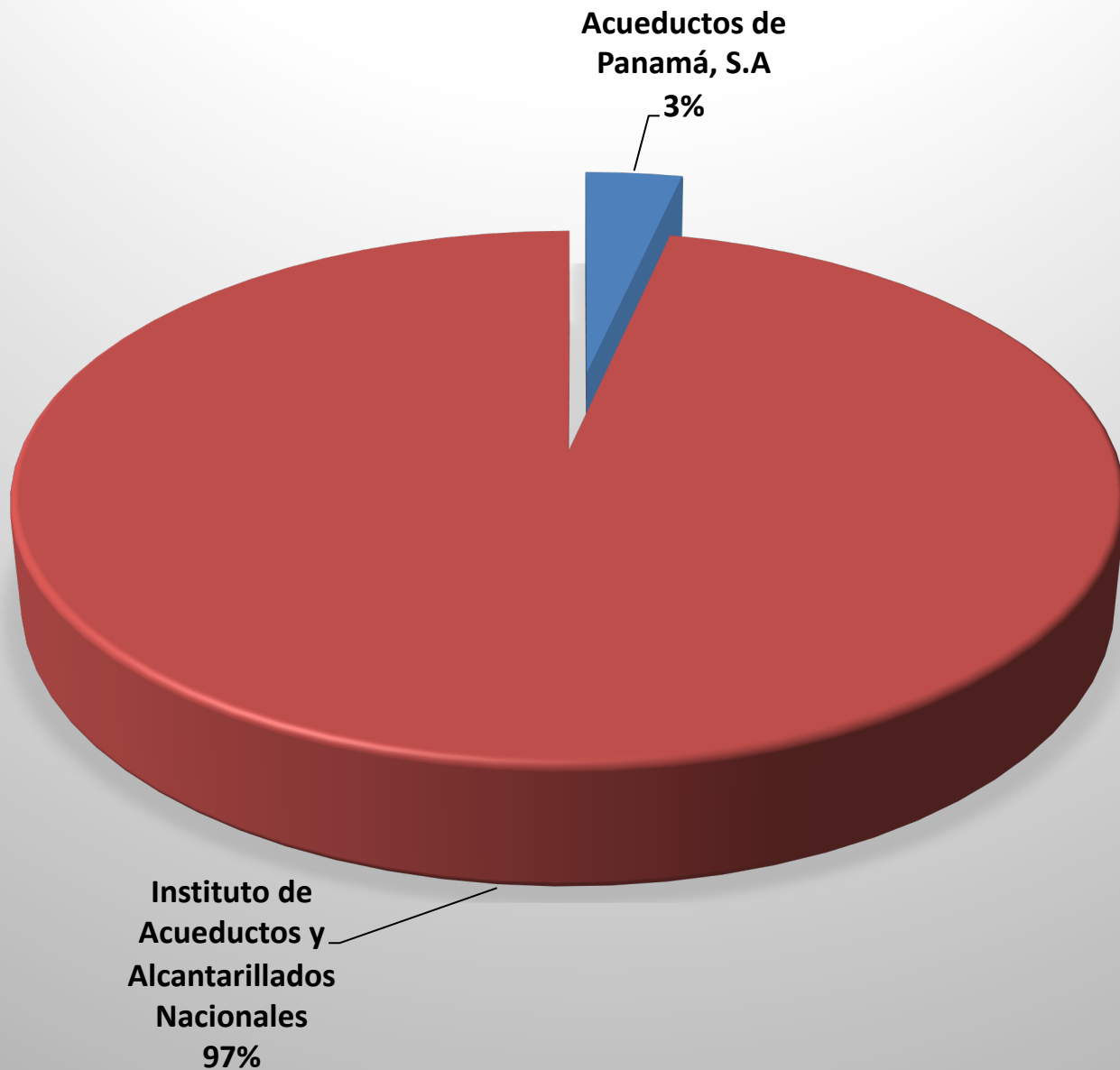
**Gráfica 5. CANTIDAD DE RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**



**Cuadro 5. CANTIDAD DE RECLAMOS DE AGUA POR EMPRESA
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**

RECLAMOS DE AGUA POR EMPRESA DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales	28	97%
Acueductos de Panamá, S.A	1	3%
TOTAL	29	100%

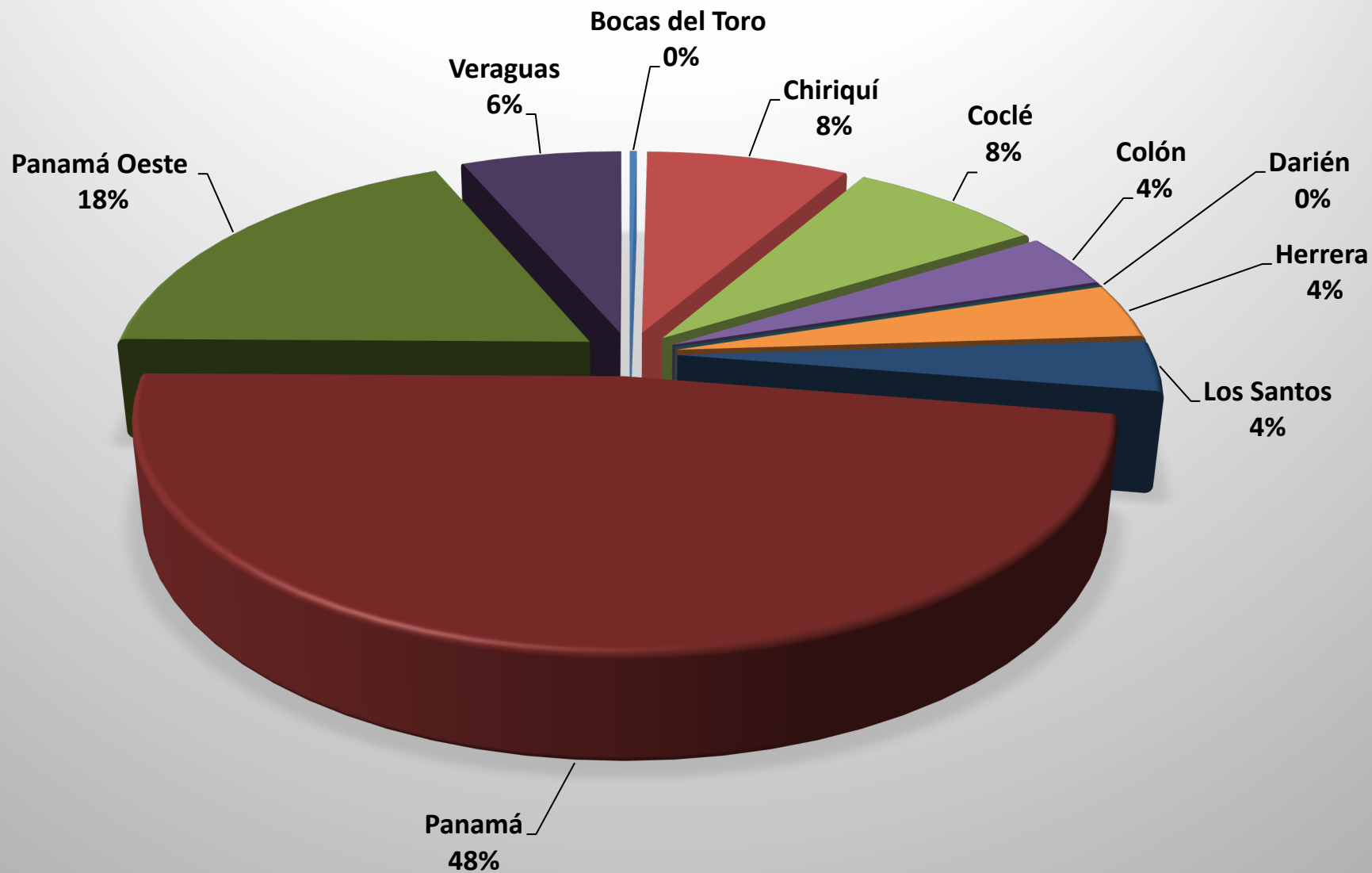
Gráfica 4. CANTIDAD DE RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020



**Cuadro 6. CANTIDAD DE RECLAMOS POR PROVINCIA
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**

RECLAMOS DIGITALES POR PROVINCIA DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020		
PROVINCIA	NO.	%
Panamá	171	48%
Panamá Oeste	66	18%
Chiriquí	29	8%
Coclé	28	8%
Veraguas	23	6%
Colón	14	4%
Herrera	14	4%
Los Santos	13	4%
Bocas del Toro	1	0%
Darién	0	0%
TOTAL	359	100%

**Gráfica 6. CANTIDAD DE RECLAMOS POR PROVINCIA
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**



**Cuadro 7. TOTAL DE RECLAMOS ADMITIDOS
DEL 1 DE MAYO AL 30 DE NOVIEMBRE 2020**

RECLAMOS ADMITIDOS POR MES									
1 DE MAYO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020									
RECLAMOS	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL	%
Electricidad	559	690	544	358	377	339	300	3,167	91%
Telecomunicaciones	11	33	40	33	36	32	30	215	6%
Agua	6	7	16	14	26	24	29	122	3%
TOTAL	576	730	600	405	439	395	359	3,504	100%

**Cuadro 8. TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS
DEL 1 DE JUNIO AL 30 DE NOVIEMBRE 2020**

RECLAMOS RESUELTOS POR MES								
1 DE JUNIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020								
RECLAMOS	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL	%
Electricidad	160	618	580	502	247	272	2,379	93%
Telecomunicaciones	5	11	1	52	32	2	103	4%
Agua	2	7	7	11	13	27	67	3%
TOTAL	167	636	588	565	292	301	2,549	100%