

Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

Estadísticas de Reclamos

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024



Estadísticas de Reclamos Presentados a Nivel Nacional

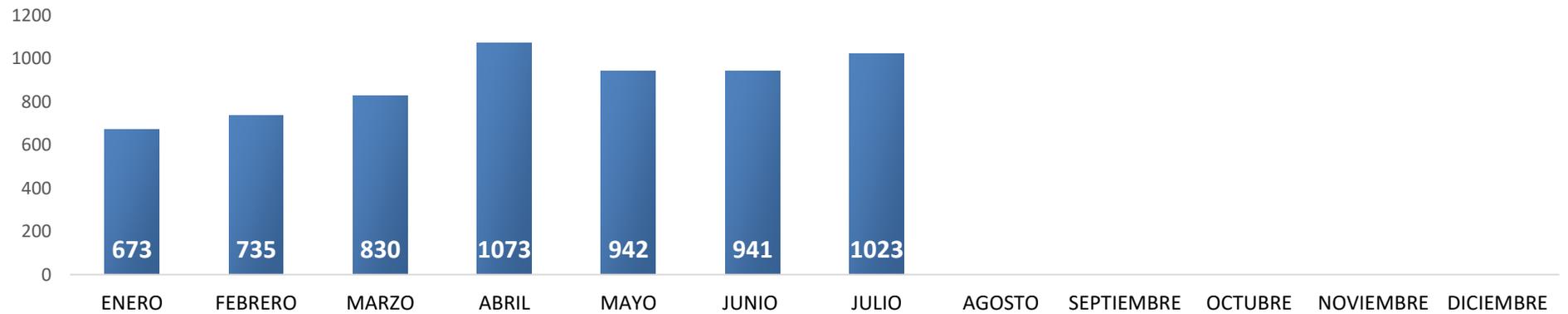
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024

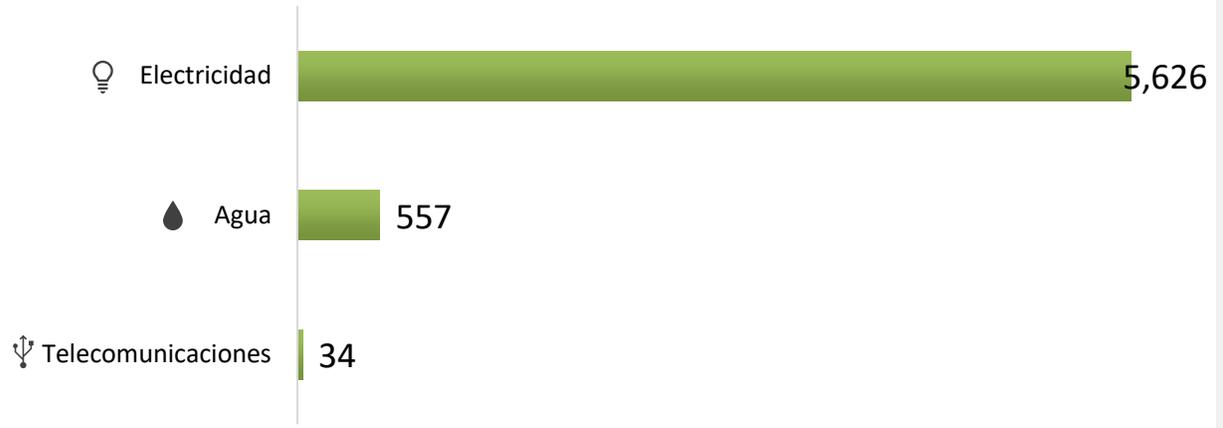
Gráfica DNAU 01-24. Solicitudes de reclamos



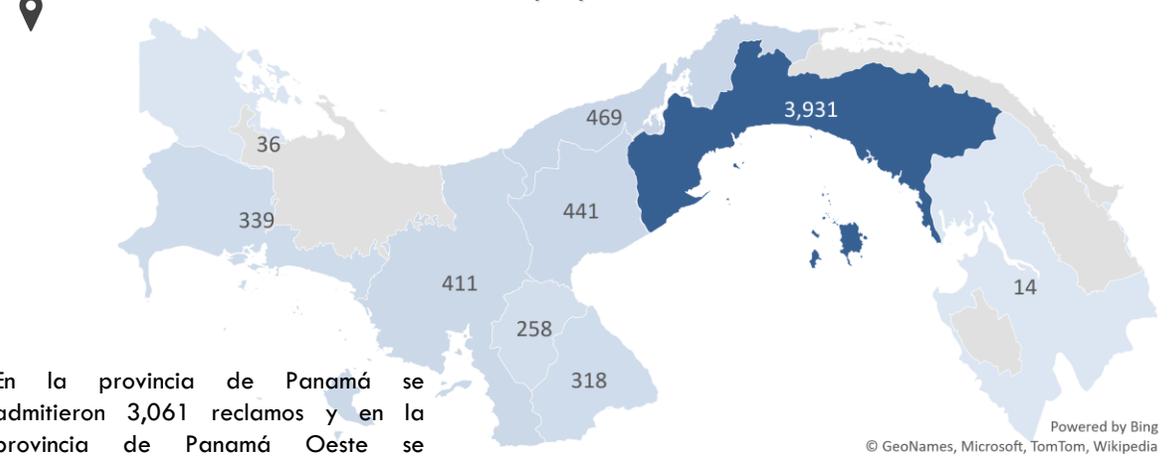
Gráfica DNAU 02-24. Reclamos admitidos por mes



Gráfica DNAU 03-24. Reclamos admitidos por sector



Gráfica DNAU 04-24. Reclamos admitidos por provincia



En la provincia de Panamá se admitieron 3,061 reclamos y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 870, para un total entre las dos provincias de 3,931.

Estadísticas de Reclamos de Electricidad

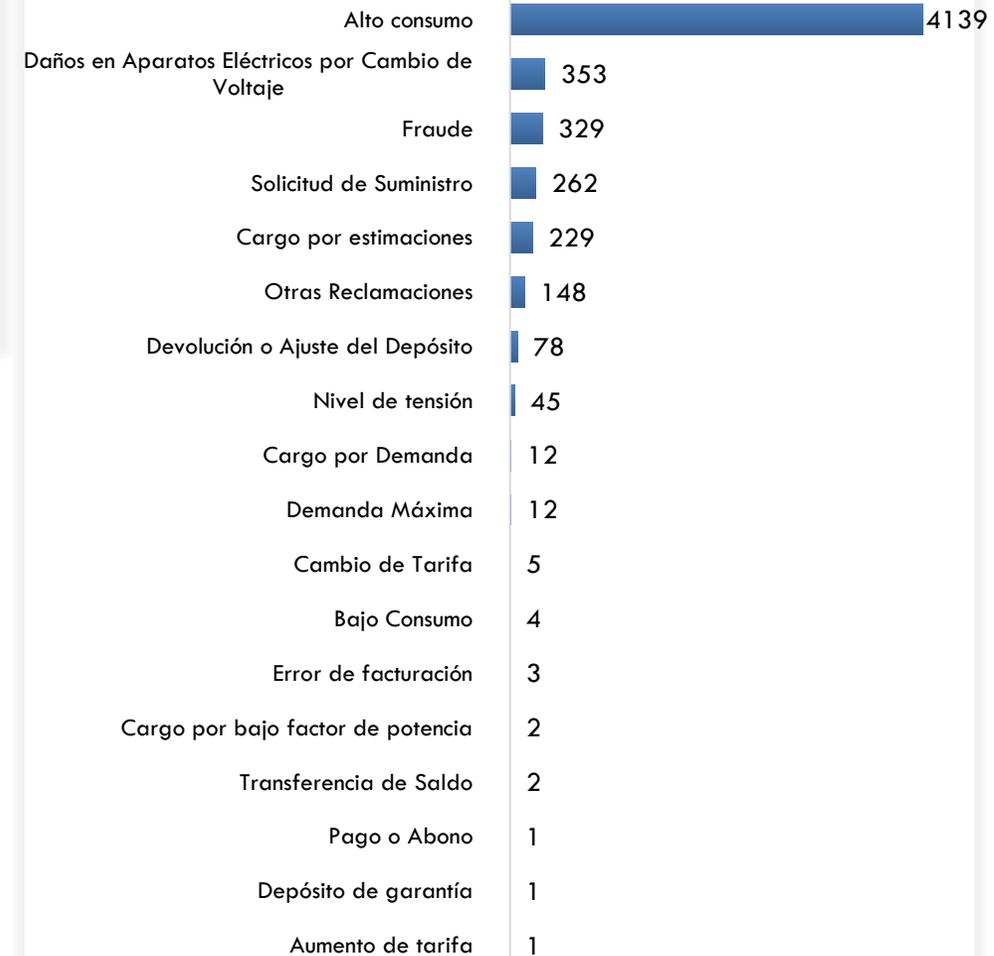
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024

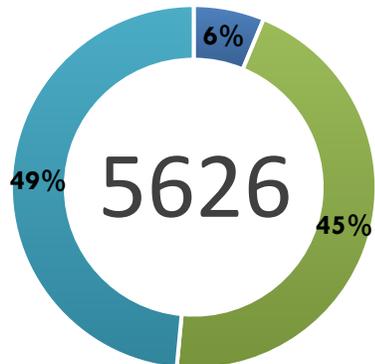
Gráfica DNAU 05-24. Reclamos admitidos de electricidad por mes



Gráfica DNAU 06-24. Tipo de reclamos de electricidad

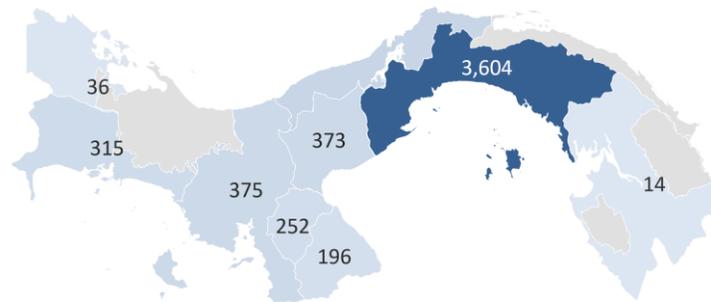


Gráfica 07-24. Reclamos de electricidad por prestador



- Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A
- Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A
- Elektra Noreste, S.A.

Gráfica DNAU 08-24. Reclamos de electricidad por provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

En la provincia de Panamá se admitieron 2,803 reclamos de electricidad y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 801 para un total entre las dos provincias de 3,604.

Estadísticas de Reclamos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

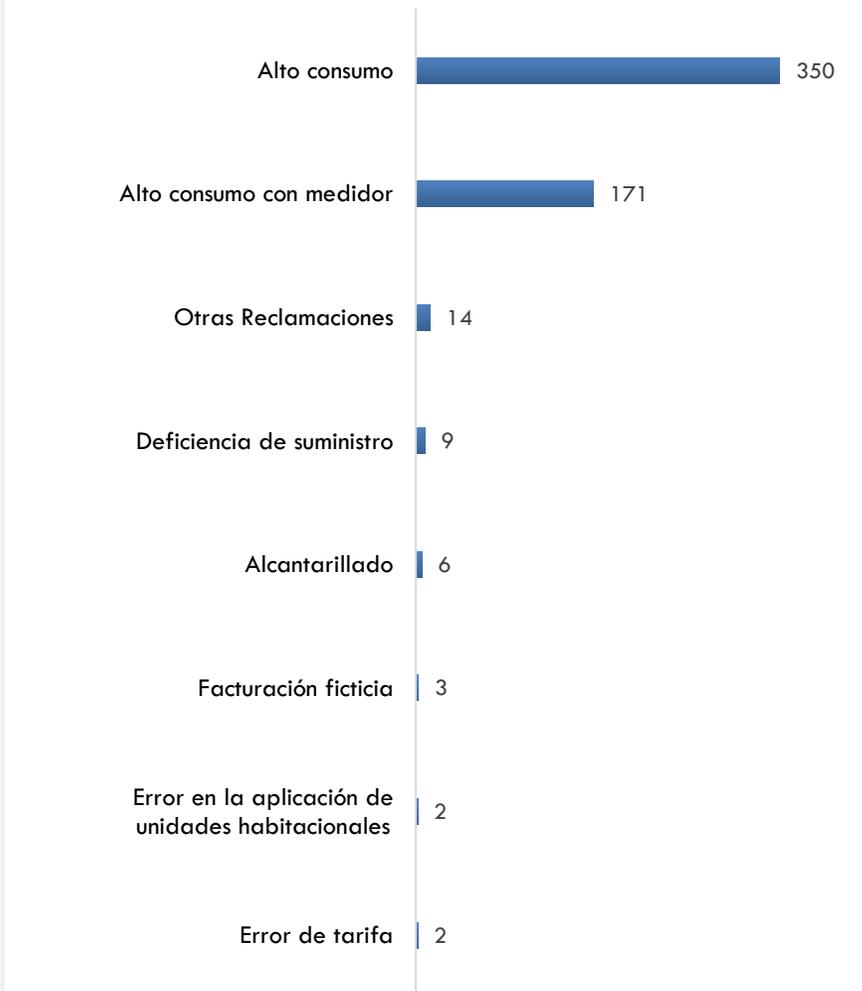
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024

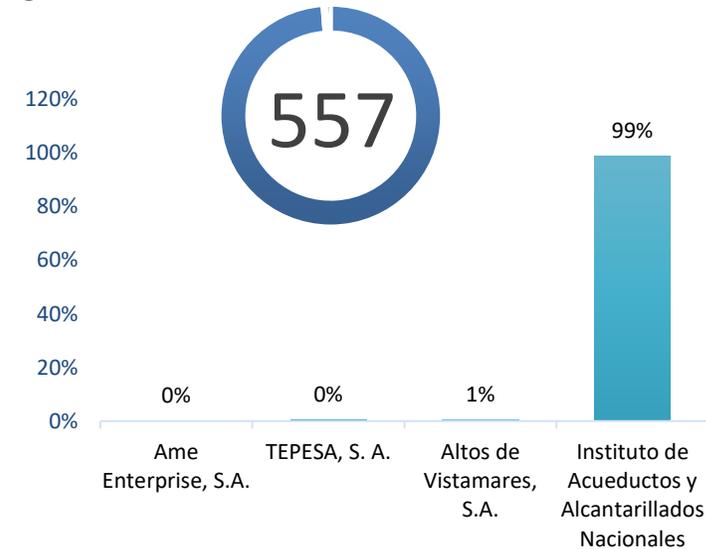
Gráfica DNAU 09-24. Reclamos admitidos de agua por mes



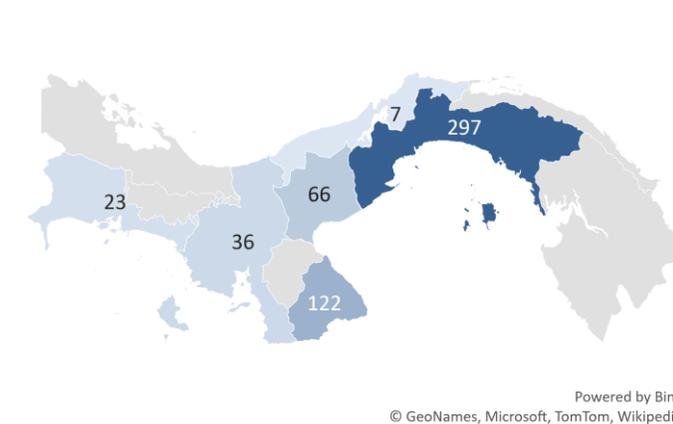
Gráfica DNAU 10-24. Tipo de reclamos de agua



Gráfica 11-24. Reclamos de agua por prestador



Gráfica DNAU 12-24. Reclamos de agua por provincia



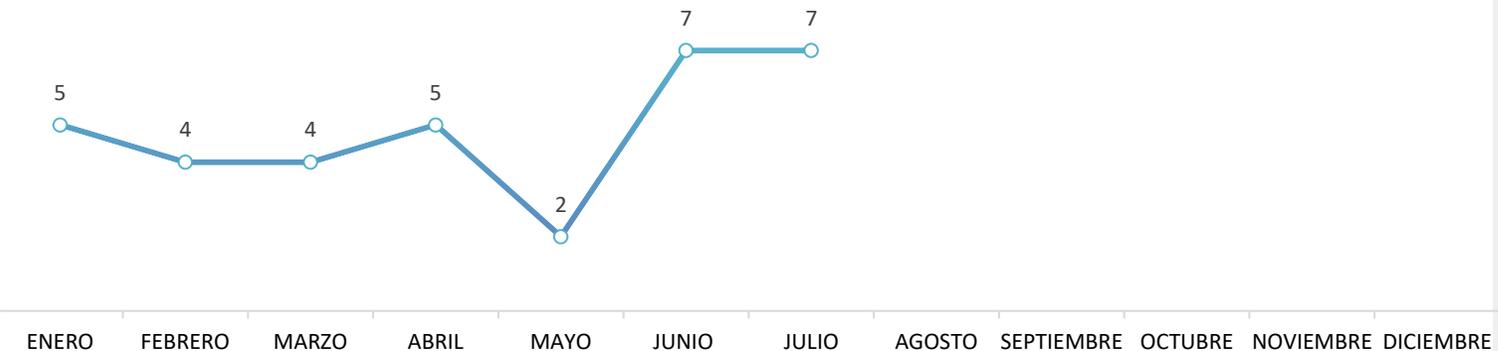
En la provincia de Panamá se admitieron 231 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 66 para un total entre las dos provincias de 297.

Estadísticas de Reclamos de Telecomunicaciones

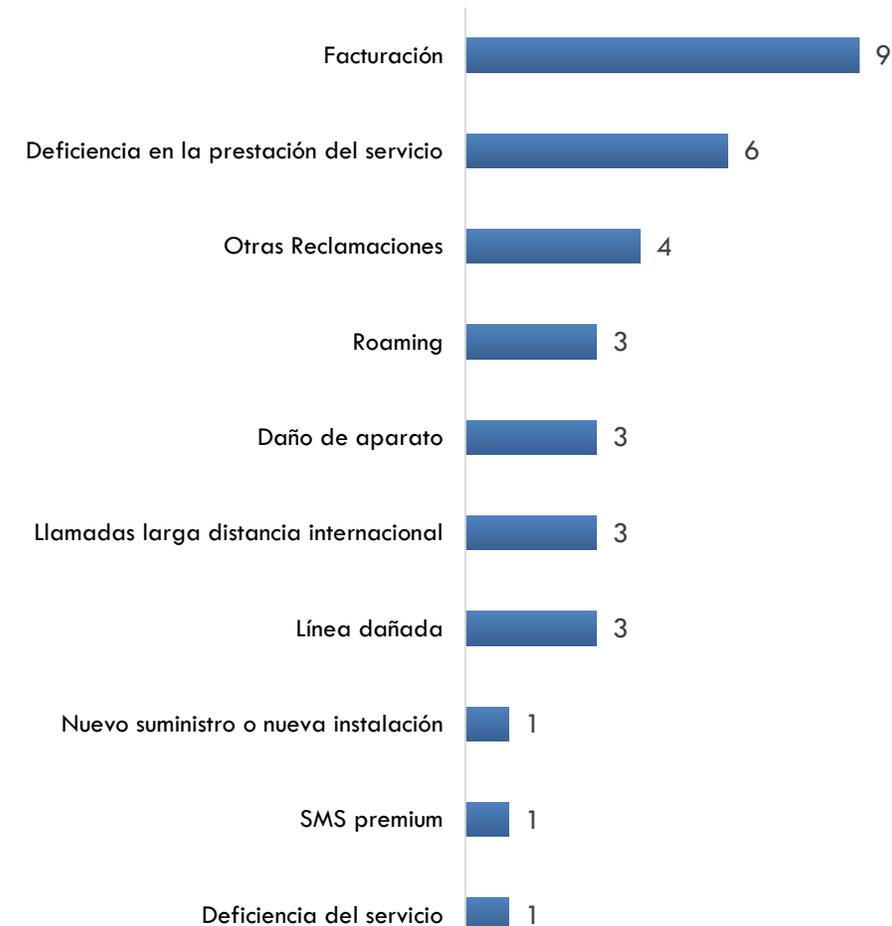
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024

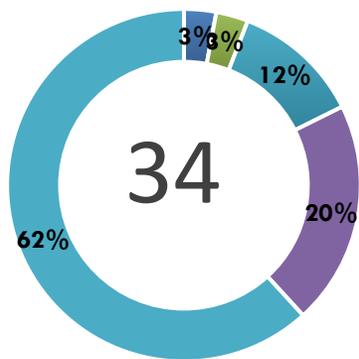
Gráfica DNAU 13-24. Reclamos admitidos de telecomunicaciones por mes



Gráfica DNAU 14-24. Tipo de reclamos de telecomunicaciones

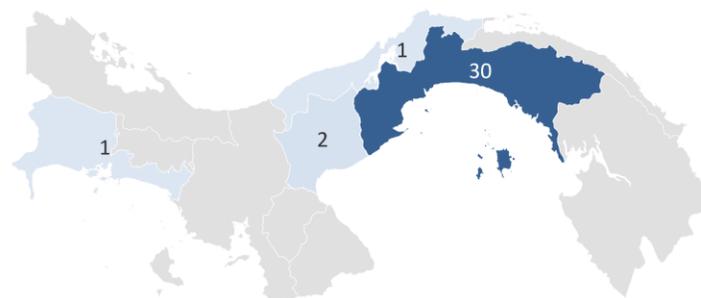


Gráfica 15-24. Reclamos de telecomunicaciones por prestador



- Media Visión de Panamá, S.A.
- Digicel (Panama), S.A.
- Grupo de Comunicaciones Digitales, S.A.
- Telecomunicaciones Digitales, S.A.
- Cable & Wireless Panamá, S.A.

Gráfica DNAU 16-24. Reclamos de telecomunicaciones por provincia



En la provincia de Panamá se admitieron 27 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 3 para un total entre las dos provincias de 30.

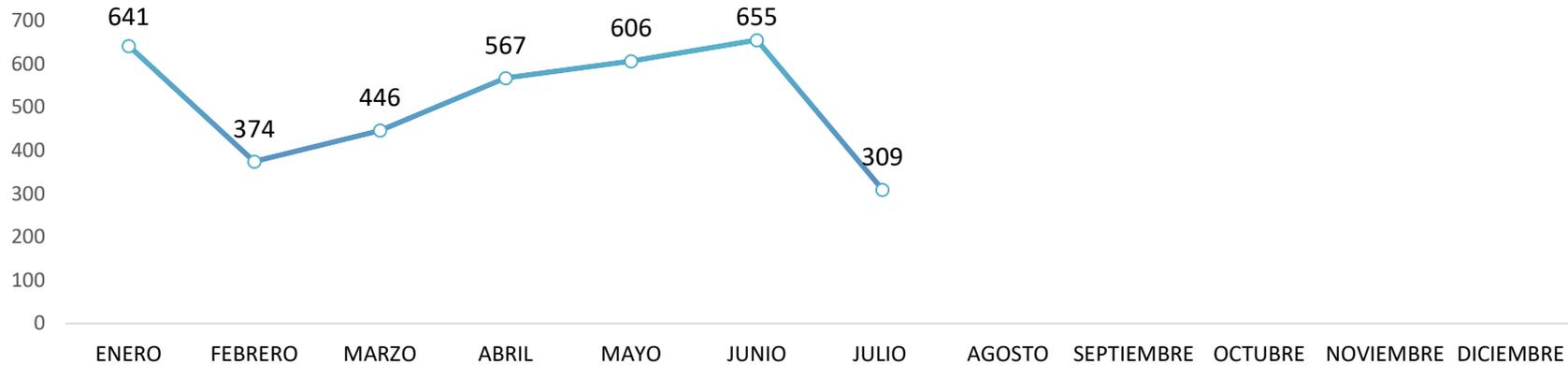
Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

Estadísticas de Reclamos Resueltos y En Proceso

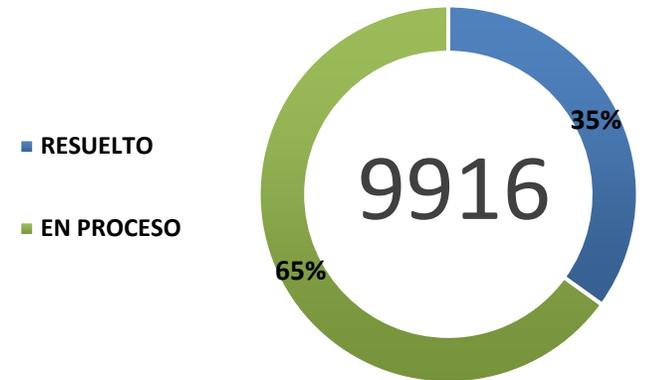
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2024

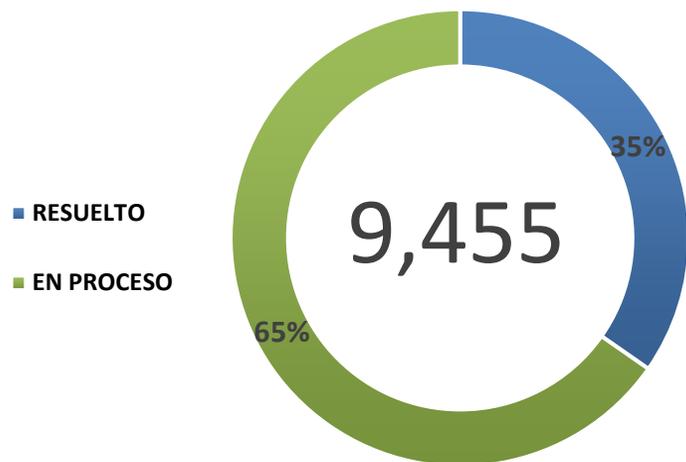
Gráfica DNAU 17-24. Reclamos resueltos por mes



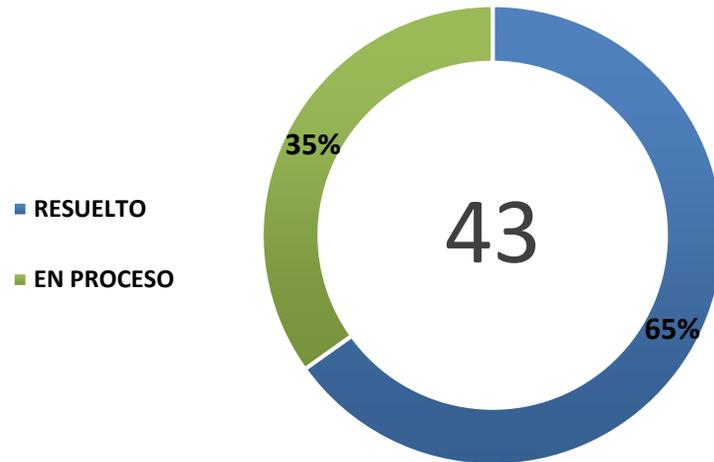
Gráfica DNAU 18-24. Reclamos resueltos y en proceso



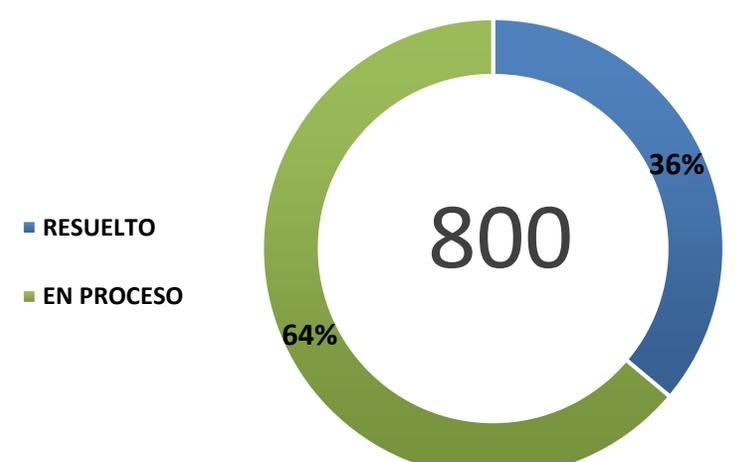
Gráfica DNAU 19-24. Reclamos de electricidad



Gráfica DNAU 20-24. Reclamos de telecomunicaciones



Gráfica DNAU 21-24. Reclamos de agua



NOTA: a inicios del año 2024 se resuelve un remanente de casos admitidos a finales del año 2023

Estadísticas de Reclamos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

DE 1999 AL 31 DE JULIO DE 2024

 Cuadro DNAU 01-24. Reclamos presentados por año

RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS

| Tipo de Servicio | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Totales | 3,289 | 2,252 | 2,549 | 2,350 | 2,819 | 4,253 | 3,268 | 2,376 | 1,458 | 1,411 | 1,463 | 1,389 | 1,646 | 1,987 | 2,363 | 2,634 | 3,138 | 2,342 | 3,843 | 4,233 | 5,789 | 6,225 | 4,775 | 5,192 | 8,401 | 6,217 |
| Telecomunicaciones | 3,139 | 2,062 | 1,804 | 1,531 | 1,732 | 2,679 | 2,308 | 1,725 | 761 | 422 | 271 | 304 | 354 | 409 | 306 | 352 | 436 | 217 | 228 | 234 | 160 | 260 | 226 | 184 | 117 | 34 |
| Electricidad | 69 | 124 | 628 | 669 | 940 | 1,381 | 770 | 530 | 627 | 929 | 1,120 | 947 | 1,195 | 1,427 | 1,607 | 1,571 | 2,149 | 1,793 | 3,256 | 3,592 | 5,135 | 5,649 | 4,258 | 4,755 | 7,878 | 5,626 |
| Agua Potable y Alcantarillado Sanitario | 81 | 66 | 117 | 150 | 147 | 193 | 190 | 121 | 70 | 60 | 72 | 138 | 97 | 151 | 450 | 711 | 553 | 332 | 359 | 407 | 494 | 316 | 291 | 253 | 406 | 557 |

Fuente: Base de datos de la Dirección Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Los términos estuvieron suspendidos mediante Resolución AN No. 1093-ADM de 12 de marzo de 2020, hasta el 31 de agosto de 2020.

Los términos estuvieron suspendidos mediante Resolución AN No. 1110-ADM de 29 de diciembre de 2020, del 4 al 19 de enero de 2021.

Desde abril 2020 los reclamos se tramitan a través de la Plataforma de Reclamos Digitales; por motivo de la Emergencia Nacional a causa del COVID-19.