

# Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

## Estadísticas de Reclamos

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

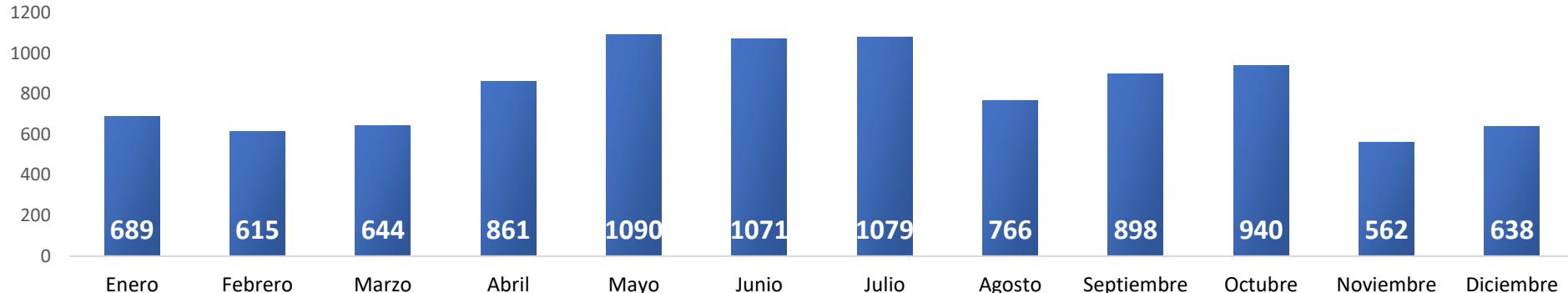
# Estadísticas de Reclamos Presentados a Nivel Nacional

Dirección Nacional de Atención al Usuario  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

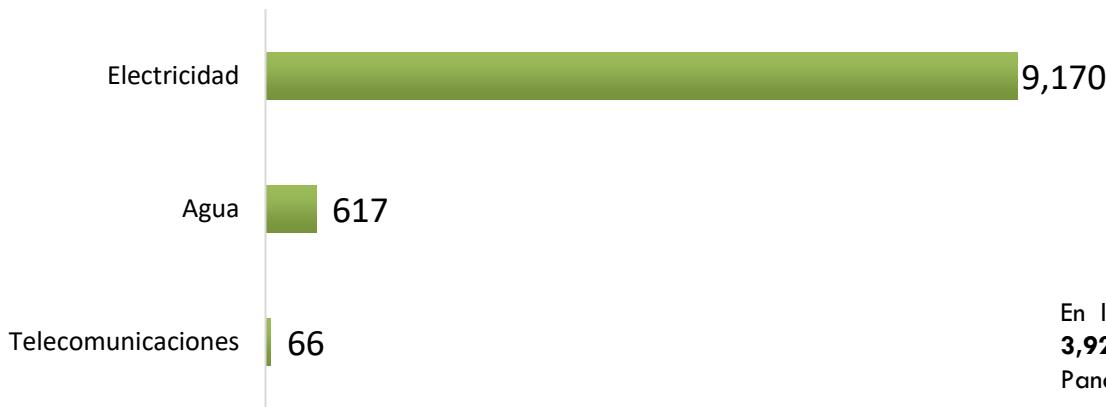
Gráfica DNAU 01-25. Solicitudes de reclamos admitidas



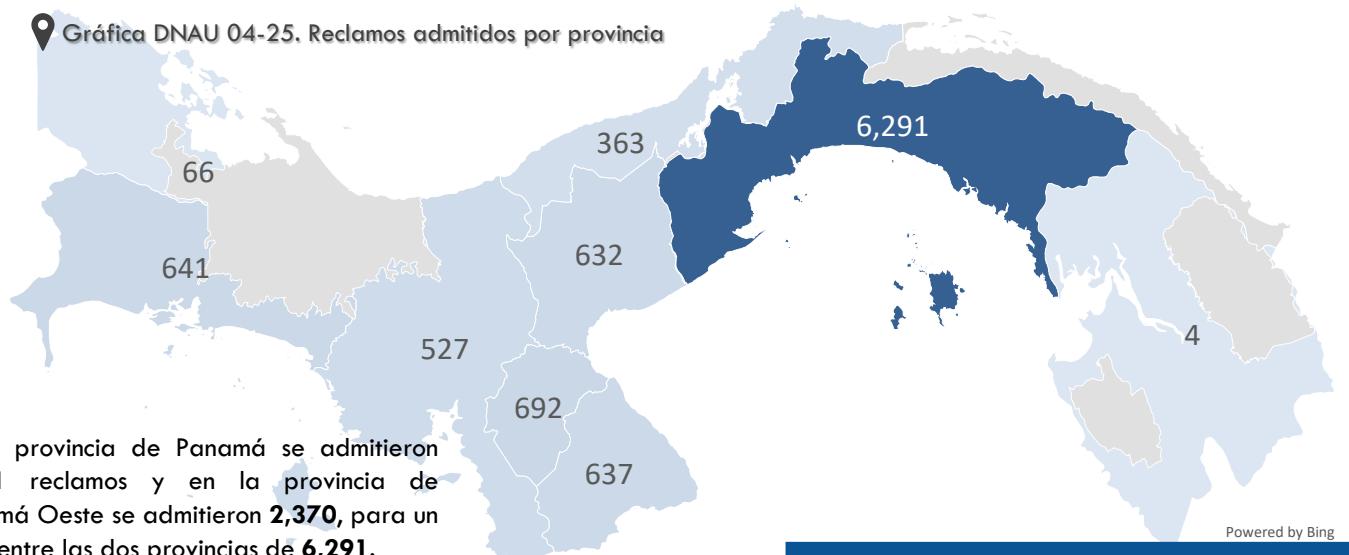
Gráfica DNAU 02-25. Reclamos admitidos por mes



Gráfica DNAU 03-25. Reclamos admitidos por sector



Gráfica DNAU 04-25. Reclamos admitidos por provincia



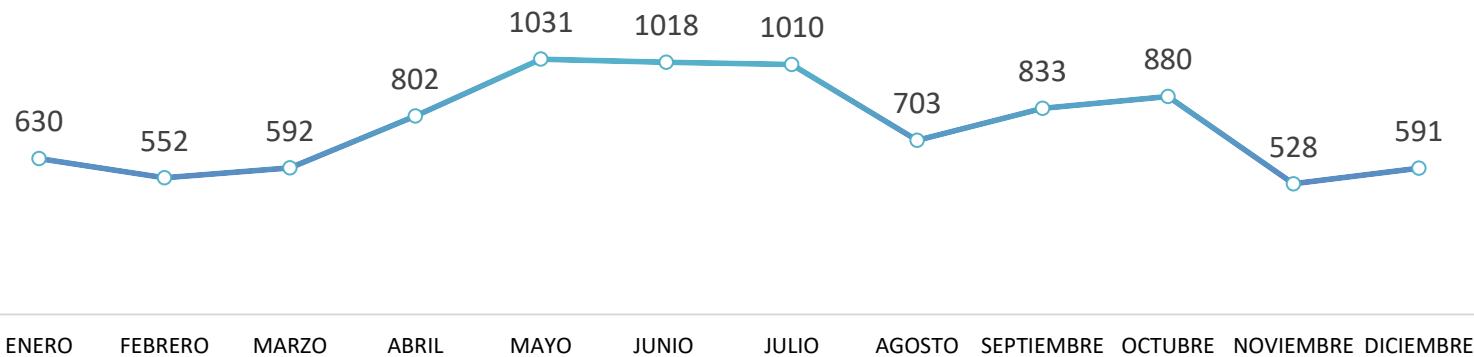
# Estadísticas de Reclamos de Electricidad

Dirección Nacional de Atención al Usuario

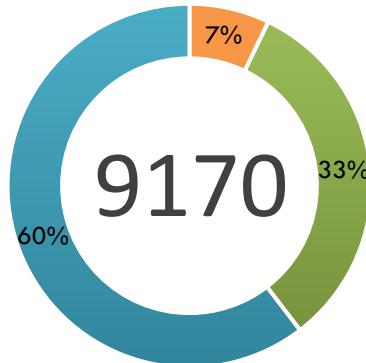
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025



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



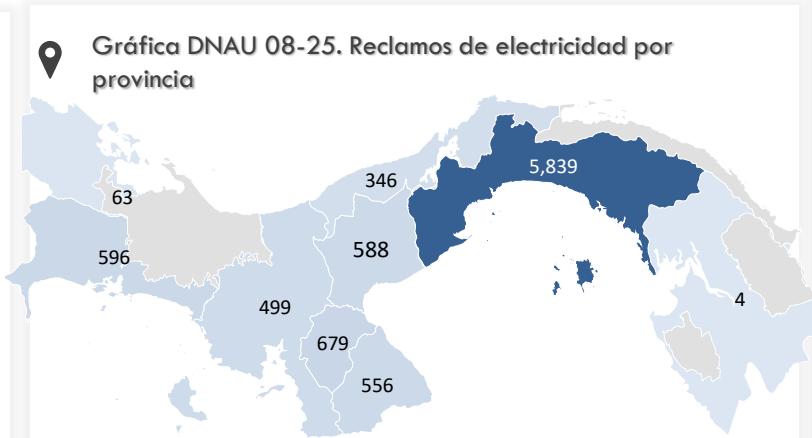
Gráfica 07-25. Reclamos de electricidad por prestador



- 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 **3,591** reclamos de electricidad y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron **2,248** para un total entre las dos provincias de **5,839**.

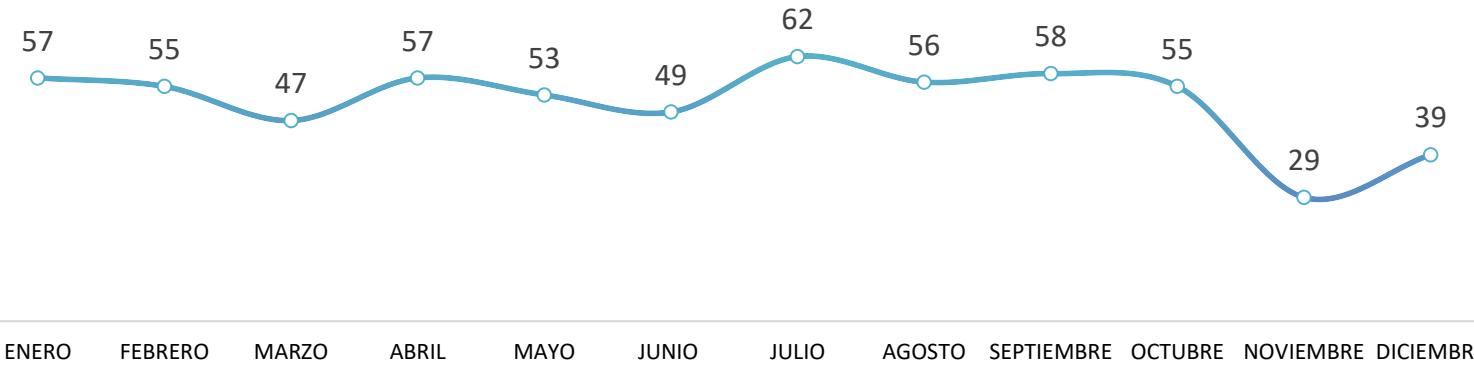


Gráfica DNAU 06-25. Tipo de reclamos de electricidad

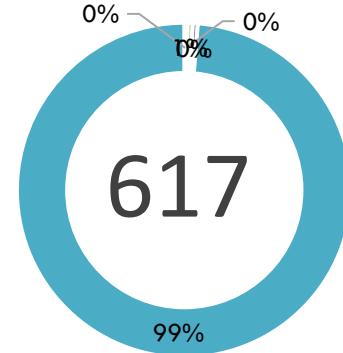
Alto consumo	6914
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	766
Fraude	621
Otras Reclamaciones	314
Cargo por estimaciones	153
Solicitud de Suministro	114
Devolución o Ajuste del Depósito	100
Nivel de tensión	69
Transferencia de Saldo	44
Demanda Máxima	23
Cargo por Demanda	18
Error de facturación	14
Bajo Consumo	7
Pago o Abono	4
Cambio de Tarifa	3
Cargo por bajo Factor de potencia	3
Interrupciones eléctricas	2
Solicitud de reubicación de medidor y acometida	1

Dirección Nacional de Atención al Usuario  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

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

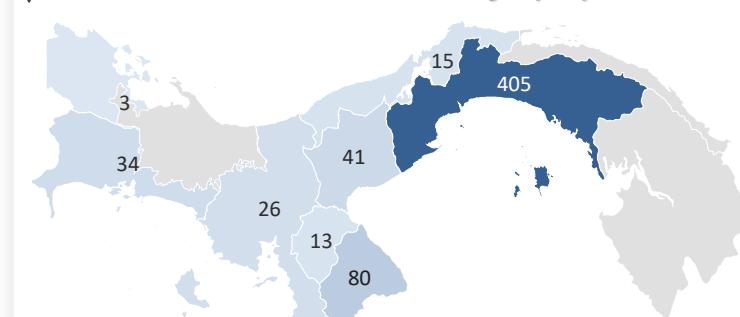


Gráfica 11-25. Reclamos de agua por prestador



- Constructora Tía María, S.A.
- Altos de Vistamares, S.A.
- Administración de Acueductos y Alcantarillados, S.A.
- Prados de la Riviera, 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 **291** reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron **114** para un total entre las dos provincias de **405**.

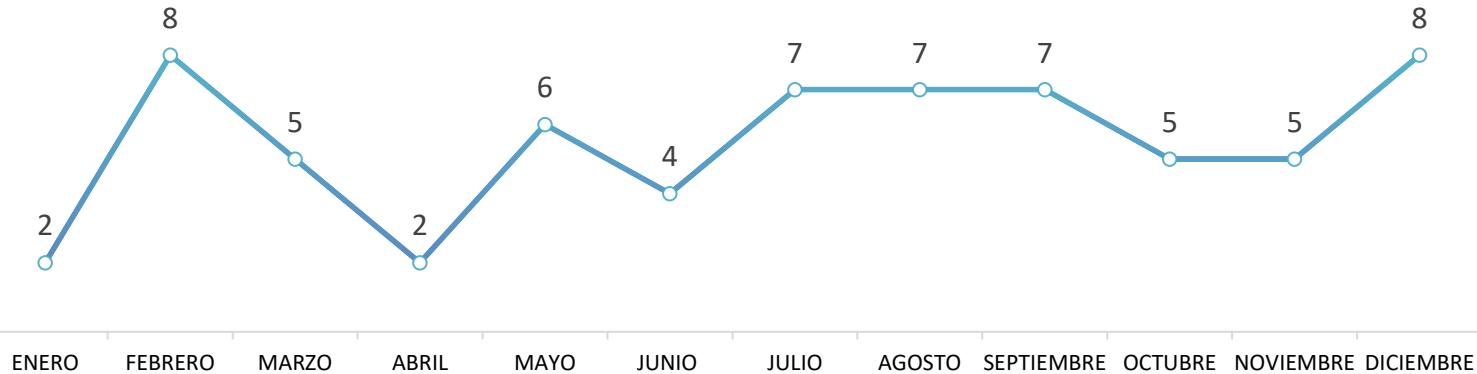
Gráfica DNAU 10-25. Tipo de reclamos de agua



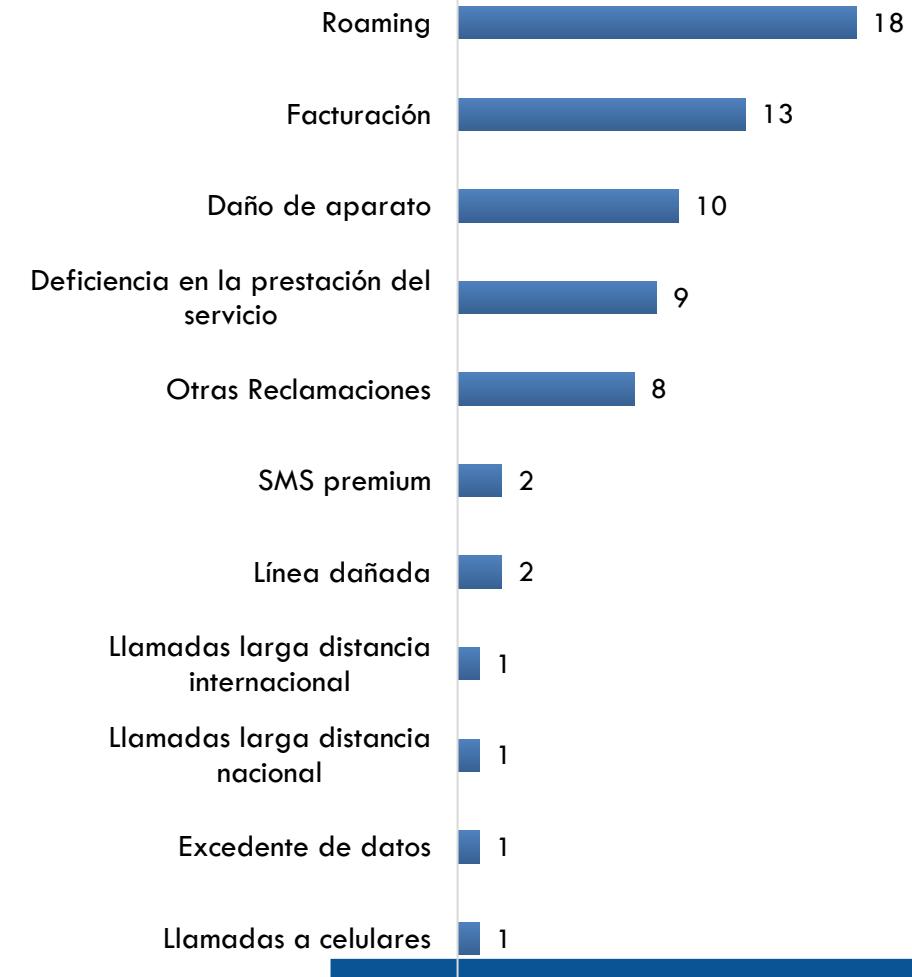
# Estadísticas de Reclamos de Telecomunicaciones

Dirección Nacional de Atención al Usuario  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

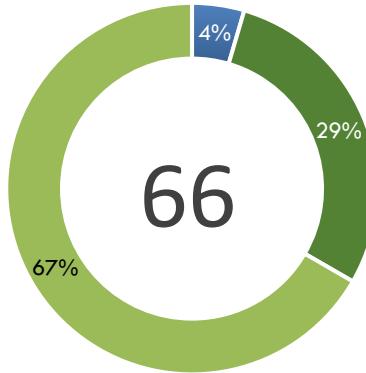
Gráfica DNAU 13-25. Reclamos admitidos de telecomunicaciones por mes



Gráfica DNAU 14-25. Tipo de reclamos de telecomunicaciones

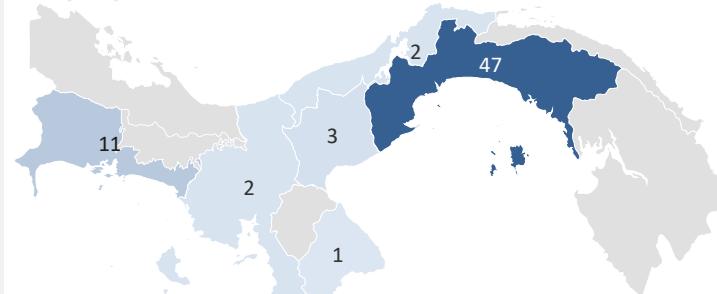


Gráfica 15-25. Reclamos de telecomunicaciones por prestador



- Grupo de Comunicaciones Digitales, S.A.
- Telecomunicaciones Digitales, S.A.
- Cable & Wireless Panamá, S.A.

Gráfica DNAU 16-25. Reclamos de telecomunicaciones por provincia



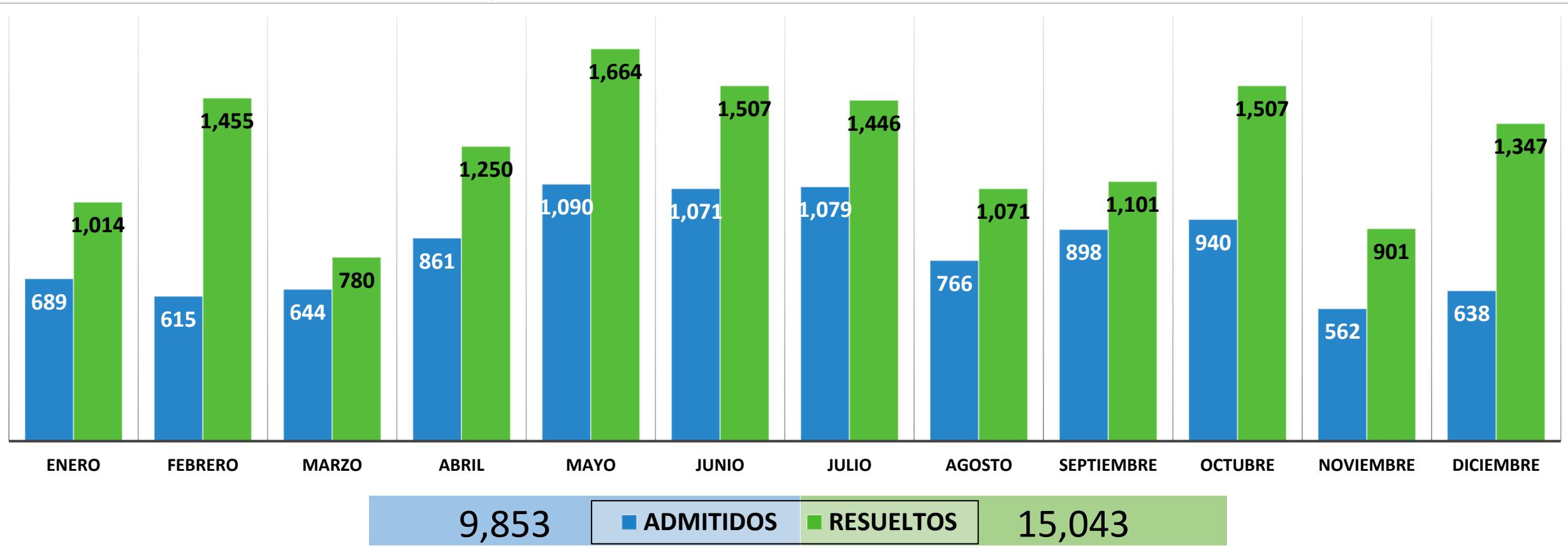
Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

En la provincia de Panamá se admitieron 39 reclamos de telecomunicaciones y en la provincia de Panamá Oeste se admitió 8 para un total entre las dos provincias de 47.

## Estadísticas de Reclamos Admitidos vs Resueltos

Dirección Nacional de Atención al Usuario  
DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 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 , pero que han sido resueltos durante el año 2025.

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

## Estadísticas de Reclamos Resueltos y en Proceso

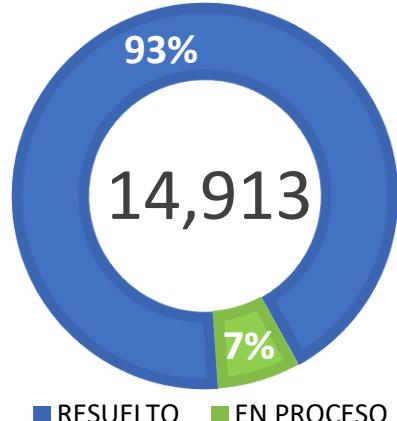
Dirección Nacional de Atención al Usuario  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

### Cuadro DNAU 01-25. Reclamos resueltos y en proceso

SECTOR	REMANENTE 2024		AÑO 2025			TOTAL GENERAL		
	2024 RESUELTO	2024 EN PROCESO	2025 RESUELTO	2025 EN PROCESO	2025 TOTAL ADMITIDOS	TOTAL RESUELTO	TOTAL EN PROCESO	GRAN TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>6,320</b>	<b>0</b>	<b>8,723</b>	<b>1,130</b>	<b>9,853</b>	<b>15,043</b>	<b>1,130</b>	<b>16,173</b>
Electricidad	5,743	0	8,134	1,036	9,170	13,877	1,036	14,913
Telecomunicaciones	26	0	49	17	66	75	17	92
Agua	551	0	540	77	617	1091	77	1,168

**Nota:** Las cifras presentadas para el año 2024 corresponden al remanente de reclamos admitidos en dicho período, pero que han sido resueltos durante el año 2025.

Gráfica 18-25. Reclamos de electricidad



Gráfica 19-25. Reclamos de telecomunicaciones



Gráfica 20-25. Reclamos de agua



Gráfica 21-25. GRAN TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO





### Cuadro DNAU 02-25. Histórico de reclamos presentados por año

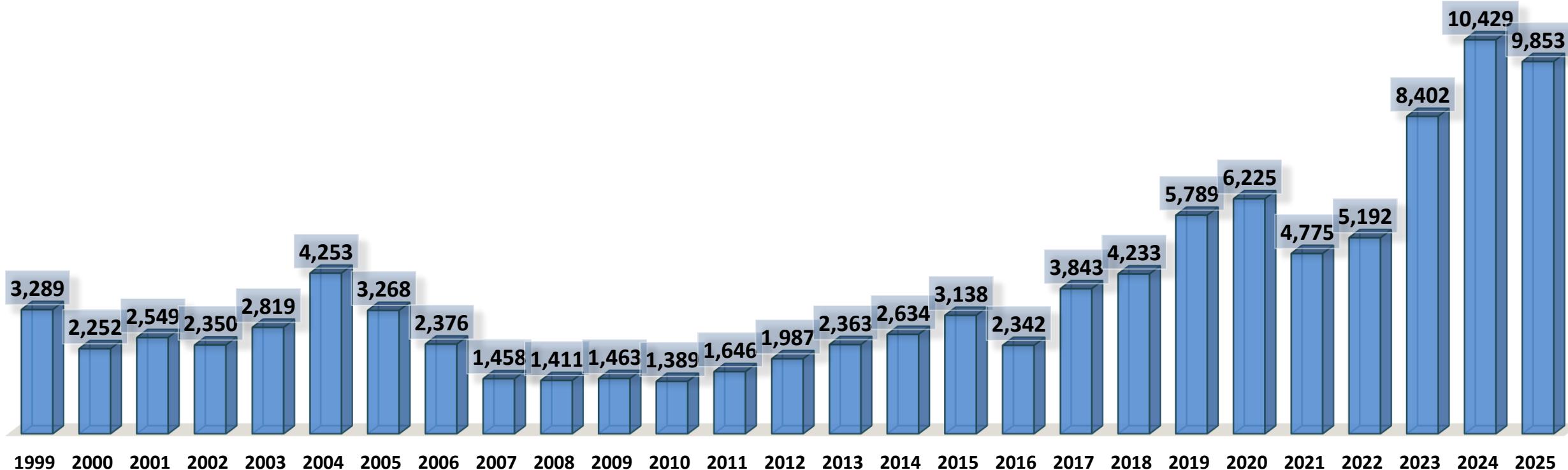
#### RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS

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	9,853
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	66
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	9,170
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	617

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



Gráfica DNAU 22-25. 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.