

AKC

IMPRESIONA

Junio de 2024

REDUCCIÓN DE **MÁS DEL 90%** EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN EN REPARACIÓN DAÑOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Los tiempos de atención de reparación de daños y actividades conexas (Tapado, excavación, recuperación de vías y/o andenes) tienen un impacto directo en la imagen de la empresa y en el IANC, para el caso de acueducto; es por ello, que desde que Aguas Kpital Cúcuta inició operaciones siempre se esforzó para reducir estos tiempos de atención que, para el año 2006, eran de 141,20 horas promedio para acueducto y 191,61 horas para alcantarillado. Era el reflejo de un caos total y de la falta de inversión, entre otros factores, que redundaban en una pésima gestión en este proceso.



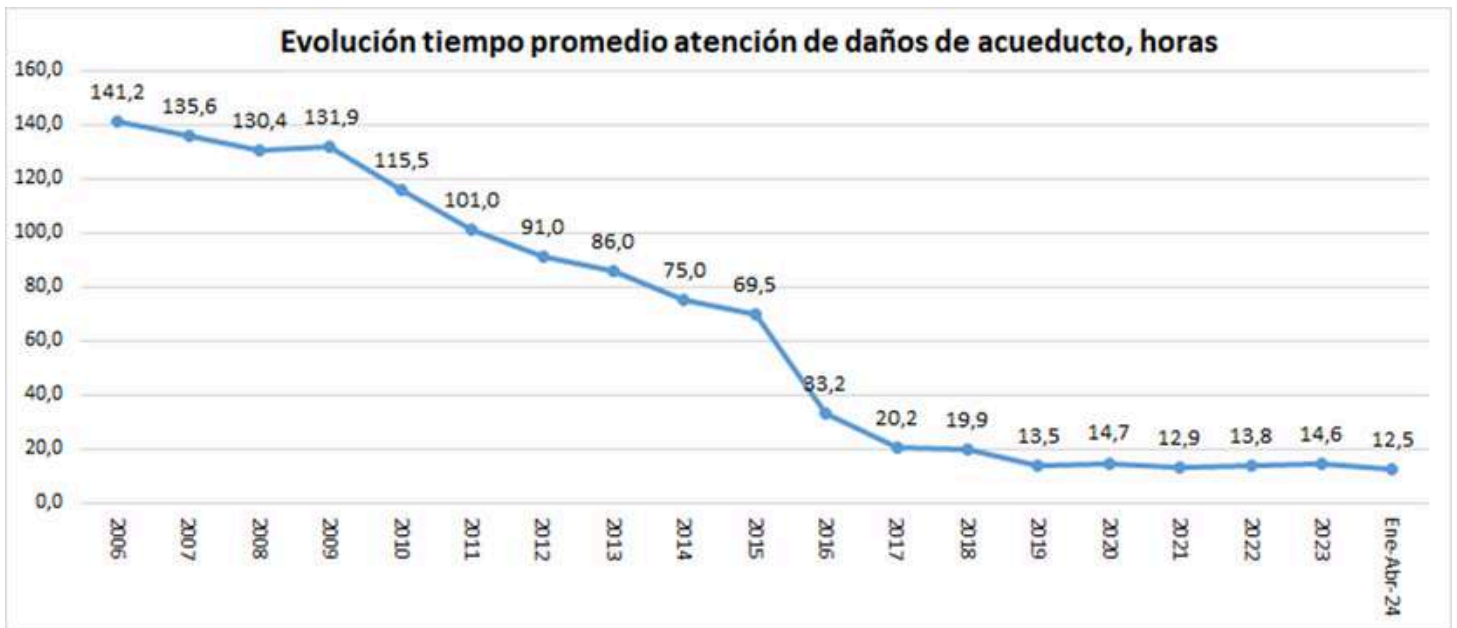


AKC

IMPRESIONA

Junio de 2024

Hoy en día, para el período Ene-Abr-2024, Aguas Kpital Cúcuta tiene un promedio 12,54 horas en la reparación de daños en acueducto y 7,83 para alcantarillado, resultado de un trasegar histórico en donde se fueron aprovechando las oportunidades de mejoras que fueron saliendo del personal involucrado en esta misión.



Un primer paso para avanzar en la mejora de los tiempos de atención es diseñar un indicador adecuado con unas metas predeterminadas y consensuadas que permitan medir y evaluar el comportamiento de este guarismo, el cual también debe socializarse, hacer seguimientos permanentes y evaluar los resultados con todo el personal que participa en el proceso.

AGUAS KPITAL CÚCUTA TIENE UN PROMEDIO 12,54 HORAS EN LA REPARACIÓN DE DAÑOS EN ACUEDUCTO Y 7,83 PARA ALCANTARILLADO



AKC

IMPRESIONA

Junio de 2024

Otros factores importantes por destacar es que se acuerde disponer con turnos las 24 horas del día y con flexibilidad en el horario laboral que permita una atención oportuna, principalmente, en aquellos momentos en donde exista “picos” de daños o incremento en la cantidad de reporte por atender, ya sea en daños o en cualquier otra actividad conexas. Así mismo, se deben dotar a las cuadrillas con herramientas y equipos en buen estado requeridos para la atención de este proceso, lo cual evita pérdida de tiempo; dotarlas, de igual forma, de accesorios para que en lo posible puedan realizar reparaciones en “caliente”, es decir, sin necesidad de cierre o suspensión del servicio.

Además, es muy importante el hecho de contar con verificadores exclusivos para verificar o reparar daños de acueducto cuando sea posible, dado que se prioriza la revisión o atención del daño y no cualquier otra actividad. También, se debe estar articulado con los colaboradores del Call Center para que obtenga la mayor información posible de los reportes que recepciona, inclusive fotografías del evento, de tal forma, que no haya la necesidad de verificar, sino, de enviar directamente la cuadrilla con los recursos requeridos para su atención.





AKC

IMPRESIONA

Junio de 2024

ASÍ LAS COSAS, SE PUEDE CONCLUIR QUE EL ÉXITO DE ESTE PROPÓSITO ESTÁ EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN GRAN ACUERDO ENTRE LAS PARTES INVOLUCRADAS, DONDE LA ACTITUD, LA MOTIVACIÓN, EL COMPROMISO Y EL APOYO DE LA ALTA DIRECCIÓN, ES FUNDAMENTAL. A CONTINUACIÓN, SE MUESTRA EL AVANCE QUE SE HAN LOGRADO EN LOS INDICADORES DE ACTIVIDADES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, DESDE JUNIO DEL 2006 HASTA ABRIL-2024

ACUEDUCTO:

Tiempo promedio de atención reparación daños de acueducto y actividades conexas			
Indicador	Jun-Dic-2006	Ene-Abr-2024	Variación per. anterior
Tiempo promedio de reparación de daño (horas)	141,2	12,5	-91,1%
Tiempo promedio de tapado de la excavación (horas)	180,1	19,2	-89,4%
Tiempo promedio de recolección de escombros (horas)	295,5	21,2	-92,8%
Tiempo promedio de obra civil - concreto+asfalto (horas)	857,1	115,2	-86,6%
Total horas, desde el reporte hasta recuperar la vía o andén	1.474,0	168,2	-88,6%
Equivalentes a días	61,4	7,0	-88,6%

ALCANTARILLADO:

Tiempo promedio de atención reparación daños de alcantarillado y actividades relacionadas			
Indicador	Jun-Dic-2006	Ene-Abr-2024	Variación per. anterior
Tiempo promedio de reparación de daño (horas)	191,60	7,83	-95,9%
Tiempo promedio atención de sondeo (horas)	112,4	10,11	-91,0%
Tiempo promedio reposición de tapas (horas)	88,4	3,29	-96,3%
Tiempo promedio general ponderado -todas las actividades- (horas)	147,75	9,63	-93,5%
Equivalentes a días	6,2	0,4	-93,5%





EL PERIÓDICO KPITALINO DE LOS CUCUTEÑOS

26, 27 Y 28
DE JUNIO
DE 2024

AKC

IMPRESIONA

Junio de 2024

**PARA MAYOR INFORMACIÓN,
COMUNÍCATE CON:**

ING. EVER MENDOZA

DIRECTOR DE MANTENIMIENTO

CELULAR: 316 4686739

EVER.MENDOZA@AKC.CO



PÁGINA ANTERIOR