INDICADORES DE GESTIÓN









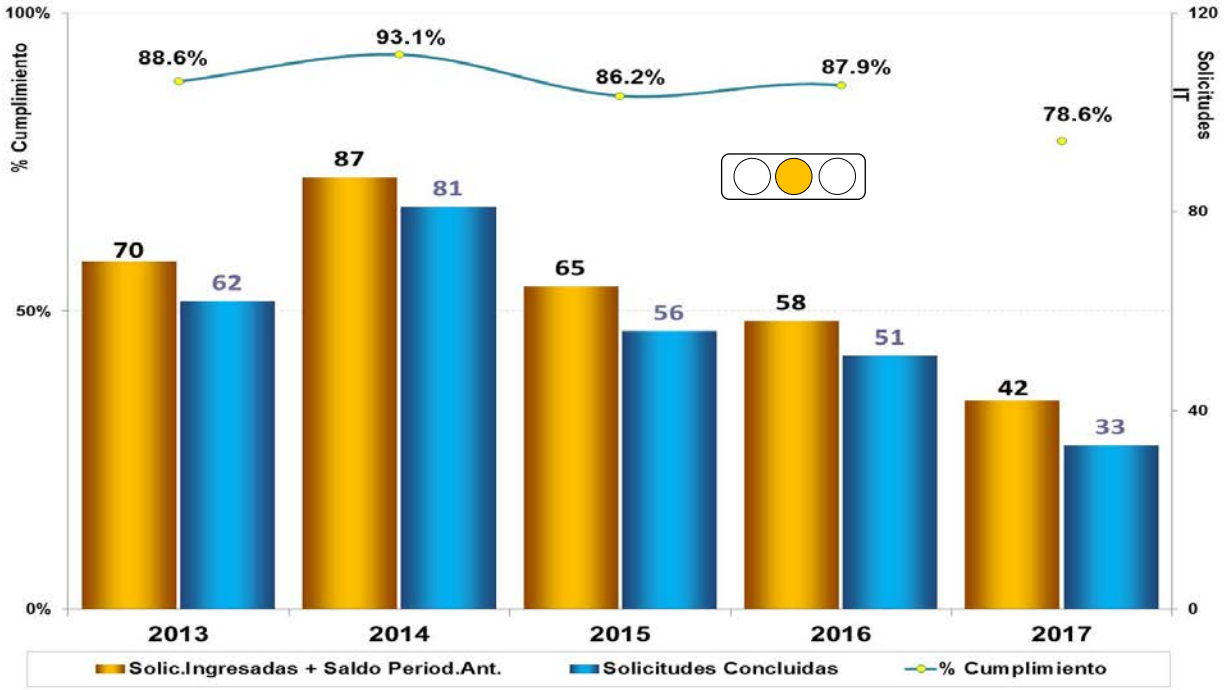


Setiembre 2017

INDICADORES DE GESTIÓN
Setiembre 2017

1. <u>HIDROCARBUROS LÍQUIDOS</u>:

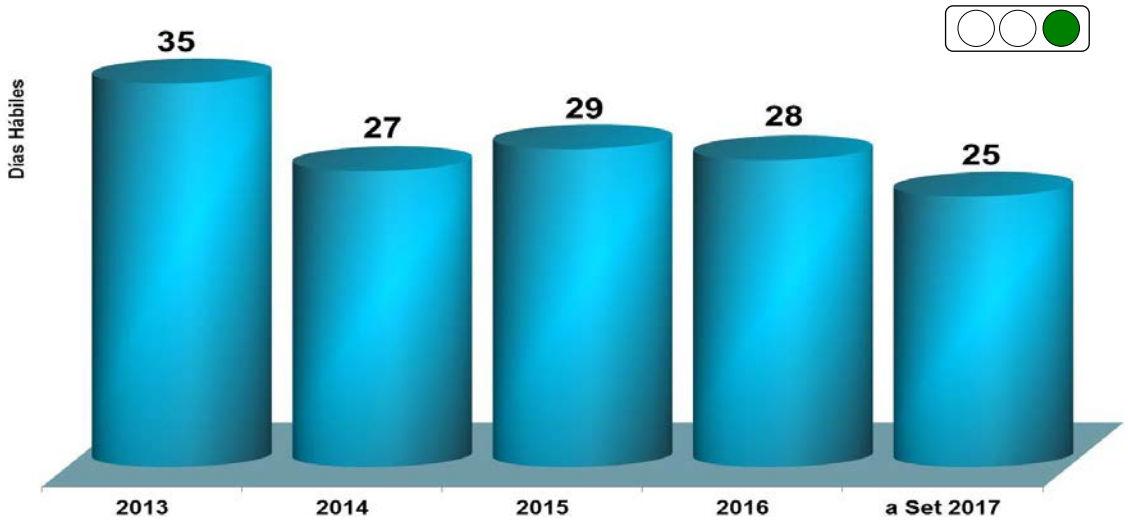
Cumplimiento en la Atención de Solicitudes de Informes Técnicos (IT) de Unidades Mayores:



Al mes de setiembre, se incrementa el nivel de cumplimiento a 78.6%, al resolverse en el mes 03 de 12 solicitudes por atender (25%). Así mismo, se observó que: i) las 09 solicitudes pendientes (100%) tienen una antigüedad menor a 25 días hábiles (dh), ii) la solicitud ingresada en mayo y no reportada por falla del sistema se resolvió, iii) del total resuelto la mayor cantidad son de plantas envasadoras de GLP (19 de 33 solicitudes: 57.6%), y iv) de lo resuelto el 2017 el 48% son informes técnicos favorables (16 de 33 solicitudes).

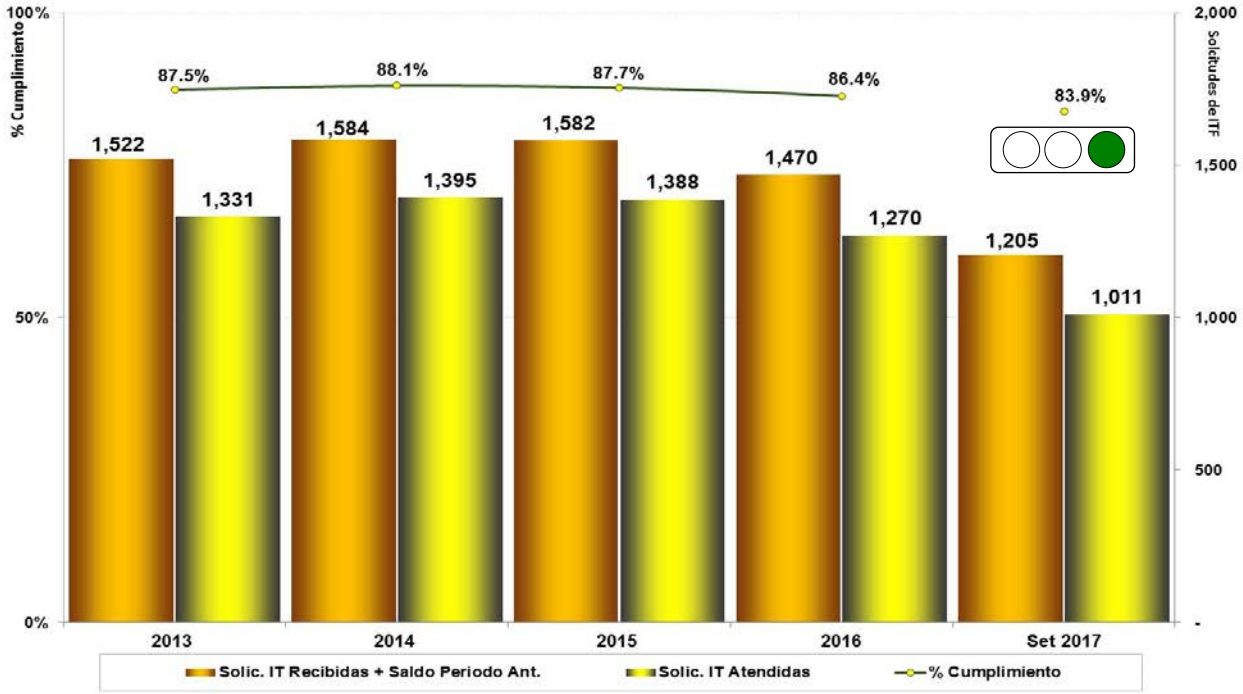
<u>Compromiso</u>: Disminuir las solicitudes pendiente por mes, alcanzando la meta de un nivel de cumplimiento de 90% en el mes de noviembre, siempre que no se considere los ingresos de 5 días hábiles al cierre del mes

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



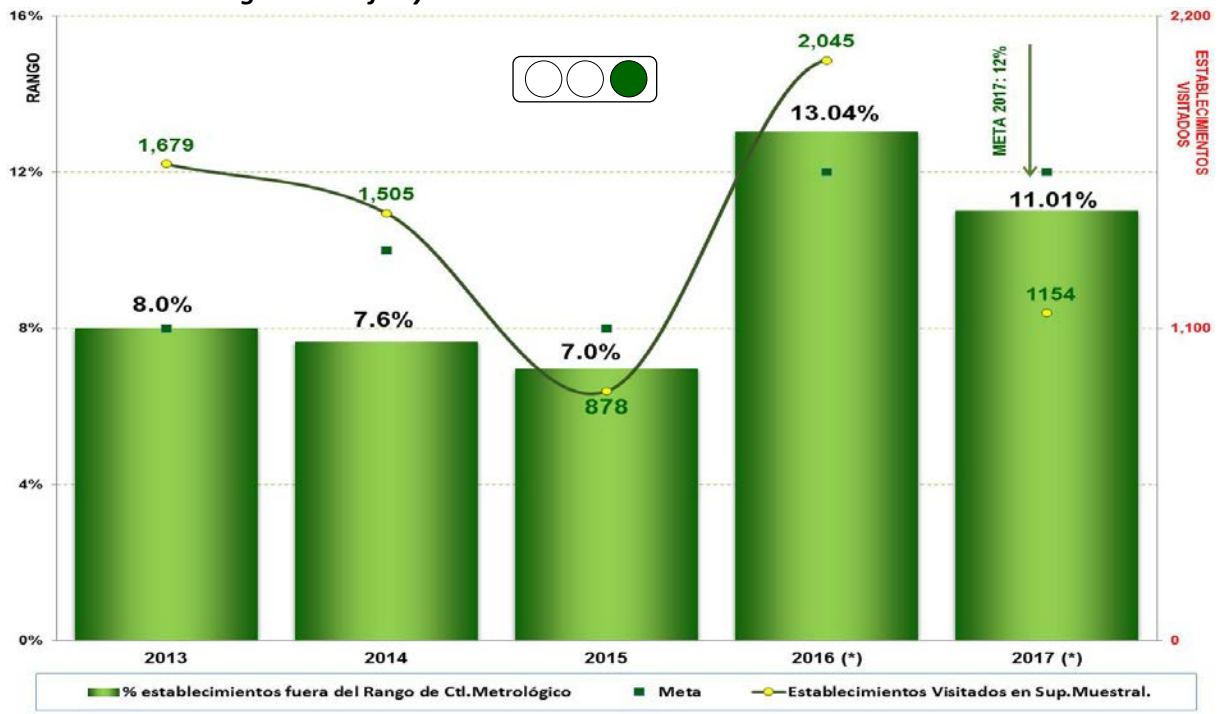
El tiempo promedio de atención de los informes técnicos – IT de unidades mayores de producción, procesos y distribución, hasta la remisión de la resolución al mes de setiembre se incrementó a 25 días hábiles (dh) (tiempo menor a la meta establecida de 30 dh) debido a la resolución de un solicitud con más de 64 dh (que no fue considerada por falla del sistema). En el mes se resolvió 01 solicitud de una planta envasadora de GLP, 01 solicitud de una planta de abastecimiento y 01 de lote petrolero.

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



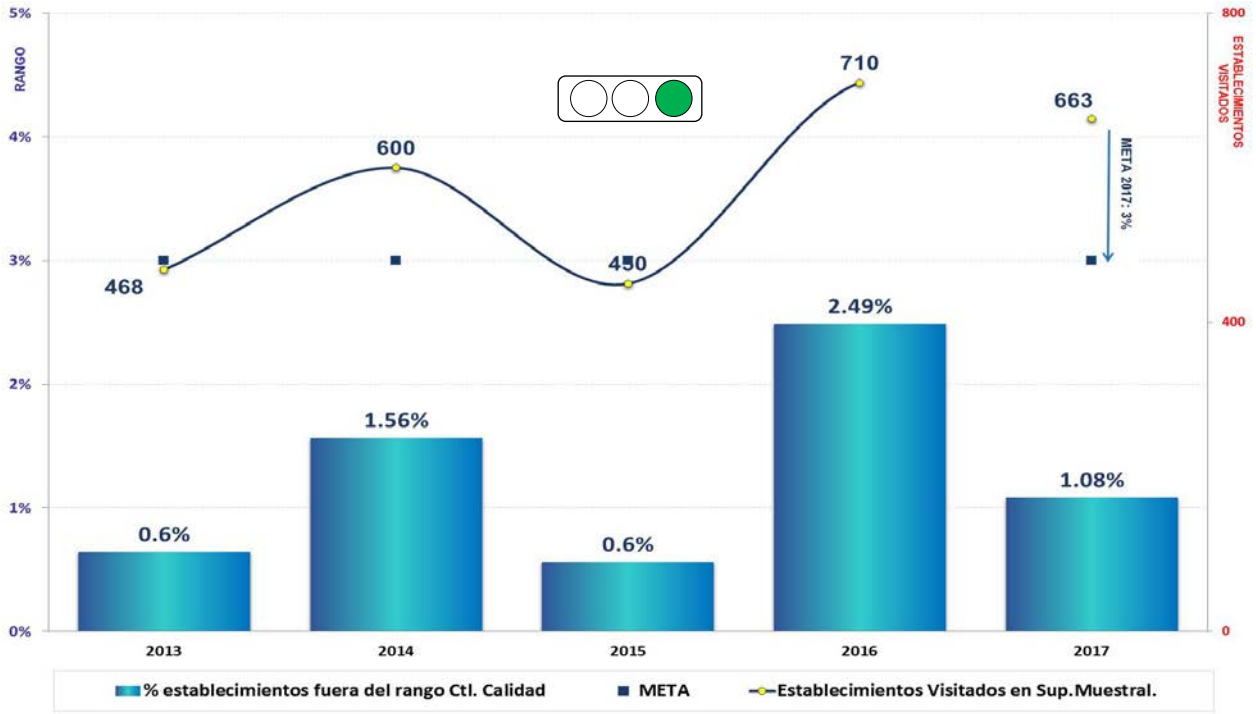
Al mes de setiembre, se mantienen en un nivel de cumplimiento a 84% (de 61% del mes de febrero) al resolverse un buen número de expedientes por atender en el mes (108 expedientes resueltos de 302 expedientes por atender: 36%). Así mismo, se observa que él 88% de solicitudes pendientes tienen una antigüedad menor a 30 días hábiles (171 de 194 solicitudes en trámite) y que el nivel promedio en la resolución de solicitudes por mes en el año fue de: 2017: 112 / 2016: 106 / 2015: 116.

Control de Metrológico en Grifos y Estaciones de Servicio:



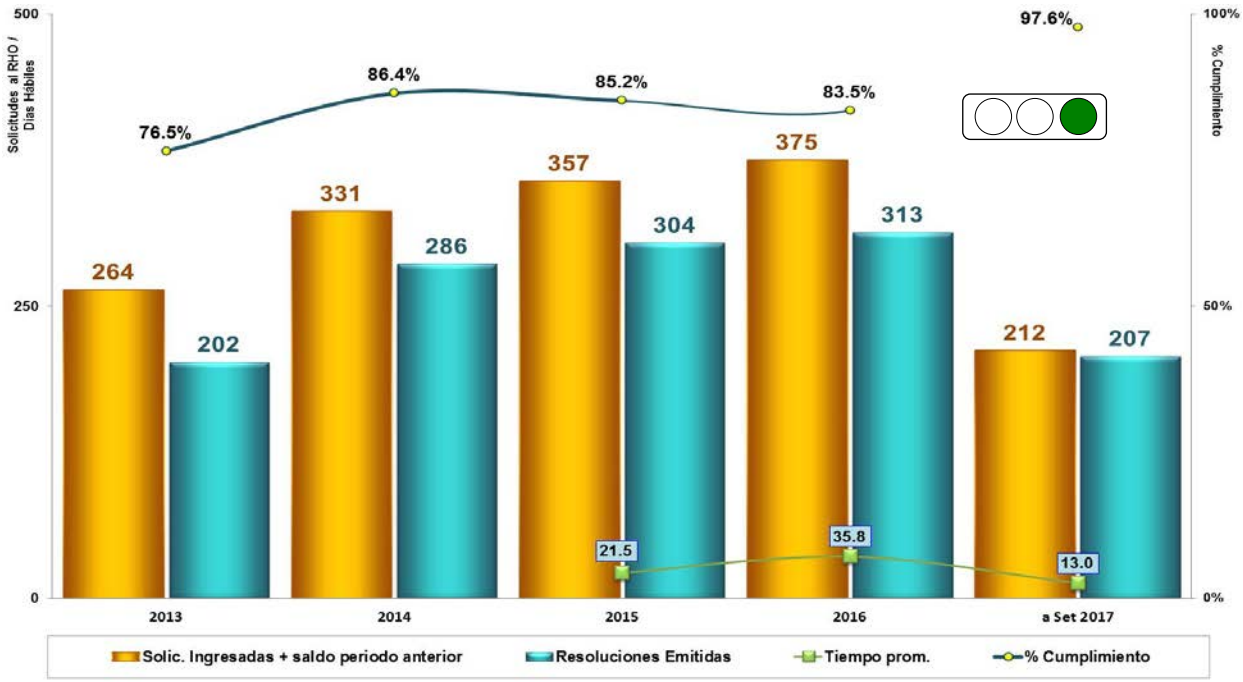
En el mes de agosto se reformuló el valor meta a 12%, en función a lo que se estimó se alcanzaría en el año, debido al mayor nivel de incumplimiento de la normativa establecida por parte de las Estaciones de Servicio, valor igual a la del año 2016. Para el año 2017 se programó realizar en grifos y EE.SS. un total de 1530 visitas, lo que implica un disminución del 25% de las visitas programadas del año anterior (2016: 2049 visitas programadas). En el presente mes, se han realizado 1154 visitas (75% de lo programado en el año) lo que implica una mejora y el cumplimiento de lo programado. De lo registrado, se determinó que 11.01% de establecimientos están fuera del rango permisible, cuyo valor es menor a la meta establecida para el año.

Control de Calidad en Grifos y Estaciones de Servicio:



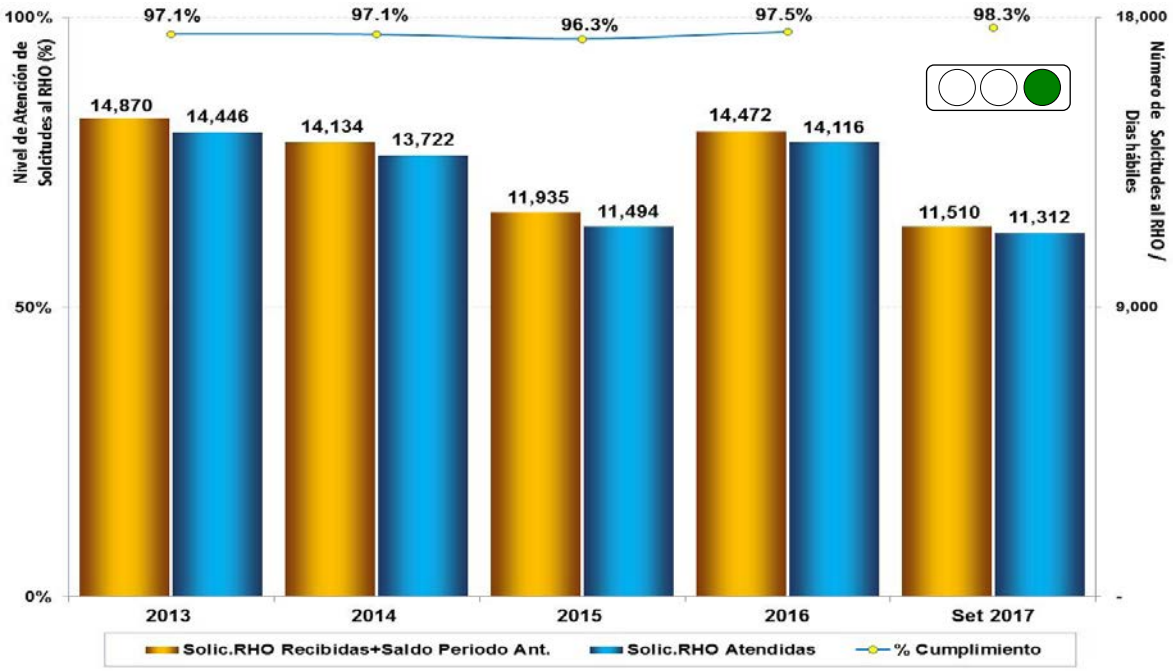
En el control de calidad en grifos y EE.SS. se mantiene el valor meta del año 2016 en 3% de establecimientos fuera de rango permisible, programándose realizar en el año 2017 un total de 817 visitas, valor superior a las 678 visitas programadas en el año 2016, ejecutándose al mes de setiembre 663 visitas (81% de lo programado para el año). De las visitas ejecutadas se calculó que un 1.08% de establecimientos supervisados se encuentran fuera de rango en el control de la calidad, siendo este valor menor a la meta anual establecida.

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



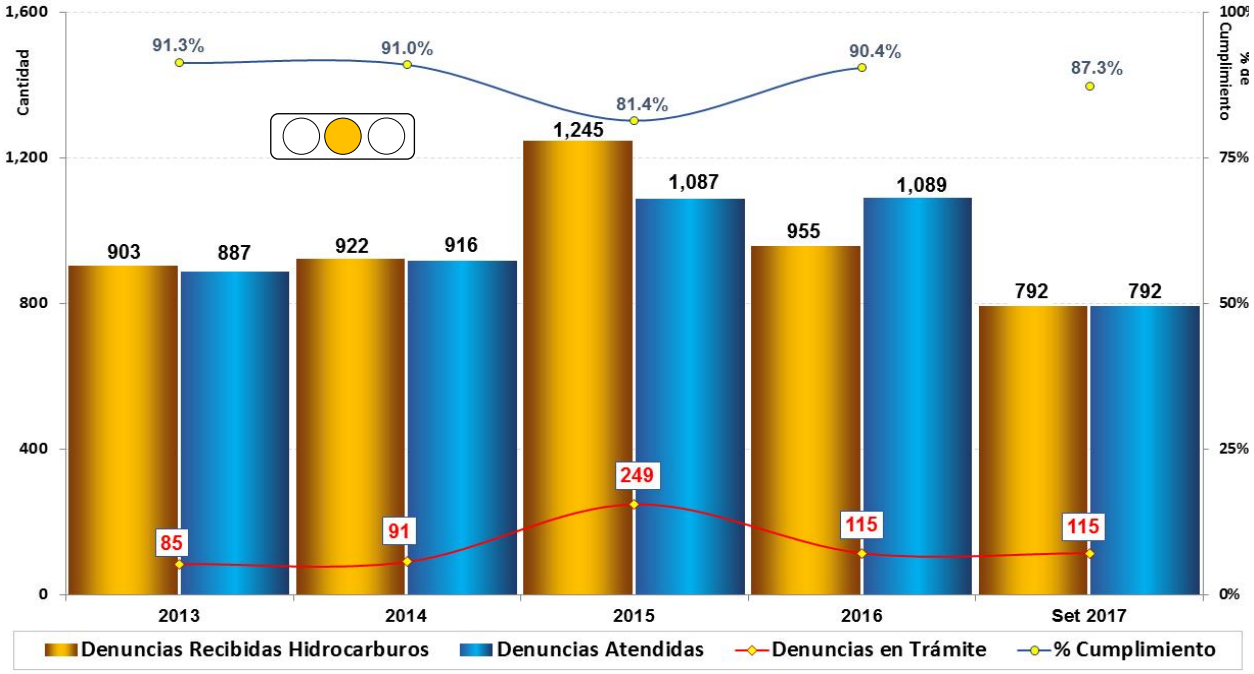
Al mes de setiembre, el nivel de cumplimiento en el RHO de unidades mayores se mantuvo en 97.6% (de 57% del mes de febrero), debido a una mayor resolución de solicitudes al registro de hidrocarburos (se resolvió en el mes 12 solicitudes de 17 solicitudes por atender: 70.5%). Por otro lado, el tiempo de atención promedio para el Registro de Hidrocarburos de Unidades Mayores se mantuvo en 13 días hábiles, originado en la atención de solicitudes al Registro Hidrocarburos cuya antigüedad era menor.

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



Al mes de setiembre, se incrementó el nivel de cumplimiento en el RHO de unidades menores a 98.3%, al resolverse el año 2017 un mayor número de solicitudes al RHO (solicitudes resueltas por mes por año: 2016: 1176 / 2017: 1257), a pesar de un mayor ingresó de solicitudes por mes en el año (Solicitudes ingresadas en promedio por mes en un año: 2016: 1169 / 2017: 1239). Así mismo, el 99.5% de solicitudes pendientes de resolver tienen una antigüedad menor a 30 días hábiles (1 de 198 solicitudes en proceso de atención).

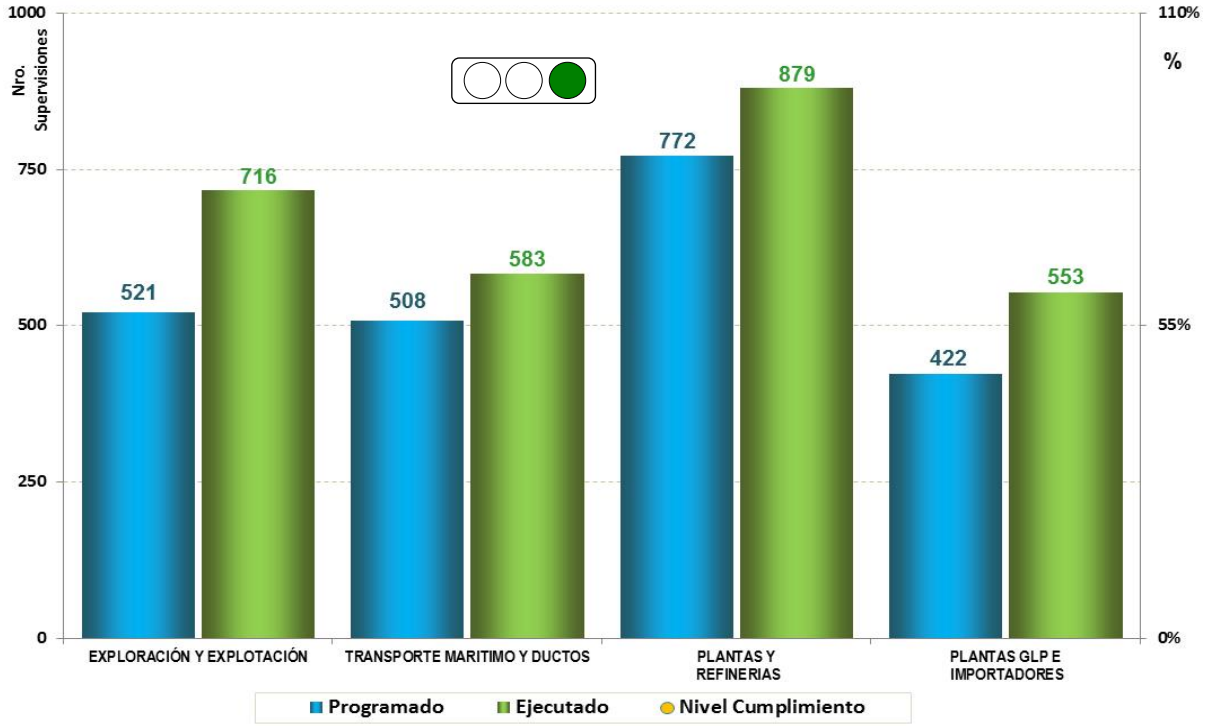
Cumplimiento en la Atención de Denuncias en Hidrocarburos:



La cobertura nacional lograda por la regionalización ha generado un mayor acceso a los ciudadanos y administrados, incrementando la recepción de denuncias. Al mes de setiembre, el nivel de cumplimiento en la atención de denuncias en hidrocarburos se incrementó a 87.3% al concluirse 82 de 197 denuncias en proceso de atención (42%), pero se observa **que un 26% de las denuncias pendientes de atender tiene una antigüedad mayor a 30 días hábiles** (30 de 115 denuncias pendientes de atención) debido a que existen un 40% de Oficinas Regionales que no cumplen con la meta establecida, por lo que se reformula el compromiso de DSR al mes de diciembre.

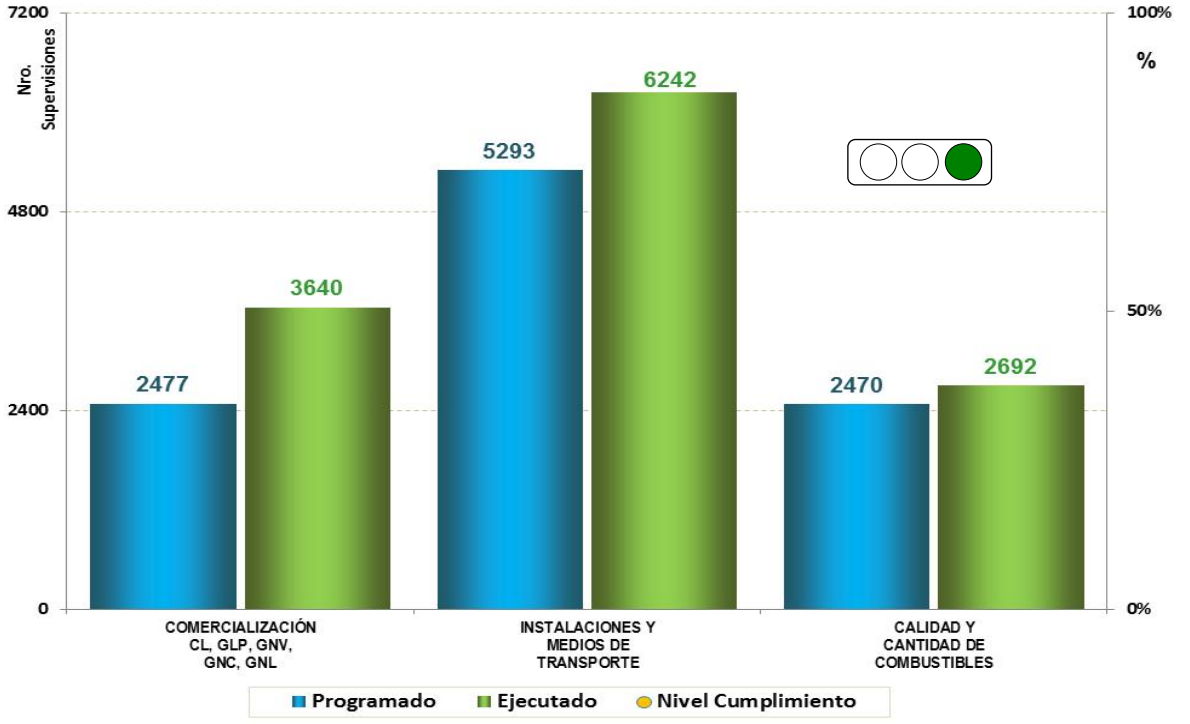
Compromiso: Atender el 100% de denuncias en un plazo máximo de 30 dh al mes de diciembre (cambiado)

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



Al mes de setiembre, la programación de supervisiones en el sector de Hidrocarburos Líquidos fue de 2223 supervisiones, ejecutándose en este periodo 2731 acciones de supervisión, observándose que en todas las actividades de supervisión en hidrocarburos líquidos se logró un nivel de cumplimiento mayor al 100%.

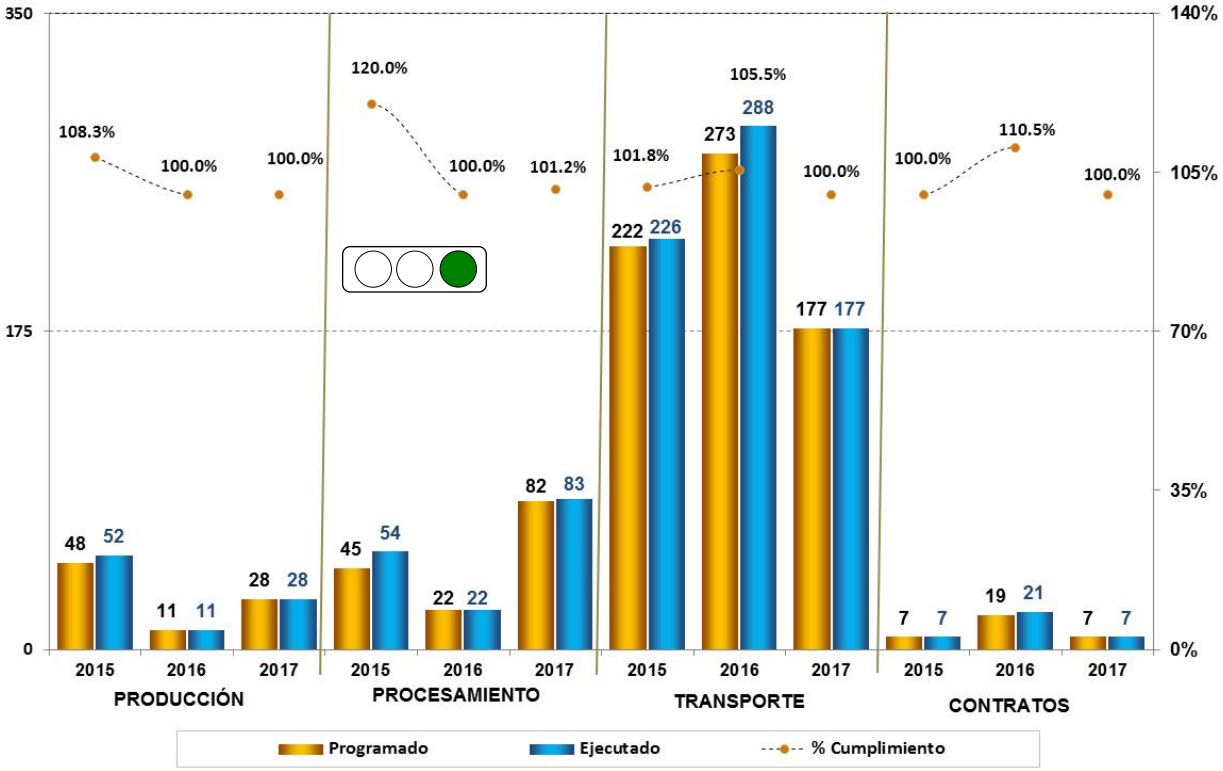
Cumplimiento del Programa de Supervisión de DSR en Hidrocarburos Líquidos al mes de setiembre:



Al mes de Setiembre, la DSR con la reprogramación del PO 2017 programó en el segmento de distribución y comercialización del sector de Hidrocarburos Líquidos un total de 10 240 supervisiones lográndose ejecutar 12 574 supervisiones, observándose que el nivel de cumplimiento fue mayor al 100% en todas sus acciones de supervisión. Adicionalmente, se registran 12 574 unidades verificadas en apoyo a la lucha contra la minería ilegal en la Región de Madre de Dios y se atienden 9826 solicitudes de inscripción o modificación al Registro de Hidrocarburos de Osinergmin.

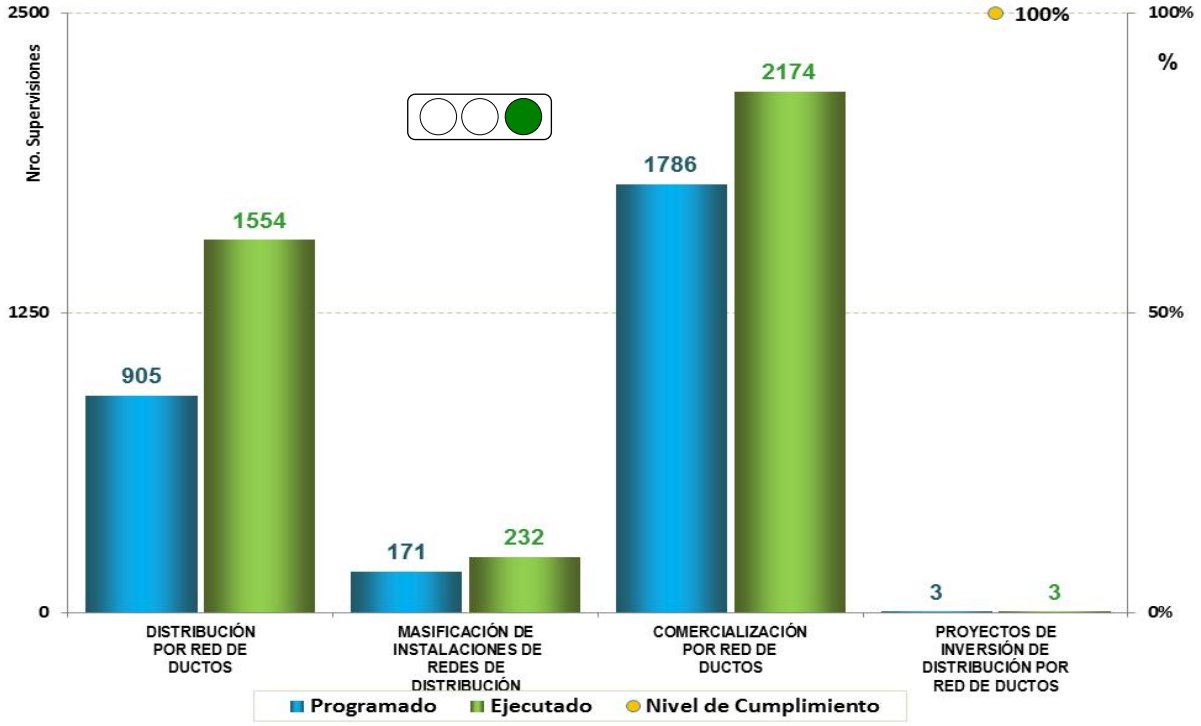
2. GAS NATURAL:

Cumplimiento del Programa de Supervisión de la DSGN:



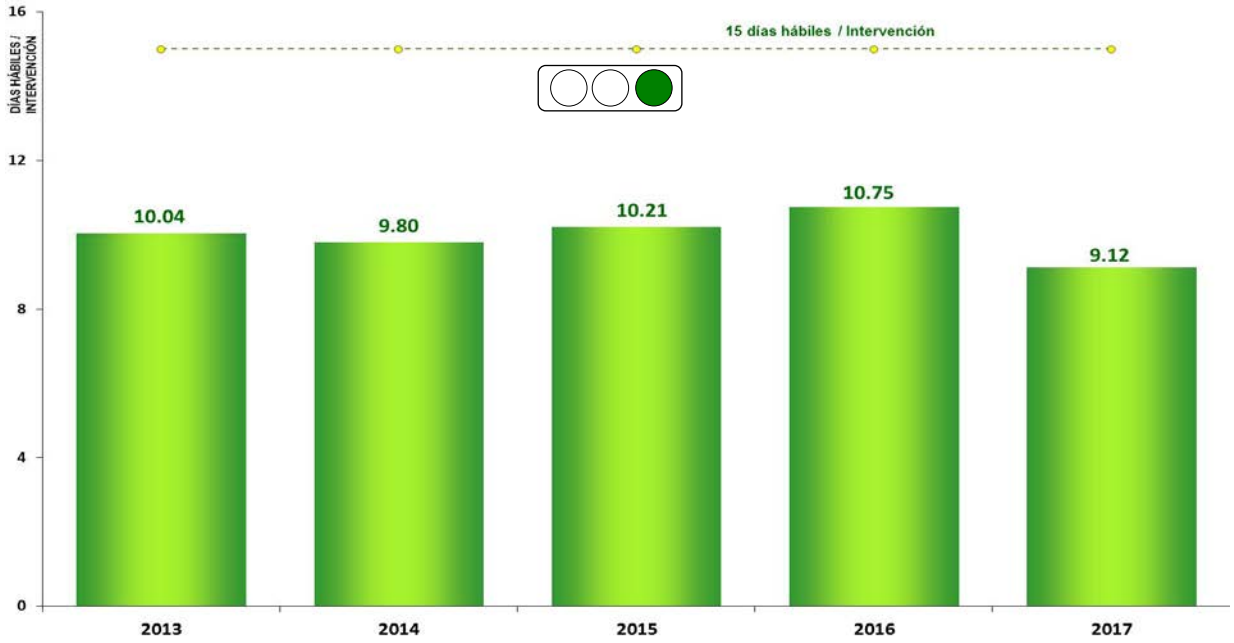
Para el año 2017, en el sector de Gas Natural, bajo la competencia de DSGN, se estimó realizar 305 supervisiones, distribuidas en: i) producción: 39, ii) procesamiento: 72, iii) transporte: 172 y iv) en contratos: 22. Al mes de setiembre, se programó realizar 294 supervisiones (96% de lo programado para el año) lográndose ejecutar el 100% de lo programado.

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



Al mes de setiembre, con la reprogramación del PO 2017 la programación de supervisiones en la distribución y comercialización del sector de Gas Natural por la DSR fue de 2865 supervisiones lográndose ejecutar 3963 supervisiones, con un 100% de cumplimiento en todas las actividades de supervisión.

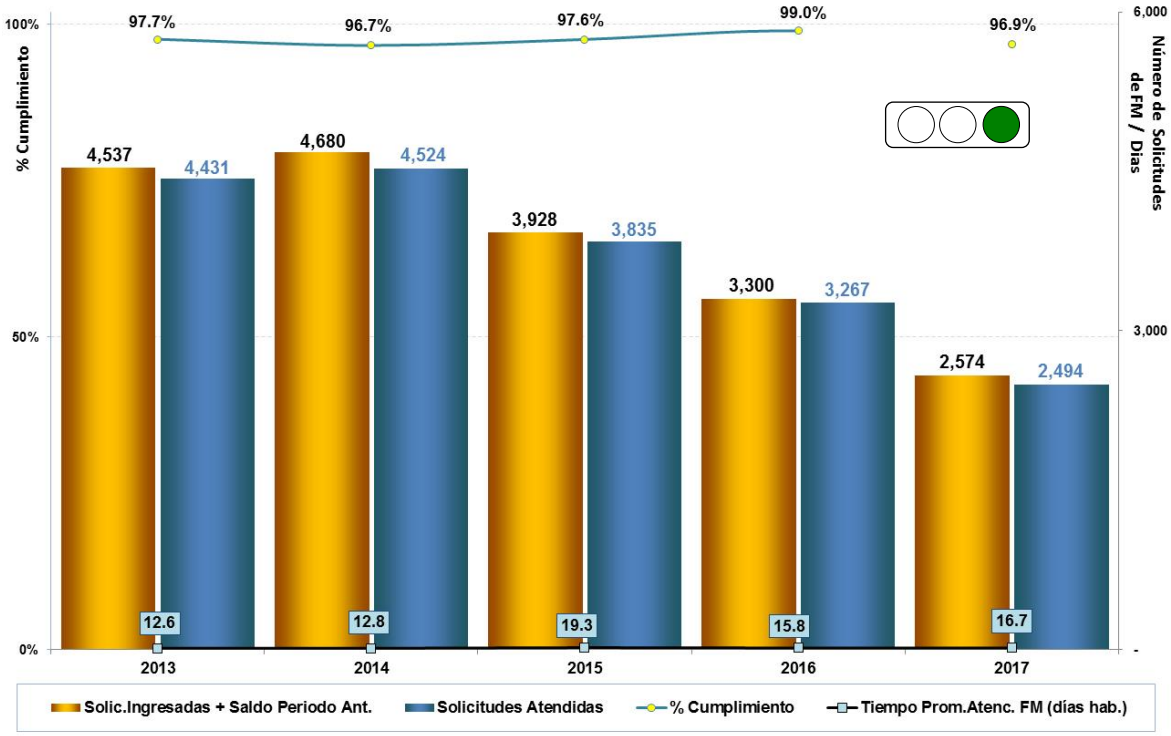
Tiempo Promedio de Atención de Solicitudes de Informes Técnicos de Gasocentros:



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, con 9.12 días hábiles (dh) al mes de setiembre. Este menor tiempo en la atención de solicitudes origina que año a año se incrementen en forma constante el número de gasocentros en operación, registrándose al mes de setiembre 291 gasocentros operativos a nivel nacional y 37 gasocentros en proceso de construcción.

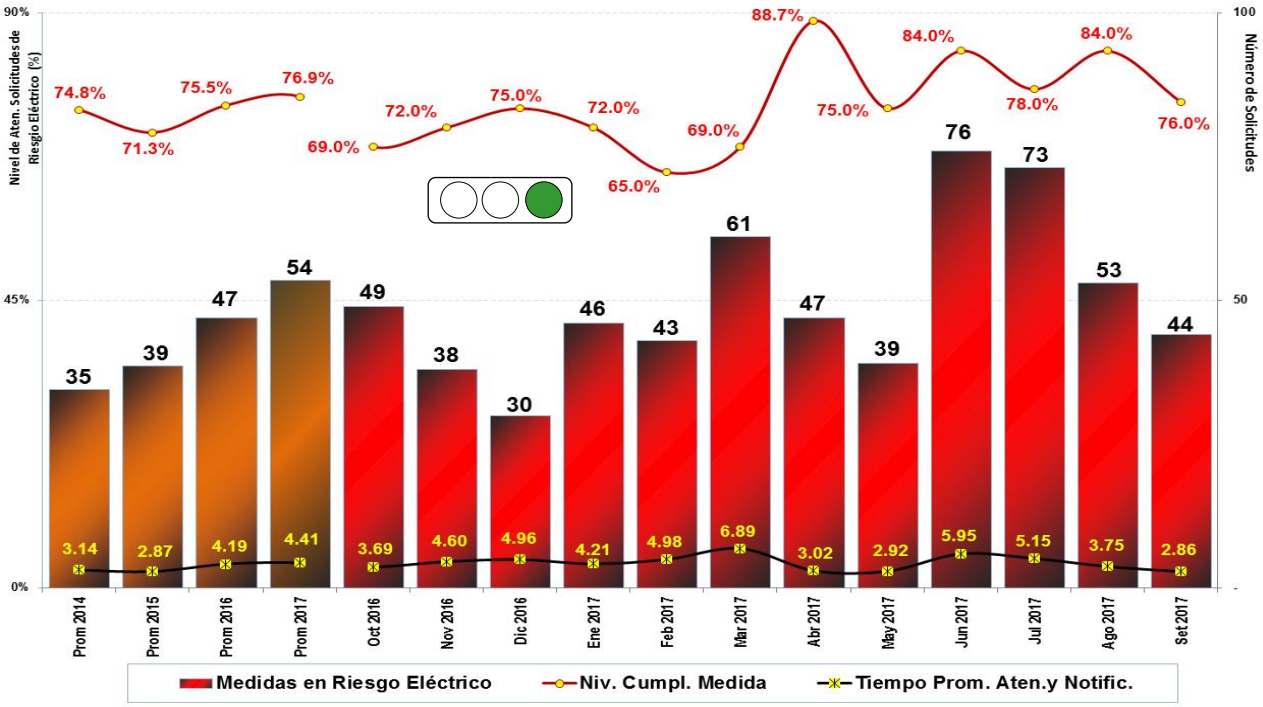
3. ELECTRICIDAD:

Atención de Solicitudes Fuerza Mayor (FM):



En el año 2017 la evaluación más detallada de las solicitudes de Fuerza Mayor (FM), presentadas por las empresas del sector eléctrico incide en elevar el tiempo promedio en la emisión de las resoluciones de FM a 16.7 días. A su vez, el nivel de cumplimiento en la atención de solicitudes de FM se incrementó a 97%, con un número de ingresos promedio de solicitudes por mes en el año de: 2015: 314/ 2016: 267/ 2017: 282. En el mes de Setiembre, se registró un saldo menor de 80 solicitudes por resolver, donde un 100% de las solicitudes pendientes tienen una antigüedad menor a 30 días (tiempo límite establecido para resolver).

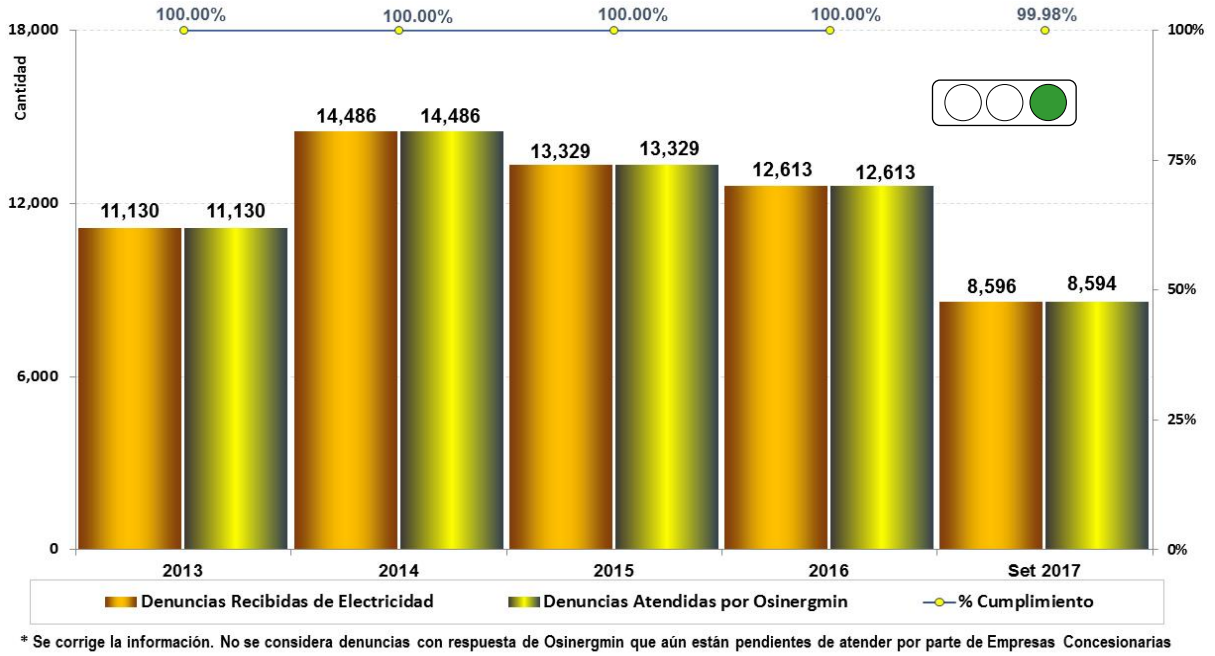
Emisión y Cumplimiento de Medidas y Tiempos Promedios en Riesgo Eléctrico:



* Los datos del mes de setiembre 2017 son preliminares

Se observa que año a año, se emiten en promedio un mayor número de medidas de riesgo eléctrico. Al mes de setiembre, el nivel de cumplimiento de las medidas emitidas en promedio fue de 77%, valor mayor a la meta establecida. Se establece, que se deben mantener las acciones realizadas (sensibilización, inducción, capacitación y coordinación directa) hacia los grupos de interés que impacten, mantengan y mejoren el nivel de cumplimiento, ya que el indicador depende del comportamiento del administrado en dar cumplimiento a las medidas de riesgo eléctrico emitidas.

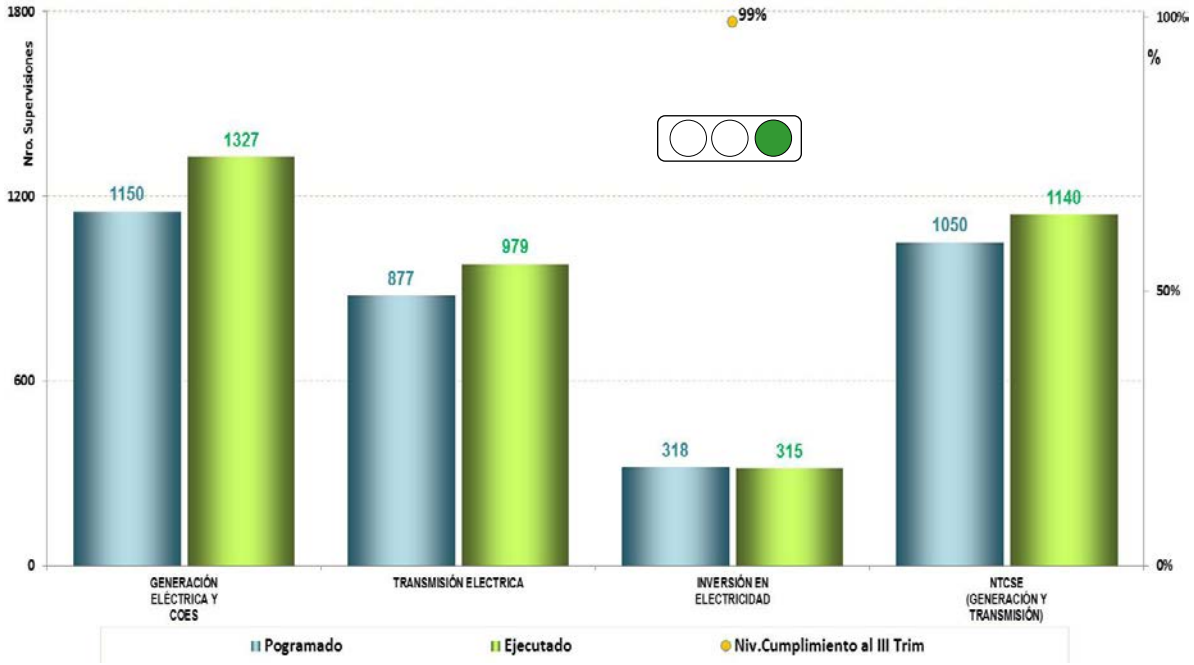
Cumplimiento en la Atención de Denuncias en Electricidad:



* Se corrige la información. No se considera denuncias con respuesta de Osinergmin que aún están pendientes de atender por parte de Empresas Concesionarias

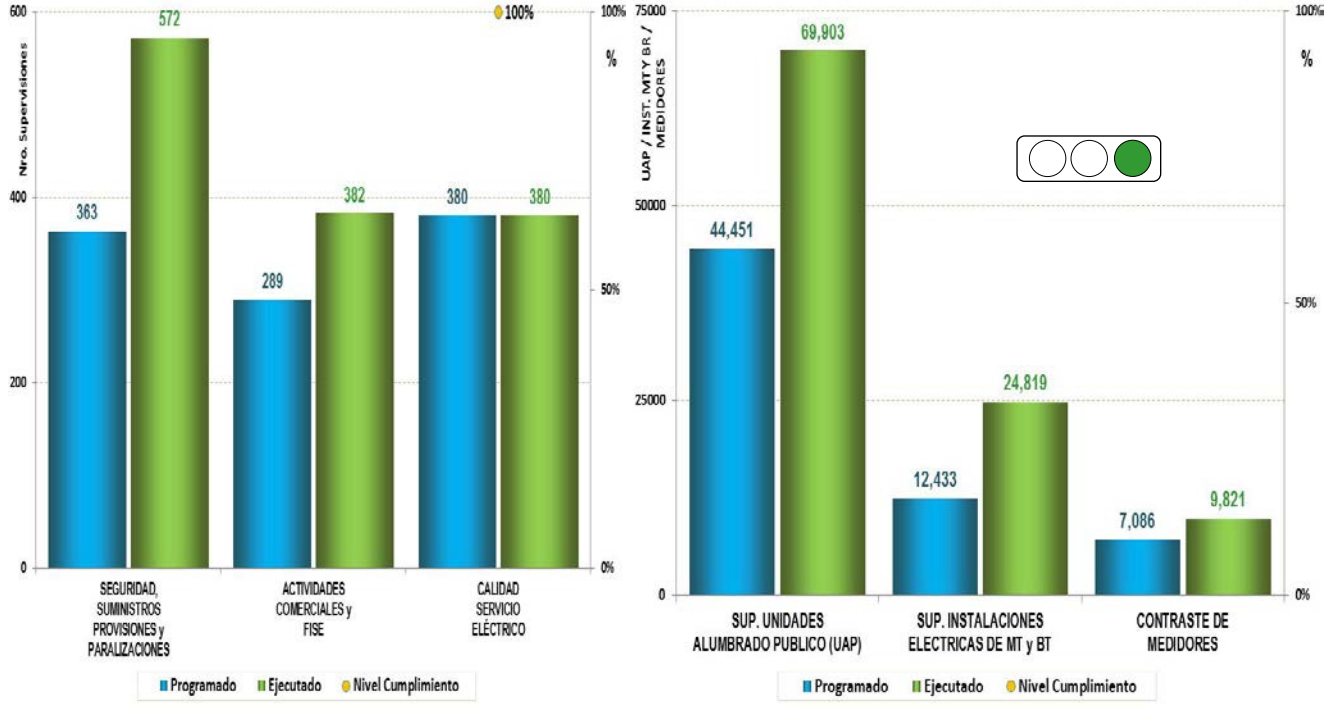
Debido a la certificación en Carta de Servicio UNE 93200:2008 el nivel de cumplimiento en la atención de denuncias en electricidad fue de un 100% por parte de Osinergmin, siendo el promedio en la atención de denuncias de electricidad por mes en cada año de: 2015: 1110/ 2016: 1051/ 2017: 954, observándose un menor ingreso de denuncias por año desde el año 2014. Así mismo, se determinó que al mes de setiembre queden 02 denuncias por resolver con una antigüedad mayor a los 12 dh, las que deben ser resueltas con el fin de mantener los compromisos adquiridos con la certificación en la UNE 93200:2008.

Cumplimiento del Programa de Supervisión de la DSE al III Trimestre 2017:



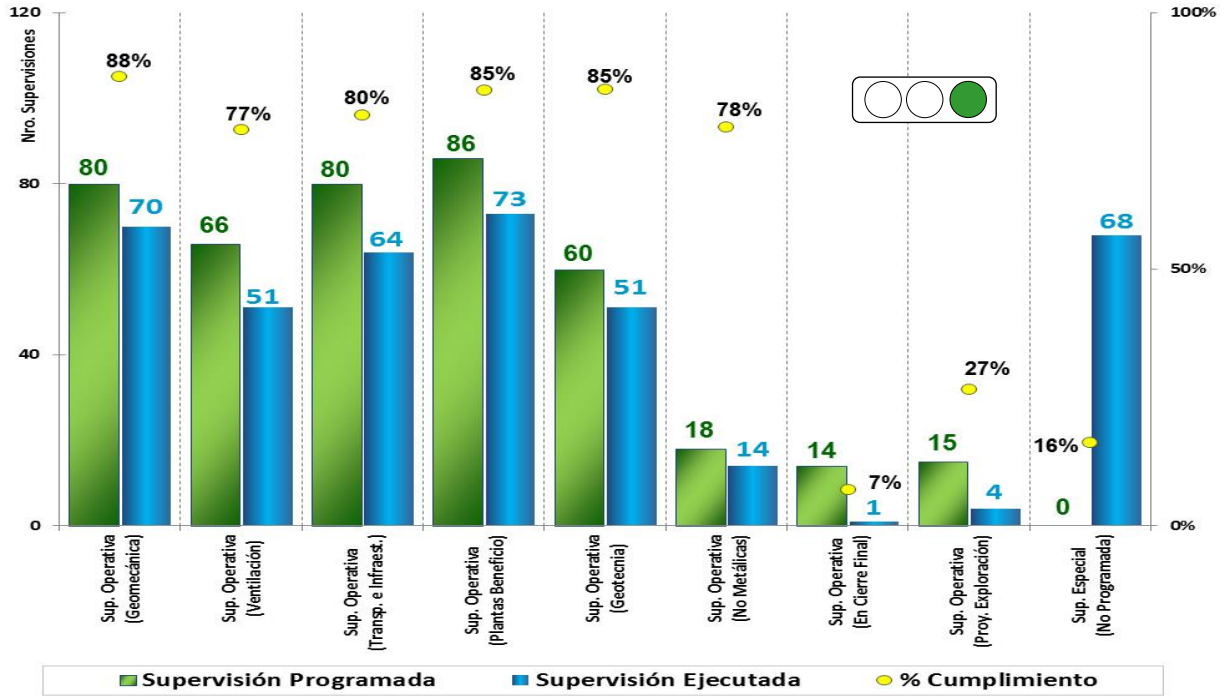
En la Reprogramación del PO del año 2017, la DSE en el sector de Electricidad programó 5256 supervisiones para el año, con un nivel de cumplimiento trimestral. Al III Trimestre se programó un total en generación y transmisión de 3395 supervisiones ejecutándose al mes de setiembre 3761 supervisiones (71% de lo programado para el año), observándose que al III trimestre se supera el 100% de lo programado en todas sus acciones de supervisión.

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



Al mes setiembre, se ejecutó 1334 supervisiones de 1032 supervisiones programadas. Del mismo modo se ejecutaron 104 543 unidades del sistema eléctrico que un prestan servicio público de electricidad entre Unidades de Alumbrado Público (UAP), instalaciones de MT y BT y contraste de medidores, para estos casos se determina que en una acción de supervisión se pueden verificar, contrastar o chequear más de una UAP, medidor o instalación de MT y BT, dependiendo de cada procedimiento de supervisión a seguir y de las condiciones en que fueron implementadas las unidades del sistema eléctrico que prestan un servicio público de electricidad.

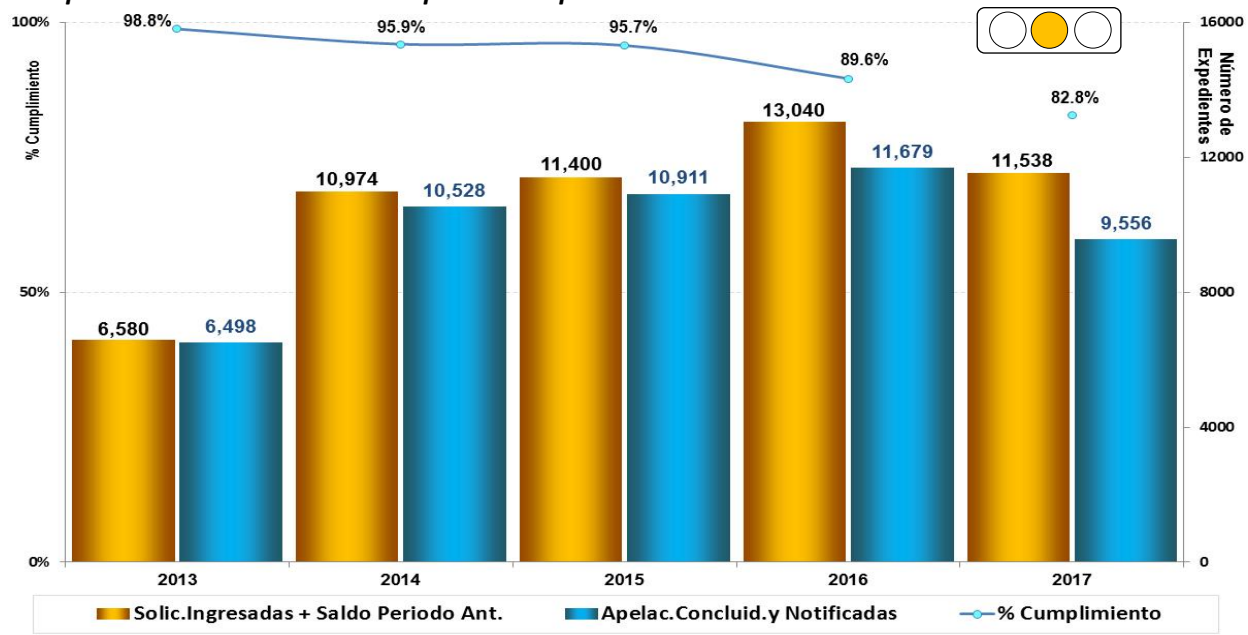
4. MINERIA: *Programa de Supervisión:*



En el año 2017 se reprogramó a 419 supervisiones (404 en explotación y 15 a proyectos en exploración) sobre 133 unidades mineras y 16 proyectos en exploración, en el marco de las competencias de Osinergmin en el sector de la gran y mediana minería. Al mes de setiembre, se ejecutaron 328 supervisiones, que implica un 78% de lo programado en el año. Así mismo se ejecutaron 68 supervisiones no programadas que implican un 16% adicional al total programado.

5. RECLAMOS Y APELACIONES:

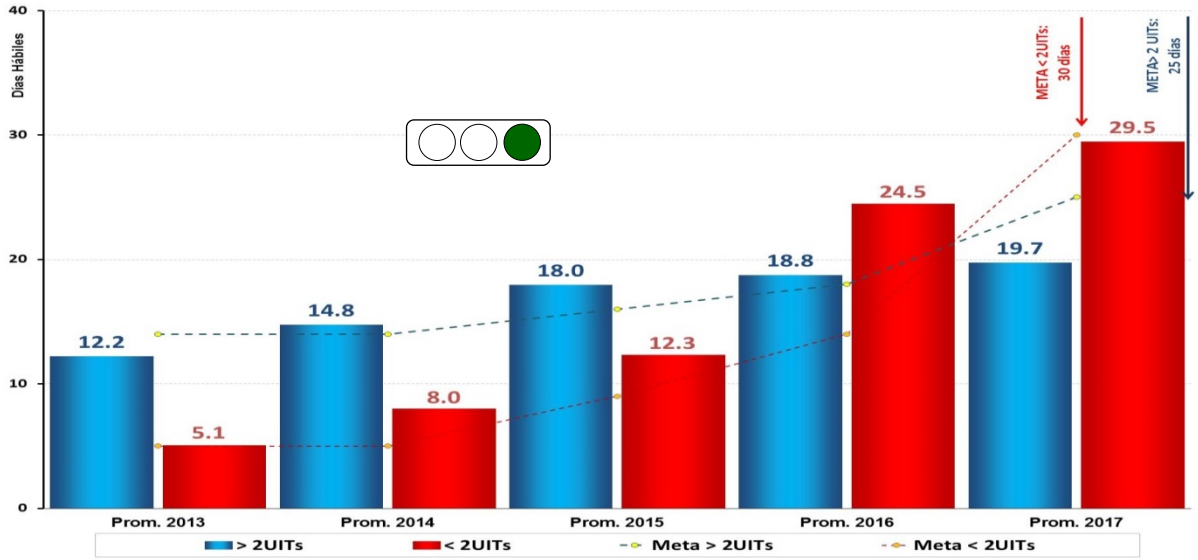
Cumplimiento en la Atención de Apelaciones por JARU:



Al mes de setiembre, se mejora el nivel de cumplimiento a 83% (de un 51% en el mes de febrero) debido al incremento en el nivel de resoluciones (1062 apelaciones resueltas en promedio al mes de setiembre). Así mismo, se observa que: i) se incrementa el ingreso de solicitudes promedio por mes (2015: 912/ 2016: 1045/ 2017: 1131), ii) se mantiene como causa principal, que origina el mayor ingreso de solicitudes de apelaciones los problemas por el exceso en la facturación (64%), y iii) se registra un incremento en la cantidad de expedientes a tramitar, donde el promedio de saldo de expedientes en trámite por año son: 2015: 464 / 2016: 1171 / 2017: 1982.

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%

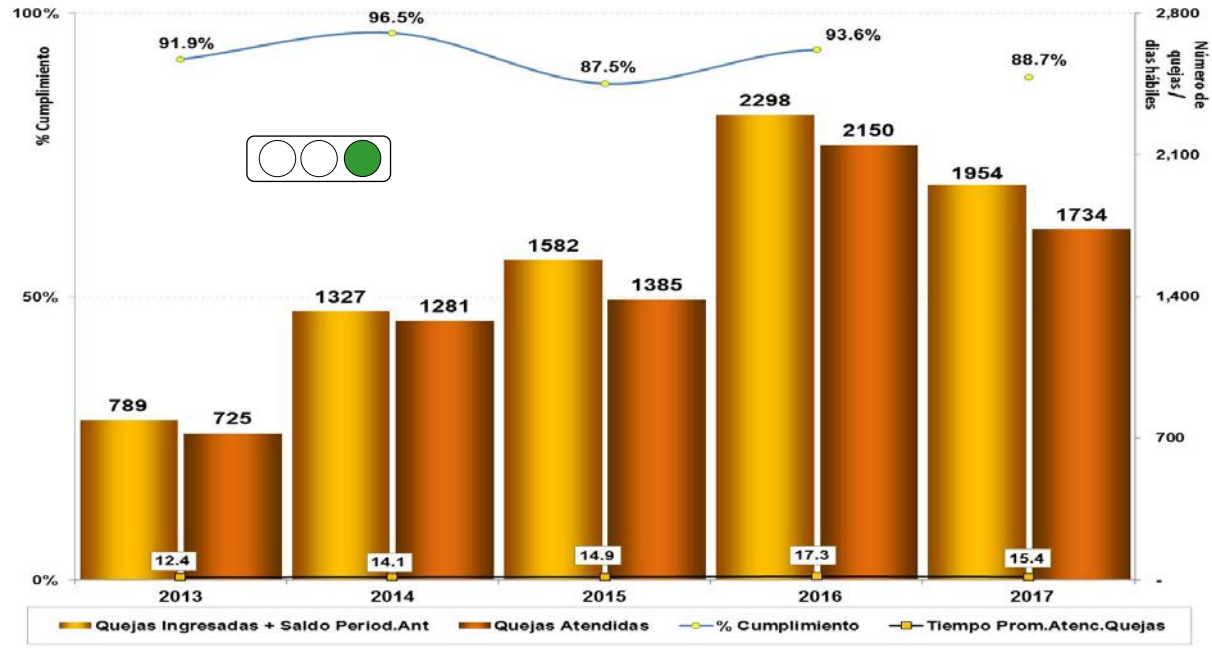
Tiempo de Atención de las Apelaciones Concluidas y Notificadas por Montos (JARU):



Para el año 2017 se establecen como metas 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 en la atención de apelaciones. Se observa que los tiempos considerados como metas son mayores año a año, 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, estimada en 06 meses, y iv) la prioridad dada en la atención de casos de mayor antigüedad. Al mes de setiembre los tiempos son menores a las metas establecidas.

<u>Compromisos</u>: Tiempos promedios por debajo de la Meta Anual propuesta, siempre que el promedio de ingresos por mes no sea mayor a 1050 (a agosto el promedio es de 1129 expedientes ingresados por mes)

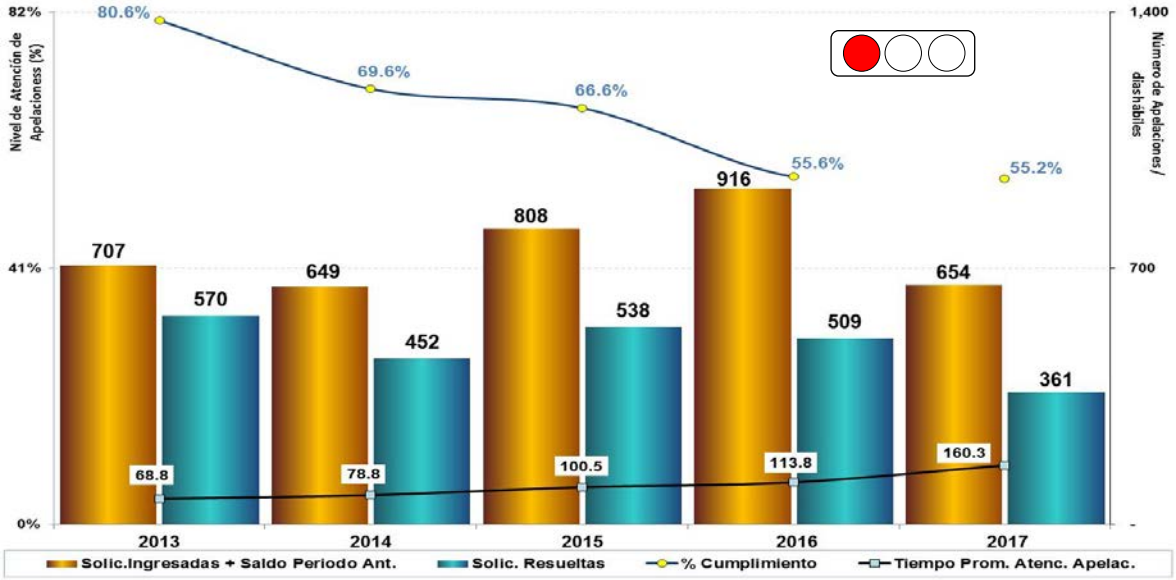
Cumplimiento en la Atención de Quejas (JARU):



Al mes de setiembre, se mantiene el nivel de cumplimiento en la atención de quejas por la JARU en 89% (de un 74% del mes de febrero) originada en el incremento de quejas atendidas por mes. Por otro lado, se observa: i) una mayor recepción de quejas promedio por mes en cada año: 2015: 128/ 2016: 175/ 2017: 200, ii) un tiempo promedio de atención en el mes (15.4 días hábiles), y iii) un saldo de 220 quejas por atender.

<u>Compromisos</u>: Nivel de cumplimiento > 90% al mes de Octubre, siempre que el promedio de ingresos por mes no sea mayor a 180 que por mes (al mes de setiembre se tiene 200 ingresos promedio por mes)

Cumplimiento en la Atención de Apelaciones por el TASTEM:

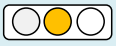
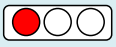
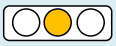
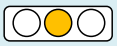


Para el año 2017, el TASTEM prioriza la atención de los casos más complejos, por los criterios de: i) mayor antigüedad, ii) dificultad en su determinación, iii) mayor requerimiento de información y iv) tiempo de análisis, por ello se observa que de los 43 casos resueltos en el mes el 42% son de años anteriores (casos resueltos en el mes: 2015: 06/ 2016: 12 con un total de 18) y que él 79% de casos resueltos tienen una antigüedad mayor a los 30 días hábiles (34 casos de los 43 casos resueltos en el presente mes)

Al mes de setiembre se mantiene un nivel bajo de cumplimiento de 56%, observándose que se tienen 293 casos pendientes, con un tiempo promedio en la atención para el mes fue 160 días hábiles.

Compromisos: Nivel de cumplimiento > 70% al mes de Noviembre, siempre que el promedio de ingresos por mes no sea mayor a 55 apelaciones (a setiembre el promedio es de 27 apelaciones ingresados por mes) y que opere el Servicio de una Empresa Supervisora a más tardar el mes de julio (al mes de setiembre se desestimó la contratación de la Empresa Supervisora, sustentado en un informe de GAJ).

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	Set-2017	128	414	542	223	***319***	41.1%	
	Compromiso	*Disminución de pendientes con un nivel de cumplimiento del 60% al mes de Noviembre*							
DSGN	Información Histórica	2015	17	261	177 (a)	168	***9***	95%	
		2016	9	50	23 (b)	13	***10***	57%	
	Información Actual	Set-2017	10	8	18	12	***6***	66.7%	
DSE	Información Histórica	2015	562	452	732 (c)	512	***220***	70%	
		2016	220	187	327 (d)	155	***172***	47%	
	Información Actual	Set-2017	172	58	230	51	***179***	22.2%	
	Compromiso	*Disminución de pendientes con un nivel de cumplimiento del 50% al mes de Noviembre*							
GSM	Información Histórica	2015	354	151	505	212	***293***	42%	
		2016	293	269	562	364	***198***	65%	
	Información Actual	Set-2017	198	207	405	237	***168***	58.5%	
	Compromiso	*Disminución de pendientes con un nivel de cumplimiento del 70% al mes de Noviembre*							
JARU	Información Histórica	2015	2	45	47	46	***1***	98%	
		2016	1	44	45	38	***7***	84%	
	Información Actual	Set-2017	7	1	8	7	***1***	87.5%	
DSR	Información Histórica	2015	576 (e)	1400	1976	1616	***360***	82%	
		2016	360	2209	2569	2172	***397***	85%	
	Información Actual	Set-2017	397	741	1138	671	***467***	59.0%	

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:

El 09 de mayo del presente año se incorpora al Presupuesto Institucional de Osinergmin el monto de S/. 76 820 567, correspondiente a lo que se debe ejecutar en el año 2017 de los S/. 186 915 344 transferidos a Osinergmin por el Decreto Supremo N° 131-2017-EF con el fin de financiar la contratación del administrador de los bienes de la concesión del Proyecto "Mejoras a la seguridad energética del país y desarrollo del Gaseoducto Sur Peruano". El monto transferido fue asignado a la DSGN para su ejecución en los años 2017 y 2018.

Ejecución por Áreas en Miles de Soles *(Se considera Presupuesto Operativo, Presupuesto de Programas y Proyectos, Personal, Carelec y Obligaciones)**:***

ÁREA		PIA	PIM	Ejecutado 1/	
División de Supervisión de Electricidad	DSE	22,685	23,328	13,016	56%
División de Supervisión de Hidrocarburos Liquidos	DSHL	36,578	43,658	24,871	57%
División de Gas Natural 2/	DSGN	29,364	95,108	12,021	13%
Gerencia de Supervisión Minera	GFM	26,031	27,969	16,132	58%
Division de Supervisión Regional 3/	DSR	79,257	112,958	60,012	53%
Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos	STOR	14,843	11,594	7,101	61%
Gerencia de Regulación de Tarifas	GART	24,746	20,715	10,680	52%
Gerencia de Administración y Finanzas	GAF	77,129	75,809	38,966	51%
Gerencia de Recursos Humanos	GRH	17,843	19,394	10,981	57%
Gerencia de Sistemas y Tecnologia de la Información	GSTI	46,217	53,577	26,414	49%
Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	GCRI	8,667	12,433	6,399	51%
Gerencia de Políticas y Análisis Económico	GPAE	5,610	4,892	1,782	36%
Otras Áreas de Apoyo 4/	OTRAS	13,630	15,437	9,642	62%
	Total	**402,600**	**516,874**	**238,016**	**46%**

Ejecución por Naturaleza de Gasto *(Se considera Presupuesto Operativo, Presupuesto de Programas y Proyectos, Personal, Carelec y Obligaciones)**:***

GENERICA		PIA	PIM	Ejecutado 1/	
Personal y Obligaciones Sociales	Personal	59,050	58,744	36,491	62%
Pensiones y Prestaciones Sociales	Prestaciones	5,000	5,000	3,161	63%
Bienes y Servicios	Bs y Ss	312,300	426,358	193,022	45%
Donaciones y Transferencias	Transf.	10,805	10,805	0	0%
Otros Gastos	Otros GC	424	887	710	80%
Adquisición de activos no financieros	Adquis. Act.	15,021	15,080	4,633	31%
	Total	**402,600**	**516,874**	**238,016**	**46%**

1/ Devengado en el SIAF
2/ Incluye el encargo a Osinergmin de la contratación del Administrador de los bienes de la concesión del proyecto " Mejoras a la Seguridad Energetica del País y desarrollo del Gasoducto Sur Peruano"
3/ Incluye el Programa Presupuestal - Mejora de la Calidad del Servicio Electrico.
4/ Áreas de apoyo y asesoramiento.