

# Mecanismos de comunicación para los usuarios

LÍNEA 800 - REPORTE  
(800-737-6783)



Contáctenos vía  
whatsapp

**8376-5103**



Síguenos en nuestro  
perfil de  
**facebook**

Instituto Costarricense de  
Acueductos y Alcantarillados



Servicios AyA

Descargue nuestra  
aplicación celular  
**Servicios AyA**



Visite nuestra  
página web  
**www.aya.go.cr**



**Por estos medios  
puede realizar sus:**

- Inconformidades
- Reclamos
- Consultas
- Sugerencias
- Felicidades y otras

Nos interesa  
**conocer**  
sus consultas  
o sugerencias



**Sede Central AyA**  
Pavas, San José  
Módulo A, Piso N°1

Teléfonos: **2242-5130**  
**2242-5131**  
**2242-5132**  
**2242-5133**

Fax: **2242-5028**

Correo Electrónico:  
**contraloria@aya.go.cr**

El agua es vida ¡ Cuidémosla !

*Diseño: Dirección de Comunicación Institucional*



INSTITUTO COSTARRICENSE DE  
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

¿**Cómo**  
presentar  
una  
gestión?



**CONTRALORÍA  
DE SERVICIOS**  
Al servicio de nuestros  
**USUARIOS**

## Misión de AyA

“Asegurar el acceso universal al agua potable y al saneamiento de forma comprometida con la salud, la sostenibilidad del recurso hídrico y el desarrollo económico y social del país”.

## Visión de AyA

“Ser la Institución Pública de excelencia en rectoría y gestión de los servicios de agua potable y saneamiento para toda la población del país”.

## Valores de AyA

- Transparencia
- Solidaridad
- Espíritu de Servicio
- Responsabilidad y compromiso
- Respeto
- Excelencia

## ¿Cómo presentar una gestión ?

Cualquier usuario persona física o jurídica puede presentar una gestión en forma escrita, correo electrónico, fax o personalmente y deberá brindar la siguiente información:

- Nombre del usuario
  - Número de servicio (NIS)
  - Dirección exacta del usuario
  - Número de cédula
  - Teléfono
  - Correo electrónico
- Indicar lugar para recibir notificaciones
- Breve descripción del asunto a tratar y su pretención

La Contraloría de Servicios atenderá la gestión y tramitará las mismas a las dependencias correspondientes, las cuales brindarán una respuesta, solución o determinarán las razones que impiden su solución inmediata.



## De la recepción de Gestiones

Corresponde a la Contraloría de Servicios recibir las gestiones que presente el usuario, con respecto a los servicios que brinda la Institución, y que no han sido atendidos o resueltos de forma oportuna por el área competente, esto en forma personal, por escrito, telefónica, fax o correo electrónico, según los procedimientos establecidos para este reglamento.

## De la confidencialidad

La persona usuaria podrá solicitar a la contraloría que se resguarde su identidad respecto de terceros; esto, implicará que su identidad no trascienda más allá del ámbito propio y específico de la contraloría.

La Contraloría de Servicios guardará confidencialidad de la identidad del denunciante atendiendo a lo que establece el artículo N° 6 de la Ley 8292, (Ley General de Control Interno).