

Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

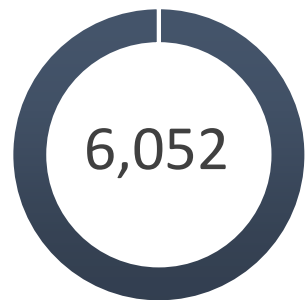
Estadísticas de Reclamos

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE JULIO DE 2025

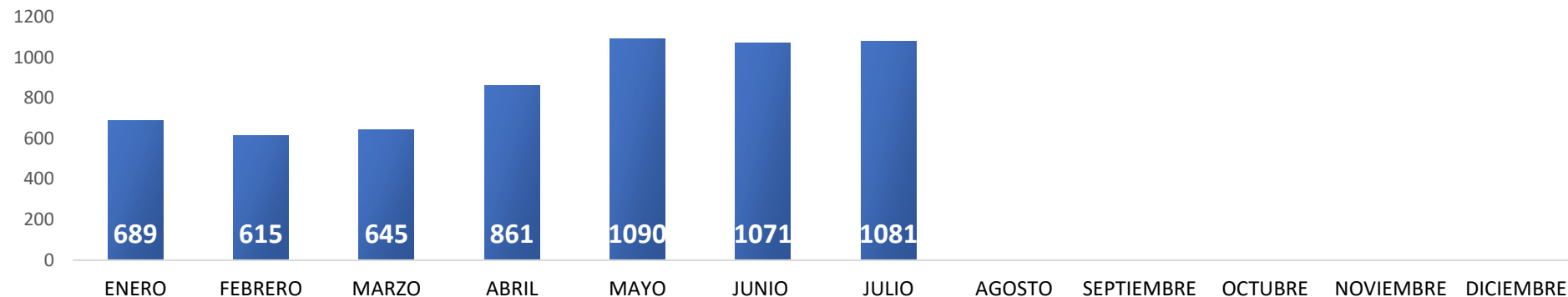
Estadísticas de Reclamos Presentados a Nivel Nacional

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

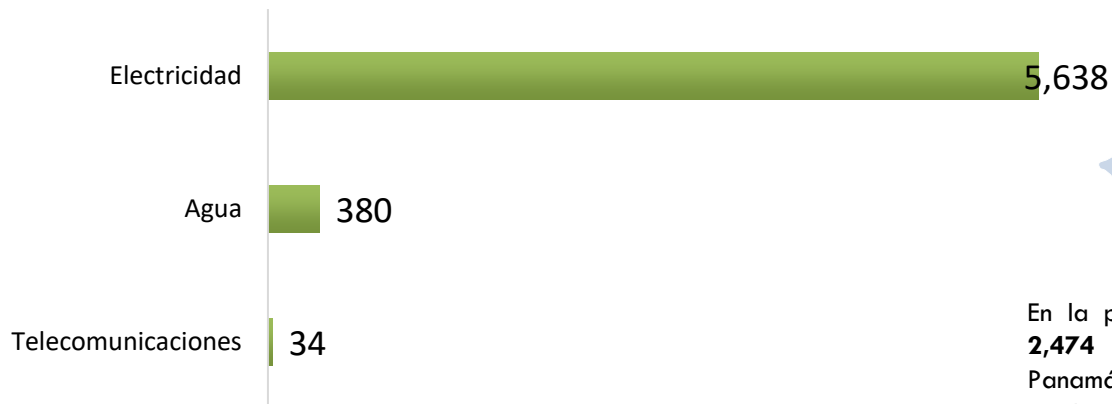
Gráfica DNAU 01-25. Solicitudes de reclamos admitidas



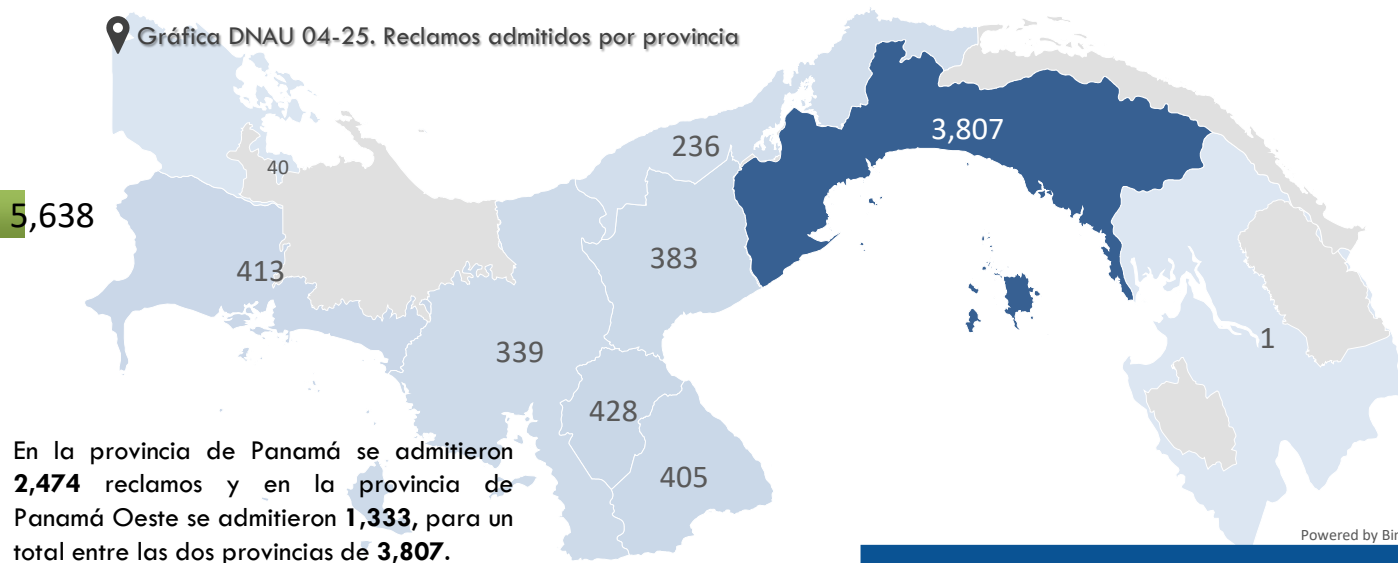
Gráfica DNAU 02-25. Reclamos admitidos por mes



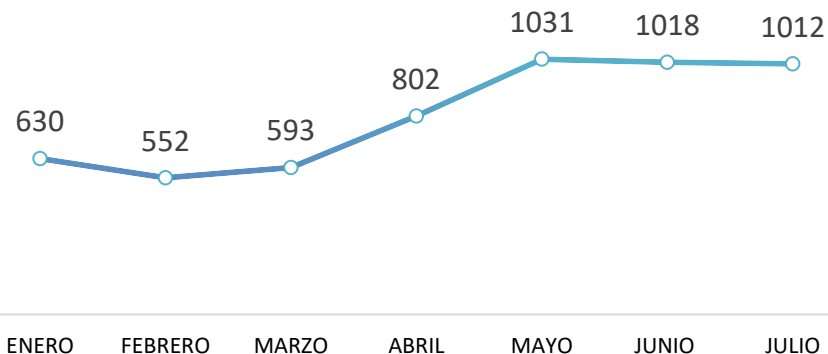
Gráfica DNAU 03-25. Reclamos admitidos por sector



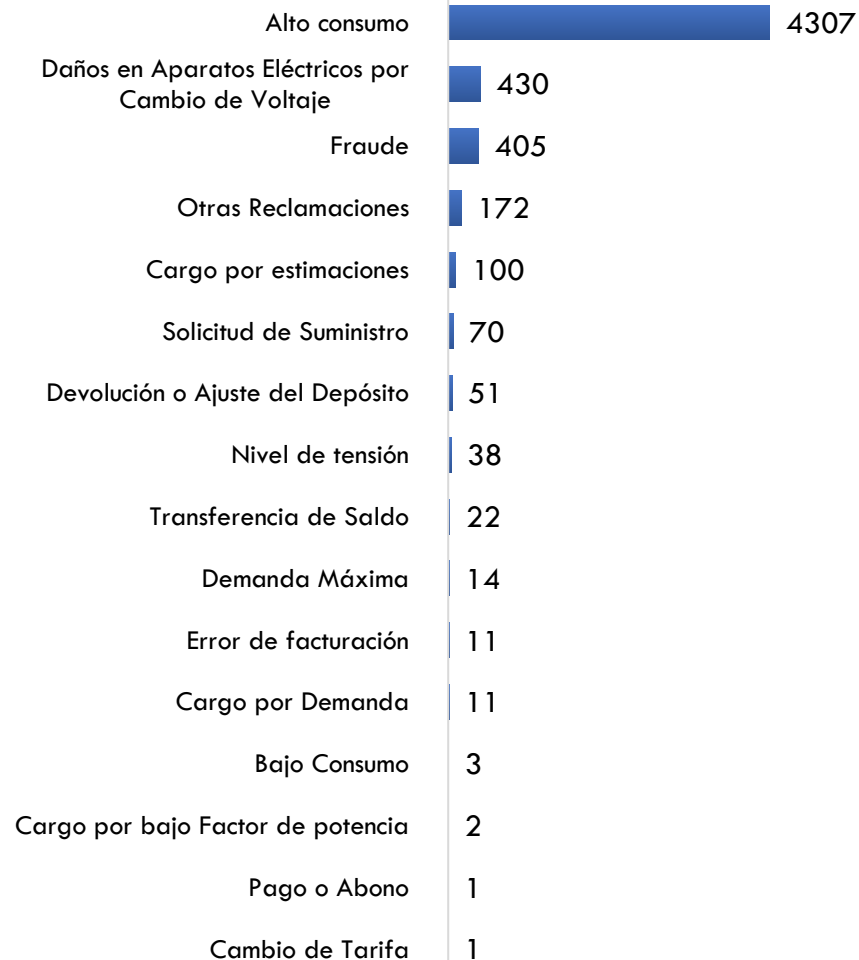
Gráfica DNAU 04-25. Reclamos admitidos por provincia



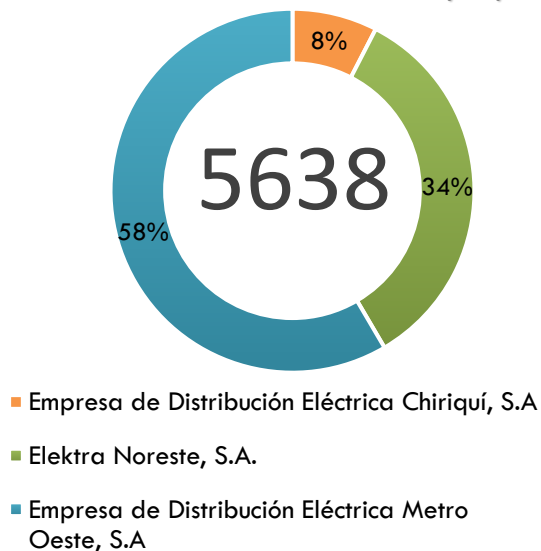
Gráfica DNAU 05-25. Reclamos admitidos de electricidad por mes



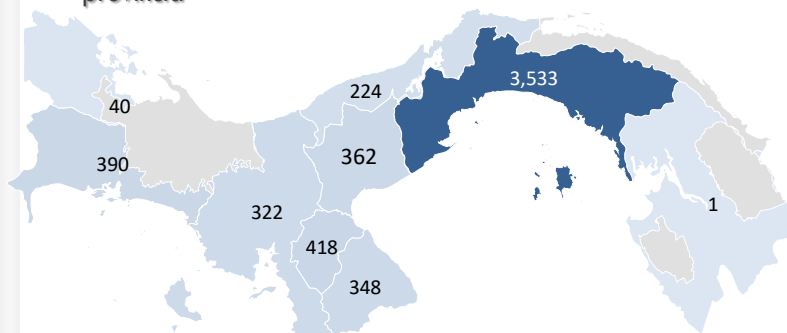
Gráfica DNAU 06-25. Tipo de reclamos de electricidad



Gráfica 07-25. Reclamos de electricidad por prestador

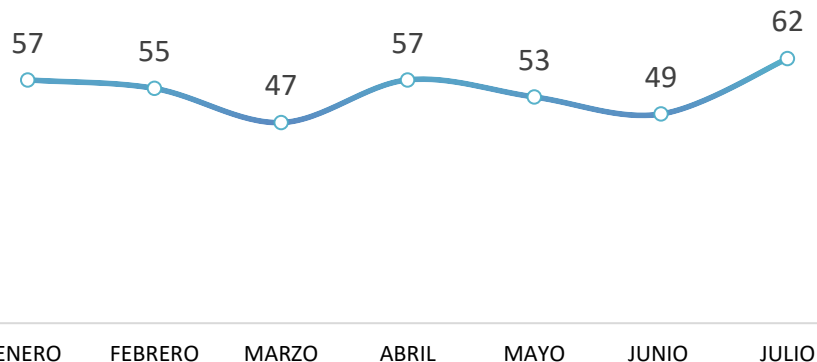


Gráfica DNAU 08-25. Reclamos de electricidad por provincia

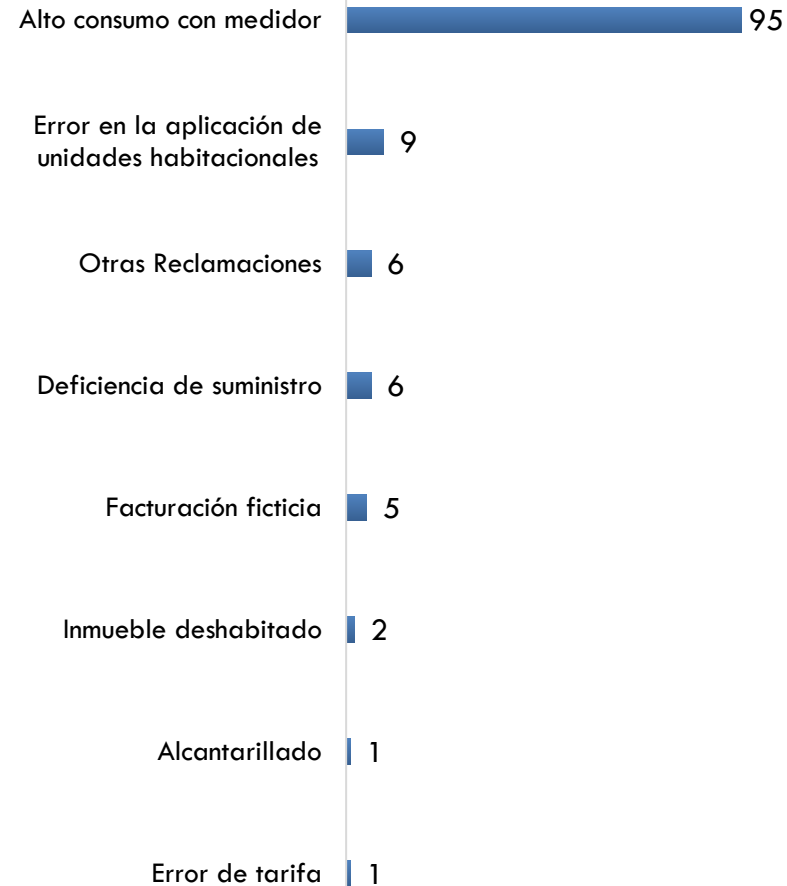


En la provincia de Panamá se admitieron 2,267 reclamos de electricidad y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 1,266 para un total entre las dos provincias de 3,533.

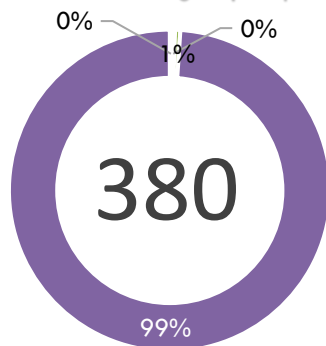
Gráfica DNAU 09-25. Reclamos admitidos de agua por mes



Gráfica DNAU 10-25. Tipo de reclamos de agua

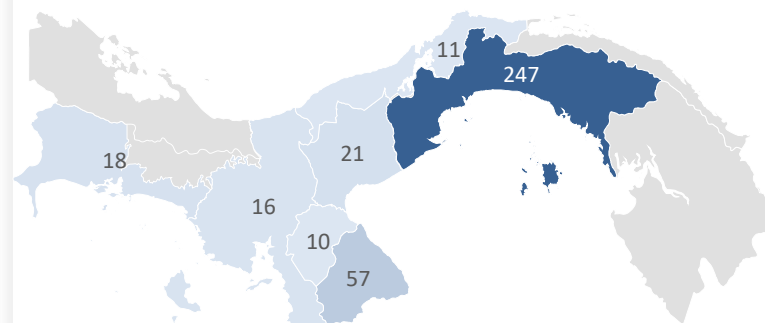


Gráfica 11-25. Reclamos de agua por prestador



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

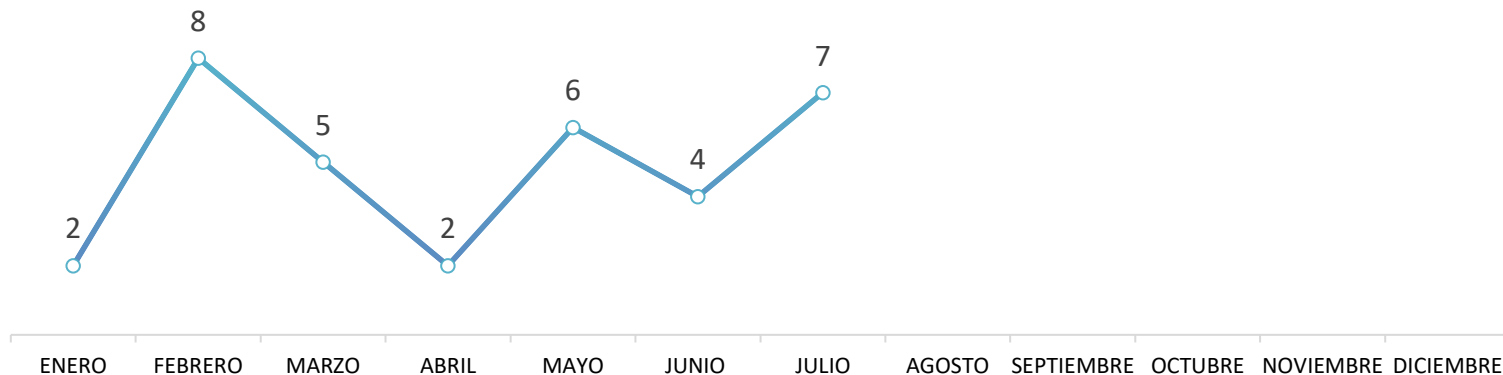
Gráfica DNAU 12-25. Reclamos de agua por provincia



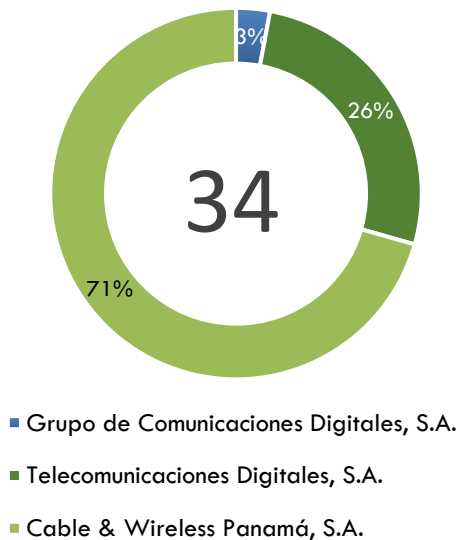
Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

En la provincia de Panamá se admitieron 185 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 62 para un total entre las dos provincias de 247.

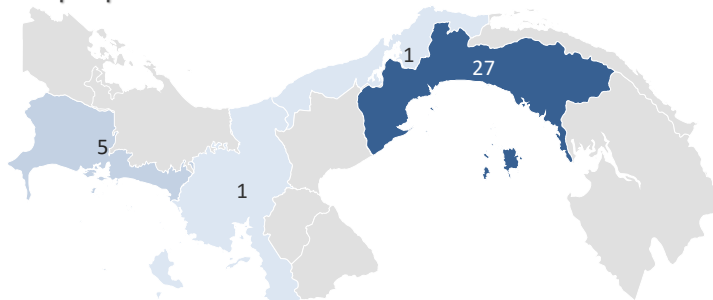
Gráfica DNAU 13-25. Reclamos admitidos de telecomunicaciones por mes



Gráfica 15-25. Reclamos de telecomunicaciones por prestador



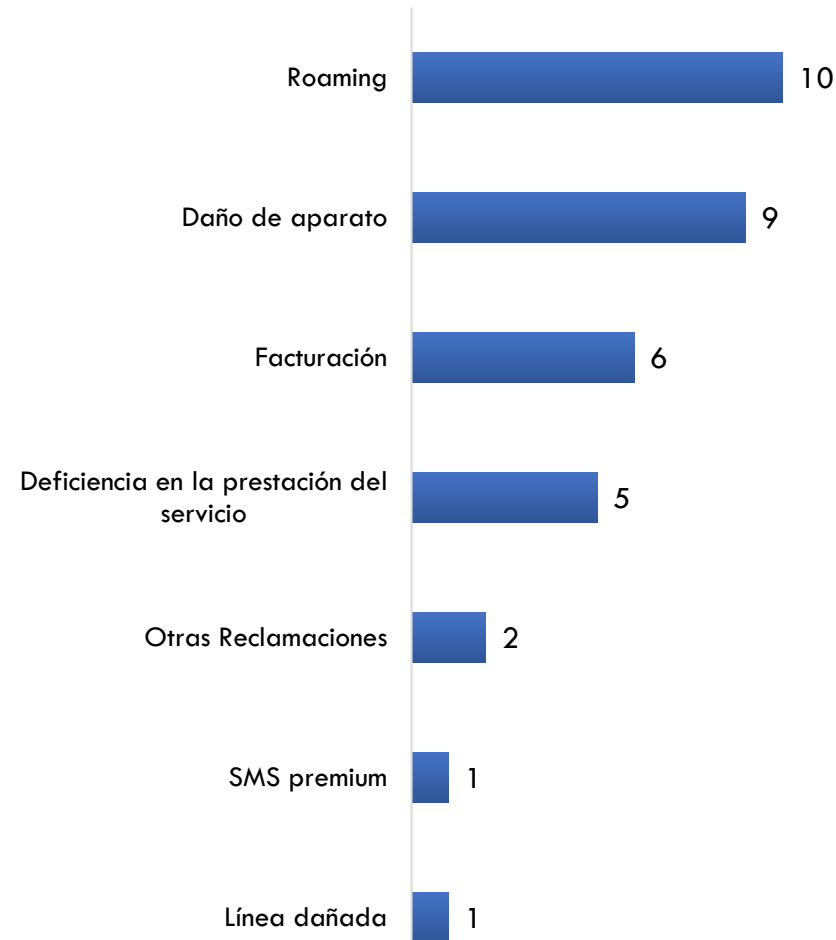
Gráfica DNAU 16-25. Reclamos de telecomunicaciones por provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

En la provincia de Panamá se admitieron 22 reclamos de telecomunicaciones y en la provincia de Panamá Oeste se admitió 5 para un total entre las dos provincias de 27.

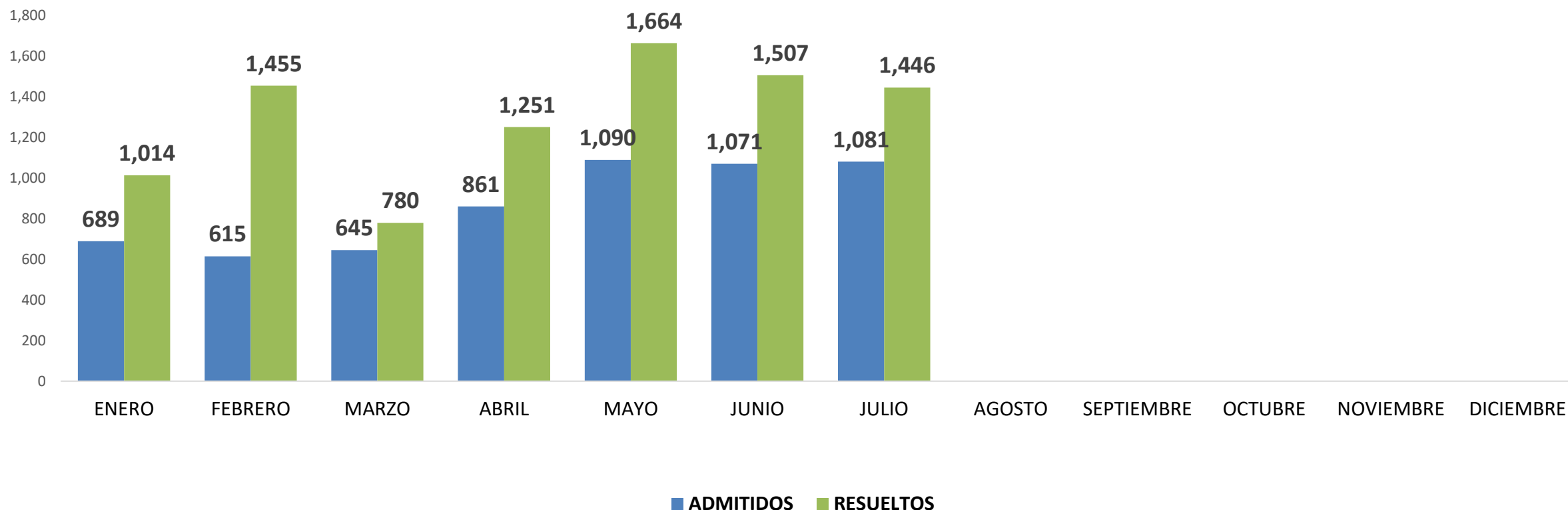
Gráfica DNAU 14-25. Tipo de reclamos de telecomunicaciones



Estadísticas de Reclamos Admitidos vs Resueltos

Dirección Nacional de Atención al Usuario
DEL 1 ENERO AL 31 DE JULIO 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.

Estadísticas de Reclamos Resueltos y en Proceso

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

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
TOTAL	6,319	1	6,320
Electricidad	5742	1	5,743
Telecomunicaciones	26	0	26
Agua	551	0	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
TOTAL	2,798	3,253	6,051
Electricidad	2,566	3,071	5,637
Telecomunicaciones	20	14	34
Agua	212	168	380

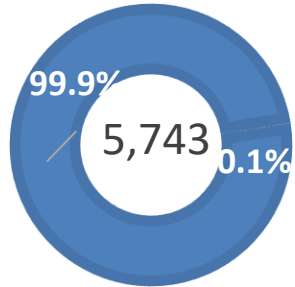
Nota: En este cuadro se refleja el estatus de los reclamos admitidos en el año 2025.

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

TOTAL GENERAL (remanente 2024 + reclamos 2025)			
SECTOR	RESUELTO	EN PROCESO	TOTAL
TOTAL	9,117	3,254	12,371
Electricidad	8,308	3,072	11,380
Telecomunicaciones	46	14	60
Agua	763	168	931

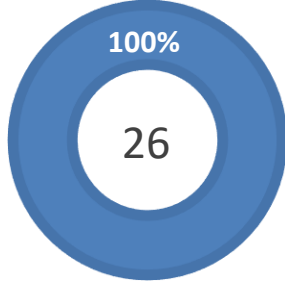
REMANENTE DE RECLAMOS ADMITIDOS EN EL AÑO 2024 QUE HAN SIDO RESUELTOS EN EL 2025

Gráfica 18-25. Reclamos de electricidad



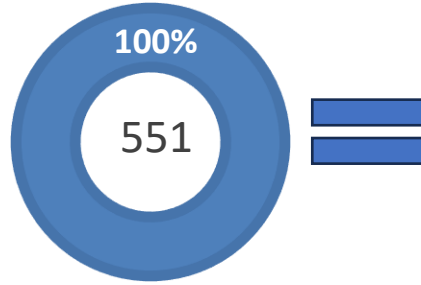
■ RESUELTO
■ EN PROCESO

Gráfica 19-25. Reclamos de telecomunicaciones



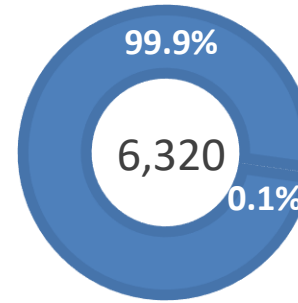
■ RESUELTO
■ EN PROCESO

Gráfica 20-25. Reclamos de agua



■ RESUELTO
■ EN PROCESO

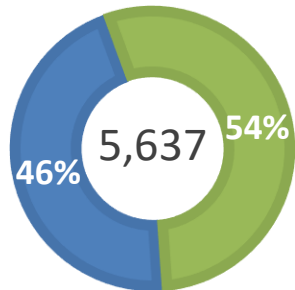
Gráfica 21-25. Total de reclamos 2024



■ RESUELTO
■ EN PROCESO

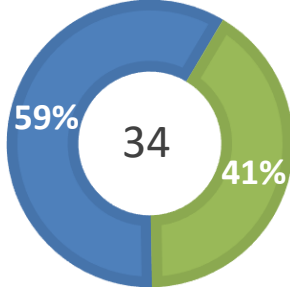
RECLAMOS ADMITIDOS EN EL AÑO 2025

Gráfica 22-25. Reclamos de electricidad



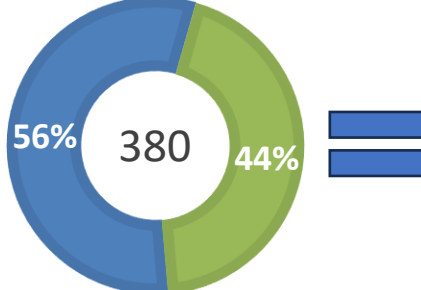
■ RESUELTO
■ EN PROCESO

Gráfica 23-25. Reclamos de telecomunicaciones



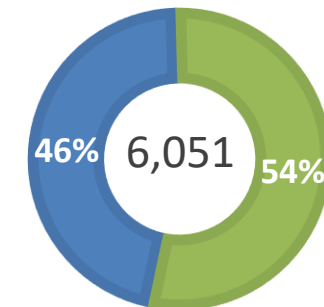
■ RESUELTO
■ EN PROCESO

Gráfica 24-25. Reclamos de agua



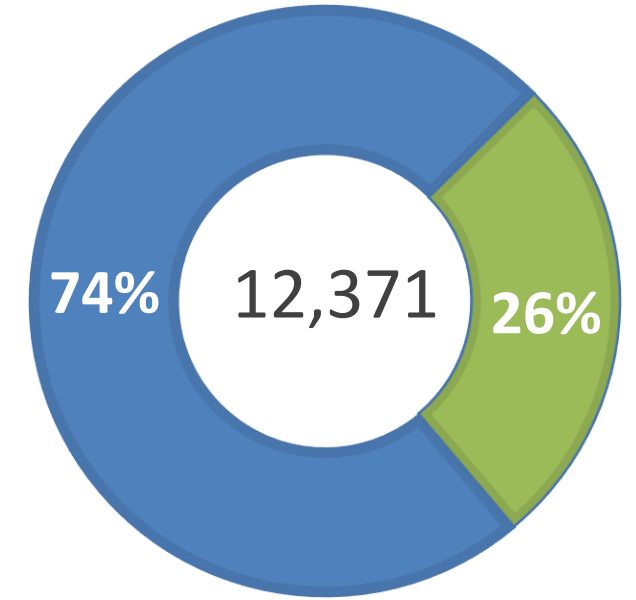
■ RESUELTO
■ EN PROCESO

Gráfica 25-25. Total de reclamos 2025



■ RESUELTO
■ EN PROCESO

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



■ RESUELTO ■ EN PROCESO

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

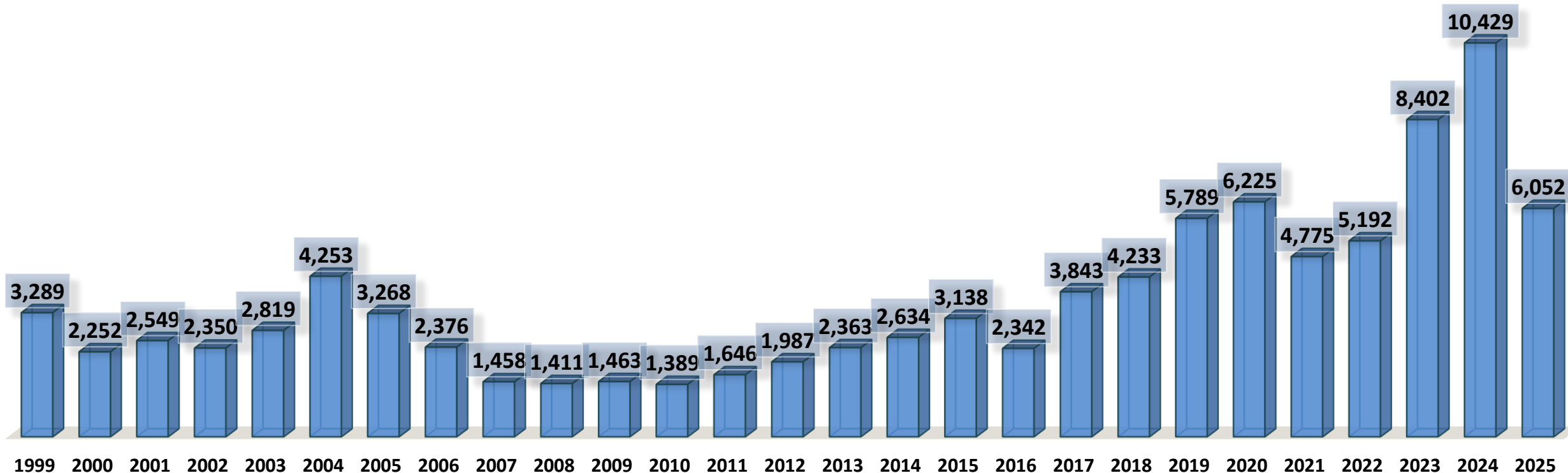
RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS																											
Tipo de Servicio	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Totales	3,289	2,252	2,549	2,350	2,819	4,253	3,268	2,376	1,458	1,411	1,463	1,389	1,646	1,987	2,363	2,634	3,138	2,342	3,843	4,233	5,789	6,225	4,775	5,192	8,402	10,429	6,052
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	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	7,879	9,529	5,638
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	380

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

Estadísticas de Reclamos

Dirección Nacional de Atención al Usuario
DEL 1999 AL 31 DE JULIO DE 2025

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.