



## **DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

### **ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

**Términos suspendidos mediante Resolución AN No. 1093-ADM de 12 de marzo de 2020, hasta el 31 de agosto de 2020.  
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.**

**Cuadro DNAU 01-20. RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA ASEP A NIVEL NACIONAL POR SERVICIO REGULADO:  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

Reclamos presentados

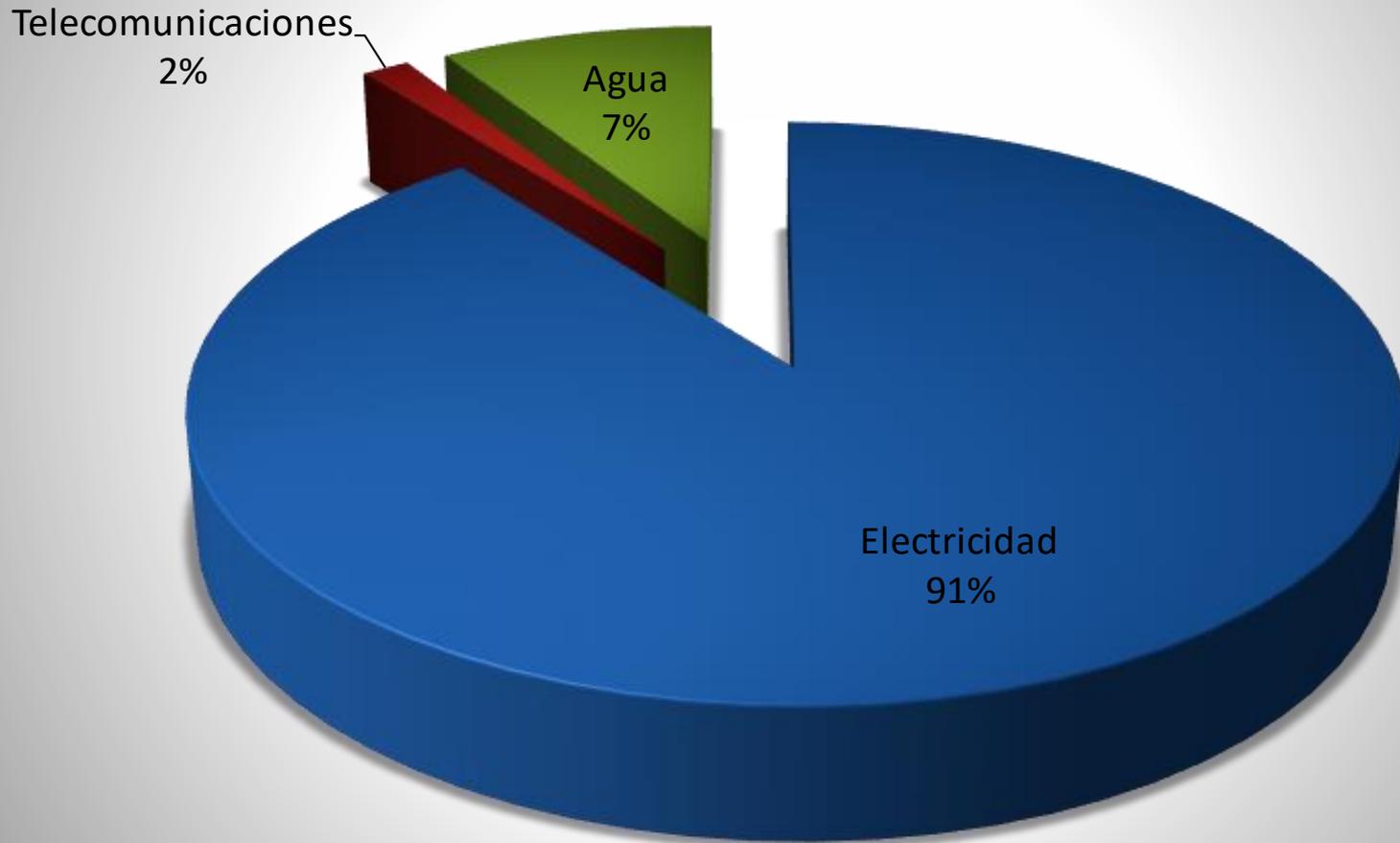
Sector	Total	%
Electricidad	1,232	91%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	96	7%
Telecomunicaciones	23	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1,351</b>	<b>100%</b>

(1) Incluye el servicio de Alcantarillado Sanitario.

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

**Nota: Estos datos estadísticos corresponden del 1 de enero al 31 de octubre 2020. 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.**

**Gráfica DNAU-01. PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS POR SERVICIO REGULADO:  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



## SERVICIO DE ELECTRICIDAD

- TIPOS DE RECLAMOS
- CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES
- CANTIDAD Y % DE RECLAMOS POR PRESTADORA

**Cuadro DNAU 02-20. TIPO DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA ASEP POR MES SEGÚN SERVICIO DE ELECTRICIDAD: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

<b>RECLAMOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD</b>						
<b>Tipo de Reclamo</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Octubre</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Alto Consumo	410	296	259	1	966	79%
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	33	13	17	0	63	5%
Solicitud de Suministro	27	24	11	0	62	5%
Fraude	16	24	12	0	52	4%
Otras reclamaciones	17	17	10	0	44	4%
Devolución o Ajuste del Depósito	8	5	1	0	14	1%
Cargo por Estimaciones	5	3	5	0	13	1%
Nivel de Tensión	4	6	2	0	12	1%
Solicitud de Reubicación de Medidor	0	2	0	0	2	0%
Cargo por Demanda	0	0	2	0	2	0%
Bajo Consumo	1	0	0	0	1	0%
Remoción de poste	0	1	0	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>521</b>	<b>391</b>	<b>319</b>	<b>1</b>	<b>1,232</b>	<b>100%</b>

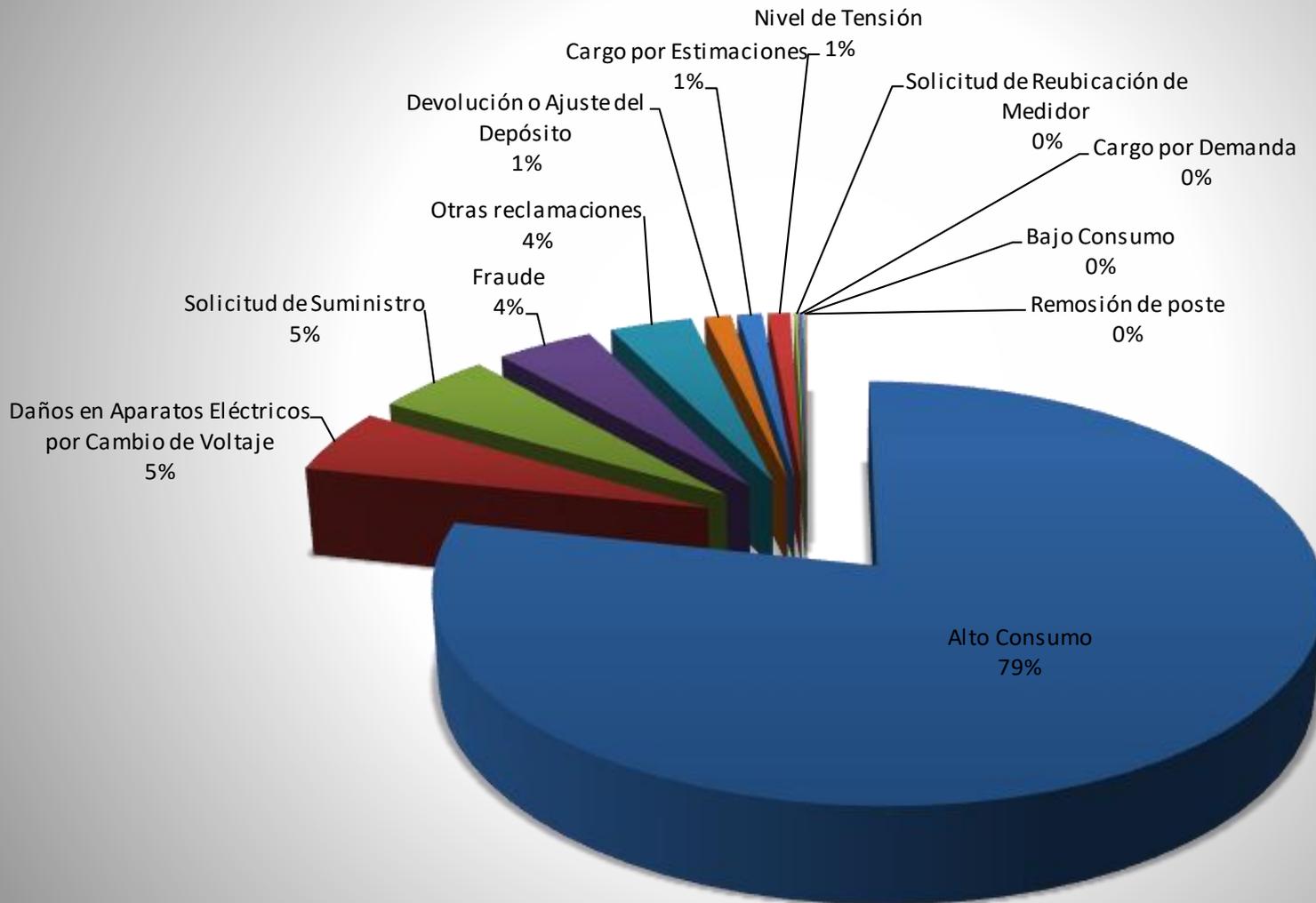
**Fuente:** Base de datos del Sistema SAC de la Dirección Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

**Nota:** Estos datos estadísticos corresponden del 1 de enero al 31 de octubre 2020.

Del 12 de marzo al 31 de agosto de 2020, los términos estuvieron suspendidos.

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.

# Gráfica DNAU-02. PORCENTAJE DE RECLAMOS POR TIPO SEGÚN SERVICIO REGULADO DE ELECTRICIDAD: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020



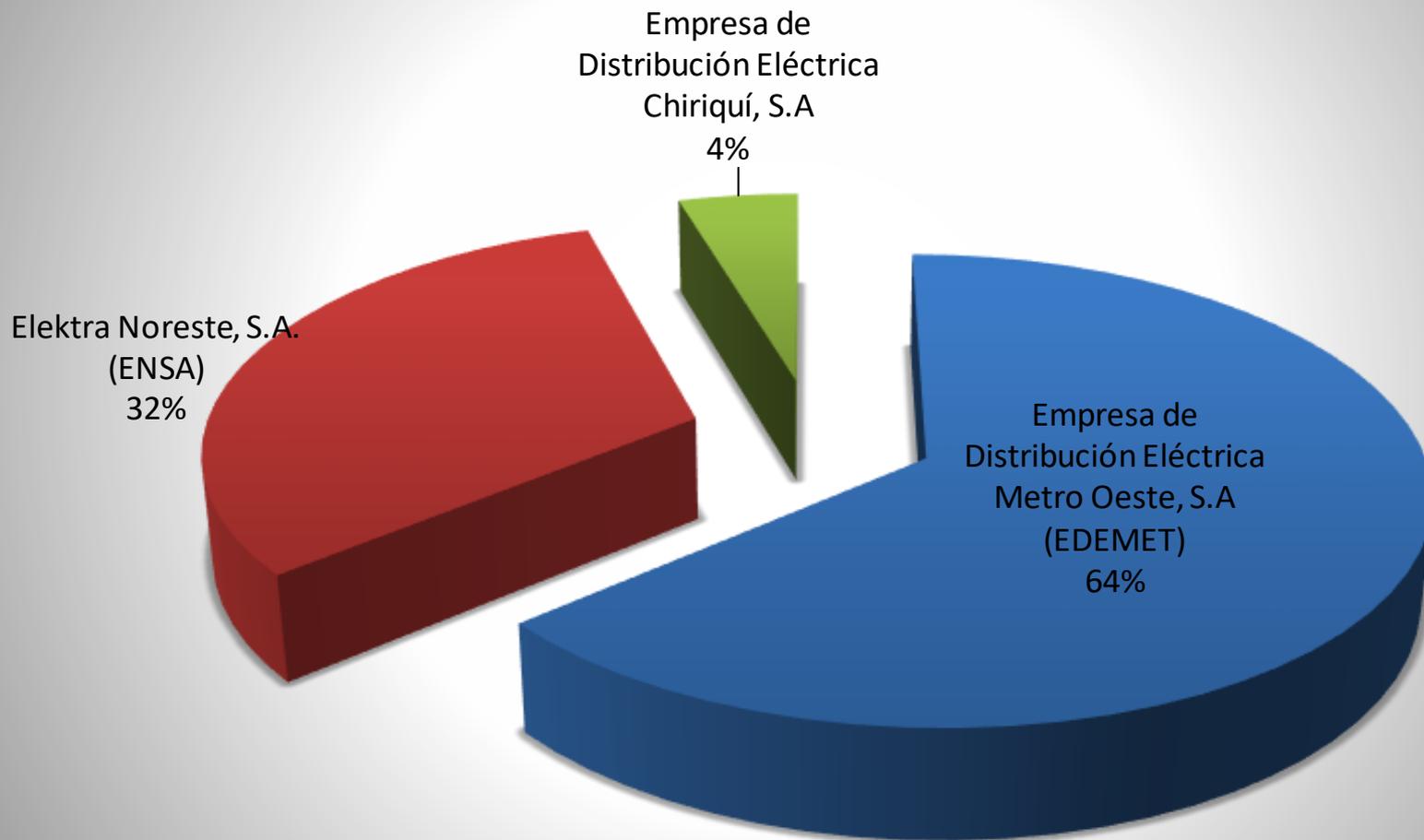
**Cuadro DNAU 03-20. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LAS PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE ELECTRICIDAD DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

RECLAMOS POR PRESTADORA						
Prestadora	Reclamos				Total	%
	Enero	Febrero	Marzo	Octubre		
Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A (EDEMET)	335	240	210	1	786	64%
Elektra Noreste, S.A. (ENSA)	166	130	94	0	390	32%
Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A	20	21	15	0	56	4%
<b>TOTAL</b>	<b>521</b>	<b>391</b>	<b>319</b>	<b>1</b>	<b>1,232</b>	<b>100%</b>

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

**Nota:** Estos datos estadísticos corresponden del 1 de enero al 31 de octubre 2020. Del 12 de marzo al 31 de agosto de 2020, los términos estuvieron suspendidos. 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.

**Gráfica DNAU 03. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LA PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE ELECTRICIDAD DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



## SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

- TIPOS DE RECLAMOS
- CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES
- CANTIDAD Y % DE RECLAMOS POR PRESTADORA

**Cuadro DNAU 04-20. TIPO DE RECLAMOS ATENDIDOS POR MES SEGÚN  
SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES:  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

<b>RECLAMOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES</b>						
<b>Tipo de Reclamo</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Octubre</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Otras reclamaciones	3	3	3	0	9	39%
Móvil Datos	2	1	1	0	4	17%
Móvil Roaming	2	1	0	0	3	13%
Llamadas de Servicio de Valor Agregado Audiotexto	2	0	0	0	2	9%
Móvil	0	1	1	0	2	9%
Llamadas a celulares	0	1	1	0	2	9%
Llamadas Larga Distancia Internacional	0	0	1	0	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

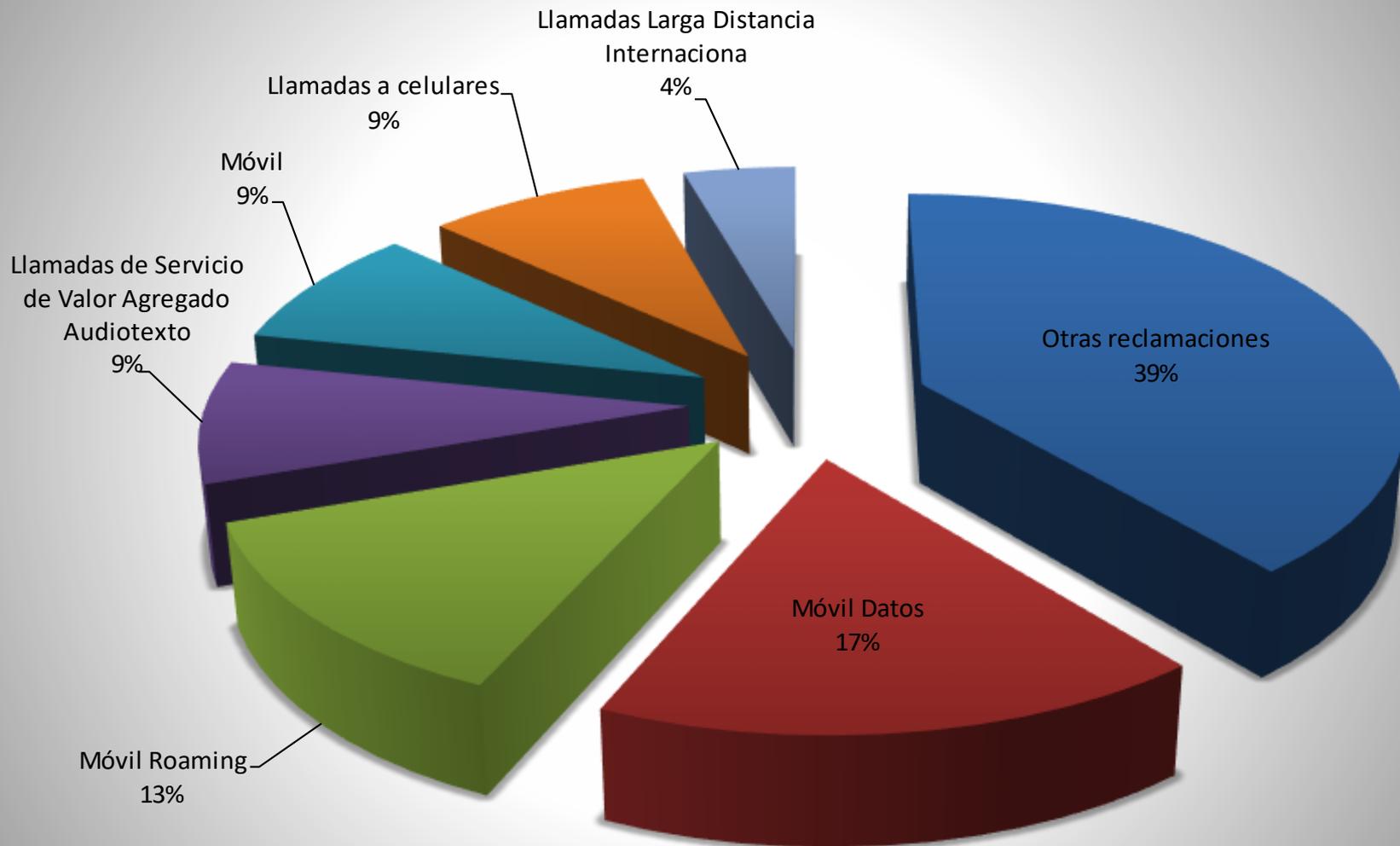
**Fuente:** Base de datos del Sistema SAC de la Dirección Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

**Nota:** Estos datos estadísticos corresponden del 1 de enero al 31 de octubre 2020.

Del 12 de marzo al 31 de agosto de 2020, los términos estuvieron suspendidos.

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.

**Gráfica DNAU-04. PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS POR TIPO SEGÚN SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES:  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



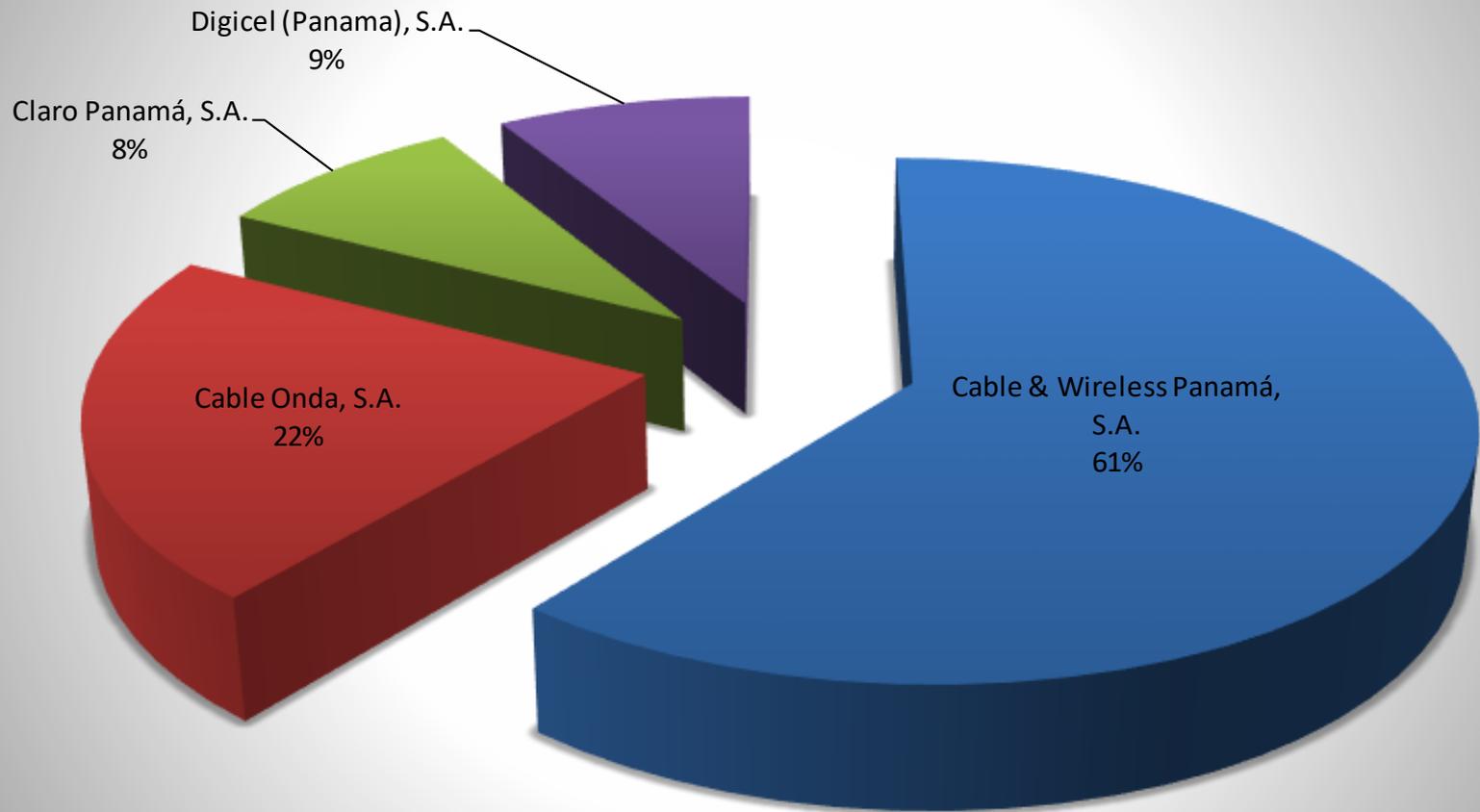
**Cuadro DNAU 05-20. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LAS PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

<b>CANTIDAD DE RECLAMOS POR PRESTADORA</b>						
<b>Prestadora</b>	<b>Reclamo por mes</b>				<b>Total</b>	<b>%</b>
	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Octubre</b>		
Cable & Wireless Panamá, S.A.	3	6	5	0	14	50%
Cable Onda, S.A.	3	1	1	0	5	22%
Claro Panamá, S.A.	1	0	1	0	2	8%
Digicel (Panamá), S.A.	2	0	0	0	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

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

**Nota:** Estos datos estadísticos corresponden del 1 de enero al 31 de octubre 2020. Del 12 de marzo al 31 de agosto de 2020, los términos estuvieron suspendidos. 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.

**Gráfica DNAU-05. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LAS PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



## SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

- TIPOS DE RECLAMOS
- CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES
- CANTIDAD Y % DE RECLAMOS POR PRESTADORA

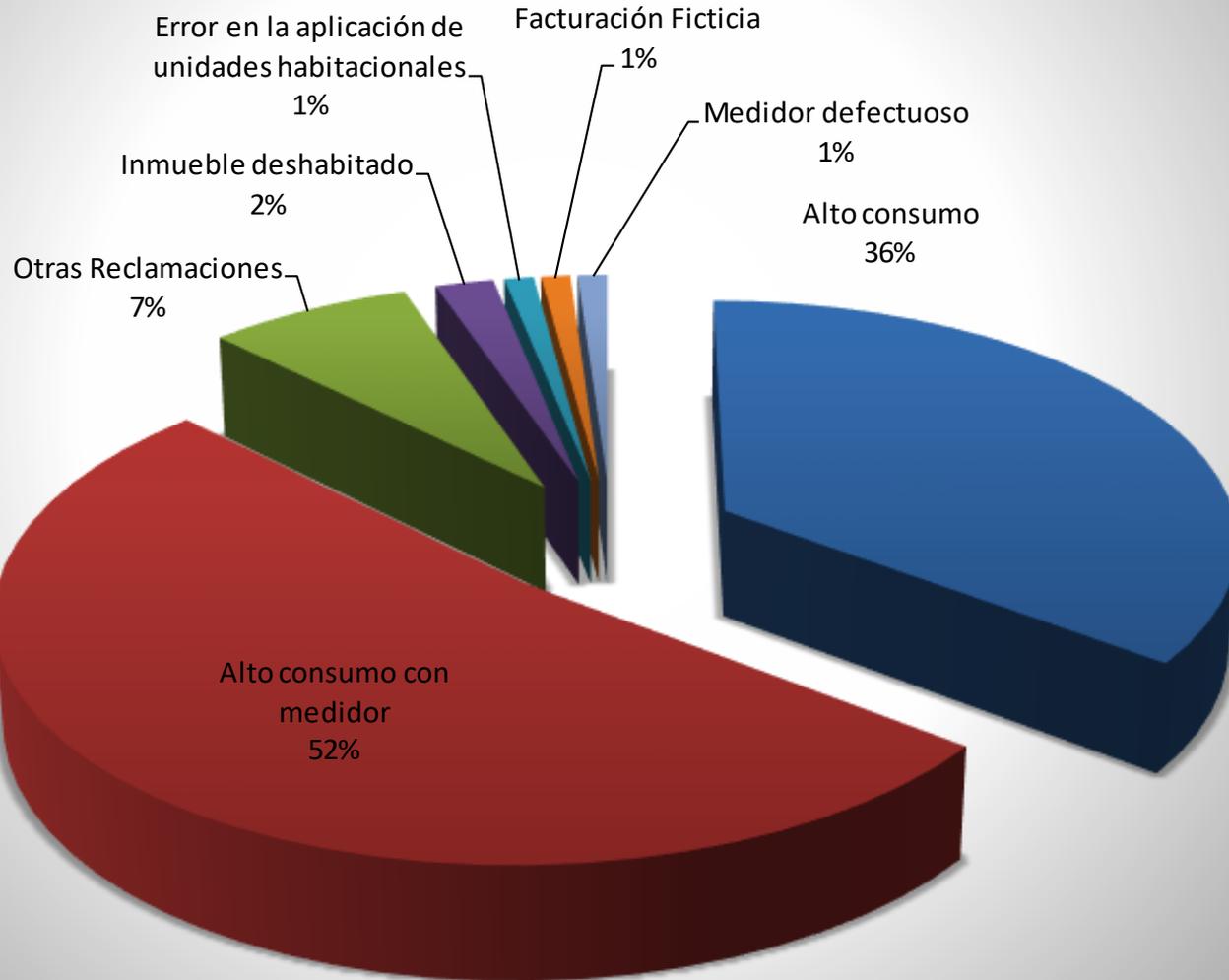
**Cuadro DNAU 06-20. TIPO DE RECLAMOS ATENDIDOS POR MES SEGÚN SERVICIO REGULADO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO:  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

<b>RECLAMOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO</b>						
<b>Tipo de Reclamo</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Octubre</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Alto consumo	19	13	2	0	34	35%
Alto consumo con medidor	28	16	6	0	50	52%
Otras Reclamaciones	2	2	3	0	7	7%
Inmueble deshabitado	0	2	0	0	2	2%
Error en la aplicación de unidades habitacionales	1	0	0	0	1	1%
Facturación Ficticia	1	0	0	0	1	1%
Medidor defectuoso	1	0	0	0	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

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

**Nota:** Estos datos estadísticos corresponden del 1 de enero al 31 de octubre 2020. Del 12 de marzo al 31 de agosto de 2020, los términos estuvieron suspendidos. 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.

**Gráfica DNAU-06. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LAS PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



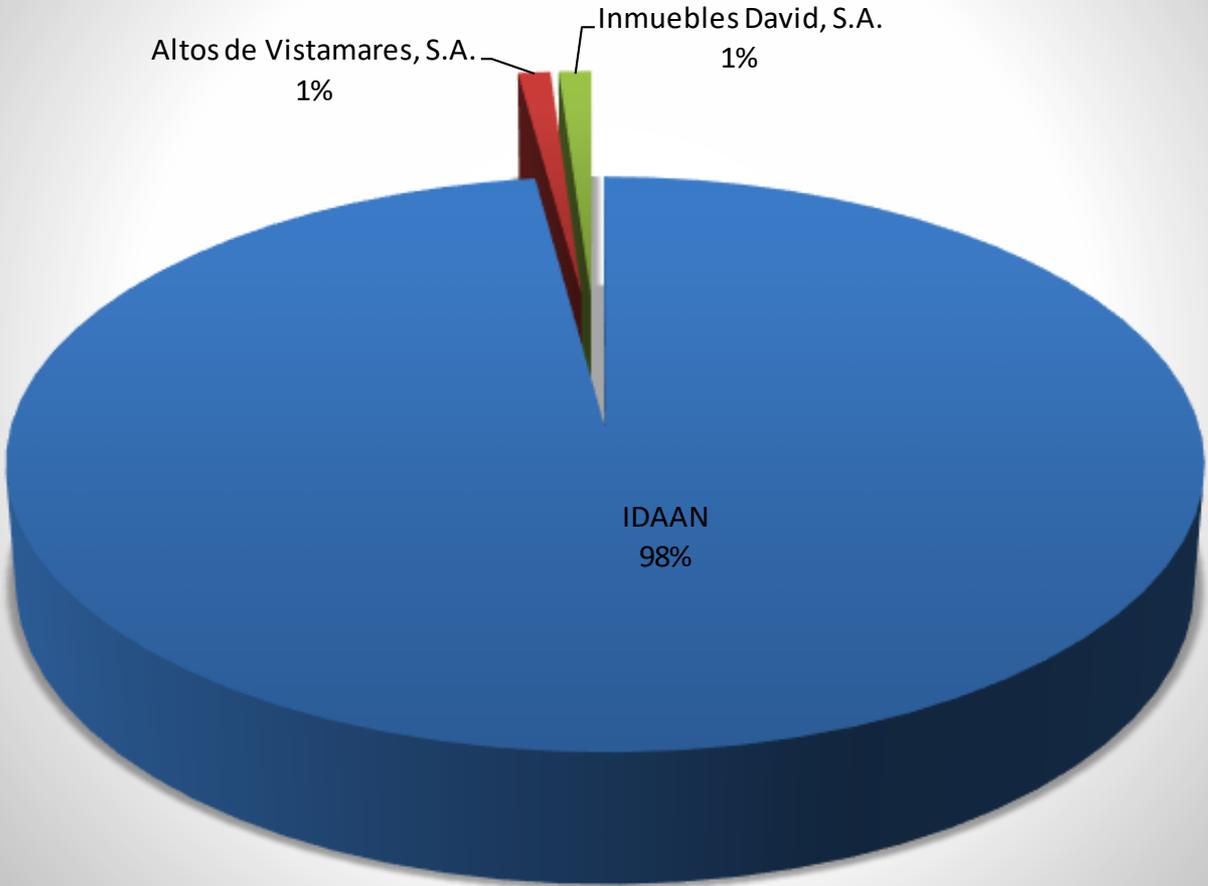
**Cuadro DNAU 07-20. CANTIDAD DE LOS RECLAMOS POR PRESTADORA  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

CANTIDAD DE RECLAMOS POR PRESTADORA						
Prestadora	Reclamo				Total	%
	Enero	Febrero	Marzo	Octubre		
IDAAN	51	33	10	0	94	98%
Altos de Vistamares, S.A.	0	0	1	0	1	1%
Inmuebles David, S.A.	1	0	0	0	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

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

**Nota:** Estos datos estadísticos corresponden del 1 de enero al 31 de octubre 2020. Del 12 de marzo al 31 de agosto de 2020, los términos estuvieron suspendidos. 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.

**Gráfica DNAU-07. PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS POR PRESTADORA:  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**



**Cuadro DNAU 08-20. RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO SEGÚN TIPO DE SERVICIO  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS Y RESUELTOS</b>				
Servicios	Resueltos	En Proceso	Total	%
Electricidad	867	365	1,232	91%
Agua	93	3	96	7%
Telecomunicaciones	7	16	23	2%
<b>TOTAL</b>	<b>967</b>	<b>384</b>	<b>1,351</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>72%</b>	<b>28%</b>	<b>100%</b>	

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

**Nota: Estos datos estadísticos corresponden del 1 de enero al 31 de octubre 2020.**

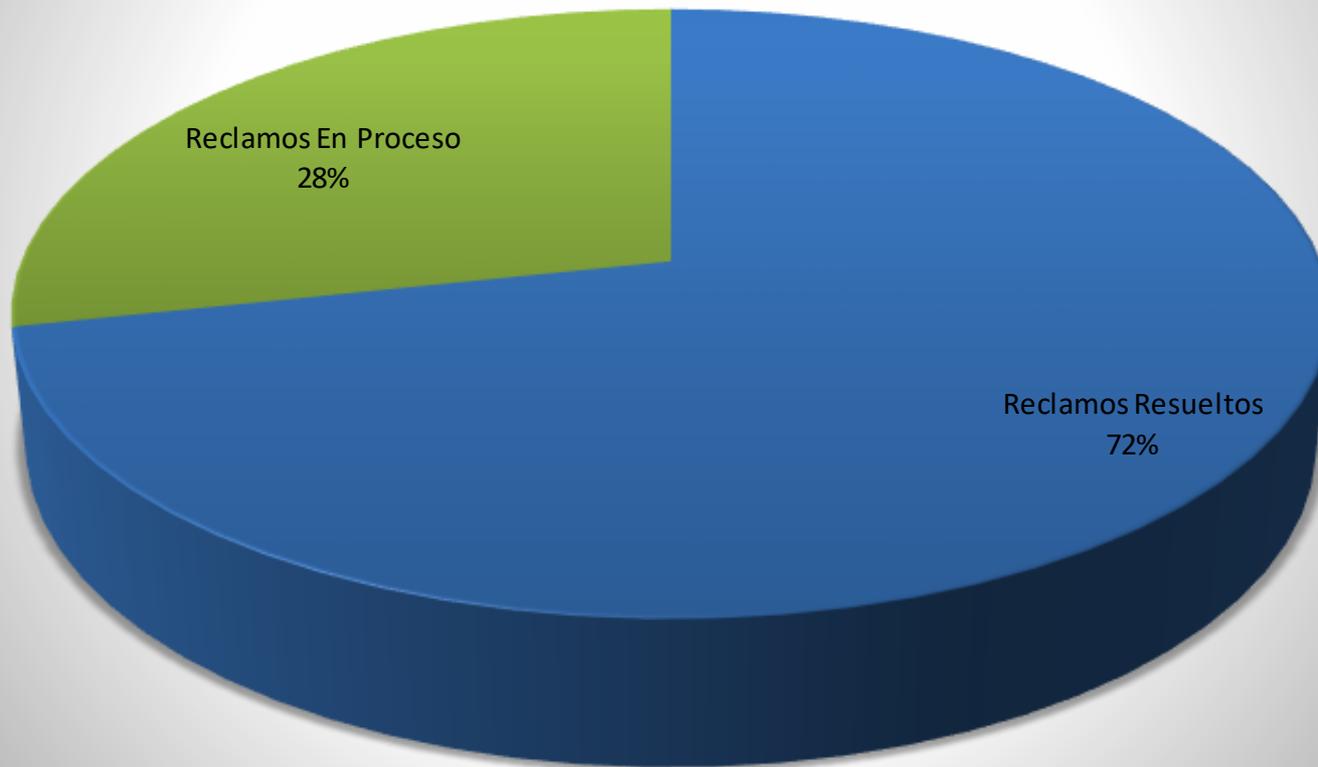
**Del 12 de marzo al 31 de agosto de 2020 los términos estuvieron suspendidos.**

**Del 1 al 31 de diciembre de 2020 se resolvieron 112 reclamos suspendidos haciendo un total de 967 reclamos resueltos.**

**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**

**Gráfica DNAU-08. PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS RESUELTOS Y ATENDIDOS:  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

**En el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, se atendieron un total de 1,351 reclamos, los cuales se resolvieron 967 (72%) y 384 (28%) están en su proceso.**



# ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS POR PROVINCIA, SEGÚN SERVICIO

- CANTIDAD DE RECLAMOS POR PROVINCIA
- GRAFICA – CANTIDAD DE RECLAMOS POR PROVINCIA
- RECLAMOS ATENDIDOS Y RESUELTOS
- CANTIDAD DE RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL POR SERVICIO REGULADO SEGÚN AÑO DESDE 1999 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

**Cuadro DNAU 09-20. RECLAMOS POR OFICINAS / AGENCIAS, SEGÚN SERVICIO  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

<b>CANTIDAD DE RECLAMOS POR OFICINAS / AGENCIAS SEGÚN SERVICIO</b>					
<b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>					
<b>Oficinas / Agencias</b>	<b>Electricidad</b>	<b>Telecomunicaciones</b>	<b>Agua Potable y Alcantarillado Sanitario</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Sede Principal	337	9	48	<b>394</b>	<b>29%</b>
Coclé	138	1	2	<b>141</b>	<b>10%</b>
Veraguas	116	1	9	<b>126</b>	<b>9%</b>
Colón	117	0	4	<b>121</b>	<b>9%</b>
Panamá Oeste	95	1	7	<b>103</b>	<b>8%</b>
Westland	95	1	6	<b>102</b>	<b>8%</b>
Chitré	81	1	0	<b>82</b>	<b>6%</b>
La Doña	70	5	5	<b>80</b>	<b>6%</b>
Los Andes	69	2	4	<b>75</b>	<b>6%</b>
Los Santos	58	0	2	<b>60</b>	<b>4%</b>
Chiriquí	47	2	9	<b>58</b>	<b>4%</b>
Bocasdel Toro	9	0	0	<b>9</b>	<b>1%</b>
<b>Total general</b>	<b>1,232</b>	<b>23</b>	<b>96</b>	<b>1,351</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>91%</b>	<b>2%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>	

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

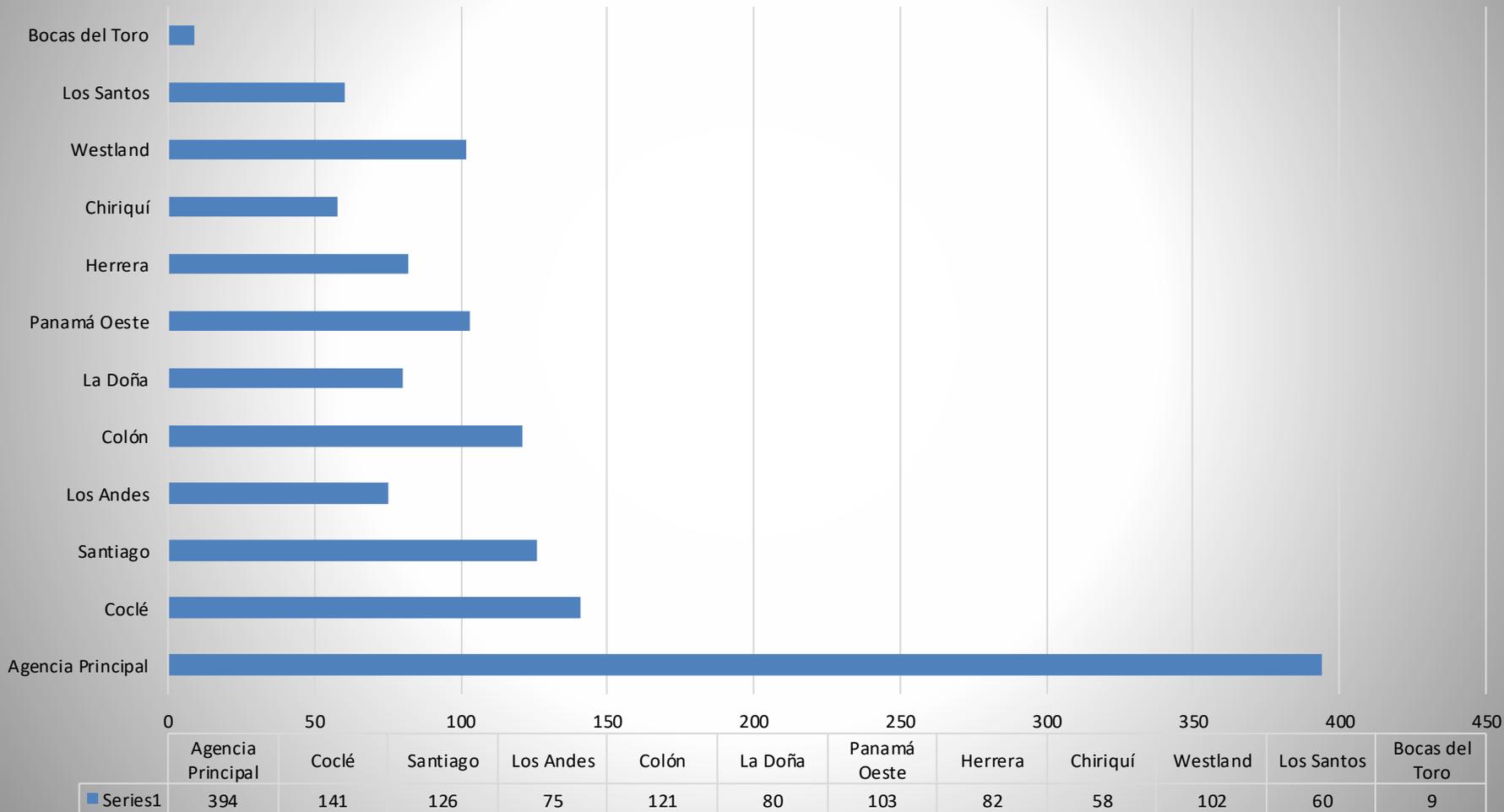
**Nota: Estos datos estadísticos corresponden del 1 de enero al 31 de octubre 2020.**

**Del 12 de marzo al 31 de agosto de 2020, los términos estuvieron suspendidos.**

**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.**

## Gráfica DNAU-9 CANTIDAD DE RECLAMOS POR PROVINCIA: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, se han presentado a través de las agencias y oficinas regionales a nivel Nacional 1,351 reclamos de los diversos servicios.**



## Cuadro DNAU 10-20. CANTIDAD DE RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL POR SERVICIO REGULADO SEGÚN AÑO DE 1999 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

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		
																							Procedimiento 5161	Plataforma Digital
Totales	3289	2252	2549	2350	2819	4253	3268	2376	1458	1411	1463	1389	1646	1987	2363	2634	3138	2342	3843	4233	5789	1351	4874	6225
Telecomunicaciones	3139	2062	1804	1531	1732	2679	2308	1725	761	422	271	304	354	409	306	352	436	217	228	234	160	23	237	260
Electricidad	69	124	628	669	940	1381	770	530	627	929	1120	947	1195	1427	1607	1571	2149	1793	3256	3592	5135	1232	4417	5649
Agua Potable (1)	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138	97	151	450	711	553	332	359	407	494	96	220	316

**(1) Incluye Alcantarillado Sanitario**

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

**Nota: Estos datos estadísticos corresponden del 1 de enero al 31 de octubre 2020.**

**Del 12 de marzo al 31 de agosto de 2020, los términos estuvieron suspendidos.**

**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.**