

Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

Estadísticas de Reclamos

DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2021



**Los términos estuvieron suspendidos mediante Resolución AN No. 1110-ADM de 29 de diciembre de 2020, del 4 al 19 de enero de 2021.
Desde abril 2020 los reclamos se tramitan a través de la Plataforma de Reclamos Digitales; por motivo de la Emergencia Nacional a causa del COVID-19.**

Estadísticas de Reclamos Presentados a Nivel Nacional

Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2021

Gráfica DNAU 01-21. Solicitudes de reclamos

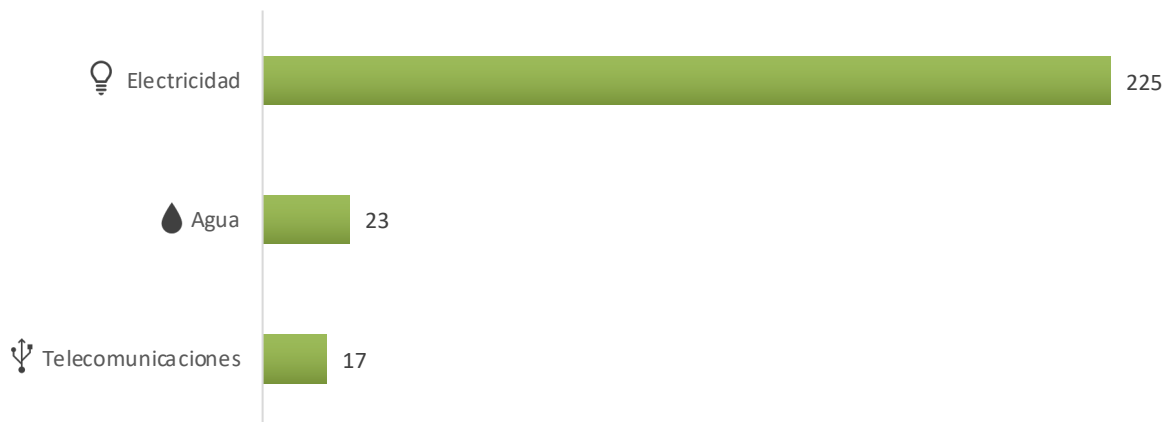


265 ■ SOLICITUDES ADMITIDAS
23 ■ SOLICITUDES EN CORRECCIONES
19 ■ SOLICITUDES POR EVALUAR

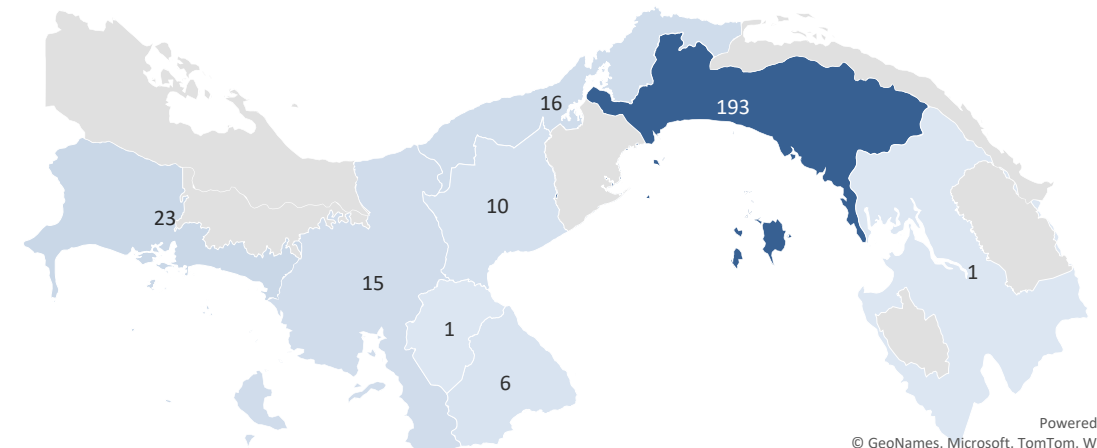
Gráfica DNAU 02-21. Reclamos admitidos por mes



Gráfica DNAU 03-21. Reclamos admitidos por sector



Gráfica DNAU 04-21. Reclamos admitidos por provincia

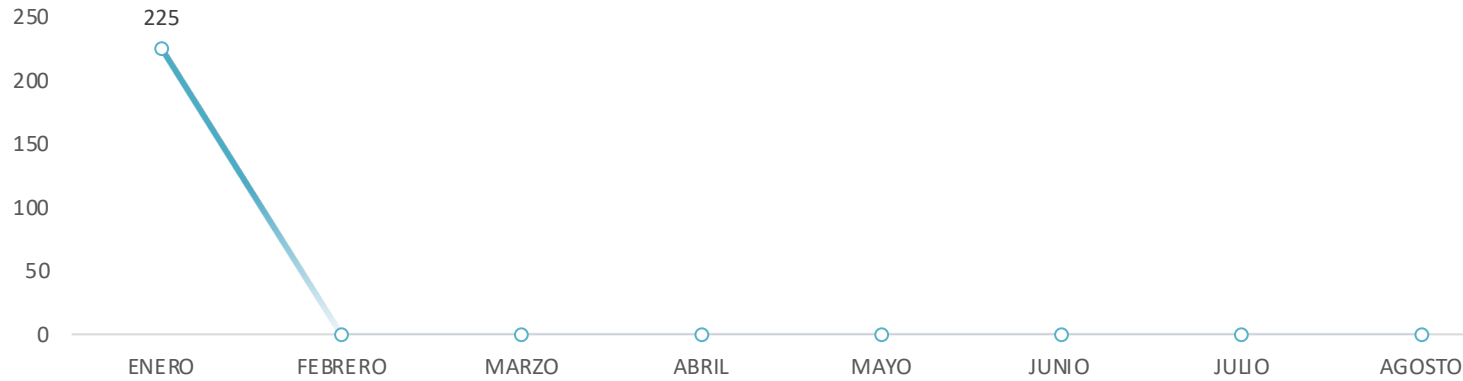


Estadísticas de Reclamos de Electricidad

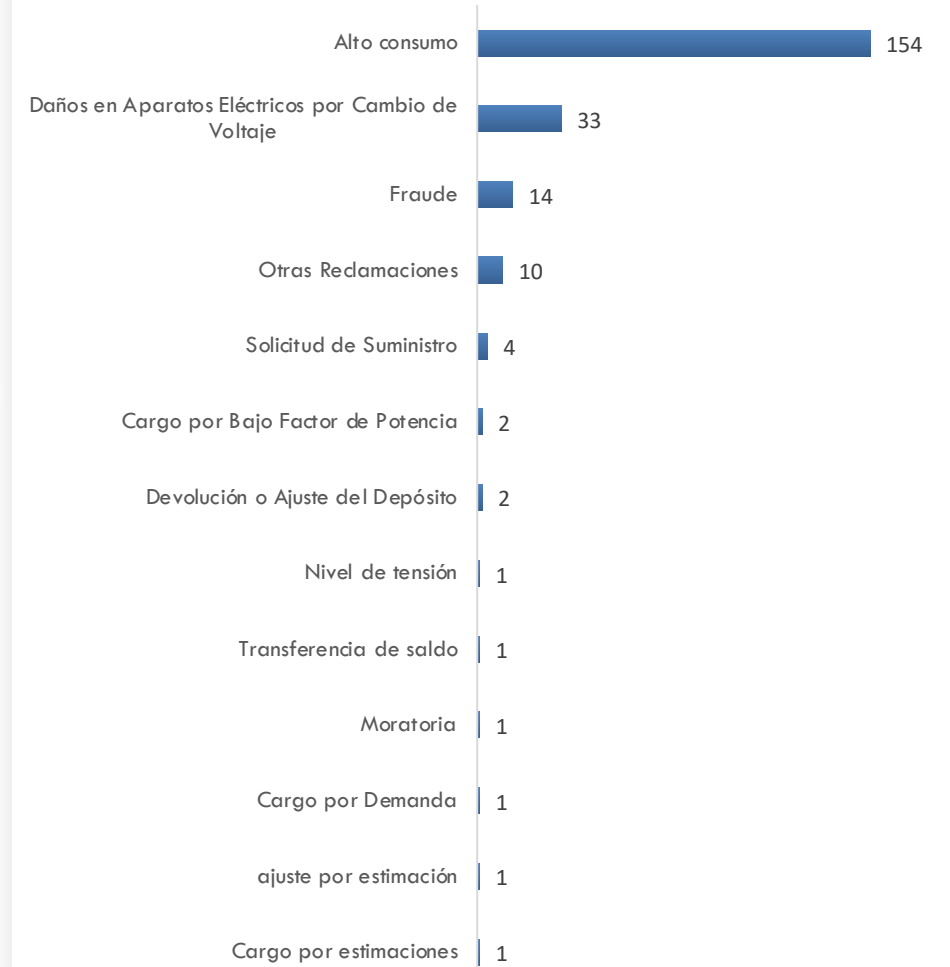
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2021

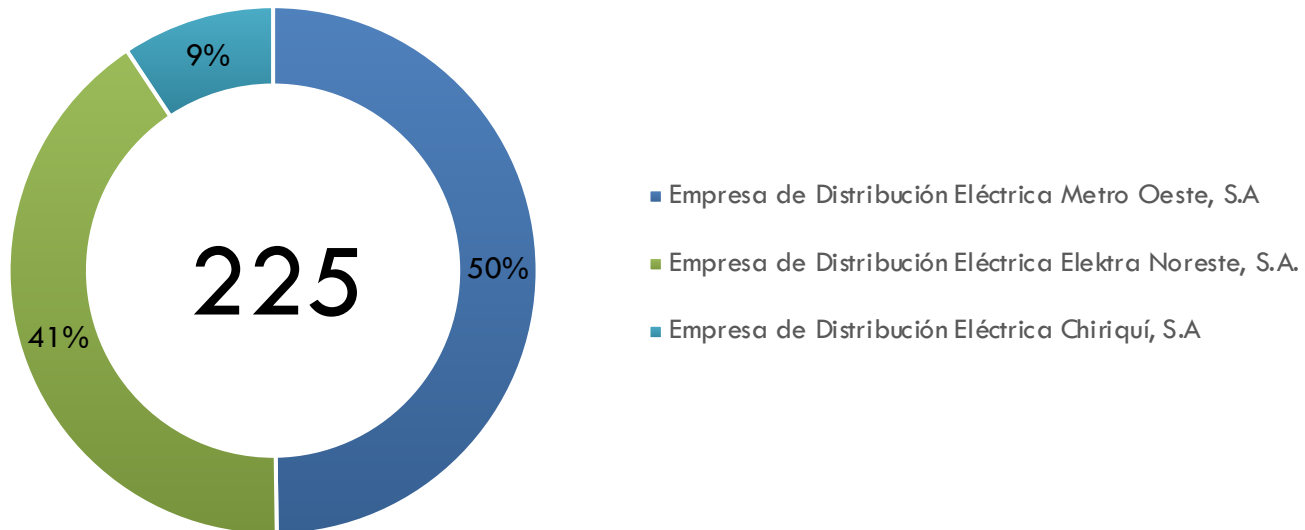
Gráfica DNAU 05-21. Reclamos admitidos de electricidad por mes



Gráfica DNAU 06-21. Tipo de reclamos de electricidad



Gráfica 07-21. Reclamos de electricidad por prestador



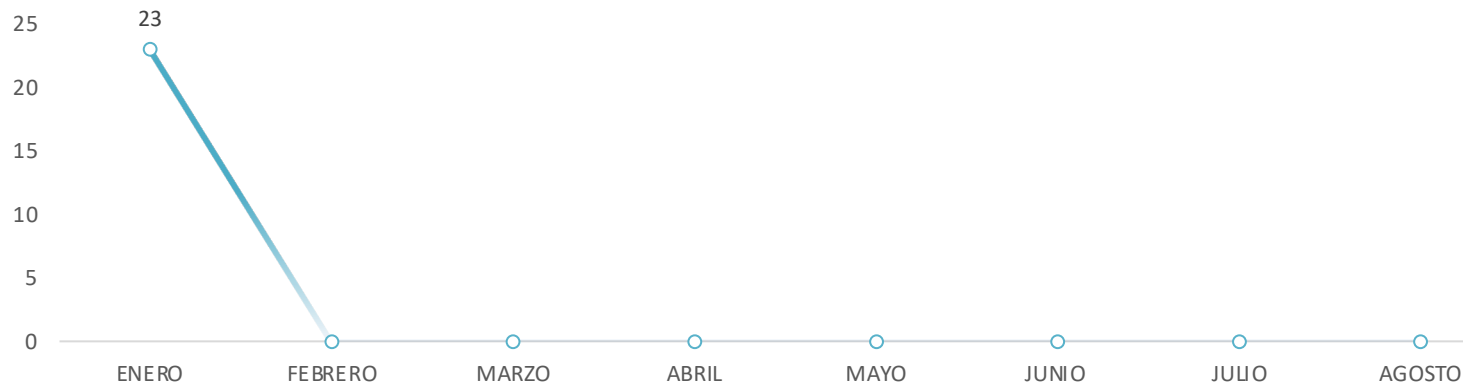
Estadísticas de Reclamos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

Dirección Nacional de Atención al Usuario

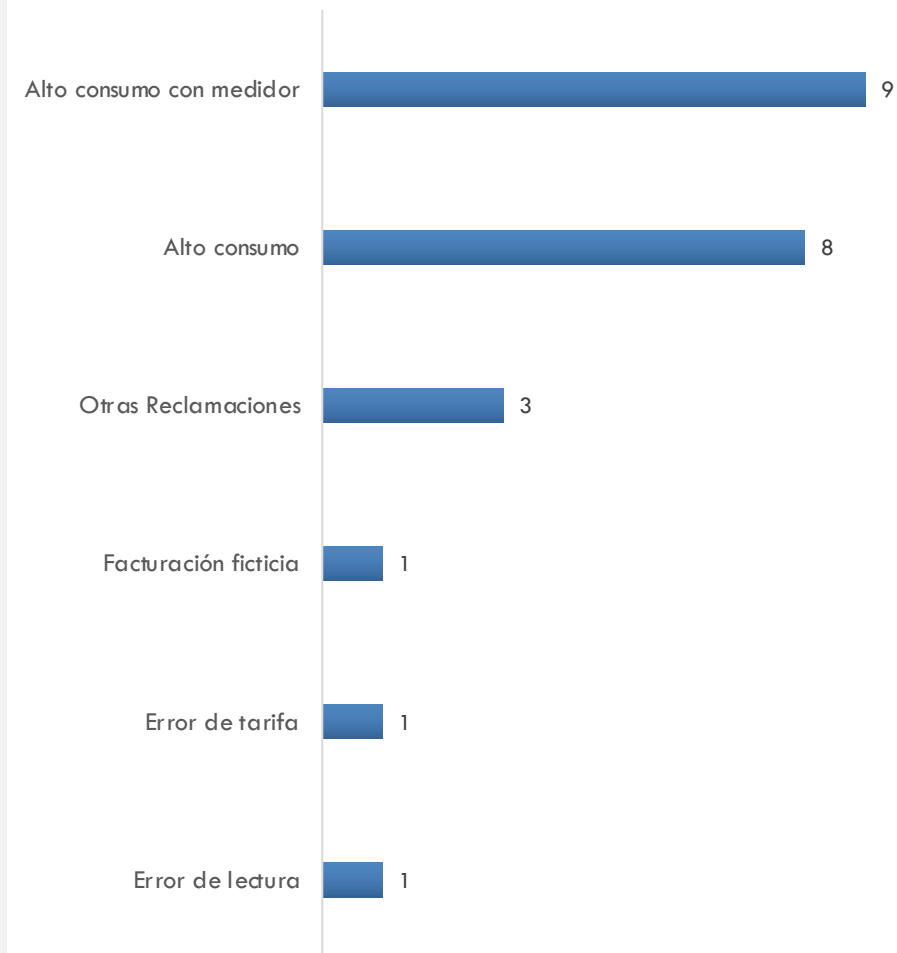
DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2021



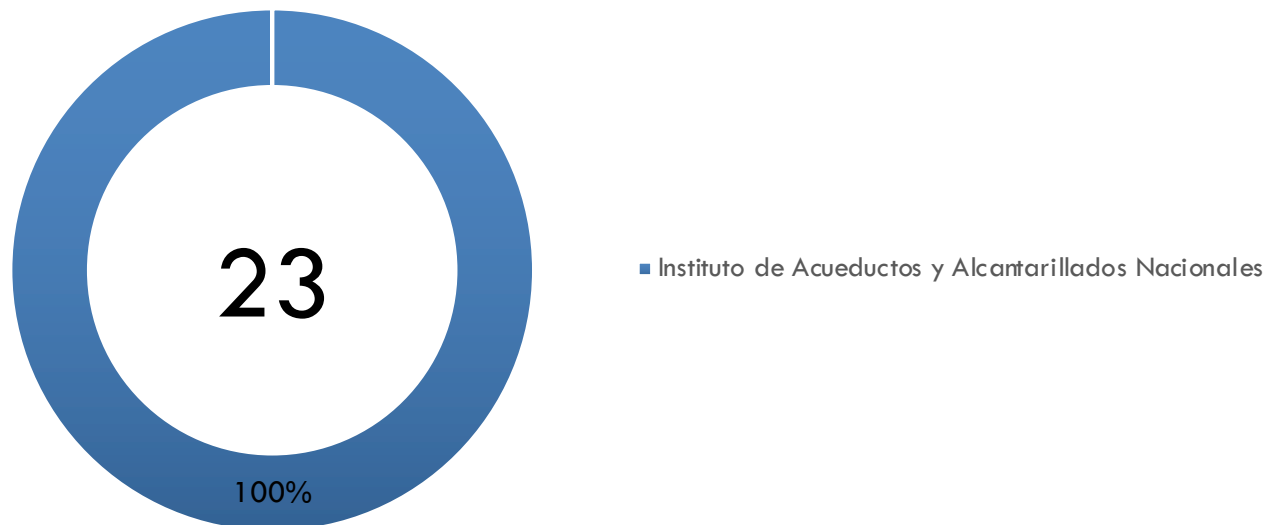
Gráfica DNAU 08-21. Reclamos admitidos de agua por mes



Gráfica DNAU 09-21. Tipo de reclamos de agua



Gráfica 10-21. Reclamos de agua por prestador

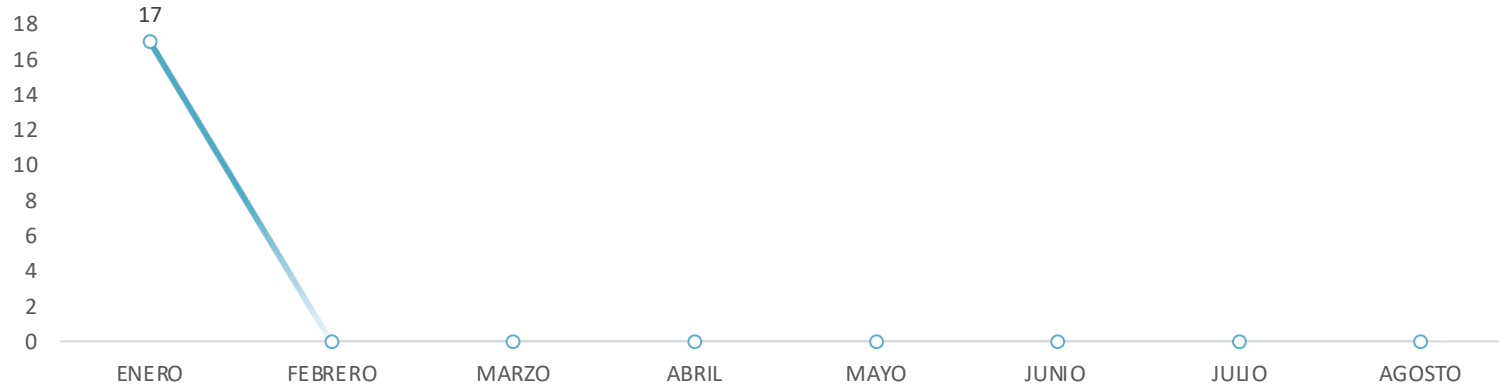


Estadísticas de Reclamos de Telecomunicaciones

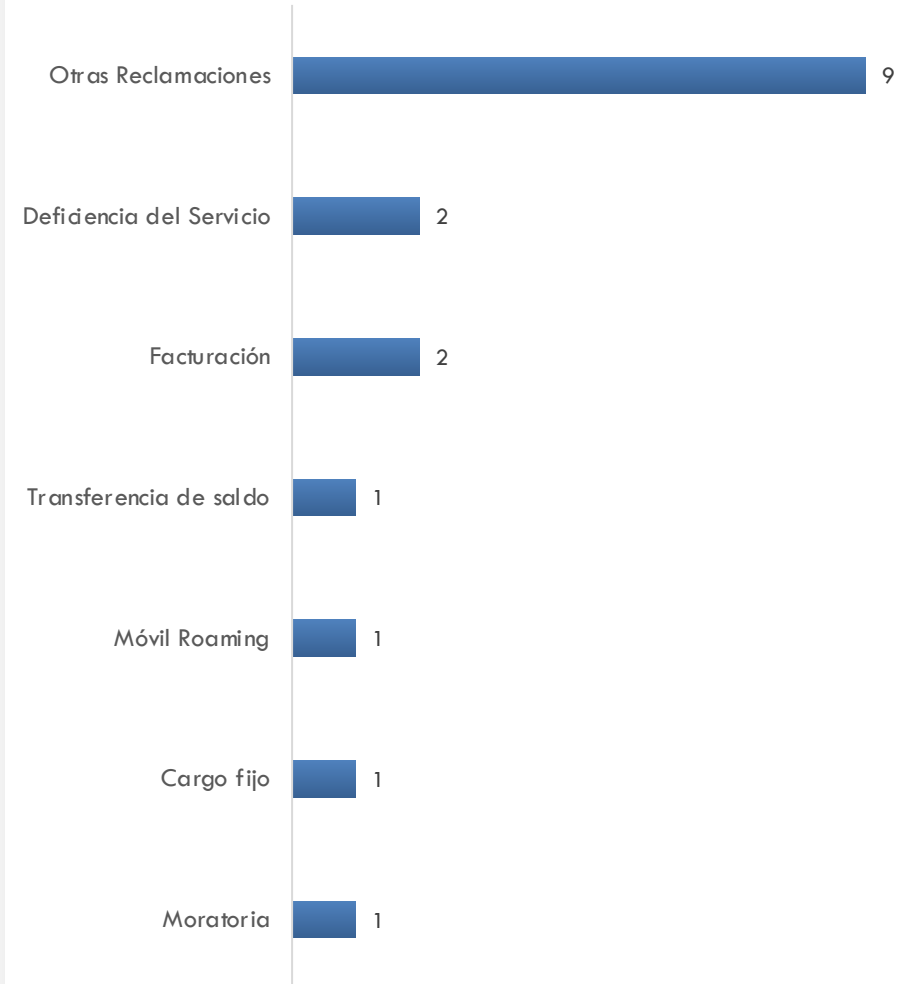
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2021

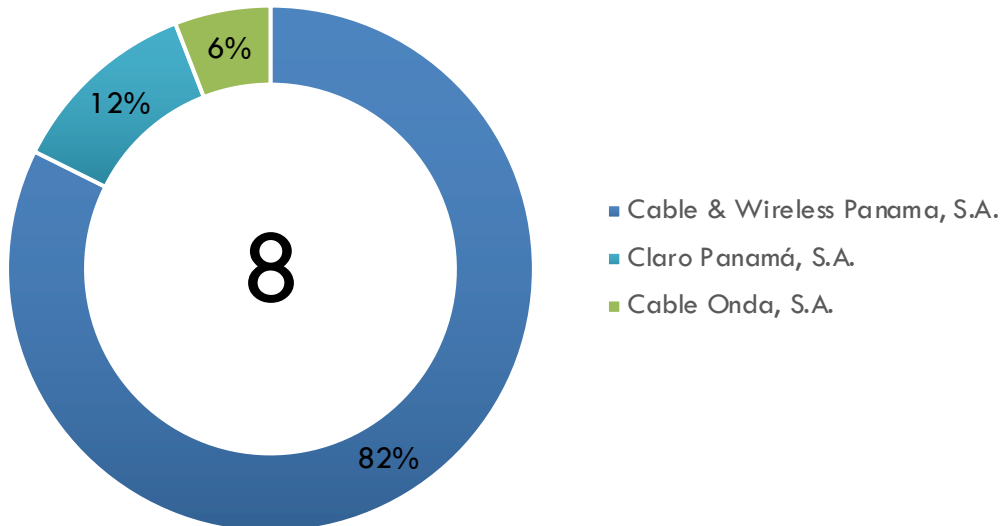
Gráfica DNAU 11-21. Reclamos admitidos de telecomunicaciones por mes



Gráfica DNAU 12-21. Tipo de reclamos de telecomunicaciones



Gráfica 13-21. Reclamos de telecomunicaciones por prestador

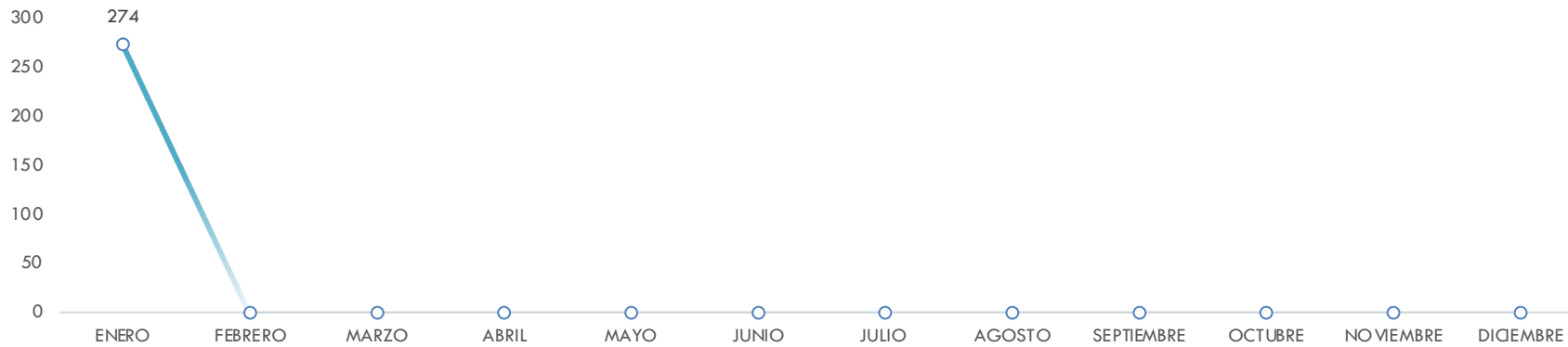


Estadísticas de Reclamos Resueltos y En Proceso

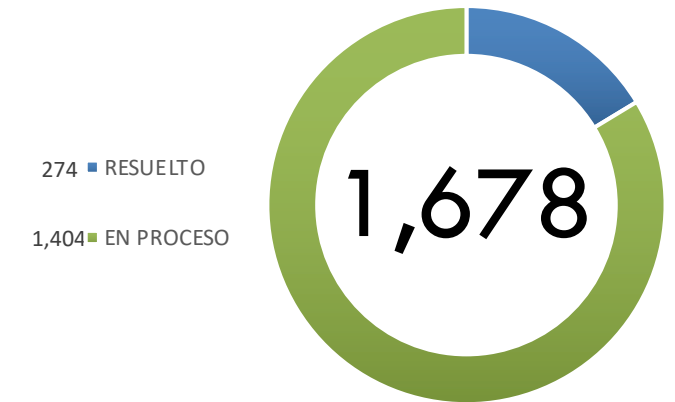
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2021

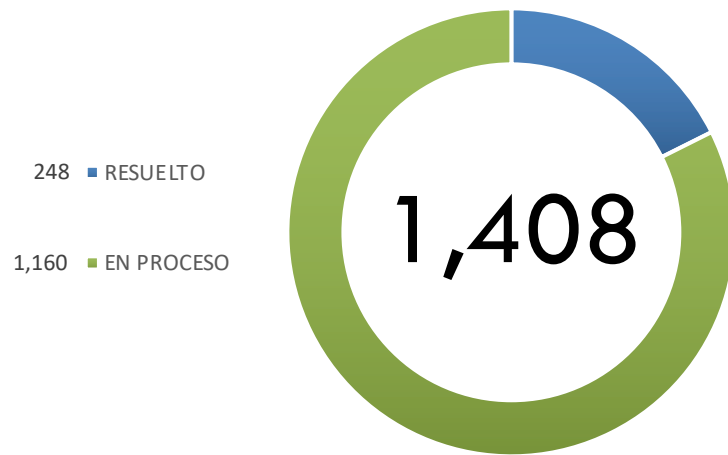
Gráfica DNAU 14-21. Reclamos resueltos por mes



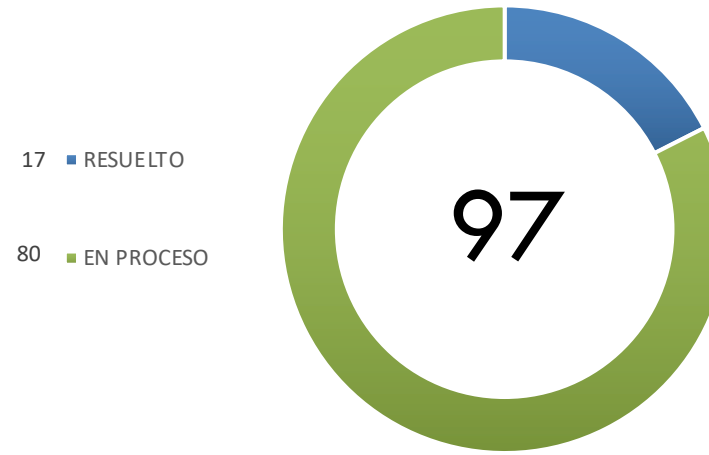
Gráfica DNAU 15-21. Reclamos resueltos y en proceso



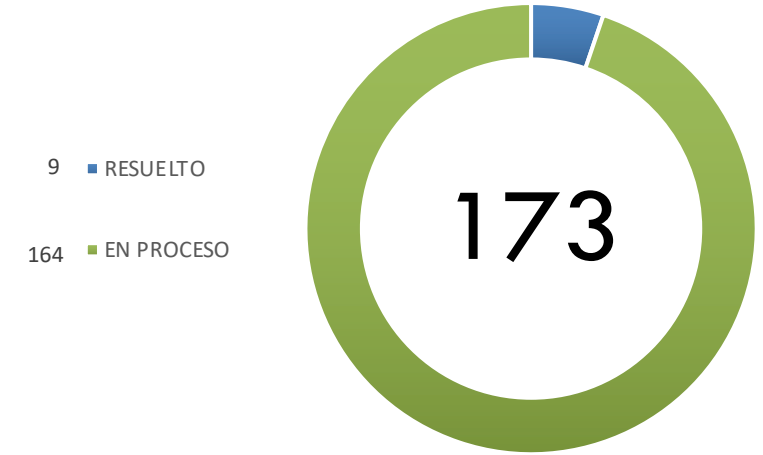
Gráfica DNAU 16-21. Reclamos de electricidad



Gráfica DNAU 17-21. Reclamos de telecomunicaciones



Gráfica DNAU 18-21. Reclamos de agua



Estadísticas de Reclamos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

DE 1999 AL 31 DE ENERO DE 2021

 Cuadro DNAU 01-21. Reclamos presentados por año

Tipo de Servicio	RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS																						
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	265
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	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	225
Agua Potable (1)	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138	97	151	450	711	553	332	359	407	494	316	23

(1) Incluye Alcantarillado Sanitario

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

Los términos estuvieron suspendidos mediante Resolución AN No. 1093-ADM de 12 de marzo de 2020, hasta el 31 de agosto de 2020.

Los términos estuvieron suspendidos mediante Resolución AN No. 1110-ADM de 29 de diciembre de 2020, del 4 al 19 de enero de 2021.

Desde abril 2020 los reclamos se tramitan a través de la Plataforma de Reclamos Digitales; por motivo de la Emergencia Nacional a causa del COVID-19.