INDICADORES DE GESTIÓN









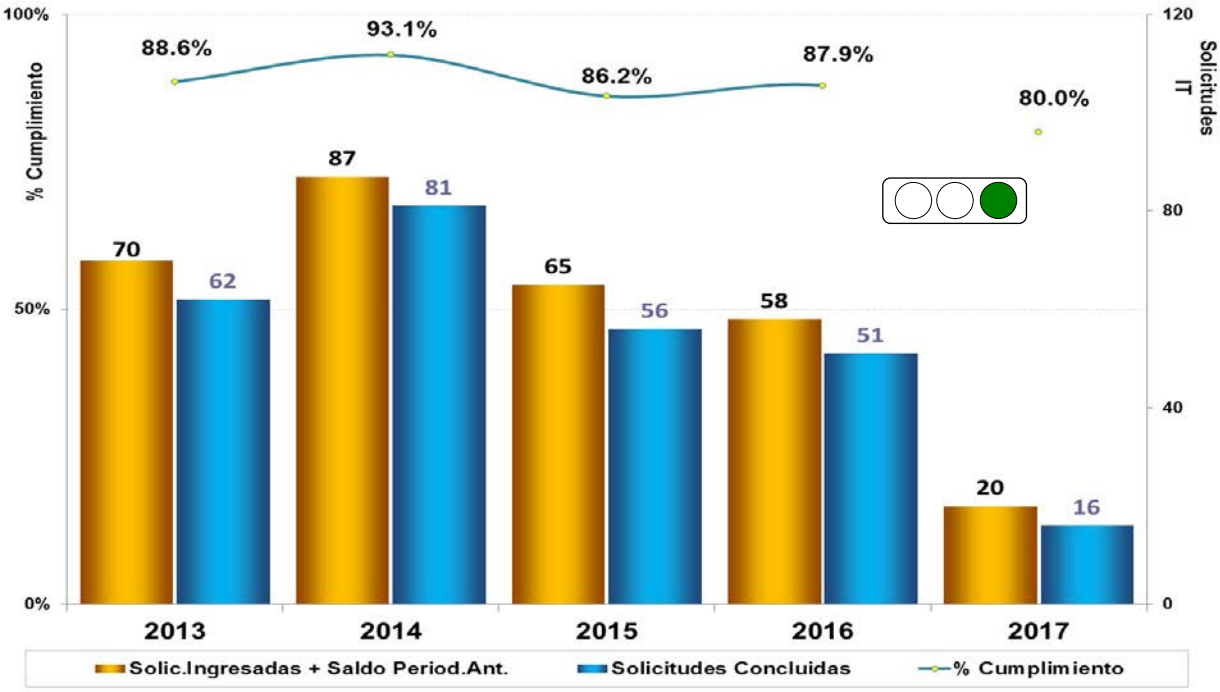


Marzo 2017

INDICADORES DE GESTIÓN
Marzo 2017

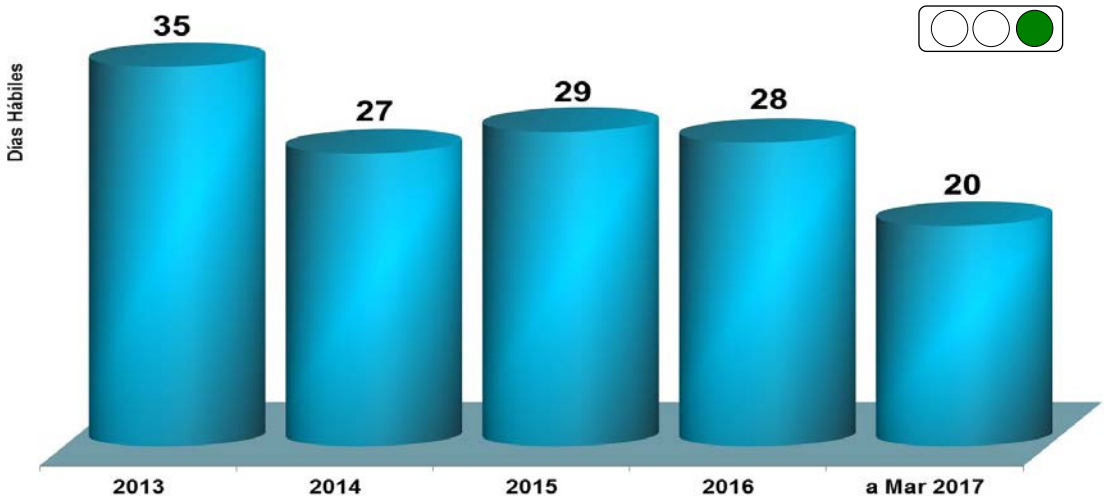
1. <u>HIDROCARBUROS LÍQUIDOS</u>:

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



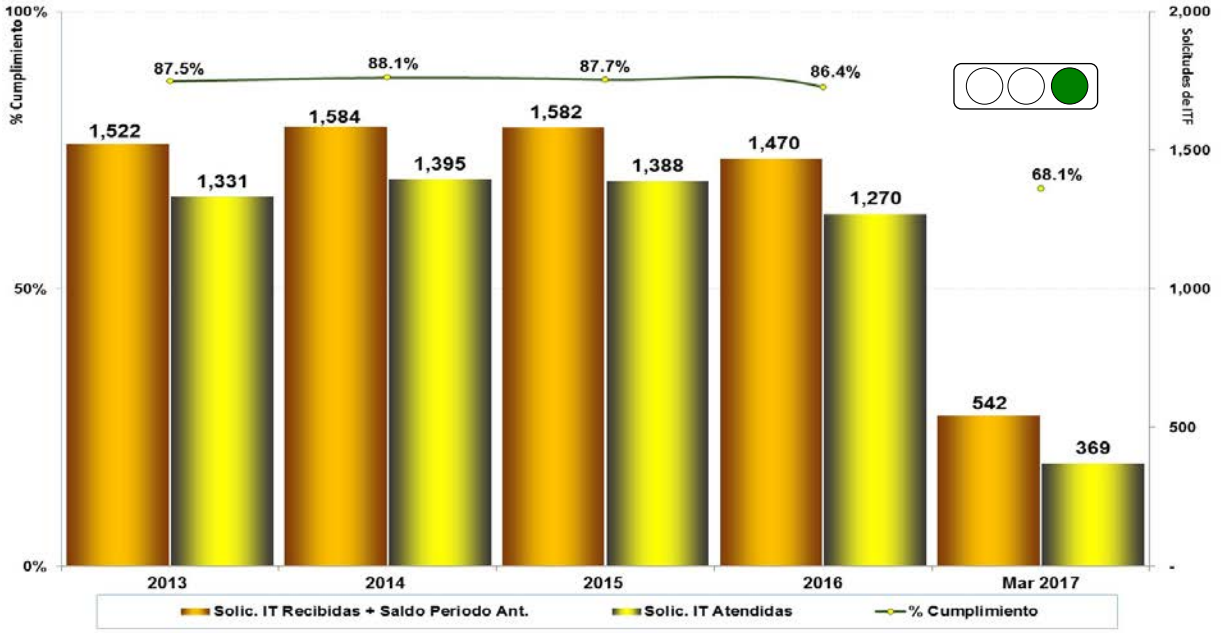
Al mes de marzo, se mejora el nivel de cumplimiento a 80%, al haberse resuelto 09 solicitudes en el mes, y con 04 solicitudes pendientes de resolver. Se observan que: i) el 75% de solicitudes en trámite (03 de 04 solicitudes) tienen una antigüedad menor a 30 días hábiles, ii) la mayor cantidad de solicitudes resueltas son de plantas envasadoras de GLP (10 de 16 solicitudes), iii) de lo resuelto en el año el 56% son informes técnicos favorables (09 de 16 solicitudes), y iv) existe 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:



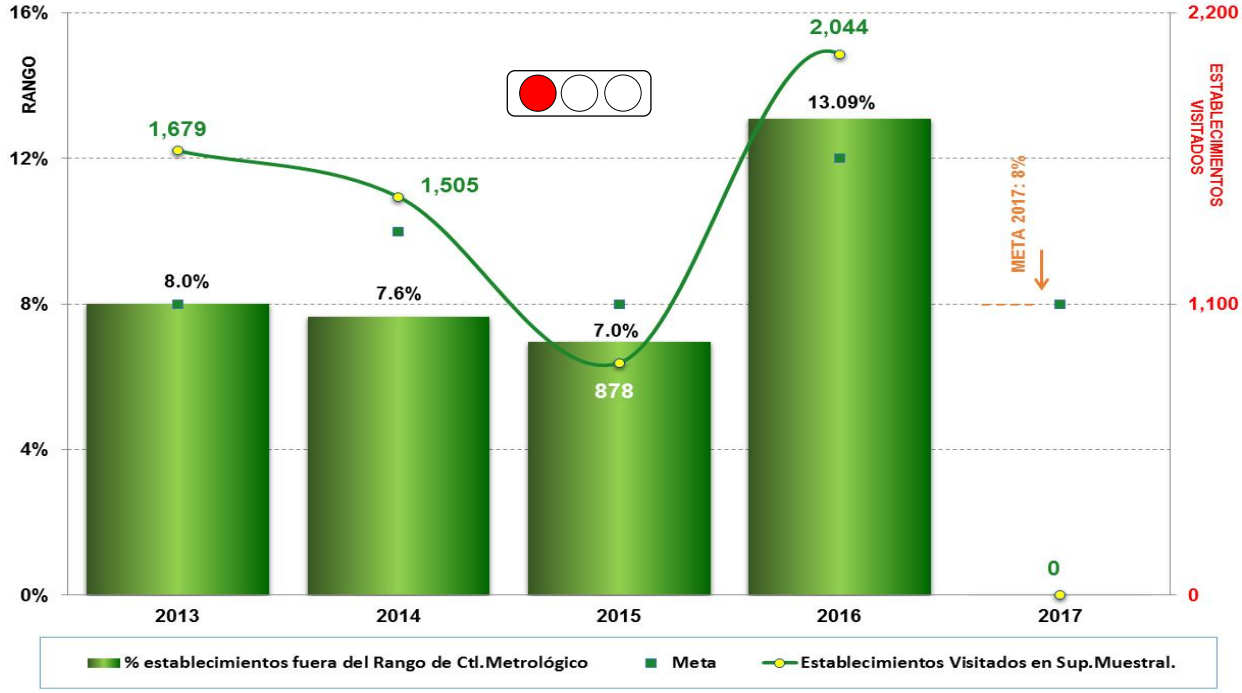
El tiempo promedio de atención de los informes técnicos – IT de unidades mayores de producción, procesos y distribución, hasta la remisión de la resolución se mantiene en 20 días hábiles, debido a que 03 de las 09 solicitudes de IT resueltas en el mes, concluyeron en un tiempo menor a 20 días hábiles (%), siendo los casos resueltos solicitudes de plantas envasadoras de GLP y abastecimiento.

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



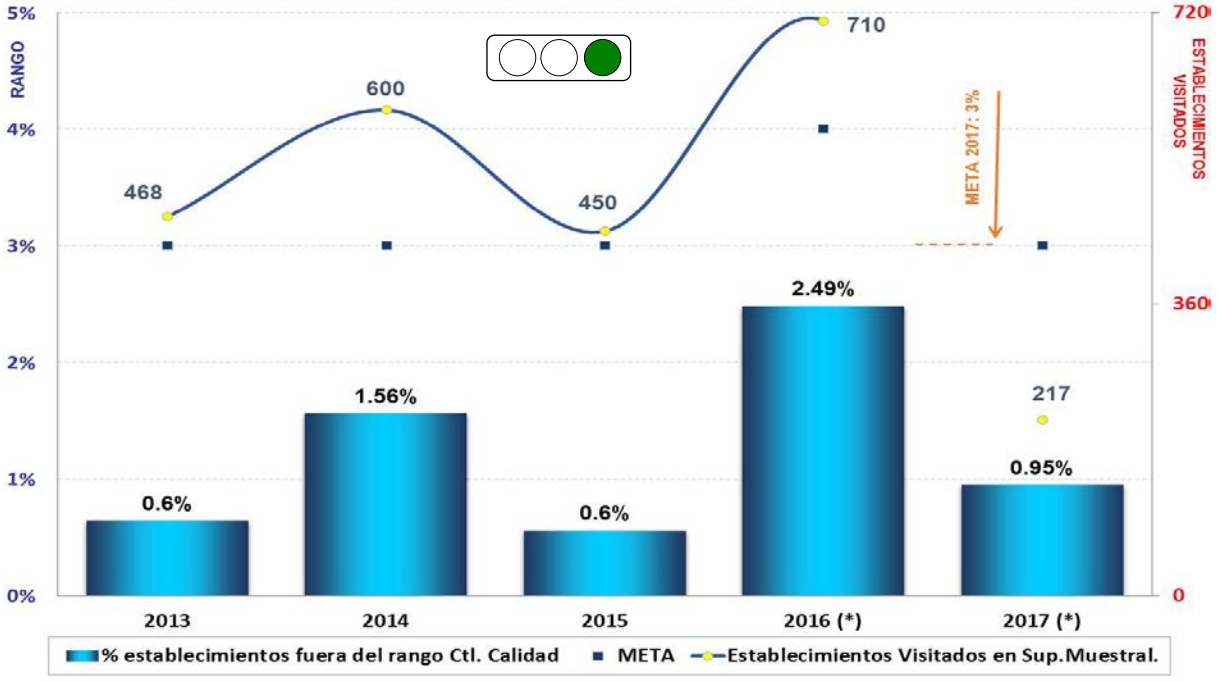
Al mes de Marzo, sigue mejorando el nivel de cumplimiento a un 68% (de 61% del mes de febrero) al mantenerse el nivel de resolución de expedientes IT en el mes en más de 120 expedientes. También se observa que el 97% de solicitudes pendientes tienen una antigüedad menor a 30 días hábiles (168 de 173 solicitudes en trámite) y que el nivel promedio en la resolución de solicitudes es mayor a los promedios de los años 2015 y 2016 (Solicitudes resueltas en promedio por mes: 2015: 116 / 2016: 106 / a Feb.2017: 180).

Control de Metrológico en Grifos y Estaciones de Servicio:



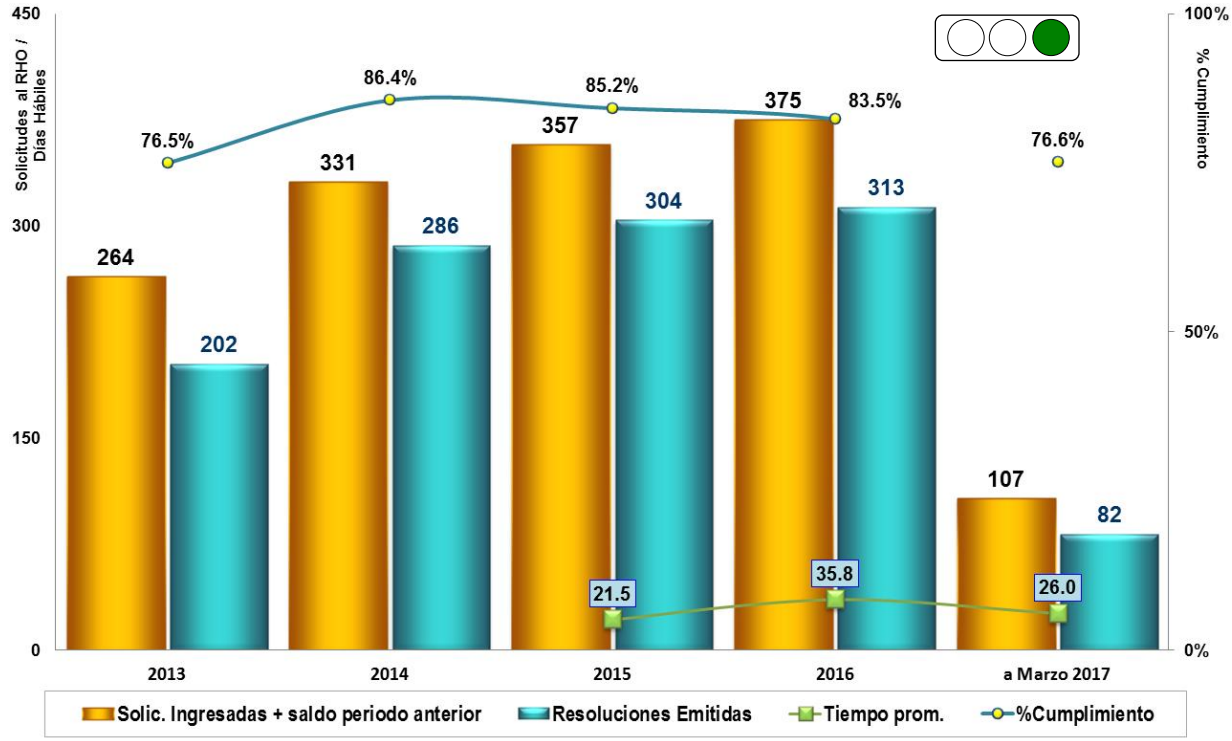
Para el año 2017 se establece un valor meta de 8% de establecimientos fuera de rango permisible, valor meta menor a la del año 2016, que fue del 12%. Así mismo, se programó realizar en el año 2017 un total de 1,825 visitas, lo que implica un disminución del 21% de las visitas programadas del año anterior (2016: 2,315 visitas programadas), ***programándose para el I trimestre 600 visitas***, ***las cuales no se realizaron***, reprogramándose su ejecución para los siguientes trimestres. En el año 2017 se presentan modificaciones en los documentos (actas) que son utilizados en las visitas a grifos y estaciones de servicio, debido a las modificaciones a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, originadas en la promulgación del Decreto Legislativo N° 1272, aprobado a fines del mes de diciembre del año 2016.

Control de Calidad en Grifos y Estaciones de Servicio:



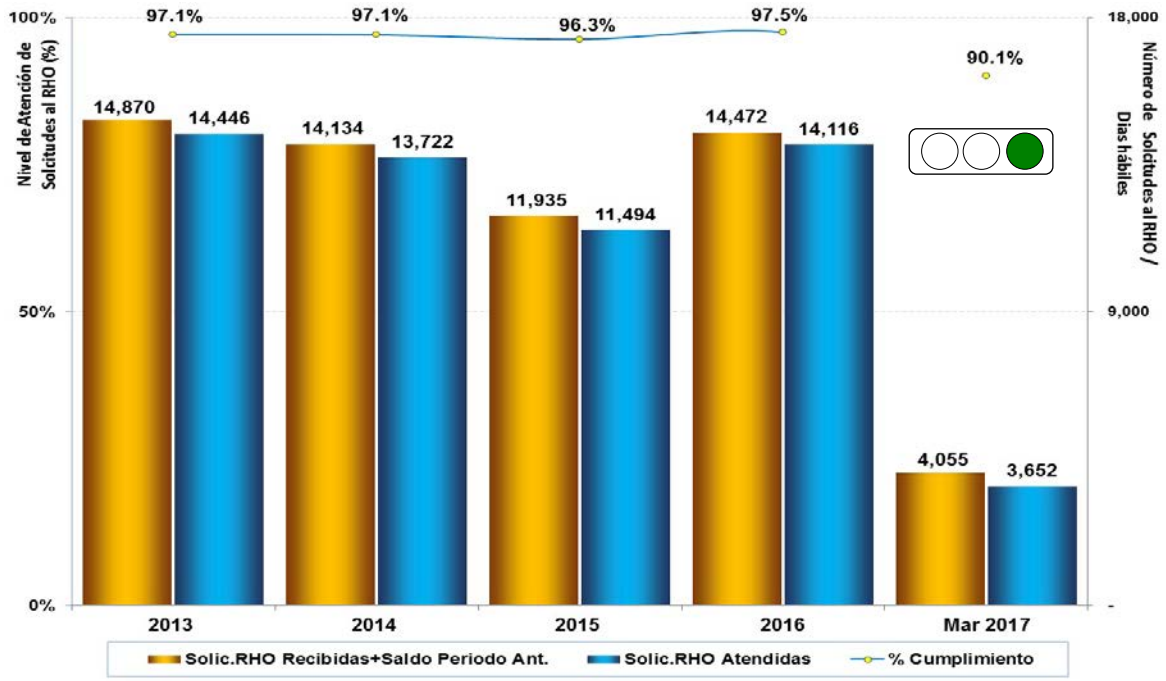
En el control de calidad en grifos y EE.SS. se mantiene el valor meta del año 2016 en 3% de establecimientos fuera de rango permisible, programándose realizar en el año 2017 un total de 715 visitas, lo que implica una disminución del 10% de las 794 visitas programadas para el año 2017. Al mes de marzo se realizan 217 visitas a nivel nacional (30% de lo programado para el año), con un valor de 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:



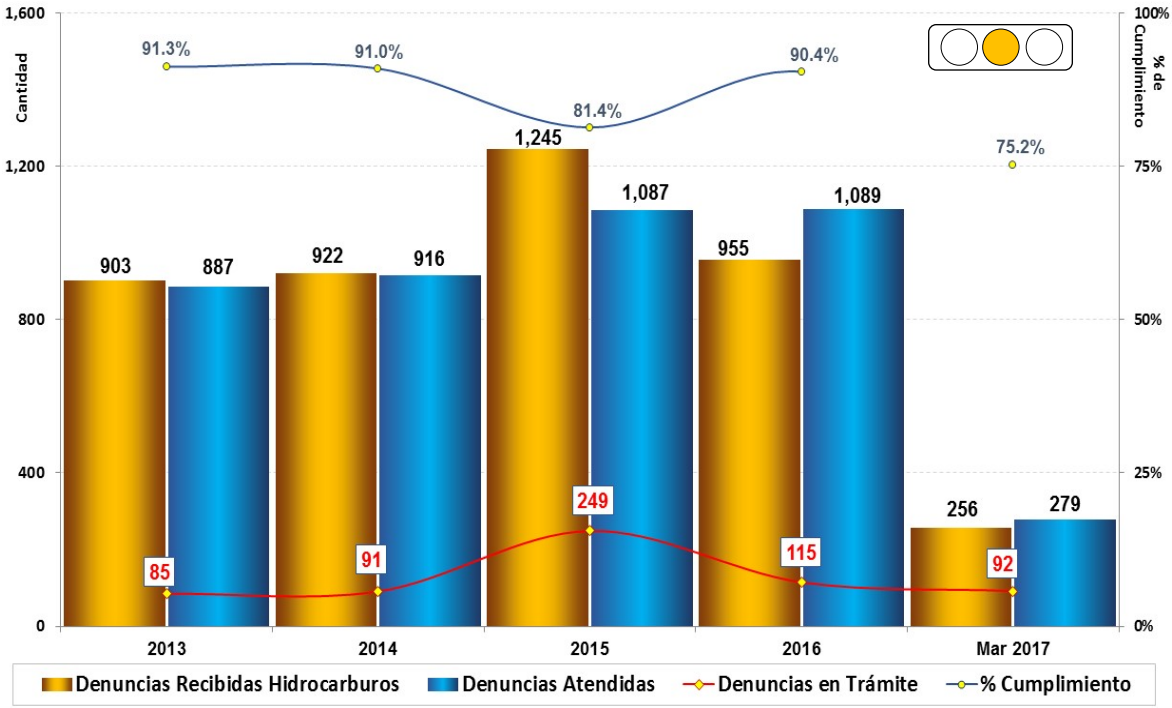
Al mes de marzo, se observa que el nivel de cumplimiento en el RHO de unidades mayores mejora a 76.6% (de 57% del mes de febrero), originado en la mayor resolución de solicitudes al registro de hidrocarburos pendientes de procesar (se resuelven 82 solicitudes de 107 solicitudes a procesar en el año). Así mismo se observa, que el tiempo de atención promedio para el Registro de Hidrocarburos de Unidades Mayores fue de 26 días hábiles, debido a la atención de casos más complejos en el mes.

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



A marzo, se mejora a un 90% el nivel de cumplimiento en el RHO de unidades menores (de 89% del mes de febrero), al resolverse en promedio 1,217 solicitudes por mes, valor mayor al promedio resuelto en el año 2016 (1,176 solicitudes resueltas por mes). Así mismo, se observa que el número de solicitudes que ingresan en promedio por mes en el año 2017 (1,233 solicitudes) es mayor a la del año 2016 (1169 solicitudes), con un saldo de solicitudes a marzo (403 solicitudes pendientes) mayor al saldo del año 2016 (356 solicitudes pendientes), de las cuales solo el 2.2% (05 solicitudes pendientes) tiene una antigüedad mayor a 30 días hábiles.

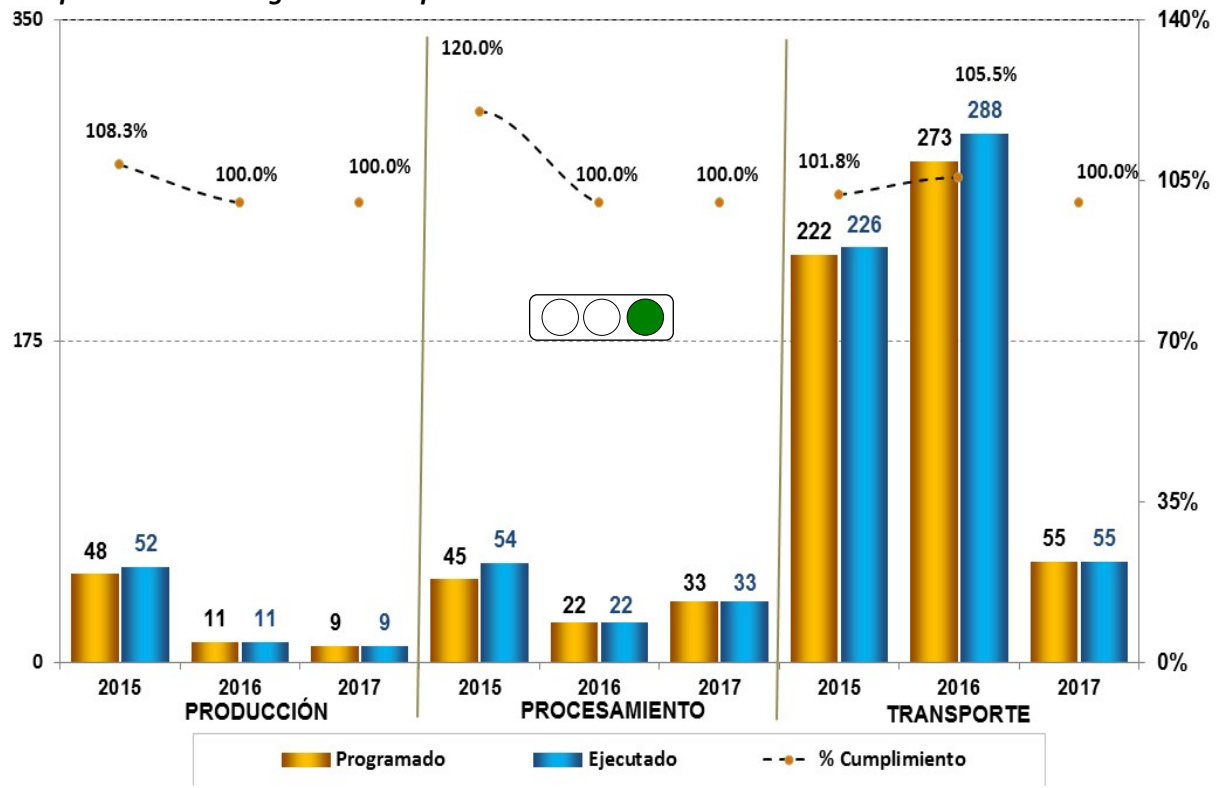
Cumplimiento en la Atención de Denuncias en Hidrocarburos:



La cobertura nacional lograda por la regionalización genera un mayor acceso a los ciudadanos y administrados, incrementando la recepción de denuncias. Al mes de marzo, el nivel de cumplimiento en la atención de denuncias en hidrocarburos mejora a un 75% (de un 54% del mes anterior) debido al incremento en la atención de denuncias mes a mes (denuncias atendidas: Ene: 70, Feb: 92, Mar: 117), ***pero se mantienen denuncias con una antigüedad mayor a 30 días hábiles*** (47 denuncias, de 92 denuncias pendientes de atención, con más de 30 días hábiles).

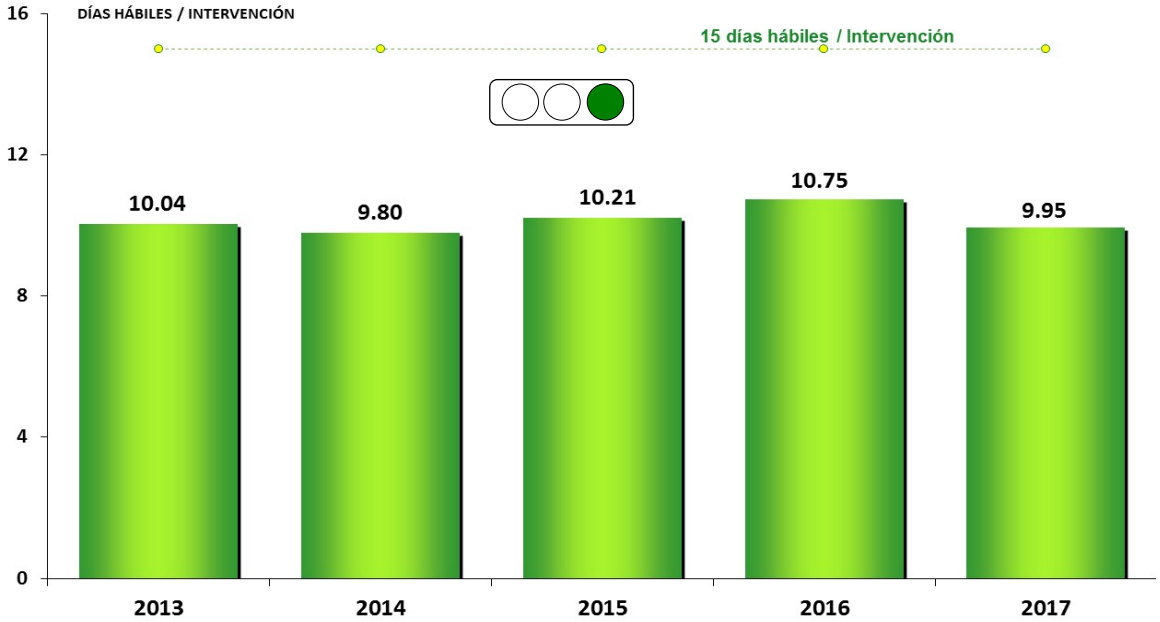
2. GAS NATURAL:

Cumplimiento del Programa de Supervisión:



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 marzo, se programan realizar 97 acciones de supervisión (34% del total de acciones de supervisión estimadas para el año) ejecutándose el 100%.

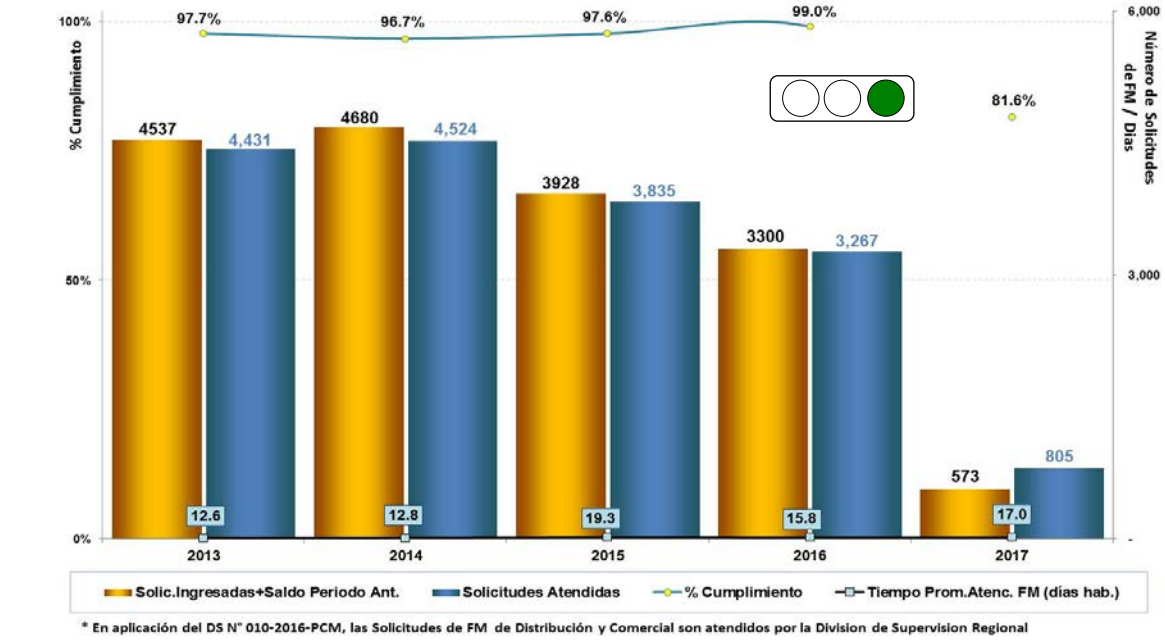
Tiempo Promedio de Atención de Solicitudes de Informes Técnicos de Gasocentros:



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 (9.95 días hábiles al mes de marzo 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, contándose para el mes de marzo con 285 gasocentros operativos a nivel nacional y 33 gasocentros en proceso de construcción.

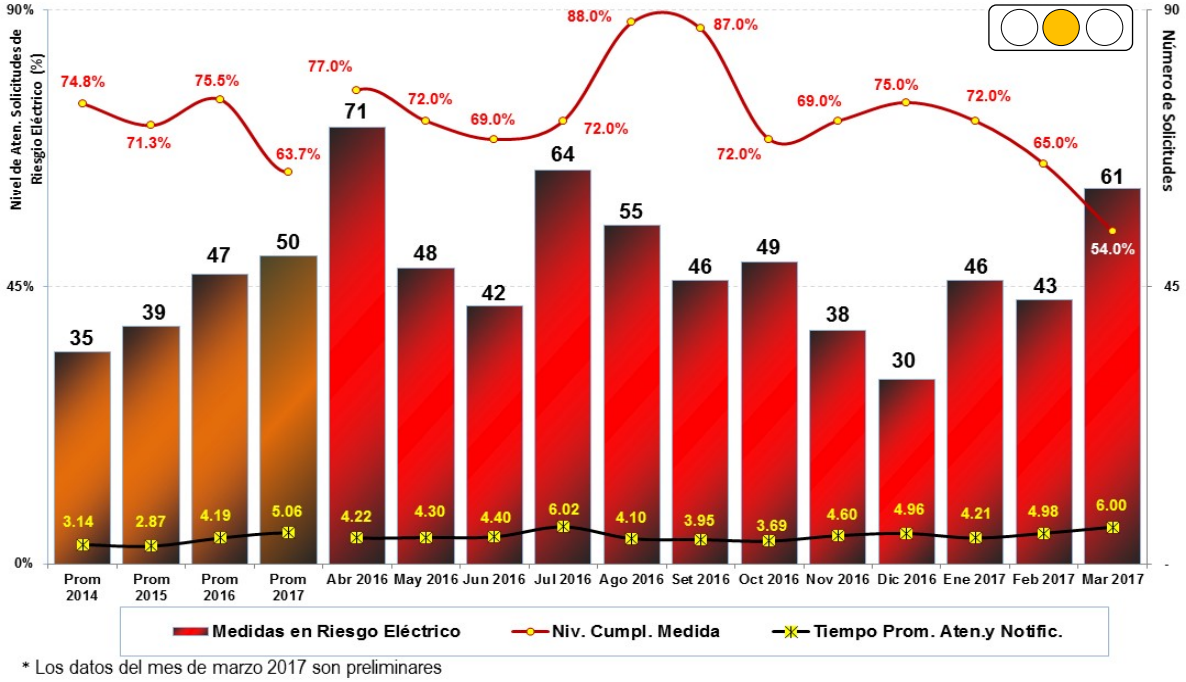
3. ELECTRICIDAD:

Atención de Solicitudes Fuerza Mayor (FM):



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 17 días promedio a marzo. En el nivel de cumplimiento de las solicitudes de FM, se logra un 81.6% al resolverse las solicitudes de FM dentro de los plazos establecidos, con un saldo de 182 solicitudes por resolver en el mes, las cuales en un 100% tienen una antigüedad menor a 30 días (tiempo límite establecido para resolver).

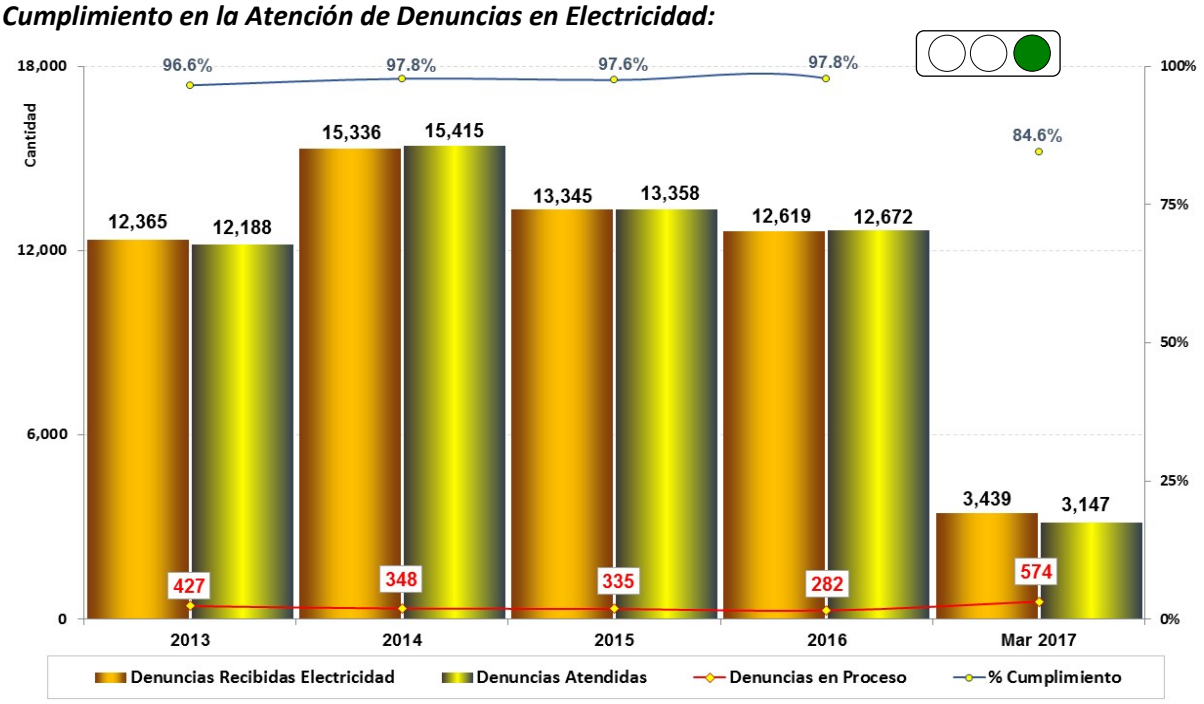
Emisión y Cumplimiento de Medidas y Tiempos Promedios en Riesgo Eléctrico:



* Los datos del mes de marzo 2017 son preliminares

Se observa que año a año, se emiten en promedio un mayor número de medidas de riesgo eléctrico. Al mes de marzo, el nivel de cumplimiento de las medidas emitidas fue el más bajo (54%) de lo registrado desde el año 2014, por lo que se deben determinar acciones que impacten y mejoren este nivel de rendimiento***, identificando causas y acciones concretas a realizar***. Se hace notar, que esta variabilidad es originada por el administrado al no dar cumplimiento a las medidas de riesgo eléctrico, ya que las acciones de coordinación directa, inducción y capacitación con los diferentes actores en el cumplimiento de medidas cautelares, ***no están generando el efecto esperado***.

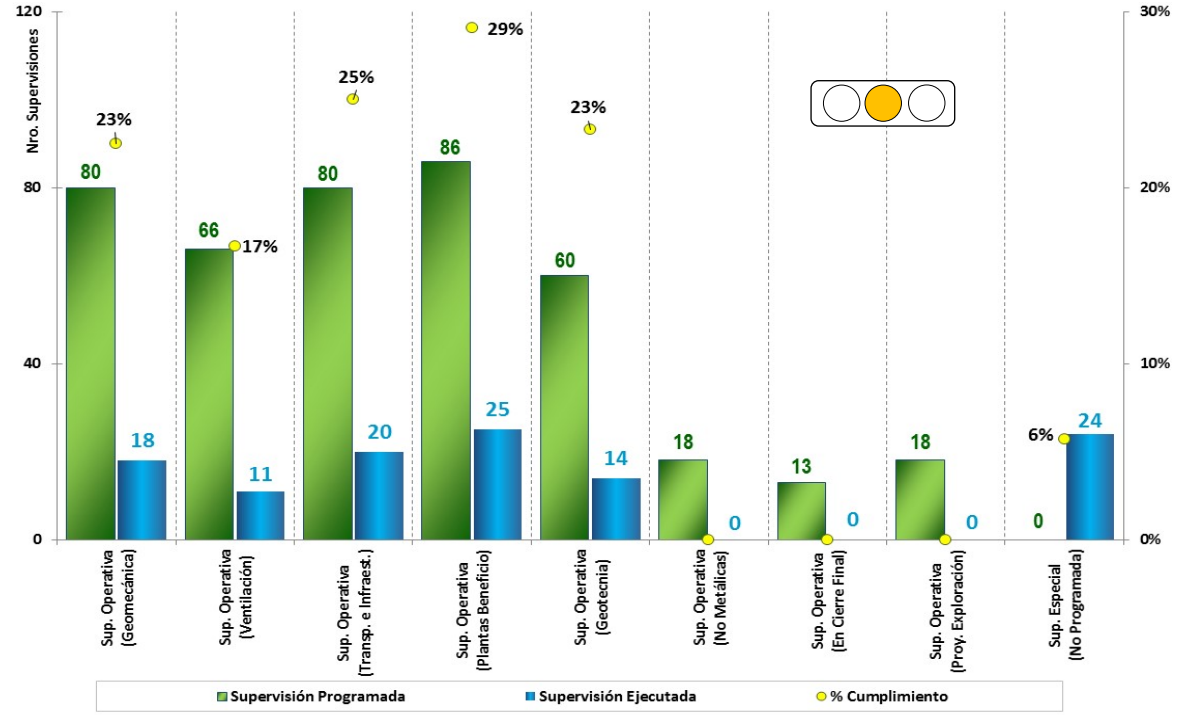
Cumplimiento en la Atención de Denuncias en Electricidad:



Al mes de marzo, se establece una mejora a un 84.6% el nivel de cumplimiento en la atención de denuncias en electricidad, de un 78% del mes de enero, con un promedio igual al del año anterior (atención de denuncias promedio por mes: 2017: 1,142 / 2016: 1147). Así mismo, se observa que el 100% de las 574 denuncias pendientes de atender tienen una antigüedad menor a los 12 días hábiles, cumpliendo el tiempo establecido en la Carta de Servicio, certificada bajo la norma UNE 93200:2008.

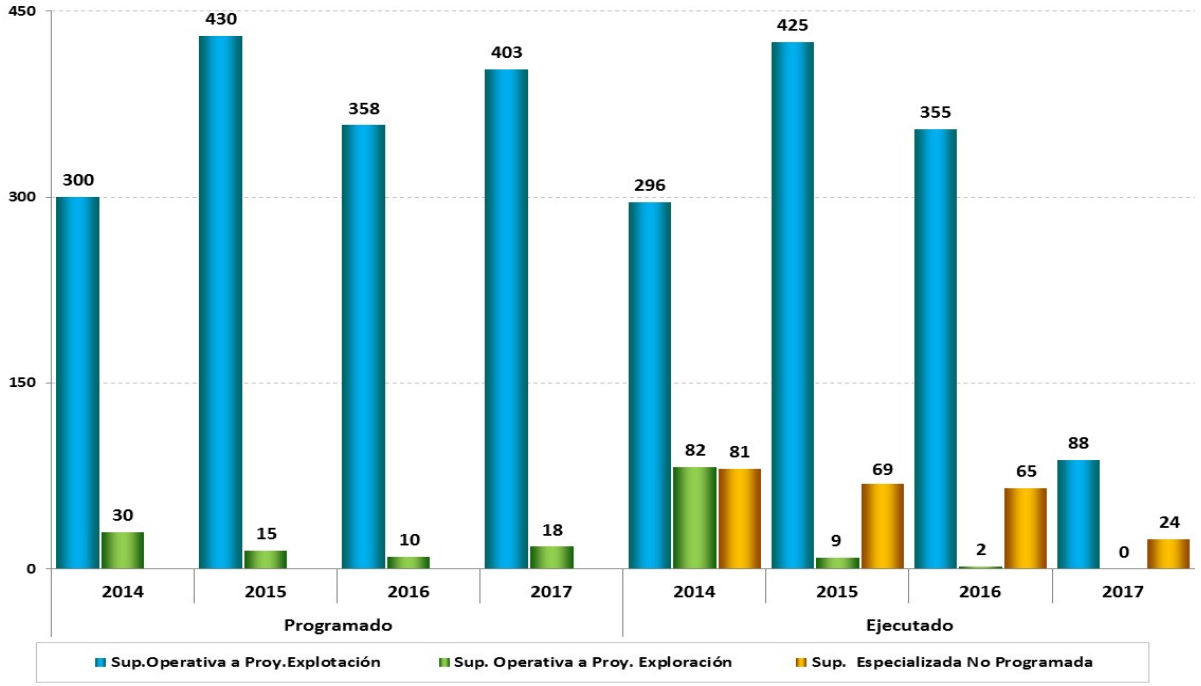
4. MINERIA:

Programa de Supervisión:



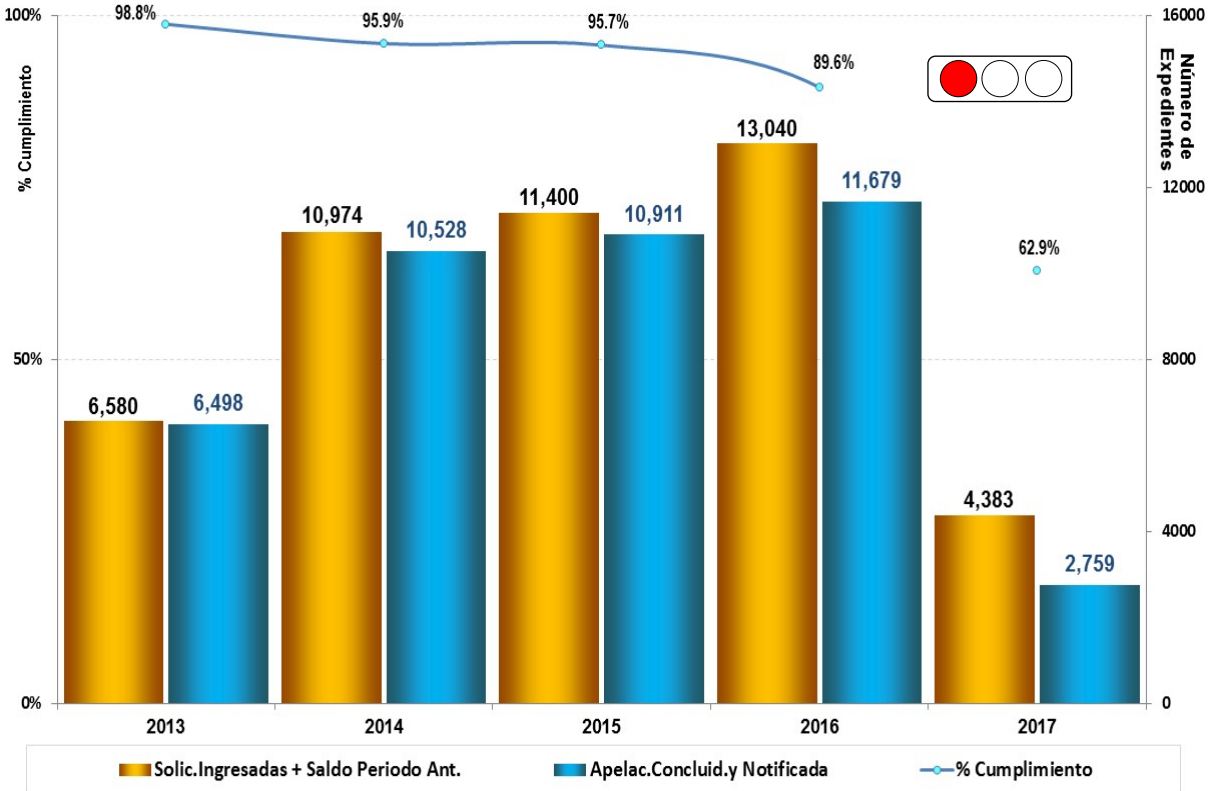
En el año 2017 se programó 421 supervisiones (403 en explotación y 18 a proyectos en exploración) sobre 133 unidades mineras y 16 proyectos en exploración, en el marco de las competencias otorgadas a Osinergmin en el sector de minería. Al mes de marzo, se realizaron 88 supervisiones programadas (21% del total programado) y 24 supervisiones no programadas (5.7% adicional al total programado). Se identifica que a Marzo ***no se ejecuta ninguna supervisión de Unidades Mineras de Explotación No Metálica, a pesar de estar programadas 03 supervisiones al I Trimestre 2017***.

Supervisión Programada y Ejecuta en los Años 2014 – 2017:



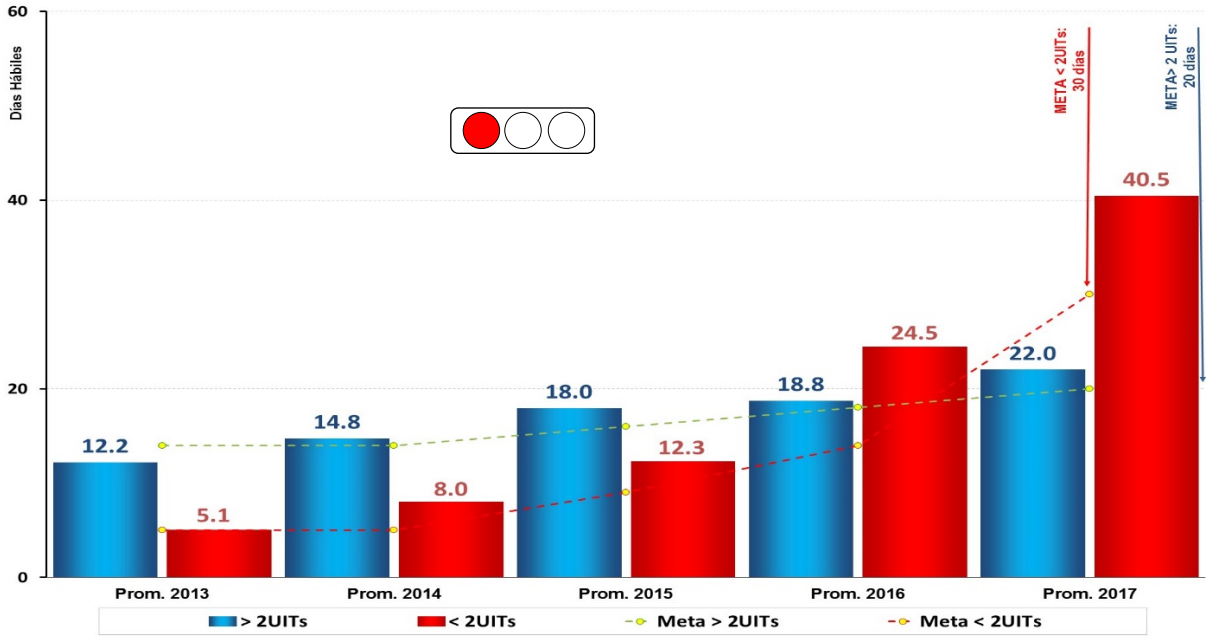
5. RECLAMOS Y APELACIONES:

Cumplimiento en la Atención de Apelaciones por JARU:



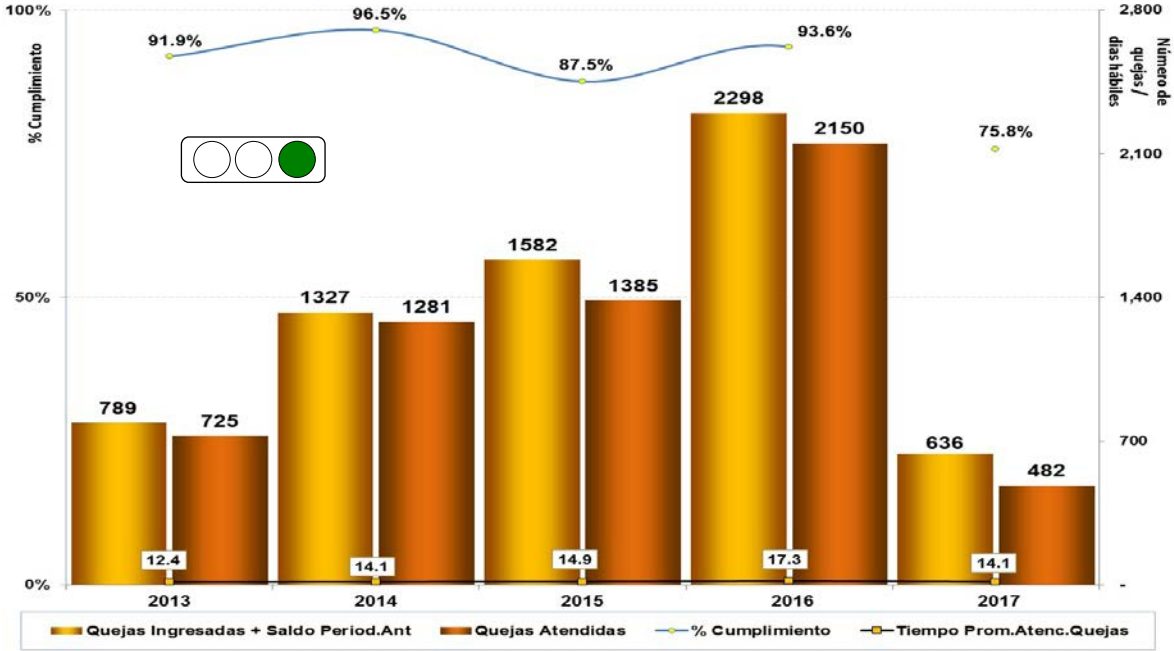
Al mes de marzo, se mejora el nivel de cumplimiento a un 63% (de un 34.5% en el mes de enero) esto debido al incremento de un 20% en el nivel de resoluciones (apelaciones resueltas en el mes: Mar: 1054 / Feb: 878). También se observa que: i) se mantiene el ingreso de solicitudes promedio por mes (expedientes ingresados: 2015: 912 / 2016: 1,045 / 2017: 1007), ii) se mantiene en el mes la causa principal, que origina el mayor ingreso de solicitudes de apelaciones los problemas por el exceso en la facturación (60%), 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: 1624***.

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



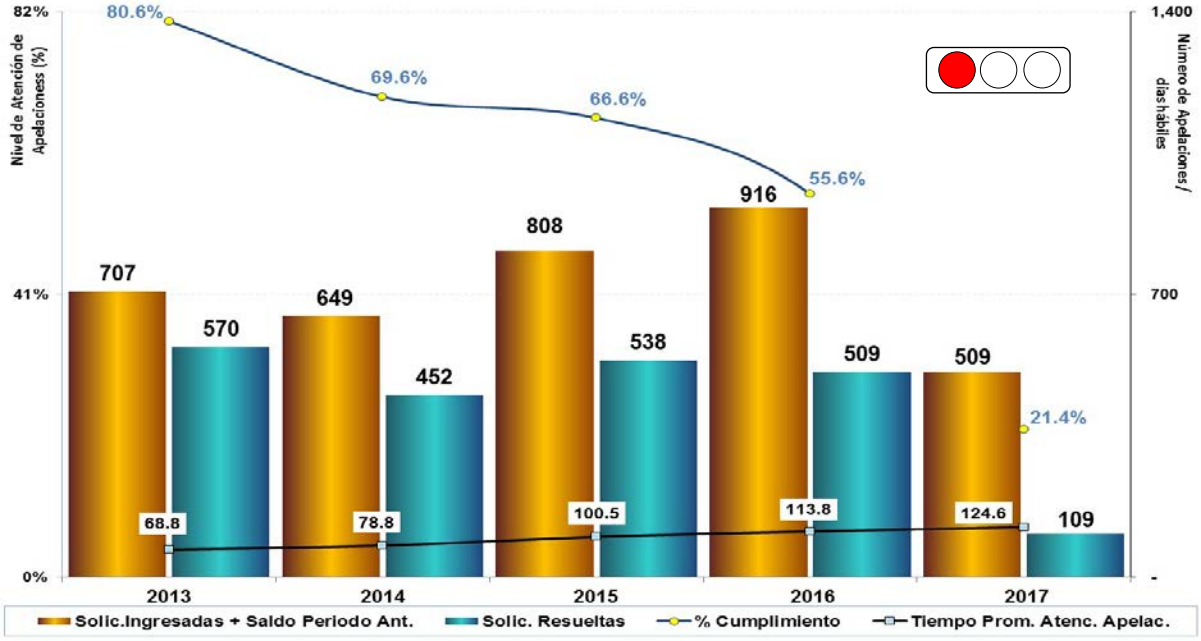
Para el año 2017 se establecen como valores meta de tiempo de atención: a) 30 días hábiles en apelaciones menores a 2 UIT y b) 20 días hábiles en apelaciones mayores a 2 UIT; valores que se estiman de acuerdo a un análisis de la estadística de los tiempos de atención y a las condiciones para la atención de las apelaciones. Así mismo, se observa que ***desde el año 2015, los tiempos considerados como metas fueron superados***, 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. ***Debiéndose definir e implementar acciones correctivas***.

Cumplimiento en la Atención de Quejas (JARU):



En el mes de marzo, se obtiene un mejor nivel de cumplimiento en la atención de quejas por la JARU con un 76% (de un 59% del mes de enero) 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: 162) ii) un menor tiempo promedio de atención en el mes a la de otros años (14.1 días hábiles) y iii) un saldo igual a años anteriores (quejas pendientes por periodo: 2017: 154/2016: 148 /2015. 197).

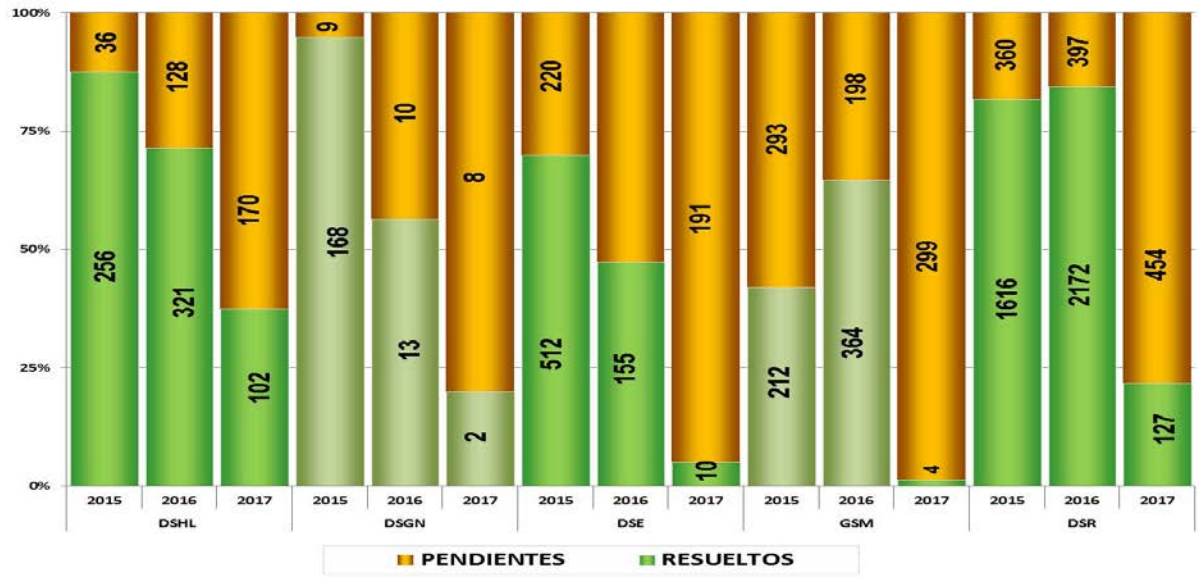
Cumplimiento en la Atención de Apelaciones por el TASTEM:



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.

En el mes marzo se mantiene un nivel bajo de cumplimiento de 21.4%, observándose que: i) de los 52 casos resueltos en el mes el 69% son de años anteriores (casos resuelto en el mes: 2015: 5 /2016: 31), ii) el 77% de casos resueltos tienen una antigüedad mayor a los 30 días hábiles (40 casos de los 52 casos resueltos en el mes tienen una antigüedad mayor a 30 días hábiles), iii) ***se establece un bajo nivel de atención con un total de 400 casos pendientes,*** iv) se observa que incide en el nivel de cumplimiento las modificaciones en la tramitación y plazos de los procedimientos sancionadores originadas en las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1272, y v) ***se tiene un mayor tiempo promedio en la atención de las apelaciones para el mes en 124.6 días hábiles***.

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	Mar-2017	128	144	272	102	***170***	37.5%	
DSGN	Información Histórica	2015	17	261	177 (a)	168	***9***	95%	
		2016	9	50	23 (b)	13	***10***	57%	
	Información Actual	Mar-2017	10	0	10	2	***8***	20.0%	
DSE	Información Histórica	2015	562	452	732 (c)	512	***220***	70%	
		2016	220	187	327 (d)	155	***172***	47%	
	Información Actual	Mar-2017	172	29	201	10	***191***	5.0%	
GSM	Información Histórica	2015	354	151	505	212	***293***	42%	
		2016	293	269	562	364	***198***	65%	
	Información Actual	Mar-2017	198	105	303	4	***299***	1.3%	
JARU	Información Histórica	2015	2	45	47	46	***1***	98%	
		2016	1	44	45	38	***7***	84%	
	Información Actual	Mar-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	Mar-2017	397	184	581	127	***454***	21.9%	

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 101PAs 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	3,830	**16%**
División de Supervisión de Hidrocarburos Liquidos	DSHL	36,578	47,971	8,843	**18%**
División de Gas Natural	DSGN	29,364	28,560	3,860	**14%**
Gerencia de Fiscalización Minera	GFM	26,031	27,832	5,127	**18%**
Division de Supervisión Regional 3/	DSR	79,257	98,278	16,045	**16%**
Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos	STOR	14,843	11,705	2,144	**18%**
Gerencia de Regulación de Tarifas	GART	24,746	23,046	3,044	**13%**
Gerencia de Administración y Finanzas	GAF	77,129	71,813	15,905	**22%**
Gerencia de Recursos Humanos	GRH	17,843	19,521	4,610	**24%**
Gerencia de Sistemas y Tecnologia de la Información	GSTI	46,217	52,980	12,238	**23%**
Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	GCRI	8,667	12,855	5,326	**41%**
Gerencia de Políticas y Análisis Económico	GPAE	5,610	4,892	773	**16%**
Otras Áreas de Apoyo 2/	OTRAS	13,630	16,032	3,076	**19%**
	Total	**402,600**	**440,054**	**84,821**	**19%**

Ejecución por Naturaleza de Gasto:

GENERICA		PIA	PIM	Ejecutado 1/	
Personal y Obligaciones Sociales	Personal	59,050	58,871	10,414	**18%**
Pensiones y Prestaciones Sociales	Prestaciones	5,000	5,000	1,150	**23%**
Bienes y Servicios	Bs y Ss	312,300	348,293	68,622	**20%**
Donaciones y Transferencias	Transf.	10,805	12,152	3,038	**25%**
Otros Gastos	Otros GC	424	657	396	**60%**
Adquisición de activos no financieros	Adquis. Act.	15,021	15,080	1,201	**8%**
	Total	**402,600**	**440,054**	**84,821**	**19%**

1/ Devengado en el SIAF

2/ Áreas de apoyo y asesoramiento.

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