

# Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

## Estadísticas de Reclamos

DEL 1 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2024



# Estadísticas de Reclamos Presentados a Nivel Nacional

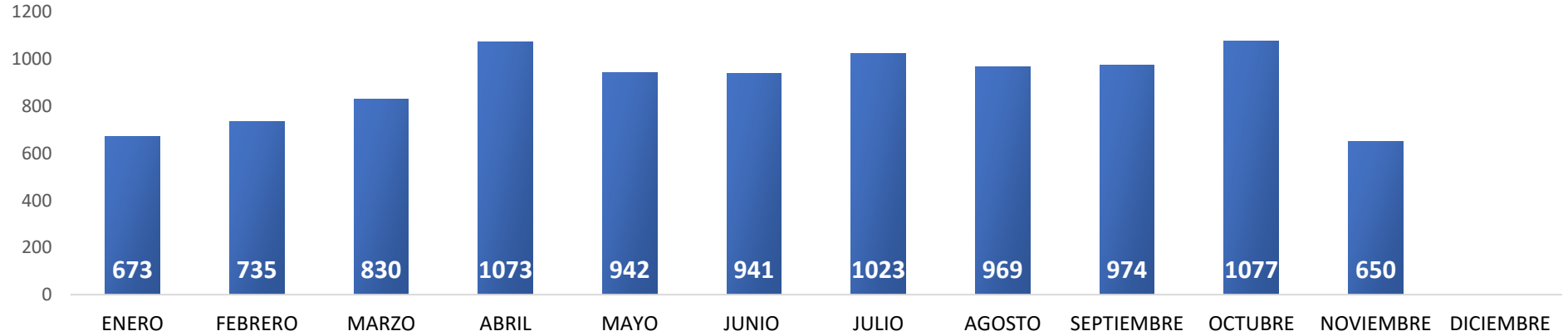
Dirección Nacional de Atención al Usuario  
DEL 1 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2024

Gráfica DNAU 01-24. Solicitudes de reclamos

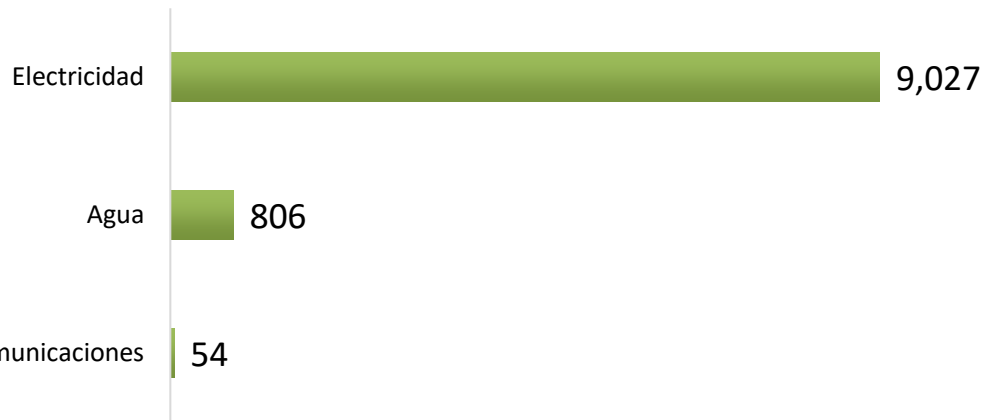


9,887 ■ SOLICITUDES ADMITIDAS  
28 ■ SOLICITUDES EN CORRECCIONES  
30 ■ SOLICITUDES POR EVALUAR

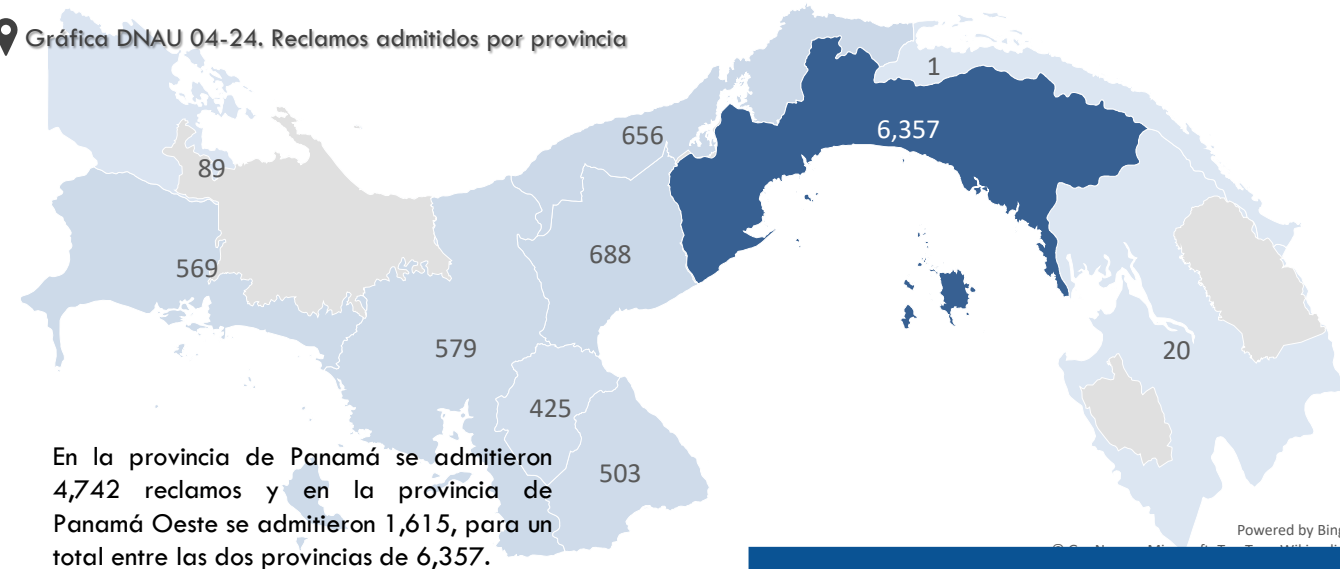
Gráfica DNAU 02-24. Reclamos admitidos por mes



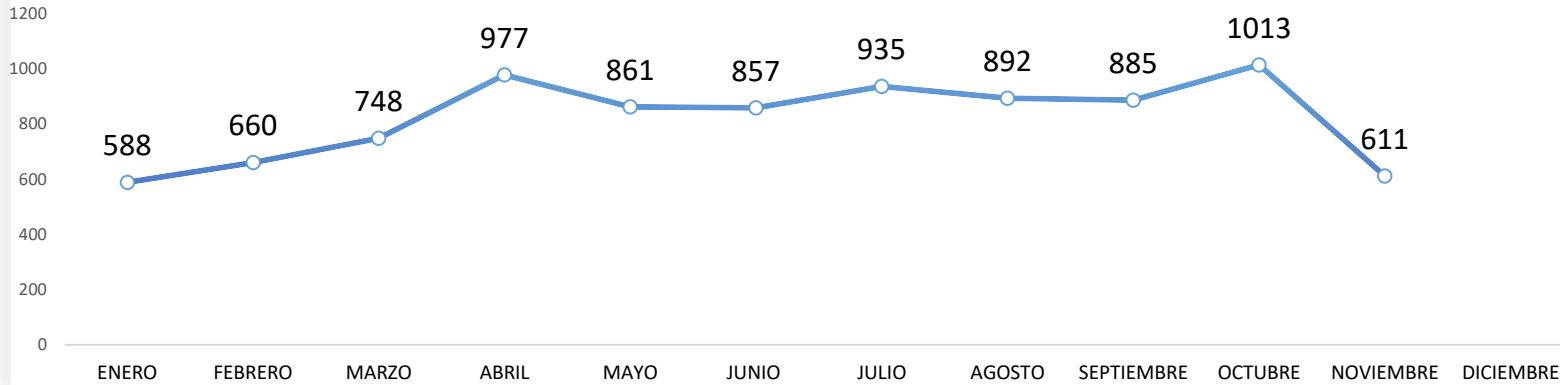
Gráfica DNAU 03-24. Reclamos admitidos por sector



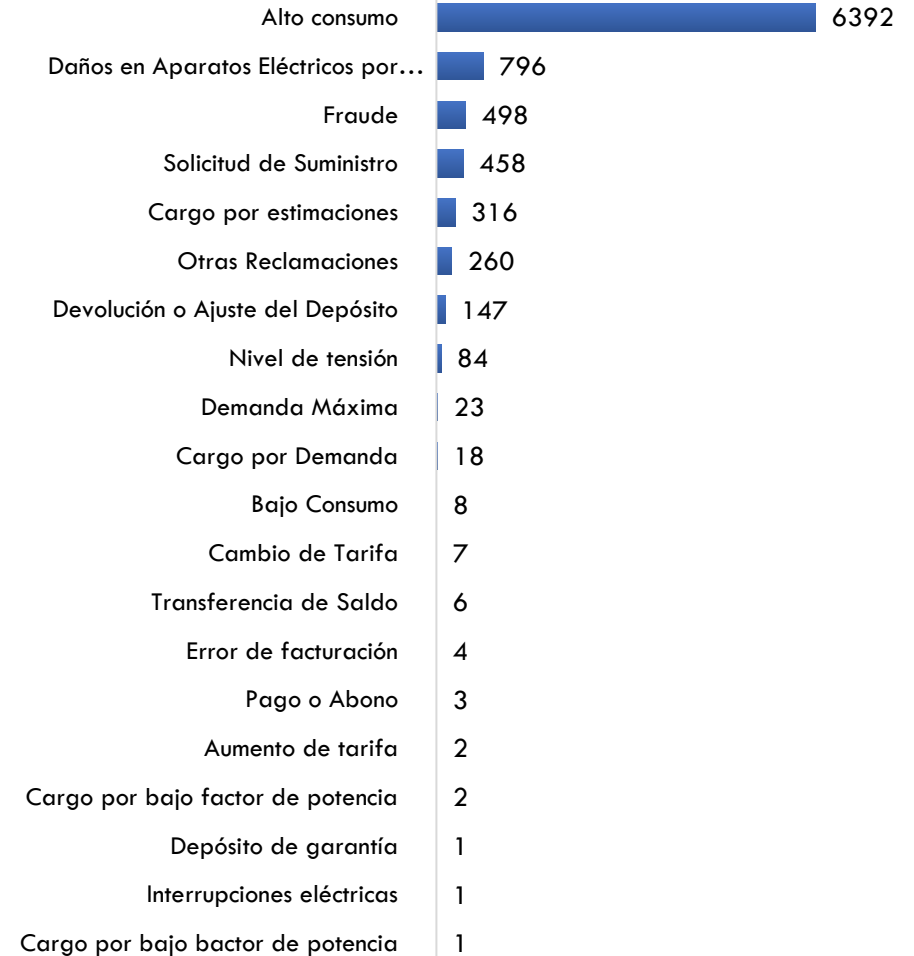
Gráfica DNAU 04-24. Reclamos admitidos por provincia



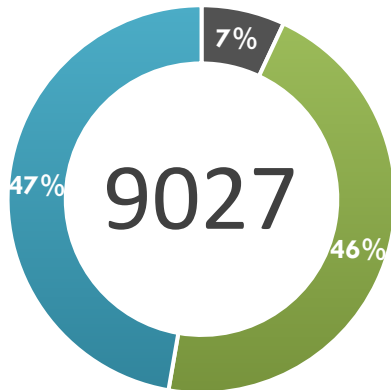
Gráfica DNAU 05-24. Reclamos admitidos de electricidad por mes



Gráfica DNAU 06-24. Tipo de reclamos de electricidad

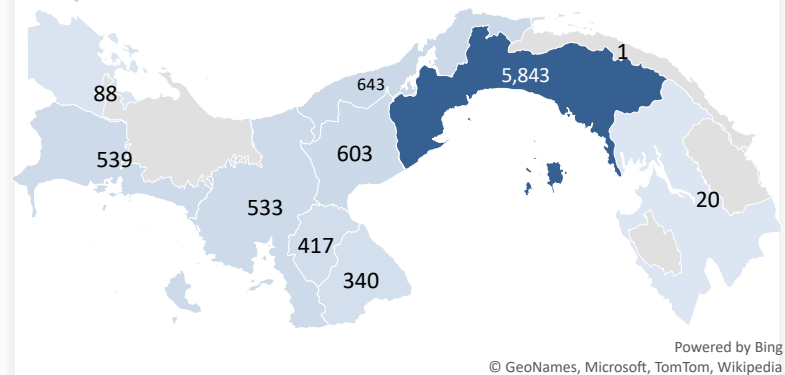


Gráfica 07-24. Reclamos de electricidad por prestador



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

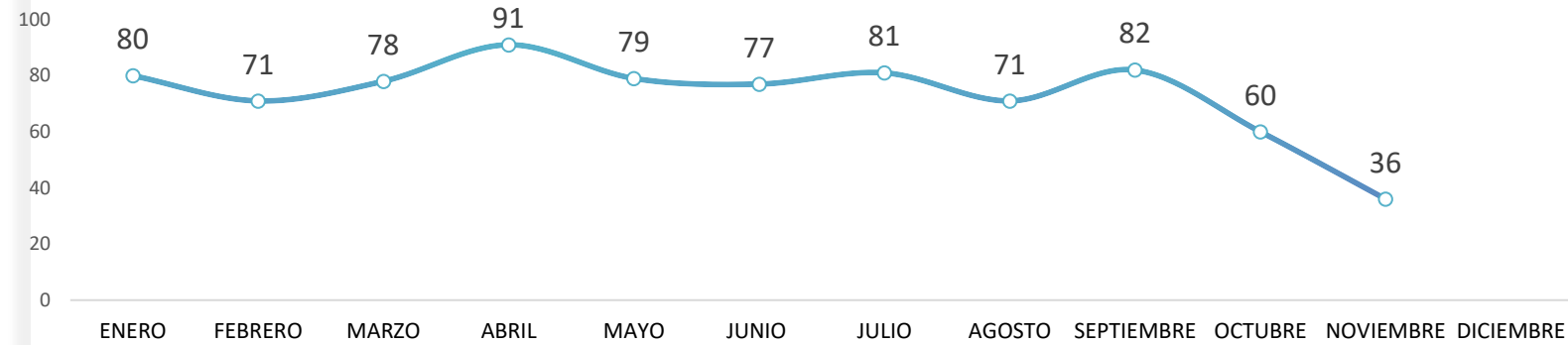
Gráfica DNAU 08-24. Reclamos de electricidad por provincia



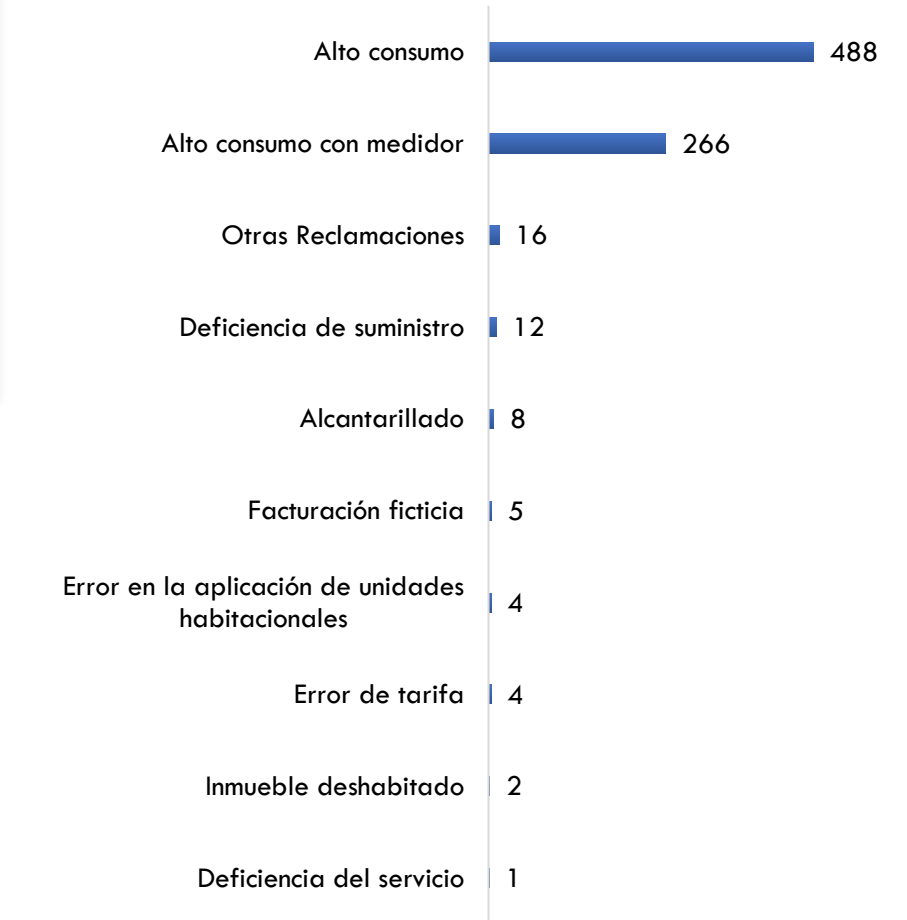
En la provincia de Panamá se admitieron 4,353 reclamos de electricidad y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 1,490 para un total entre las dos provincias de 5,843.

Dirección Nacional de Atención al Usuario  
DEL 1 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2024

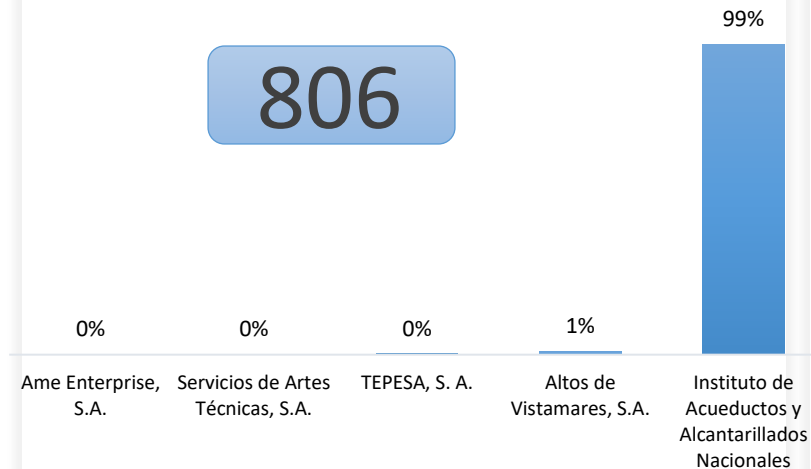
Gráfica DNAU 09-24. Reclamos admitidos de agua por mes



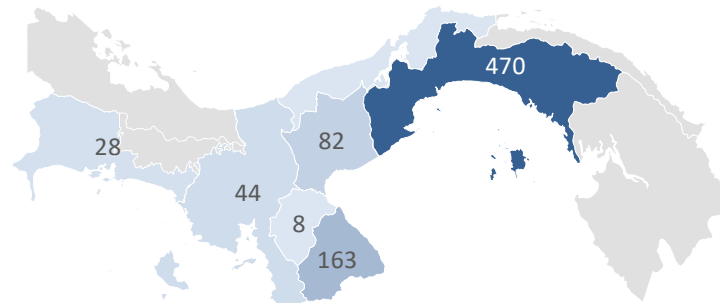
Gráfica DNAU 10-24. Tipo de reclamos de agua



Gráfica 11-24. Reclamos de agua por prestador

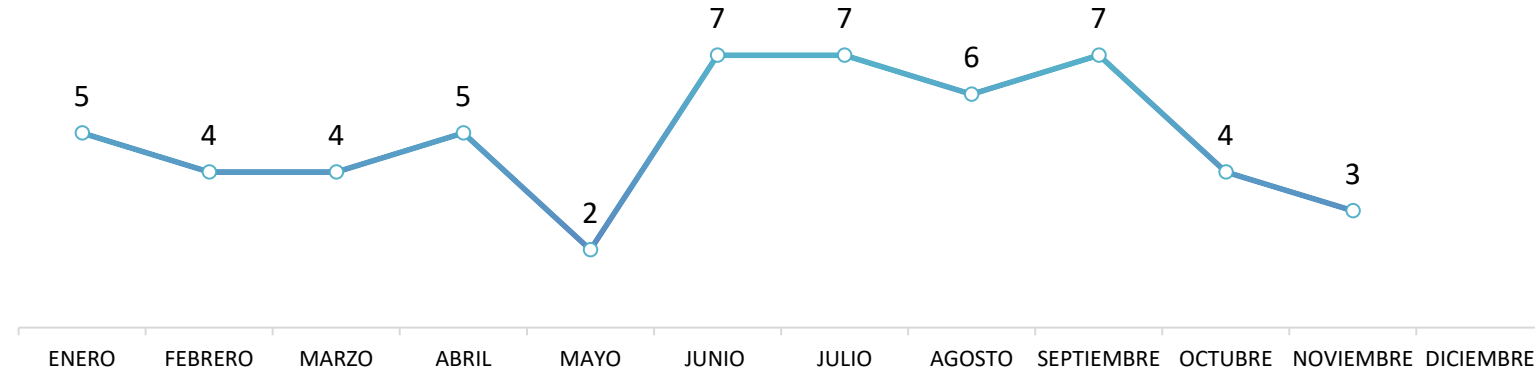


Gráfica DNAU 12-24. Reclamos de agua por provincia

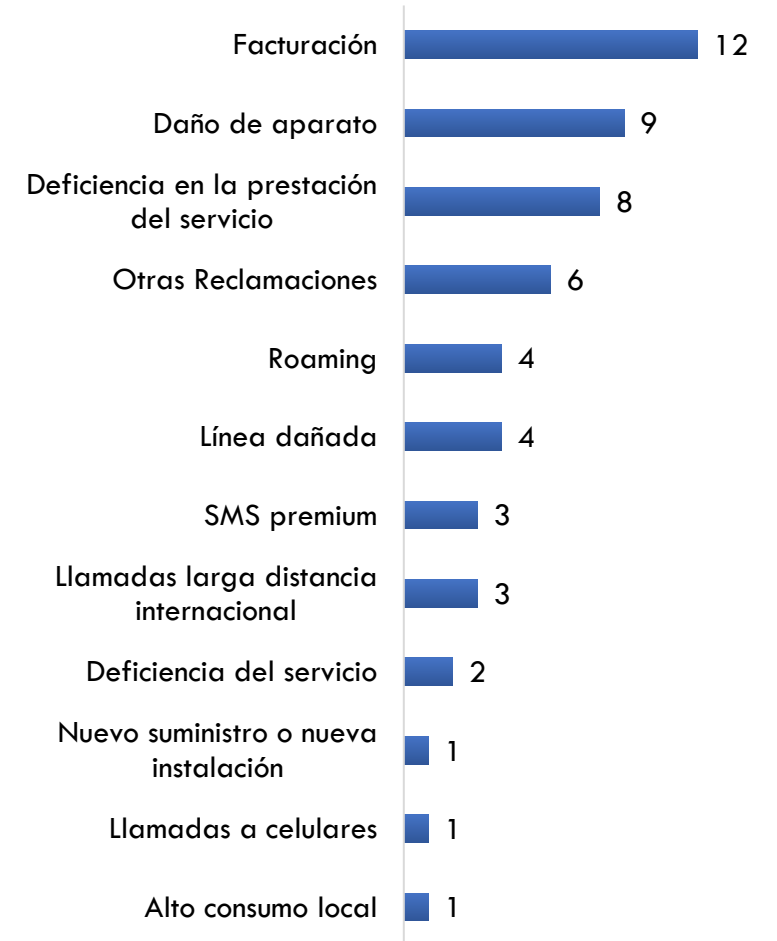


En la provincia de Panamá se admitieron 351 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 119 para un total entre las dos provincias de 514.

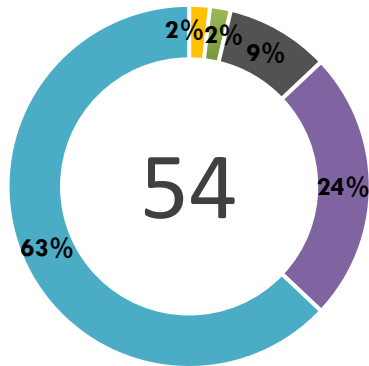
Gráfica DNAU 13-24. Reclamos admitidos de telecomunicaciones por mes



Gráfica DNAU 14-24. Tipo de reclamos de telecomunicaciones

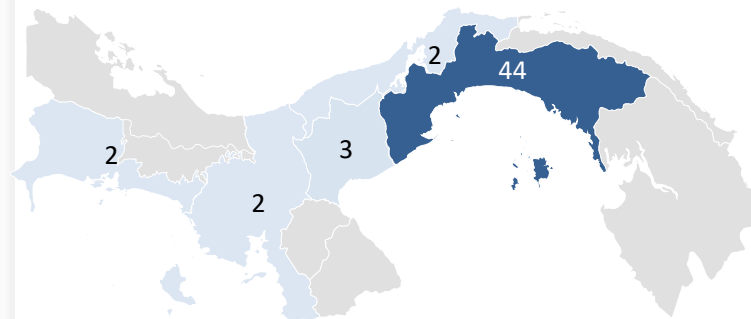


Gráfica 15-24. Reclamos de telecomunicaciones por prestador



- 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

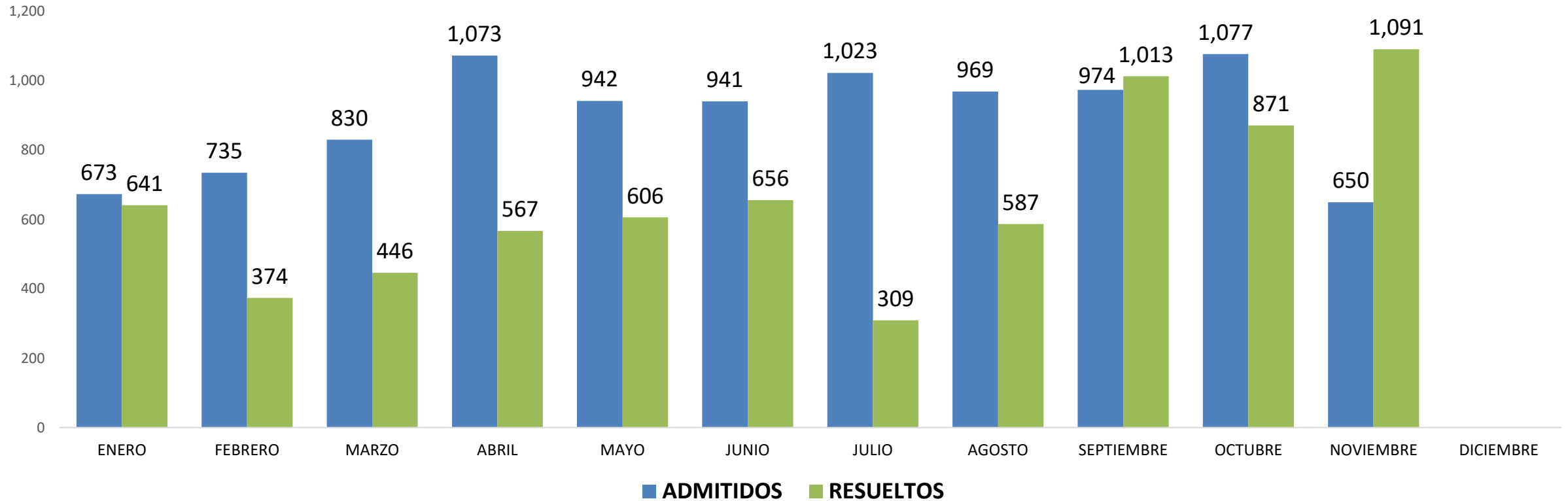


En la provincia de Panamá se admitieron 38 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 6 para un total entre las dos provincias de 44.

# Estadísticas de Reclamos Admitidos y Resueltos

Dirección Nacional de Atención al Usuario  
DEL 1 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2024

Gráfica DNAU 17-24. Reclamos admitidos vs resueltos por mes



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

Cuadro DNAU 01-24. Reclamos resueltos y en proceso 2023

RECLAMOS DEL 2023 QUE SE RESUELVEN EN EL AÑO 2024			
RECLAMOS DEL 2023	RESUELTO	EN PROCESO	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>3,998</b>	<b>83</b>	<b>4,081</b>
Electricidad	3,746	83	3,829
Telecomunicaciones	9	0	9
Agua	243	0	243

**Nota:** En este cuadro se refleja el estatus de los reclamos admitidos en el año 2023, pero que han sido resueltos en el año 2024

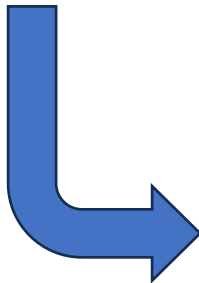
Cuadro DNAU 02-24. Reclamos resueltos y en proceso 2024

RECLAMOS DEL AÑO 2024			
RECLAMOS DEL 2024	RESUELTO	EN PROCESO	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>3,163</b>	<b>6,724</b>	<b>9,887</b>
Electricidad	2,868	6,159	9,027
Telecomunicaciones	26	28	54
Agua	269	537	806

**Nota:** En este cuadro se refleja el estatus de los reclamos admitidos en el año 2024.

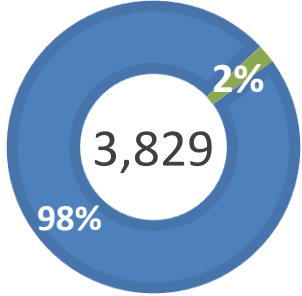
Cuadro DNAU 03-24. Total general de los reclamos resueltos y en proceso

TOTAL GENERAL			
SECTOR	RESUELTO	EN PROCESO	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>7,161</b>	<b>6,807</b>	<b>13,968</b>
Electricidad	6,614	6,242	12,856
Telecomunicaciones	35	28	63
Agua	512	537	1049



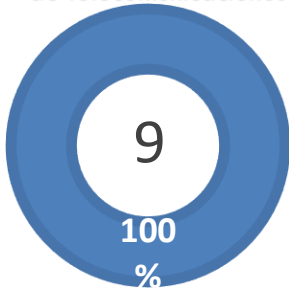
## RECLAMOS DEL AÑO 2023 QUE HAN SIDO RESUELTOS EN EL 2024

Gráfica 18-24. Reclamos de electricidad



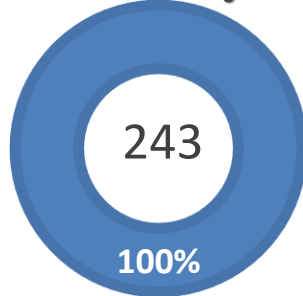
■ RESUELTO  
■ EN PROCESO

Gráfica 19-24. Reclamos de telecomunicaciones



■ RESUELTO  
■ EN PROCESO

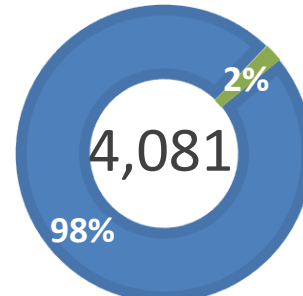
Gráfica 20-24. Reclamos de agua



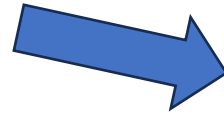
■ RESUELTO  
■ EN PROCESO

=

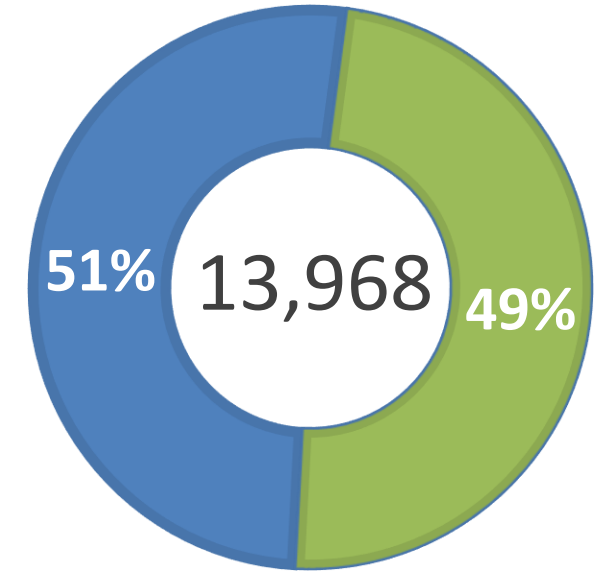
Gráfica 21-24. Total de reclamos 2023



■ RESUELTO  
■ EN PROCESO



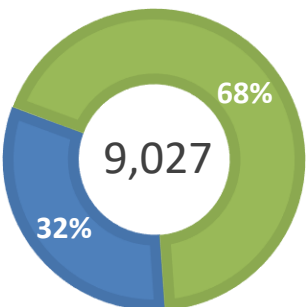
Gráfica 26-24. TOTAL GENERAL DE RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO



■ RESUELTO ■ EN PROCESO

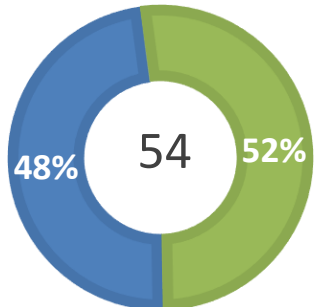
## RECLAMOS DEL AÑO 2024

Gráfica 22-24. Reclamos de electricidad



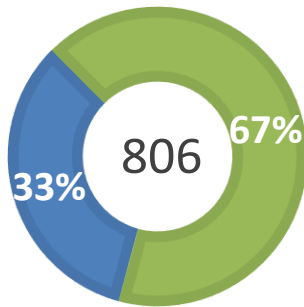
■ RESUELTO  
■ EN PROCESO

Gráfica 23-24. Reclamos de telecomunicaciones



■ RESUELTO  
■ EN PROCESO

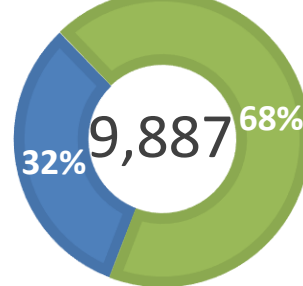
Gráfica 24-24. Reclamos de agua



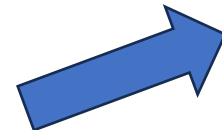
■ RESUELTO  
■ EN PROCESO

=

Gráfica 25-24. Total de reclamos 2024



■ RESUELTO  
■ EN PROCESO





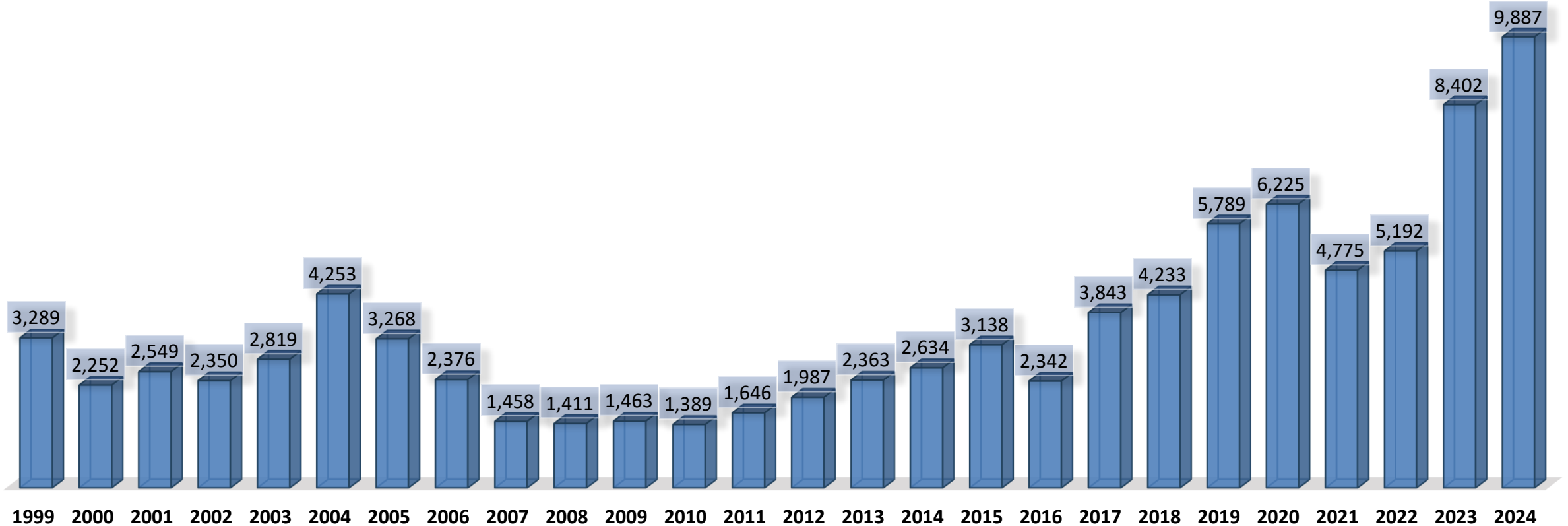
 Cuadro DNAU 04-24. Reclamos presentados por año

## 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
<b>Totales</b>	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	8,402	9,887
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	54
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	7,879	9,027
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	806

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

Gráfica DNAU 27-24. Reclamos presentados por año



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