



INFORME TÉCNICO

Indicador de Calidad del Servicio

Proyecto ATENEA - Período 2024

Edwin Silva Salas

Profesional P1 - Gestión de Información

Estudiante de Ciencia de Datos

Pontificia Universidad Javeriana

26 de noviembre de 2025

Contents

1 Introducción	2
1.1 Objetivos	2
2 Indicadores de Referencia (SAIDI Base)	2
2.1 Indicadores Base Mensuales - CENS vs ATENEA	2
2.2 Comparación Gráfica SAIDI Base	3
2.3 Comparación Gráfica SAIFI Base	3
2.4 Indicadores Mensuales por Grupo Seleccionado	4
2.5 Resumen Anual - Indicadores Base	4
3 Escenario Analizado	4
3.1 Grupos Incluidos	4
4 Resultados del Análisis	5
4.1 Resumen Ejecutivo	5
4.2 Resultados Mensuales Detallados	5
4.2.1 Indicador SAIDI	5
4.2.2 Indicador SAIFI	5
5 Análisis Gráfico	6
5.1 Comparación SAIDI: Base vs Con Grupos ATENEA	6
5.2 Comparación SAIFI: Base vs Con Grupos ATENEA	7
5.3 SAIDI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA	7
5.4 SAIFI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA	8
5.5 Variación Porcentual por Mes	8
5.6 Evolución de Usuarios	9
5.7 Diferencia Absoluta de SAIDI	9

6 Análisis de Usuarios Críticos (DIU > 360 horas)	9
6.1 Resumen Ejecutivo - Usuarios Críticos	9
6.2 Usuarios Críticos por Grupo	10
6.3 Usuarios Críticos por Municipio	10
6.4 Distribución de DIU - Usuarios Críticos	10
6.5 Top 20 Usuarios con Mayor DIU	10
7 Conclusiones	11
7.1 Análisis del Indicador SAIDI	11
8 Recomendaciones	12
9 Información Técnica del Informe	12
9.1 Tecnologías Utilizadas	12

1 Introducción

Este informe presenta un análisis comparativo de los indicadores de calidad del servicio de **CENTRALES ELÉCTRICAS DE NORTE DE SANTANDER (CENS)**, enfocado en evaluar el impacto de la incorporación de diferentes zonas del proyecto ATENEA en el cálculo de los indicadores.

El estudio contempla múltiples escenarios de análisis, variando la inclusión de municipios, grupos de activos y usuarios identificados como zonas específicas. El objetivo principal es determinar cómo la adición o exclusión de una o varias zonas pertenecientes al proyecto ATENEA afecta los valores finales de los indicadores de calidad del servicio.

1.1 Objetivos

- Evaluar el comportamiento de los indicadores ante la inclusión progresiva de zonas ATENEA
- Analizar las variaciones en los resultados según la combinación de municipios y grupos de activos considerados
- Medir el impacto relativo de cada zona en el indicador global de calidad del servicio
- Identificar escenarios óptimos para la evaluación y seguimiento de la calidad del servicio

2 Indicadores de Referencia (SAIDI Base)

Nota: Esta sección presenta los indicadores SAIDI base calculados de forma independiente para CENS y ATENEA durante el año 2024. Estos valores sirven como referencia y no forman parte del análisis comparativo de escenarios.

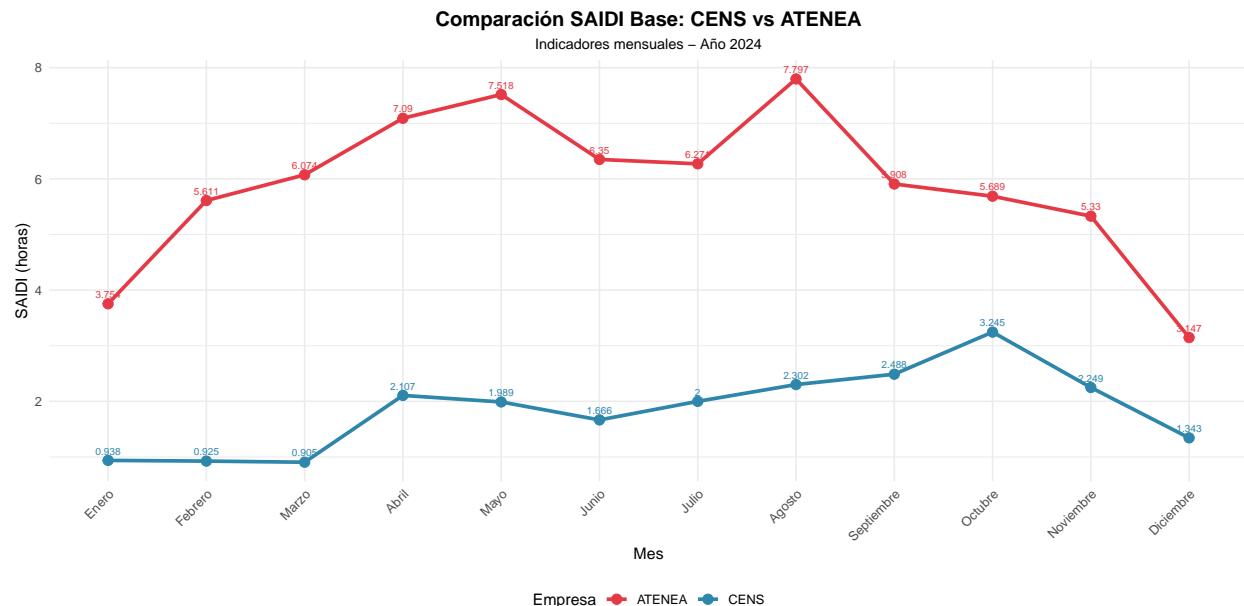
2.1 Indicadores Base Mensuales - CENS vs ATENEA

Table 1: Indicadores SAIDI y SAIFI Base por Empresa - Año 2024

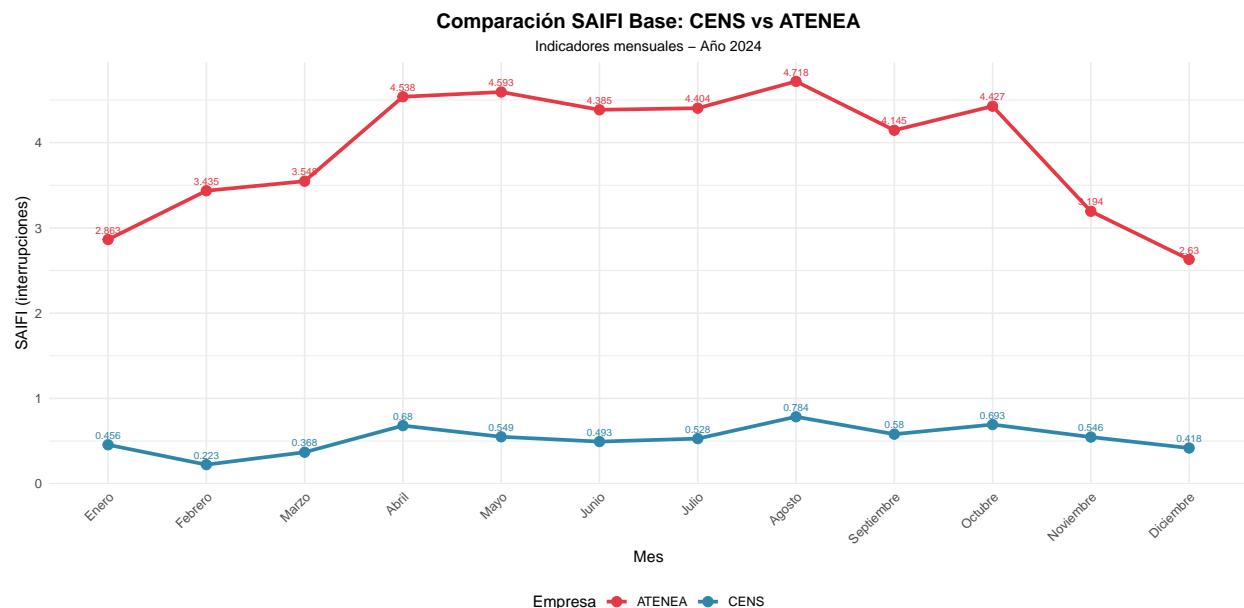
Mes	SAIDI CENS	SAIFI CENS	Usuarios CENS	SAIDI ATENEA	SAIFI ATENEA	Usuarios ATENEA
Enero	0.9381	0.4557	618460	3.7541	2.8634	1602634
Febrero	0.9254	0.2227	619953	5.6114	3.4354	1606399
Marzo	0.9053	0.3685	621345	6.0739	3.5475	1609853
Abril	2.1066	0.6803	622883	7.0903	4.5380	1613540
Mayo	1.9891	0.5495	624366	7.5179	4.5934	1617926
Junio	1.6661	0.4931	625692	6.3503	4.3852	1622130
Julio	1.9996	0.5277	626867	6.2712	4.4039	1626466

Mes	SAIDI CENS	SAIFI CENS	Usuarios CENS	SAIDI ATENEA	SAIFI ATENEA	Usuarios ATENEA
Agosto	2.3016	0.7844	627930	7.7974	4.7183	1630335
Septiembre	2.4880	0.5801	629256	5.9085	4.1449	1635958
Octubre	3.2452	0.6929	630765	5.6885	4.4270	1640530
Noviembre	2.2492	0.5462	632042	5.3302	3.1944	1643762
Diciembre	1.3432	0.4179	633404	3.1470	2.6303	1649718

2.2 Comparación Gráfica SAIDI Base



2.3 Comparación Gráfica SAIFI Base



2.4 Indicadores Mensuales por Grupo Seleccionado

Table 2: Indicadores SAIDI y SAIFI Mensuales - Grupos 6

Mes	Usuarios	SAIDI Mensual	SAIDI Acumulado	SAIFI Mensual	SAIFI Acumulado
Enero	27557	7.4464	7.4464	9.6159	9.6159
Febrero	27559	15.4202	22.8667	12.8534	22.4693
Marzo	27565	11.7486	34.6152	11.3949	33.8642
Abril	27591	20.7598	55.3750	17.3740	51.2382
Mayo	27634	26.5633	81.9383	19.5401	70.7783
Junio	27742	17.3628	99.3010	12.3583	83.1367
Julio	27883	7.0271	106.3281	9.7792	92.9159
Agosto	27916	16.8519	123.1800	14.5111	107.4270
Septiembre	28036	14.1592	137.3392	13.1577	120.5847
Octubre	28068	11.4730	148.8122	17.5405	138.1251
Noviembre	28088	23.5917	172.4039	12.7957	150.9209
Diciembre	28106	2.8611	175.2650	6.0173	156.9382

2.5 Resumen Anual - Indicadores Base

SAIDI Promedio CENS: 1.8464 horas

SAIDI Promedio ATENEA: 5.8784 horas

SAIDI Acumulado Anual CENS: 22.16 horas

SAIDI Acumulado Anual ATENEA: 70.54 horas

SAIFI Promedio CENS: 0.5266 interrupciones

SAIFI Promedio ATENEA: 3.9068 interrupciones

SAIFI Acumulado Anual CENS: 6.32 interrupciones

SAIFI Acumulado Anual ATENEA: 46.88 interrupciones

Usuarios Promedio CENS: 626080

Usuarios Promedio ATENEA: 1624938

3 Escenario Analizado

3.1 Grupos Incluidos

Table 3: Municipios incluidos en el análisis

Grupo	Municipio	Código DANE
6	CHIRIGUANÃ	20178
6	CURUMANÃ	20228
6	LA GLORIA	20383
6	PAILITAS	20517
6	TAMALAMEQUE	20787

Grupos seleccionados: 6

Total de municipios: 5

4 Resultados del Análisis

4.1 Resumen Ejecutivo

```
## SAIDI Promedio Base (sin ATENEA): 1.8464 horas
## SAIDI Promedio con Grupos: 2.3888 horas
## Diferencia Promedio: 0.5424 horas
## Variación Porcentual Promedio: 32.56 %
## SAIFI Promedio Base (sin ATENEA): 0.5266 interrupciones
## SAIFI Promedio con Grupos: 1.0603 interrupciones
## Diferencia SAIFI Promedio: 0.5337 interrupciones
## Variación Porcentual SAIFI Promedio: 108.71 %
## Usuarios Base CENS: 626080
## Usuarios ATENEA Agregados: 27814
```

4.2 Resultados Mensuales Detallados

4.2.1 Indicador SAIDI

Table 4: Comparación mensual del indicador SAIDI

Mes	SAIDI		SAIDI		Variación %	Usuarios Base	Usuarios Agregados	
	Base	Acum.	Base	Acum.				
Enero	0.9381	0.9381	1.2157	1.2157	0.2776	29.60	618460	27558
Febrero	0.9254	1.8635	1.5423	2.7580	0.6169	66.67	619953	27560
Marzo	0.9053	2.7687	1.3659	4.1239	0.4606	50.88	621345	27566
Abril	2.1066	4.8753	2.8978	7.0217	0.7912	37.56	622883	27592
Mayo	1.9891	6.8644	3.0306	10.0523	1.0415	52.36	624366	27635
Junio	1.6661	8.5305	2.3325	12.3848	0.6664	40.00	625692	27743
Julio	1.9996	10.5301	2.2137	14.5985	0.2141	10.71	626867	27884
Agosto	2.3016	12.8317	2.9209	17.5194	0.6193	26.91	627930	27918
Septiembre	2.4880	15.3197	2.9858	20.5053	0.4978	20.01	629256	28039
Octubre	3.2452	18.5649	3.5957	24.1009	0.3505	10.80	630765	28073
Noviembre	2.2492	20.8140	3.1572	27.2581	0.9081	40.37	632042	28094
Diciembre	1.3432	22.1572	1.4077	28.6658	0.0645	4.80	633404	28110

4.2.2 Indicador SAIFI

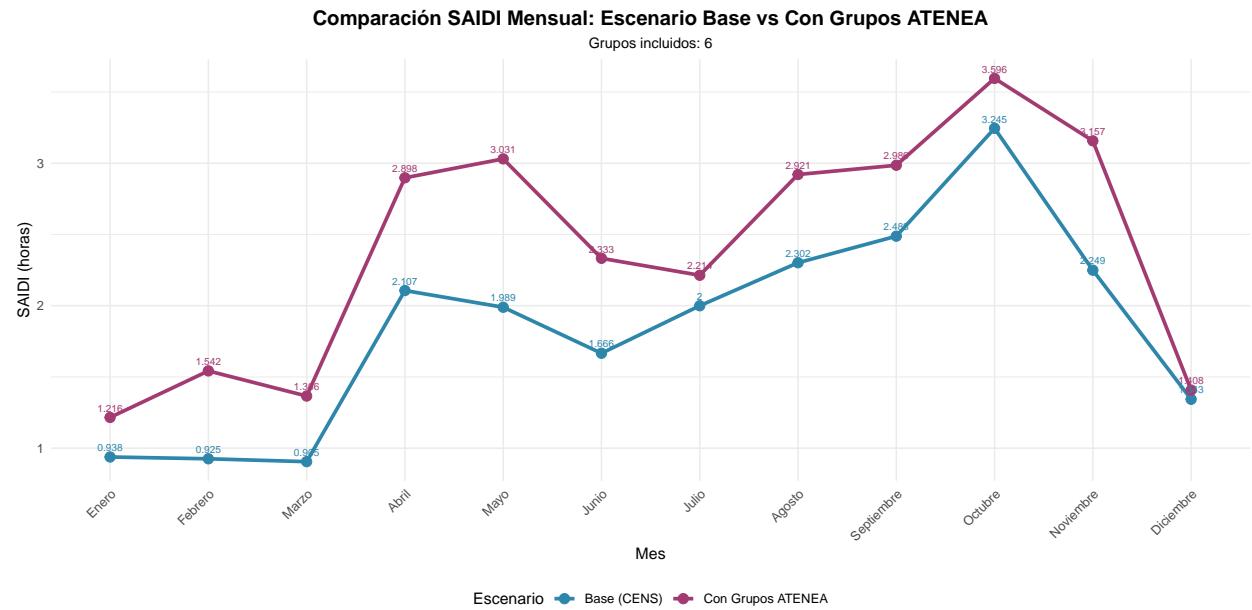
Table 5: Comparación mensual del indicador SAIFI

Mes	SAIFI		SAIFI		Variación %	Usuarios Base	Usuarios Agregados	
	Base	Acum.	Base	Acum.				
Enero	0.4557	0.4557	0.8465	0.8465	0.3907	85.74	618460	27558
Febrero	0.2227	0.6784	0.7603	1.6067	0.5376	241.39	619953	27560

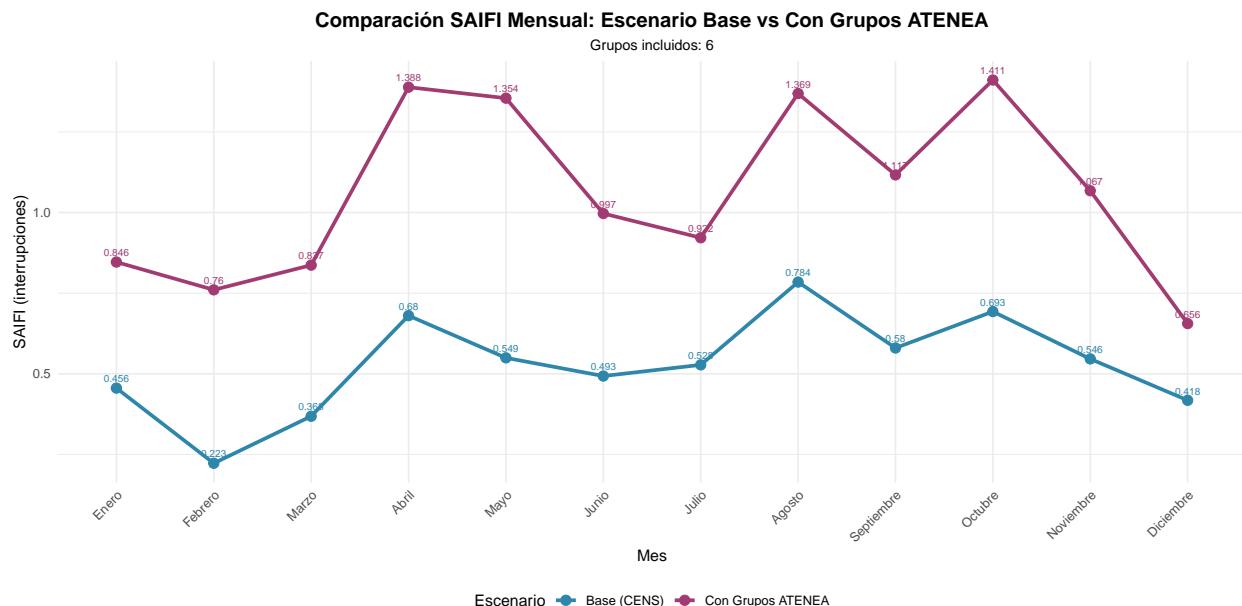
Mes	SAIFI		SAIFI		Diferencia	Variación %	Usuarios Base	Usuarios Agregados
	Base	Acum.	con Grupos	Grupos Acum.				
Marzo	0.3685	1.0469	0.8369	2.4436	0.4684	127.12	621345	27566
Abril	0.6803	1.7272	1.3884	3.8320	0.7081	104.08	622883	27592
Mayo	0.5495	2.2767	1.3544	5.1864	0.8049	146.48	624366	27635
Junio	0.4931	2.7699	0.9969	6.1833	0.5037	102.15	625692	27743
Julio	0.5277	3.2976	0.9217	7.1050	0.3940	74.66	626867	27884
Agosto	0.7844	4.0820	1.3687	8.4737	0.5843	74.48	627930	27918
Septiembre	0.5801	4.6621	1.1165	9.5903	0.5365	92.49	629256	28039
Octubre	0.6929	5.3550	1.4107	11.0009	0.7177	103.58	630765	28073
Noviembre	0.5462	5.9013	1.0674	12.0684	0.5212	95.42	632042	28094
Diciembre	0.4179	6.3191	0.6558	12.7241	0.2379	56.93	633404	28110

5 Análisis Gráfico

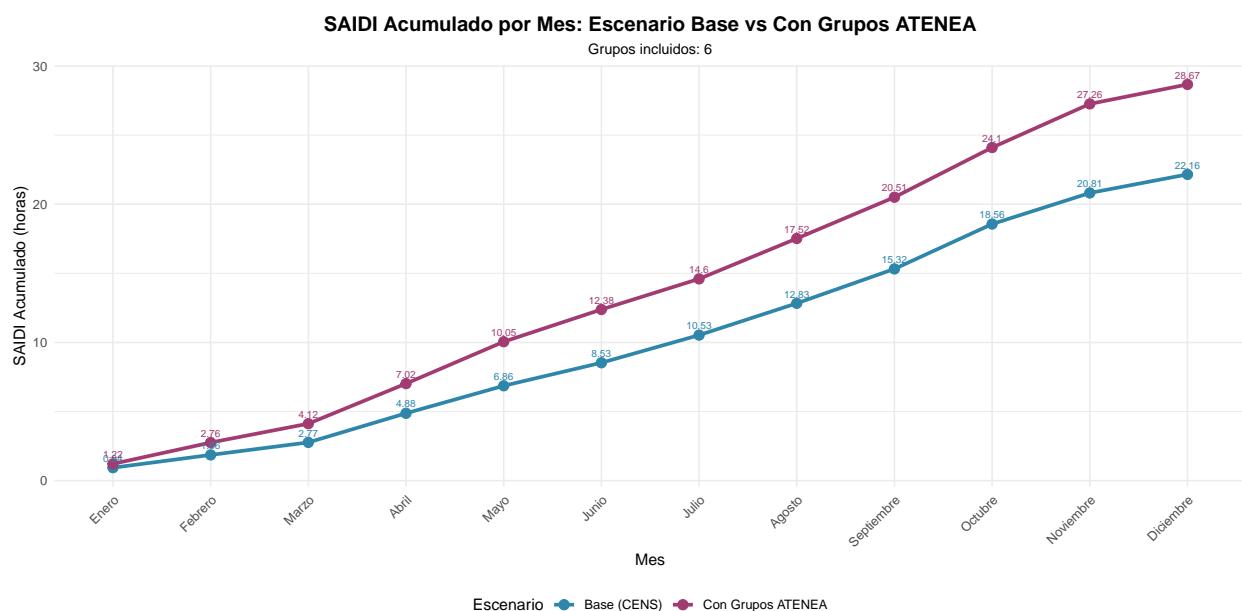
5.1 Comparación SAIDI: Base vs Con Grupos ATENEA



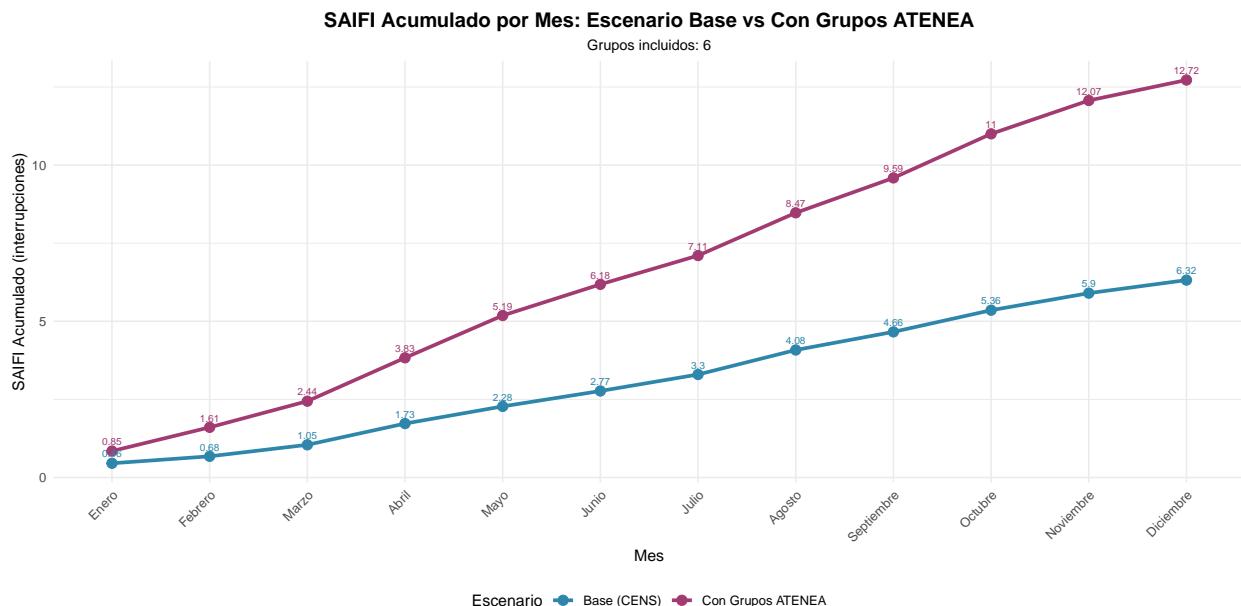
5.2 Comparación SAIFI: Base vs Con Grupos ATENEA



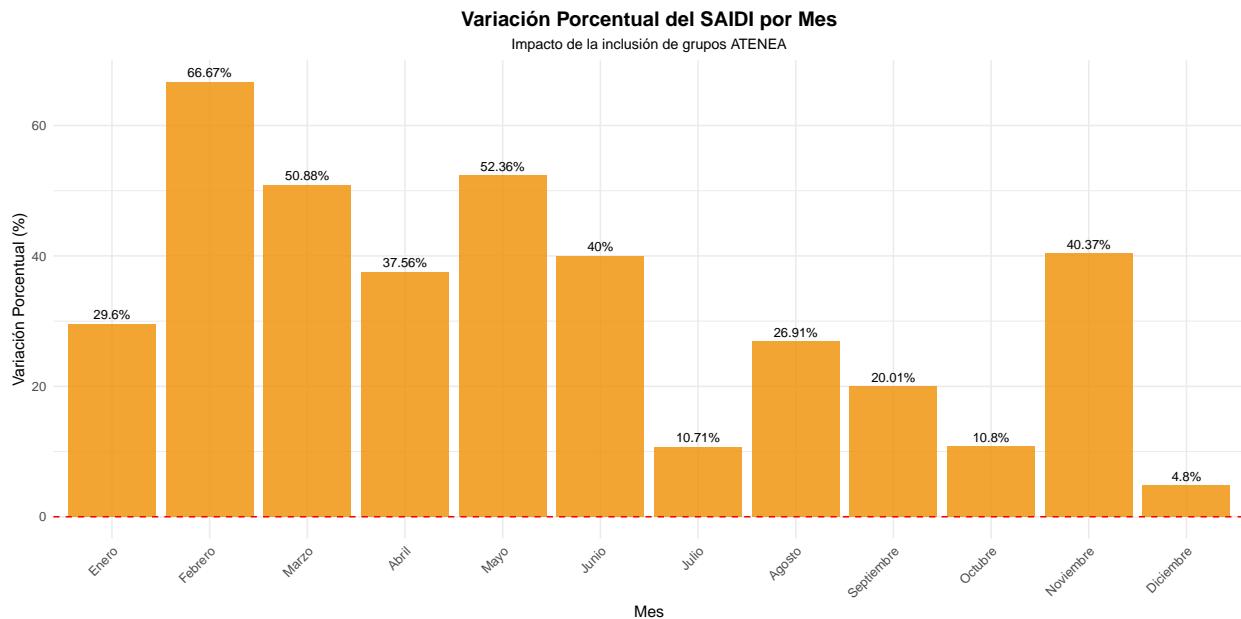
5.3 SAIDI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA



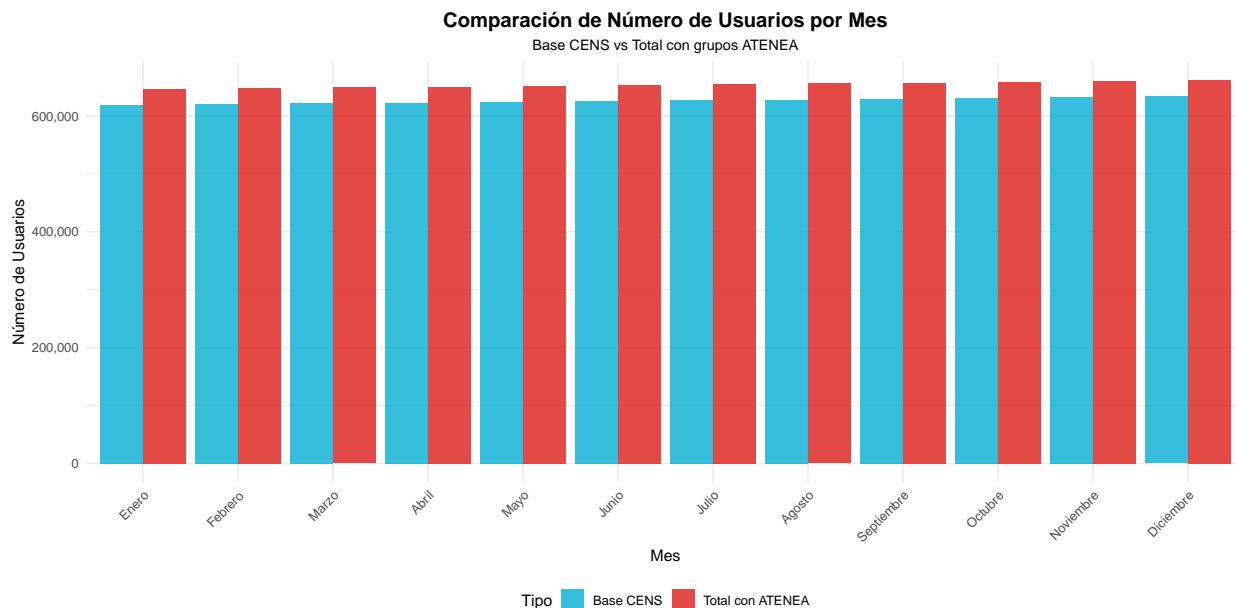
5.4 SAIFI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA



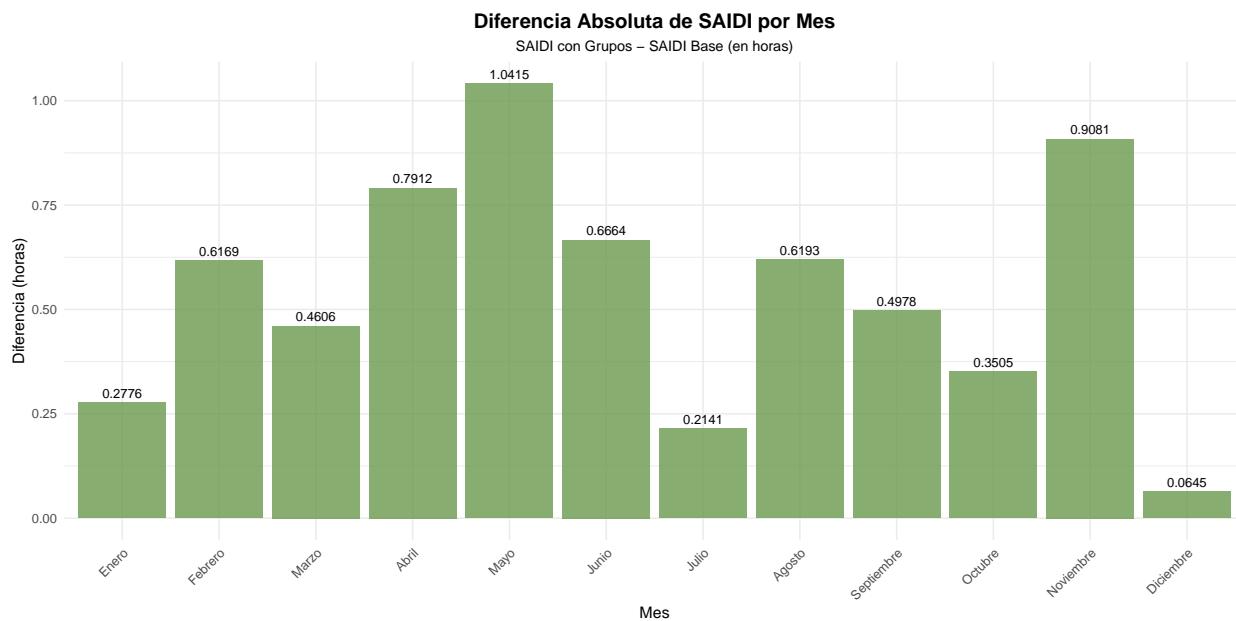
5.5 Variación Porcentual por Mes



5.6 Evolución de Usuarios



5.7 Diferencia Absoluta de SAIDI



6 Análisis de Usuarios Críticos (DIU > 360 horas)

6.1 Resumen Ejecutivo - Usuarios Críticos

Total de usuarios en grupos seleccionados: 28106

Usuarios con DIU > 360 horas: 68

Porcentaje de usuarios críticos: 0.24 %

DIU Mínimo: 360.18 horas

DIU Máximo: 440.06 horas

DIU Promedio: 388.1 horas

DIU Mediana: 371.25 horas

6.2 Usuarios Críticos por Grupo

Table 6: Usuarios críticos por grupo

Grupo	Cantidad	DIU Promedio	DIU Máximo	DIU Mínimo
6	68	388.1	440.06	360.18

6.3 Usuarios Críticos por Municipio

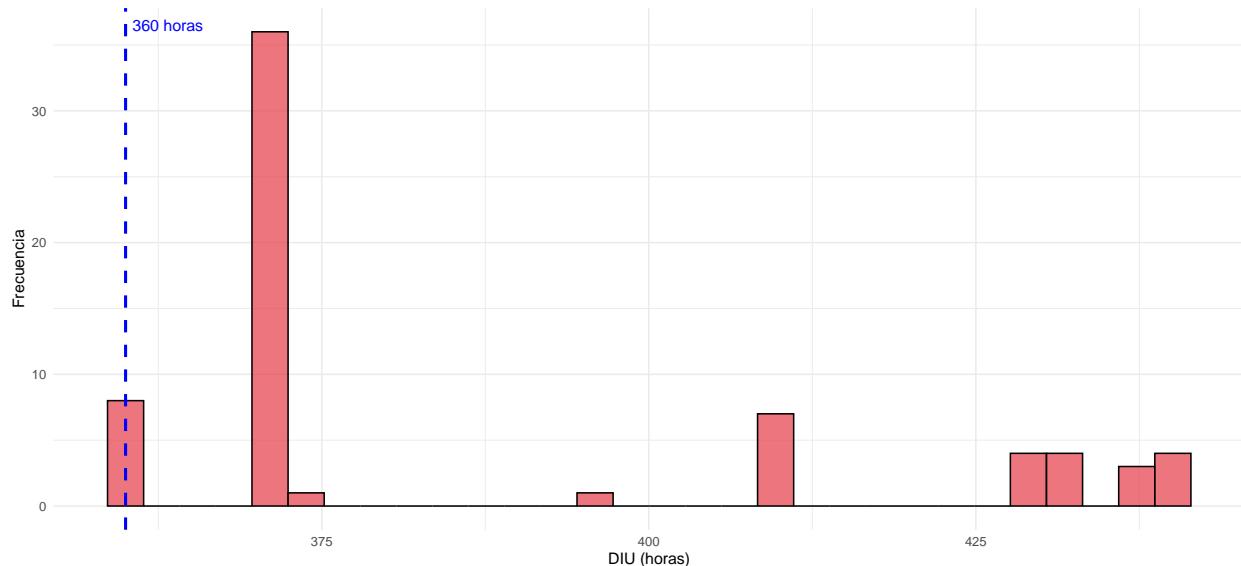
Table 7: Usuarios críticos por municipio

Municipio	Grupo	Cantidad	DIU Promedio	DIU Máximo
CHIRIGUANÃ	6	37	371.91	395.61
CURUMANÃ	6	23	399.53	440.06
TAMALAMEQUE	6	8	430.13	430.85

6.4 Distribución de DIU - Usuarios Críticos

Distribución de DIU – Usuarios ATENEA con DIU > 360 horas

Total de usuarios críticos: 68 – Grupos: 6



6.5 Top 20 Usuarios con Mayor DIU

Table 8: Top 20 Usuarios ATENEA con Mayor DIU

Ranking	NIU	Municipio	Grupo	DIU (horas)	DIUM (horas)
1	18112652	CURUMANÃ	6	440.06	3.86
2	18112654	CURUMANÃ	6	440.06	3.86
3	18112657	CURUMANÃ	6	440.06	3.86
4	18906548	CURUMANÃ	6	440.06	3.86
5	12961241	CURUMANÃ	6	437.81	15.05
6	20052438	CURUMANÃ	6	437.81	15.05
7	20052467	CURUMANÃ	6	437.81	15.05
8	18207807	TAMALAMEQUE	6	430.85	31.43
9	18207807	TAMALAMEQUE	6	430.85	31.43
10	21429824	TAMALAMEQUE	6	430.85	31.43
11	21429824	TAMALAMEQUE	6	430.85	31.43
12	19979339	TAMALAMEQUE	6	429.41	31.43
13	19979339	TAMALAMEQUE	6	429.41	31.43
14	19979356	TAMALAMEQUE	6	429.41	31.43
15	19979356	TAMALAMEQUE	6	429.41	31.43
16	18075282	CURUMANÃ	6	408.54	3.82
17	18082320	CURUMANÃ	6	408.54	3.82
18	18082329	CURUMANÃ	6	408.54	3.82
19	18082330	CURUMANÃ	6	408.54	3.82
20	18082331	CURUMANÃ	6	408.54	3.82

7 Conclusiones

7.1 Análisis del Indicador SAIDI

- Impacto en SAIDI Promedio:** La inclusión de los grupos ATENEA 6 genera una variación promedio del 32.56 % en el indicador SAIDI mensual. El SAIDI promedio base es de 1.8464 horas, y con la inclusión de grupos ATENEA aumenta a 2.3888 horas, representando un incremento absoluto de 0.5424 horas.
- SAIDI Acumulado Anual:** El SAIDI acumulado del año 2024 para el escenario base es de 22.16 horas, mientras que con los grupos seleccionados es de 28.67 horas. Esto representa una diferencia anual de 6.51 horas (+ 29.37 %).
- Variabilidad Mensual:** La mayor variación porcentual se observa en Febrero con un 66.67 %, mientras que la menor variación ocurre en Diciembre con un 4.8 %. Esta variabilidad indica que el impacto de los grupos ATENEA no es uniforme a lo largo del año.
- Usuarios Agregados:** Se incorporaron en promedio 27814 usuarios ATENEA por mes al sistema CENS, lo que representa un incremento del 4.44 % sobre la base de usuarios existente.
- Tendencia General SAIDI:** De los 12 meses analizados, 12 meses presentan un aumento en el SAIDI y 0 meses presentan una reducción al incluir los grupos ATENEA. Esto indica que la mayoría de los meses experimentan un deterioro en el indicador con la inclusión de estos grupos.
- Impacto en SAIFI Promedio:** La inclusión de los grupos ATENEA 6 genera una variación promedio del 108.71 % en el indicador SAIFI mensual. El SAIFI promedio base es de 0.5266 interrupciones, y con la inclusión de grupos ATENEA aumenta a 1.0603 interrupciones, representando un incremento absoluto de 0.5337 interrupciones.

7. **SAIFI Acumulado Anual:** El SAIFI acumulado del año 2024 para el escenario base es de 6.32 interrupciones, mientras que con los grupos seleccionados es de 12.72 interrupciones. Esto representa una diferencia anual de 6.4 interrupciones (+ 101.36 %).
8. **Variabilidad Mensual SAIFI:** La mayor variación porcentual se observa en Febrero con un 241.39 %, mientras que la menor variación ocurre en Diciembre con un 56.93 %. Esta variabilidad indica que el impacto de los grupos ATENEA en la frecuencia de interrupciones no es uniforme a lo largo del año.
9. **Tendencia General SAIFI:** De los 12 meses analizados, 12 meses presentan un aumento en el SAIFI y 0 meses presentan una reducción al incluir los grupos ATENEA. Esto indica que la mayoría de los meses experimentan un incremento en la frecuencia de interrupciones con la inclusión de estos grupos.

8 Recomendaciones

- Evaluar la viabilidad operativa de incorporar los grupos analizados considerando el impacto en los indicadores de calidad
- Realizar análisis detallados de las causas de las interrupciones en las zonas ATENEA para implementar planes de mejora
- Considerar la implementación gradual de grupos según su impacto en los indicadores
- Establecer planes de contingencia y mejora para las zonas que presenten mayor impacto negativo

9 Información Técnica del Informe

Este informe ha sido desarrollado utilizando tecnologías de análisis de datos avanzadas y herramientas de reproducibilidad científica.

Autor: Edwin Silva Salas

Formación Académica: Estudiante de Ciencia de Datos - Pontificia Universidad Javeriana

9.1 Tecnologías Utilizadas

Entorno de Desarrollo:

- **RStudio:** IDE (Integrated Development Environment) para desarrollo en R
- **R:** Lenguaje de programación estadístico (versión R version 4.5.1 (2025-06-13 ucrt))
- **RMarkdown:** Sistema de documentación reproducible que combina código R con texto narrativo

Librerías Principales:

- **Tidyverse:** Colección de paquetes para ciencia de datos que incluye:
 - **dplyr:** Manipulación y transformación de datos
 - **readr:** Lectura eficiente de archivos CSV
 - **ggplot2:** Visualización de datos con gráficos de alta calidad
 - **tidyR:** Organización y reestructuración de datos
- **knitr:** Generación de reportes dinámicos y tablas formateadas

Motor de Renderizado:

- **XeLaTeX:** Motor LaTeX para generación de documentos PDF con soporte completo de Unicode

Este informe es completamente reproducible, permitiendo su actualización automática con nuevos datos manteniendo la misma estructura y análisis estadísticos.



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Colombia