

# 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

25 de noviembre de 2025

## Contents

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>2</b>
1.1	Objetivos . . . . .	2
<b>2</b>	<b>Indicadores de Referencia (SAIDI Base)</b>	<b>2</b>
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	Resumen Anual - Indicadores Base . . . . .	4
<b>3</b>	<b>Escenario Analizado</b>	<b>4</b>
3.1	Grupos Incluidos . . . . .	4
<b>4</b>	<b>Resultados del Análisis</b>	<b>4</b>
4.1	Resumen Ejecutivo . . . . .	4
4.2	Resultados Mensuales Detallados . . . . .	5
4.2.1	Indicador SAIDI . . . . .	5
4.2.2	Indicador SAIFI . . . . .	5
<b>5</b>	<b>Análisis Gráfico</b>	<b>6</b>
5.1	Comparación SAIDI: Base vs Con Grupos ATENEA . . . . .	6
5.2	Comparación SAIFI: Base vs Con Grupos ATENEA . . . . .	6
5.3	SAIDI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA . . . . .	7
5.4	SAIFI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA . . . . .	7
5.5	Variación Porcentual por Mes . . . . .	8
5.6	Evolución de Usuarios . . . . .	8
5.7	Diferencia Absoluta de SAIDI . . . . .	9
<b>6</b>	<b>Análisis de Usuarios Críticos (DIU &gt; 360 horas)</b>	<b>9</b>
6.1	Resumen Ejecutivo - Usuarios Críticos . . . . .	9

6.2	Usuarios Críticos por Grupo . . . . .	9
6.3	Usuarios Críticos por Municipio . . . . .	9
6.4	Distribución de DIU - Usuarios Críticos . . . . .	10
6.5	Top 20 Usuarios con Mayor DIU . . . . .	10
<b>7</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>11</b>
7.1	Análisis del Indicador SAIDI . . . . .	11
<b>8</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>Información Técnica del Informe</b>	<b>11</b>
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.

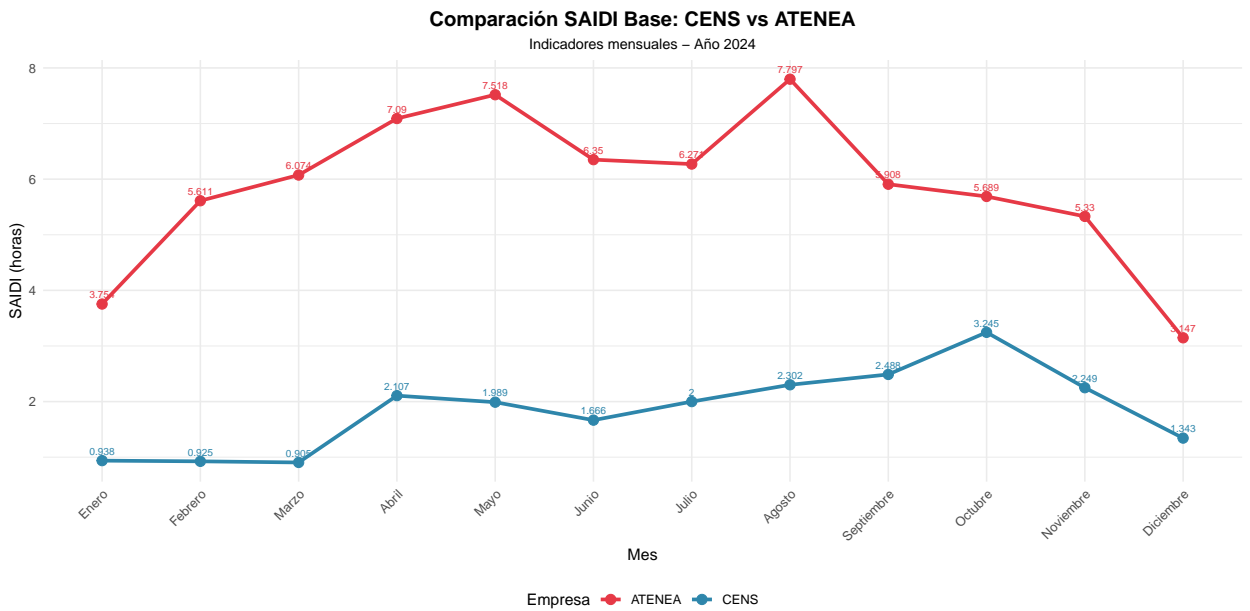
### 2.1 Indicadores Base Mensuales - CENS vs ATENEA

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

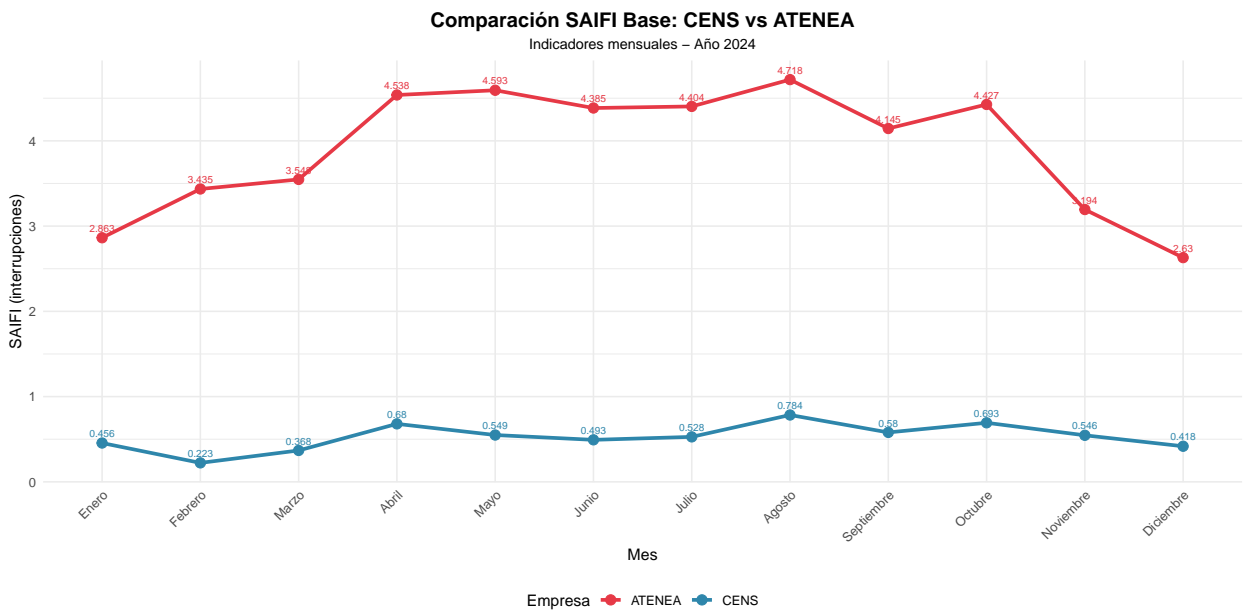
Mes	SAIDI CENS	SAIFI CENS	Usuarios CENS	SAIDI ATENEA	SAIFI ATENEA	Usuarios ATENEA
Enero	0.9381	0.4557	618460	3.7541	2.8634	1602634
Febrero	0.9254	0.2227	619953	5.6114	3.4354	1606399
Marzo	0.9053	0.3685	621345	6.0739	3.5475	1609853
Abril	2.1066	0.6803	622883	7.0903	4.5380	1613540
Mayo	1.9891	0.5495	624366	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
Agosto	2.3016	0.7844	627930	7.7974	4.7183	1630335
Septiembre	2.4880	0.5801	629256	5.9085	4.1449	1635958

Mes	SAIDI CENS	SAIFI CENS	Usuarios CENS	SAIDI ATENEA	SAIFI ATENEA	Usuarios ATENEA
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 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 2: Municipios incluidos en el análisis

Grupo	Municipio	Código DANE
5	ASTREA	20032
5	CHIMICHAGUA	20175
5	EL PASO	20250
5	NUEVA GRANADA	47460

**Grupos seleccionados:** 5

**Total de municipios:** 4

## 4 Resultados del Análisis

### 4.1 Resumen Ejecutivo

**## SAIDI Promedio Base (sin ATENEA):** 1.8464 horas

**## SAIDI Promedio con Grupos:** 2.2607 horas

**## Diferencia Promedio:** 0.4143 horas

**## Variación Porcentual Promedio:** 25.12 %

**## SAIFI Promedio Base (sin ATENEA):** 0.5266 interrupciones

**## SAIFI Promedio con Grupos:** 0.8514 interrupciones

**## Diferencia SAIFI Promedio:** 0.3248 interrupciones

**## Variación Porcentual SAIFI Promedio:** 68.63 %

**## Usuarios Base CENS:** 626080

## Usuarios ATENEA Agregados: 21839

## 4.2 Resultados Mensuales Detallados

### 4.2.1 Indicador SAIDI

Table 3: Comparación mensual del indicador SAIDI

Mes	SAIDI Base	SAIDI Base Acum.	SAIDI con Grupos	SAIDI Grupos Acum.	Diferencia	Variación %	Usuarios Base	Usuarios Agregados
Enero	0.9381	0.9381	1.0917	1.0917	0.1537	16.38	618460	21263
Febrero	0.9254	1.8635	1.3431	2.4349	0.4177	45.14	619953	21269
Marzo	0.9053	2.7687	1.2830	3.7178	0.3777	41.73	621345	21529
Abril	2.1066	4.8753	2.6195	6.3373	0.5129	24.35	622883	21551
Mayo	1.9891	6.8644	2.5025	8.8398	0.5134	25.81	624366	21876
Junio	1.6661	8.5305	2.3046	11.1444	0.6385	38.32	625692	21903
Julio	1.9996	10.5301	2.3796	13.5240	0.3800	19.01	626867	21929
Agosto	2.3016	12.8317	2.9406	16.4646	0.6390	27.76	627930	21935
Septiembre	2.4880	15.3197	3.0028	19.4674	0.5148	20.69	629256	21986
Octubre	3.2452	18.5649	3.4499	22.9173	0.2048	6.31	630765	22132
Noviembre	2.2492	20.8140	2.5875	25.5049	0.3384	15.04	632042	22271
Diciembre	1.3432	22.1572	1.6237	27.1286	0.2805	20.88	633404	22428

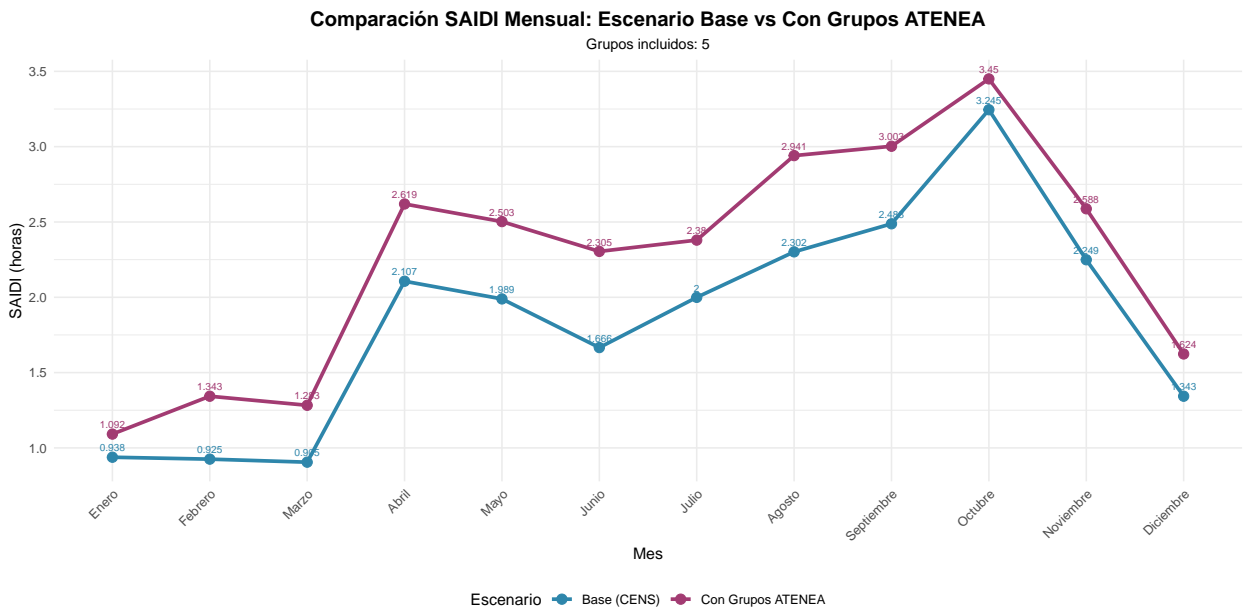
### 4.2.2 Indicador SAIFI

Table 4: Comparación mensual del indicador SAIFI

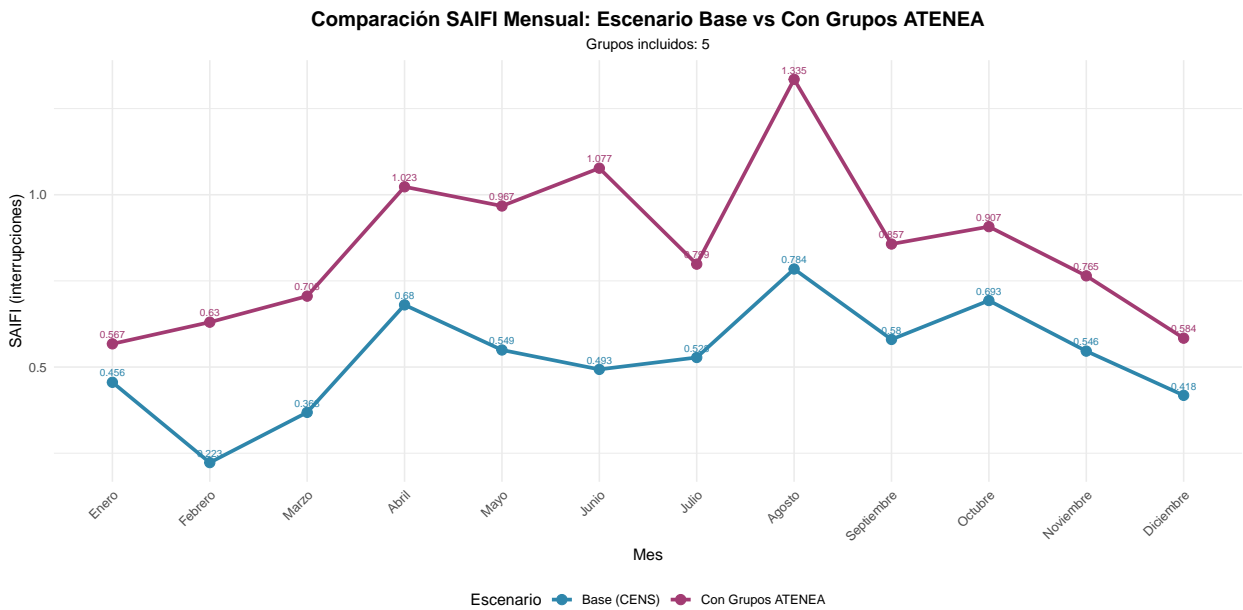
Mes	SAIFI Base	SAIFI Base Acum.	SAIFI con Grupos	SAIFI Grupos Acum.	Diferencia	Variación %	Usuarios Base	Usuarios Agregados
Enero	0.4557	0.4557	0.5673	0.5673	0.1116	24.48	618460	21263
Febrero	0.2227	0.6784	0.6301	1.1974	0.4074	182.95	619953	21269
Marzo	0.3685	1.0469	0.7057	1.9031	0.3372	91.52	621345	21529
Abril	0.6803	1.7272	1.0230	2.9261	0.3427	50.37	622883	21551
Mayo	0.5495	2.2767	0.9673	3.8935	0.4178	76.04	624366	21876
Junio	0.4931	2.7699	1.0770	4.9705	0.5839	118.39	625692	21903
Julio	0.5277	3.2976	0.7986	5.7690	0.2708	51.32	626867	21929
Agosto	0.7844	4.0820	1.3349	7.1039	0.5504	70.17	627930	21935
Septiembre	0.5801	4.6621	0.8569	7.9608	0.2769	47.73	629256	21986
Octubre	0.6929	5.3550	0.9074	8.8682	0.2144	30.95	630765	22132
Noviembre	0.5462	5.9013	0.7646	9.6328	0.2184	39.99	632042	22271
Diciembre	0.4179	6.3191	0.5838	10.2166	0.1659	39.70	633404	22428

# 5 Análisis Gráfico

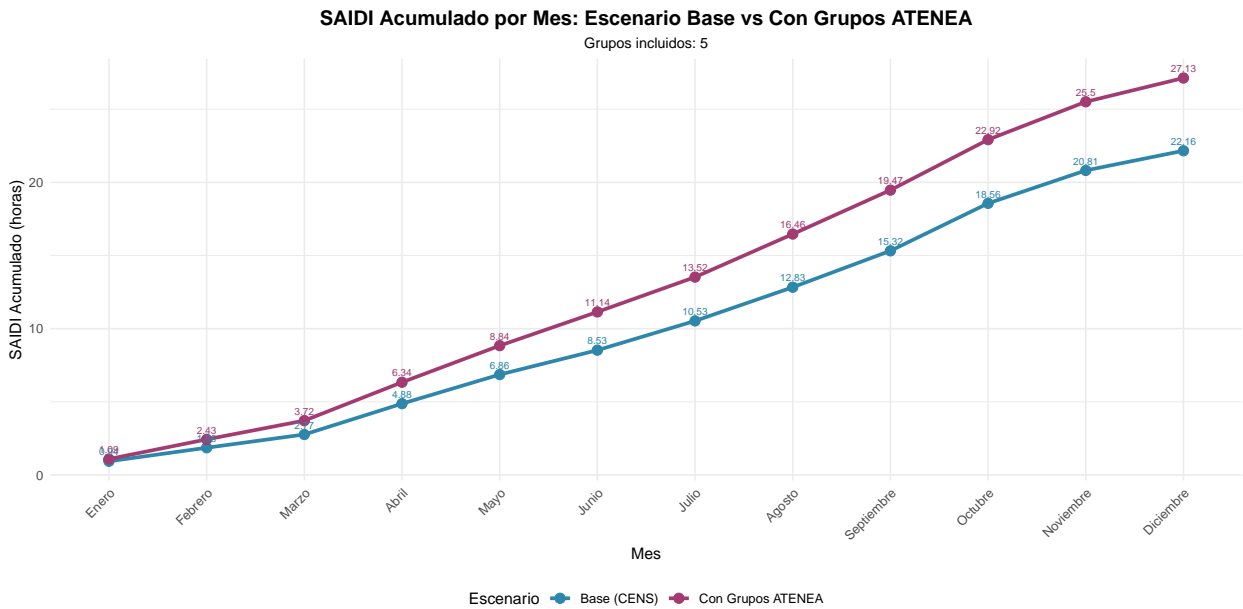
## 5.1 Comparación SAIDI: Base vs Con Grupos ATENEA



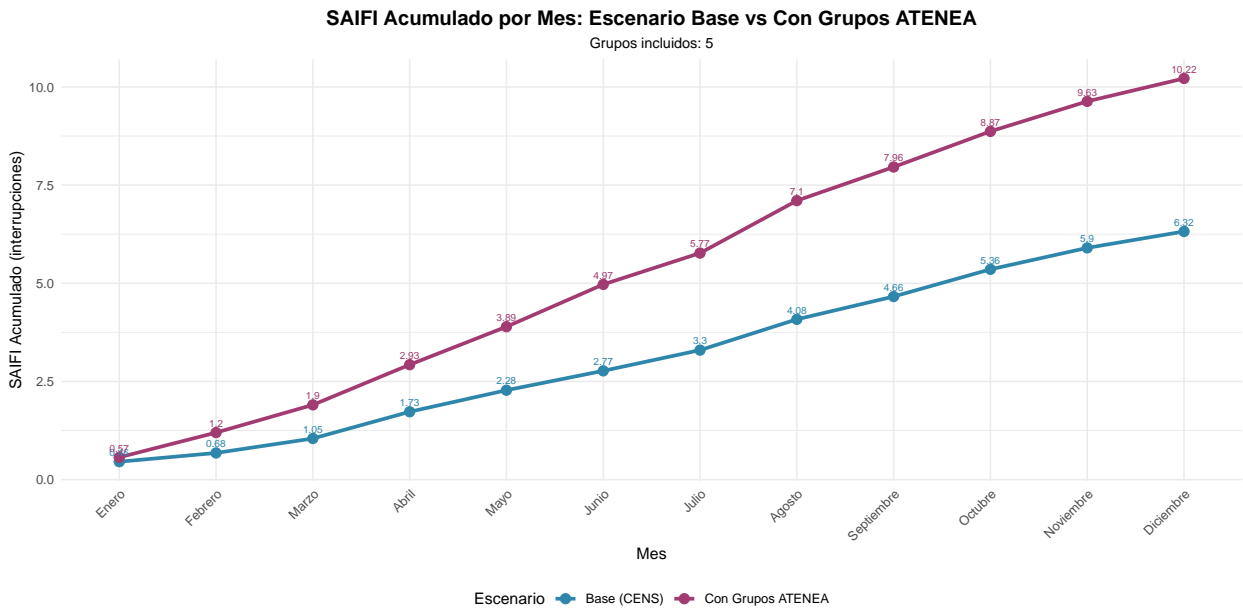
## 5.2 Comparación SAIFI: Base vs Con Grupos ATENEA



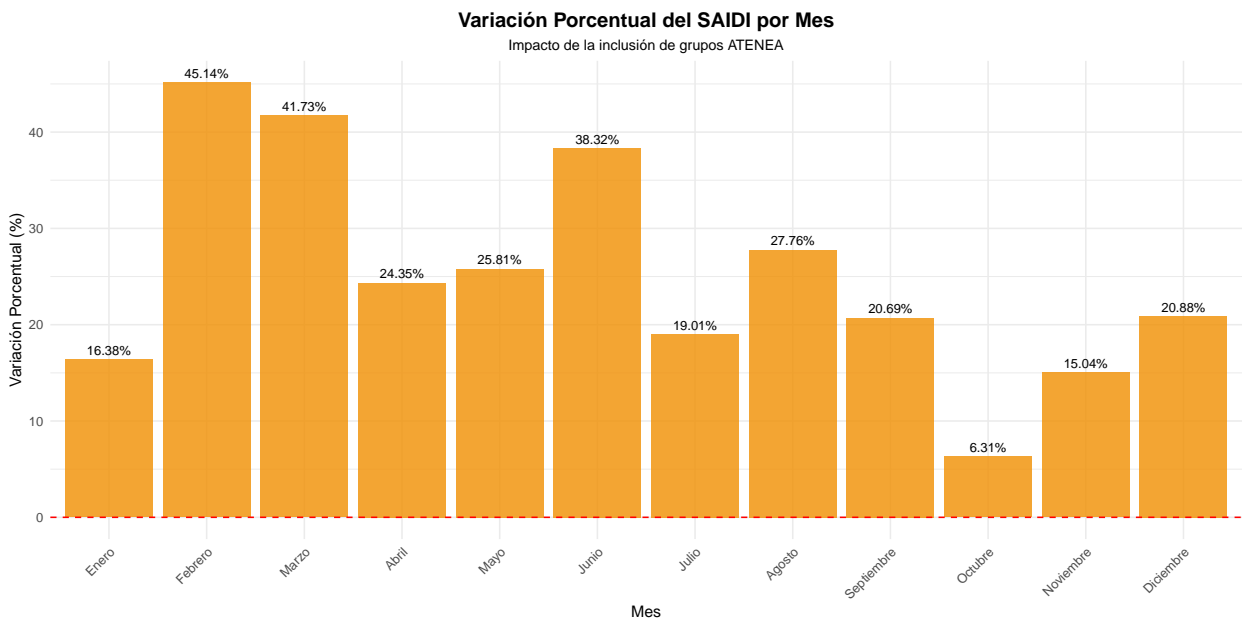
5.3 SAIDI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA



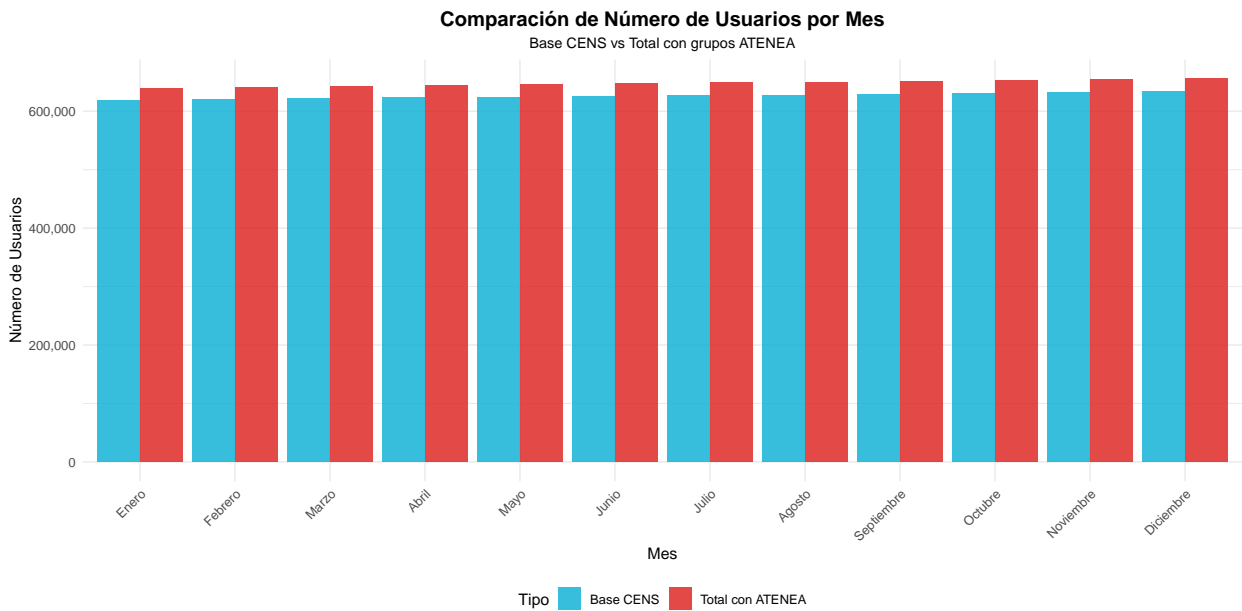
5.4 SAIFI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA



## 5.5 Variación Porcentual por Mes

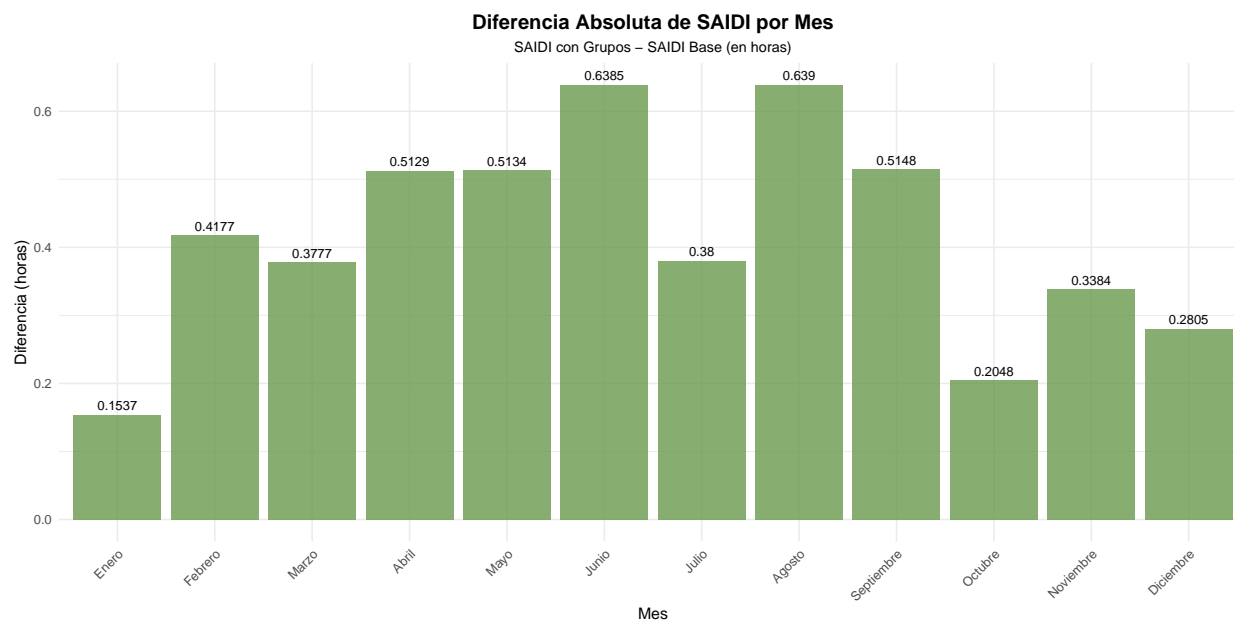


## 5.6 Evolución de Usuarios





## 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: 22424

Usuarios con DIU > 360 horas: 2061

Porcentaje de usuarios críticos: 9.19 %

DIU Mínimo: 360.94 horas

DIU Máximo: 516.39 horas

DIU Promedio: 428.95 horas

DIU Mediana: 419.6 horas

### 6.2 Usuarios Críticos por Grupo

Table 5: Usuarios críticos por grupo

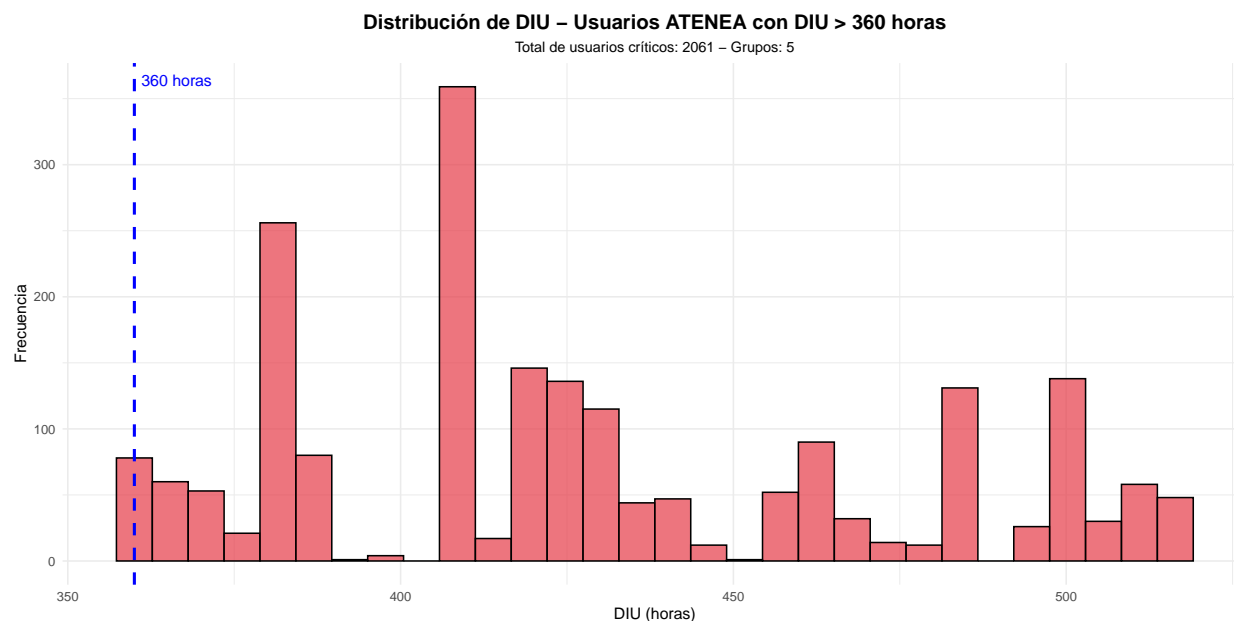
Grupo	Cantidad	DIU Promedio	DIU Máximo	DIU Mínimo
5	2061	428.95	516.39	360.94

### 6.3 Usuarios Críticos por Municipio

Table 6: Usuarios críticos por municipio

Municipio	Grupo	Cantidad	DIU Promedio	DIU Máximo
CHIMICHAGUA	5	2060	428.96	516.39
EL PASO	5	1	410.09	410.09

## 6.4 Distribución de DIU - Usuarios Críticos



## 6.5 Top 20 Usuarios con Mayor DIU

Table 7: Top 20 Usuarios ATENEA con Mayor DIU

Ranking	NIU	Municipio	Grupo	DIU (horas)	DIUM (horas)
1	12901989	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
2	12901989	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
3	18083959	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
4	18083959	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
5	18093945	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
6	18093945	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
7	18093946	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
8	18093946	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
9	18093947	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
10	18093947	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
11	18093948	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
12	18093948	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
13	18093949	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
14	18093949	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
15	18093950	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
16	18093950	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
17	18093951	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
18	18093951	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
19	18093952	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6
20	18093952	CHIMICHAGUA	5	516.39	33.6

## 7 Conclusiones

### 7.1 Análisis del Indicador SAIDI

1. **Impacto en SAIDI Promedio:** La inclusión de los grupos ATENEA 5 genera una variación promedio del 25.12 % en el indicador SAIDI mensual. El SAIDI promedio base es de 1.8464 horas, y con la inclusión de grupos ATENEA aumenta a 2.2607 horas, representando un incremento absoluto de 0.4143 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 27.13 horas. Esto representa una diferencia anual de 4.97 horas ( + 22.44 %).
3. **Variabilidad Mensual:** La mayor variación porcentual se observa en Febrero con un 45.14 %, mientras que la menor variación ocurre en Octubre con un 6.31 %. 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 21839 usuarios ATENEA por mes al sistema CENS, lo que representa un incremento del 3.49 % sobre la base de usuarios existente.
5. **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.
6. **Impacto en SAIFI Promedio:** La inclusión de los grupos ATENEA 5 genera una variación promedio del 68.63 % en el indicador SAIFI mensual. El SAIFI promedio base es de 0.5266 interrupciones, y con la inclusión de grupos ATENEA aumenta a 0.8514 interrupciones, representando un incremento absoluto de 0.3248 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 10.22 interrupciones. Esto representa una diferencia anual de 3.9 interrupciones ( + 61.68 %).
8. **Variabilidad Mensual SAIFI:** La mayor variación porcentual se observa en Febrero con un 182.95 %, mientras que la menor variación ocurre en Enero con un 24.48 %. 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.

