



hhh

# INFORME DE GESTION 2022

---

JUNTA ADMINISTRADORA DEL  
ACUEDUCTO REGIONAL ISNOS

**LAURA SOFIA ORTEGA CUERVO**

GERENTE 2021

3227978006

Calle 4 N 3 16 B. La Chaza

## **INFORME DE GESTION**

VIGENCIA DEL AÑO 2021

### **PRESENTACION GENERAL DE LA EMPRESA**

**Creada en el año 1996 por la comunidad Isnense, con el paso del tiempo se ha fortalecido para la mejora en la prestación del servicio de acueducto.**

**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.**



## COMPROMISOS SOCIALES



- ✓ 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.



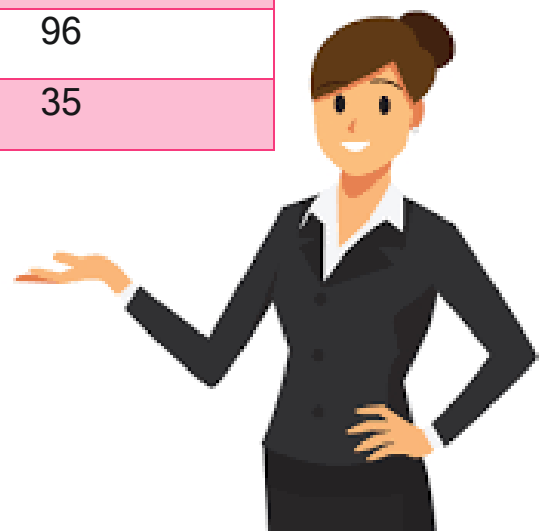
## DESARROLLO EN EL AMBITO ADMINSTRATIVO

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 2021 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 2021 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 2021 se recibieron:

<i>P-Q-R</i>	RECIBIDAS
<i>QUEJAS</i>	16
<i>PETICIONES</i>	96
<i>RECLAMOS</i>	35



## EFICIENCIA DEL 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:

- COBRO PERSUASIVO (Durante los meses de enero a septiembre)
- CORTE DEL SERVICIO

El recaudo de cartera para el año 2021 fue de un 38%, porcentaje que es MODERADO debido a la emergencia social y económica ocasionada por la pandemia del covid-19, fenómeno que causó un impacto económico en los hogares lsenses.

Por ende en los últimos meses se pudo garantizar un indicador positivo para la empresa como lo es la eficiencia del recaudo.



## BUENAS PRACTICAS SANITARIAS

Adoptar para la práctica de visitas de inspección que adelante la autoridad sanitaria competente a los sistemas de suministro de agua para consumo humano.



OBTENIENDO  
UN PUNTAJE  
DE 0% DE  
RIESGO



## BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES

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.





# REFORESTACION Y CUIDADOS AL MEDIO AMBIENTE





# SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

## 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 56 micromedidores con el objetivo de contar con un 100% de cobertura en micro medición.

## DETECCIÓN DE CONEXIONES NO AUTORIZADAS Y FRAUDULENCIAS

Durante la vigencia 2021 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 DEL AÑO 2021  
PRESENTADO POR  
**LAURA SOFIA ORTEGA CUERVO**  
GERENTE