

**JUNTA ADMINISTRADORA
DEL ACUEDUCTO
REGIONAL ISNOS**

INFORME DE GESTION 2021



**GERENTE
LAURA SOFIA ORTEGA CUERVO**

ACUEDUCTO REGIONAL
ISNOS
¡Agua Con Calidad Para Todos!

PRESENTACION GENERAL	2
OBJETIVOS SOCIALES	3
CLIENTES Y USUARIOS	5
EFICIENCIA EN EL RECAUDO	6
GESTION DE RECURSOS NATURALES (PUEAA)	7
CRECIMIENTO	9
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE DE CONTROL	11

PRESENTACION GENERAL

La Junta Administradora del Acueducto Regional Isnos es una empresa privada sin ánimo de lucro, prestadora del servicio de acueducto en el municipio de Isnos Huila. Cuenta con personería Jurídica con autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio e independiente.



El Acueducto Regional Isnos buscamos permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de proyectos sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participamos, a través de la ejecución de la prestación de un buen servicio con redes e infraestructura donde podamos ofertar a nuestros clientes y usuarios soluciones en acueducto, que armonice los resultados financieros, sociales y ambientales.



- ✓ Dotar de agua potable a cada una de las viviendas que cubre el sistema de acueducto, asumiendo la administración, operación y mantenimiento de estos servicios
- ✓ Promover la defensa protección de los recursos de agua y las cuencas hidrográficas, a través de la activa participación y educación de los suscriptores y usuarios.
- ✓ Gestionar ante las respectivas entidades oficiales y privadas que desarrollen trabajos de promoción de la comunidad, el apoyo requerido en lo relacionado con el estudio, diseño, construcción, mantenimiento, ampliaciones y reformas del sistema
- ✓ gestionar los recursos y apoyo requeridos para la eficaz prestación del servicio, ante las entidades territoriales que contemplan dicho apoyo.





- ✓ Motivar, educar y comprometer a los usuarios de administración y fiscalización de la prestación del servicio.
- ✓ Adoptar las políticas y normas establecidas por las autoridades sanitarias y organismos encargados del saneamiento básico, dotación de agua potable y adecuación de aguas servidas
- ✓ Promover campañas de reforestación para conservar y manejar adecuadamente el recurso hídrico.
- ✓ Comercializar a través de contratos o convenios servicios públicos domiciliarios afines.
- ✓ Vender a través de contratos temporales y por volúmenes los excedentes de agua que resultaren de la actividad social y de servicio que la empresa realice con un valor mínimo o igual al costo por metro cubico, y tratamiento de la misma

- ✓ Incentivar la investigación científica y tecnológica para la conservación del medioambiente. Para el eficaz desarrollo de los objetivos fijados en el artículo anterior, la junta administradora podrá adquirir, gravar y enajenar bienes muebles e inmuebles y en general celebrar los actos jurídicos necesarios para la prestación del servicio

**La Junta Administradora del
Acueducto Regional Isnos se rige bajo
la normatividad de la ley 142 de
1994
Y demás normatividad regulatoria**





CLIENTES Y USUARIOS

Generar credibilidad y confianza para estrechar las relaciones con nuestros grupos de interés hace parte de la sostenibilidad del acueducto regional Isnos. Es por ello que desde el 2020 la organización seguirá fortaleciendo la relación con Clientes y usuarios de la siguiente manera.

Para cada uno de estos grupos de interés se han establecido programas y acciones que a lo largo de 2020 dieron en nuestra gestión los siguientes resultados:

La oficina de “PQR” maneja la atención de Peticiones quejas y Reclamos, de manera presencial, mediante la expedición de actas de revisión y actuación técnica, administrativa y operativa para la resolución de peticiones y problemas en la prestación del servicio público de acueducto; para la vigencia 2020 se recibieron:

<i>P-Q-R</i>	RECIBIDAS
<i>QUEJAS</i>	25
<i>PETICIONES</i>	158
<i>RECLAMOS</i>	66

Entre peticiones y reclamos los cuales fueron atendidos oportunamente por el personal de la entidad. Cabe mencionar que las causales comunes de PQR's son por el cobro del servicio de acueducto, y por fallas operativas en la prestación del servicio que presta la empresa y problemas en las tuberías de las viviendas que generalmente presentan fugas perceptibles, en este sentido la oficina atiende en promedio mensual de veinte (20) mensuales PQR's:

EFICIENCIA EN EL RECAUDO

Bajo la premisa de garantizar el disfrute de los servicios públicos domiciliarios a los clientes, se implementaron estrategias que apuntaron a la disminución de servicios suspendidos y cortados. Las estrategias más efectivas fueron:

- Visitas de pre suspensión
- Notificaciones Cobro persuasivo
- Seguimiento permanente a la suspensión para no permitir el uso indebido del servicio
- Seguimiento a la cartera más alta lo cual permitió hacer una gestión más dirigida en la misión de cobro.



El recaudo de cartera para el año 2020 fue de un 32%, porcentaje que es bajo debido a la emergencia social y económica ocasionada por la pandemia del covid-19, fenómeno que causo un impacto económico en los hogares lsenses por lo tanto la cartera aumento de una manera acelerada.

Por otra parte la declaratoria de emergencia sanitaria, que emitió el presidente de la república, no permitió el corte de los servicios públicos de saneamiento básico.

Sin embargo se realizó la gestión de cobros persuasivos con seguimiento individualizado para realizar el eficaz recaudo de la cartera del servicio público de acueducto.

GESTION DE RECURSOS NATURALES



La sostenibilidad constituye el propósito empresarial del Acueducto Regional Isnos, y para lograrlo se ha definido su estrategia como “Plan de Ahorro y uso eficiente del Agua”.

Esto hace referencia al qué y al cómo de todo lo que realiza la organización en el territorio donde tiene presencia en desarrollo de su objeto social y de sus objetivos empresariales, y entiende que deben ser compatibles con el desarrollo humano sostenible que es su fin último.

El Acueducto Regional Isnos se enfoca hoy en el cuidado del ambiente a través de la protección del recurso hídrico y la búsqueda de una operación exitosa del mismo.



PROTECCIÓN HÍDRICA

Las condiciones ambientales de las cuencas repercuten de manera directa sobre las fuentes abastecedoras de agua y otros sistemas. Para contribuir a mejorar estas condiciones y prevenir los riesgos asociados a la disponibilidad del recurso hídrico para las poblaciones que atiende, el Acueducto Regional Isnos emprende directamente y con otros actores una serie de programas y proyectos como: conservación de bosques, recuperación de vegetación de ribera, restauración forestal, control de erosión, saneamiento básico rural, protección de nacimientos, fomento forestal, gestión del recurso hídrico y la biodiversidad, sensibilización ambiental y monitoreo y seguimiento.

En el 2020, se implementaron iniciativas para la protección del recurso hídrico en las cuencas hidrográficas de la quebrada Helechuzal, se realizaron dos reforestaciones en la fuente y campañas.



CRECIMIENTO

El Acueducto regional Isnos durante la vigencia 2020 realizó obras que dieron crecimiento y mejora para la prestación de un mejor servicio



Se llevó a cabo la construcción de una bodega en la planta de tratamiento de agua potable. Infraestructura necesaria para almacenar las herramientas y accesorios.





Construcción de cerramiento de la Planta de tratamiento para generar seguridad al personal que labora en la empresa.

Obras de crecimiento con valor de \$ 68.256.300

De esta manera, el Acueducto Regional ISNOS estudia el desarrollo y la implementación de una serie de iniciativas articuladas con estas premisas, que apunten a mejorar la eficiencia de las operaciones actuales y ampliar su portafolio de negocio con criterios de agregación de valor a sus grupos de interés.

En línea con lo anterior, en el portafolio de Desarrollo e Innovación se están ejecutando con la construcción de infraestructuras necesarias para desarrollar de una manera óptima.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE DE CONTROL

MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE LECTURA

El proceso de lectura, es uno de los procesos más importantes de la dirección, pues permite conocer los consumos de los usuarios y se convierte en uno de los pilares de la facturación. Por este motivo, en la búsqueda de agilizar este proceso, de hacerlo más eficiente y preciso, el contar con dos personas eficientemente calificadas para este puesto, nos permite que esto se realice con más certeza, de igual manera el cambio constante de micromedidores permite agilizar este proceso.

REPOSICIÓN E INSTALACIÓN DE MICROMEDIDORES

Con el fin de lograr una medición eficiente en los consumos mínimos y máximos de los usuarios y así disminuir las pérdidas por falta de medición y darle cumplimiento a lo establecido por la CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha venido desarrollando e implementando la reposición e instalación de los medidores que presentan fallas técnicas y operativas. Actualmente en la ejecución de las revisiones mensuales, se realiza la instalación de 36 micromedidores con el objetivo de contar con un 100% de cobertura en micro medición.

DETECCIÓN DE CONEXIONES NO AUTORIZADAS Y FRAUDULENCIAS

Durante la vigencia 2020 se realizaron visitas a entidades que estaban utilizando el recurso proporcionado por la Junta Administradora del Acueducto Regional Isnos para actividades que no son para el consumo humano.

CALIDAD OPERATIVA

La empresa cuenta con un personal operativo comprendido por tres operadores de planta de tratamiento, y dos operarios en fontanería, personas que realizan un óptimo trabajo

INFORME DE GESTION 2020
PRESENTADO POR
LAURA SOFIA ORTEGA CUERVO
GERENTE



¡Agua Con Calidad Para Todos!