

# Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

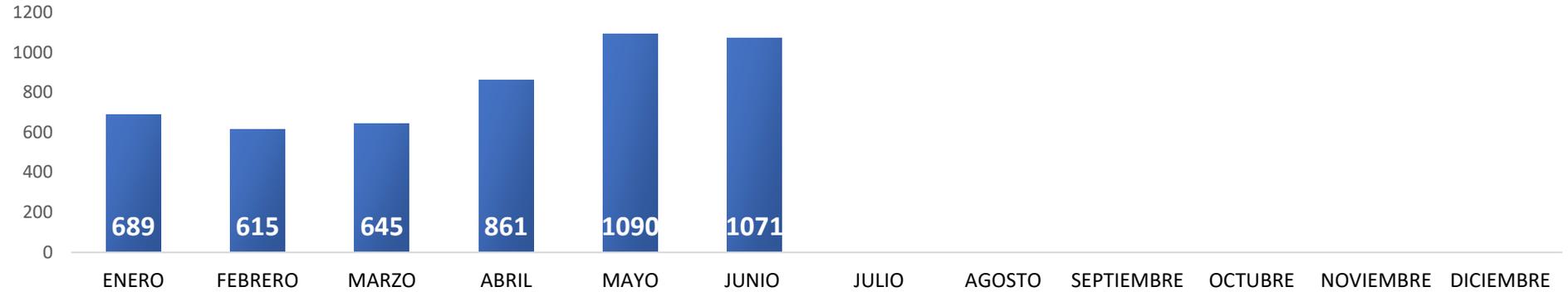
## Estadísticas de Reclamos

DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2025

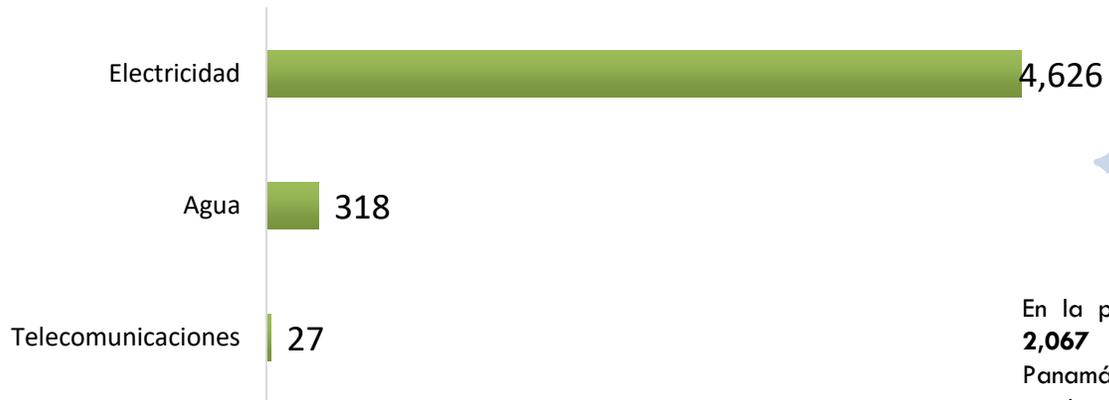
Gráfica DNAU 01-25. Solicitudes de reclamos admitidas



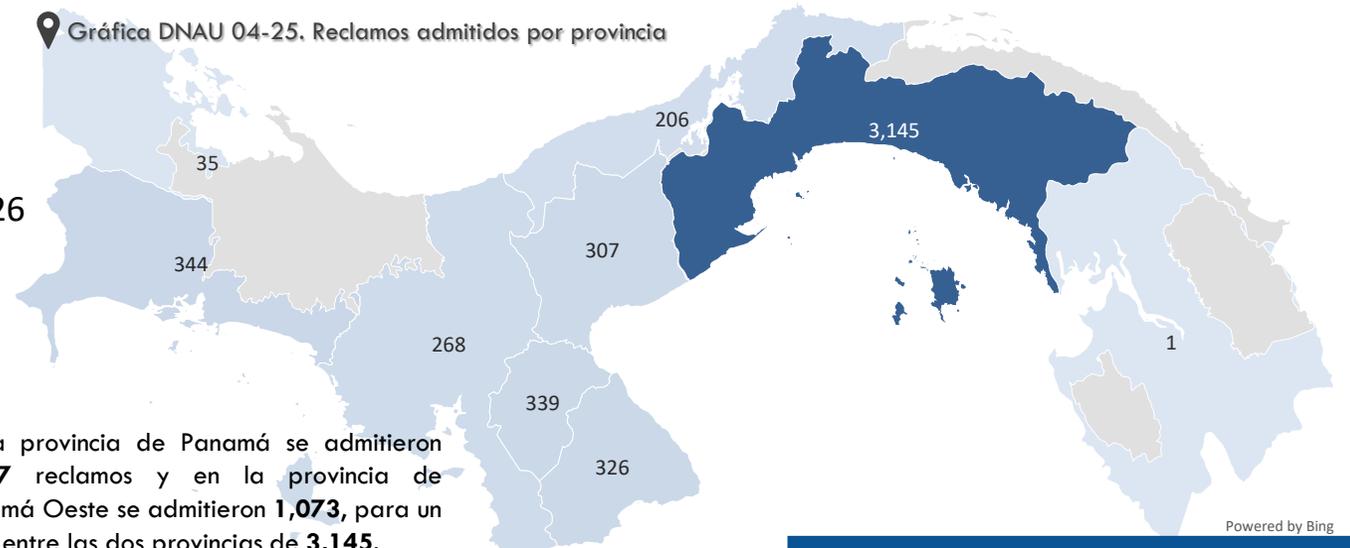
Gráfica DNAU 02-25. Reclamos admitidos por mes



Gráfica DNAU 03-25. Reclamos admitidos por sector



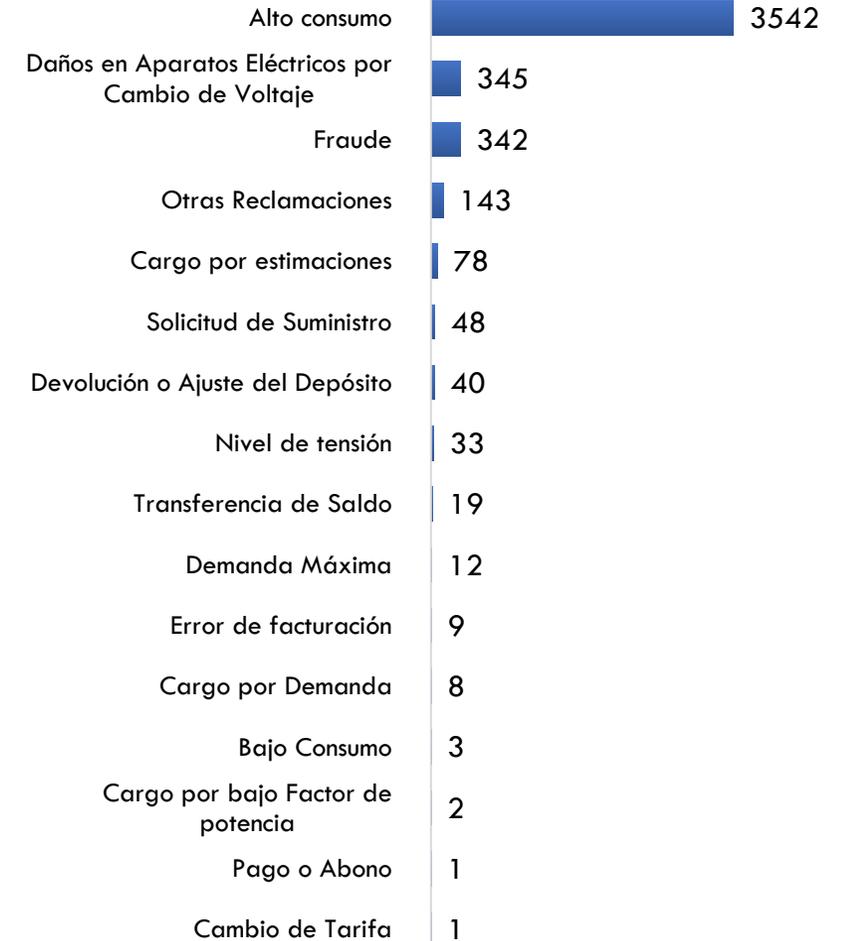
Gráfica DNAU 04-25. Reclamos admitidos por provincia



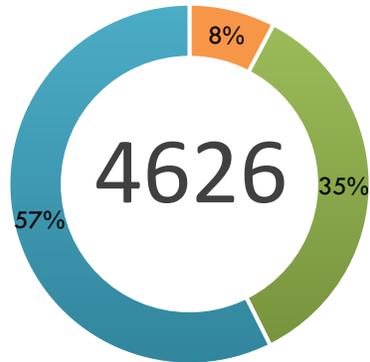
Gráfica DNAU 05-25. Reclamos admitidos de electricidad por mes



Gráfica DNAU 06-25. Tipo de reclamos de electricidad

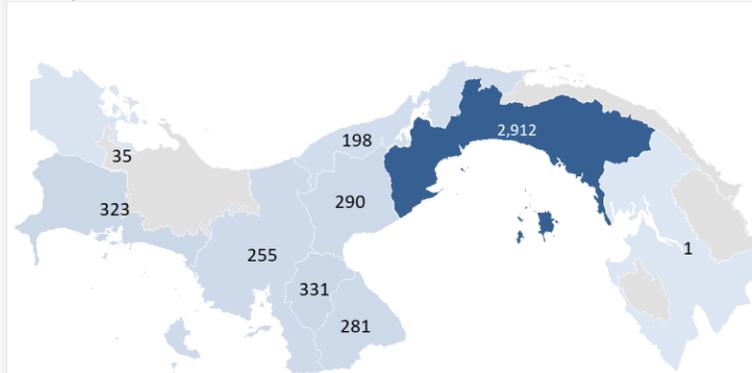


Gráfica 07-25. Reclamos de electricidad por prestador



- 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



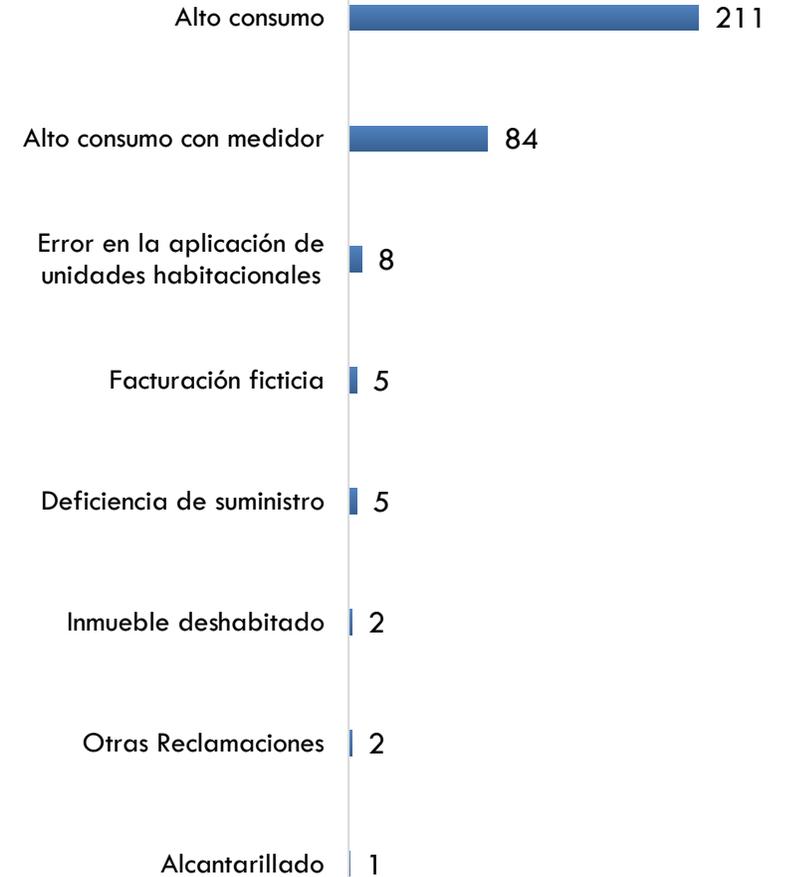
En la provincia de Panamá se admitieron 1,892 reclamos de electricidad y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 1,020 para un total entre las dos provincias de 2,912.

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

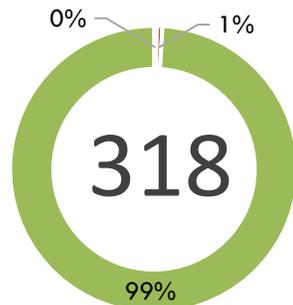


ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE

Gráfica DNAU 10-25. Tipo de reclamos de agua

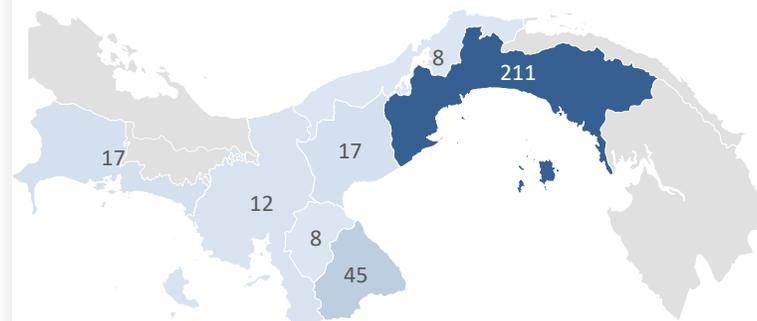


Gráfica 11-25. Reclamos de agua por prestador



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

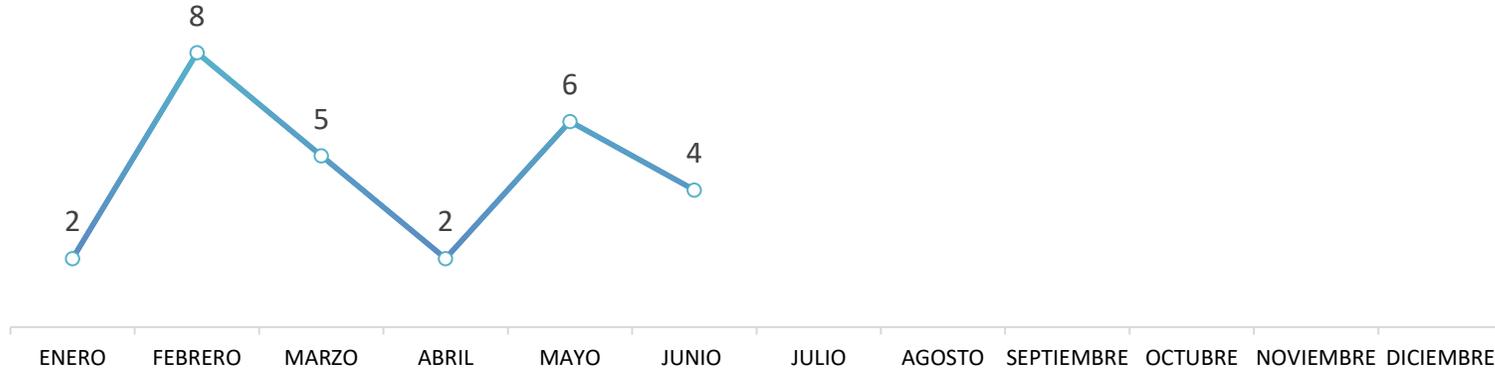
Gráfica DNAU 12-25. Reclamos de agua por provincia



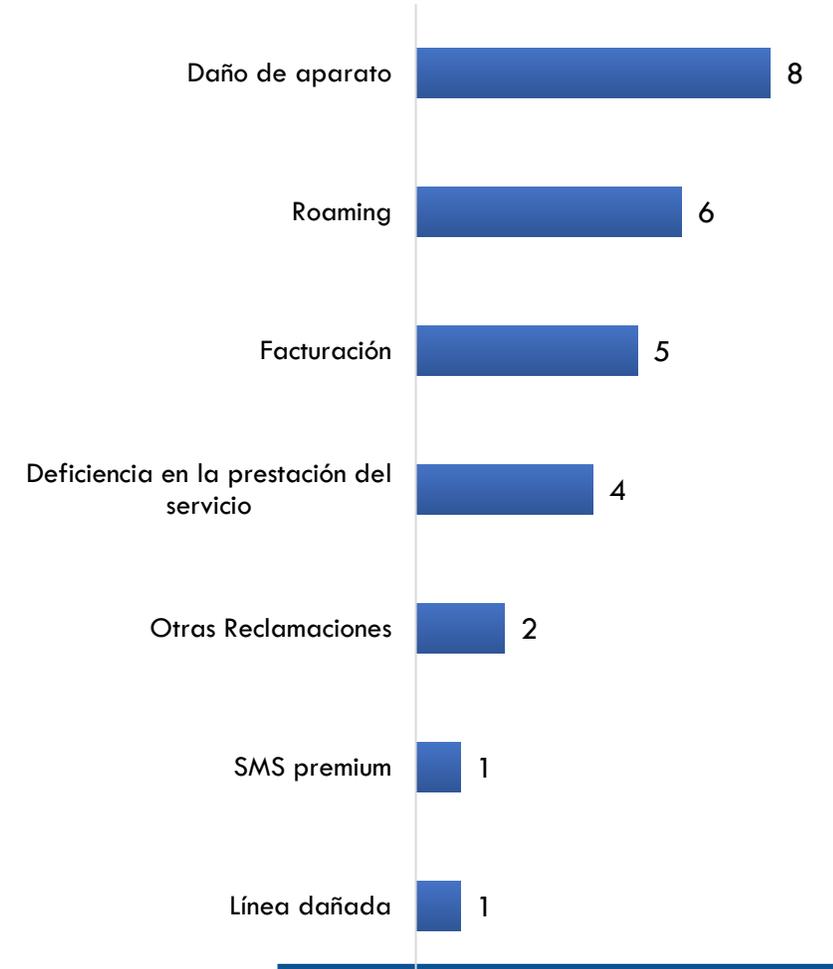
Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

En la provincia de Panamá se admitieron 155 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 56 para un total entre las dos provincias de 211.

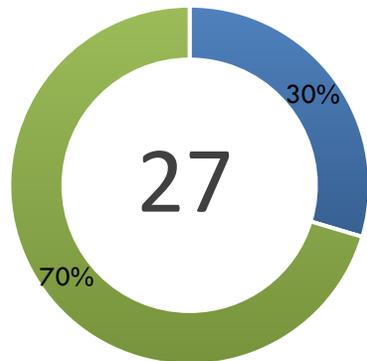
Gráfica DNAU 13-25. Reclamos admitidos de telecomunicaciones por mes



Gráfica DNAU 14-25. Tipo de reclamos de telecomunicaciones

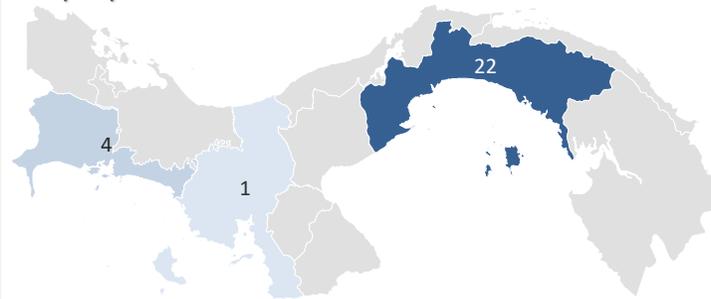


Gráfica 15-25. Reclamos de telecomunicaciones por prestador



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

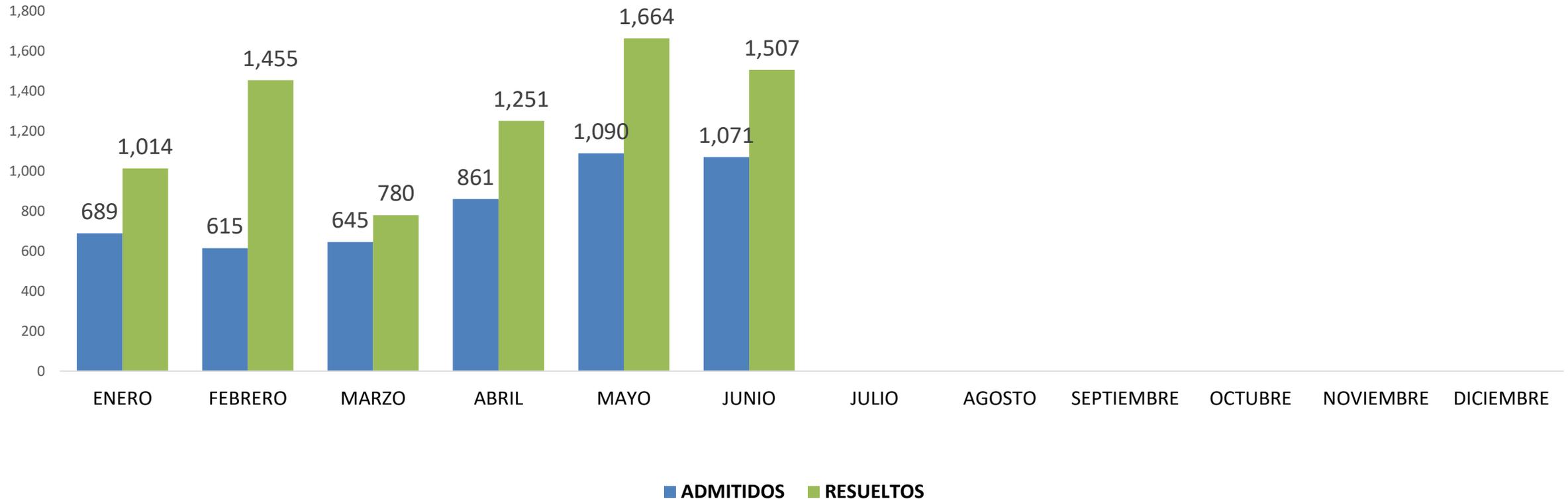
Gráfica DNAU 16-25. Reclamos de telecomunicaciones por provincia



Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

En la provincia de Panamá se admitieron 20 reclamos de telecomunicaciones y en la provincia de Panamá Oeste se admitió 2 para un total entre las dos provincias de 22.

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>5,930</b> | <b>390</b> | <b>6,320</b> |
| Electricidad                       | 5399         | 344        | 5,743        |
| Telecomunicaciones                 | 26           | 0          | 26           |
| Agua                               | 505          | 46         | 551          |

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

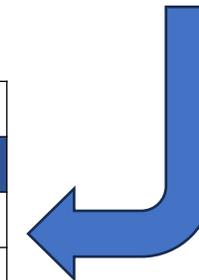
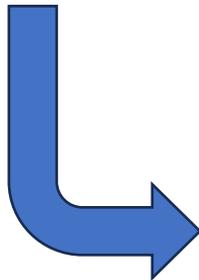
Cuadro DNAU 02-25. Reclamos resueltos y en proceso 2025

| RECLAMOS DEL AÑO 2025 |              |              |              |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| RECLAMOS DEL 2025     | RESUELTO     | EN PROCESO   | TOTAL        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>1,741</b> | <b>3,230</b> | <b>4,971</b> |
| Electricidad          | 1,551        | 3,075        | 4,626        |
| Telecomunicaciones    | 18           | 9            | 27           |
| Agua                  | 172          | 146          | 318          |

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

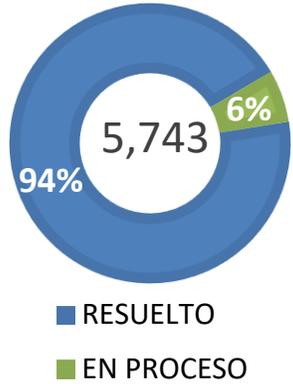
Cuadro DNAU 03-25. Total general de los reclamos resueltos y en proceso

| TOTAL GENERAL (remanente 2024 + reclamos 2025) |              |              |               |
|--|--------------|--------------|---------------|
| SECTOR   | RESUELTO     | EN PROCESO   | TOTAL         |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>7,671</b> | <b>3,620</b> | <b>11,291</b> |
| Electricidad                                   | 6,950        | 3,419        | 10,369        |
| Telecomunicaciones                             | 44           | 9            | 53            |
| Agua   | 677          | 192          | 869           |



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

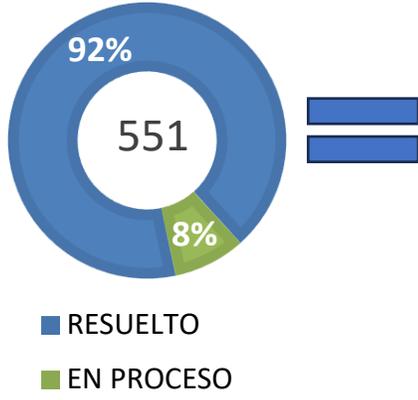
Gráfica 18-25. Reclamos de electricidad



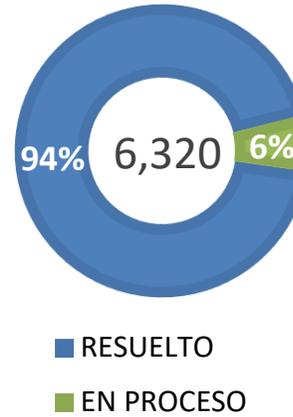
Gráfica 19-25. Reclamos de telecomunicaciones



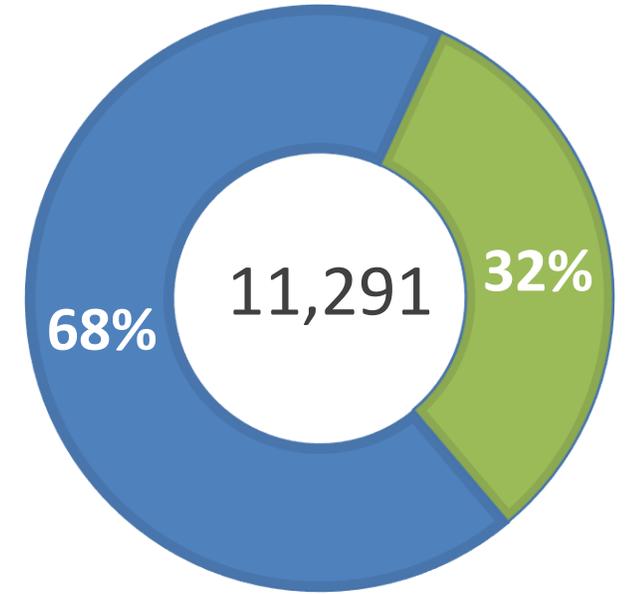
Gráfica 20-25. Reclamos de agua



Gráfica 21-25. Total de reclamos 2024



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

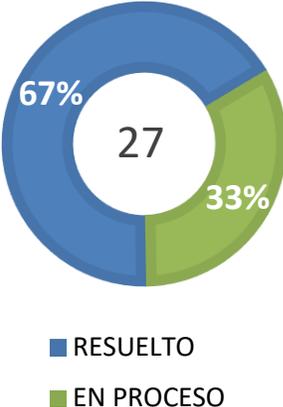


## RECLAMOS ADMITIDOS EN EL AÑO 2025

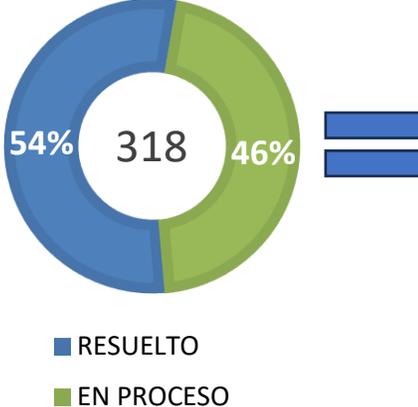
Gráfica 22-25. Reclamos de electricidad



Gráfica 23-25. Reclamos de telecomunicaciones



Gráfica 24-25. Reclamos de agua



Gráfica 25-25. Total de reclamos 2025



■ RESUELTO ■ EN PROCESO

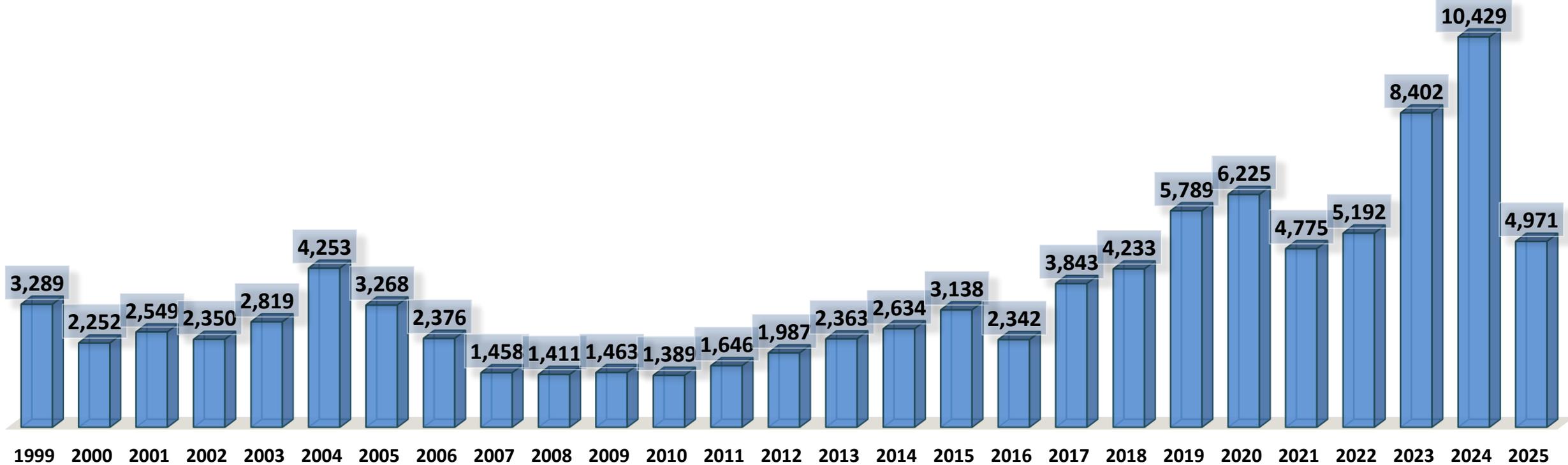
 Cuadro DNAU 04-25. Histórico de reclamos presentados por año

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 | 4,971 |
| 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     | 27    |
| 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  | 4,626 |
| 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    | 318   |

**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.