

Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

Estadísticas de Reclamos

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 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

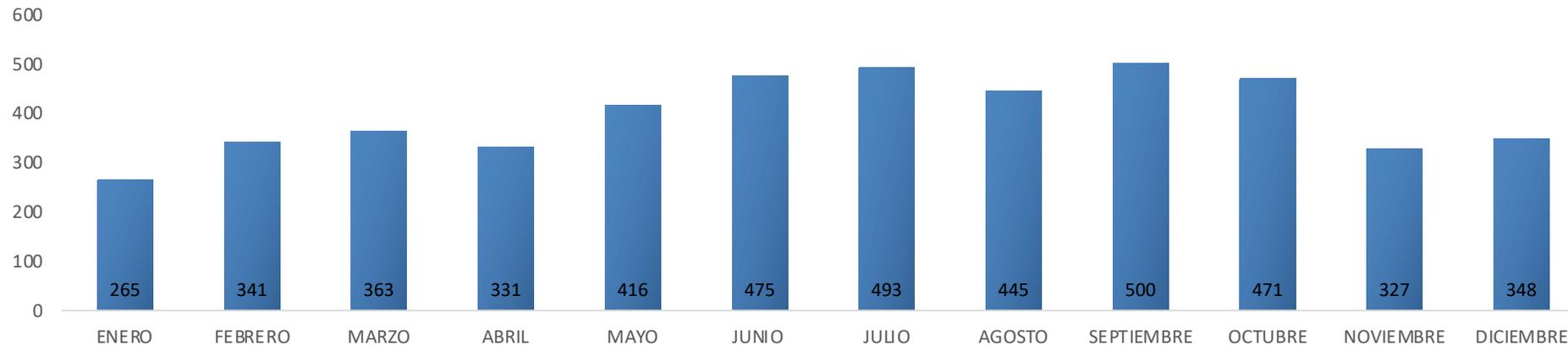
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Gráfica DNAU 01-21. Solicitudes de reclamos



4,775 ■ SOLICITUDES ADMITIDAS
4 ■ SOLICITUDES EN CORRECCIONES
1 ■ SOLICITUDES POR EVALUAR

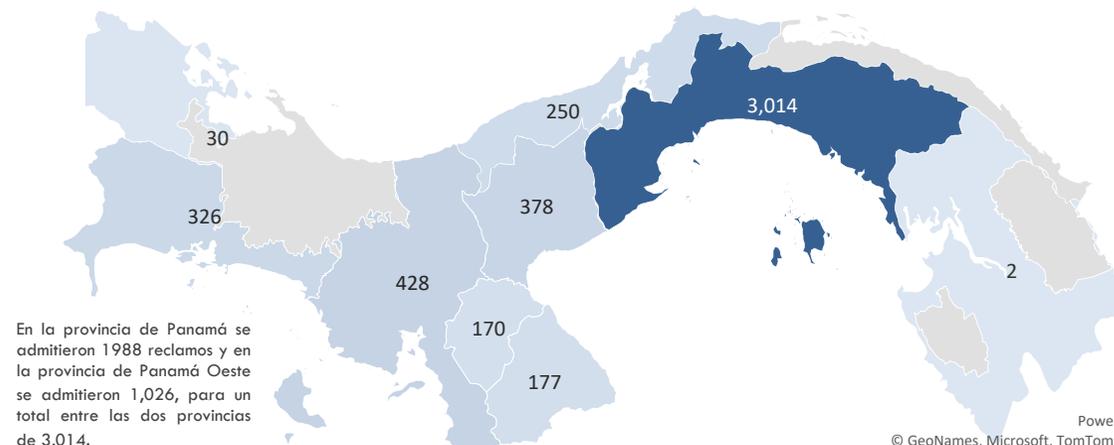
Gráfica DNAU 02-21. Reclamos admitidos por mes



Gráfica DNAU 03-21. Reclamos admitidos por sector



Gráfica DNAU 04-21. Reclamos admitidos por provincia



Estadísticas de Reclamos de Electricidad

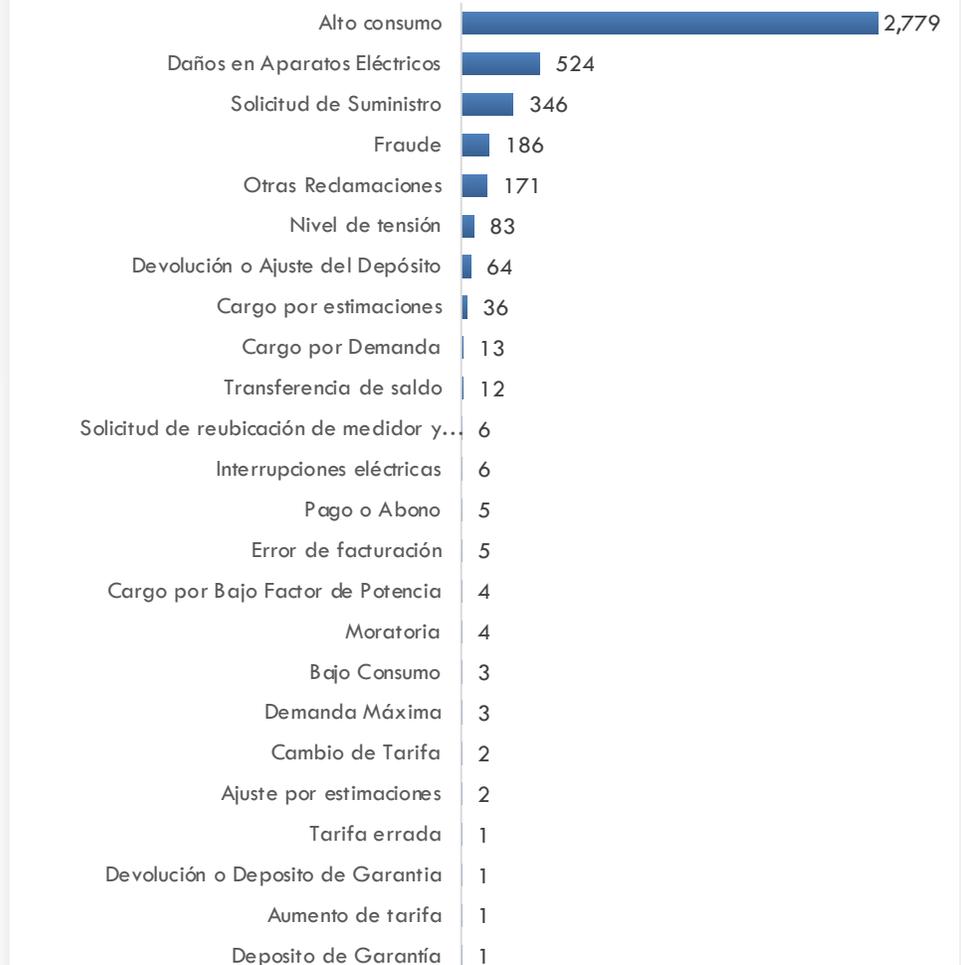
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

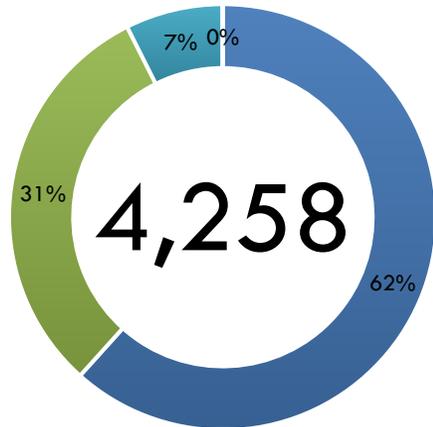
Gráfica DNAU 05-21. Reclamos admitidos de electricidad por mes



Gráfica DNAU 06-21. Tipo de reclamos de electricidad

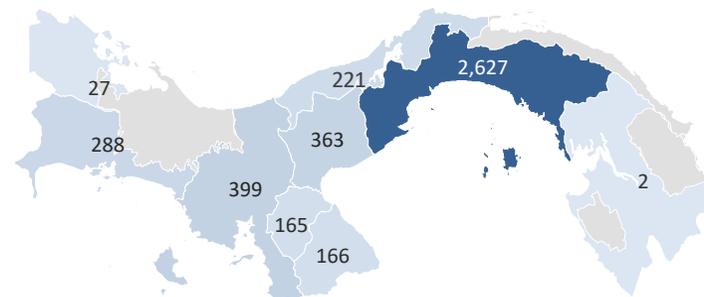


Gráfica 07-21. Reclamos de electricidad por prestador



- Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A
- Elektra Noreste, S.A.
- Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A
- Liberty Services Corp.,

Gráfica DNAU 08-21. Reclamos de electricidad por provincia



En la provincia de Panamá se admitieron 1,666 reclamos de electricidad y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 961 para un total entre las dos provincias de 2,627.

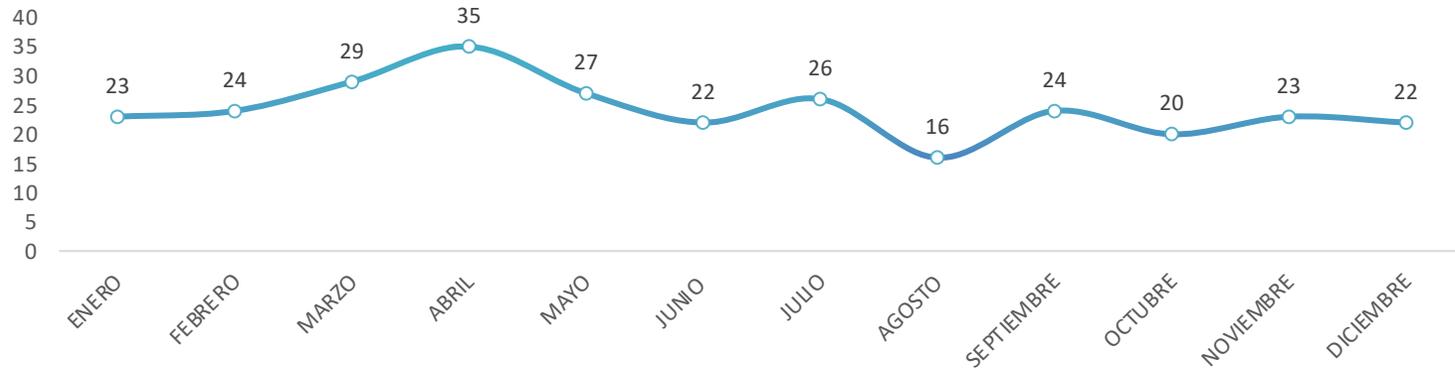
Estadísticas de Reclamos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

Dirección Nacional de Atención al Usuario

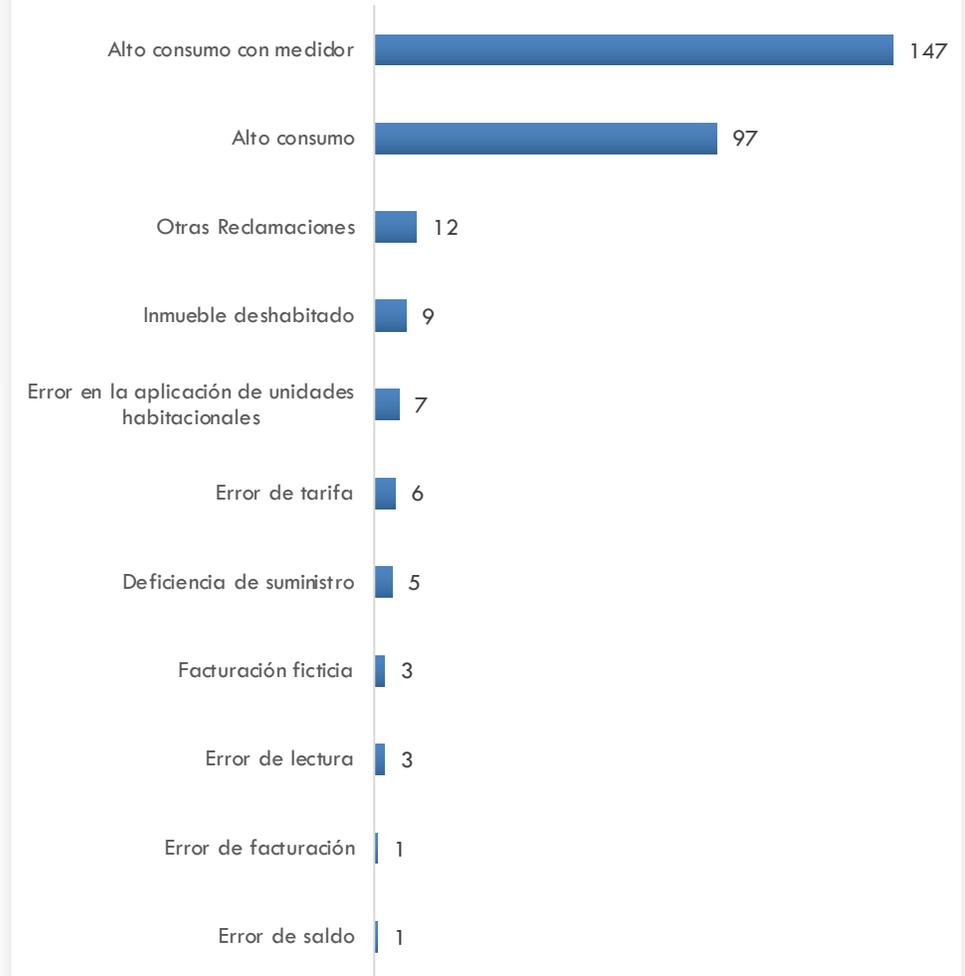
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021



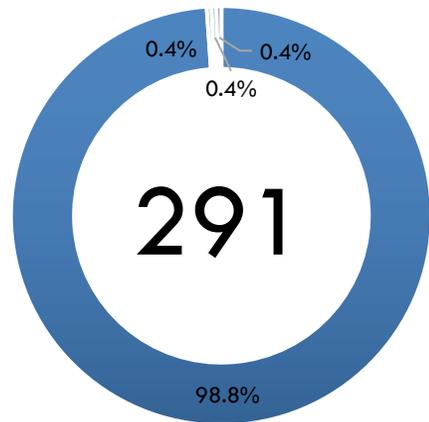
Gráfica DNAU 09-21. Reclamos admitidos de agua por mes



Gráfica DNAU 10-21. Tipo de reclamos de agua



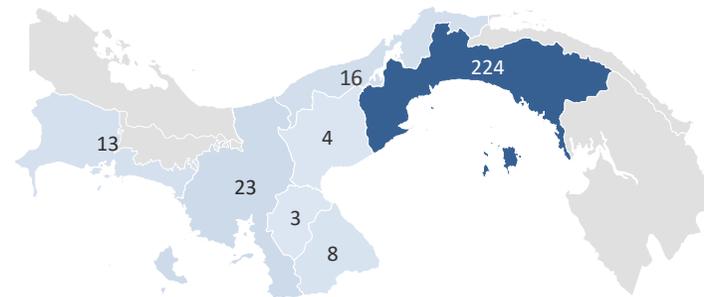
Gráfica 11-21. Reclamos de agua por prestador



- Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales
- Altos de Vistamares, S.A.
- Promotora del Sur, S.A.
- Las Lomas Development, S.A.



Gráfica DNAU 12-21. Reclamos de agua por provincia



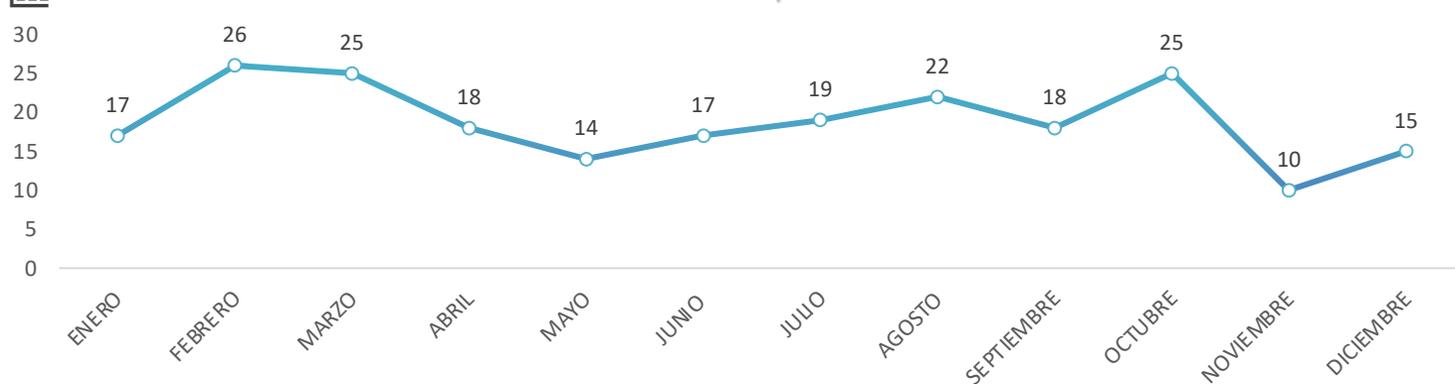
En la provincia de Panamá se admitieron 185 reclamos de agua y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 39 para un total entre las dos provincias de 224.

Estadísticas de Reclamos de Telecomunicaciones

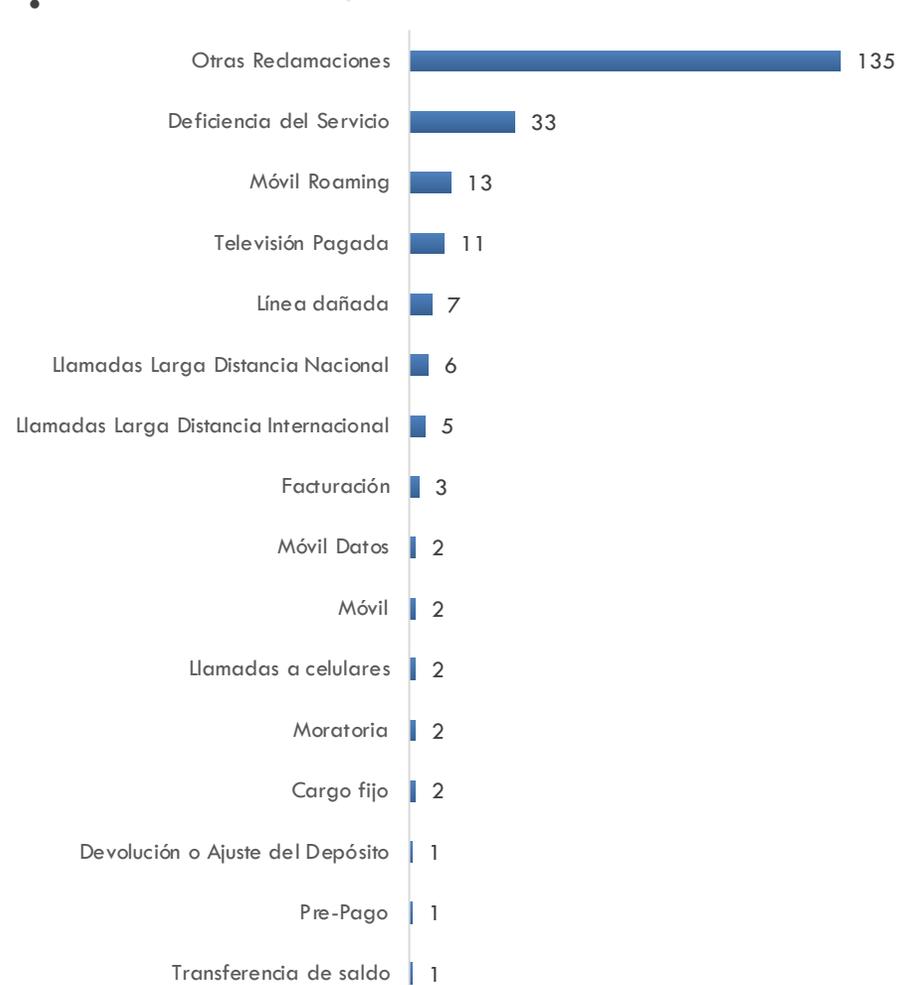
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

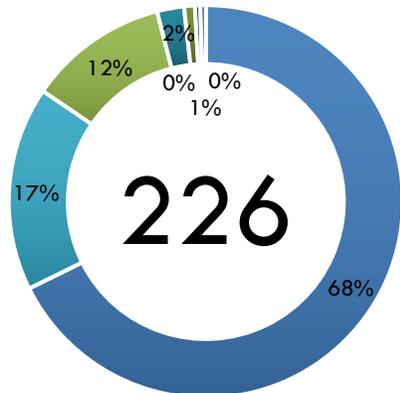
Gráfica DNAU 13-21. Reclamos admitidos de telecomunicaciones por mes



Gráfica DNAU 14-21. Tipo de reclamos de telecomunicaciones

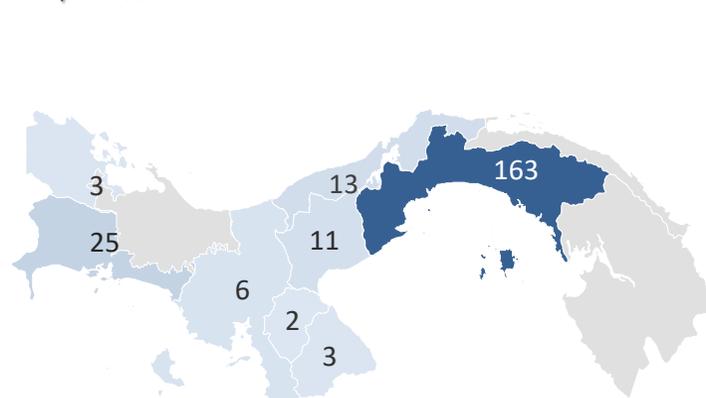


Gráfica 15-21. Reclamos de telecomunicaciones por prestador



- Cable & Wireless Panama, S.A.
- Cable Onda, S.A.
- Claro Panamá, S.A.
- Digicel (Panama), S.A.
- Grupo de Comunicaciones Digitales, S.A.
- Telefónica Móviles Panamá, S.A.

Gráfica DNAU 16-21. Reclamos de telecomunicaciones por provincia



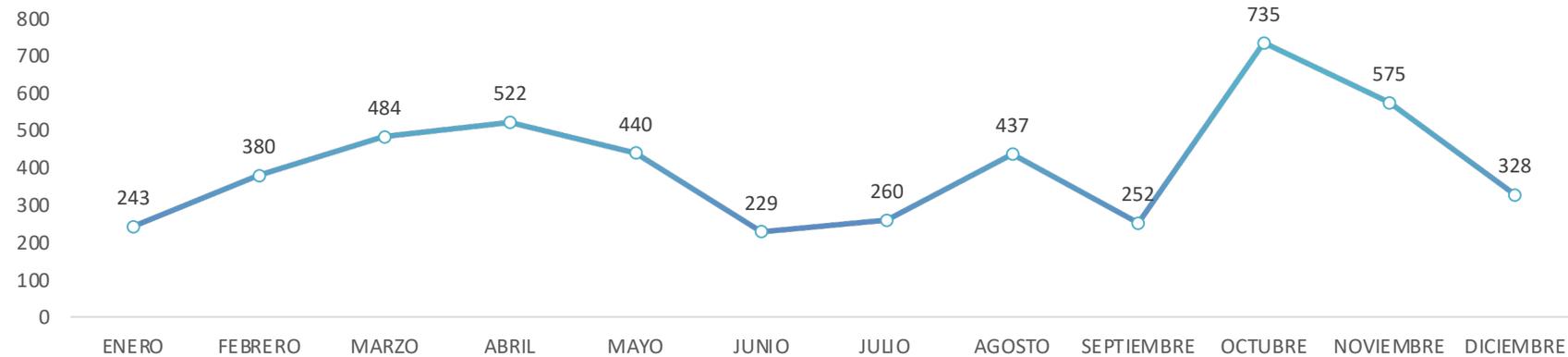
En la provincia de Panamá se admitieron 137 reclamos de telecomunicaciones y en la provincia de Panamá Oeste se admitieron 25 para un total entre las dos provincias de 163.

Estadísticas de Reclamos Resueltos y En Proceso

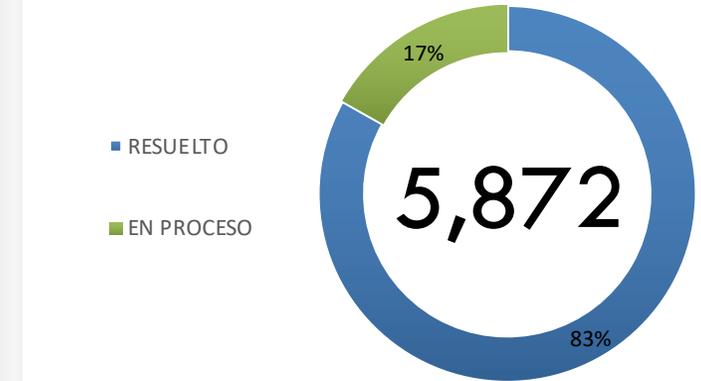
Dirección Nacional de Atención al Usuario

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

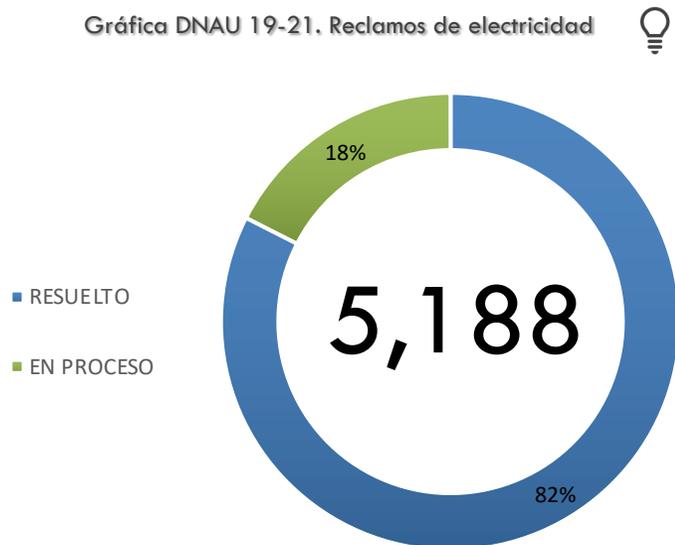
Gráfica DNAU 17-21. Reclamos resueltos por mes



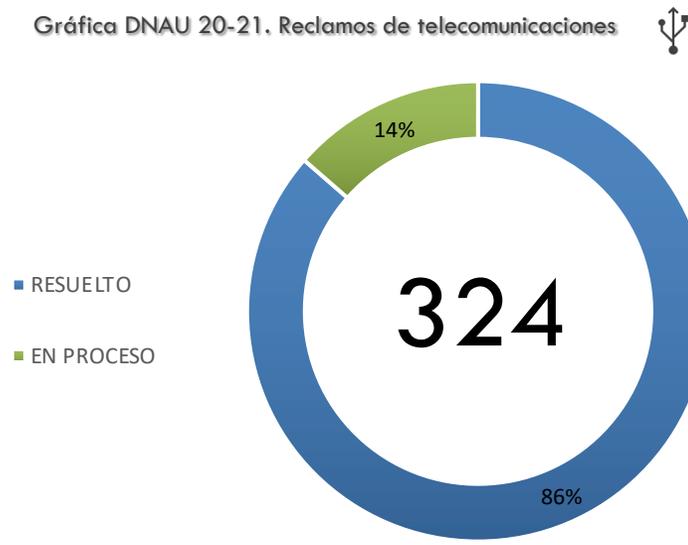
Gráfica DNAU 18-21. Reclamos resueltos y en proceso



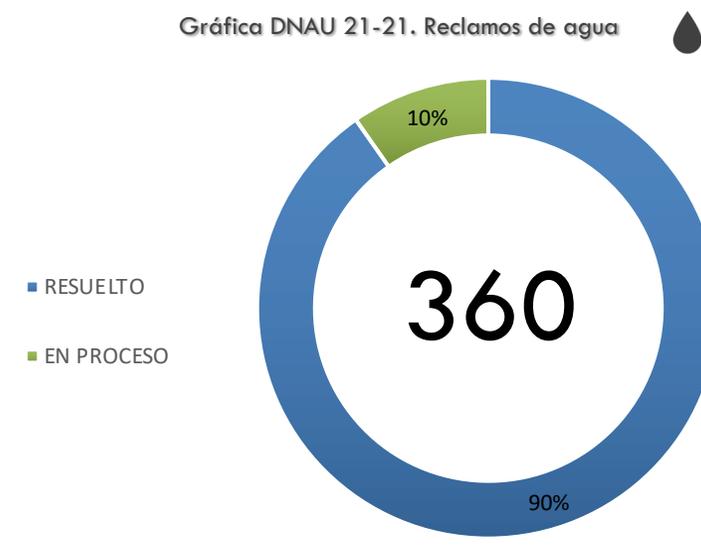
Gráfica DNAU 19-21. Reclamos de electricidad



Gráfica DNAU 20-21. Reclamos de telecomunicaciones



Gráfica DNAU 21-21. Reclamos de agua



Estadísticas de Reclamos

Dirección Nacional de Atención al Usuario

DE 1999 AL 31 DE DICIEMBRE 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	4,775
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
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
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

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.