

Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

Estadísticas de Reclamos

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO DE 2022



Estadísticas de Reclamos Presentados a Nivel Nacional

Dirección Nacional de Atención al Usuario

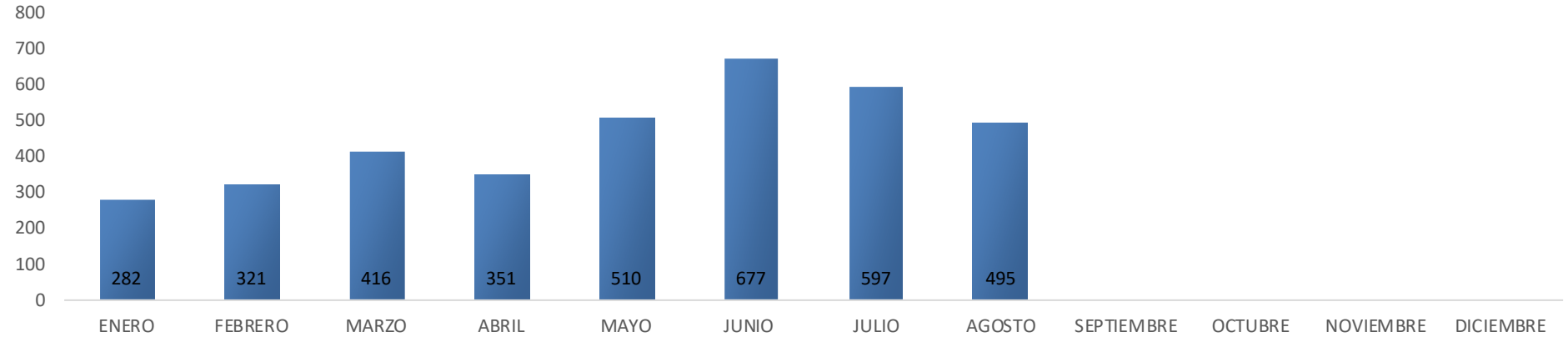
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO DE 2022

Gráfica DNAU 01-22. Solicitudes de reclamos

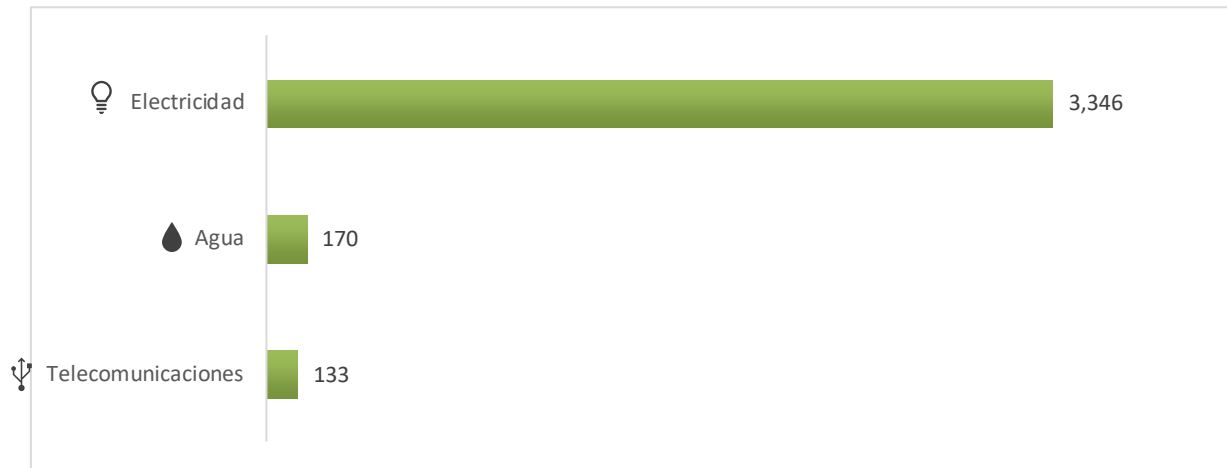


3,649 ■ SOLICITUDES ADMITIDAS
14 ■ SOLICITUDES EN CORRECCIONES
3 ■ SOLICITUDES POR EVALUAR

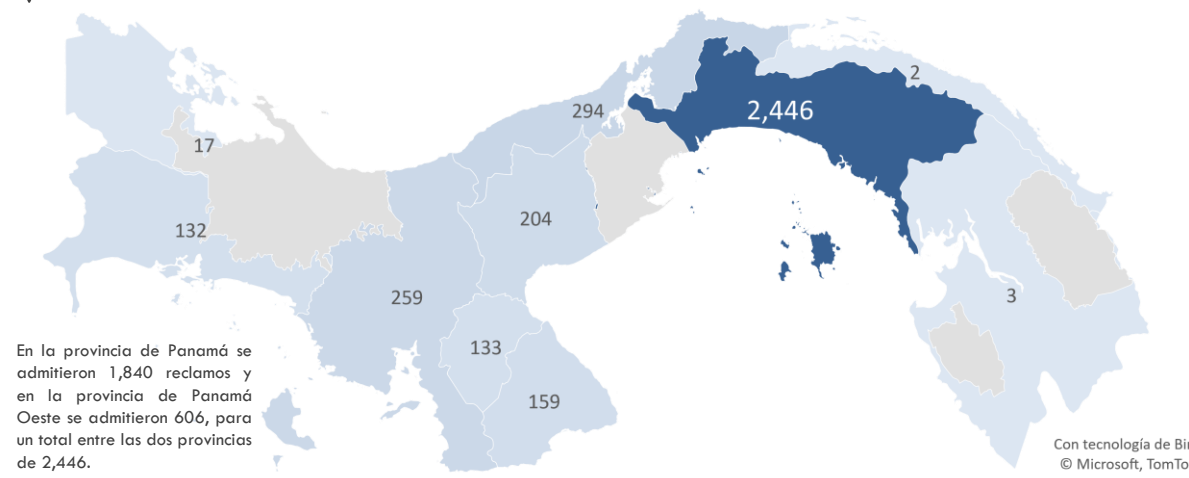
Gráfica DNAU 02-22. Reclamos admitidos por mes



Gráfica DNAU 03-22. Reclamos admitidos por sector



Gráfica DNAU 04-22. Reclamos admitidos por provincia

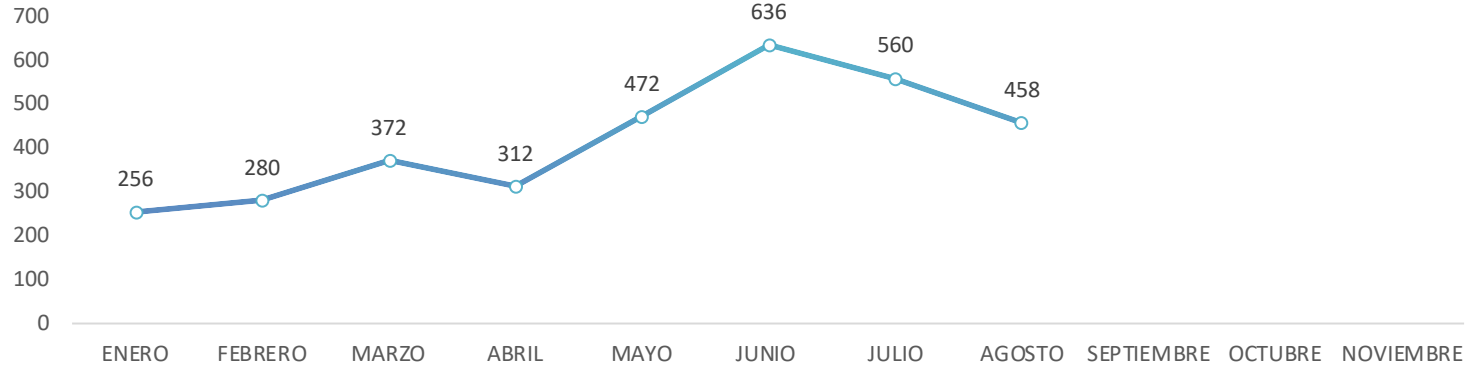


Estadísticas de Reclamos de Electricidad

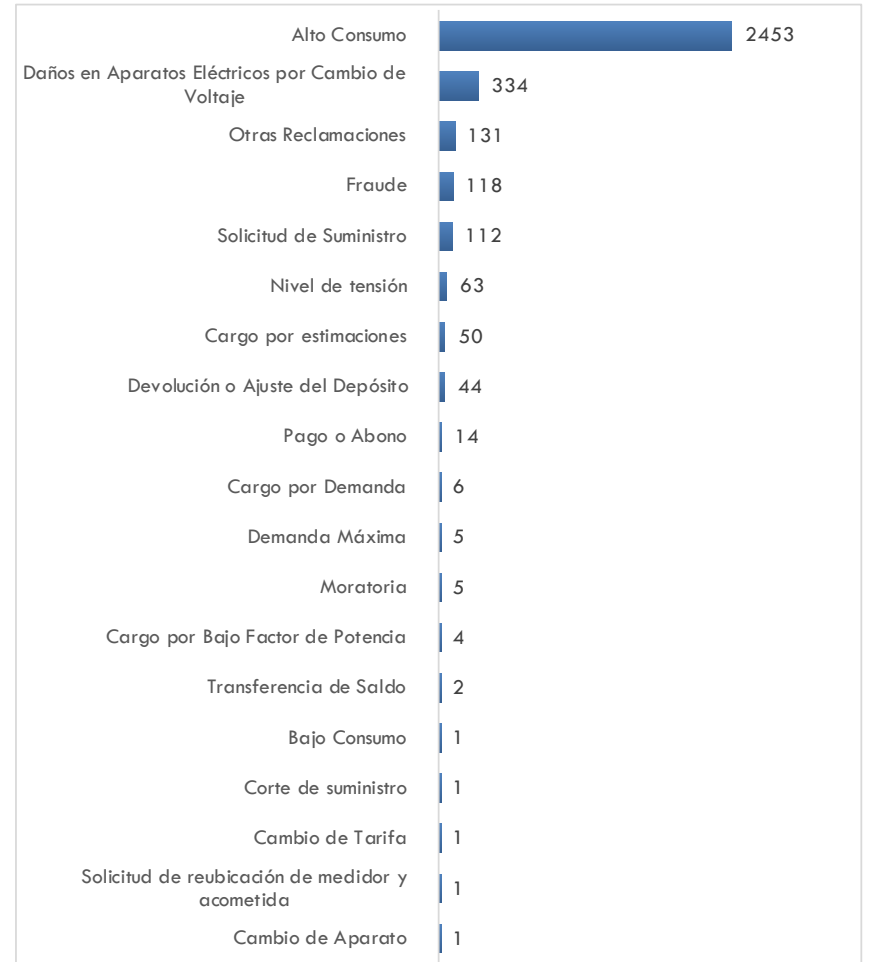
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO DE 2022

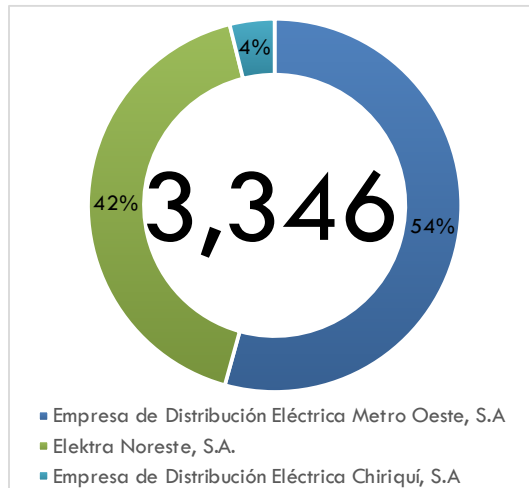
Gráfica DNAU 05-22. Reclamos admitidos de electricidad por mes



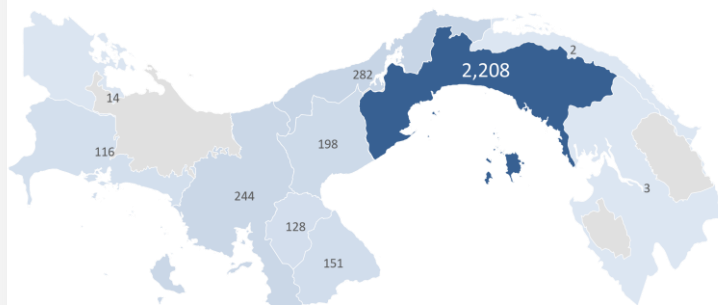
Gráfica DNAU 06-22. Tipo de reclamos de electricidad



Gráfica 07-22. Reclamos de electricidad por prestador



Gráfica DNAU 08-22. Reclamos de electricidad por provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

En la provincia de Panamá se admitieron 1,641 reclamos de electricidad y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 567 para un total entre las dos provincias de 2,208.

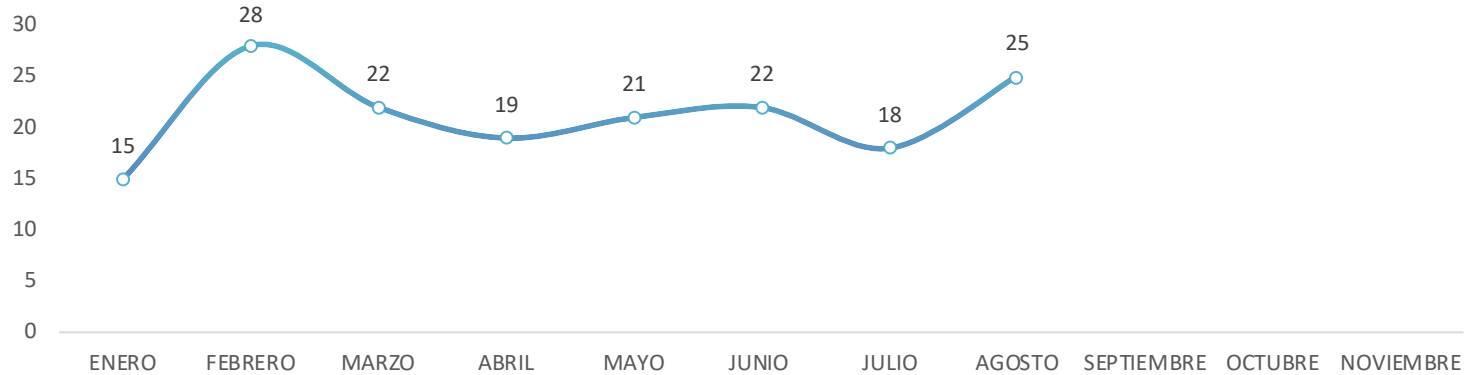
Estadísticas de Reclamos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

Dirección Nacional de Atención al Usuario

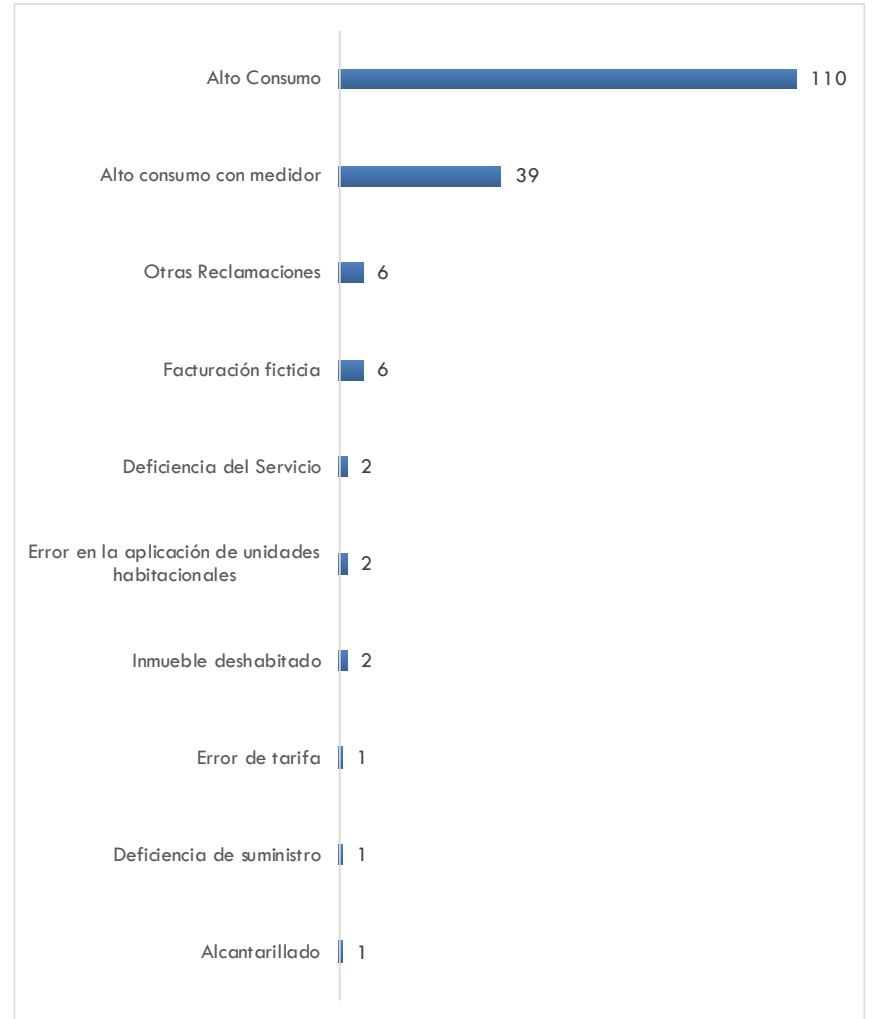
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO DE 2022



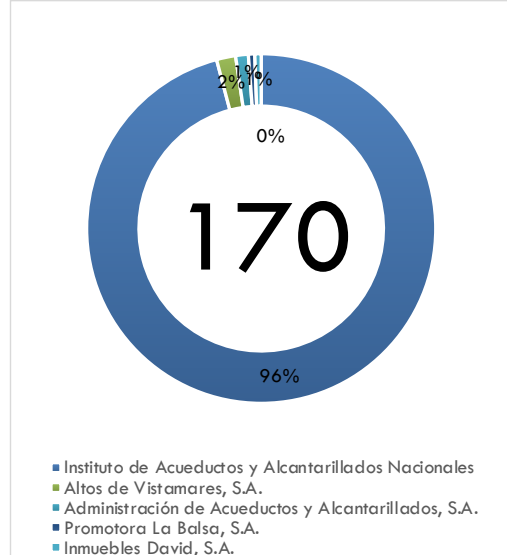
Gráfica DNAU 09-22. Reclamos admitidos de agua por mes



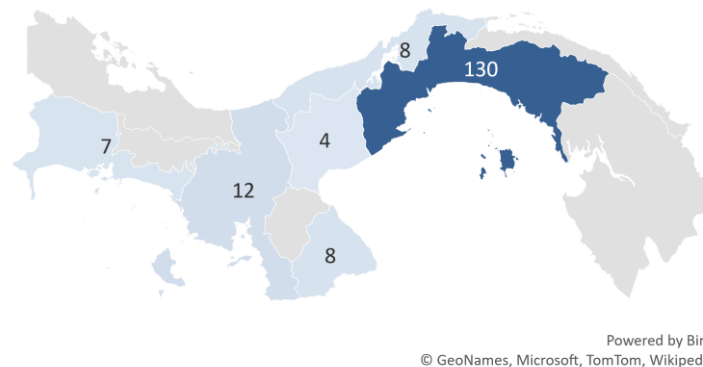
Gráfica DNAU 10-22. Tipo de reclamos de agua



Gráfica 11-22. Reclamos de agua por prestador



Gráfica DNAU 12-22. Reclamos de agua por provincia



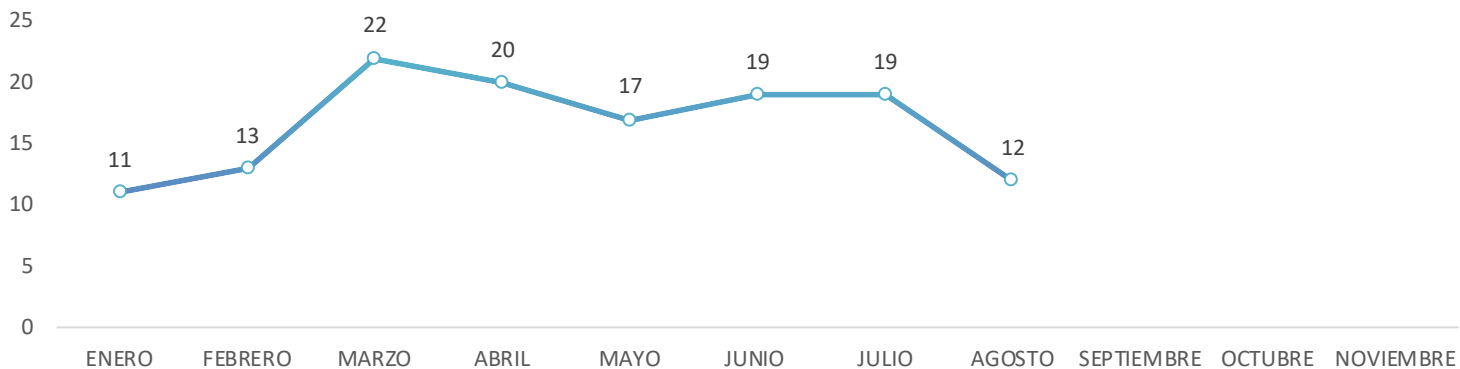
En la provincia de Panamá se admitieron 108 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 22 para un total entre las dos provincias de 130.

Estadísticas de Reclamos de Telecomunicaciones

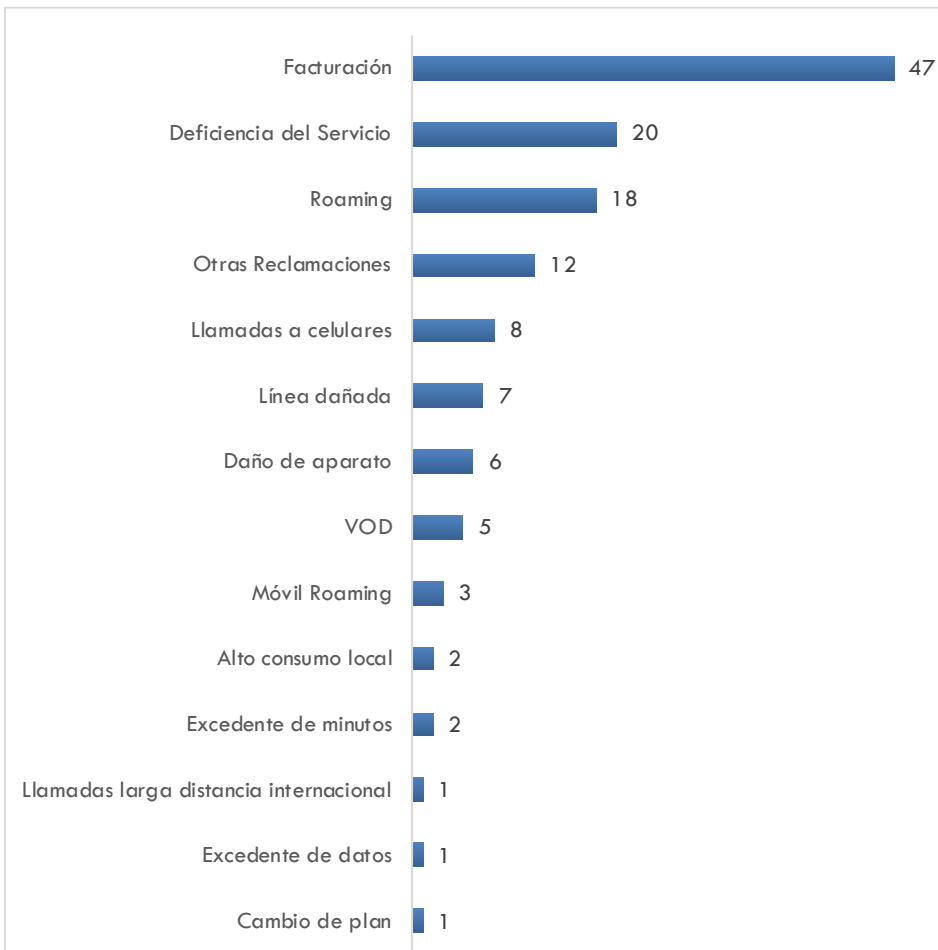
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO DE 2022

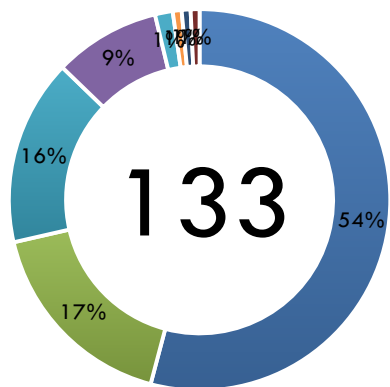
Gráfica DNAU 13-22. Reclamos admitidos de telecomunicaciones por mes



Gráfica DNAU 14-22. Tipo de reclamos de telecomunicaciones

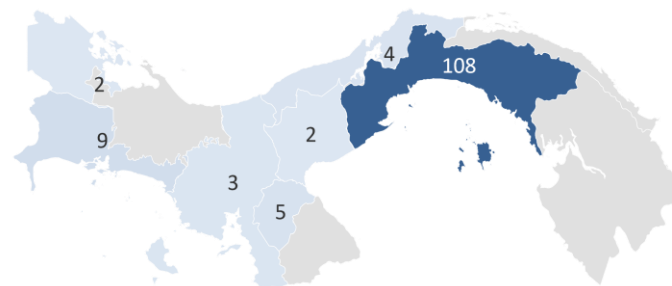


Gráfica DNAU 15-22. Distribución de reclamos de telecomunicaciones por operador



- Cable & Wireless Panama, S.A.
- Telecomunicaciones Digitales, S.A.
- Cable Onda, S.A.
- Claro Panamá, S.A.
- Digicel (Panama), S.A.
- Liberty Technologies, Corp.
- Grupo de Comunicaciones Digitales, S.A.

Gráfica DNAU 16-22. Reclamos de telecomunicaciones por provincia



En la provincia de Panamá se admitieron 91 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 17 para un total entre las dos provincias de 108.

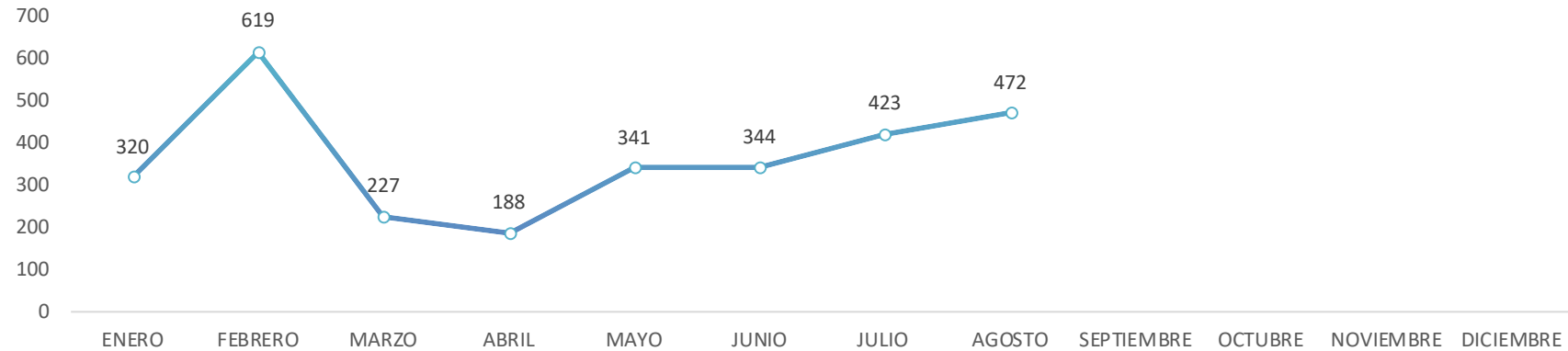
Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom, Wikipedia

Estadísticas de Reclamos Resueltos y En Proceso

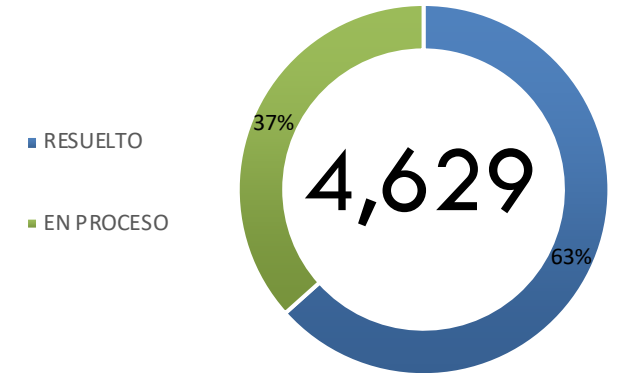
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO DE 2022

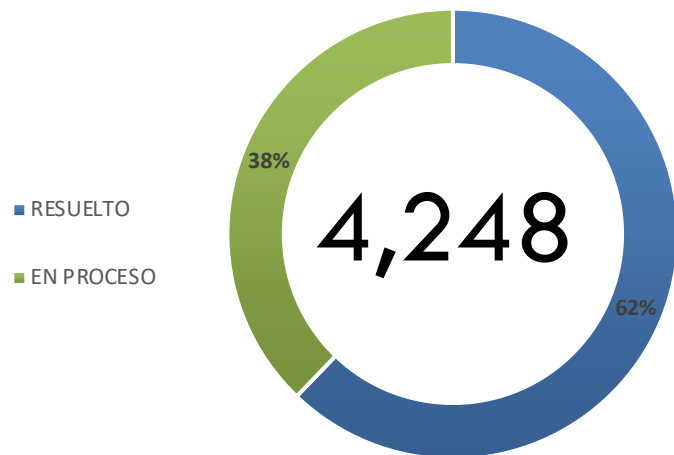
Gráfica DNAU 17-22. Reclamos resueltos por mes



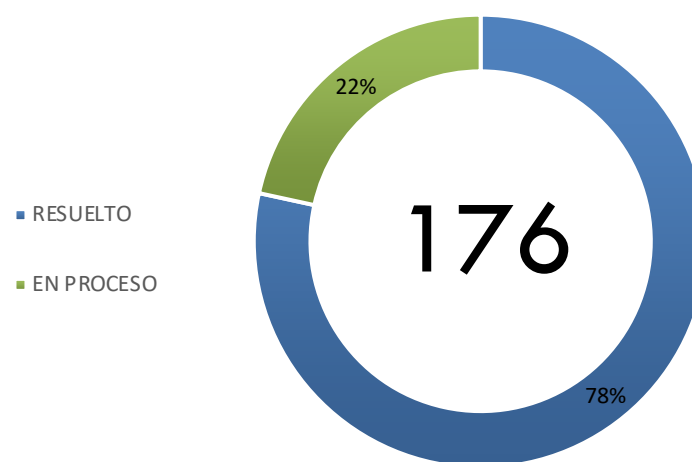
Gráfica DNAU 18-22. Reclamos resueltos y en proceso



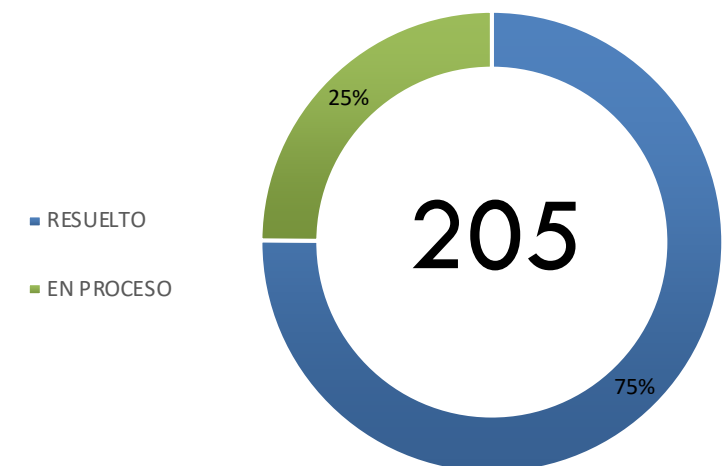
Gráfica DNAU 19-22. Reclamos de electricidad



Gráfica DNAU 20-22. Reclamos de telecomunicaciones



Gráfica DNAU 21-22. Reclamos de agua



Estadísticas de Reclamos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

DE 1999 AL 31 DE AGOSTO DE 2022

 Cuadro DNAU 01-22. 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 |
| 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 | 3,649 |
| 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 | 133 |
| 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 | 3,346 |
| 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 | 170 |

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.