

# Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

## Estadísticas de Reclamos

DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2025

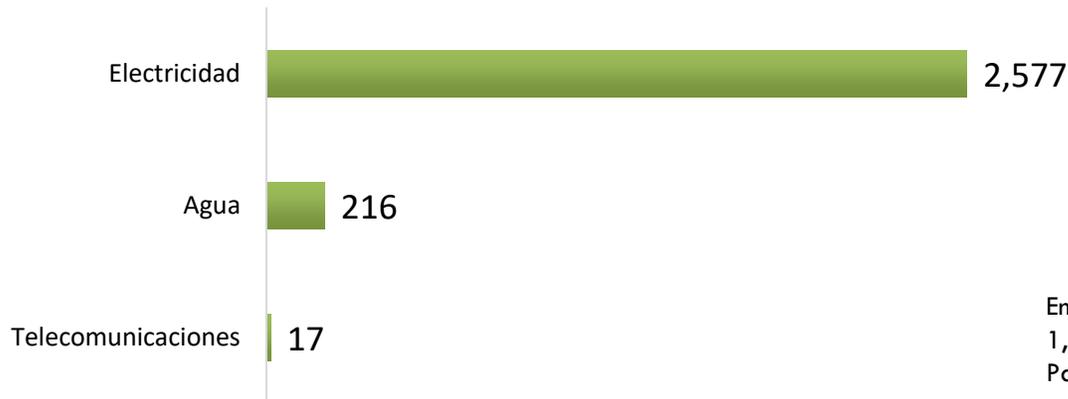
Gráfica DNAU 01-25. Solicitudes de reclamos admitidas



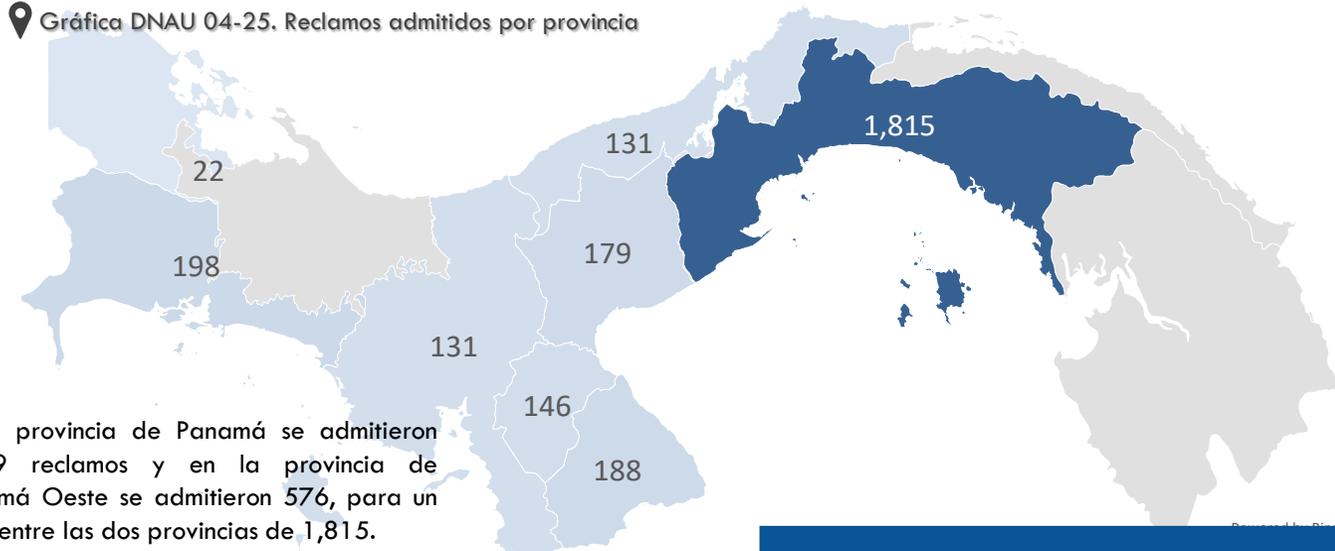
Gráfica DNAU 02-25. Reclamos admitidos por mes



Gráfica DNAU 03-25. Reclamos admitidos por sector



Gráfica DNAU 04-25. Reclamos admitidos por provincia

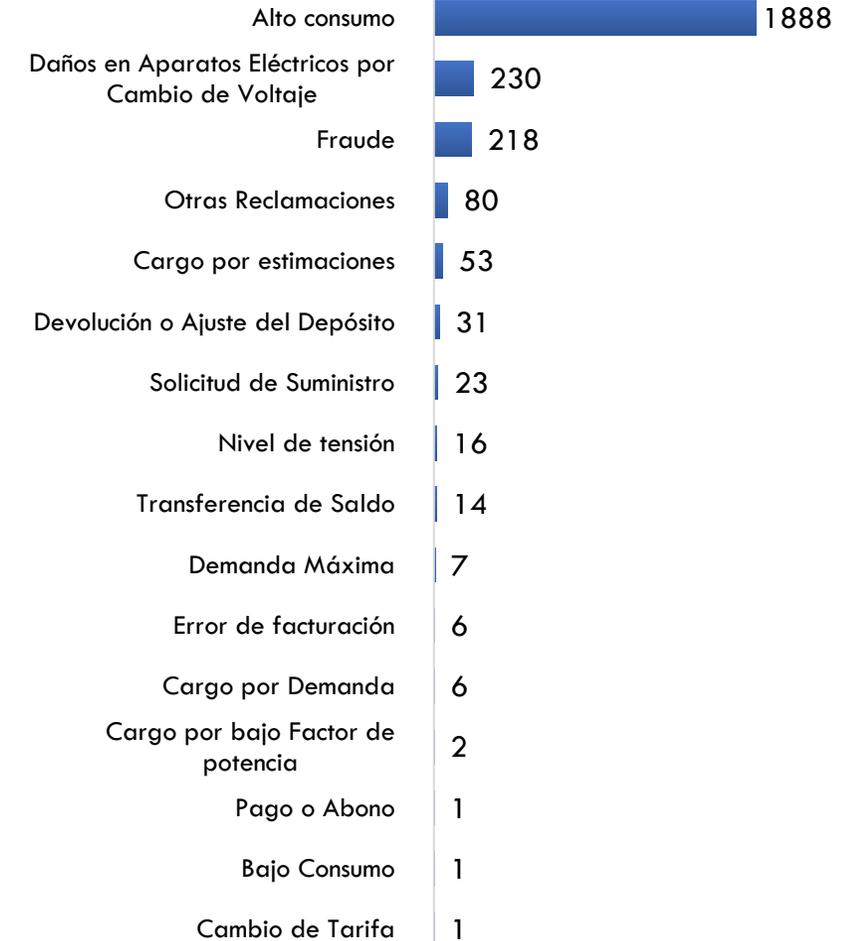


Gráfica DNAU 05-25. Reclamos admitidos de electricidad por mes

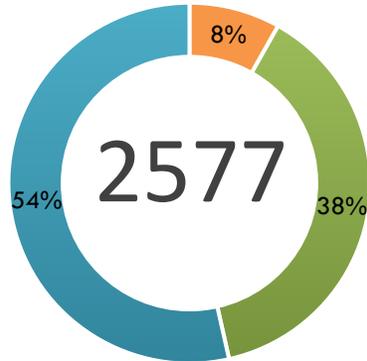


ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE

Gráfica DNAU 06-25. Tipo de reclamos de electricidad

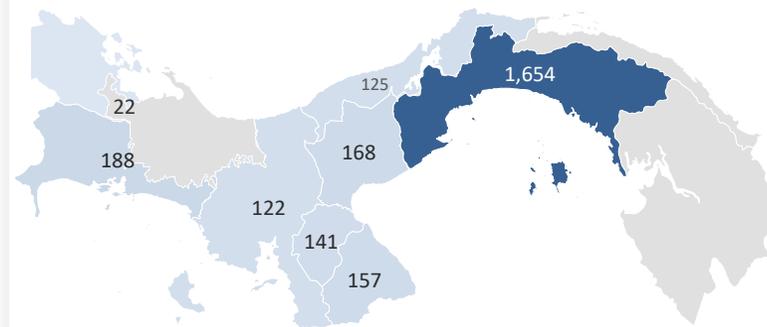


Gráfica 07-25. Reclamos de electricidad por prestador



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

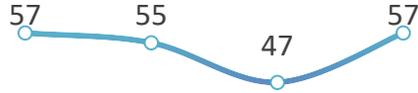
Gráfica DNAU 08-25. Reclamos de electricidad por provincia



Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

En la provincia de Panamá se admitieron 1,110 reclamos de electricidad y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 544 para un total entre las dos provincias de 1,654.

Gráfica DNAU 09-25. Reclamos admitidos de agua por mes

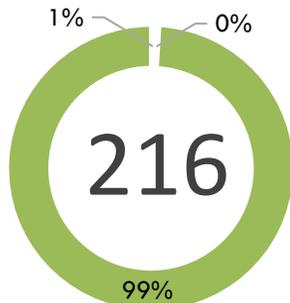


ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE

Gráfica DNAU 10-25. Tipo de reclamos de agua

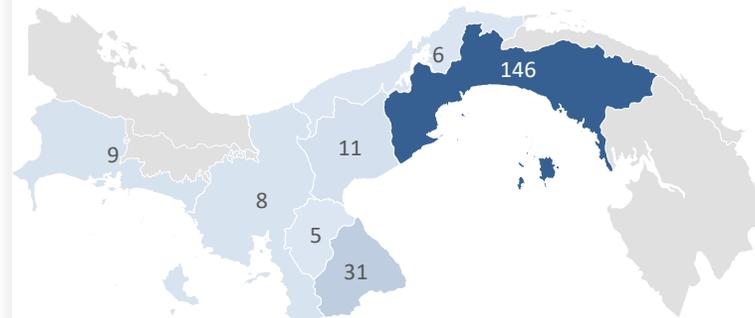


Gráfica 11-25. Reclamos de agua por prestador



- Prados de la Riviera, S.A.
- Constructora Tía María, S.A.
- Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales

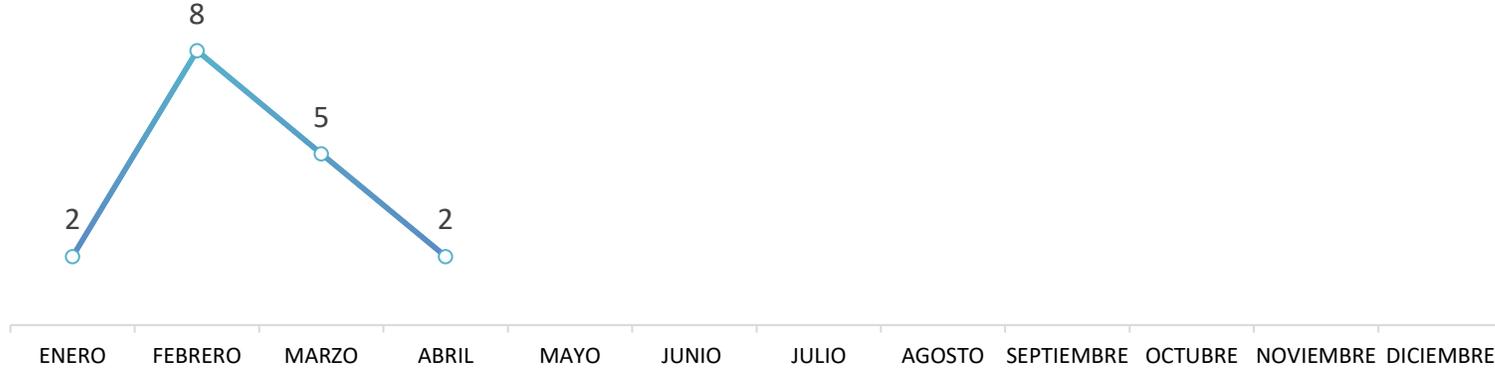
Gráfica DNAU 12-25. Reclamos de agua por provincia



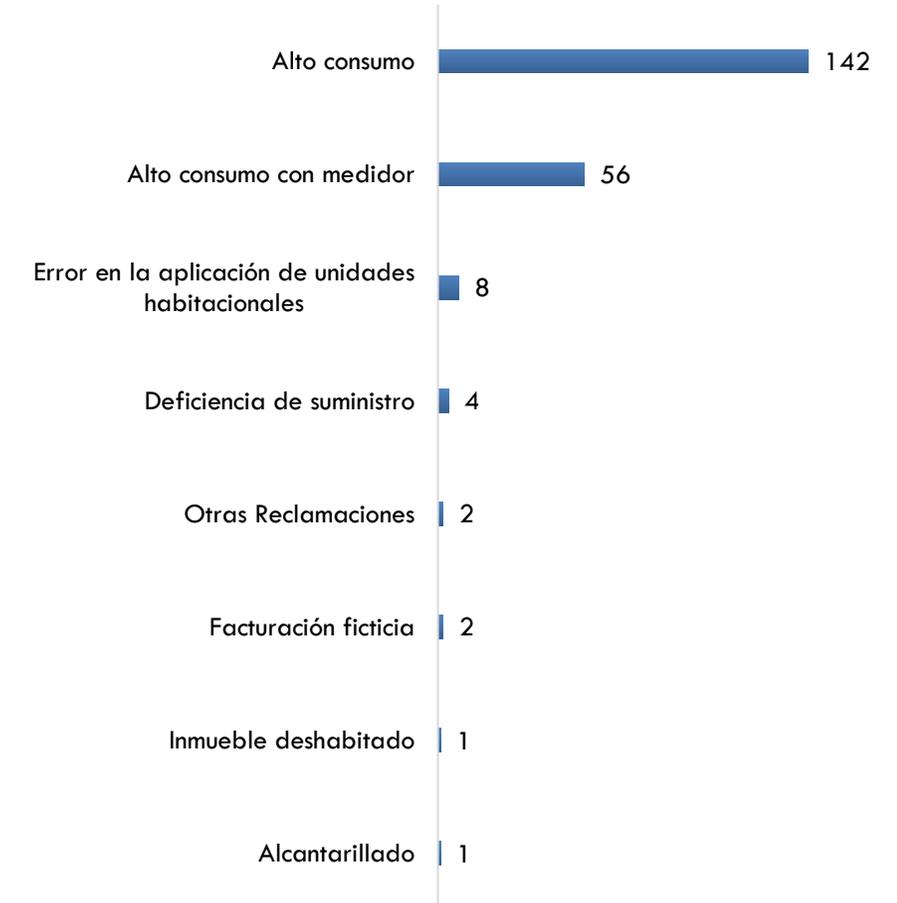
Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

En la provincia de Panamá se admitieron 115 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 31 para un total entre las dos provincias de 146.

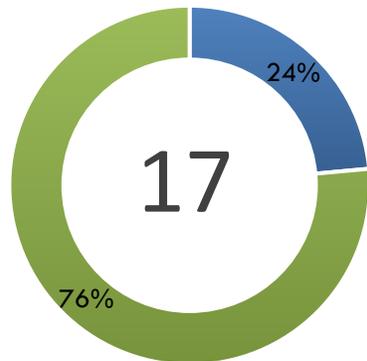
Gráfica DNAU 13-25. Reclamos admitidos de telecomunicaciones por mes



Gráfica DNAU 14-25. Tipo de reclamos de telecomunicaciones

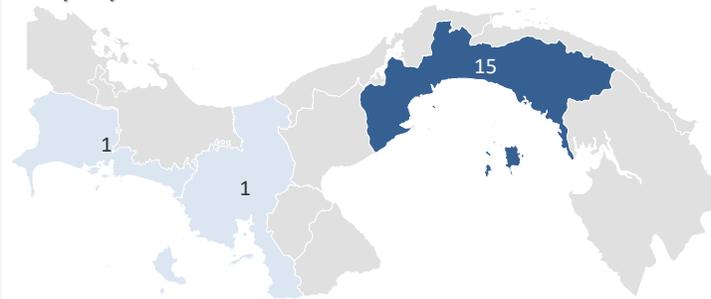


Gráfica 15-25. Reclamos de telecomunicaciones por prestador



- Telecomunicaciones Digitales, S.A.
- Cable & Wireless Panamá, S.A.

Gráfica DNAU 16-25. Reclamos de telecomunicaciones por provincia



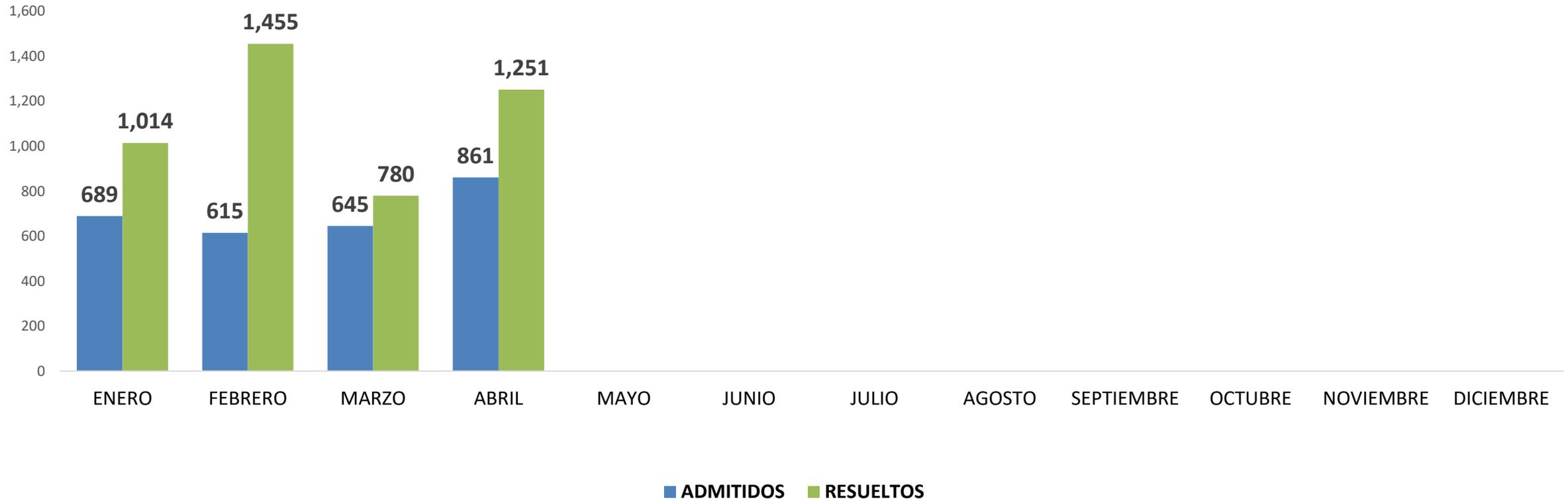
Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

En la provincia de Panamá se admitieron 14 reclamos de telecomunicaciones y en la provincia de Panamá Oeste se admitió 1 para un total entre las dos provincias de 15.

# Estadísticas de Reclamos Admitidos vs Resueltos

Dirección Nacional de Atención al Usuario  
DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2025

Gráfica DNAU 17-25. Reclamos admitidos vs resueltos por mes



**Nota:** La diferencia de reclamos resueltos refleja el remanente de reclamos que fueron admitidos en el año 2024 que han sido resueltos en el año 2025.

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

Cuadro DNAU 01-25. Remanente de reclamos resueltos y en proceso 2024

REMANENTE DE RECLAMOS DEL AÑO 2024			
RECLAMOS DEL 2024	RESUELTO	EN PROCESO	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>3,697</b>	<b>2,623</b>	<b>6,320</b>
Electricidad	3468	2275	5,743
Telecomunicaciones	5	21	26
Agua	224	327	551

**Nota:** En este cuadro se refleja el estatus del remanente de reclamos del año 2024, que han sido resueltos en el año 2025

Cuadro DNAU 02-25. Reclamos resueltos y en proceso 2025

RECLAMOS DEL AÑO 2025			
RECLAMOS DEL 2025	RESUELTO	EN PROCESO	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>2,007</b>	<b>2,810</b>
Electricidad	721	1,856	2,577
Telecomunicaciones	0	17	17
Agua	82	134	216

**Nota:** En este cuadro se refleja el estatus de los reclamos admitidos en el año 2025.



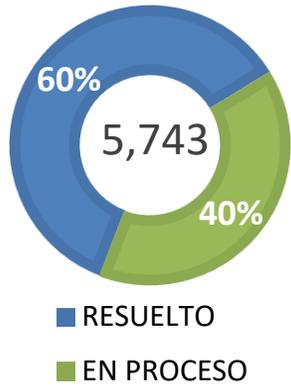
Cuadro DNAU 03-25. Total general de los reclamos resueltos y en proceso

TOTAL GENERAL (remanente 2024 + reclamos 2025)			
SECTOR	RESUELTO	EN PROCESO	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>4,500</b>	<b>4,630</b>	<b>9,130</b>
Electricidad	4,189	4,131	8,320
Telecomunicaciones	5	38	43
Agua	306	461	767

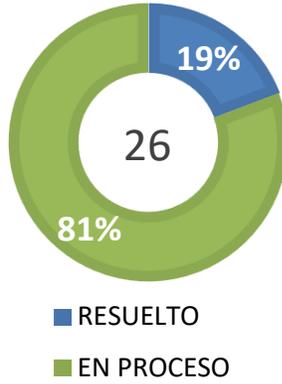


## REMANENTE DE RECLAMOS ADMITIDOS EN EL AÑO 2024 QUE HAN SIDO RESUELTOS EN EL 2025

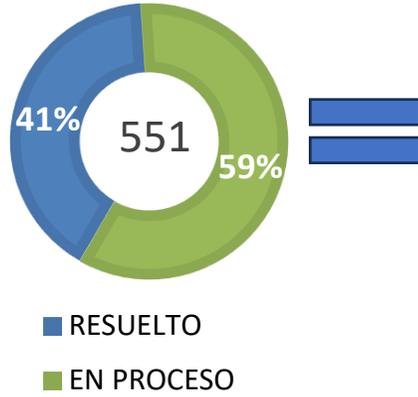
Gráfica 18-25. Reclamos de electricidad



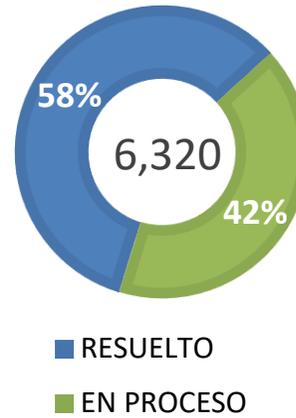
Gráfica 19-25. Reclamos de telecomunicaciones



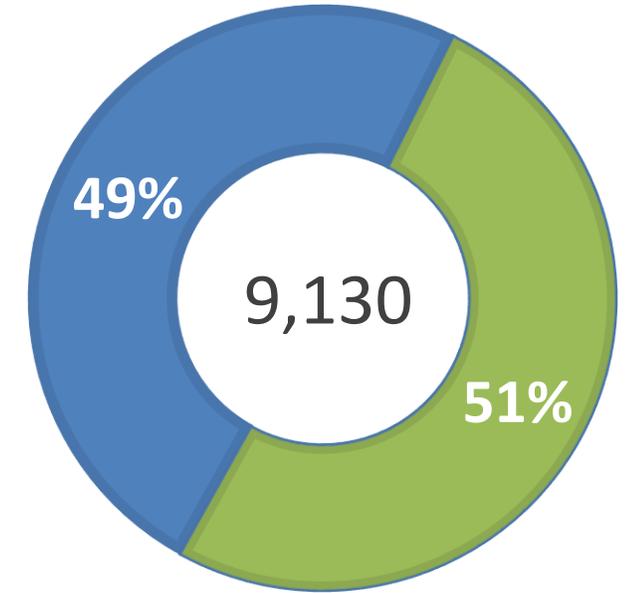
Gráfica 20-25. Reclamos de agua



Gráfica 21-25. Total de reclamos 2024



Gráfica 26-25. TOTAL GENERAL DE RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO



## RECLAMOS ADMITIDOS EN EL AÑO 2025

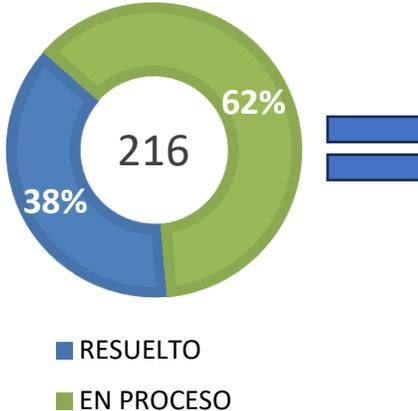
Gráfica 22-25. Reclamos de electricidad



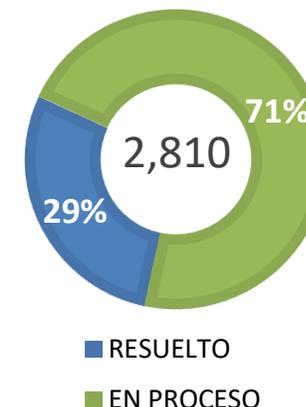
Gráfica 23-25. Reclamos de telecomunicaciones



Gráfica 24-25. Reclamos de agua



Gráfica 25-25. Total de reclamos 2025



■ RESUELTO ■ EN PROCESO

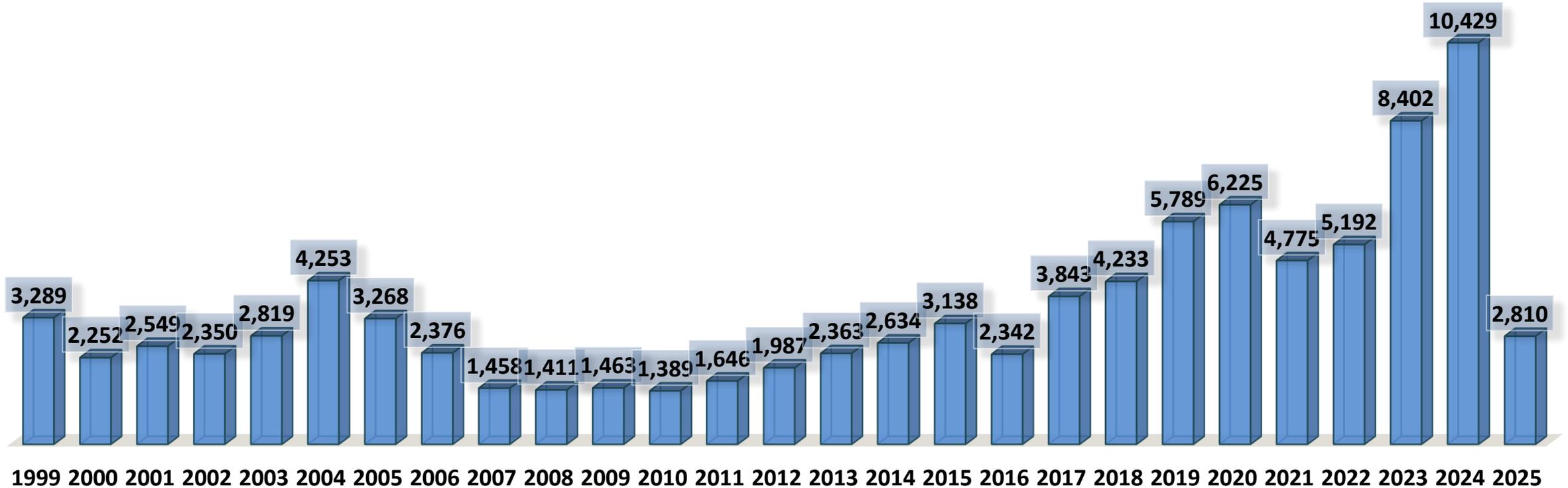
 Cuadro DNAU 04-25. Histórico de reclamos presentados por año

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	2025
<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	10,429	2,810
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	58	17
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	9,529	2,577
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	842	216

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

Gráfica DNAU 27-25. Histórico de reclamos presentados por año



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