INDICADORES DE GESTIÓN









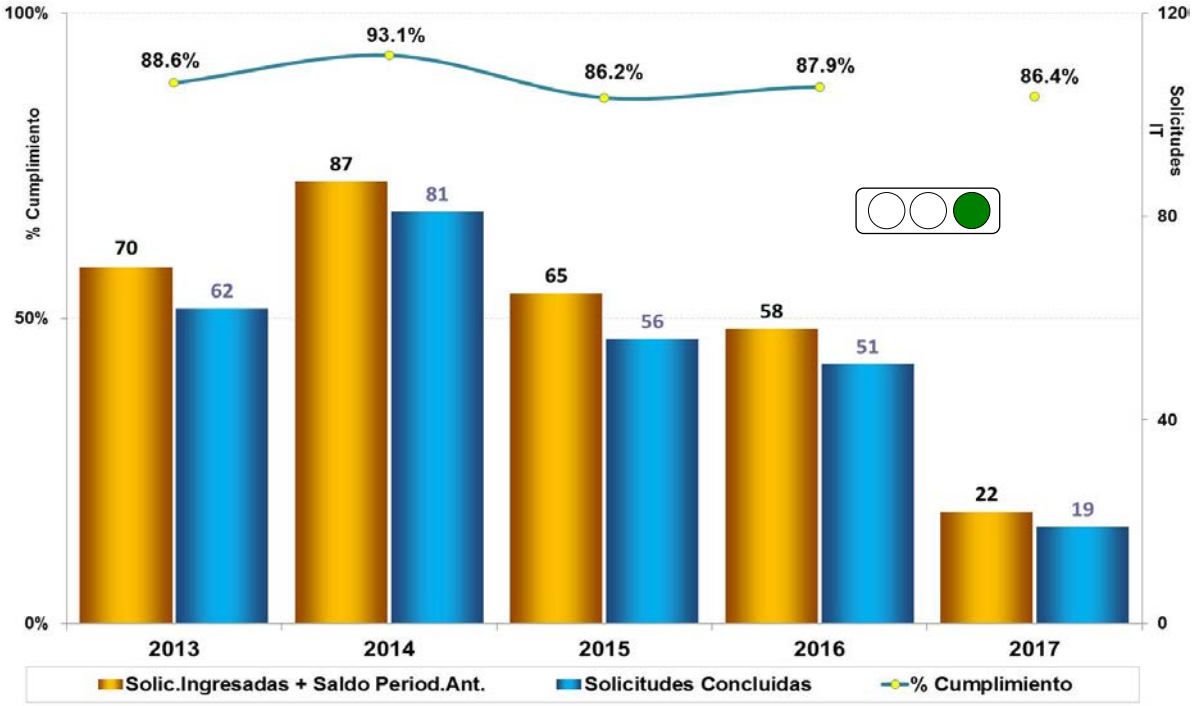


Abril 2017

INDICADORES DE GESTIÓN
Abril 2017

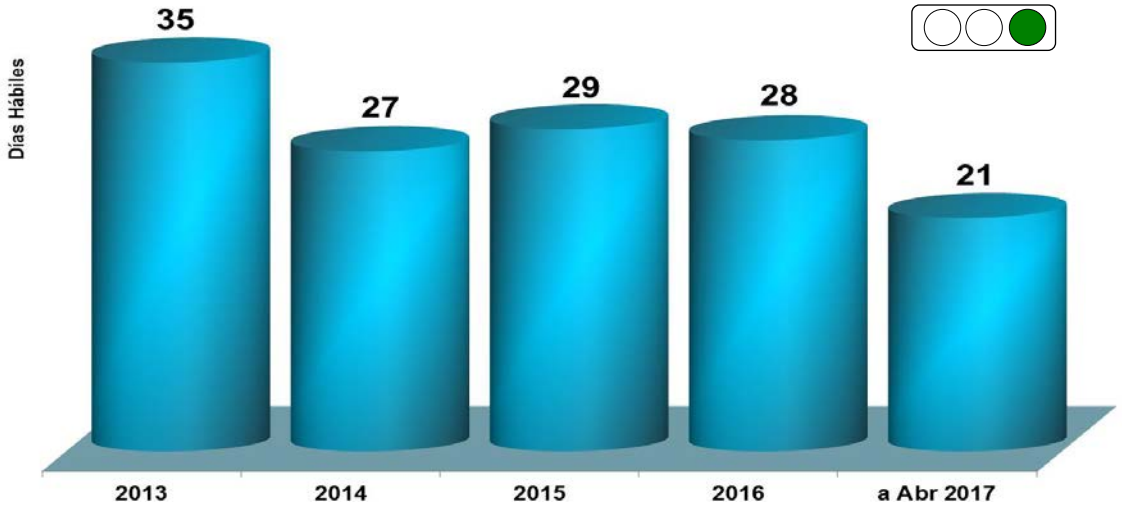
1. HIDROCARBUROS LÍQUIDOS:

Cumplimiento en la Atención de Solicitudes de Informes Técnicos (IT) de Unidades Mayores:



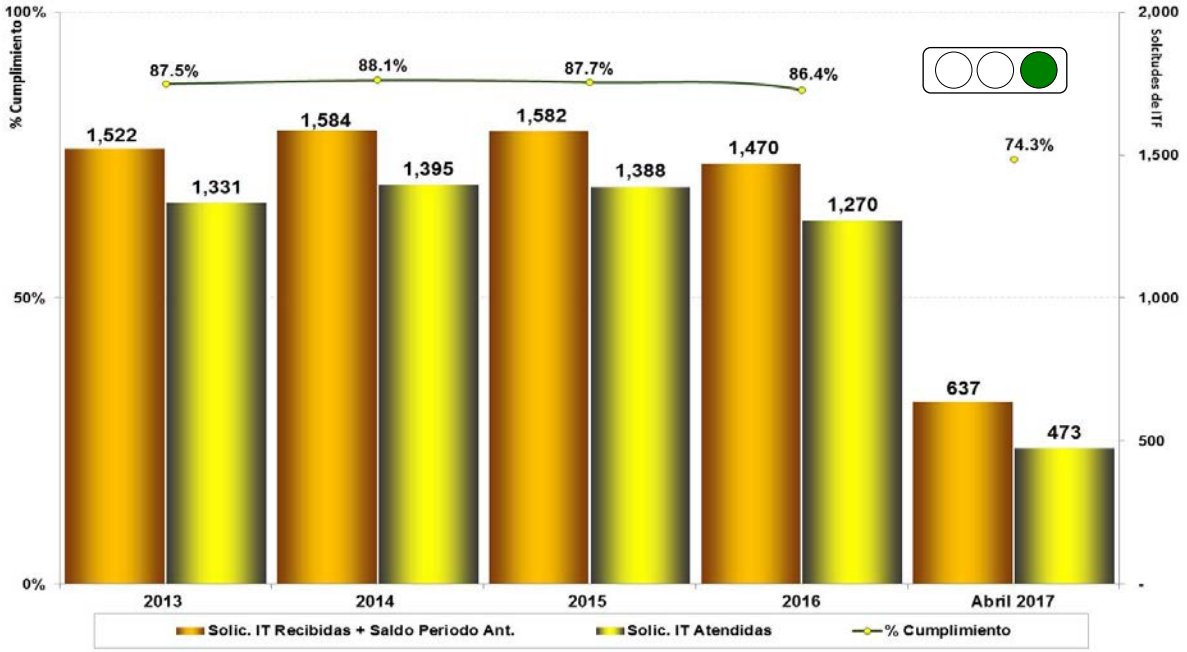
Al mes de abril, se mejora el nivel de cumplimiento a 86% (de 80% del mes anterior), al resolverse 03 solicitudes en el mes, y quedar 03 solicitudes pendientes de resolver. Se observa que: i) 02 de 03 solicitudes pendientes tienen una antigüedad menor a 15 días hábiles, ii) la mayor cantidad del total de solicitudes resueltas son de plantas envasadoras de GLP (10 de 19 solicitudes), iii) de lo resuelto el 2017 el 58% son informes técnicos favorables (11 de 19 solicitudes), y iv) se mantiene 01 solicitud de ductos suspendida, con 94 días hábiles, a la espera de que el administrado responda observaciones.

Tiempo Promedio de Atención de Solicitudes de Informes Técnicos (IT) de Unidades Mayores:



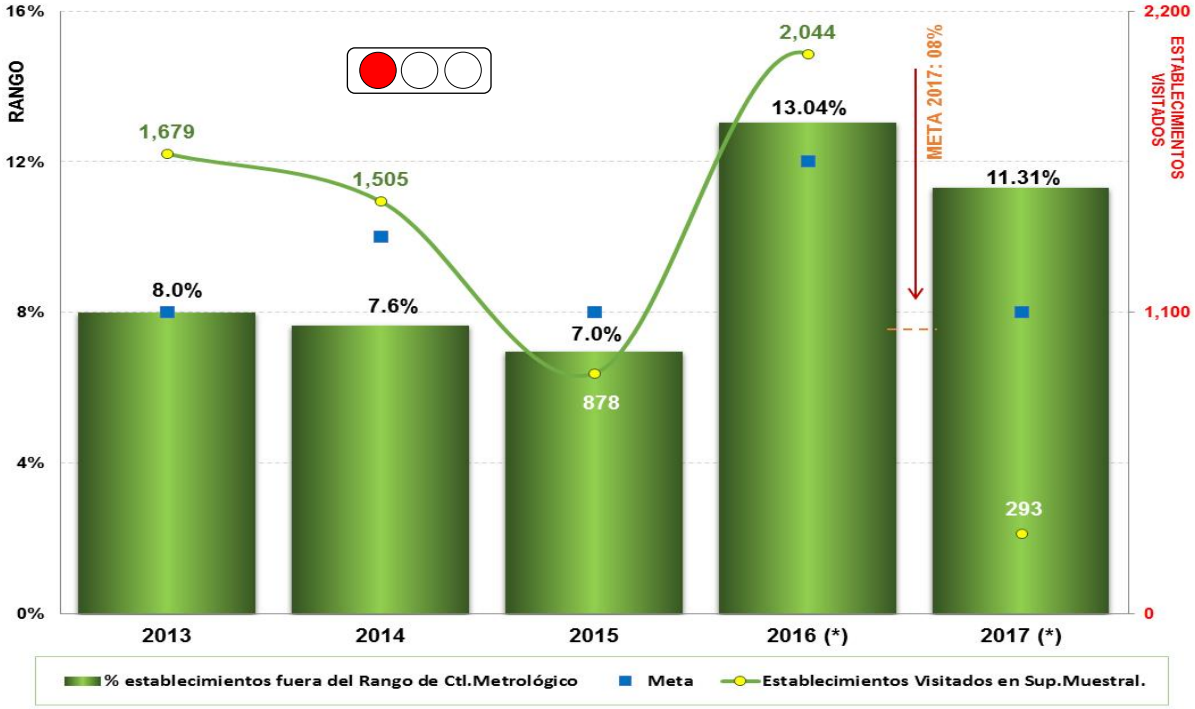
El tiempo promedio de atención de los informes técnicos – IT de unidades mayores de producción, procesos y distribución, hasta la remisión de la resolución fue de 21 días hábiles (dh), tiempo menor a la meta establecida de 30 dh. En el mes de abril se resolvieron 03 solicitudes: i) 02 con un tiempo menor a los 20 dh y ii) 01 con un tiempo entre 30 a 40 dh, siendo los casos resueltos de ductos (02) y de planta de abastecimiento (01).

Cumplimiento en la Atención de Solicitudes de Informes Técnicos (IT) de Unidades Menores:



Al mes de abril, mejoró el nivel de cumplimiento a 74% (de 61% del mes de febrero) al resolver un mayor número de expedientes de los ingresados en el mes (104 expedientes resueltos de 95 expedientes ingresados). Así mismo, se observa que el 91% de solicitudes pendientes tienen una antigüedad menor a 30 días hábiles (149 de 164 solicitudes en trámite) y el nivel promedio en la resolución de solicitudes es mayor al promedio de años anteriores (Solicitudes resueltas en promedio por mes: 2015: 116 / 2016: 106 / 2017: 118).

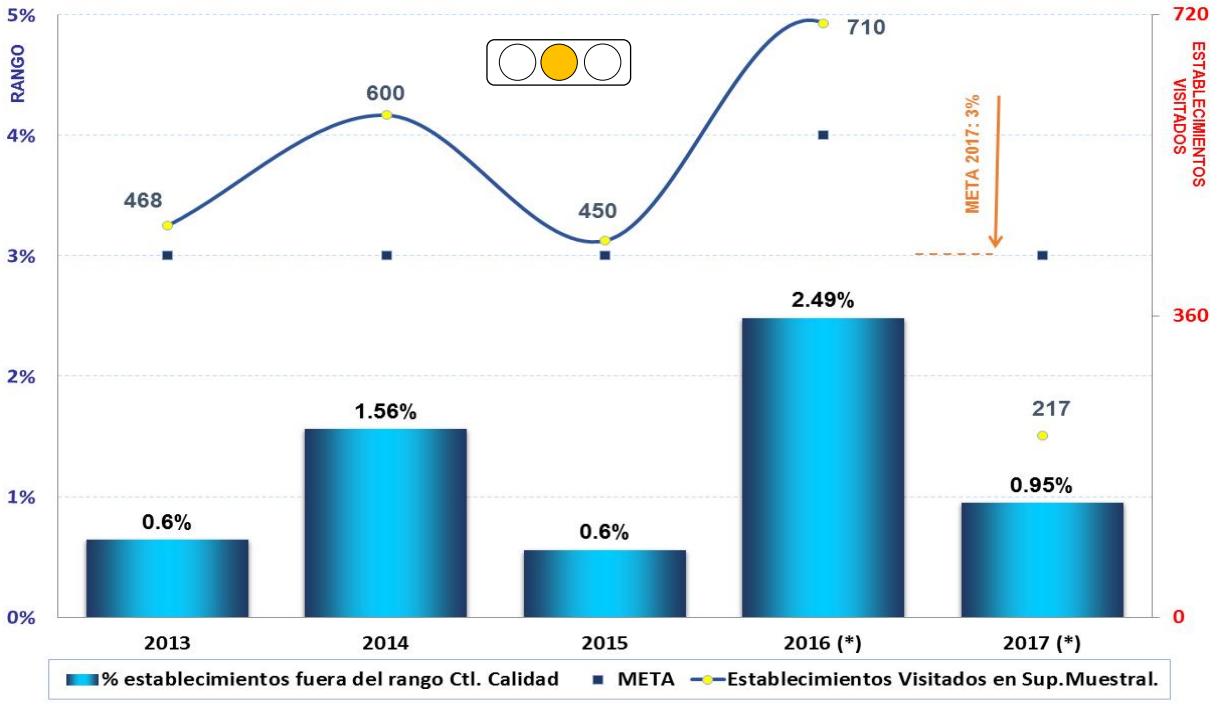
Control de Metrológico en Grifos y Estaciones de Servicio:



Para el año 2017 se establece un valor meta de 8% de establecimientos fuera de rango permisible, valor meta menor a la del año 2016, que fue del 12%. Así mismo, para el año 2017 se programa realizar en grifos y EE.SS: un total de 1,530 visitas, lo que implica un disminución del 25% de las visitas programadas del año anterior (2016: 2,049 visitas programadas). **Al mes de Abril, se han realizado 293 visitas (19% de lo programado en el año) lo que implica un retraso**. De lo registrado se obtiene que 11.31% de establecimientos están fuera del rango permisible (valor mayor a la meta establecida) lo que implica un mayor control para el cumplimiento a la normativa establecida.

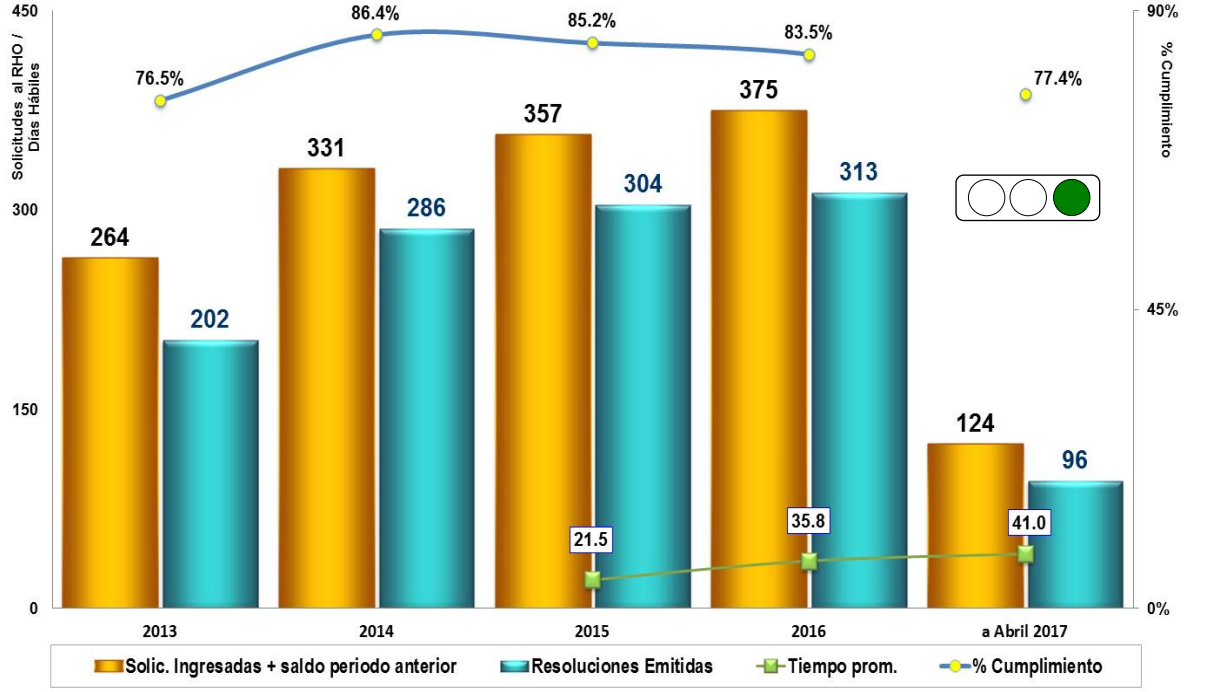
Compromisos: Reprogramación de visitas y cumplimiento de lo programado al 100% a partir del mes de julio

Control de Calidad en Grifos y Estaciones de Servicio:



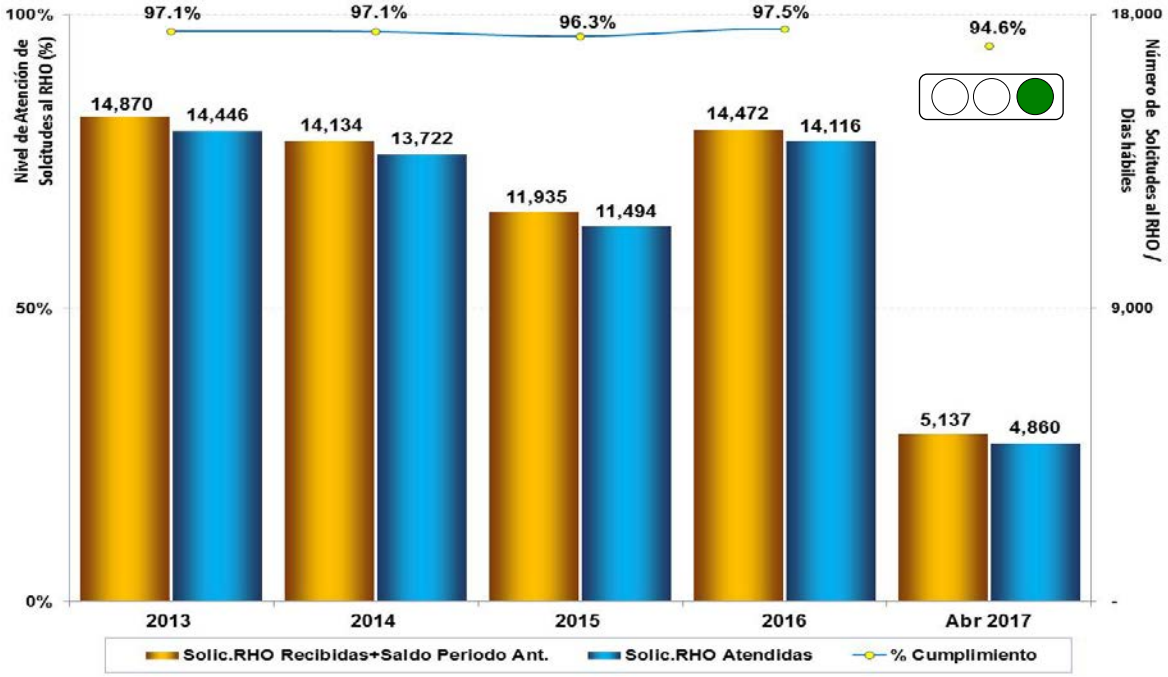
En el control de calidad en grifos y EE.SS. se mantiene el valor meta del año 2016 en 3% de establecimientos fuera de rango permisible, programándose realizar en el año 2017 un total de 690 visitas, valor ligeramente superior a las 678 visitas programadas para el año 2016. En la ejecución se mantienen las 217 visitas realizadas en el mes anterior a nivel nacional (31% de lo programado para el año) al darse prioridad a la ejecución de las vistas de Control Metrológico. Así mismo, se mantiene el 0.95% de establecimientos fuera de rango en el control de la calidad (valor menor a la meta anual).

Cumplimiento en el Registro de Hidrocarburos de Osinergmin (RHO) de Unidades Mayores:



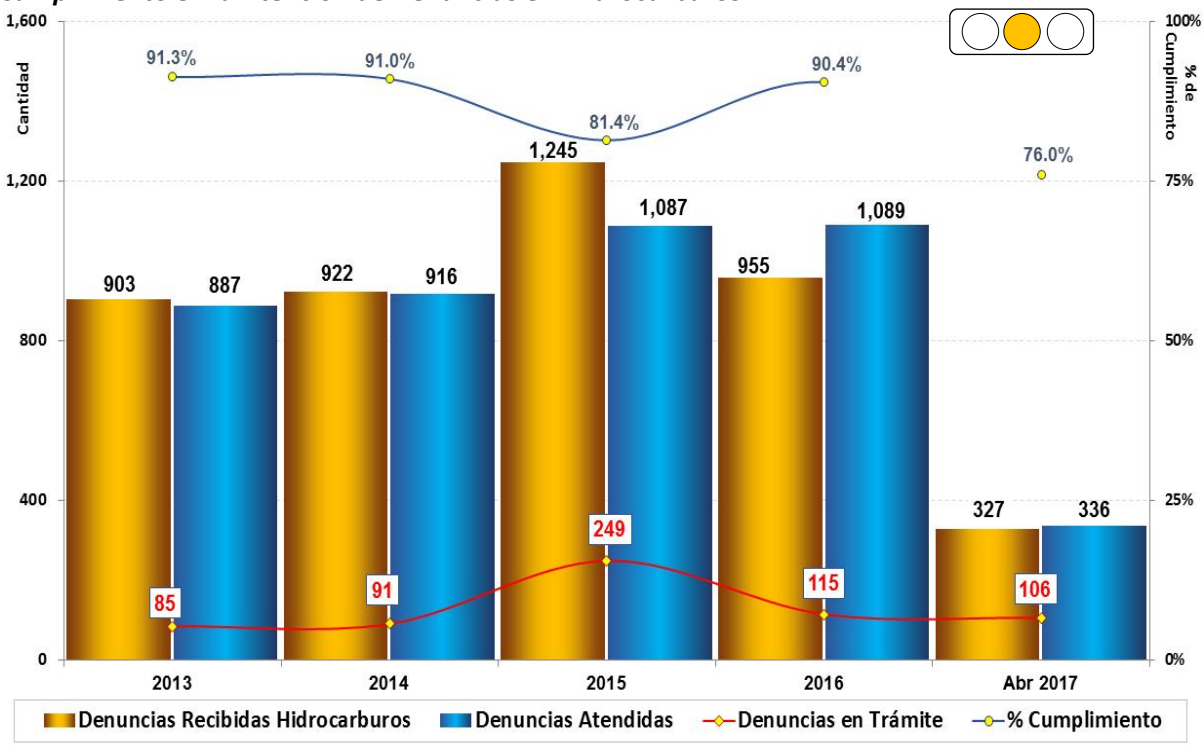
Al mes de abril, se observa que el nivel de cumplimiento en el RHO de unidades mayores mejora a 77% (de 57% del mes de febrero), debido a una mayor resolución de solicitudes a procesar al registro de hidrocarburos (se resuelven 96 solicitudes de 124 solicitudes a procesar en el año). Por otro lado, el tiempo de atención promedio para el Registro de Hidrocarburos de Unidades Mayores se elevó a 41 días hábiles, originadas en el flujo de actividades que efectúan en forma conjunta DSHL y DSR para atender las solicitudes al RHO, por lo que se analizan cambios para disminuir tiempos y movimientos.

Cumplimiento en el Registro de Hidrocarburos de Osinergmin (RHO) de Unidades Menores:



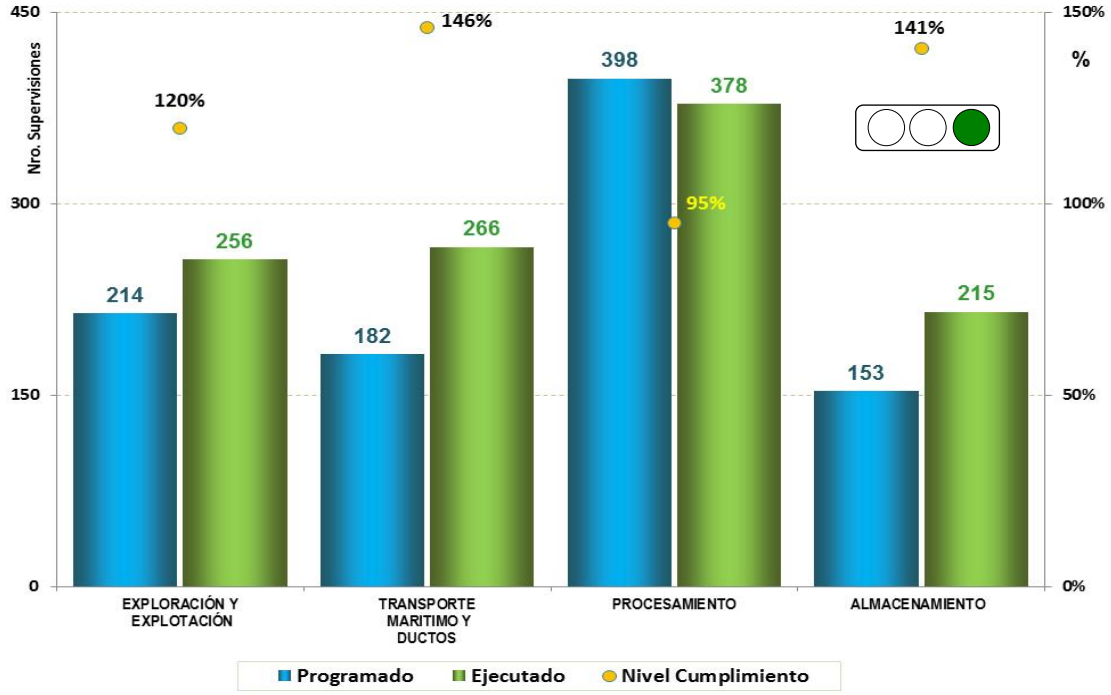
Al mes de abril, se mejora a 94.6% el nivel de cumplimiento en el RHO de unidades menores (de 89% del mes de febrero), al resolverse en promedio 1,215 solicitudes por mes, valor mayor al promedio resuelto en el año 2016 (1,176 solicitudes resueltas por mes). Por otro lado, el número de solicitudes que ingresan en promedio por mes en el año 2017 (1,195 solicitudes) es mayor a la del año 2016 (1,169 solicitudes), con un saldo de 277 solicitudes pendientes de resolver, donde el 2.9% (08 solicitudes pendientes) tiene una antigüedad mayor a 30 días hábiles.

Cumplimiento en la Atención de Denuncias en Hidrocarburos:



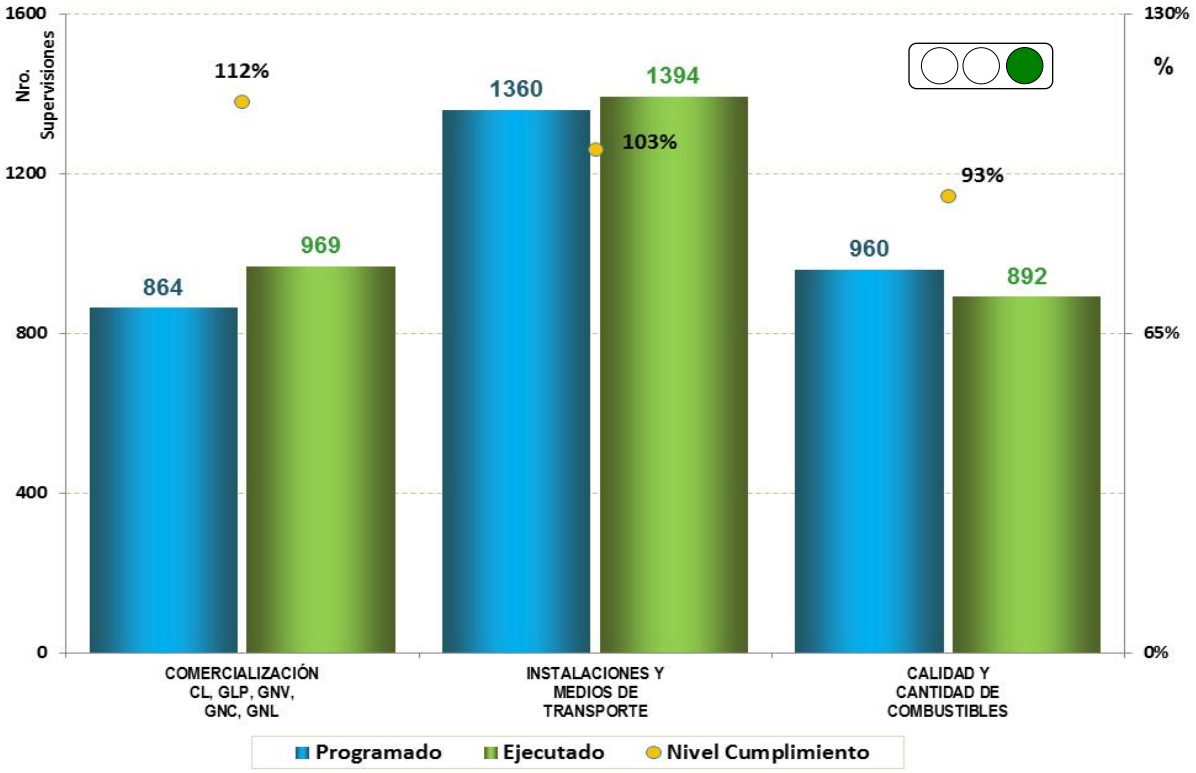
La cobertura nacional lograda por la regionalización genera un mayor acceso a los ciudadanos y administrados, incrementando la recepción de denuncias. Al mes de abril, el nivel de cumplimiento en la atención de denuncias en hidrocarburos crece a 76% al atenderse 59 de 76 denuncias en el mes. De los pendientes, ***se tienen por atender un 33% denuncias con una antigüedad mayor a 30 días hábiles*** (35 de 106 denuncias pendientes de atención).

Cumplimiento del Programa de Supervisión de la DSHL al mes de abril:



En el año 2017, la programación de supervisiones en el sector de Hidrocarburos Líquidos fue de 1690 supervisiones. Al mes de abril, se programan 947 supervisiones, ejecutándose 1115 supervisiones (66% de la programación anual): Se observa que en las actividades de supervisión del procesamiento, en refinerías, plantas de abastecimiento, terminales, distribuidores mayoristas de combustibles líquidos y OPDH fue de 95%, lo cual debe ser mejorar en los siguientes meses.

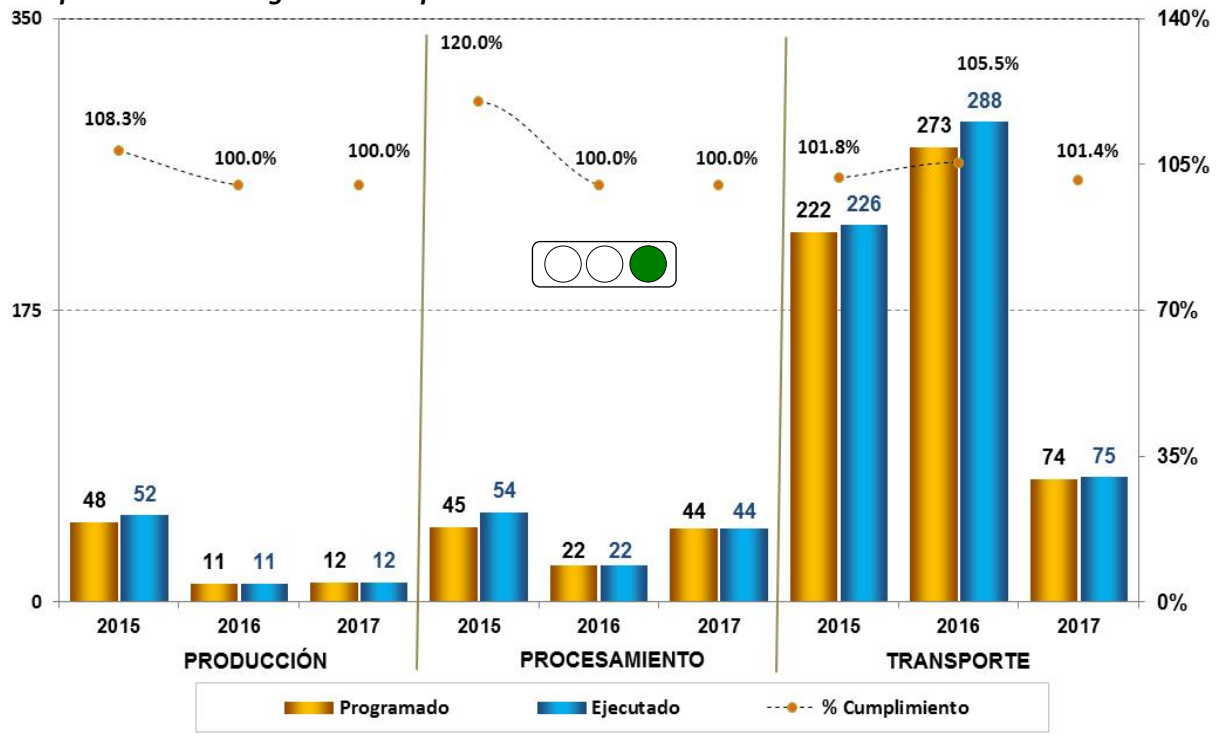
Cumplimiento del Programa de Supervisión de la DSR en Hidrocarburos Líquidos al mes de abril:



En el año 2017, la programación de supervisiones en la distribución y comercialización del sector de Hidrocarburos Líquidos por la DSR fue de 7587 supervisiones, con 3184 supervisiones al mes de abril, de las cuales se ejecutan 3255 supervisiones (43% de la programación anual), de estas las actividades de supervisión de Calidad y Cantidad de combustibles logran 93%, lo cual es reprogramado con el fin de lograr un nivel de cumplimiento del 100%.

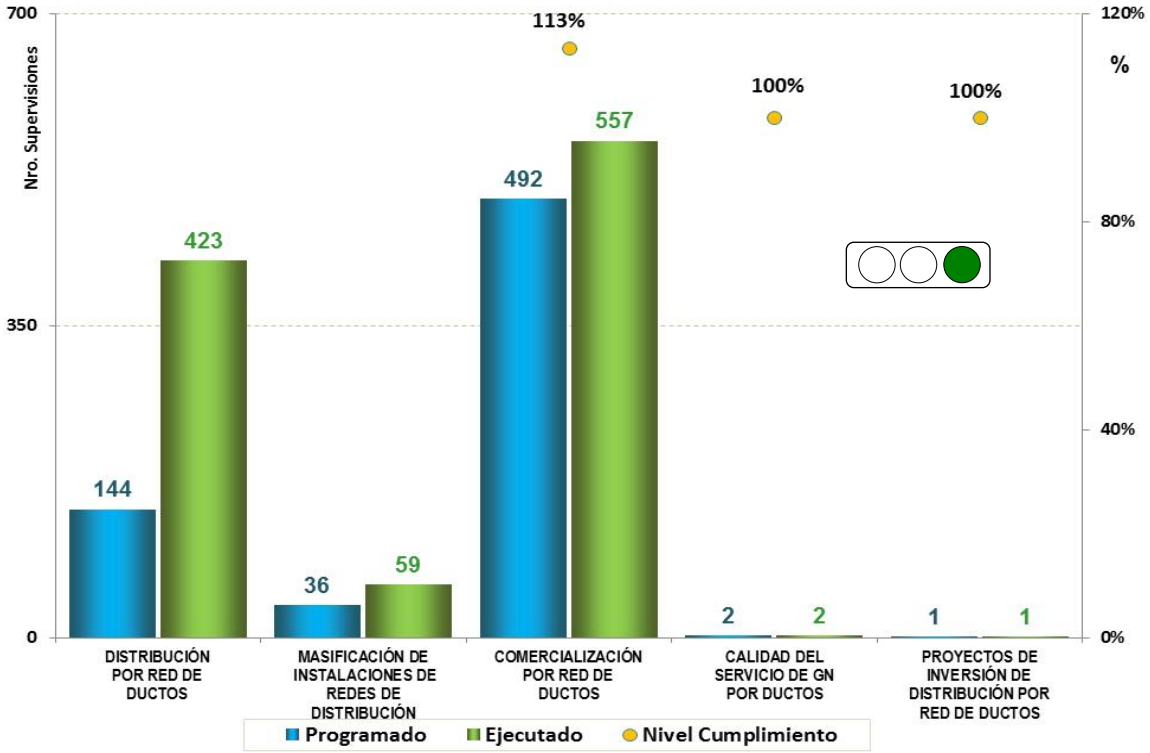
2. GAS NATURAL:

Cumplimiento del Programa de Supervisión de la DSGN:



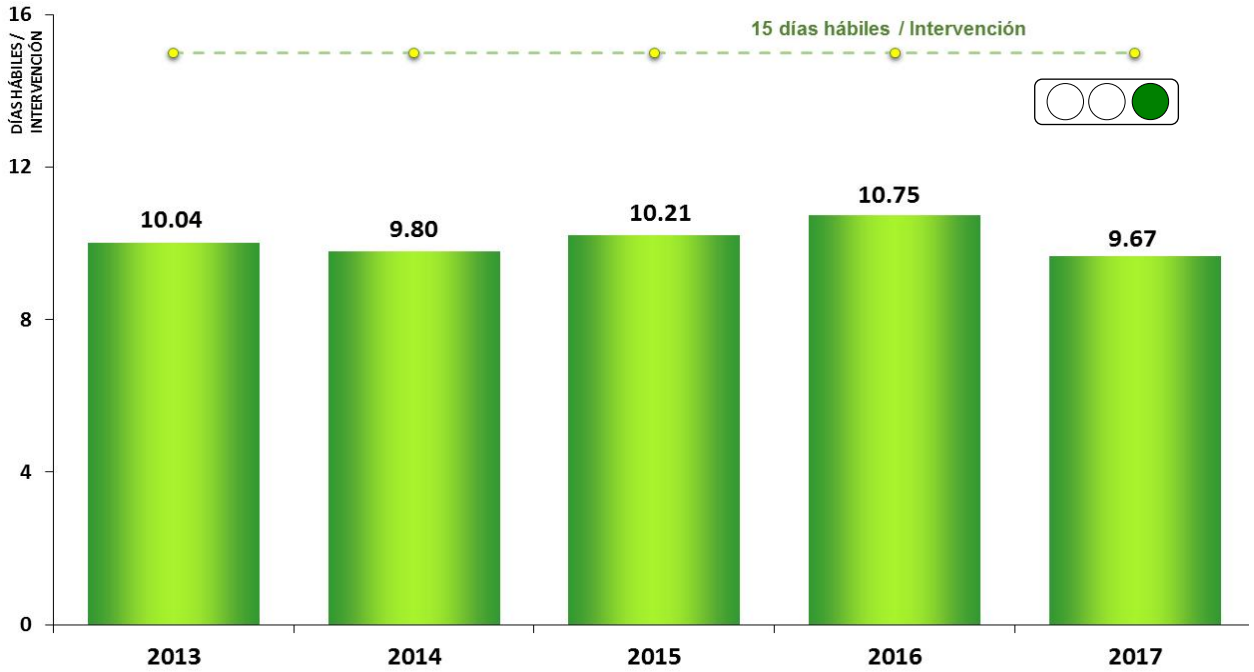
Para el año 2017, en el sector de Gas Natural que está bajo la competencia de la DSGN (Exploración, producción y transporte) se estiman realizar 283 supervisiones, distribuidas en: i)39 acciones de supervisión en producción, ii) 72 acciones de supervisión en procesamiento, y iii) 172 acciones de supervisión en transporte. Al mes de abril, se programan realizar 130 acciones de supervisión (46% del total de acciones de supervisión estimadas para el año) ejecutándose el 100% de lo programado.

Cumplimiento del Programa de Supervisión de la DSR en Gas Natural al mes de abril:



En el año 2017, la programación de supervisiones en la distribución y comercialización del sector de Gas Natural por la DSR fue de 4249 supervisiones. Al mes de abril, se programan 675 supervisiones ejecutándose 1042 supervisiones (24% de la programación anual). Se observan que en todas las actividades se logra un nivel mínimo de ejecución del 100%.

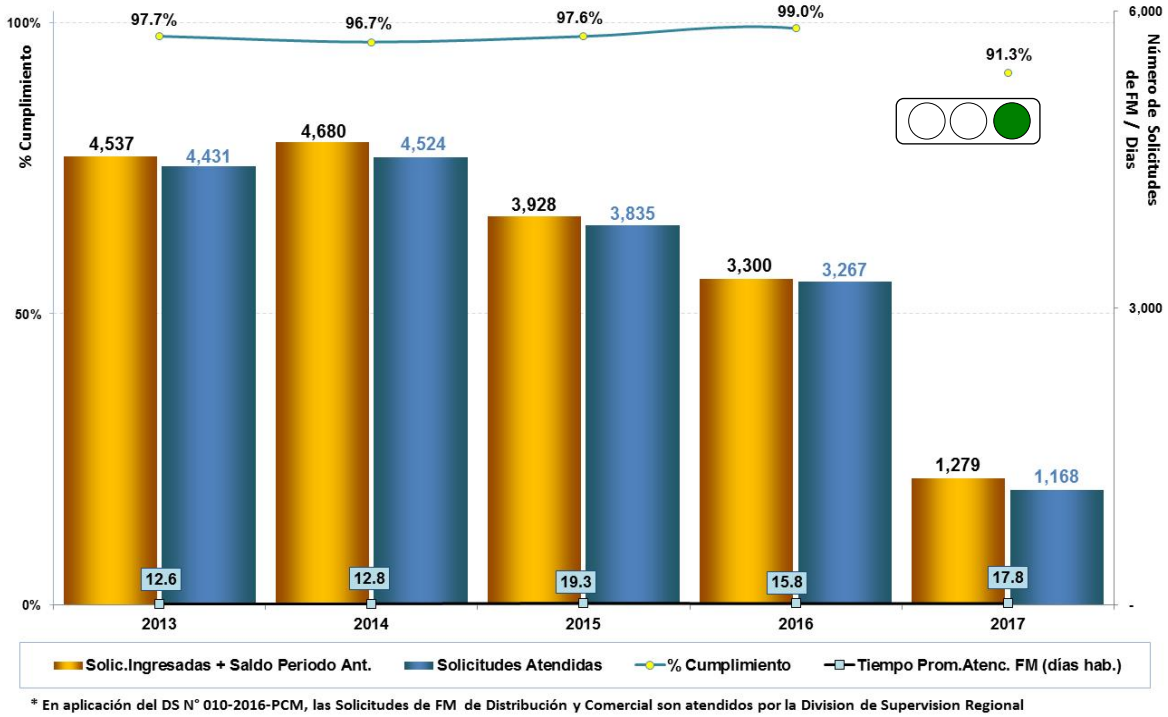
Tiempo Promedio de Atención de Solicitudes de Informes Técnicos de Gasocentros:



El tiempo promedio en la atención de las solicitudes de Informes Técnicos de gasocentros, año a año, se mantiene por debajo de la meta institucional de 15 días hábiles (9.67 días hábiles al mes de abril del año 2017). Este menor tiempo en la atención de solicitudes origina que año a año se incremente en forma constante el número de gasocentros en operación, registrándose al mes de abril 285 gasocentros operativos a nivel nacional y 33 gasocentros en proceso de construcción.

3. ELECTRICIDAD:

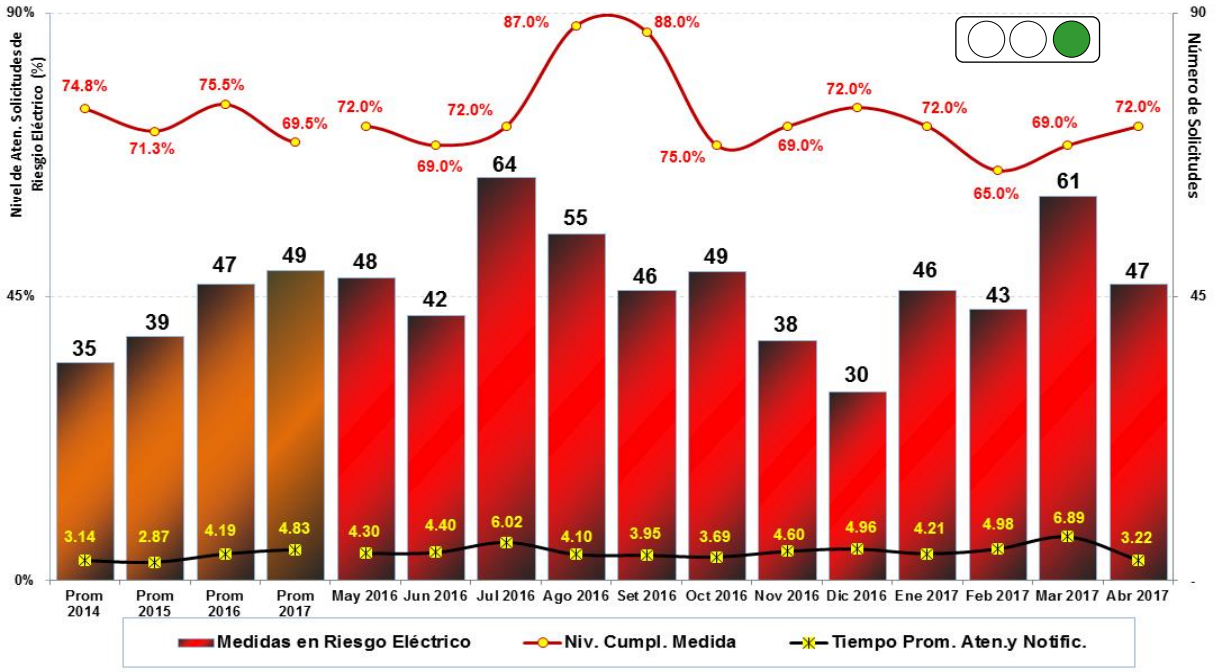
Atención de Solicitudes Fuerza Mayor (FM):



* En aplicación del DS N° 010-2016-PCM, las Solicitudes de FM de Distribución y Comercial son atendidos por la Division de Supervision Regional

Desde hace 02 años se aplica una evaluación más detallada de las solicitudes de Fuerza Mayor (FM), presentadas por las empresas del sector eléctrico, lo que incide en un mayor tiempo promedio en la emisión de las resoluciones de FM, con 18 días promedio al mes de abril. En el nivel de cumplimiento, las solicitudes de FM logran un 91% al resolverse solicitudes de FM dentro de los plazos establecidos, con un saldo de 111 solicitudes por resolver en el mes, las cuales en un 100% tienen una antigüedad menor a 30 días (tiempo límite establecido para resolver).

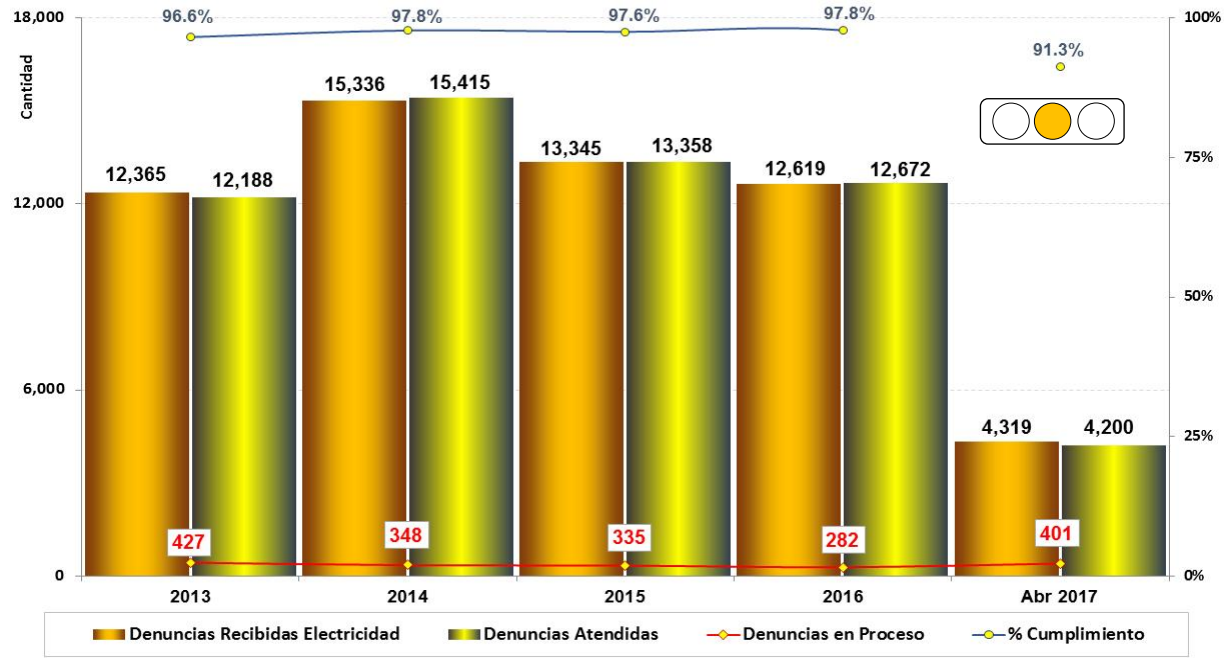
Emisión y Cumplimiento de Medidas y Tiempos Promedios en Riesgo Eléctrico:



* Los datos del mes de abril 2017 son preliminares

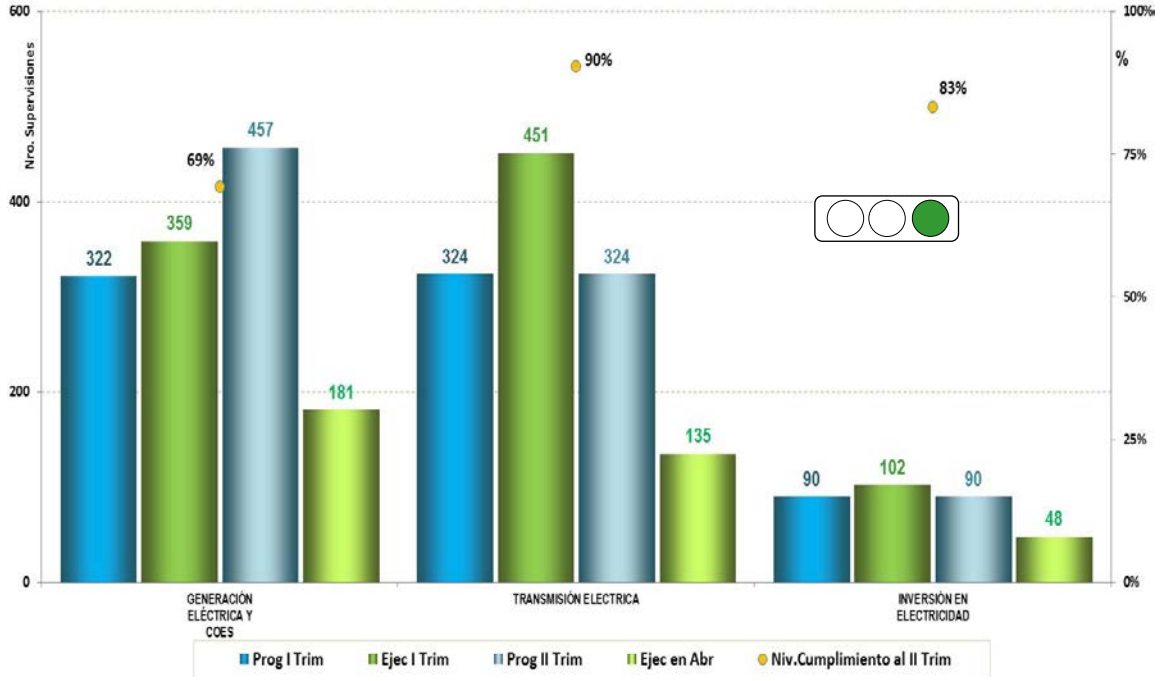
Se observa que año a año, se emiten en promedio un mayor número de medidas de riesgo eléctrico. Al mes de abril, el nivel de cumplimiento de las medidas emitidas mejoró a 72%, luego de 02 meses con niveles inferiores, por lo que se deben mantener acciones que impacten y mejoren el nivel de cumplimiento. Se hace notar, que el indicador depende del comportamiento del administrado en dar cumplimiento a las medidas de riesgo eléctrico emitidas, por lo que se deben hacer en forma permanente acciones de sensibilización, inducción y capacitación a los diferentes actores del cumplimiento de las medidas cautelares, coordinando directamente con ellos.

Cumplimiento en la Atención de Denuncias en Electricidad:



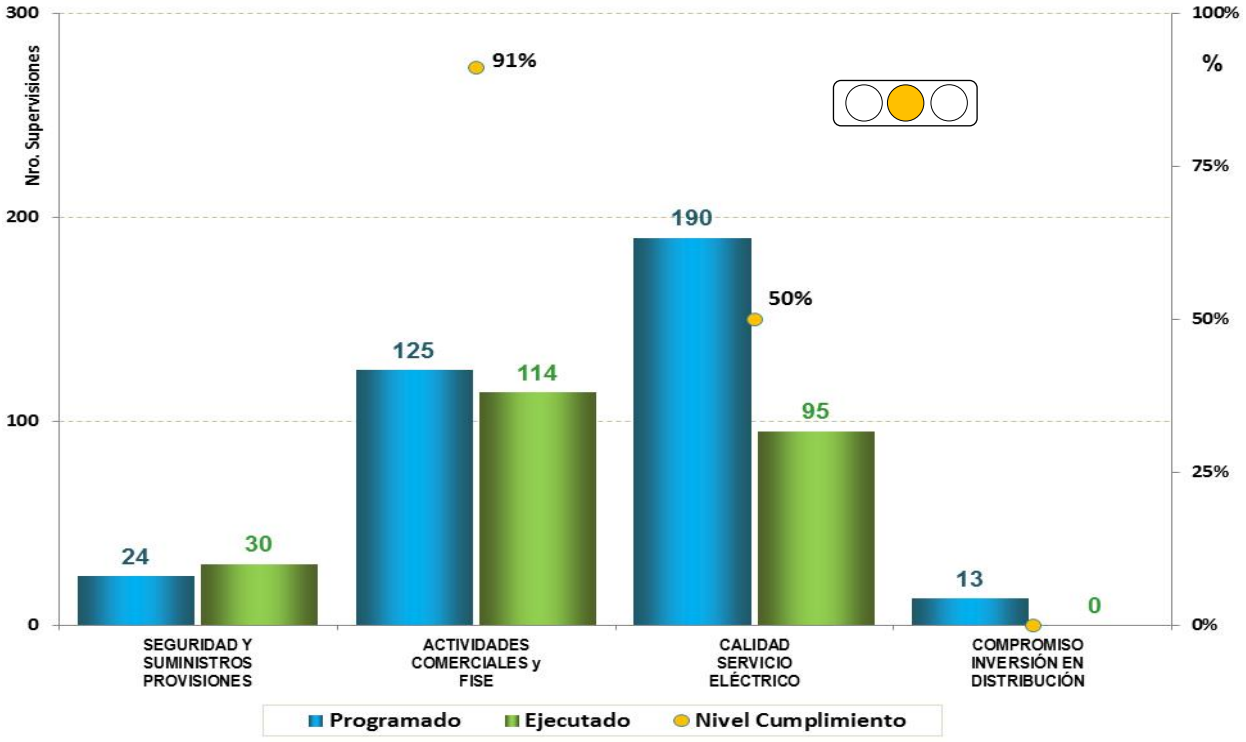
Al mes de abril, se logra un crecimiento del nivel de cumplimiento en la atención de denuncias en electricidad a 91% (de un 78% del mes de enero), con un promedio en la atención de denuncias por mes ligeramente menor a la del año anterior (atención de denuncias promedio por mes: 2017: 1,050 / 2016: 1147). Se observa que el 98% de las denuncias pendientes de atender tienen una antigüedad menor a los 12 días hábiles (**07 de 401 denuncias pendientes de atender incumplen el tiempo establecido en la Carta de Servicio, certificada bajo la norma UNE 93200:2008)**.

Cumplimiento del Programa de Supervisión de la DSE en el I y II Trimestre 2017:



En el año 2017, la DSE en el sector de Electricidad programó 3064 supervisiones para el año, con una programación trimestral. Al I Trimestre se programan 736 supervisiones ejecutándose más de un 100% de lo programado (912 supervisiones). Al II trimestre se programan 1607 supervisiones ejecutándose 1276, estimándose lograr al II trimestre más del 100% de cumplimiento.

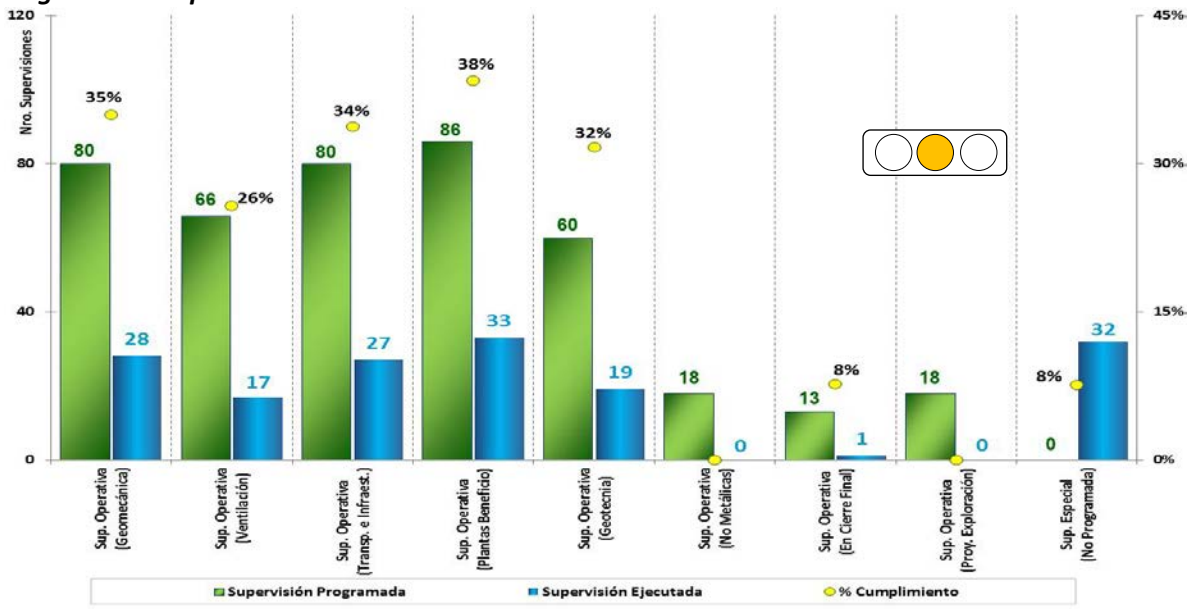
Cumplimiento del Programa de Supervisión de la DSR en Electricidad al mes de abril:



En el año 2017, la programación de supervisiones en la distribución y comercialización del sector de Electricidad por la DSR, sin considerar alumbrado público, contraste de medidores e instalaciones de media y baja tensión, fue de 778 supervisiones. Al mes de abril, se programan 352 supervisiones ejecutándose 239 supervisiones (31% de la programación anual), observándose que se tienen niveles de cumplimiento menores al 100% al haberse suspendido la supervisión regular para atender emergencias derivadas del Fenómeno del Niño Costero. Se estiman cumplir con el 100% de lo programado al mes de julio.

4. MINERIA:

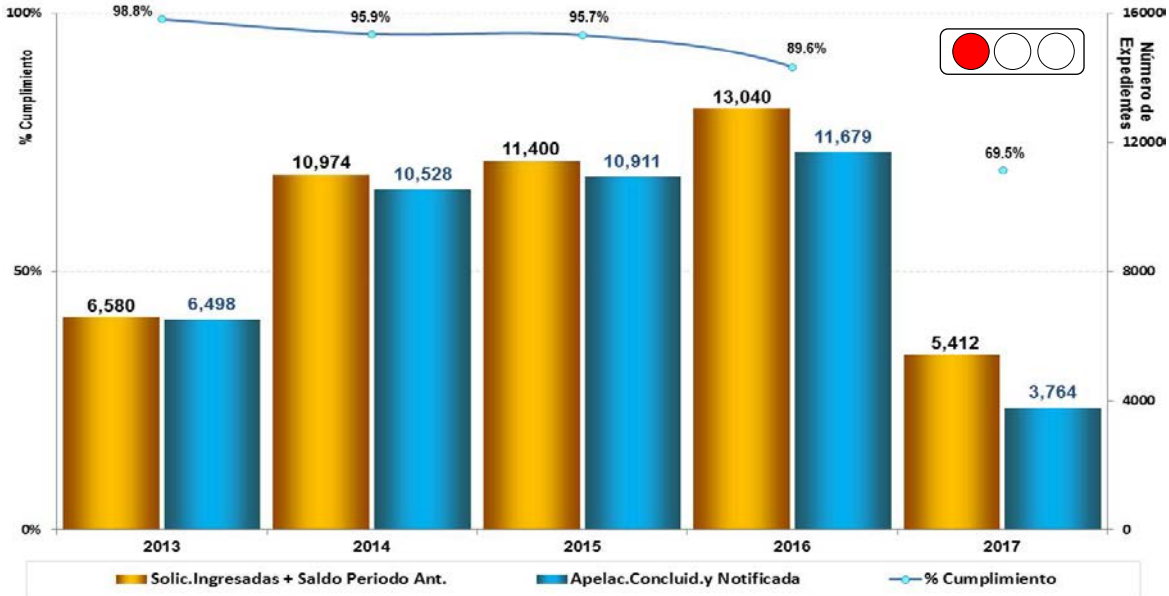
Programa de Supervisión:



En el año 2017 se programó 421 supervisiones (403 en explotación y 18 a proyectos en exploración) sobre 133 unidades mineras y 16 proyectos en exploración, en el marco de las competencias otorgadas a Osinergmin en el sector de minería. Al mes de abril, se realizaron 125 supervisiones programadas (29.7% del total programado) y 32 supervisiones no programadas (7.6% adicional al total programado). Se identifica que a abril ***no se ejecuta ninguna supervisión de Unidades Mineras de Explotación No Metálica, a pesar de estar programadas 03 supervisiones al I Trimestre 2017***.

5. RECLAMOS Y APELACIONES:

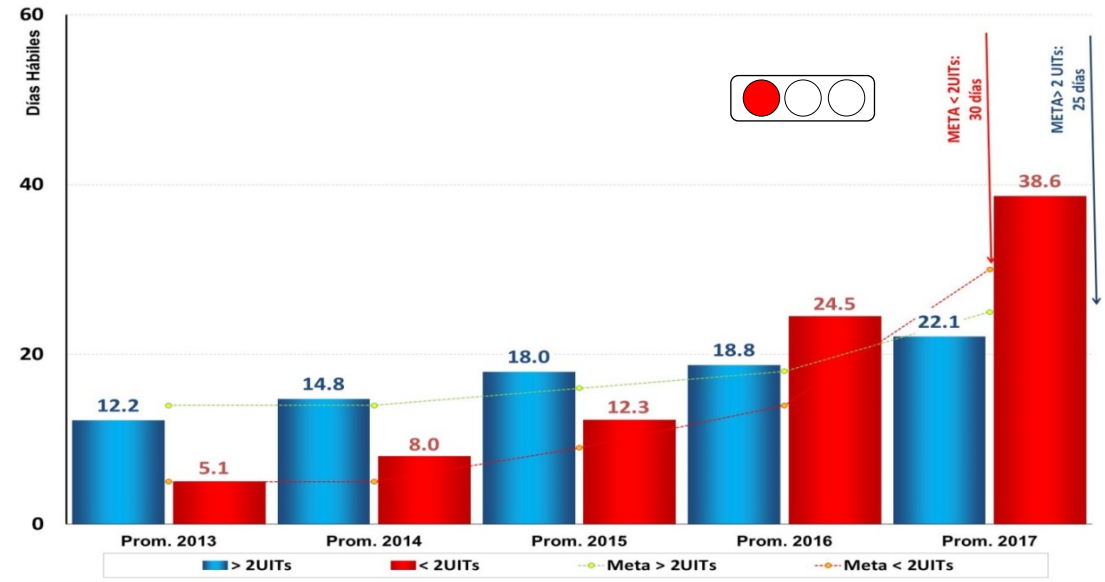
Cumplimiento en la Atención de Apelaciones por JARU:



Al mes de abril, se mejora el nivel de cumplimiento a 69% (de un 51% en el mes de febrero) debido al incremento en el nivel de resoluciones (apelaciones resueltas el 2017: Abr: 1005, Mar: 1054 / Feb: 878). Se observa que: i) se mantiene el ingreso de solicitudes promedio por mes (expedientes ingresados: 2015: 912 / 2016: 1,045 / 2017: 1012), ii) se mantiene como causa principal, que origina el mayor ingreso de solicitudes de apelaciones los problemas por el exceso en la facturación (61%), y iii) ***se registra un incremento en la cantidad de expedientes a tramitar, donde el promedio de saldo de expedientes en trámite son: 2015: 464 / 2016: 1171 / 2017: 1648***.

Compromisos: i) Rediseño del Proceso en el proyecto e.Siged (a Noviembre), ii) Mantener el nivel de resolución > 1000 notificaciones por mes, iii) Nivel de Cumplimiento > 90%

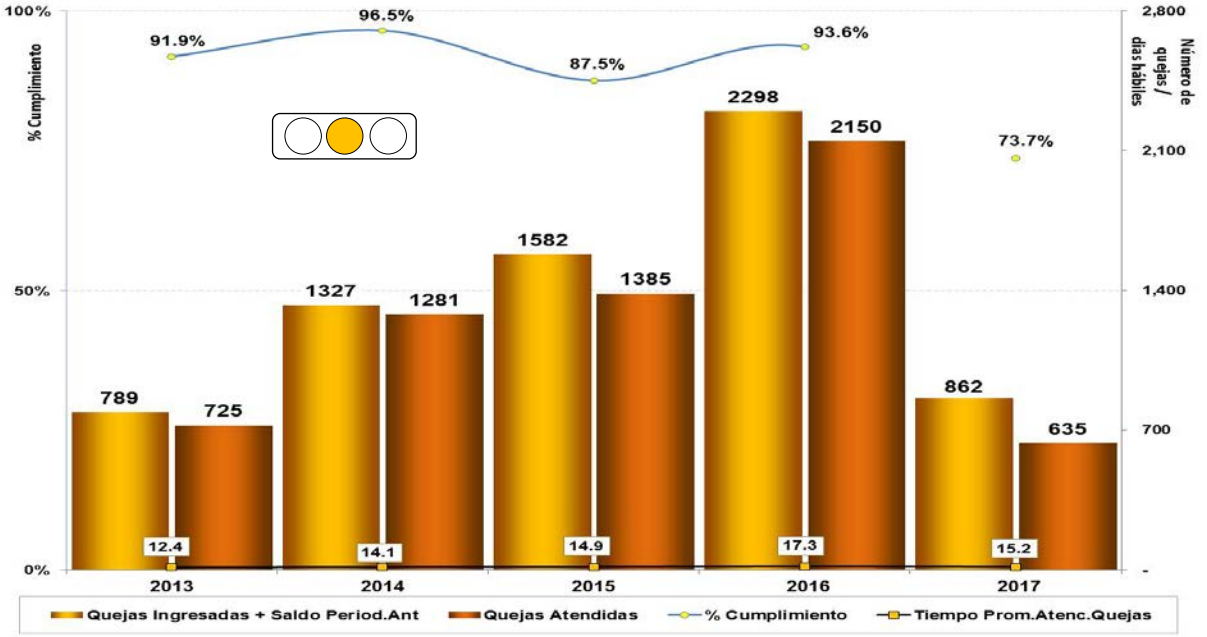
Tiempo de Atención de las Apelaciones Concluidas y Notificadas por Montos (JARU):



Para el año 2017 se establecen como valores meta de tiempo de atención: a) 30 días hábiles en apelaciones menores a 2 UIT y b) 25 días hábiles en apelaciones mayores a 2 UIT; valores que se estiman por un análisis de la estadística de los tiempos de atención y las condiciones para la atención de las apelaciones. Se observa que ***los tiempos considerados como metas se mantienen***, debido: i) al alto ingreso de solicitudes de apelaciones, con un incremento de la carga procesal, ii) la disminución de la disponibilidad de analistas por rotación del personal, iii) a la curva de aprendizaje del personal CAS nuevo, que sustituye al personal rotado, estimado en 06 meses, y iv) la prioridad dada en la atención de casos de mayor antigüedad.

Compromisos: Tiempos promedio por debajo de la Meta Anual propuesta, siempre que el promedio de ingresos por mes no sea mayor a 1,050 (a abril el promedio es de 1,012 expedientes ingresados por mes)

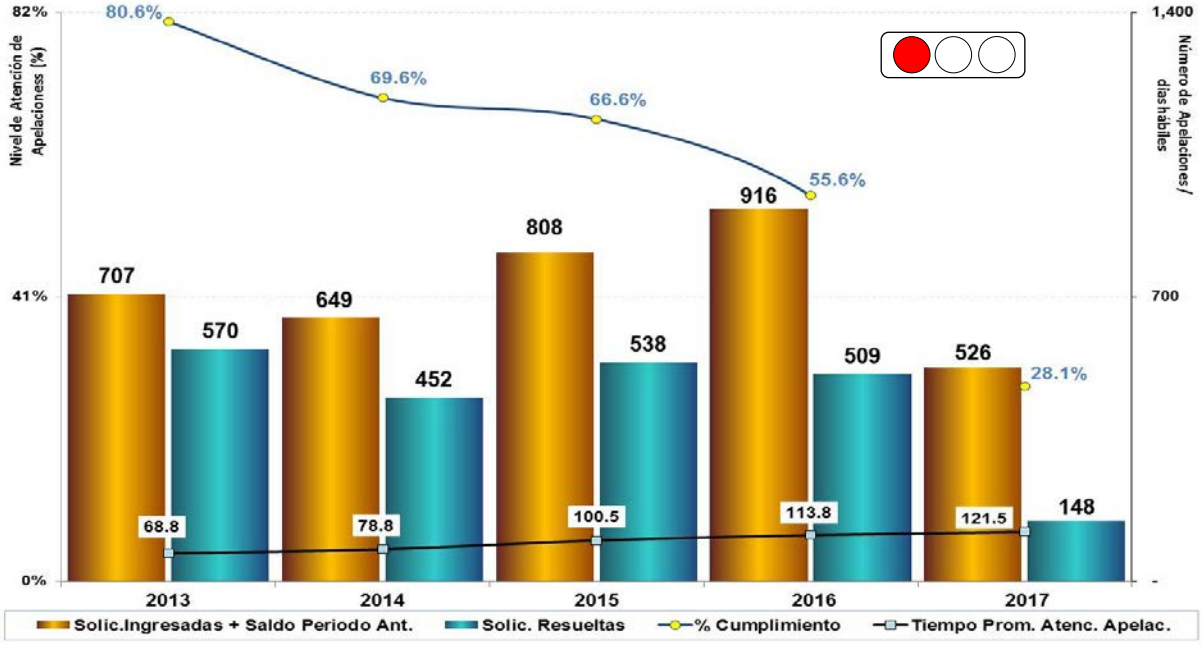
Cumplimiento en la Atención de Quejas (JARU):



Al mes de abril disminuye el nivel de cumplimiento en la atención de quejas por la JARU a 74% (de un 76% del mes anterior) originada en la mayor cantidad de quejas atendidas en proporción a las quejas por atender. Por otro lado, se observa: i) una mayor recepción de quejas promedio por mes en cada año (quejas promedio ingresadas por mes: 2015: 128 / 2016: 175 / 2017: 178) ii) un mayor tiempo promedio de atención en el mes (15.2 días hábiles) y iii) un mayor saldo se quejas en el mes.

Compromisos: Nivel de cumplimiento > 90% al mes de Octubre, siempre que el promedio de ingresos por mes no sea mayor a 180 que por mes (a abril el promedio es de 178 quejas ingresados por mes)

Cumplimiento en la Atención de Apelaciones por el TASTEM:



Para el año 2017, el TASTEM prioriza la atención de los casos más complejos, con los criterios de: i) mayor antigüedad, ii) dificultad en su determinación, iii) mayor requerimiento de información y iv) tiempo de análisis. De ello se observa que de los 39 casos resueltos en el mes el 49% son de años anteriores (casos resuelto en el mes: 2015: 2 y 2016: 17) y que el 85% de casos resueltos tienen una antigüedad mayor a los 30 días hábiles (33 casos de los 39 casos resueltos en el mes tienen una antigüedad mayor a 30 días hábiles)

Al mes de abril se mantiene un nivel bajo de cumplimiento de 28.1%, observándose que ***se tienen 378 casos pendientes, con un tiempo promedio en la atención para el mes fue 121.5 días hábiles***.

Compromisos: Nivel de cumplimiento > 70% al mes de Noviembre, siempre que el promedio de ingresos por mes no sea mayor a 55 que por mes (a abril el promedio es de 30 quejas ingresados por mes) y que opere el Servicio de una Empresa Supervisora a más tardar el mes de julio.

6. PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES (PAS):



			(1)	(2)	(3 =1+2)	(4)	(5 =3-4)	(4/3)	
Gerencia	Tipo de Información	Periodo	Saldo Periodo Anterior	Iniciados del Año	Total a Procesar	Total Resueltos	Pendientes del Periodo	Nivel de Cumplimiento (%)	Estado Actual
DSHL	Información Histórica	2015	57	235	292	256	***36***	88%	
		2016	36	413	449	321	***128***	71%	
	Información Actual	Abr-2017	128	246	374	122	***252***	32.6%	
DSGN	Información Histórica	2015	17	261	177 (a)	168	***9***	95%	
		2016	9	50	23 (b)	13	***10***	57%	
	Información Actual	Abr-2017	10	0	10	4	***6***	40.0%	
DSE	Información Histórica	2015	562	452	732 (c)	512	***220***	70%	
		2016	220	187	327 (d)	155	***172***	47%	
	Información Actual	Abr-2017	172	29	201	18	***183***	9.0%	
GSM	Información Histórica	2015	354	151	505	212	***293***	42%	
		2016	293	269	562	364	***198***	65%	
	Información Actual	Abr-2017	198	155	353	80	***273***	22.7%	
JARU	Información Histórica	2015	2	45	47	46	***1***	98%	
		2016	1	44	45	38	***7***	84%	
	Información Actual	Abr-2017	7	1	8	6	***2***	75.0%	
DSR	Información Histórica	2015	576 (e)	1400	1976	1616	***360***	82%	
		2016	360	2209	2569	2172	***397***	85%	
	Información Actual	Abr-2017	397	257	654	177	***477***	27.1%	

Notas:

(a) Se transfieren en el año 2015 101 PAS de DSGN a DSR
(b) Se transfieren en el año 2016 36 PAS de DSGN a DSR
(c) Se transfieren en el año 2015 282 PAS de DSE a DSR
(d) Se transfieren en el año 2016 80 PAS de DSE a DSR
(e) Se incorporan en el año 2015 a DSR 101 PAS de DSGN y 221 PAS de DSE

7. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL:

Ejecución por Áreas en Miles de Soles:

ÁREA		PIA	PIM	Ejecutado 1/	
División de Supervisión de Electricidad	**DSE**	22,685	24,567	5,171	21%
División de Supervisión de Hidrocarburos Liquidos	**DSHL**	36,578	47,971	11,425	24%
División de Gas Natural	**DSGN**	29,364	28,560	5,324	19%
Gerencia de Fiscalización Minera	**GFM**	26,031	27,832	7,089	25%
Division de Supervisión Regional 3/	**DSR**	79,257	98,278	23,533	24%
Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos	**STOR**	14,843	11,705	2,863	24%
Gerencia de Regulación de Tarifas	**GART**	24,746	23,046	4,453	19%
Gerencia de Administración y Finanzas	**GAF**	77,129	71,813	20,369	28%
Gerencia de Recursos Humanos	**GRH**	17,843	19,521	5,736	29%
Gerencia de Sistemas y Tecnologia de la Información	**GSTI**	46,217	52,980	14,301	27%
Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	**GCRI**	8,667	12,855	5,439	42%
Gerencia de Políticas y Análisis Económico	**GPAE**	5,610	4,892	1,039	21%
Otras Áreas de Apoyo 2/	**OTRAS**	13,630	16,032	4,107	26%
	Total	**402,600**	**440,054**	**110,849**	**25%**

Ejecución por Naturaleza de Gasto:

GENERICA		PIA	PIM	Ejecutado 1/	
Personal y Obligaciones Sociales	Personal	59,050	58,871	13,989	24%
Pensiones y Prestaciones Sociales	Prestaciones	5,000	5,000	1,554	31%
Bienes y Servicios	Bs y Ss	312,300	348,293	88,648	25%
Donaciones y Transferencias	Transf.	10,805	12,152	3,038	25%
Otros Gastos	Otros GC	424	657	455	69%
Adquisición de activos no financieros	Adquis. Act.	15,021	15,080	3,166	21%
	Total	**402,600**	**440,054**	**110,849**	**25%**

1/ Devengado en el SIAF

2/ Áreas de apoyo y asesoramiento.

3/ Incluye el Programa Presupuestal - Mejora de la Calidad del Servicio Electrico.