

# La auditoría de un vistazo



## Servicios residenciales de basura, reciclaje y compostaje

NOVIEMBRE DE 2022

**ABOUT** | Los División de Gestión de Residuos Sólidos proporciona la recogida de basura, reciclaje y compostaje para unos 180,000 hogares en Denver. La división también da respuesta a los vertidos ilegales.

Nuestro trabajo de auditoría se realizó entre febrero y julio de 2022, ya que la división buscaba la aprobación del Consejo de la Ciudad para cambiar el servicio de recogida de basura residencial a un modelo de precios basado en el volumen o de "pague por lo que tira". El 2023, los hogares en Denver pagarán por la eliminación de residuos en función del tamaño de sus carros de basura. Los servicios de reciclaje y compostaje estarán incluidos y sin cargo adicional.

## En el reporte

### **HALLAZGO: La División de Gestión de Residuos Sólidos carece de una dirección estratégica y datos de calidad para informar cómo proporciona sus servicios a los residentes**

- La división no tiene un plan estratégico detallado, políticas escritas o procedimientos para respaldar un servicio eficiente y eficaz para los hogares a los que sirve.
- La división no puede demostrar cómo cambió las rutas de servicio y los horarios de recogida a principios de 2022, un cambio que se asoció a un aumento en el número de reportes de los residentes por la interrupción del servicio.
- La división también utiliza datos erróneos para medir qué tan bien responde a las solicitudes de servicio.
- En general, la División de Gestión de Residuos Sólidos carece de un orientación o dirección estratégica para realizar sus operaciones del día a día. La división tampoco tiene vinculación alguna con las metas y los objetivos que se supone que debe alcanzar a largo plazo.

### **HALLAZGO: La División de Gestión de Residuos Sólidos no tiene recursos suficientes para recoger los residuos residenciales, dar respuesta a los vertidos ilegales y apoyar sus otras funciones**

- La división tiene camiones viejos poco confiables y costosos, y no dispone de un plan sistemático para reemplazarlos. El 60% de los camiones ya han consumido más de la mitad de su vida útil estimada.
- Una flota antigua conlleva mayores costos de mantenimiento. Desde 2019, la ciudad ha gastado alrededor de 3.5 millones de dólares al año para mantener los camiones de recogida de basura.
- Algunos conductores nos dijeron que la División de Gestión de Residuos Sólidos no tiene el número suficiente de camiones en buenas condiciones para operar todas las rutas programadas.
- Las vacantes de los conductores aumentaron en 2020, el primer año de la pandemia del COVID-19. Esta escasez de empleados continúa, incluso cuando la ciudad tendrá que contratar más conductores en 2023.
- Mientras tanto, la división carece de suficientes inspectores y personal de apoyo para abordar el reciclaje y el compostaje que se realizan de forma inadecuada y enseñar al público sobre las prácticas correctas.
- Estos problemas ya están provocando que los conductores tengan que trabajar horas extras obligatorias, que haya rutas sin completar, interrupciones en la

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

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

PASE A LA SIGUIENTE PÁGINA →



recogida Estos problemas ya están provocando que los conductores tengan que trabajar horas extras obligatorias, que haya rutas sin completar, interrupciones en la recogida de basura y otros problemas en la prestación de servicios.

**HALLAZGO: La ciudad no está adecuadamente preparada para su nuevo programa de precios basados en el volumen, lo que puede empeorar los problemas existentes de prestación de servicios para los residentes**

- La fijación de precios basada en el volumen para la recogida de basura se considera el método más efectivo y rentable para aumentar la cantidad de desechos que se desvían de los vertederos.
- Sin embargo, antes de desarrollar el nuevo programa de Denver, los funcionarios no siguieron las prácticas líderes para diseñarlo, pues no evaluaron qué tan preparada está la ciudad para expandir el servicio de reciclaje y compostaje.

- Aunque los líderes de la ciudad han discutido una opción de precios basada en el volumen durante más de una década, la ciudad apenas recopiló comentarios o aportaciones de los residentes antes de que el Consejo de la Ciudad aprobara el programa en junio de 2022.
- La División de Gestión de Residuos Sólidos tampoco siguió las prácticas líderes para establecer las nuevas tasas de basura, que pueden ser demasiado bajas para sostener el programa a largo plazo o incentivar un mejor desvío de los residuos.
- En comparación con otras ciudades con programas similares de precios basados en el volumen, las tasas de Denver son significativamente menores. Sin embargo, Denver brindará servicios con mayor frecuencia.
- Los funcionarios no pueden decir si tendrán que aumentar las tasas de basura para garantizar que el programa tenga la autosuficiencia que desean.

**Comparación del programa de precios basado en el volumen en Denver y otras ciudades**

✓ Si ✗ No	Denver	Austin	Longmont	Loveland	Minneapolis	Phoenix	Salt Lake City	Seattle
<b>SERVICIOS: Compostaje</b> <i>Incluye los desperdicios de comida</i>	✓	✓	✗ Recogida con el pago de una tasa	✗	✓ Opcional	✗	✓	✓
<b>Objetos grandes</b>	✓ Cada 4 semanas	✓ Dos veces al año	✗ Recogida con el pago de una tasa	✗ Recogida con el pago de una tasa	✓ Dos objetos por recogida	✓ Una vez cada tres meses	✓ Dos veces al año	✗ Recogida con el pago de una tasa
<b>Reciclaje</b>	✓ Semanalmente	✓ Cada dos semanas	✓ Cada dos semanas	✓ Cada dos semanas	✓ Cada dos semanas	✓ Semanalmente	✓ Semanalmente	✓ Cada dos semanas
<b>TASAS MENSUALES</b>	\$0	\$4.60	\$2.96	\$10.25-\$12	\$25.08	\$0	\$0	\$7-\$13.40
<b>CAMBIOS DEL CARRITO: Pequeño</b> <i>32-48 galones</i>	\$9	\$23.90	\$6.50	\$7	\$2	N/A	\$17.80	\$42.15
<b>Mediano</b> <i>48-65 galones</i>	\$13	\$29.05	\$12.90	\$14	N/A	\$31.48	\$22.75	\$84.20
<b>Grande</b> <i>90-96 galones</i>	\$21	\$49.50	\$24	\$21	\$5	\$34.48	\$27	\$126.40
<b>RANGO DE CARGOS TOTALES AL MES</b>	\$9-\$21	\$27.25-\$54.10	\$9.46-\$26.96	\$13.75-\$33	\$27.08-\$30.08	\$31.48-\$34.48	\$17.80-\$27	\$33.45-\$139.80

**Nota:** Austin, Loveland y Seattle también ofrecen opciones de carritos de basura aún más pequeños. No los incluimos porque no son comparables a los que ofrece Denver. El rango de cargos mensuales totales incluye las tasas de los carritos más pequeños.

**Fuente:** Análisis realizado por el personal de la Oficina del Auditor utilizando datos del Departamento de Transporte e Infraestructura y de otras ciudades investigadas para esta auditoría.

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

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

