

Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

Estadísticas de Reclamos

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DE 2024

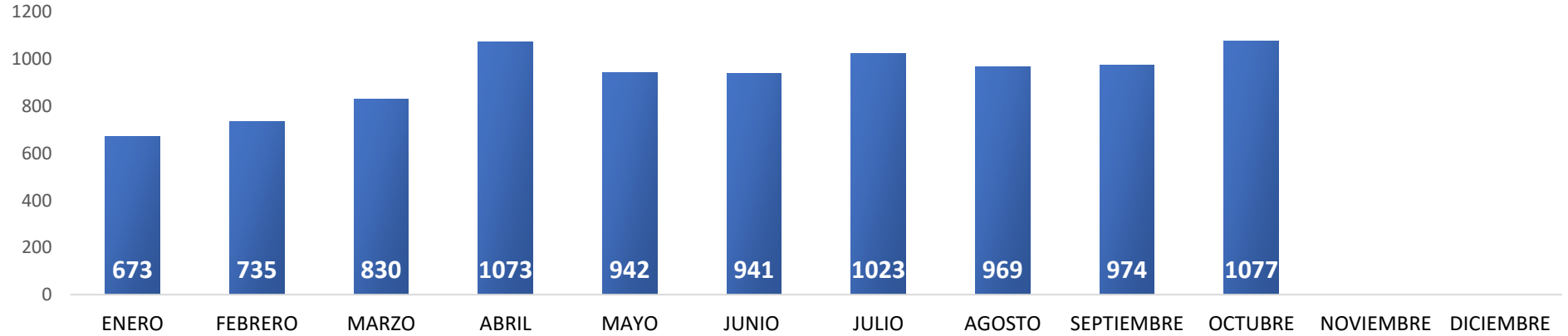


Gráfica DNAU 01-24. Solicitudes de reclamos

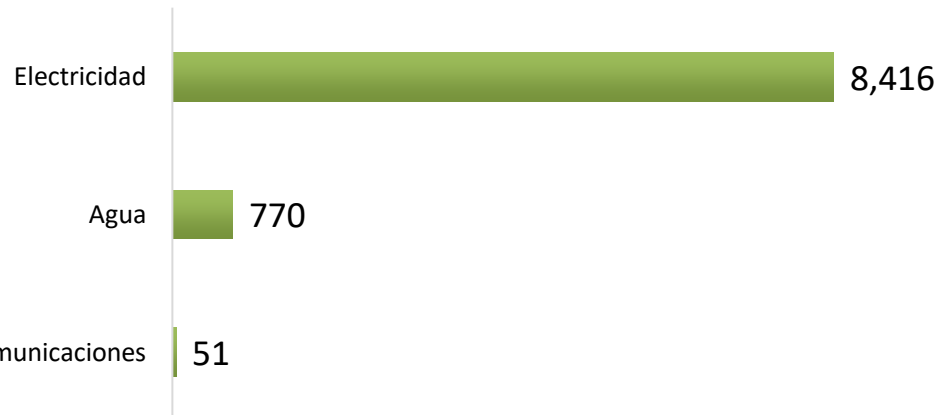


8,160 ■ SOLICITUDES ADMITIDAS
11 ■ SOLICITUDES EN CORRECCIONES
2 ■ SOLICITUDES POR EVALUAR

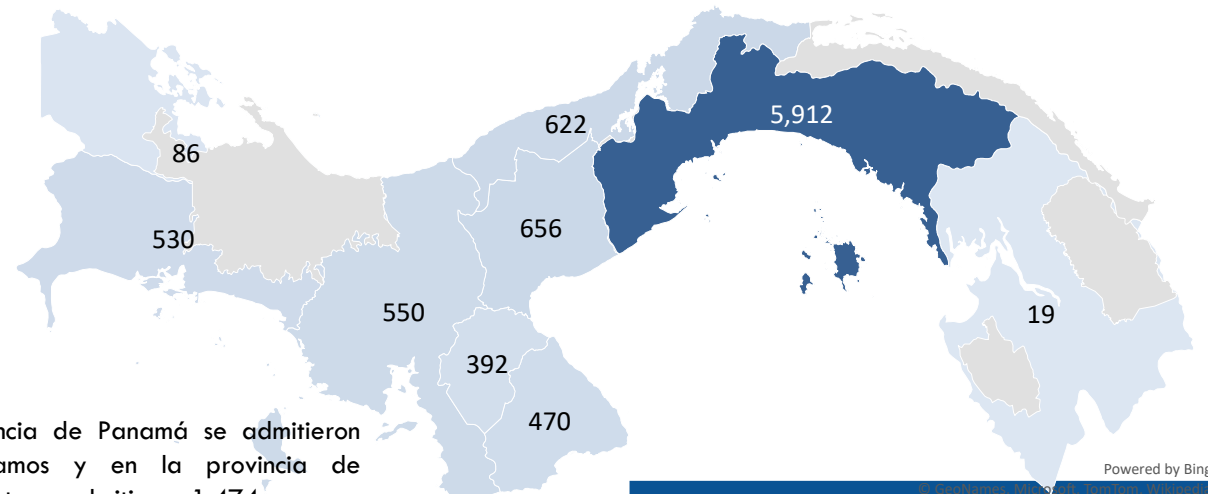
Gráfica DNAU 02-24. Reclamos admitidos por mes



Gráfica DNAU 03-24. Reclamos admitidos por sector

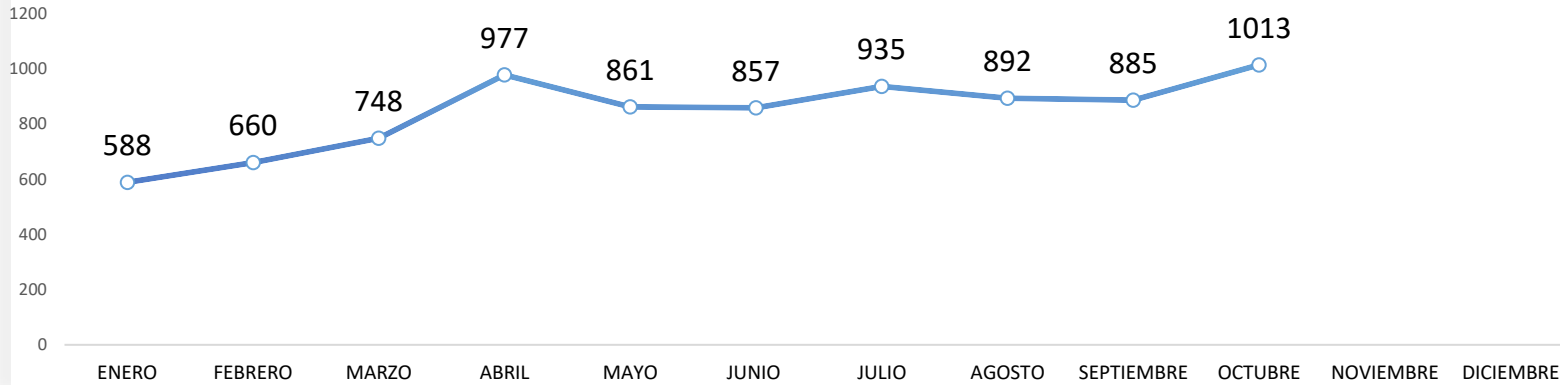


Gráfica DNAU 04-24. Reclamos admitidos por provincia

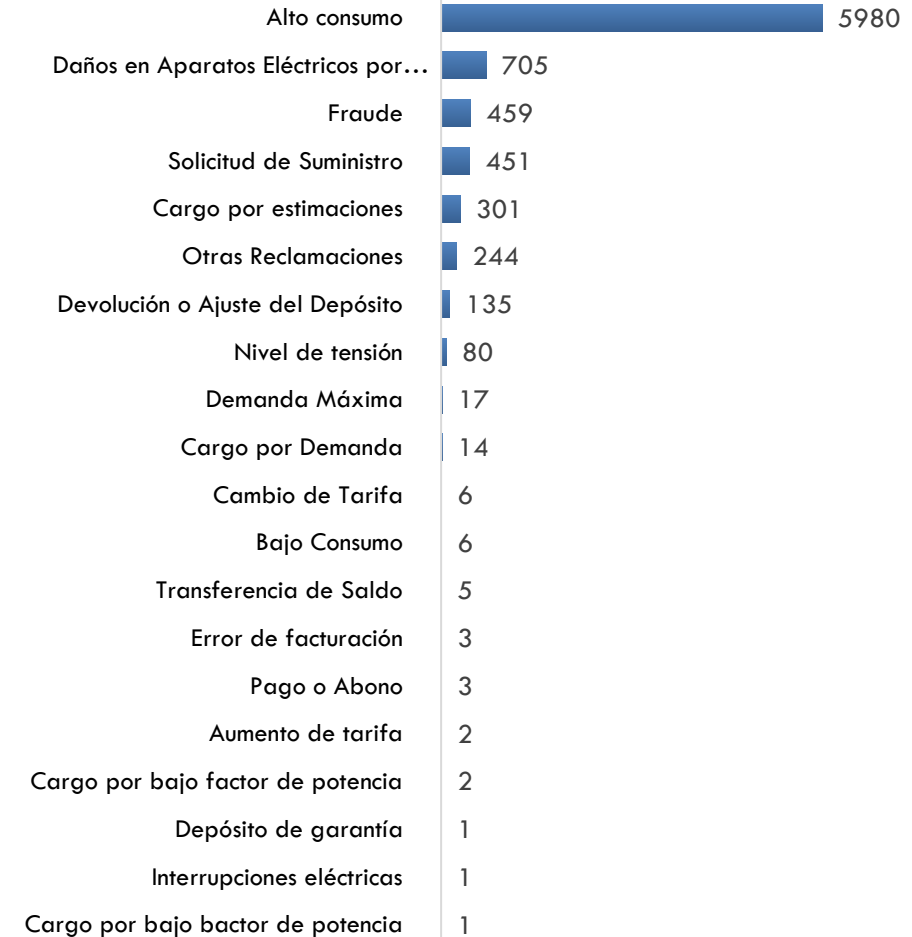


En la provincia de Panamá se admitieron 4,438 reclamos y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 1,474, para un total entre las dos provincias de 5,912.

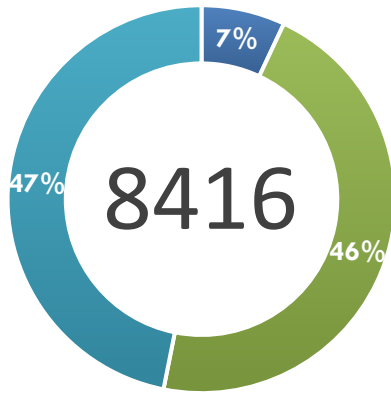
Gráfica DNAU 05-24. Reclamos admitidos de electricidad por mes



Gráfica DNAU 06-24. Tipo de reclamos de electricidad

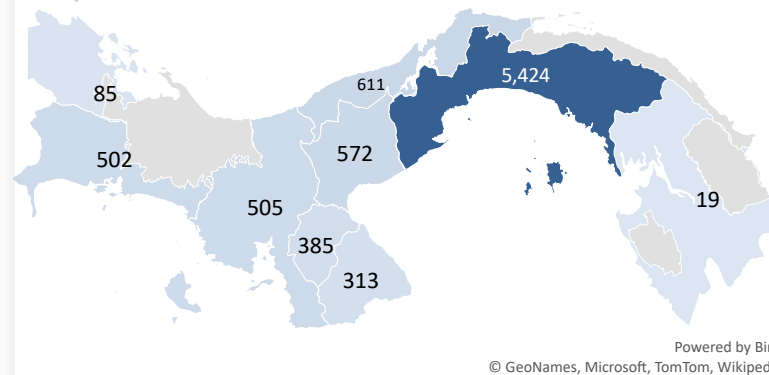


Gráfica 07-24. Reclamos de electricidad por prestador



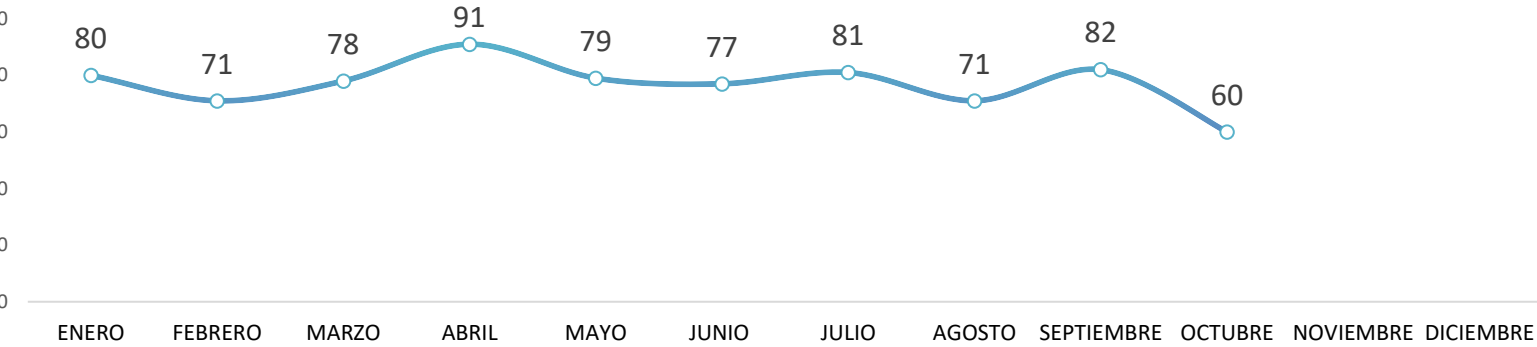
- Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A.
- Elektra Noreste, S.A.
- Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A.

Gráfica DNAU 08-24. Reclamos de electricidad por provincia

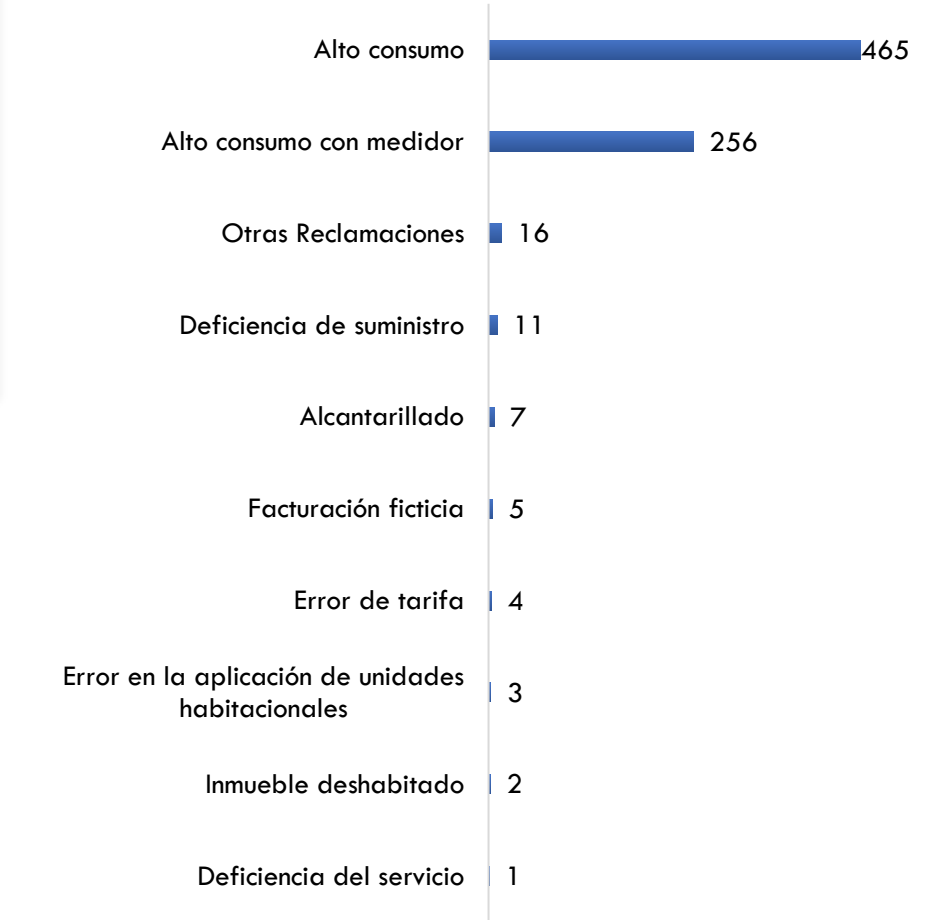


En la provincia de Panamá se admitieron 4,067 reclamos de electricidad y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 1,357 para un total entre las dos provincias de 5,424.

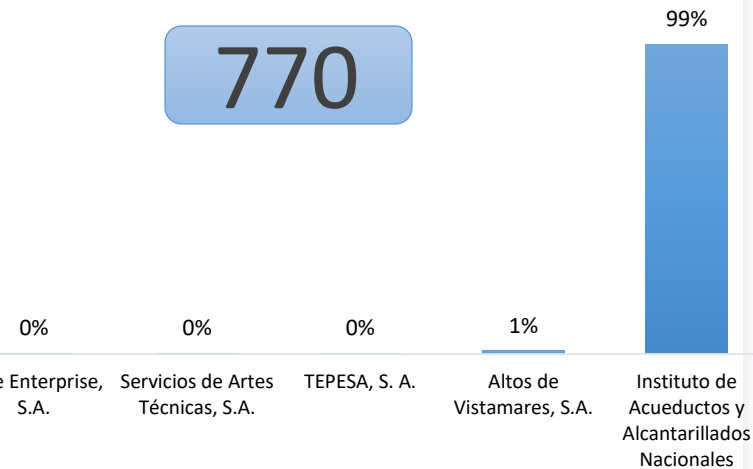
Gráfica DNAU 09-24. Reclamos admitidos de agua por mes



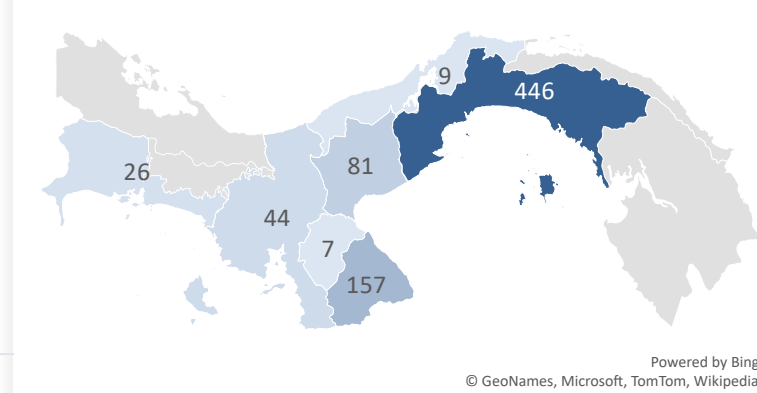
Gráfica DNAU 10-24. Tipo de reclamos de agua



Gráfica 11-24. Reclamos de agua por prestador

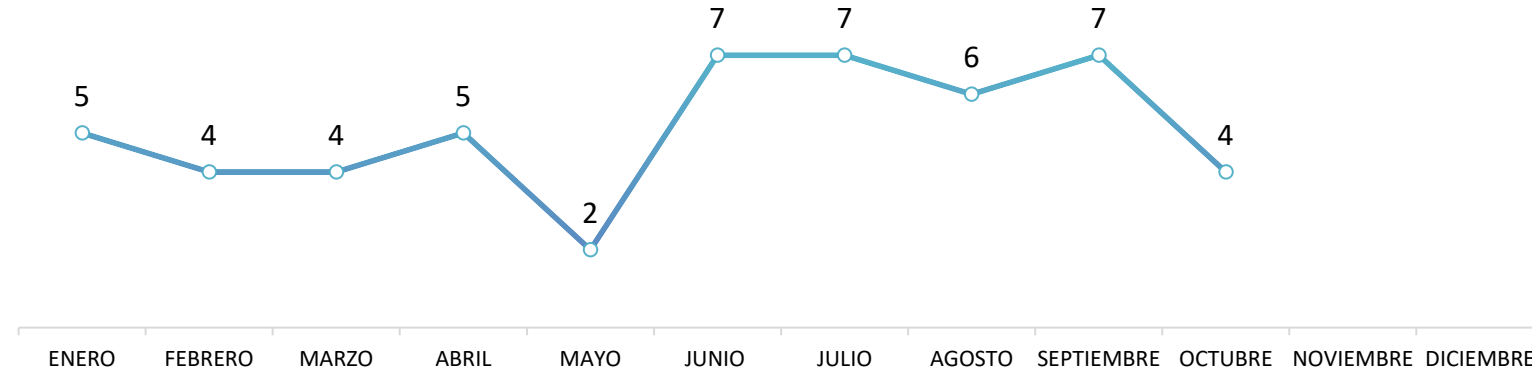


Gráfica DNAU 12-24. Reclamos de agua por provincia

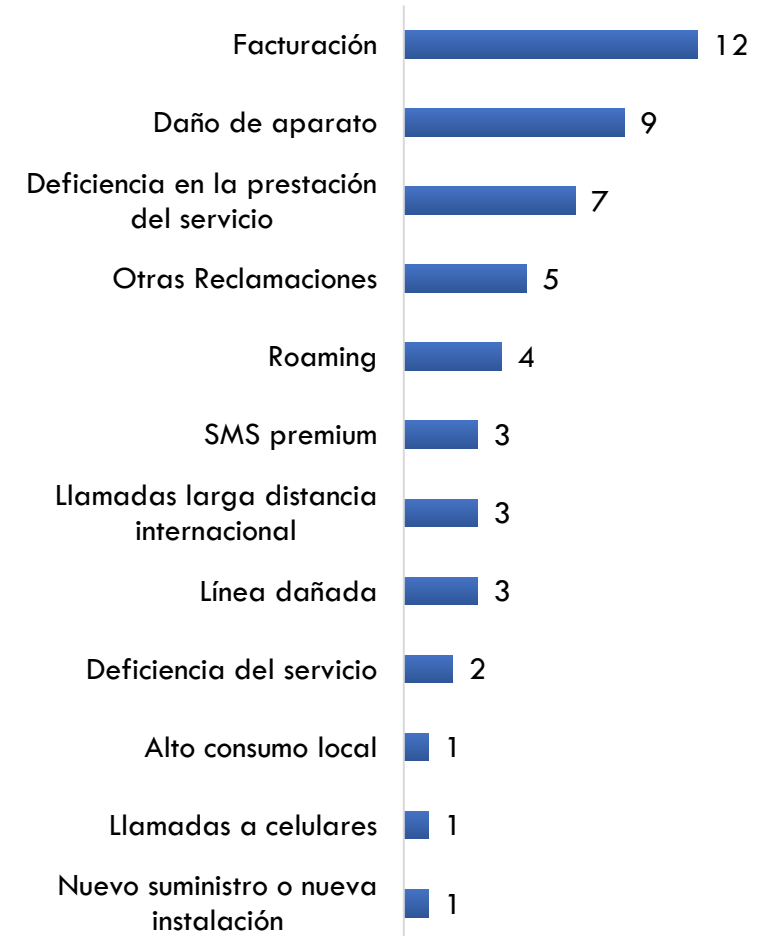


En la provincia de Panamá se admitieron 335 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 111 para un total entre las dos provincias de 446.

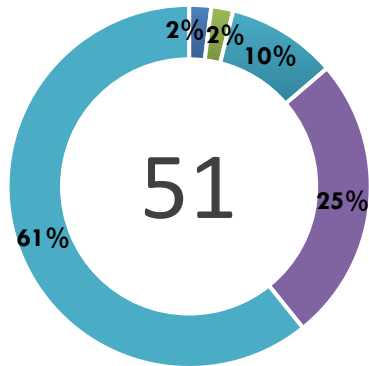
Gráfica DNAU 13-24. Reclamos admitidos de telecomunicaciones por mes



Gráfica DNAU 14-24. Tipo de reclamos de telecomunicaciones

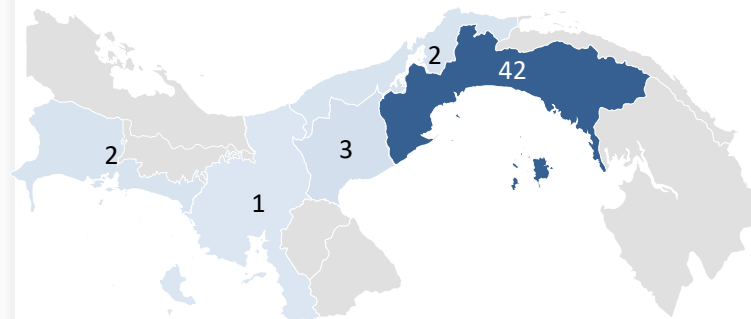


Gráfica 15-24. Reclamos de telecomunicaciones por prestador



- 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

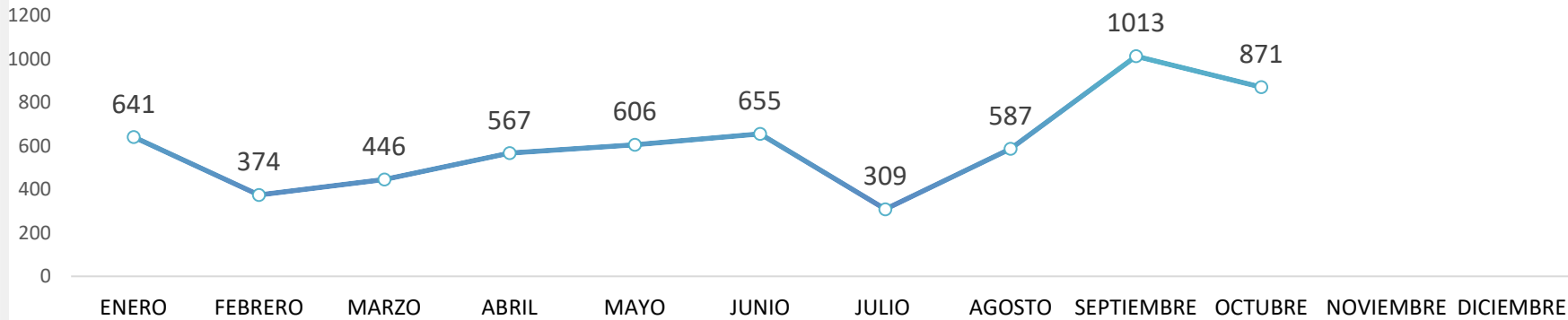


En la provincia de Panamá se admitieron 36 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 6 para un total entre las dos provincias de 42.

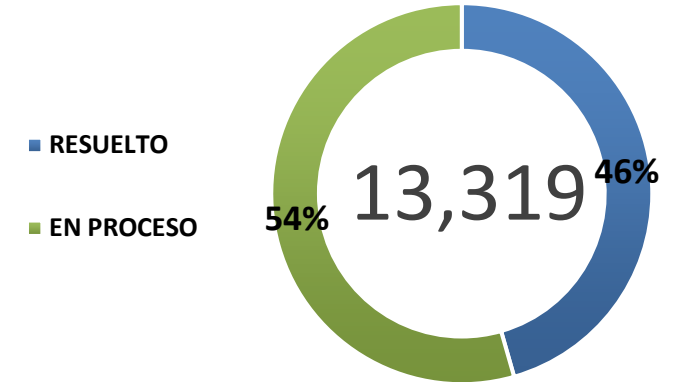
Estadísticas de Reclamos Resueltos y en Proceso

Dirección Nacional de Atención al Usuario
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DE 2024

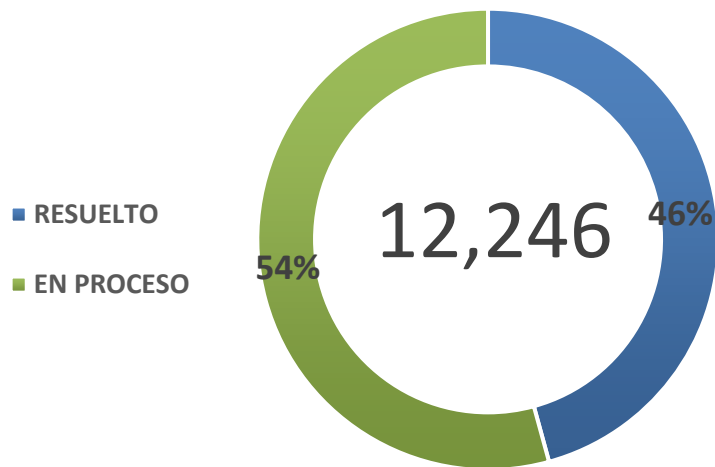
Gráfica DNAU 17-24. Reclamos resueltos por mes



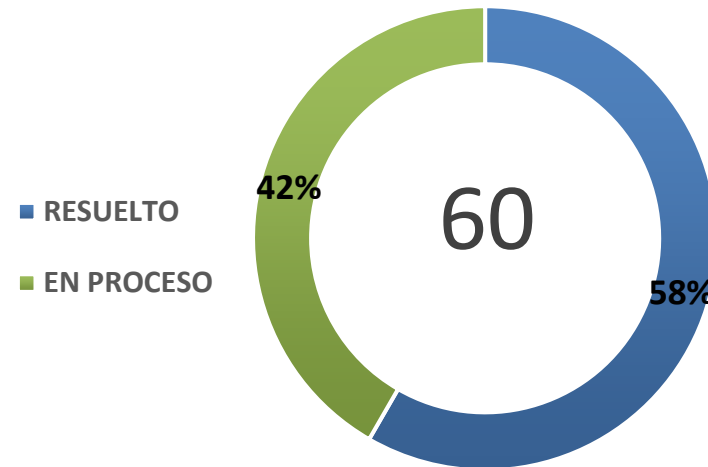
Gráfica DNAU 18-24. Reclamos resueltos y en proceso



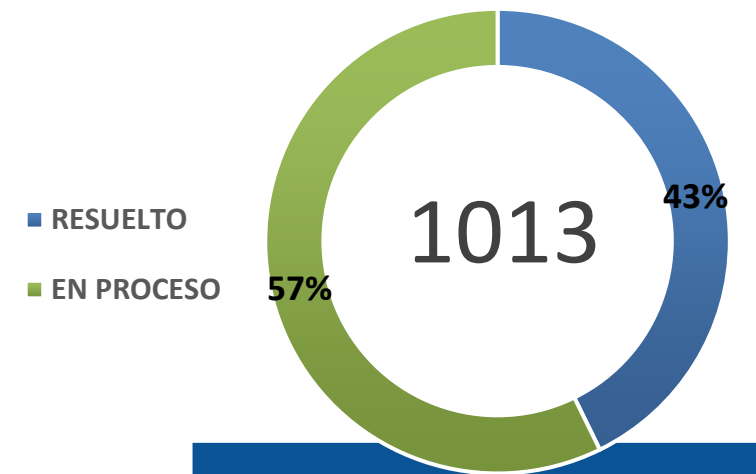
Gráfica DNAU 19-24. Reclamos de electricidad



Gráfica DNAU 20-24. Reclamos de telecomunicaciones



Gráfica DNAU 21-24. Reclamos de agua



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

 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	9,237
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	51
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	8,416
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	770

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