



Panamá, edificio Sede, Vía Brasil.  
Apdo. 0816-01535  
Central Telefónica: 523-8570/77  
www.idaan.gob.pa

República de Panamá  
DIRECCION DE OPERACIONES  
Unidad Nacional de Atención Ciudadana 311

---

ENERO 2020

---

**Unidad Nacional de Atención Ciudadana 311:**

**AÑO 2019**

Para el año 2019 se recibieron un total de 96,947 solicitudes de reportes para IDAAN sobre los distintos servicios que la Institución atiende.

De este total que solicitudes recibidas logramos atender 92,041 reportes hasta el 31 de Diciembre 2019; quedando un total de 5027 reportes pendientes de atención lo cuales hemos estado atendiendo en el transcurso de lo que va del año 2020 y dentro de las urgencias que se nos presentan a diario.

Entre los servicios más solicitados a nivel nacional por orden de reportes que ingresan al sistema están:

- \* Medidores
- \* Fugas de agua potable,
- \* Interrupción de suministro y baja presión
- \* Desbordes de aguas servidas



idaanpanama



@idaaninforma



idaanpanama



idaanpanama

IDAAN	Activo	Cerrado	Total general
<b>IDAAN Comercial</b>			
<b>IDAAN -Comercial-Bocas del Toro</b>			
Atención al clientes		2	2
Información General		2	2
Nuevas conexiones Frente al Inmueble con conexión		1	1
<b>IDAAN -Comercial-Chiriquí</b>			
Atención al clientes		42	42
Conexión Ilegal y Robo de Agua	1	25	26
Cortes del servicios por error		10	10
Facturación no entregada	1	9	10
Ideas y sugerencias		1	1
Información General		19	19
Mal uso de agua potable		7	7
Medidores	6	169	175
Nuevas conexiones Frente al Inmueble con conexión		2	2
Nuevas conexiones Frente al Inmueble sin conexión (Solicitud Presupuesto)		3	3
Panamá Tramita - Información		1	1
Reinstalación o desconexión del servicio por morosidad		16	16
Servicio al cliente		1	1
Solicitud de inspección de alto consumo		26	26
<b>IDAAN -Comercial-Coclé</b>			
Atención al clientes		16	16
Conexión Ilegal y Robo de Agua		11	11
Cortes del servicios por error		4	4
Ideas y sugerencias		1	1
Información General		3	3
Mal uso de agua potable		3	3
Medidores	6	368	374
Reinstalación o desconexión del servicio por morosidad		3	3
Solicitud de inspección de alto consumo	2	9	11
<b>IDAAN -Comercial-Colón</b>			
Atención al clientes		24	24
Conexión Ilegal y Robo de Agua		25	25
Cortes del servicios por error		9	9
Facturación no entregada		8	8
Ideas y sugerencias		2	2
Información General		16	16
Medidores		405	405
Nuevas conexiones Frente al Inmueble con conexión		3	3
Panamá Tramita - Información		1	1
Reinstalación o desconexión del servicio por morosidad		11	11
Reinstalación o desconexión del servicio voluntario		1	1
Servicio al cliente		1	1
Solicitud de inspección de alto consumo		40	40
<b>IDAAN -Comercial-Herrera</b>			
Atención al clientes	2	13	15
Conexión Ilegal y Robo de Agua		5	5
Cortes del servicios por error		1	1
Información General		6	6
Mal uso de agua potable		1	1
Medidores	20	329	349

Reinstalación o desconexión del servicio por morosidad		2	2
Reinstalación o desconexión del servicio voluntario		1	1
Solicitud de inspección de alto consumo		13	13
<b>IDAAN -Comercial-Los Santos</b>			
Atención al clientes	3	7	10
Conexión Ilegal y Robo de Agua		6	6
Cortes del servicios por error		2	2
Facturación no entregada		1	1
Ideas y sugerencias		1	1
Información General		3	3
Mal uso de agua potable		3	3
Medidores	28	189	217
Nuevas conexiones Frente al Inmueble con conexión		1	1
Nuevas conexiones Frente al Inmueble sin conexión (Solicitud Presupuesto)		2	2
Panamá Tramita - Información		1	1
Reinstalación o desconexión del servicio por morosidad		1	1
Reinstalación o desconexión del servicio voluntario		1	1
Solicitud de inspección de alto consumo		7	7
<b>IDAAN -Comercial-Panamá Este y Darién</b>			
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua		1	1
Conexión Ilegal y Robo de Agua		1	1
Facturación no entregada		1	1
Mal uso de agua potable		1	1
Medidores		9	9
Solicitud de inspección de alto consumo		1	1
<b>IDAAN -Comercial-Panamá Metro</b>			
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras		2	2
Atención al clientes	5	312	317
Conexión Ilegal y Robo de Agua	5	97	102
Cortes del servicios por error	1	24	25
Denuncias de actos de corrupción donde se ve involucrado cualquier servidor público		1	1
Facturación no entregada	2	148	150
Ideas y sugerencias	1	35	36
Información General		65	65
Mal uso de agua potable		72	72
Medidores	2922	1636	4445
Nuevas conexiones Frente al Inmueble con conexión		21	21
Nuevas conexiones Frente al Inmueble sin conexión (Solicitud Presupuesto)		16	16
Nuevas conexiones No Frente al Inmueble (Solicitud Presupuesto)		1	1
Panamá Tramita - Información		1	1
Reinstalación o desconexión del servicio por morosidad		82	82
Reinstalación o desconexión del servicio voluntario		12	12
Servicio al cliente	1	4	5
Solicitud de inspección de alto consumo		229	229
<b>IDAAN -Comercial-Panamá Oeste</b>			
Atención al clientes	6	56	62
Conexión Ilegal y Robo de Agua	11	49	60
Cortes del servicios por error		2	2
Facturación no entregada		17	17
Ideas y sugerencias		6	6
Información General		28	28
Mal uso de agua potable		10	10

Medidores	122	617	739
Nuevas conexiones Frente al Inmueble con conexión		11	11
Nuevas conexiones Frente al Inmueble sin conexión (Solicitud Presupuesto)	1	17	18
Nuevas conexiones No Frente al Inmueble (Solicitud Presupuesto)		1	1
Reinstalación o desconexión del servicio por morosidad	1	13	14
Reinstalación o desconexión del servicio voluntario		5	5
Servicio al cliente		1	1
Solicitud de inspección de alto consumo	2	59	61
<b>IDAAN -Comercial-Veraguas</b>			
Atención al clientes	1	8	9
Conexión Ilegal y Robo de Agua		5	5
Cortes del servicios por error		7	7
Facturación no entregada		1	1
Medidores	1	537	538
Reinstalación o desconexión del servicio por morosidad		7	7
Reinstalación o desconexión del servicio voluntario		1	1
Solicitud de inspección de alto consumo		24	24
IDAAN-Panamá Metro		1	1
Alcantarilla sin tapa		1	1
<b>IDAAN -Operativo</b>			
<b>IDAAN -Operativo-Bocas del Toro</b>			
Agua Potable-Fuga de Agua		12	12
Agua Potable-Interrupción del Suministro		13	13
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras		16	16
Información General		1	1
<b>IDAAN -Operativo-Chilibre</b>			
Agua Potable-Baja Presión		140	140
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua	1	122	123
Agua Potable-Daño de Hidrante	5	33	38
Agua Potable-Fuga de Agua	86	3793	3879
Agua Potable-Interrupción del Suministro	6	5296	5302
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua		64	64
Agua Potable-Reposición de Pavimento	9	56	65
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras		13	13
Alcantarilla sin tapa	1	6	7
Atención al clientes	1	19	20
Conexión Ilegal y Robo de Agua		7	7
Denuncias de actos de corrupción donde se ve involucrado cualquier servidor público		1	1
Denuncia-Toma de Agua (Hidrante o Planta)		3	3
Ideas y sugerencias		2	2
Medidores		1	1
Panamá Tramita - Información		15	15
Servicio al cliente		1	1
<b>IDAAN -Operativo-Chiriquí</b>			
Agua Potable-Baja Presión	1	99	100
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua	1	76	77
Agua Potable-Daño de Hidrante		12	12
Agua Potable-Fuga de Agua	27	546	573
Agua Potable-Interrupción del Suministro	58	3322	3380
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua		45	45
Agua Potable-Reposición de Pavimento		11	11
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras		147	147

Alcantarilla sin tapa	1	4	5
Atención al clientes	1	16	17
Ideas y sugerencias		2	2
Información General		8	8
<b>IDAAN -Operativo-Coclé</b>			
Agua Potable-Baja Presión		25	25
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua		4	4
Agua Potable-Daño de Hidrante		13	13
Agua Potable-Fuga de Agua	35	1328	1363
Agua Potable-Interrupción del Suministro	2	493	495
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua		37	37
Agua Potable-Reposición de Pavimento		7	7
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras	4	358	362
Alcantarilla sin tapa		4	4
Atención al clientes		8	8
Información General		7	7
<b>IDAAN -Operativo-Colón</b>			
Agua Potable-Baja Presión		91	88
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua		16	16
Agua Potable-Daño de Hidrante		15	15
Agua Potable-Fuga de Agua	4	762	762
Agua Potable-Interrupción del Suministro	3	2772	2774
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua		16	16
Agua Potable-Reposición de Pavimento		8	8
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras		1375	1375
Alcantarilla sin tapa		10	10
Atención al clientes		21	21
Conexión Ilegal y Robo de Agua		1	1
Denuncia-Toma de Agua (Hidrante o Planta)		1	1
Ideas y sugerencias		1	1
Información General		27	27
Medidores		25	25
Panamá Tramita - Información		1	1
Servicio al cliente		1	1
<b>IDAAN -Operativo-Herrera</b>			
Agua Potable-Baja Presión		15	15
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua		1	1
Agua Potable-Daño de Hidrante		14	14
Agua Potable-Fuga de Agua	11	1011	1022
Agua Potable-Interrupción del Suministro	4	303	307
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua		12	12
Agua Potable-Reposición de Pavimento	2	17	19
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras	6	1018	1024
Alcantarilla sin tapa		3	3
Atención al clientes	3	4	7
Información General		5	5
Servicio al cliente		1	1
<b>IDAAN -Operativo-IDAAN-Panamá</b>			
Información General	4	13573	13577
Panamá Tramita - Información		22	22
<b>IDAAN -Operativo-Los Santos</b>			
Agua Potable-Baja Presión		11	11

Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua		3	3
Agua Potable-Daño de Hidrante		4	4
Agua Potable-Fuga de Agua	19	843	862
Agua Potable-Interrupción del Suministro	3	300	303
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua		17	17
Agua Potable-Reposición de Pavimento	2	10	12
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras		517	517
Alcantarilla sin tapa		4	4
Atención al clientes		5	5
Información General		1	1
<b>IDAAN -Operativo-Panamá Centro</b>			
Agua Potable-Baja Presión		372	372
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua		11	11
Agua Potable-Daño de Hidrante	16	377	393
Agua Potable-Fuga de Agua	124	3603	3727
Agua Potable-Interrupción del Suministro	1	4198	4199
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua	3	113	116
Agua Potable-Reposición de Pavimento	37	150	187
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras		4	4
Alcantarilla sin tapa	44	91	135
Atención al clientes		36	36
Conexión Ilegal y Robo de Agua		5	5
Denuncias de actos de corrupción donde se ve involucrado cualquier servidor público		3	3
Denuncia-Toma de Agua (Hidrante o Planta		6	6
Ideas y sugerencias		4	4
Mal uso de agua potable		2	2
Medidores	5	3	8
Panamá Tramita - Información		67	67
Solicitud de inspección de alto consumo		1	1
<b>IDAAN -Operativo-Panamá Este y Darién</b>			
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua		85	85
Agua Potable-Fuga de Agua	4	68	72
Agua Potable-Interrupción del Suministro		79	79
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras		48	48
Atención al clientes		3	3
Ideas y sugerencias		1	1
Información General		2	2
<b>IDAAN -Operativo-Panamá Metro</b>			
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras	27	6141	6168
<b>IDAAN -Operativo-Panamá Oeste</b>			
Agua Potable-Baja Presión	3	88	91
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua	2	81	83
Agua Potable-Daño de Hidrante	6	39	45
Agua Potable-Fuga de Agua	374	2832	3206
Agua Potable-Interrupción del Suministro	60	7620	7680
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua		33	33
Agua Potable-Reposición de Pavimento	10	33	43
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras	63	2601	2664
Alcantarilla sin tapa	2	11	13
Atención al clientes	4	49	53
Denuncia-Toma de Agua (Hidrante o Planta		2	2
Ideas y sugerencias		13	13

Información General		261	261
Servicio al cliente		1	1
<b>IDAAN -Operativo-San Miguelito</b>			
Agua Potable-Baja Presión	1	150	151
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua		6	6
Agua Potable-Daño de Hidrante	12	61	73
Agua Potable-Fuga de Agua	106	3303	3409
Agua Potable-Interrupción del Suministro	12	4849	4861
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua	4	146	150
Agua Potable-Reposición de Pavimento	63	54	117
Alcantarilla sin tapa	15	33	48
Atención al clientes	2	24	26
Conexión Ilegal y Robo de Agua		3	3
Denuncia-Toma de Agua (Hidrante o Planta		1	1
Ideas y sugerencias		3	3
Mal uso de agua potable		4	4
<b>IDAAN -Operativo-Sub Regional Tocumen</b>			
Agua Potable-Baja Presión		127	127
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua		205	205
Agua Potable-Daño de Hidrante	11	47	58
Agua Potable-Fuga de Agua	331	3486	3817
Agua Potable-Interrupción del Suministro	5	2939	2944
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua	2	165	167
Agua Potable-Reposición de Pavimento	90	52	142
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras		2	2
Alcantarilla sin tapa	17	10	27
Atención al clientes		18	18
Conexión Ilegal y Robo de Agua	1	6	7
Denuncia-Toma de Agua (Hidrante o Planta		10	10
Medidores	3	15	18
<b>IDAAN -Operativo-Veraguas</b>			
Agua Potable-Baja Presión	2	48	50
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua		3	3
Agua Potable-Daño de Hidrante		15	15
Agua Potable-Fuga de Agua	99	1012	1111
Agua Potable-Interrupción del Suministro	8	535	543
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua		18	18
Agua Potable-Reposición de Pavimento	3	10	13
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras	3	342	345
Alcantarilla sin tapa	1	1	2
Atención al clientes		3	3
Ideas y sugerencias		1	1
Información General		3	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5027</b>	<b>92041</b>	<b>96947</b>