



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

20 de noviembre de 2025

Contents

1 Introducción	2
1.1 Objetivos	2
2 Escenario Analizado	2
2.1 Grupos Incluidos	2
3 Resultados del Análisis	2
3.1 Resumen Ejecutivo	2
3.2 Resultados Mensuales Detallados	3
4 Análisis Gráfico	3
4.1 Comparación SAIDI: Base vs Con Grupos ATENEA	3
4.2 SAIDI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA	4
4.3 Variación Porcentual por Mes	4
4.4 Evolución de Usuarios	5
4.5 Diferencia Absoluta de SAIDI	5
5 Análisis de Usuarios Críticos (DIU > 360 horas)	5
5.1 Resumen Ejecutivo - Usuarios Críticos	5
5.2 Usuarios Críticos por Grupo	6
5.3 Usuarios Críticos por Municipio	6
5.4 Distribución de DIU - Usuarios Críticos	6
5.5 Top 20 Usuarios con Mayor DIU	6
6 Conclusiones	7
6.1 Análisis del Indicador SAIDI	7
7 Recomendaciones	7

8 Información Técnica del Informe	8
8.1 Tecnologías Utilizadas	8

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 Escenario Analizado

2.1 Grupos Incluidos

Table 1: Municipios incluidos en el análisis

Grupo	Municipio	Código DANE
5	ASTREA	20032
5	CHIMICHAGUA	20175
5	EL PASO	20250
5	NUEVA GRANADA	47460
6	CHIRIGUANÁ	20178
6	CURUMANÁ	20228
6	LA GLORIA	20383
6	PAILITAS	20517
6	TAMALAMEQUE	20787

Grupos seleccionados: 5, 6

Total de municipios: 9

3 Resultados del Análisis

3.1 Resumen Ejecutivo

```
## SAIDI Promedio Base (sin ATENEA): 1.8464 horas
## SAIDI Promedio con Grupos: 3.2138 horas
## Diferencia Promedio: 1.3674 horas
## Variación Porcentual Promedio: 79.55 %
```

Usuarios Base CENS: 626080

Usuarios ATENEA Agregados: 49654

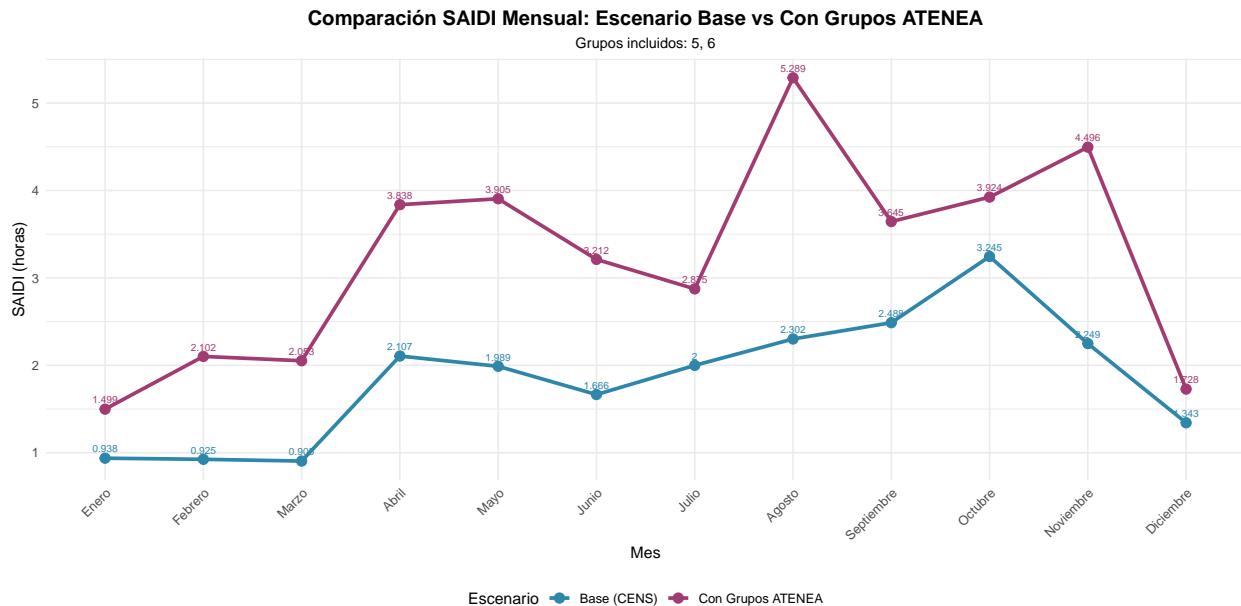
3.2 Resultados Mensuales Detallados

Table 2: Comparación mensual de indicadores SAIDI

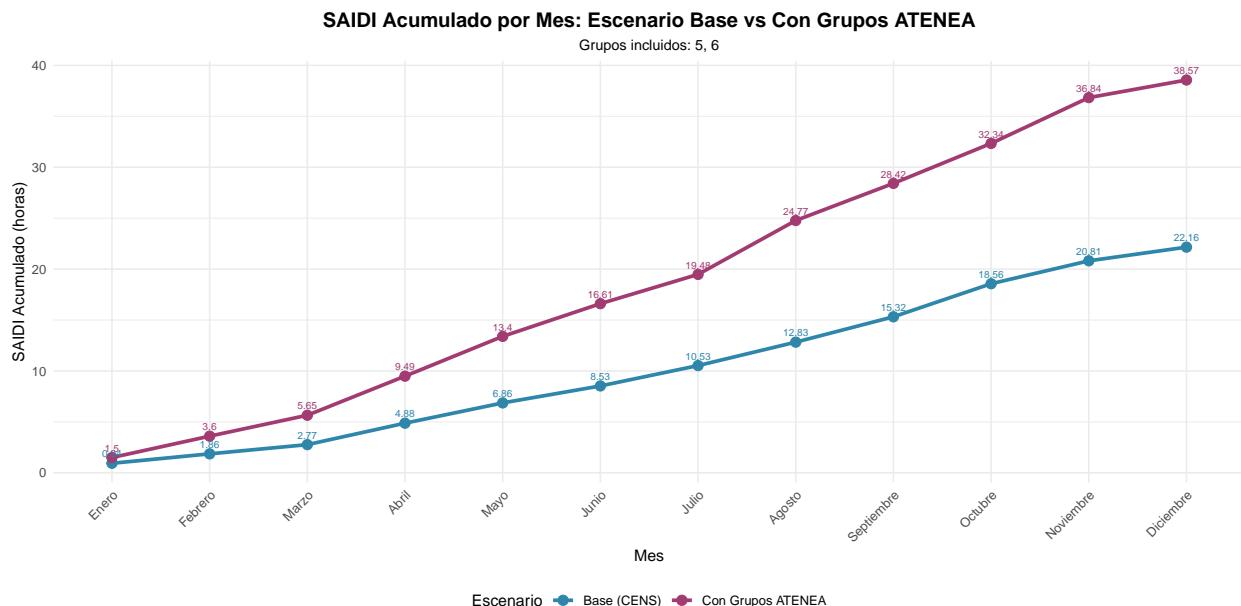
Mes	SAIDI		SAIDI		Variación	Usuarios	Usuarios	
	Base	Base Acum.	con Grupos	Grupos Acum.				
Enero	0.9381	0.9381	1.4991	1.4991	0.5610	59.80	618460	48821
Febrero	0.9254	1.8635	2.1021	3.6012	1.1767	127.16	619953	48829
Marzo	0.9053	2.7687	2.0526	5.6537	1.1473	126.74	621345	49095
Abril	2.1066	4.8753	3.8378	9.4915	1.7312	82.18	622883	49143
Mayo	1.9891	6.8644	3.9053	13.3969	1.9162	96.34	624366	49511
Junio	1.6661	8.5305	3.2120	16.6089	1.5459	92.79	625692	49646
Julio	1.9996	10.5301	2.8747	19.4836	0.8751	43.77	626867	49813
Agosto	2.3016	12.8317	5.2892	24.7728	2.9875	129.80	627930	49853
Septiembre	2.4880	15.3197	3.6446	28.4174	1.1566	46.49	629256	50025
Octubre	3.2452	18.5649	3.9243	32.3417	0.6791	20.93	630765	50205
Noviembre	2.2492	20.8140	4.4959	36.8376	2.2467	99.89	632042	50365
Diciembre	1.3432	22.1572	1.7285	38.5661	0.3853	28.69	633404	50538

4 Análisis Gráfico

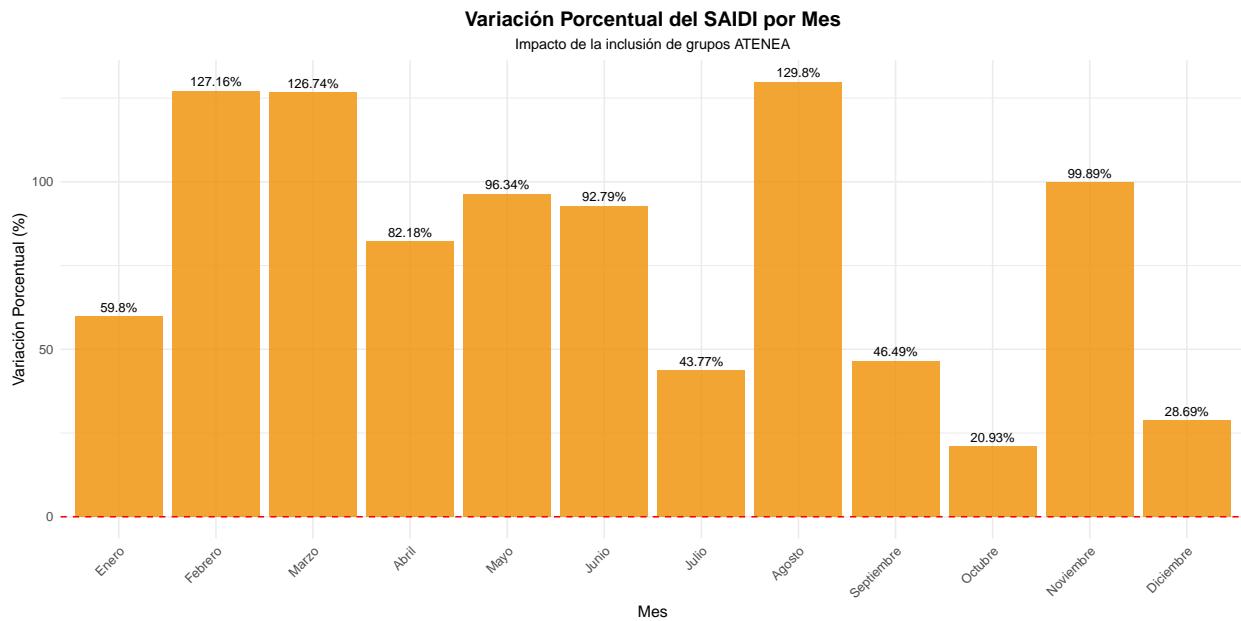
4.1 Comparación SAIDI: Base vs Con Grupos ATENEA



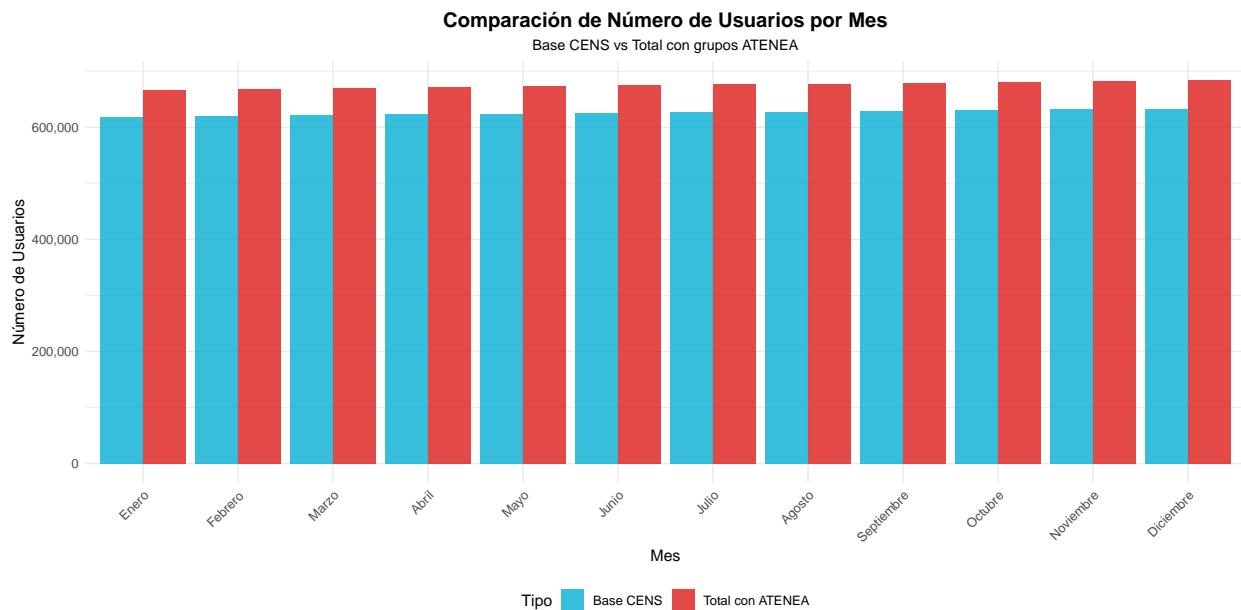
4.2 SAIDI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA



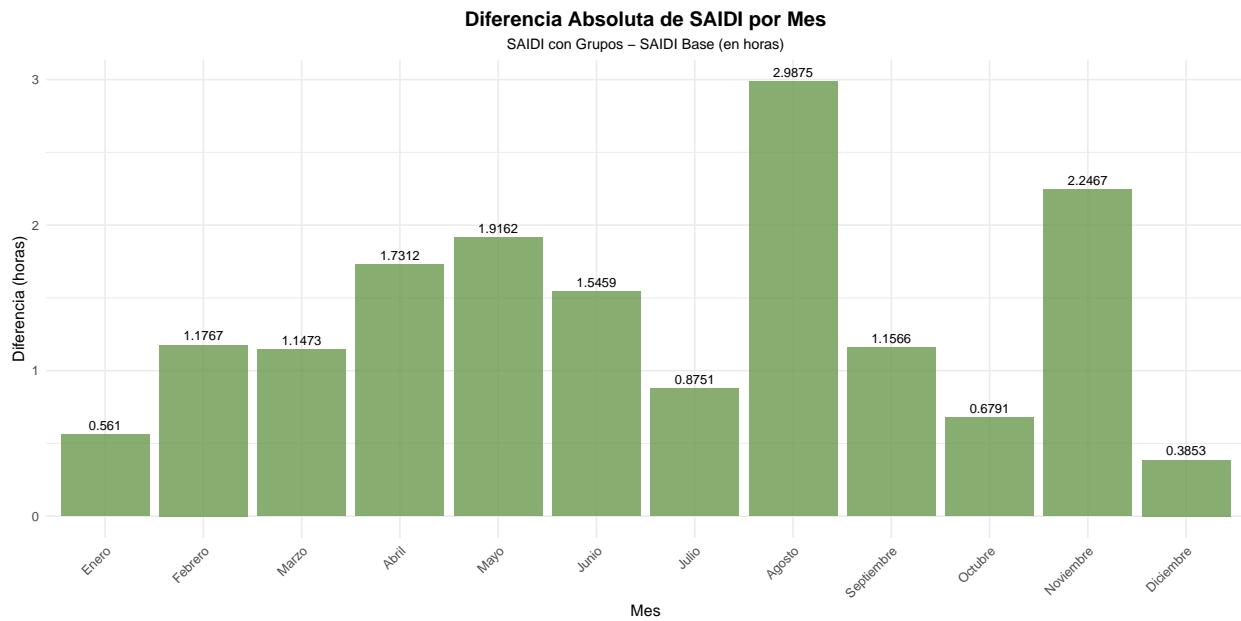
4.3 Variación Porcentual por Mes



4.4 Evolución de Usuarios



4.5 Diferencia Absoluta de SAIDI



5 Análisis de Usuarios Críticos (DIU > 360 horas)

5.1 Resumen Ejecutivo - Usuarios Críticos

Total de usuarios en grupos seleccionados: 50530

Usuarios con DIU > 360 horas: 2129

Porcentaje de usuarios críticos: 4.21 %

DIU Mínimo: 360.18 horas

DIU Máximo: 516.39 horas

DIU Promedio: 427.64 horas

DIU Mediana: 419.6 horas

5.2 Usuarios Críticos por Grupo

Table 3: Usuarios críticos por grupo

Grupo	Cantidad	DIU Promedio	DIU Máximo	DIU Mínimo
5	2061	428.95	516.39	360.94
6	68	388.10	440.06	360.18

5.3 Usuarios Críticos por Municipio

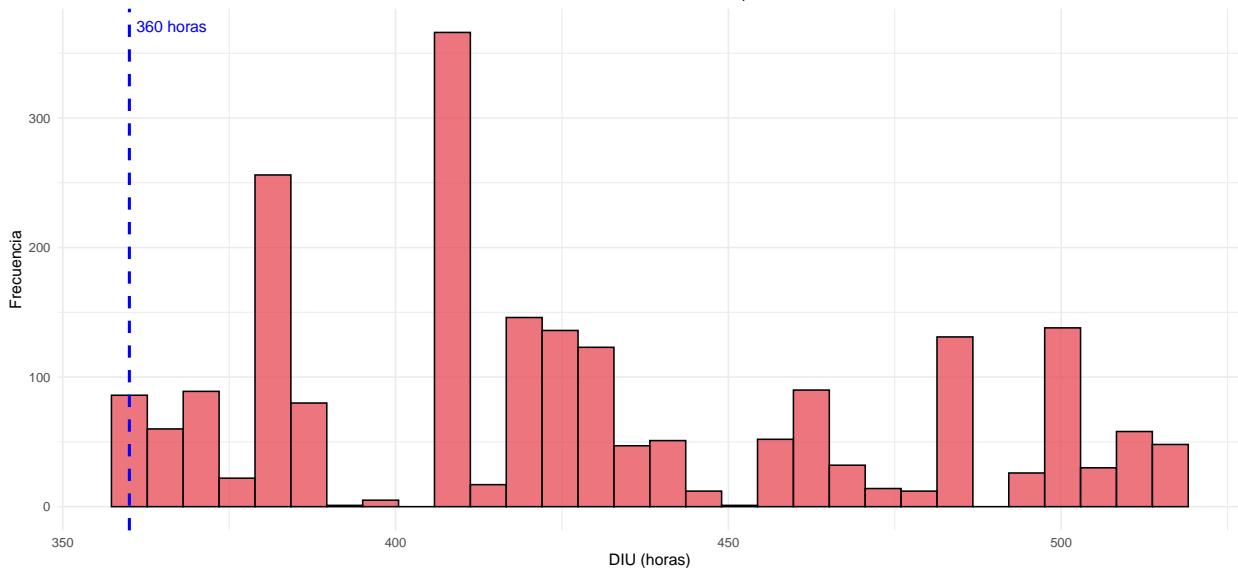
Table 4: Usuarios críticos por municipio

Municipio	Grupo	Cantidad	DIU Promedio	DIU Máximo
CHIMICHAGUA	5	2060	428.96	516.39
CHIRIGUANÁ	6	37	371.91	395.61
CURUMANÁ	6	23	399.53	440.06
TAMALAMEQUE	6	8	430.13	430.85
EL PASO	5	1	410.09	410.09

5.4 Distribución de DIU - Usuarios Críticos

Distribución de DIU – Usuarios ATENEA con DIU > 360 horas

Total de usuarios críticos: 2129 – Grupos: 5, 6



5.5 Top 20 Usuarios con Mayor DIU

Table 5: 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

6 Conclusiones

6.1 Análisis del Indicador SAIDI

- Impacto en SAIDI Promedio:** La inclusión de los grupos ATENEA 5, 6 genera una variación promedio del 79.55 % en el indicador SAIDI mensual. El SAIDI promedio base es de 1.8464 horas, y con la inclusión de grupos ATENEA aumenta a 3.2138 horas, representando un incremento absoluto de 1.3674 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 38.57 horas. Esto representa una diferencia anual de 16.41 horas (+ 74.06 %).
- Variabilidad Mensual:** La mayor variación porcentual se observa en Agosto con un 129.8 %, mientras que la menor variación ocurre en Octubre con un 20.93 %. Esta variabilidad indica que el impacto de los grupos ATENEA no es uniforme a lo largo del año.
- Usuarios Agregados:** Se incorporaron en promedio 49654 usuarios ATENEA por mes al sistema CENS, lo que representa un incremento del 7.93 % sobre la base de usuarios existente.
- 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.

7 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

8 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

8.1 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.

