

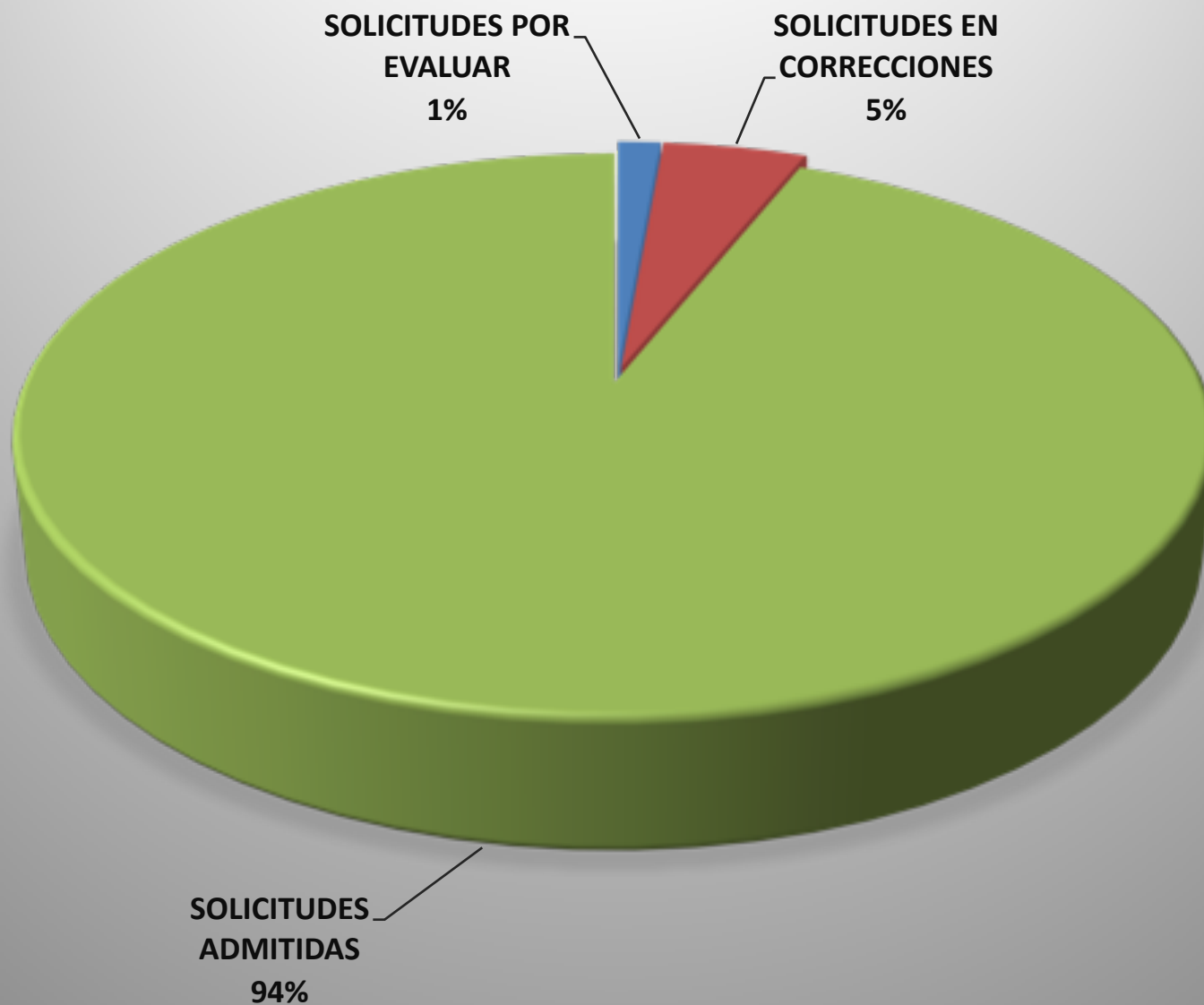
**Cuadro 1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO 2020**

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

SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
SOLICITUDES POR EVALUAR	8	1%
SOLICITUDES EN CORRECCIONES	27	5%
SOLICITUDES ADMITIDAS	546	94%
TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS	581	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.

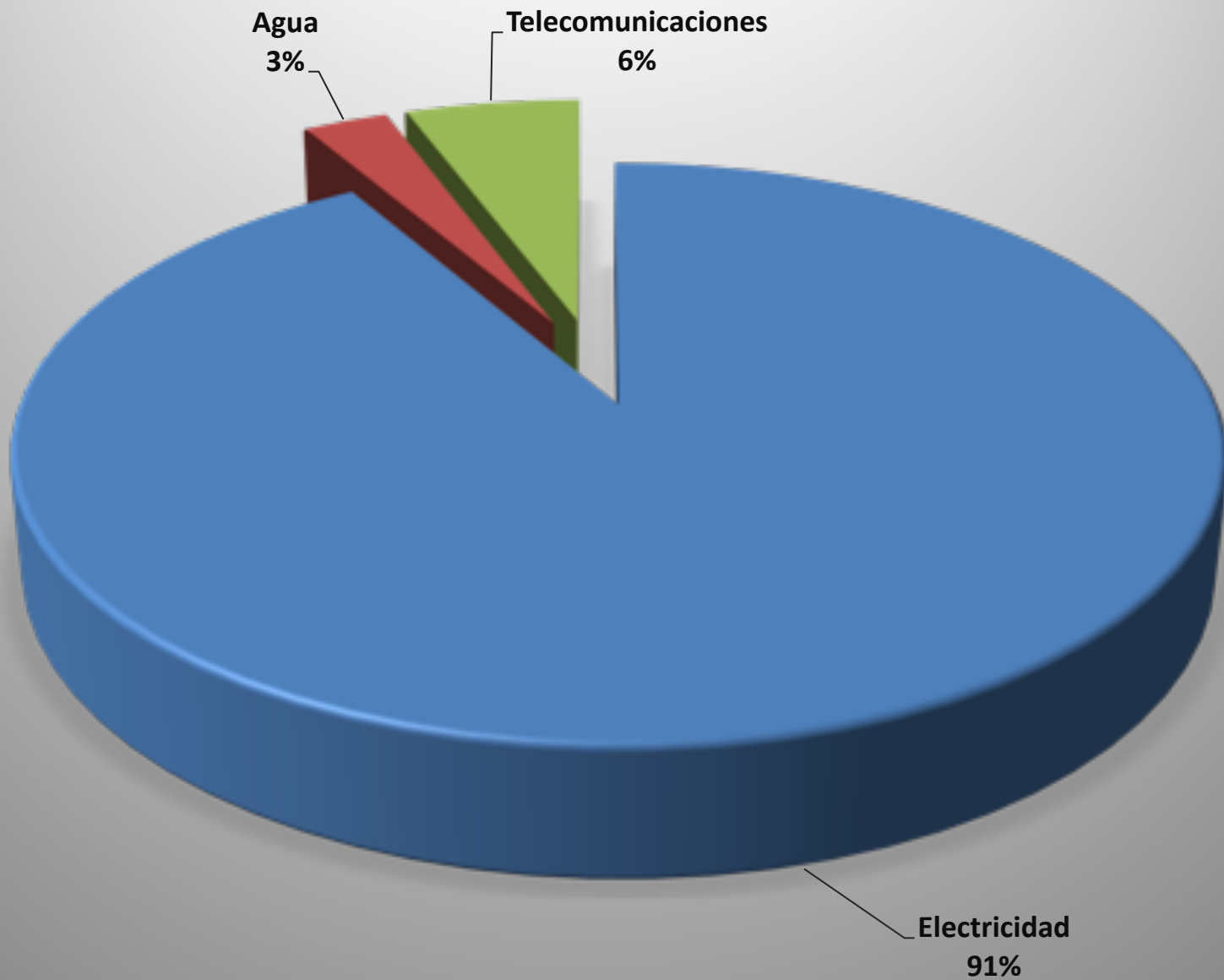
**Gráfica 1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO 2020**



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

RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Electricidad	500	91%
Agua	15	3%
Telecomunicaciones	31	6%
TOTAL	546	100%

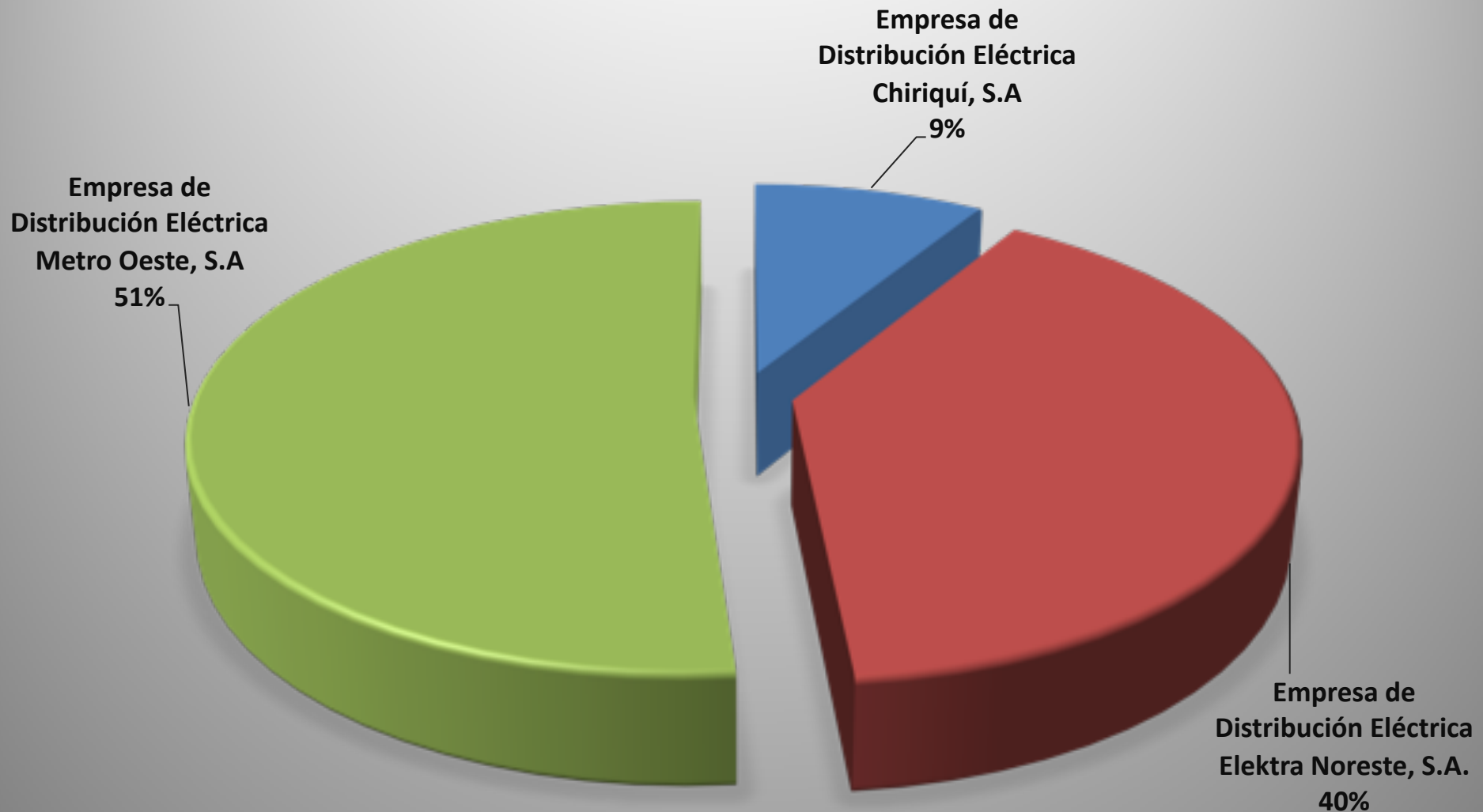
**Gráfica 2. CANTIDAD DE RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO 2020**



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

RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A	44	9%
Empresa de Distribución Eléctrica Elektra Noreste, S.A.	199	40%
Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A	257	51%
TOTAL	500	100%

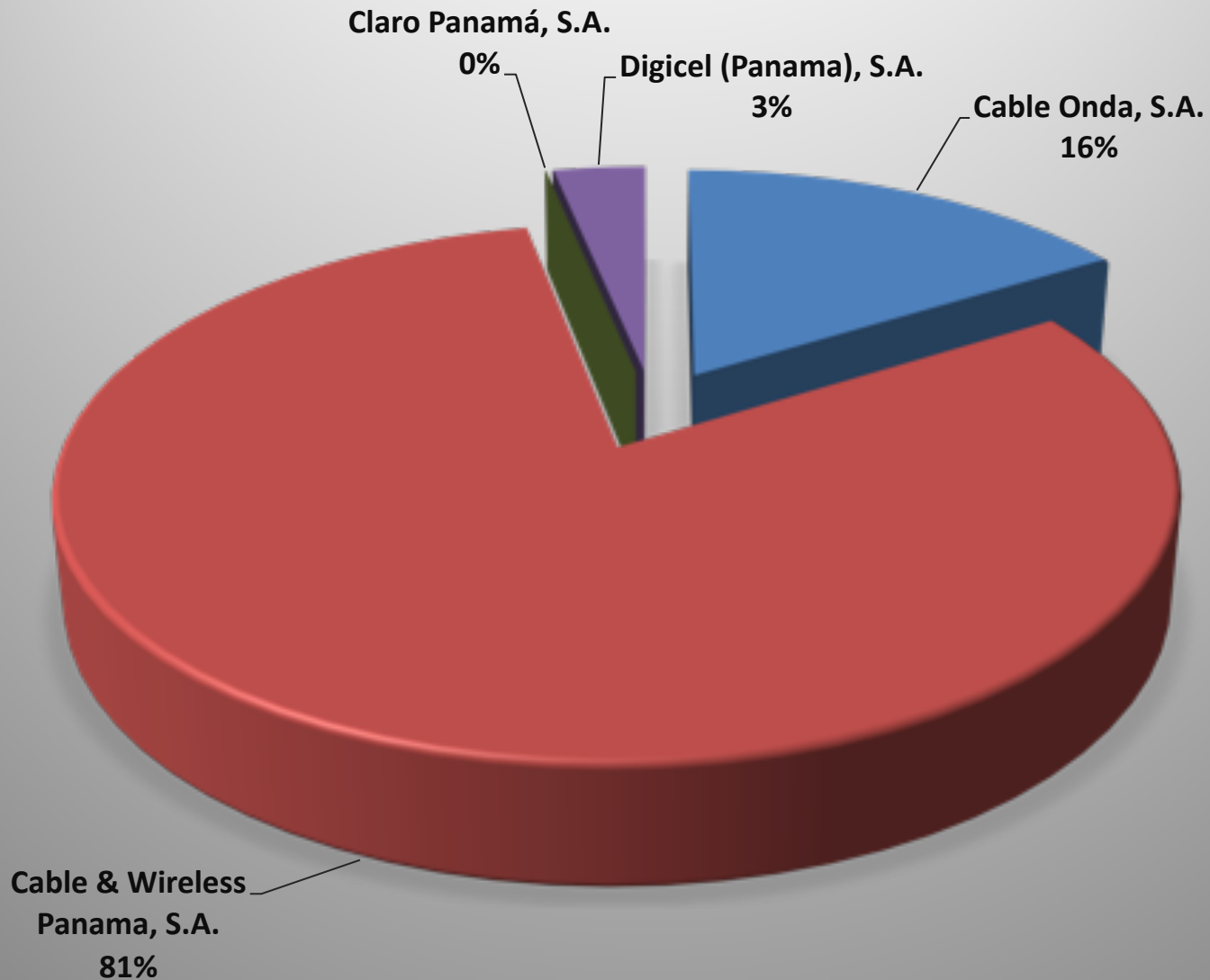
**Gráfica 3. CANTIDAD DE RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO 2020**



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

RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Cable Onda, S.A.	5	16%
Cable & Wireless Panama, S.A.	25	81%
Claro Panamá, S.A.	0	0%
Digicel (Panama), S.A.	1	3%
TOTAL	31	100%

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



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

RECLAMOS DE AGUA POR EMPRESA 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales	15	100%
TOTAL	15	100%

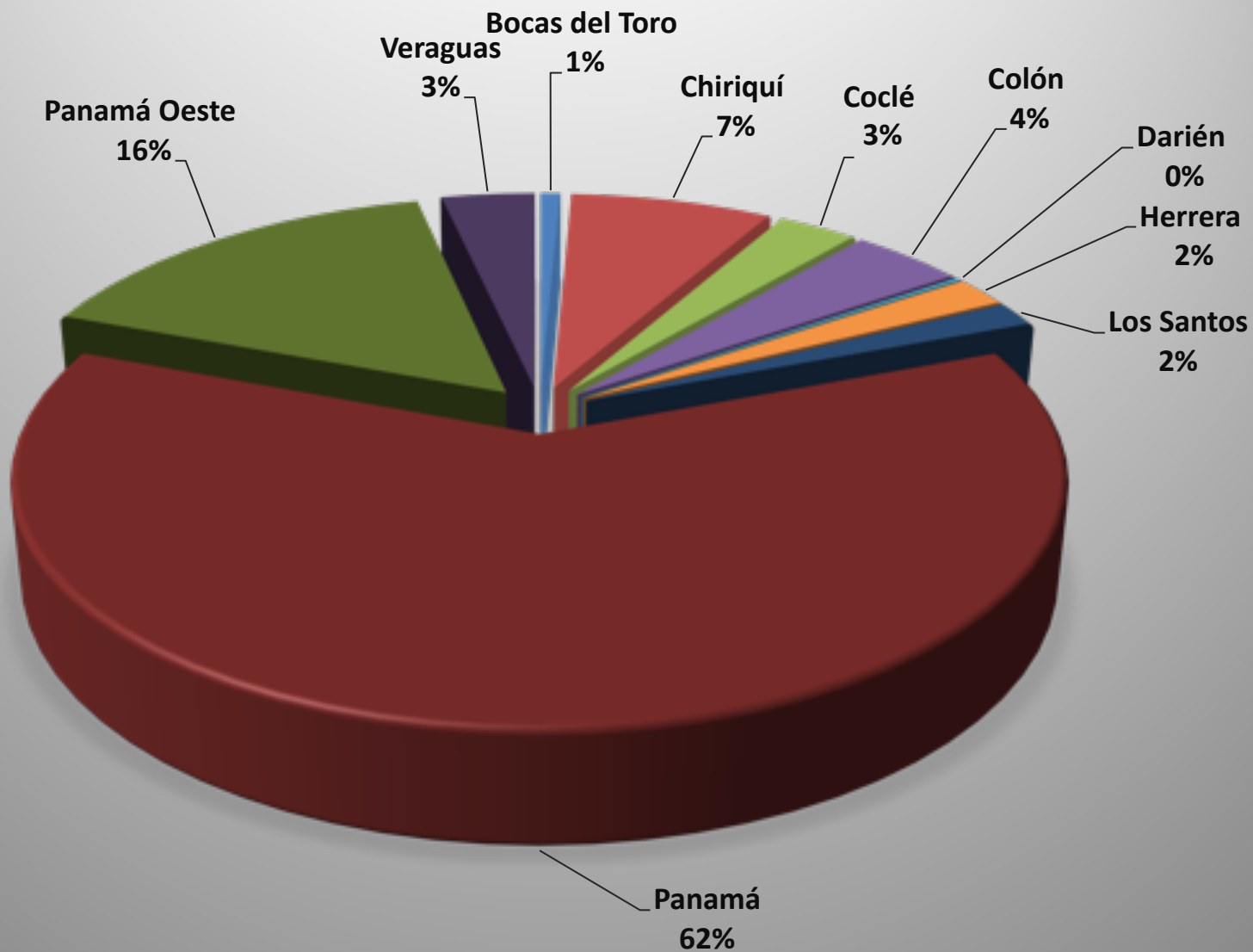
**Gráfica 5. CANTIDAD DE RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO 2020**



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

RECLAMOS DIGITALES POR PROVINCIA 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO DE 2020		
PROVINCIA	NO.	%
Bocas del Toro	4	1%
Chiriquí	41	7%
Coclé	16	3%
Colón	23	4%
Darién	1	0%
Herrera	11	2%
Los Santos	9	2%
Panamá	336	62%
Panamá Oeste	86	16%
Veraguas	19	3%
TOTAL	546	100%

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



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

RECLAMOS ADMITIDOS POR MES 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO DE 2020					
RECLAMOS	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL	%
Electricidad	559	690	500	1749	94%
Agua	6	7	15	28	2%
Telecomunicaciones	11	33	31	75	4%
TOTAL	576	730	546	1852	100%

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

RECLAMOS RESUELTOS POR MES 1 DE JUNIO AL 31 DE JULIO DE 2020				
RECLAMOS	JUNIO	JULIO	TOTAL	%
Electricidad	160	603	763	97%
Agua	2	7	9	1%
Telecomunicaciones	5	11	16	2%
TOTAL	167	621	788	100%