

La auditoría de un vistazo



Permisos residenciales

ENERO DE 2024

SOBRE LA AUDITORÍA | El equipo de revisión de los planes residenciales del Departamento de Planificación y Desarrollo Comunitario revisa los planes de los proyectos y emite permisos para las propiedades residenciales de una y dos unidades. También verifica el cumplimiento de los códigos de zonificación y construcción de Denver. Las revisiones garantizan que se cumplan las normas en cuanto al uso, diseño y construcción del suelo para proyectos de construcción residencial. La ciudad experimentó un gran aumento en las solicitudes de permisos durante y después de la pandemia del COVID-19 ya que los propietarios comenzaron a remodelar sus viviendas. Por esto, ha disminuido la cantidad de revisiones de planes completadas a tiempo.

En el reporte

HALLAZGO: La falta de supervisión de los administradores y los procesos documentados retrasan los tiempos de revisión

- El equipo de revisión de los planes residenciales del Departamento de Planificación y Desarrollo Comunitario no cuenta con procesos formales, una capacitación adecuada, una supervisión administrativa suficiente ni datos confiables para garantizar que revise los planes de proyectos residenciales de manera precisa y oportuna.

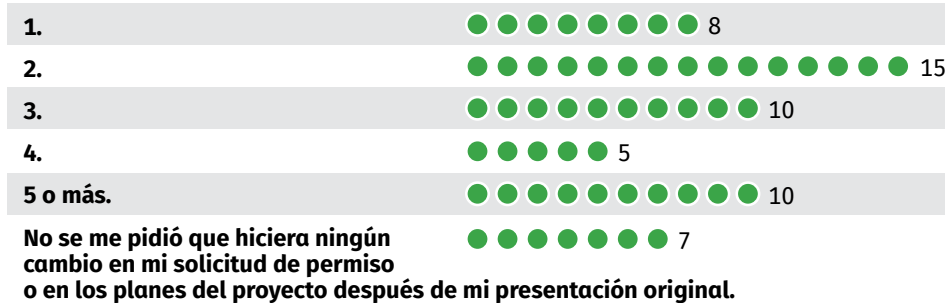
EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO ACORDÓ IMPLEMENTAR 17 DE NUESTRAS 20 RECOMENDACIONES.

LA CAPACITACIÓN Y LA SUPERVISIÓN INSUFICIENTES PUEDEN IMPACTAR NEGATIVAMENTE A LAS REVISIONES DE LOS PLANES

- El equipo de revisión de los planes residenciales no completó sus revisiones a tiempo el 76% de las veces en 2022 y el 81% de las veces en 2023. Los largos tiempos de revisión de los permisos fueron una de las principales quejas entre los propietarios de viviendas y contratistas de construcción que habíamos encuestado. Treinta de 55 encuestados indicaron que los largos tiempos de revisión dificultaban el proceso de revisión de permisos. Siete de los 55 encuestados dijeron que los largos tiempos de revisión aumentaban el costo de sus proyectos. Un encuestado dijo que los retrasos en la revisión de permisos “aumentaron el coste de nuestro proyecto en más de \$24,000”.

Número de reenvíos de solicitudes de los encuestados

¿Cuántas veces le pidieron que hiciera cambios en su solicitud de permiso y/o planes de proyecto después de su presentación original?



Fuente: Respuestas de la encuesta realizada a los solicitantes y análisis de las respuestas proporcionado por la Oficina del Auditor.

PASE A LA SIGUIENTE PÁGINA →

Timothy M. O'Brien, Contador Público Certificado | Auditor de Denver

Para obtener una copia de este reporte, visite denverauditor.org o llame a la Oficina del Auditor al (720) 913-5000.



- Diez de 55 encuestados dijeron que el personal de la ciudad cometió un error al revisar los planes de su proyecto. Y 25 de 55 encuestados dijeron que su proyecto requirió tres o más reenvíos antes de obtener la aprobación. Un encuestado escribió: "El personal citó problemas en el código que no pertenecían a nuestro proyecto como explicación de sus preocupaciones... por lo que las conversaciones tardaron más de lo necesario en resolverse". Otra persona dijo: "El revisor inicial aprobó unos planes que no deberían haber existido. (...) Nos enteramos durante el proceso de inspección".
- Después de tres reenvíos, los propietarios o contratistas de construcción pueden pagar una tarifa adicional de \$125 por hora.

NO EXISTEN PROCESOS FORMALES O CONSISTENTES PARA COMUNICARSE CON LOS PROPIETARIOS Y OTROS EQUIPOS DE REVISIÓN DE PERMISOS

- El equipo de revisión de los planes residenciales del Departamento de Planificación y Desarrollo Comunitario se ha basado en procesos informales para comunicarse con los propietarios y contratistas de la construcción. Esto ha causado las siguientes trabas:
 - Una orientación en línea obsoleta y poco clara para los solicitantes de permisos.
 - Comentarios inconsistentes y a veces confusos en la revisión del plan.

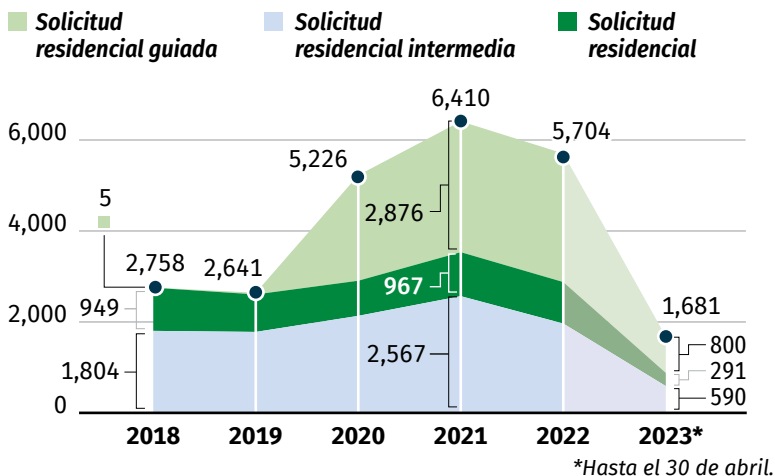
- Dificultades para que los propietarios de viviendas y los contratistas se pongan en contacto con el personal del departamento si tienen preguntas.
- El departamento no utiliza los comentarios de los propietarios de viviendas y de los contratistas para mejorar el proceso de permisos residenciales.
- Dificultades para que el personal de revisión de planes residenciales obtenga información de otros equipos de revisión de permisos de la ciudad.

LOS DATOS SOBRE LOS PERMISOS RESIDENCIALES NO SON SUFICIENTEMENTE FIABLES

- El equipo de revisión de planes residenciales del Departamento de Planificación y Desarrollo Comunitario tiene varios paneles para ayudar al personal a administrar las cargas de trabajo, realizar un seguimiento de los trabajos pendientes y la productividad del equipo e identificar áreas para posibles mejoras en los procesos. No obstante, identificamos varios problemas con el código de programación que llena estos paneles, así como con la confiabilidad de los datos de Accela.
- En un ejemplo, analizamos 148,685 tareas de revisión (revisiones iniciales, revisiones de reenvío y revisiones finales) para permisos emitidos desde enero de 2020 hasta abril de 2023. Descubrimos que a casi un tercio, o 44,554, les faltaban las fechas de vencimiento en Accela. Para las tareas de revisión específicas del equipo de revisión del plan residencial, a casi un tercio (20,079 de 77,420) también les faltaban las fechas de entrega.

On Volumen de solicitudes de permisos en línea por tipo de proyecto

• Número total de solicitudes de permisos residenciales



Nota: Esta figura no muestra todas las solicitudes guiadas de permisos residenciales antes de marzo de 2020 porque las solicitudes guiadas se revisaban principalmente en persona antes de esta fecha.

Fuente: Análisis de la Oficina del Auditor de Denver de los datos obtenidos de Accela por parte del Departamento de Planificación y Desarrollo Comunitario.

HALLAZGO: El equipo de revisión de los planes residenciales necesita datos más consistentes y confiables para asignar eficazmente los recursos de personal

- El equipo de revisión de los planes residenciales no tiene un enfoque consistente para evaluar las necesidades de dotación de personal y, aunque presenta un caso basado en datos sobre los recursos que necesita, el equipo necesita una mejor información para tomar decisiones efectivas. Concretamente, el Departamento de Planificación y Desarrollo Comunitario no ha realizado evaluaciones anuales sobre las necesidades de personal del equipo de revisión de los planes residenciales. Los altos directivos no lo convirtieron en una prioridad y, en cambio, decidieron difundir el mensaje a muchos equipos del departamento.

