

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

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)

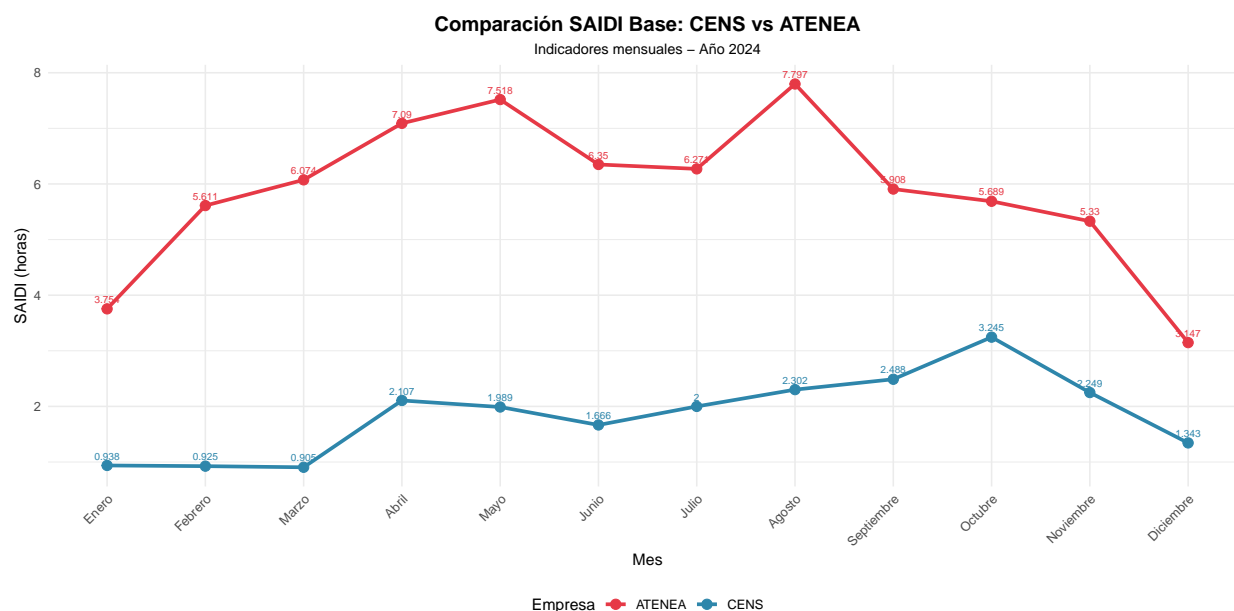
Nota: Esta sección presenta los indicadores SAIDI base calculados de forma independiente para CENS y ATENEA durante el año 2024. Estos valores sirven como referencia y no forman parte del análisis comparativo de escenarios.

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
4	AGUSTÁ N CODAZZI	20013
4	BECERRIL	20045
4	LA JAGUA DE IBIRICO	20400
5	ASTREA	20032
5	CHIMICHAGUA	20175
5	EL PASO	20250
5	NUEVA GRANADA	47460

Grupos seleccionados: 4, 5

Total de municipios: 7

4 Resultados del Análisis

4.1 Resumen Ejecutivo

SAIDI Promedio Base (sin ATENEA): 1.8464 horas

SAIDI Promedio con Grupos: 2.3632 horas

Diferencia Promedio: 0.5168 horas

Variación Porcentual Promedio: 31.78 %

Usuarios Base CENS: 626080

Usuarios ATENEA Agregados: 49120

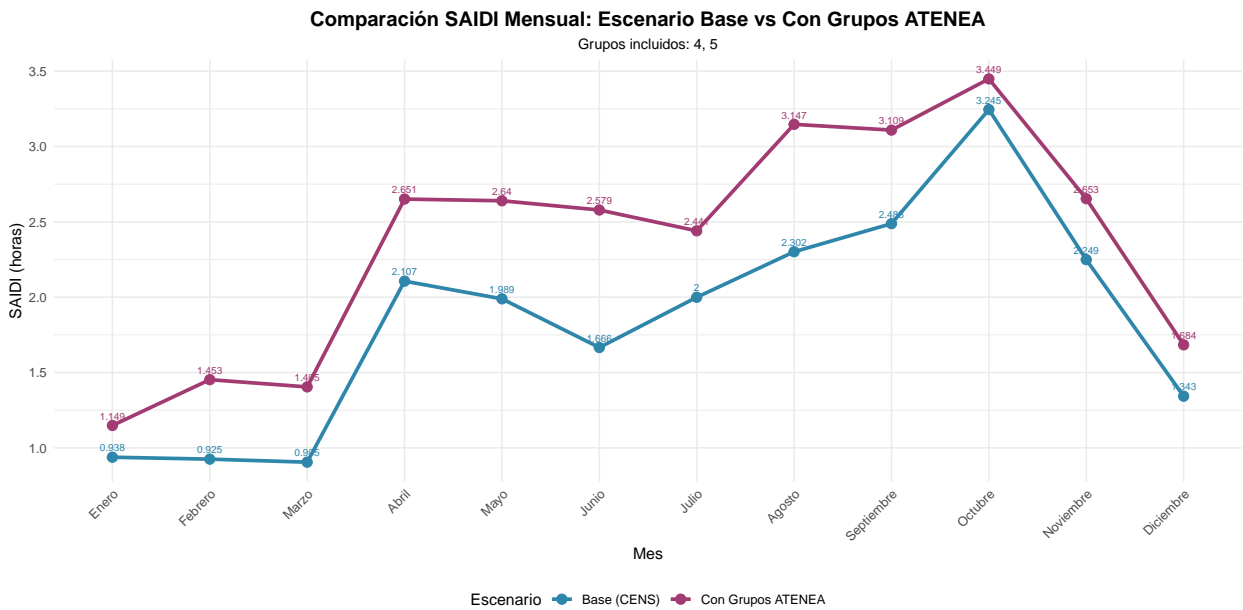
4.2 Resultados Mensuales Detallados

Table 3: Comparación mensual de indicadores SAIDI

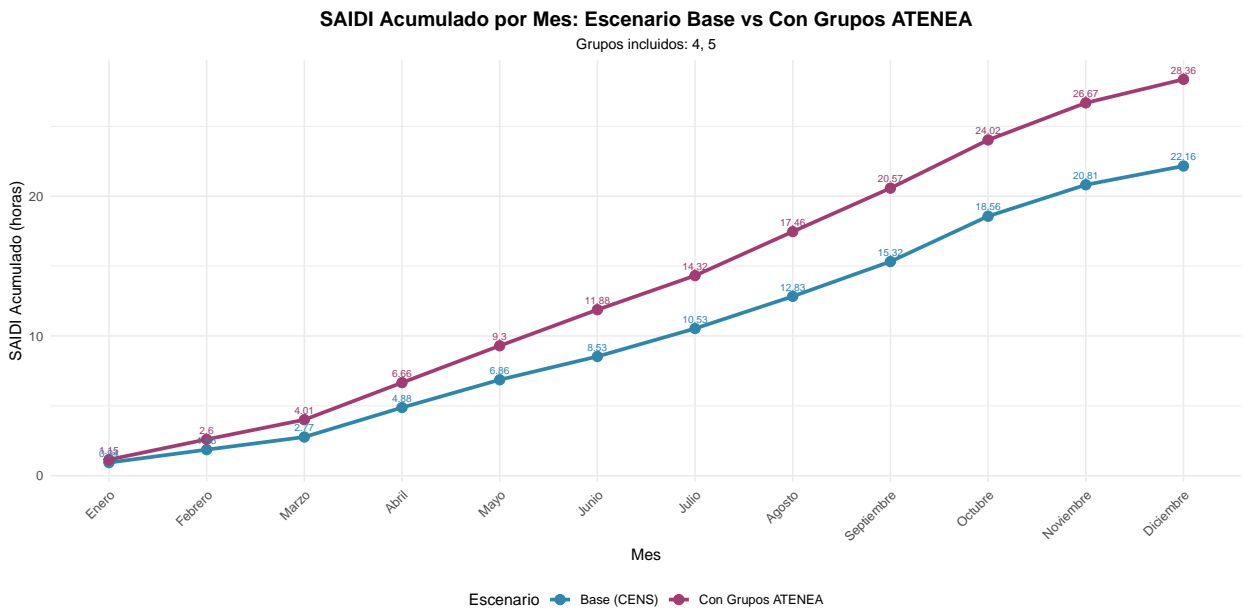
Mes	SAIDI Base	SAIDI Base Acum.	SAIDI con Grupos	SAIDI Grupos Acum.	Diferencia	Variación %	Usuarios Base	Usuarios Agregados
Enero	0.9381	0.9381	1.1487	1.1487	0.2107	22.46	618460	48439
Febrero	0.9254	1.8635	1.4528	2.6015	0.5274	56.99	619953	48441
Marzo	0.9053	2.7687	1.4047	4.0062	0.4994	55.17	621345	48700
Abril	2.1066	4.8753	2.6512	6.6575	0.5446	25.85	622883	48749
Mayo	1.9891	6.8644	2.6399	9.2974	0.6508	32.72	624366	49091
Junio	1.6661	8.5305	2.5786	11.8760	0.9125	54.77	625692	49119
Julio	1.9996	10.5301	2.4406	14.3166	0.4410	22.05	626867	49219
Agosto	2.3016	12.8317	3.1471	17.4638	0.8455	36.74	627930	49268
Septiembre	2.4880	15.3197	3.1090	20.5728	0.6210	24.96	629256	49348
Octubre	3.2452	18.5649	3.4487	24.0214	0.2035	6.27	630765	49510
Noviembre	2.2492	20.8140	2.6535	26.6749	0.4043	17.98	632042	49658
Diciembre	1.3432	22.1572	1.6840	28.3588	0.3408	25.37	633404	49898

5 Análisis Gráfico

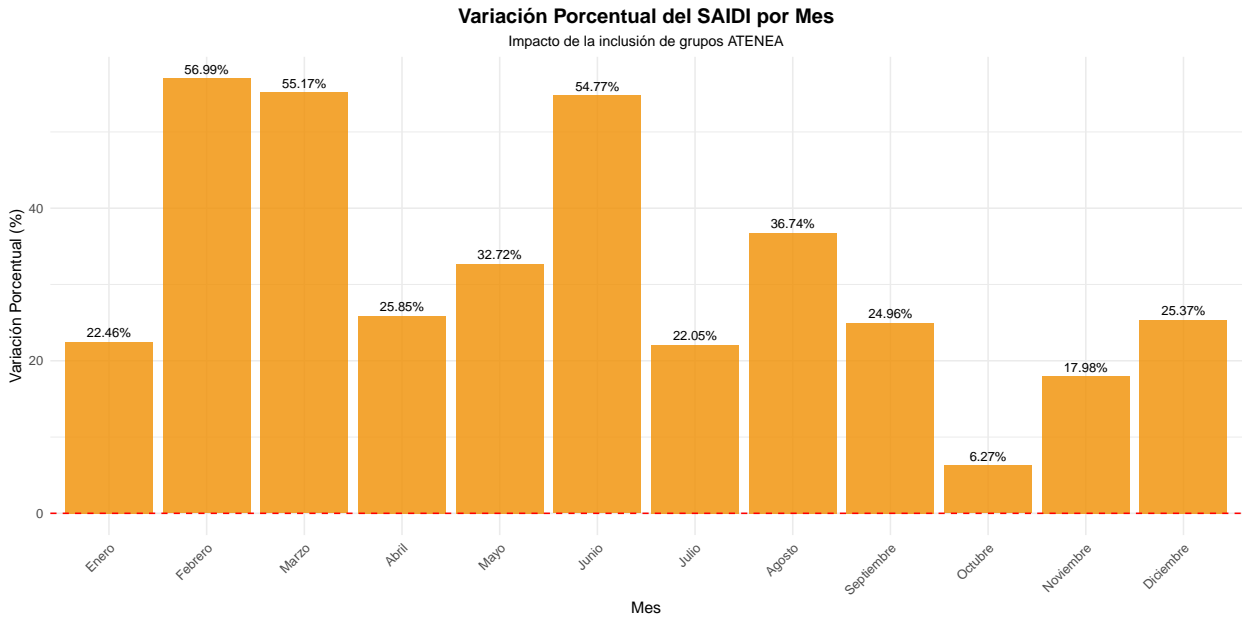
5.1 Comparación SAIDI: Base vs Con Grupos ATENEA



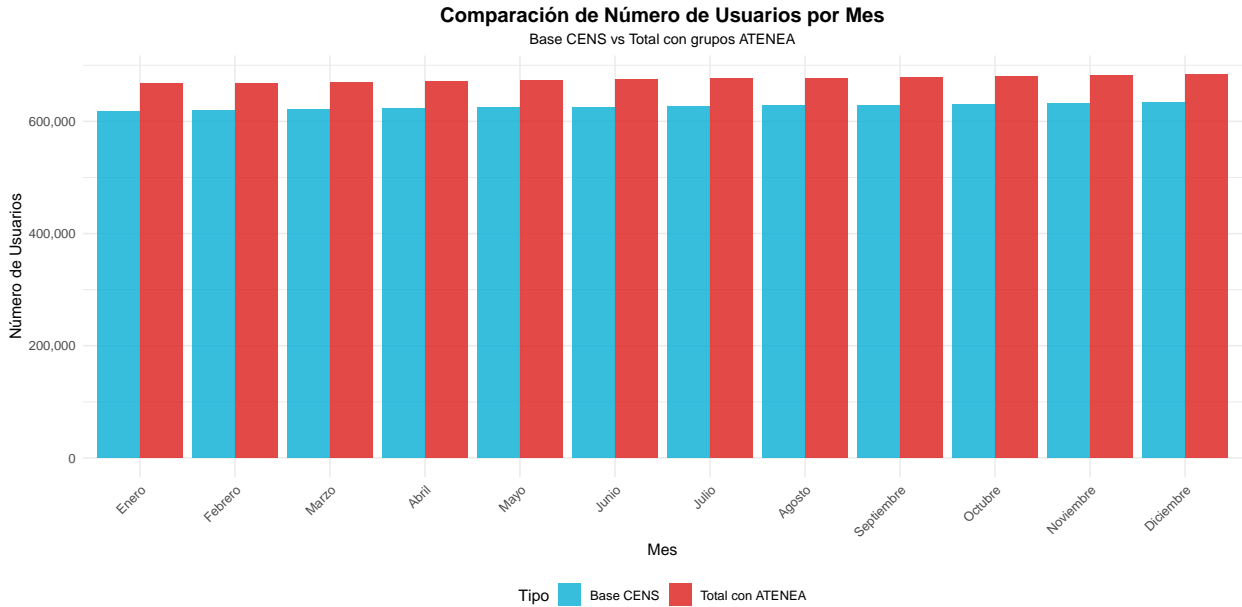
5.2 SAIDI Acumulado: Base vs Con Grupos ATENEA



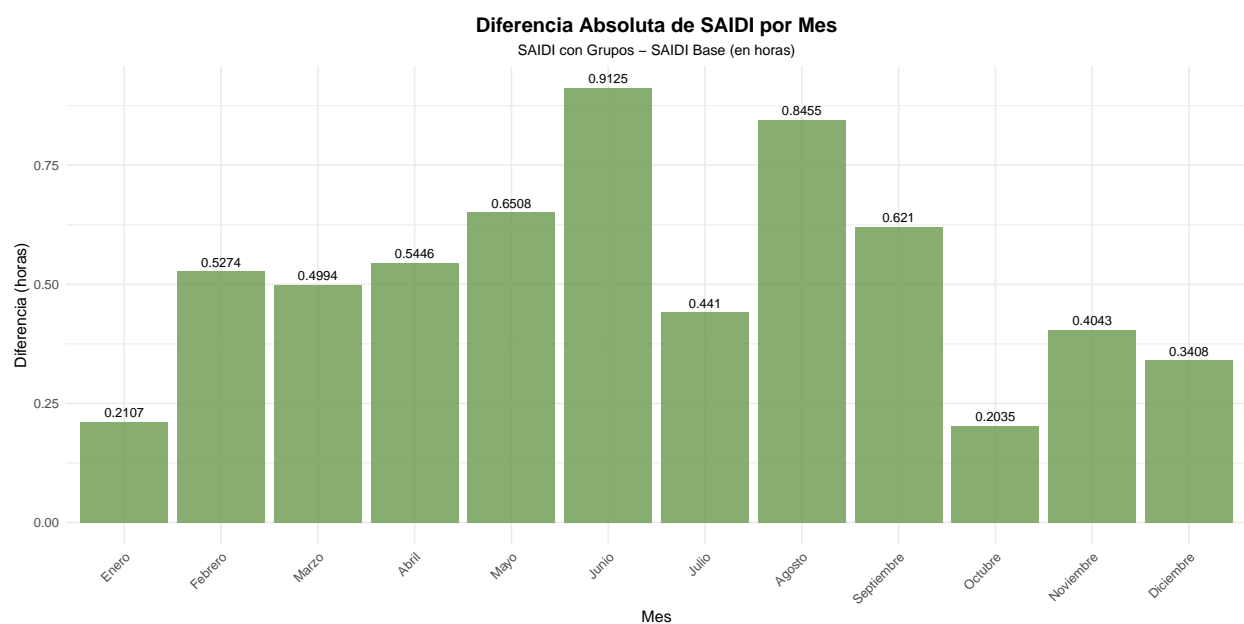
5.3 Variación Porcentual por Mes



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: 49890

Usuarios con DIU > 360 horas: 2061

Porcentaje de usuarios críticos: 4.13 %

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 4: Usuarios críticos por grupo

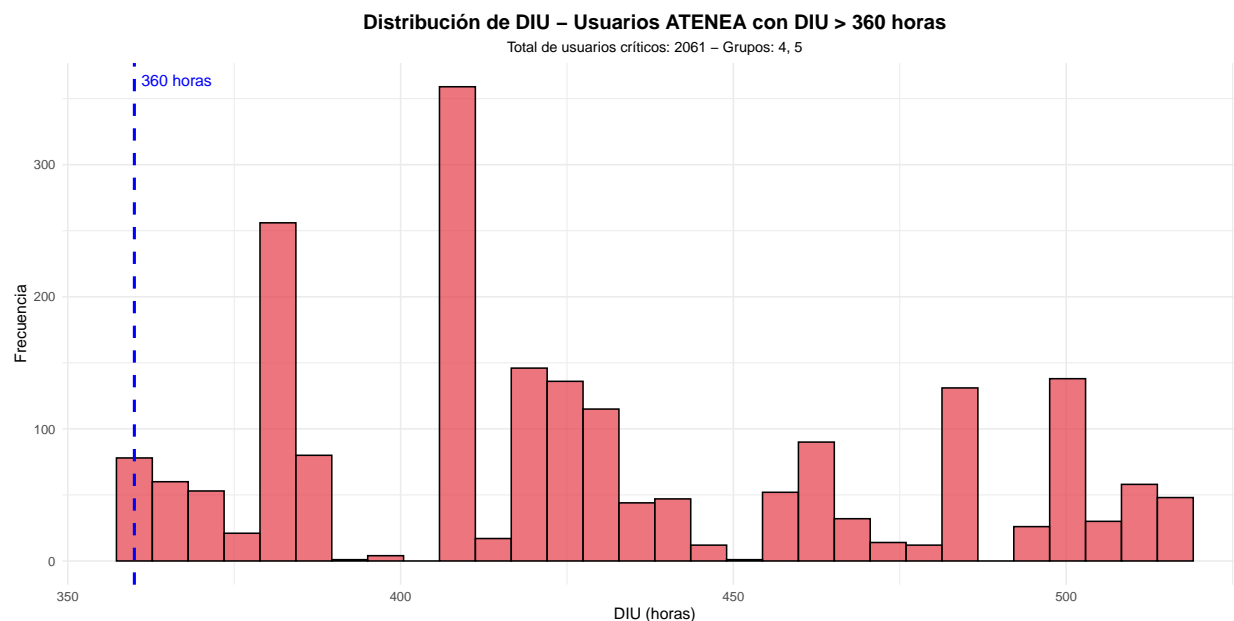
Grupo	Cantidad	DIU Promedio	DIU Máximo	DIU Mínimo
5	2061	428.95	516.39	360.94

6.3 Usuarios Críticos por Municipio

Table 5: 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 6: 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 4, 5 genera una variación promedio del 31.78 % en el indicador SAIDI mensual. El SAIDI promedio base es de 1.8464 horas, y con la inclusión de grupos ATENEA aumenta a 2.3632 horas, representando un incremento absoluto de 0.5168 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 28.36 horas. Esto representa una diferencia anual de 6.2 horas (+ 27.99 %).
3. **Variabilidad Mensual:** La mayor variación porcentual se observa en Febrero con un 56.99 %, mientras que la menor variación ocurre en Octubre con un 6.27 %. 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 49120 usuarios ATENEA por mes al sistema CENS, lo que representa un incremento del 7.85 % 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.

