

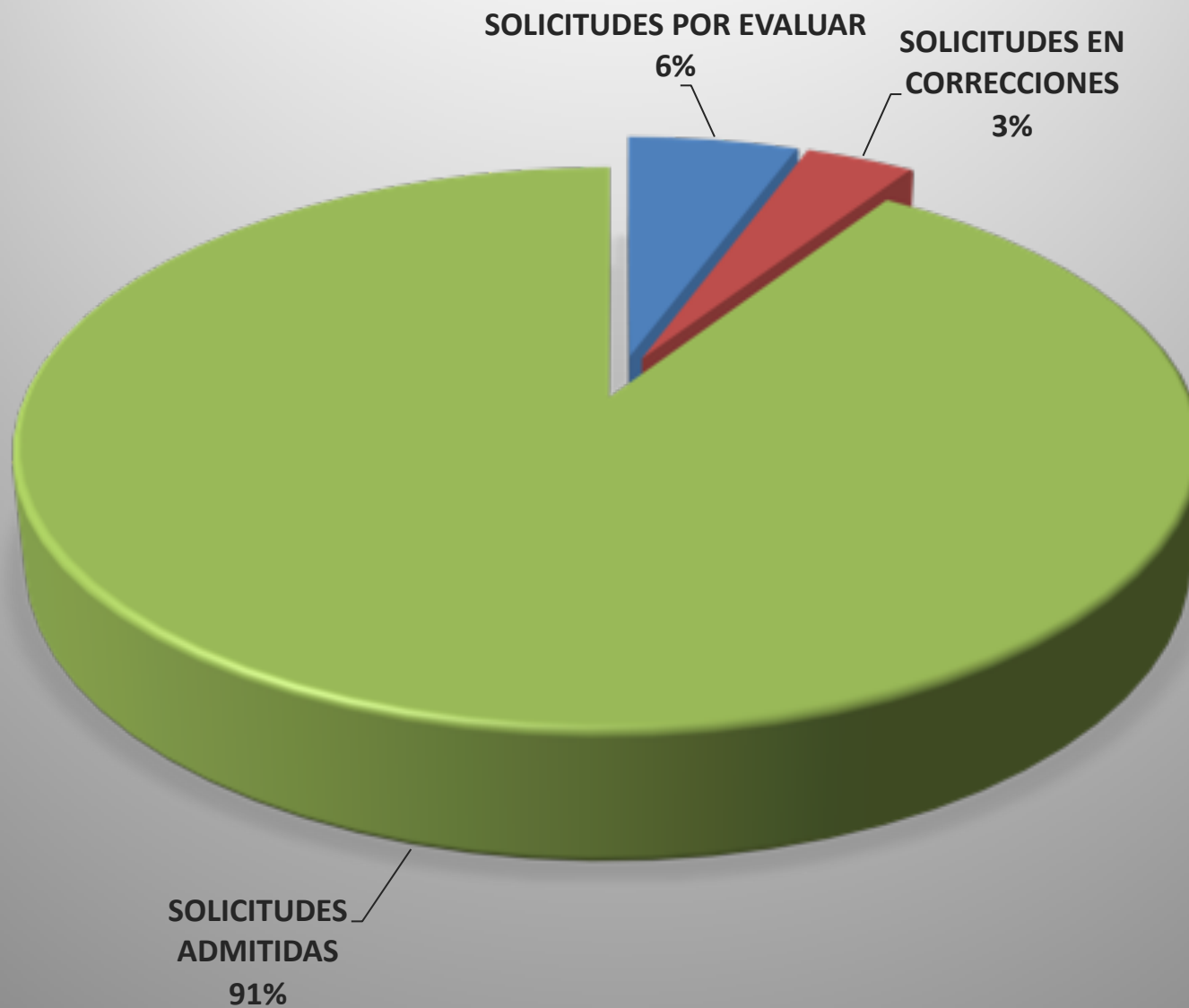
**Cuadro 1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES
DEL 1 AL 31 DE AGOSTO 2020**

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

SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
SOLICITUDES POR EVALUAR	25	6%
SOLICITUDES EN CORRECCIONES	16	3%
SOLICITUDES ADMITIDAS	405	91%
TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS	446	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.

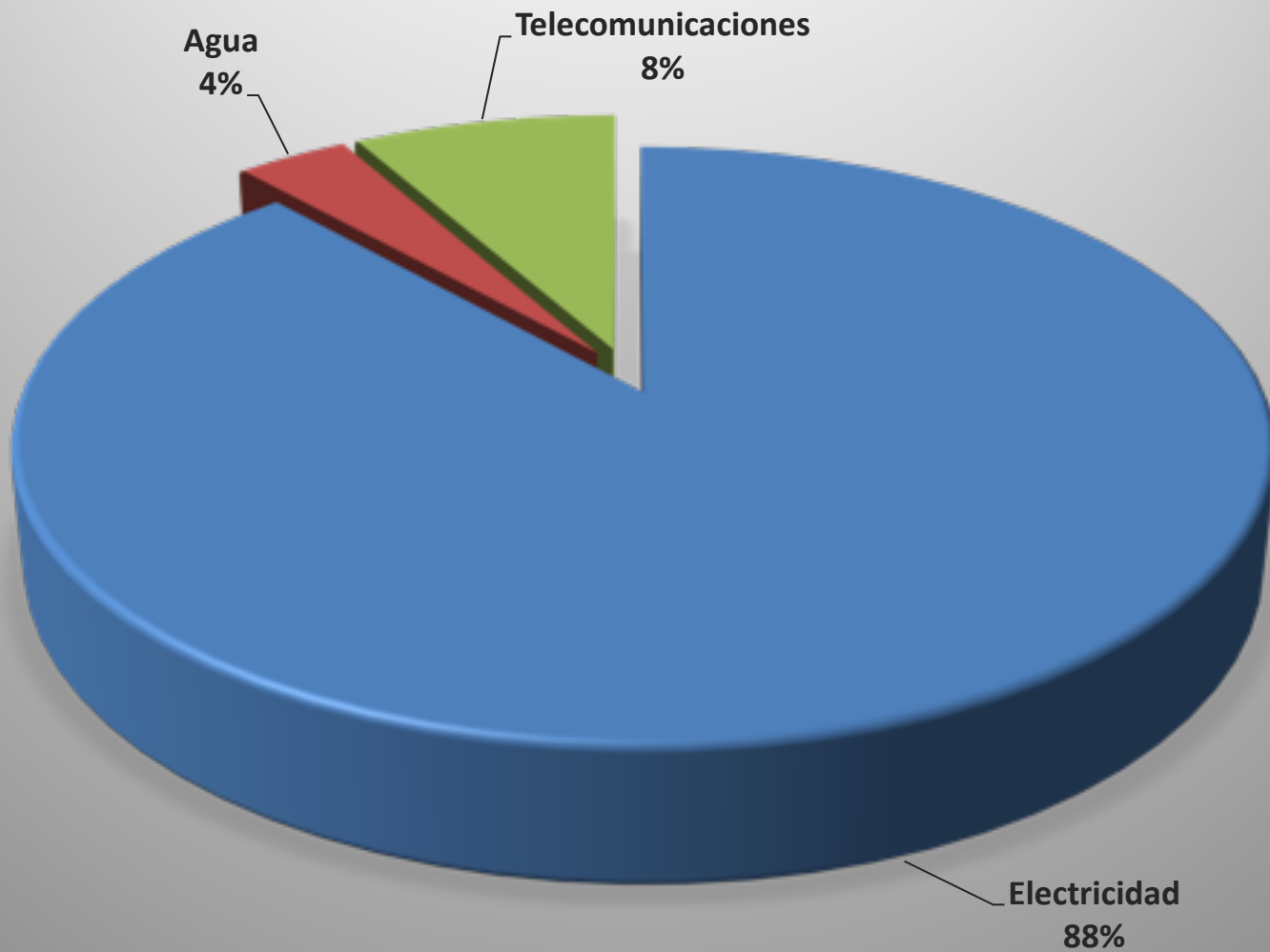
**Gráfica 1. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE RECLAMOS DIGITALES
DEL 1 AL 31 DE AGOSTO 2020**



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

RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Electricidad	358	88%
Agua	14	4%
Telecomunicaciones	33	8%
TOTAL	405	100%

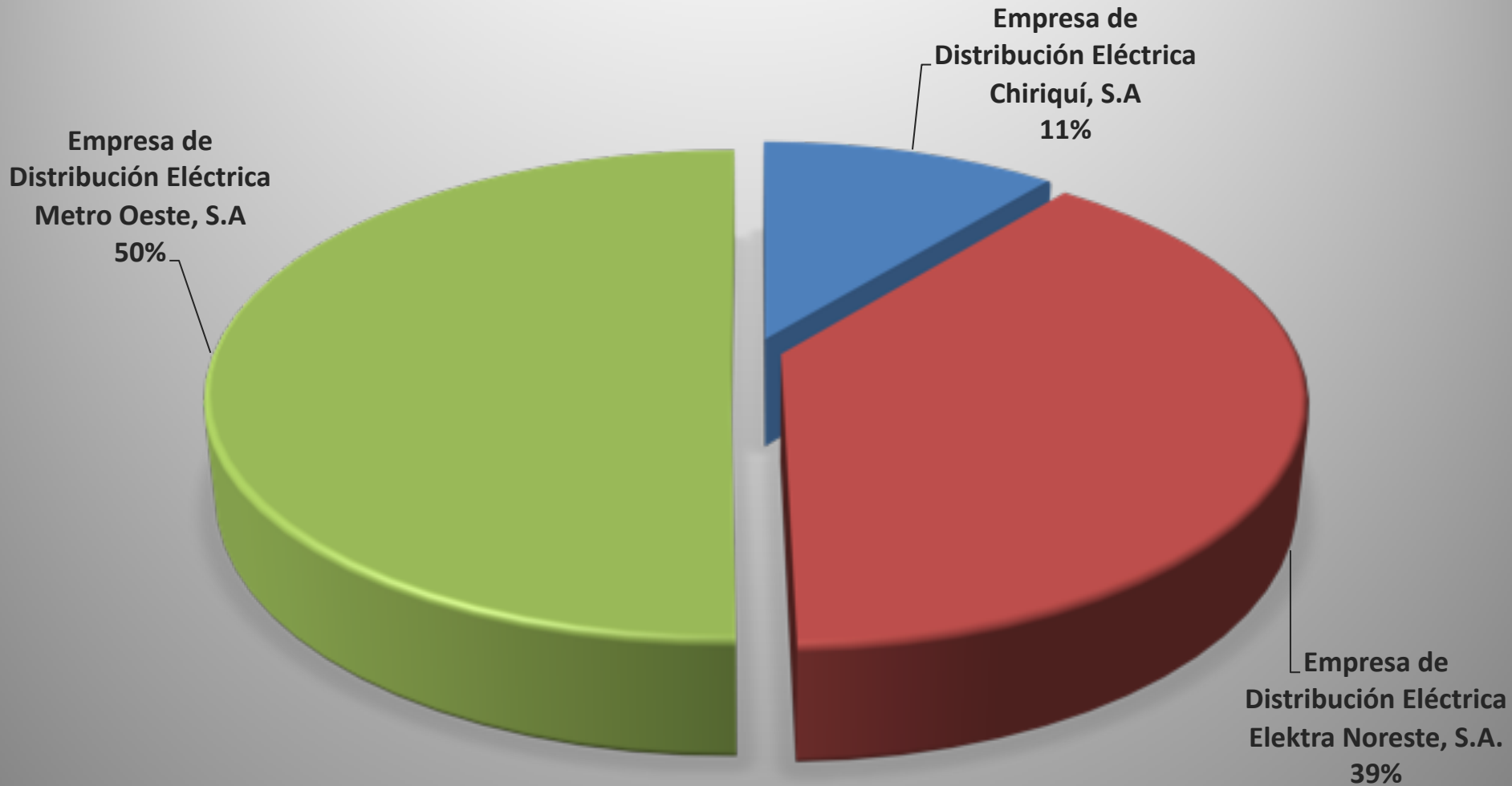
**Gráfica 2. CANTIDAD DE RECLAMOS ADMITIDOS POR SECTOR
DEL 1 AL 31 DE AGOSTO 2020**



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

RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A	39	11%
Empresa de Distribución Eléctrica Elektra Noreste, S.A.	139	39%
Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A	180	50%
TOTAL	358	100%

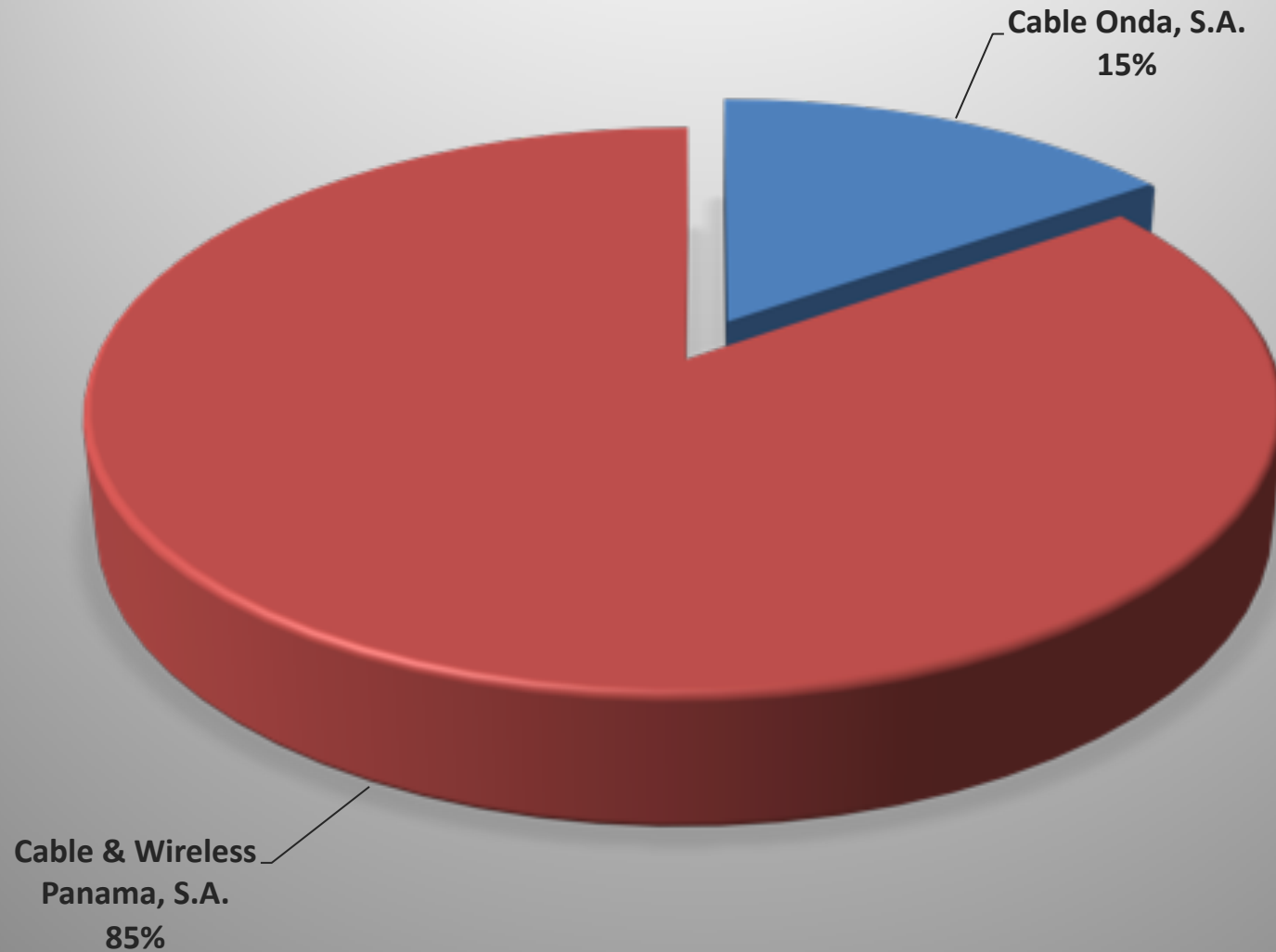
**Gráfica 3. CANTIDAD DE RECLAMOS DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA
DEL 1 AL 31 DE AGOSTO 2020**



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

RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Cable Onda, S.A.	5	15%
Cable & Wireless Panama, S.A.	28	85%
TOTAL	33	100%

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



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

RECLAMOS DE AGUA POR EMPRESA DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2020		
SOLICITUDES	NO.	%
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales	14	100%
TOTAL	14	100%

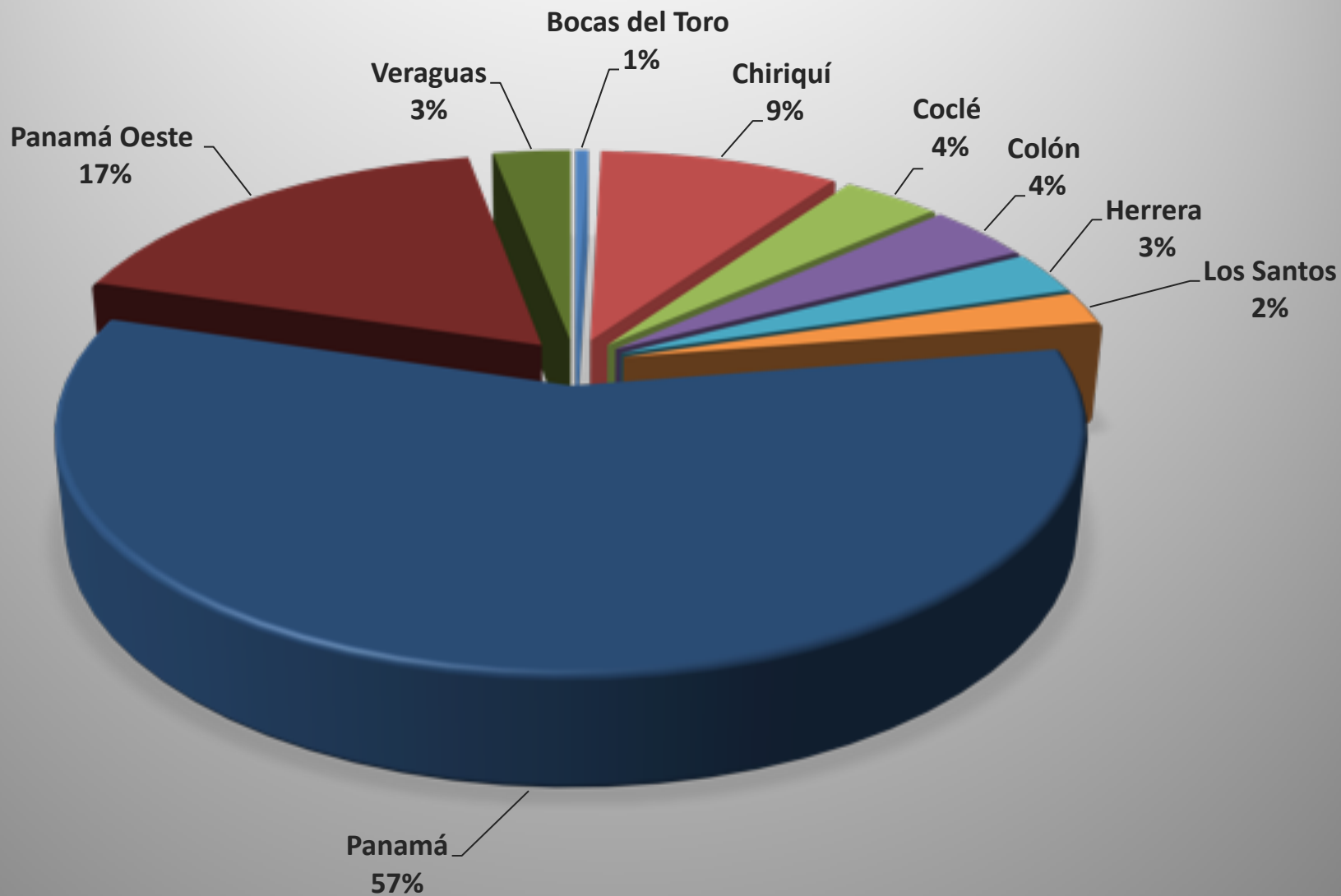
**Gráfica 4. CANTIDAD DE RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES POR EMPRESA
DEL 1 AL 31 DE AGOSTO 2020**



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

RECLAMOS DIGITALES POR PROVINCIA DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2020		
PROVINCIA	NO.	%
Bocas del Toro	2	1%
Chiriquí	37	9%
Coclé	15	4%
Colón	16	4%
Herrera	12	3%
Los Santos	9	2%
Panamá	232	57%
Panamá Oeste	70	17%
Veraguas	12	3%
TOTAL	405	100%

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



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

RECLAMOS ADMITIDOS POR MES 1 DE MAYO AL 31 DE AGOSTO DE 2020						
RECLAMOS	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL	%
Electricidad	559	690	544	358	2151	93%
Agua	6	7	16	14	43	2%
Telecomunicaciones	11	33	40	33	117	5%
TOTAL	576	730	600	405	2311	100%

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

RECLAMOS RESUELTOS POR MES 1 DE JUNIO AL 31 DE AGOSTO DE 2020					
RECLAMOS	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL	%
Electricidad	160	618	580	1358	98%
Agua	2	7	7	16	1%
Telecomunicaciones	5	11	1	17	1%
TOTAL	167	636	588	1391	100%

**Cuadro 9. TOTAL DE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN POR MES
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO 2020**

**RECURSO DE RECONSIDERACIÓN DE ELECTRICIDAD POR MES
DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO DE 2020**

PRESTADOR	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A	0	14	14
Empresa de Distribución Eléctrica Elektra Noreste, S.A.	2	7	9
Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A	8	73	81
TOTAL	10	94	104