

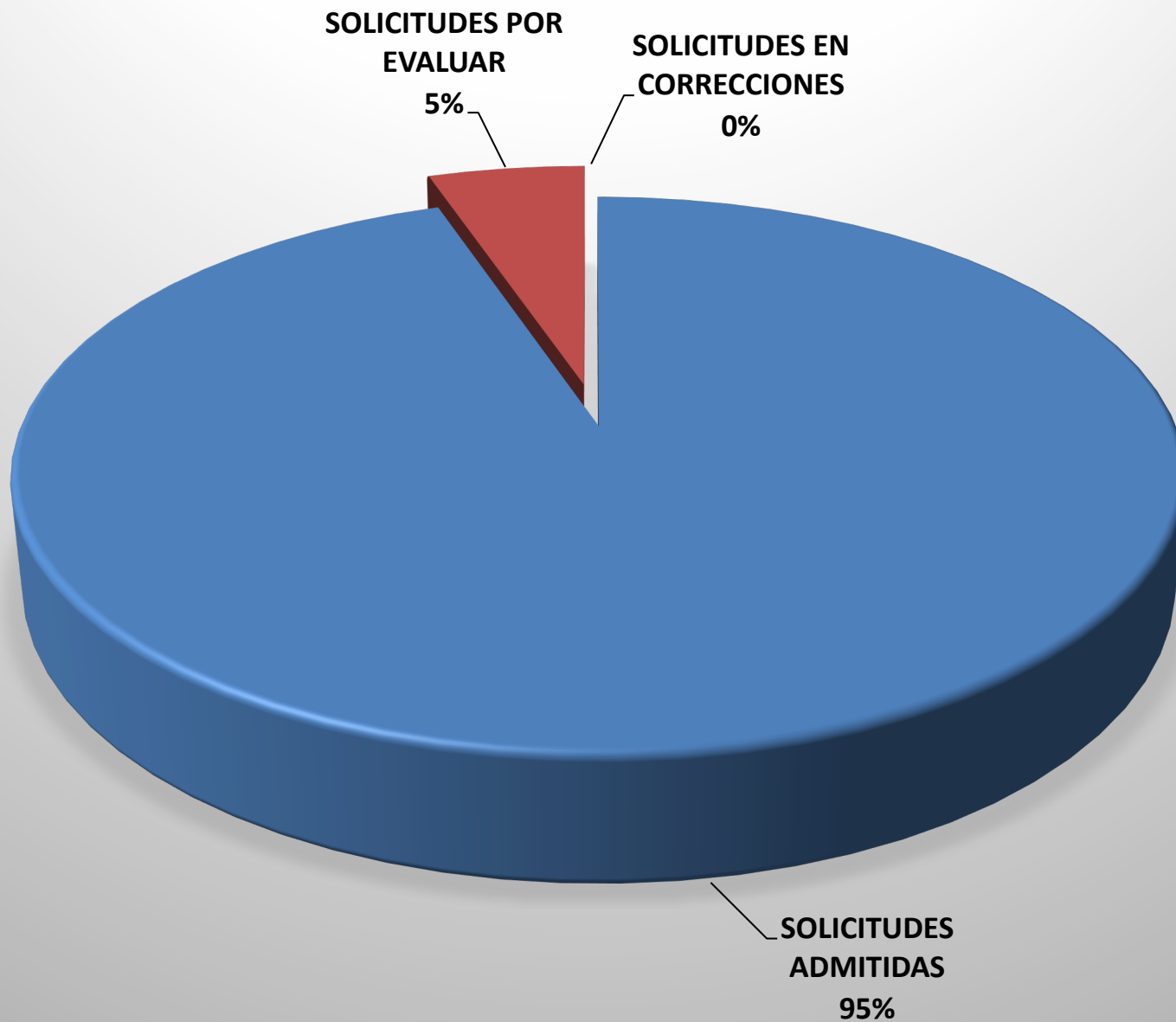
**Cuadro 1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES  
DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

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

<b>SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
<b>SOLICITUDES</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
SOLICITUDES ADMITIDAS	381	95%
SOLICITUDES POR EVALUAR	21	5%
SOLICITUDES EN CORRECCIONES	0	0%
<b>TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS</b>	<b>402</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.**

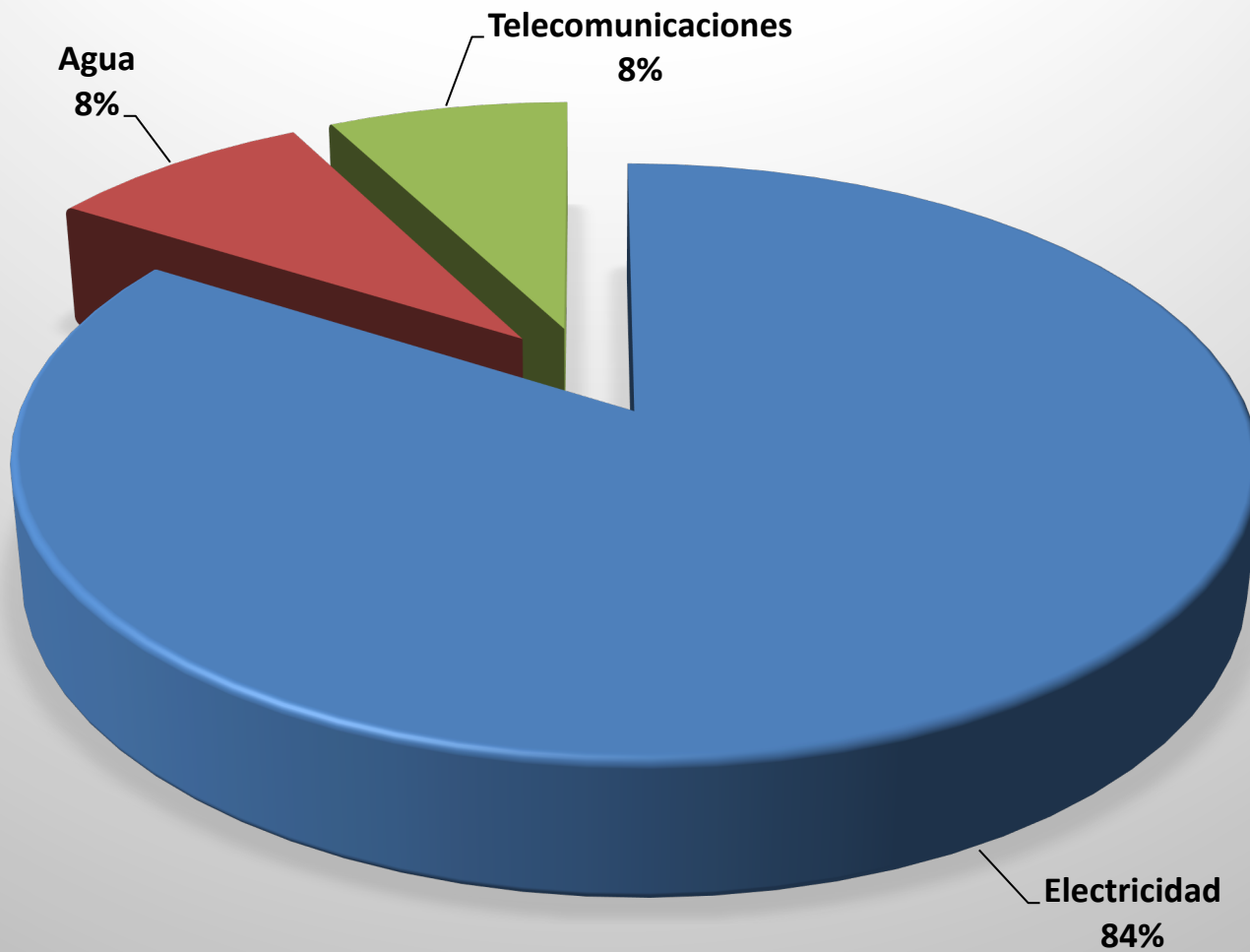
**Gráfica 1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES  
DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



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

<b>RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
<b>SOLICITUDES</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Electricidad	320	84%
Agua	32	8%
Telecomunicaciones	29	8%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

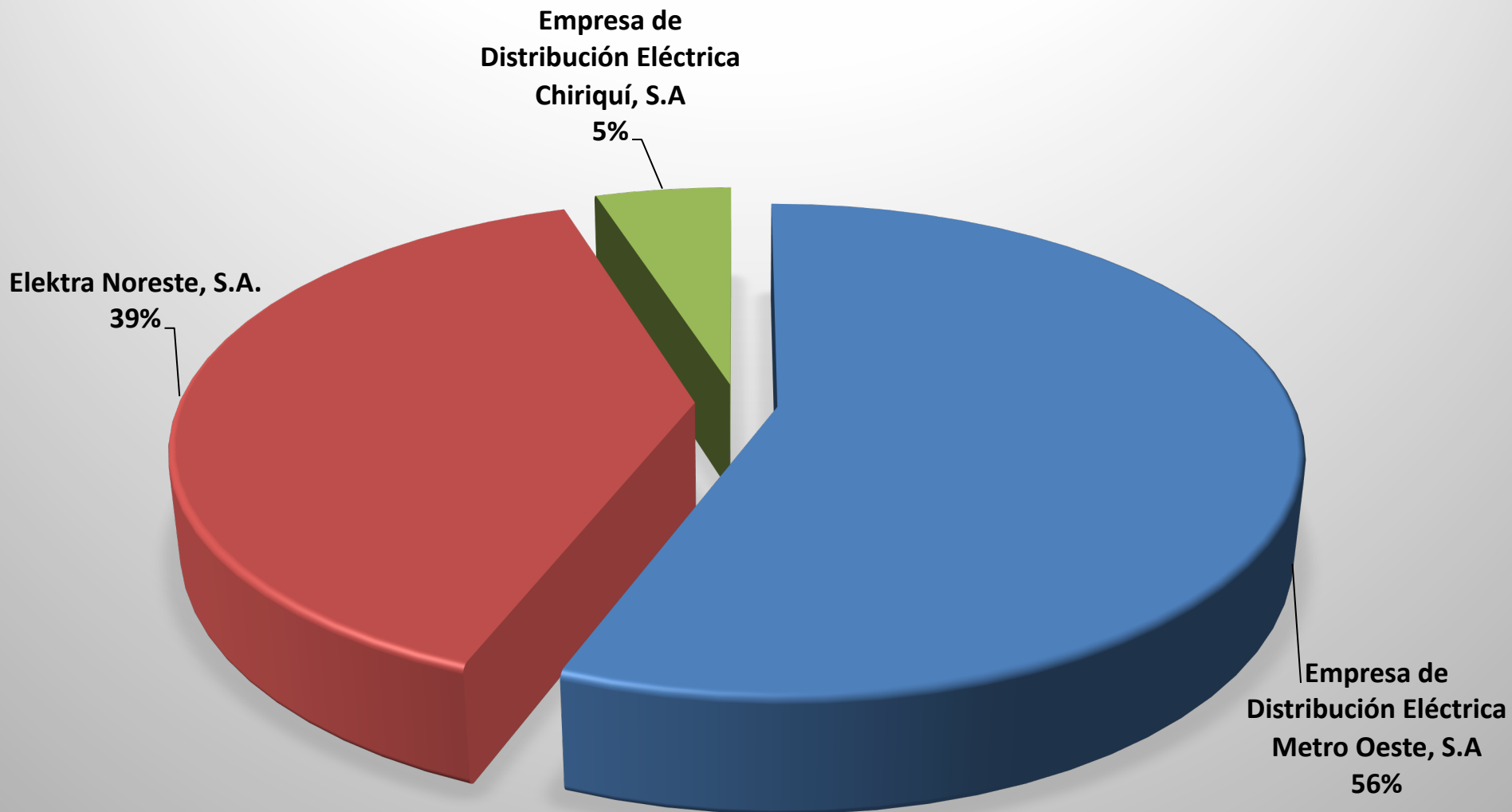
**Gráfica 2. CANTIDAD DE RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR  
DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



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

<b>RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
<b>SOLICITUDES</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A	179	56%
Elektra Noreste, S.A.	125	39%
Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A	16	5%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

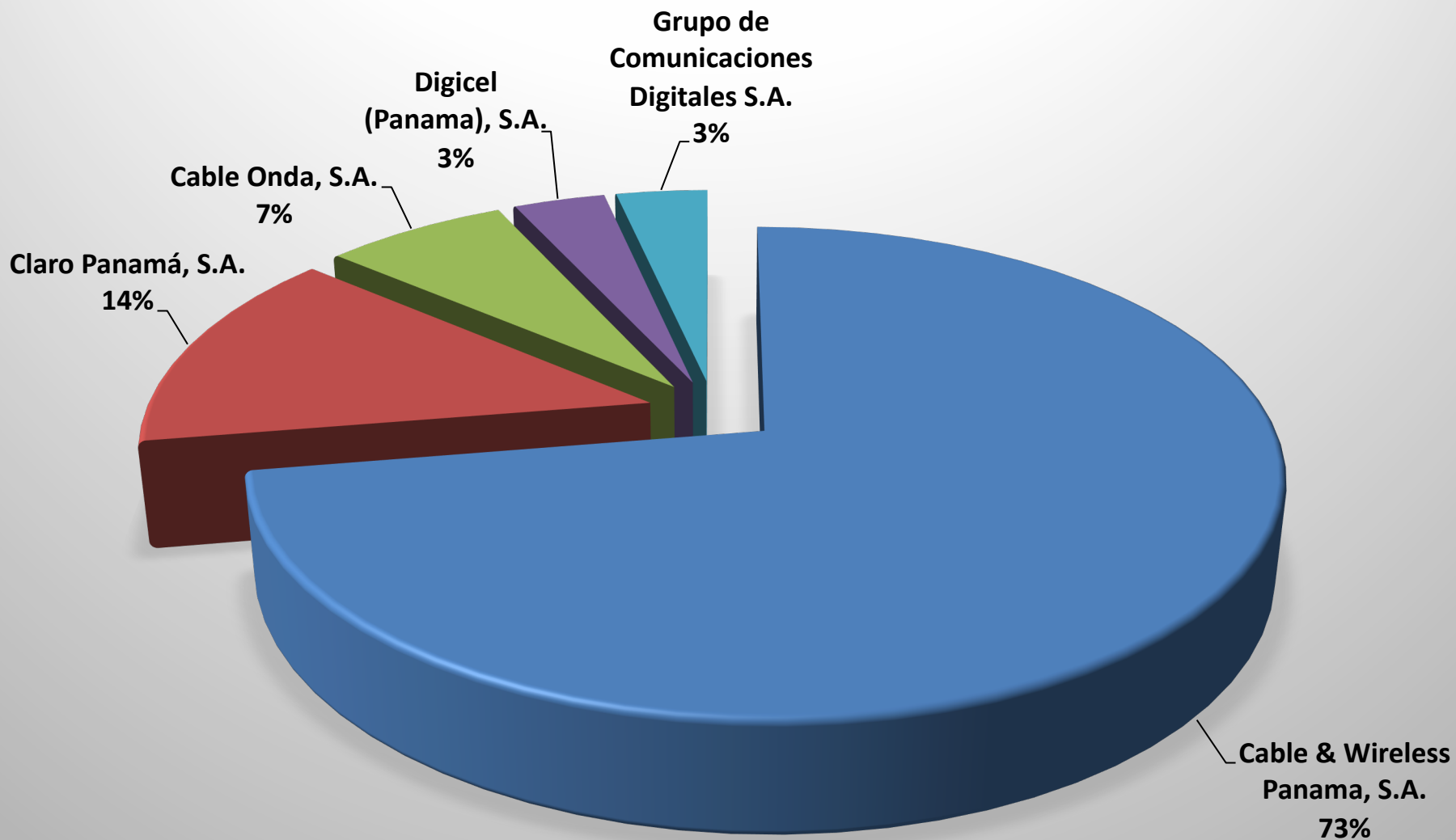
**Gráfica 3. CANTIDAD DE RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA  
DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



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

<b>RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
<b>SOLICITUDES</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Cable & Wireless Panama, S.A.	21	73%
Claro Panamá, S.A.	4	14%
Cable Onda, S.A.	2	7%
Digicel (Panama), S.A.	1	3%
Grupo de Comunicaciones Digitales S.A.	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

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

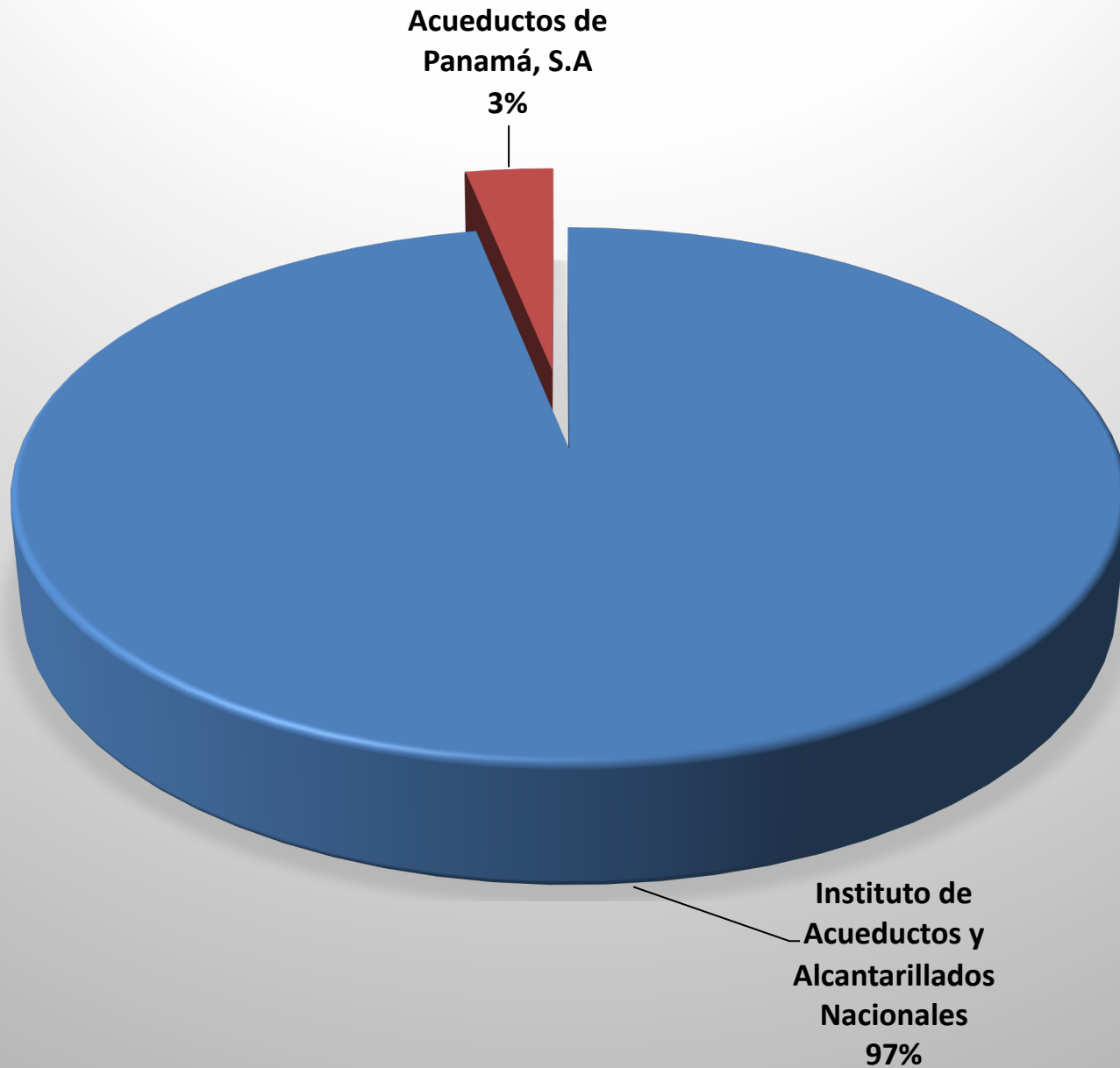




**Cuadro 5. CANTIDAD DE RECLAMOS DE AGUA POR EMPRESA  
DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

<b>RECLAMOS DE AGUA POR EMPRESA DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
<b>SOLICITUDES</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales	31	97%
Acueductos de Panamá, S.A	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

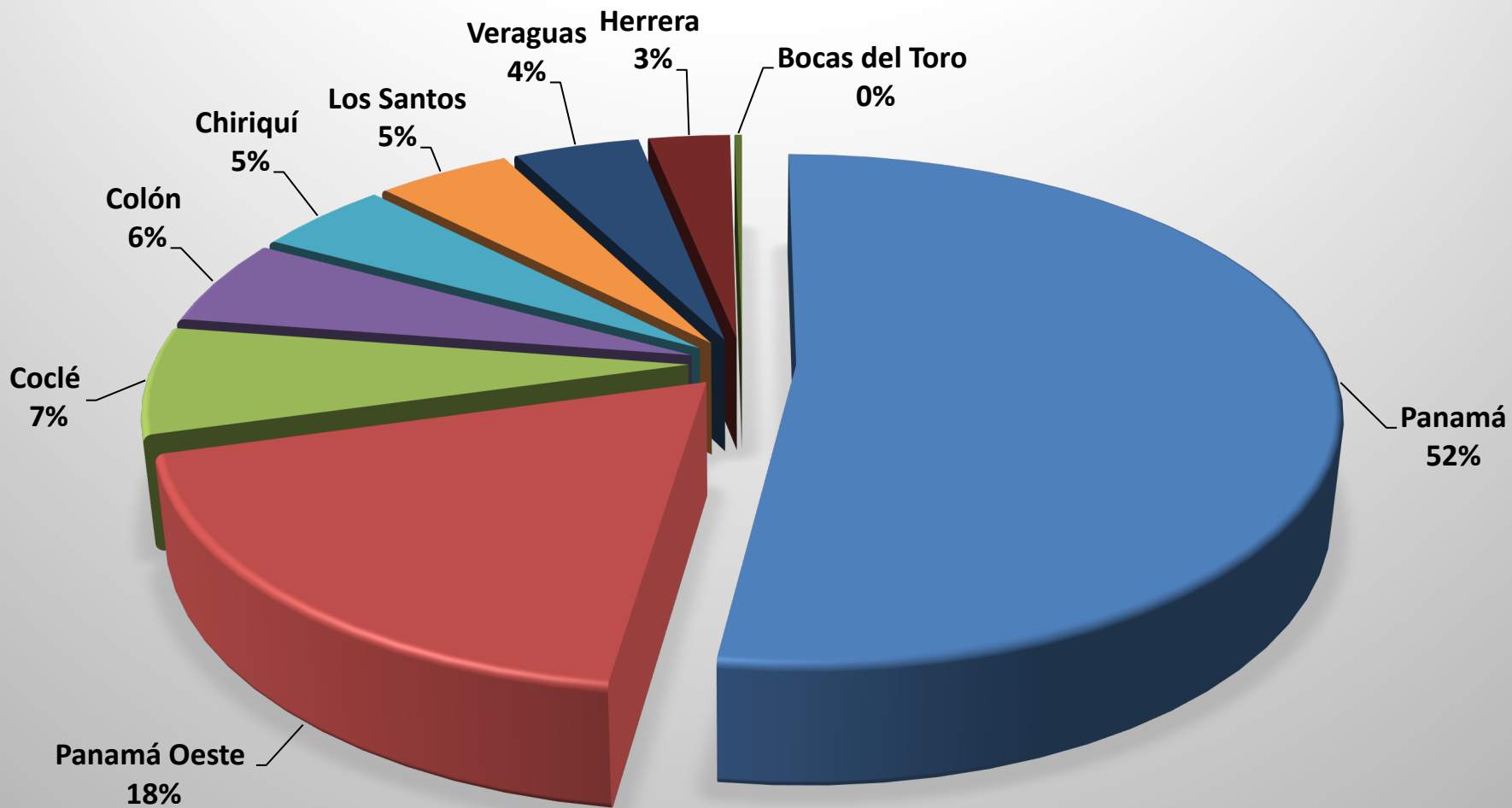
**Gráfica 4. CANTIDAD DE RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



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

<b>RECLAMOS DIGITALES POR PROVINCIA DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
<b>PROVINCIA</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Panamá	199	52%
Panamá Oeste	70	18%
Coclé	26	7%
Colón	21	6%
Chiriquí	18	5%
Los Santos	18	5%
Veraguas	17	4%
Herrera	11	3%
Bocas del Toro	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

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



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

RECLAMOS ADMITIDOS POR MES										
1 DE MAYO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020										
RECLAMOS	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Electricidad	559	690	544	358	377	339	300	320	3,487	90%
Telecomunicaciones	11	33	40	33	36	32	30	29	244	6%
Agua	6	7	16	14	26	24	29	32	154	4%
<b>TOTAL</b>	<b>576</b>	<b>730</b>	<b>600</b>	<b>405</b>	<b>439</b>	<b>395</b>	<b>359</b>	<b>381</b>	<b>3,885</b>	<b>100%</b>

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

RECLAMOS RESUELTOS POR MES									
1 DE JUNIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020									
RECLAMOS	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Electricidad	160	618	580	502	247	272	482	2,861	92%
Telecomunicaciones	5	11	1	52	32	2	46	149	5%
Agua	2	7	7	11	13	27	25	92	3%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>636</b>	<b>588</b>	<b>565</b>	<b>292</b>	<b>301</b>	<b>554</b>	<b>3,102</b>	<b>100%</b>