

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

21 de noviembre de 2025

Contents

1	Introducción	2
1.1	Objetivos	2
2	Indicadores de Referencia (SAIDI Base)	2
2.1	SAIDI Base Mensual - CENS vs ATENEA	2
2.2	Comparación Gráfica SAIDI Base	3
2.3	Resumen Anual - Indicadores Base	3
3	Escenario Analizado	3
3.1	Grupos Incluidos	3
4	Resultados del Análisis	4
4.1	Resumen Ejecutivo	4
4.2	Resultados Mensuales Detallados	4
5	Análisis Gráfico	5
5.1	Comparación SAIDI: Base vs Con Grupos ATENEA	5
5.2	SAIDI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA	5
5.3	Variación Porcentual por Mes	6
5.4	Evolución de Usuarios	6
5.5	Diferencia Absoluta de SAIDI	7
6	Análisis de Usuarios Críticos (DIU > 360 horas)	7
6.1	Resumen Ejecutivo - Usuarios Críticos	7
6.2	Usuarios Críticos por Grupo	7
6.3	Usuarios Críticos por Municipio	7
6.4	Distribución de DIU - Usuarios Críticos	8
6.5	Top 20 Usuarios con Mayor DIU	8

7 Conclusiones	9
7.1 Análisis del Indicador SAIDI	9
8 Recomendaciones	9
9 Información Técnica del Informe	9
9.1 Tecnologías Utilizadas	9

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)

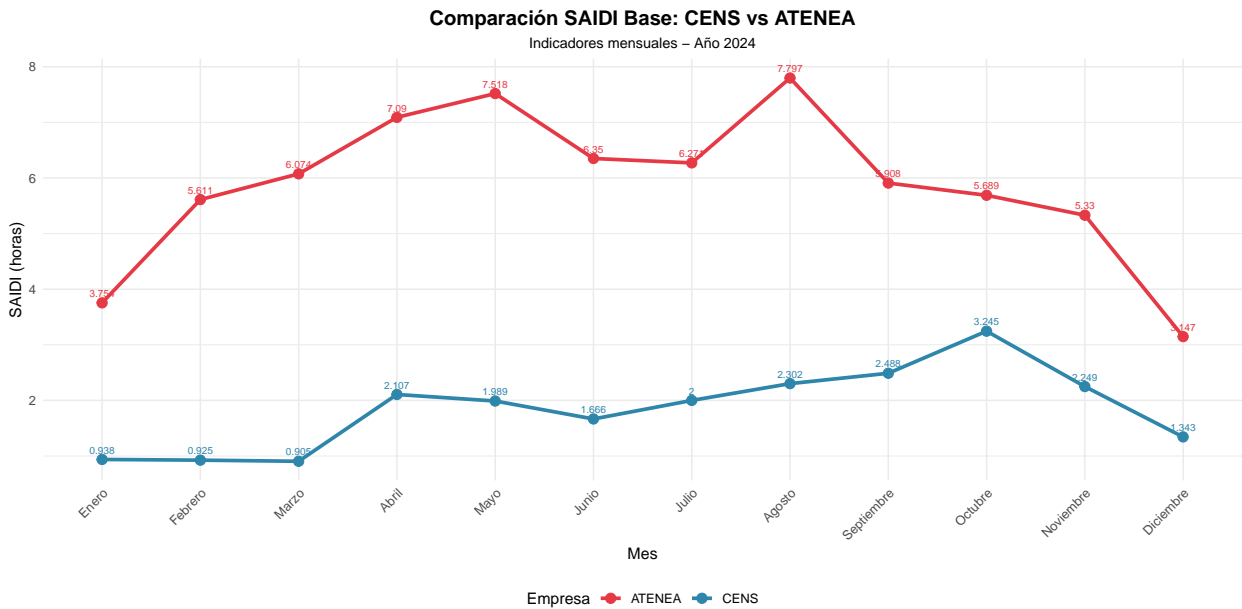
Nota: Esta sección presenta los indicadores SAIDI base calculados de forma independiente para CENS y ATENEA durante el año 2024. Estos valores sirven como referencia y no forman parte del análisis comparativo de escenarios.

2.1 SAIDI Base Mensual - CENS vs ATENEA

Table 1: Indicadores SAIDI Base por Empresa - Año 2024

Mes	SAIDI CENS	Usuarios CENS	SAIDI ATENEA	Usuarios ATENEA
Enero	0.9381	618460	3.7541	1602634
Febrero	0.9254	619953	5.6114	1606399
Marzo	0.9053	621345	6.0739	1609853
Abril	2.1066	622883	7.0903	1613540
Mayo	1.9891	624366	7.5179	1617926
Junio	1.6661	625692	6.3503	1622130
Julio	1.9996	626867	6.2712	1626466
Agosto	2.3016	627930	7.7974	1630335
Septiembre	2.4880	629256	5.9085	1635958
Octubre	3.2452	630765	5.6885	1640530
Noviembre	2.2492	632042	5.3302	1643762
Diciembre	1.3432	633404	3.1470	1649718

2.2 Comparación Gráfica SAIDI Base



2.3 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

Usuarios Promedio CENS: 626080

Usuarios Promedio ATENEA: 1624938

3 Escenario Analizado

3.1 Grupos Incluidos

Table 2: Municipios incluidos en el análisis

Grupo	Municipio	Código DANE
6	CHIRIGUANÁ	20178
6	CURUMANÁ	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 %

Usuarios Base CENS: 626080

Usuarios ATENEA Agregados: 27814

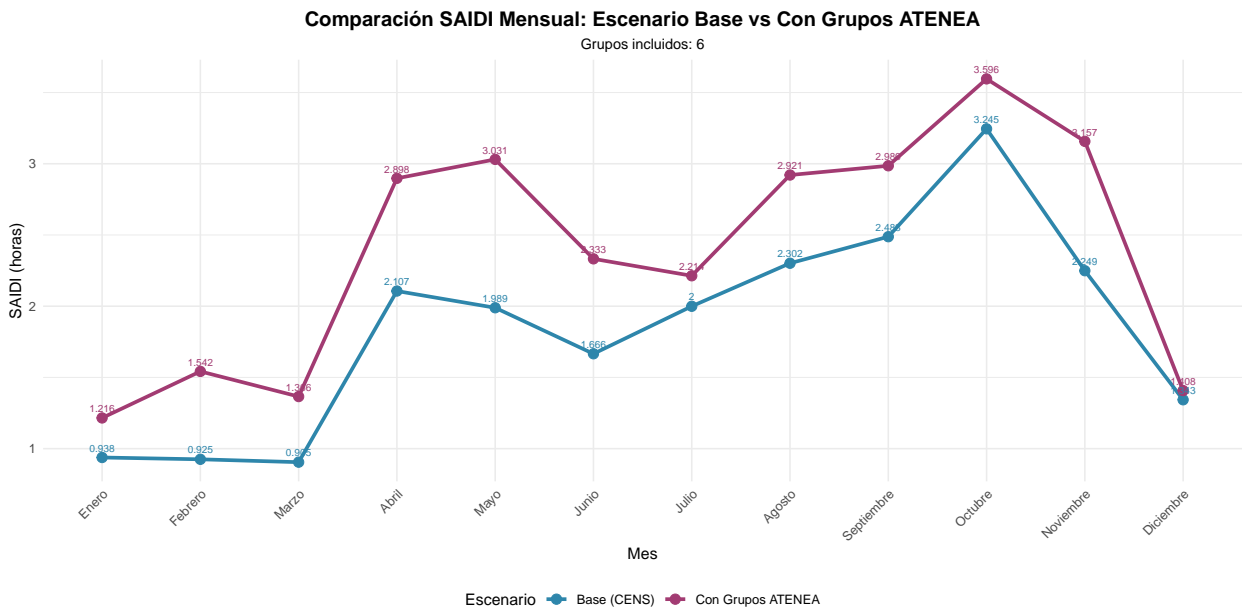
4.2 Resultados Mensuales Detallados

Table 3: Comparación mensual de indicadores SAIDI

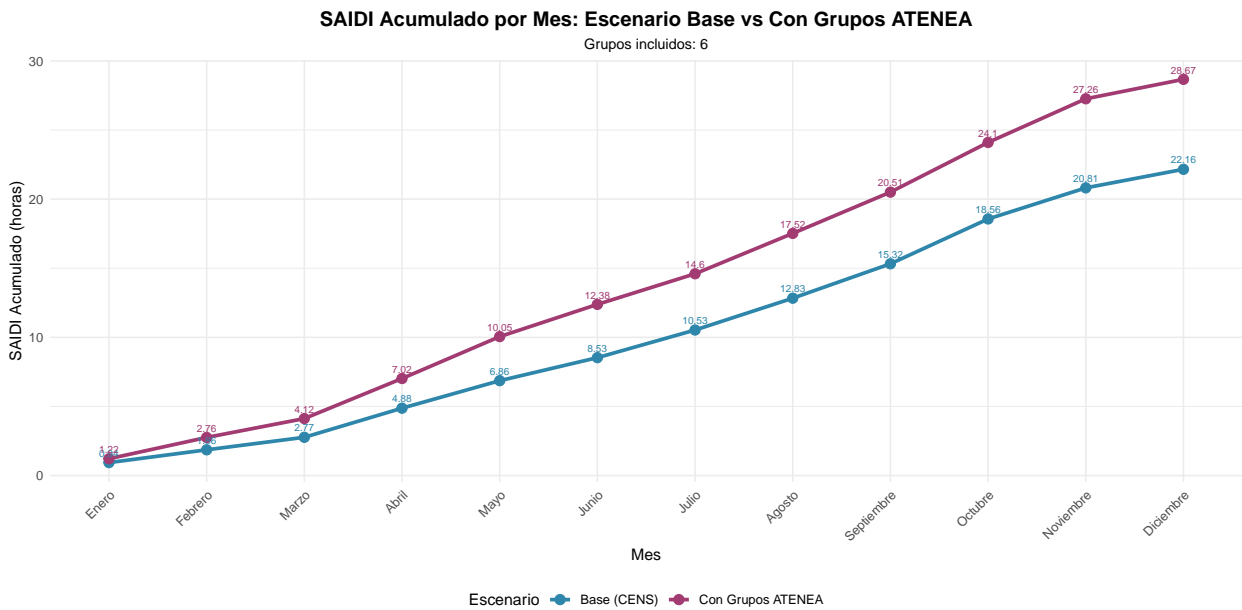
Mes	SAIDI Base	SAIDI Base Acum.	SAIDI con Grupos	SAIDI Grupos Acum.	Diferencia	Variación %	Usuarios Base	Usuarios Agregados
Enero	0.9381	0.9381	1.2157	1.2157	0.2776	29.60	618460	27558
Febrero	0.9254	1.8635	1.5423	2.7580	0.6169	66.67	619953	27560
Marzo	0.9053	2.7687	1.3659	4.1239	0.4606	50.88	621345	27566
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

5 Análisis Gráfico

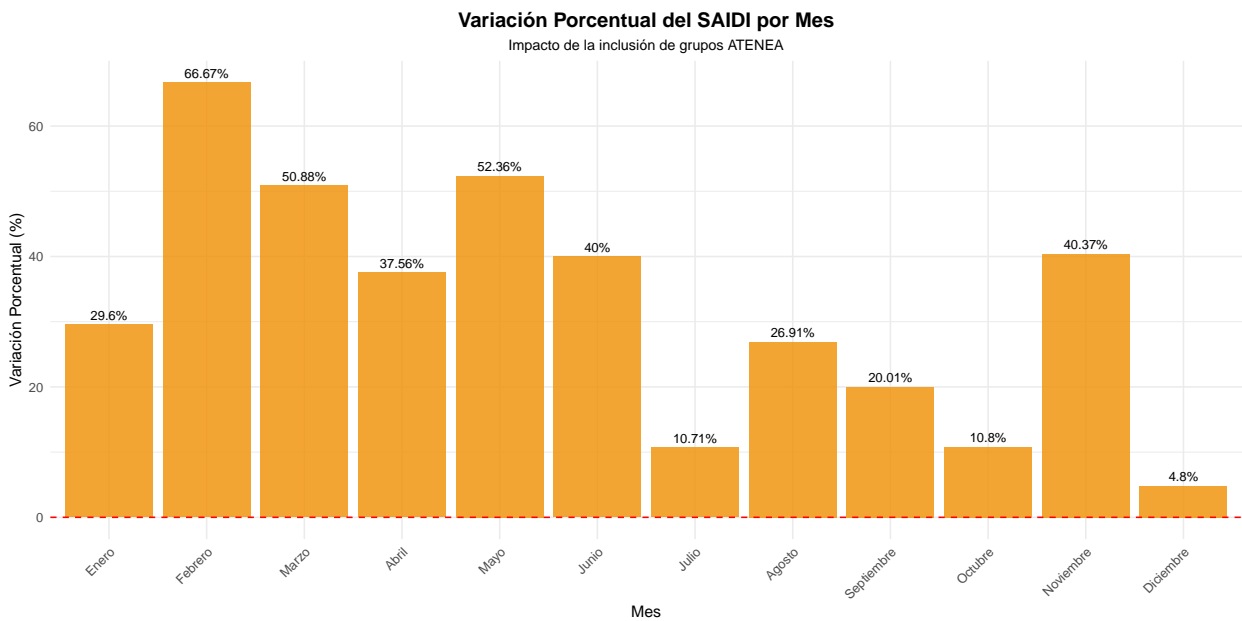
5.1 Comparación SAIDI: Base vs Con Grupos ATENEA



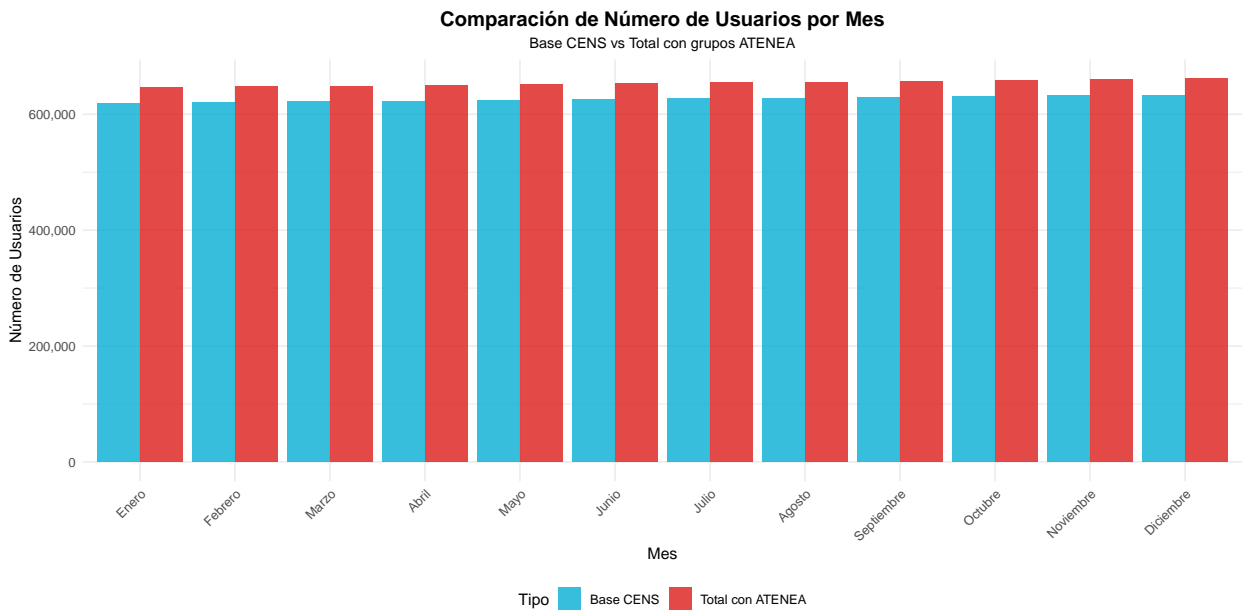
5.2 SAIDI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA



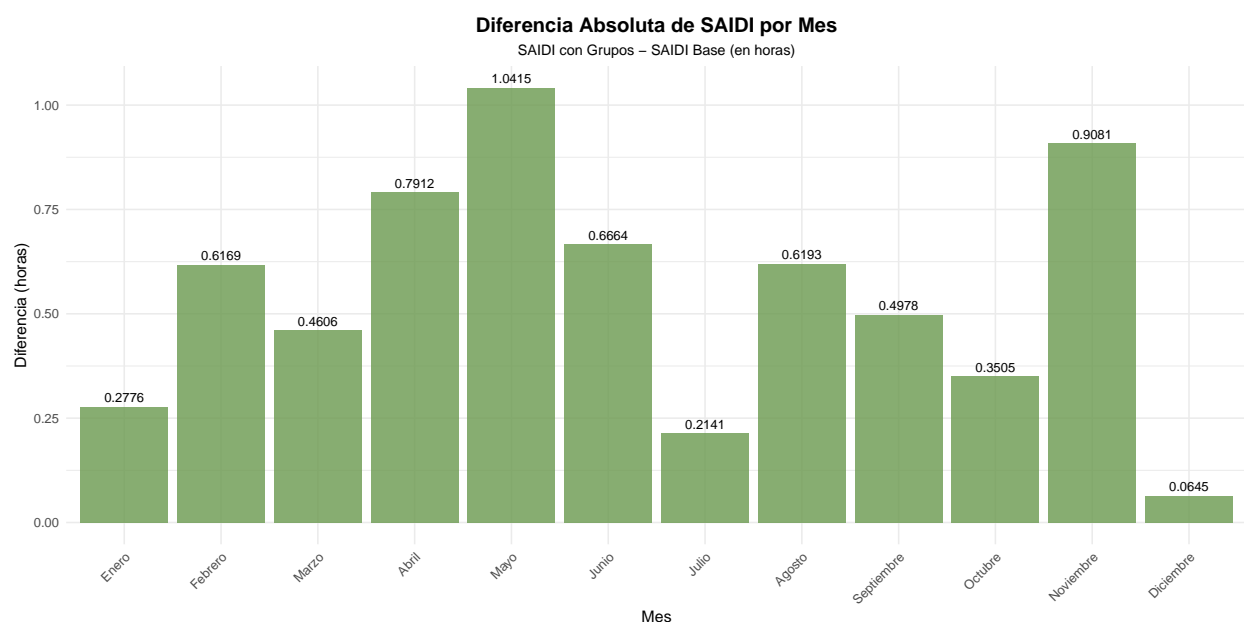
5.3 Variación Porcentual por Mes



5.4 Evolución de Usuarios



5.5 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 4: Usuarios críticos por grupo

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

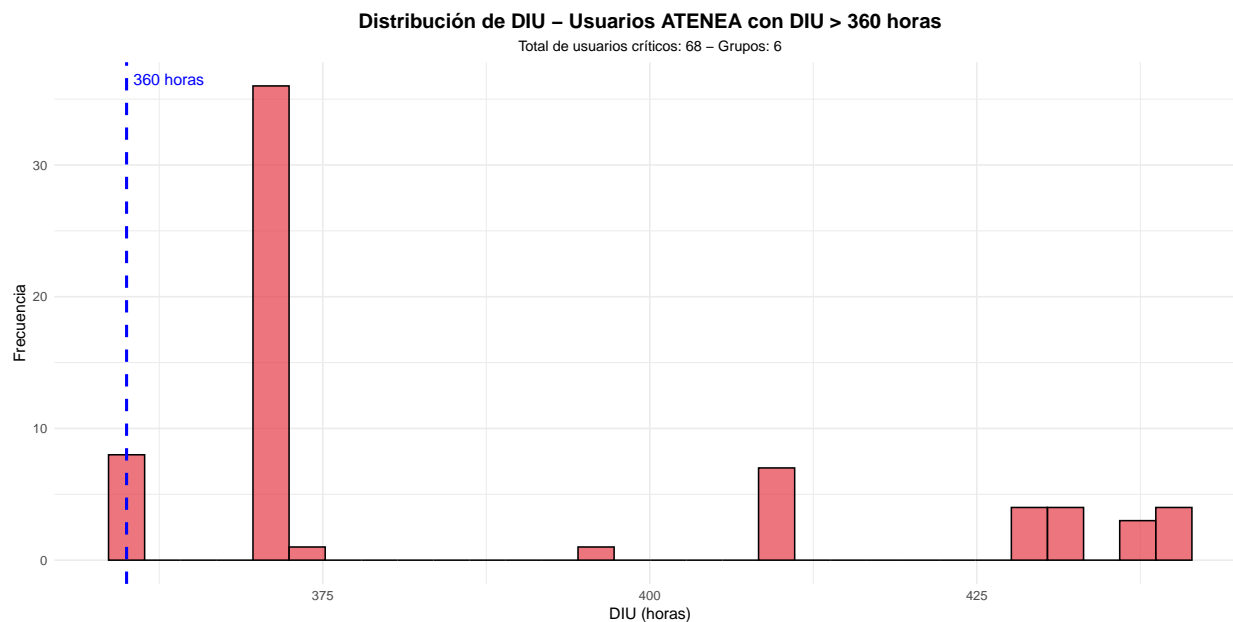
6.3 Usuarios Críticos por Municipio

Table 5: Usuarios críticos por municipio

Municipio	Grupo	Cantidad	DIU Promedio	DIU Máximo
CHIRIGUANÁ	6	37	371.91	395.61
CURUMANÁ	6	23	399.53	440.06

Municipio	Grupo	Cantidad	DIU Promedio	DIU Máximo
TAMALAMEQUE	6	8	430.13	430.85

6.4 Distribución de DIU - Usuarios Críticos



6.5 Top 20 Usuarios con Mayor DIU

Table 6: Top 20 Usuarios ATENEA con Mayor DIU

Ranking	NIU	Municipio	Grupo	DIU (horas)	DIUM (horas)
1	18112652	CURUMANÁ	6	440.06	3.86
2	18112654	CURUMANÁ	6	440.06	3.86
3	18112657	CURUMANÁ	6	440.06	3.86
4	18906548	CURUMANÁ	6	440.06	3.86
5	12961241	CURUMANÁ	6	437.81	15.05
6	20052438	CURUMANÁ	6	437.81	15.05
7	20052467	CURUMANÁ	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	CURUMANÁ	6	408.54	3.82
17	18082320	CURUMANÁ	6	408.54	3.82
18	18082329	CURUMANÁ	6	408.54	3.82
19	18082330	CURUMANÁ	6	408.54	3.82
20	18082331	CURUMANÁ	6	408.54	3.82

7 Conclusiones

7.1 Análisis del Indicador SAIDI

1. **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.
2. **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 %).
3. **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.
4. **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.
5. **Tendencia General:** 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.

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.

