

17 de noviembre de 2023

Honorable alcalde y miembros
Concejo Municipal
200 East Santa Clara Street
San José, CA 95113

Permisos de construcción residencial: más recursos y mejoras en los trámites pueden reducir el tiempo de espera y mejorar el servicio

La División de Construcciones (Construcciones) del Departamento de Planificación, Construcciones y Cumplimiento del Código (Planning, Building and Code Enforcement, PBCE) realiza la revisión de los planos, emite los permisos de construcción e inspecciona los proyectos para verificar el cumplimiento del código de construcción. La ciudad de San José exige permisos de construcción para las estructuras nuevas y para hacer cambios en las existentes. El objetivo de esta auditoría fue evaluar la rapidez del trámite para la obtención del permiso de construcción para ampliaciones o modificaciones en viviendas residenciales de familia única, incluidas sus estructuras accesorias.

Conclusión I: la disminución del personal y los desequilibrios en la carga de trabajo han afectado la rapidez del trámite para la obtención de los permisos de construcción. Los clientes solicitan los permisos de construcción mediante un trámite de solicitud de permisos estándar ante el personal del Centro de Permisos de Construcciones y Revisión de Planos. Observamos lo siguiente:

- En Construcciones se han producido considerables vacantes en los últimos cinco años, lo que ha llevado a una falta de cumplimiento de los plazos y a un aumento en la acumulación de proyectos.
- El Departamento debe reconsiderar cómo equilibra la carga de trabajo con la cantidad de empleados.
- En Construcciones se ha recurrido a asesores para la revisión de planos residenciales en 2023, como respuesta a la gran cantidad de puestos vacantes en la Sección de Revisión de Planos. En junio de 2023, ese grupo de trabajo tuvo un índice de puestos vacantes del 35 por ciento.
- Los supuestos dentro del modelo de las tarifas no se han vuelto a evaluar desde 2016, y actualmente algunas actividades y reservas relacionadas con las tarifas no se tienen en cuenta en el modelo.

RECOMENDACIONES:

Para mejorar la correspondencia de los recursos con la carga de trabajo y abordar las actuales dificultades relacionadas con la cantidad de empleados, el PBCE debe hacer lo siguiente:

- Elaborar una estrategia para el personal, aumentar los esfuerzos de reclutamiento, priorizar los cargos de nivel inicial y considerar el empleo de asesores y otros profesionales para la revisión de los planos.
- Volver a evaluar el modelo de tarifas para tener en cuenta todas las horas de trabajo del personal y el uso de las reservas.

Conclusión 2: Si se aclara la asignación de la responsabilidad de la revisión y nueva presentación de los planos se puede aumentar la satisfacción del cliente. Los proyectos que requieren la revisión de los planos han tenido largas demoras. Muchas veces, los proyectos no fueron asignados a un revisor de planos durante varias semanas, y la primera ronda de comentarios de los revisores de los planos se hizo cuando ya se habían cumplido largamente los plazos fijados. Hemos observado lo siguiente:

- La etapa de revisión del plan generalmente llevó la mayor parte del tiempo del trámite para la obtención de los permisos, sin contar el tiempo que esperan los clientes para la cita inicial de admisión.
- Debido a los puestos vacantes, la mayoría de los proyectos residenciales en los últimos meses han sido revisados por asesores. Sin embargo, algunos proyectos no les fueron asignados hasta después de cumplido el plazo de cumplimiento de las metas de revisión.
- Las múltiples etapas de las presentaciones de los planes también hacen que se demore el trámite de revisión, pero el personal no se reúne regularmente con los clientes para conocer sus comentarios.
- Construcciones puede mejorar cómo gestiona a los asesores, por ejemplo, permitiéndoles el acceso a la entrada de datos.

Conclusión 3: existen oportunidades para mejorar los trámites del centro y la coordinación entre los grupos de trabajo. Los clientes tienen que enfrentar prolongadas demoras aún antes de iniciar el trámite de solicitud del permiso. Esto sucede porque las citas iniciales de admisión pueden llevar semanas o más tiempo para programarse. La coordinación entre Development Partners y los clientes también crea problemas que pueden afectar la experiencia de los clientes. Hemos observado lo siguiente:

- En septiembre de 2023, los clientes tuvieron que esperar hasta 47 días para lograr una cita de admisión, lo cual fue una mejora si consideramos que en enero de 2023 la demora era de tres meses.
- En el momento de la auditoría, las citas eran de una hora como mínimo; no obstante, el personal informa que generalmente no ocupan la totalidad del tiempo asignado.
- Entre enero y mayo de 2023, los clientes que no se presentaron fueron aproximadamente en una proporción de uno a siete en las citas programadas. Además, a veces los clientes no presentaron los documentos requeridos antes de la cita.
- A diferencia de San José, en algunas jurisdicciones comparables no es necesario hacer citas de admisión.
- En Construcciones se está considerando hacer citas opcionales e implementar SJePlans, un software de gestión laboral que se espera que mejore la coordinación y comunicación entre los Development Partners y los clientes.

RECOMENDACIONES:

Para mejorar los trámites del Centro de Permisos y la coordinación, el PBCE debería hacer lo siguiente:

- Evaluar el tiempo de las citas preestablecido, ampliar las citas opcionales y hacer cumplir la política de cancelación para los clientes que no se han preparado y los que no responden.
- Educar a los clientes sobre cómo prepararse para la admisión.
- Estandarizar el trámite de emisión de permisos.
- Evaluar si SJePlans ha cumplido con las metas de gestión de proyectos después de que se haya completado una fase piloto.

Conclusión 4: Construcciones puede mejorar la comunicación con los clientes. La principal fuente de comunicación de Construcciones con la comunidad es su sitio web. Las páginas Permisos en línea y Centro de Desarrollo fueron los sitios más visitados en la página web del PBCE. Hemos observado lo siguiente:

- Los clientes que solicitan permisos han expresado su insatisfacción con el sitio web de la ciudad y el personal ha observado que los clientes frecuentemente se comunican con el Centro de Permisos para pedir ayuda para poder navegarlo.
- Muchas opciones del contestador telefónico automatizado conducen a los mensajes de voz. No obstante, no se da información a los clientes sobre cuándo pueden recibir una respuesta, ni Construcciones controla el tiempo de respuesta del personal.
- El sitio sjpermits.org site y las líneas telefónicas de Construcciones no tienen opciones de traducción. La mayoría de los archivos publicados en el sitio web del PBCE están solamente en inglés.

RECOMENDACIONES:

Para mejorar la comunicación con los clientes, el PBCE debería hacer lo siguiente:

- Actualizar su sitio web para que los clientes puedan encontrar la información con mayor facilidad.
- Establecer plazos mínimos para responder las consultas de los clientes.
- Mejorar las opciones de traducción contestador telefónico automatizado de sjpermits.org y los documentos del sitio web de Building.

El presente informe contiene 15 recomendaciones. Hemos planeado presentarlo en la reunión del 27 de noviembre de 2023 del Comité de Desarrollo Comunitario y Económico del Concejo Municipal. Queremos expresar nuestro agradecimiento al Departamento de Planificación, Construcciones y Cumplimiento del Código por su tiempo y los aportes brindados durante la auditoría. La Administración ha revisado la información de este informe y su respuesta se expone en las páginas amarillas.

Presentado con el debido respeto,



Joe Rois
Auditor municipal

Personal de auditoría: Gitanjali Mandrekar
Michelle Mallari
Dilnoza Khudoyberganova

cc: Jennifer Maguire Lisa Joiner Chris Petak
Nora Frimann Alex Powell José García Gómez
Rosalynn Hughey Maysoon Dahi Arlene Silva
Chris Burton Jim Shannon Rob Lloyd
Chu Chang Suzanne Hutchins Khaled Tawfik

Este informe también se encuentra en línea en www.sanjoseca.gov/audits