

# La auditoría de un vistazo



## Refugios de la ciudad

NOVIEMBRE DE 2024

### SOBRE LA AUDITORÍA |

El Departamento de Estabilidad de la Vivienda supervisa muchos de los refugios para las personas sin hogar de Denver. Los refugios pueden ser propiedad de la ciudad o arrendados, o de propiedad privada, y el financiamiento proviene de muchas fuentes. Los proveedores operan los refugios mientras que el departamento financia y supervisa a los proveedores y programas.

Desde su creación en 2019, el departamento se ha enfrentado a varios retos, como la pandemia del COVID-19, las nuevas iniciativas del alcalde y un aumento en el número de inmigrantes. Recientemente, el departamento también ha experimentado cambios organizacionales para administrar mejor sus responsabilidades. Los refugios administrados por el Departamento de Estabilidad de la Vivienda desempeñan un papel fundamental a la hora de atender a las personas sin hogar en Denver.

## En el informe

### **HALLAZGO: El Departamento de Estabilidad de la Vivienda no garantiza adecuadamente la seguridad y el cumplimiento de las normas de no discriminación en los refugios**

- El Departamento de Estabilidad de la Vivienda es responsable de supervisar a las organizaciones sin fines de lucro que la ciudad contrata para administrar sus refugios para las personas sin hogar. No obstante, descubrimos que el departamento no se aseguró de que un proveedor que opera los refugios, Salvation Army, contratara los servicios de seguridad requeridos en un refugio que antiguamente era un hotel DoubleTree. En marzo de 2024, dos huéspedes fallecieron en el refugio a consecuencia de disparos de arma. En menos de dos semanas, después de añadir más seguridad, un tercer huésped recibió un disparo pero sobrevivió.
- También descubrimos que el departamento no revisa las políticas de discriminación de los proveedores para asegurarse de que se incluyan todos los grupos protegidos. Además, la mayoría de las políticas de quejas de los proveedores de refugios solo se aplican a los empleados, no a las personas a las que sirven.
  - Las políticas antidiscriminación de algunos refugios no son suficientes.
  - Es posible que los huéspedes de los refugios no tengan un método claro y establecido para presentar quejas ante los refugios.
- Si los huéspedes del refugio sufren discriminación o no pueden comunicar sus quejas sobre los servicios o el trato que reciben, la ciudad no solo no está atendiendo eficazmente a esta población vulnerable, sino que también podría exponerse a daños en su reputación y a riesgos legales.

### **POR QUÉ IMPORTA**

**Si los refugios no pueden garantizar la seguridad de las personas a las que atienden y brindarles a los huéspedes la posibilidad de denunciar problemas, esta población vulnerable podría sufrir más daños o traumas. Además, al no realizar un seguimiento de los gastos de los refugios y no restringir el acceso a información confidencial de los huéspedes, el departamento no puede evaluar si los fondos se utilizaron adecuadamente o en cumplimiento con las normas de la ciudad ni garantizar la protección de la información confidencial.**

**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](https://denverauditor.org) o llame a la Oficina del Auditor al (720) 913-5000.



**HALLAZGO: El enfoque actual del Departamento de Estabilidad de la Vivienda para monitorear el gasto de los proveedores de los refugios no es eficaz**

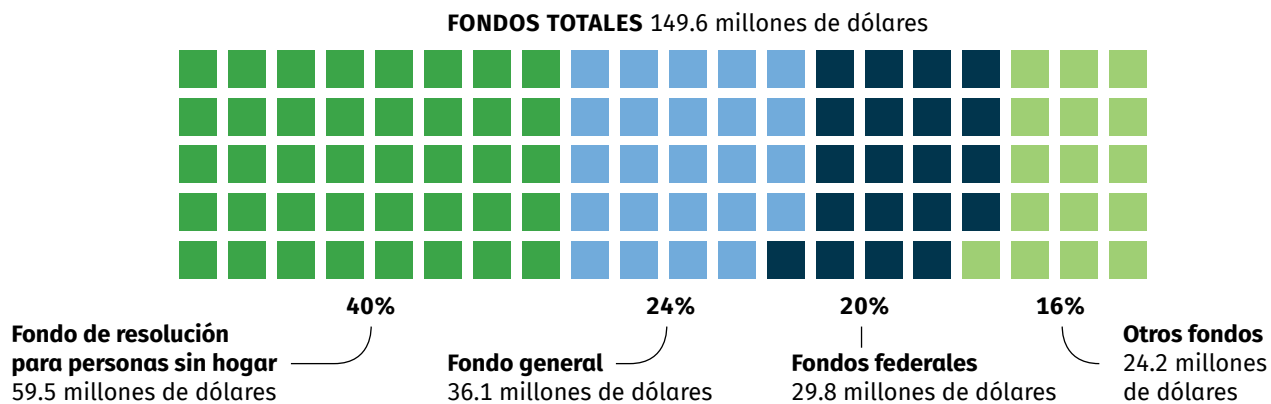
- Aunque le pedimos al Departamento de Estabilidad de la Vivienda varias veces la documentación que identificara todos los gastos relacionados con los refugios desde el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de marzo de 2024, el departamento no pudo proporcionarnos esta información. Con nuestro propio análisis, descubrimos que el departamento había pagado 1,599 facturas por un total de aproximadamente 149.6 millones de dólares durante ese periodo para cubrir los gastos relacionados con los refugios que no son para los inmigrantes.
- Además, el departamento no cuenta con procesos formales y documentados para identificar y rastrear estos gastos generales. Sin estos procesos, el departamento tendrá dificultades para cumplir con su objetivo, que también comparte el Concejo de la Ciudad, de monitorear eficazmente el gasto en los refugios para garantizar que los presupuestos y gastos de los contratos sean apropiados en función de los servicios que se brindan.
  - El departamento no está rastreando los gastos generales relacionados con los refugios.
  - Los métodos del departamento para garantizar que el gasto en los refugios se controle adecuadamente son mínimos y no se aplican de manera adecuada.
  - El departamento implementó una política de reembolso de costos que no sigue los requisitos del contrato ni las normas de la ciudad.
- Sin un seguimiento, el Departamento de Estabilidad de la Vivienda no puede evaluar los servicios prestados ni garantizar que las nuevas iniciativas

progresen de la forma esperada para cumplir con los objetivos y las expectativas. Además, tampoco puede aprender más sobre las tendencias y desviaciones que pueden afectar las operaciones futuras según recomiendan las mejores prácticas.

**HALLAZGO: El Departamento de la Vivienda y Estabilidad no está restringiendo adecuadamente el acceso a la información confidencial en su carpeta compartida**

- Los empleados de la ciudad que no trabajan para el departamento tienen acceso a una carpeta compartida que contiene información confidencial, incluida la información personal identificable de los huéspedes del refugio.
- El departamento no sabía que algunos empleados de la ciudad tenían un acceso no autorizado a su carpeta de la unidad compartida. Esto se debe a que el personal no se ha comunicado con el equipo de privacidad y seguridad de la agencia de Servicios de Tecnología de la ciudad para realizar una evaluación del impacto de la privacidad con el fin de restringir el acceso a dicha unidad compartida. Además, el departamento no había asignado un coordinador de registros, que es responsable de asegurar y redactar adecuadamente los archivos confidenciales del departamento.
- Al no restringir el acceso de los empleados de la ciudad a los datos confidenciales asociados con los residentes de Denver que utilizan el sistema de refugios, el departamento no puede garantizar que esta información esté protegida. Además, si se filtraran los datos confidenciales que envían los proveedores de refugios, las personas u organizaciones a las que pertenece dicha información podrían experimentar consecuencias negativas como el robo de identidad. Asimismo, la ciudad podría estar expuesta a daños en su reputación.

**Gastos relacionados con los refugios según la fuente de financiamiento**



Fuente: Análisis de los datos de Workday realizado por la Oficina del Auditor.

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.

