



Govern d'Andorra

---

# Servei de Tràmits

## Any 2023

Ministeri de d'Afers Socials i Funció Pública  
Andorra la Vella 22 de març del 2024

Informe

# ÍNDEX

## Contingut

|                              |   |
|------------------------------|---|
| ÍNDEX.....                   | 2 |
| Objectius .....              | 3 |
| Activitats realitzades ..... | 4 |
| Pressupost.....              | 7 |
| Annexos .....                | 8 |

# Objectius

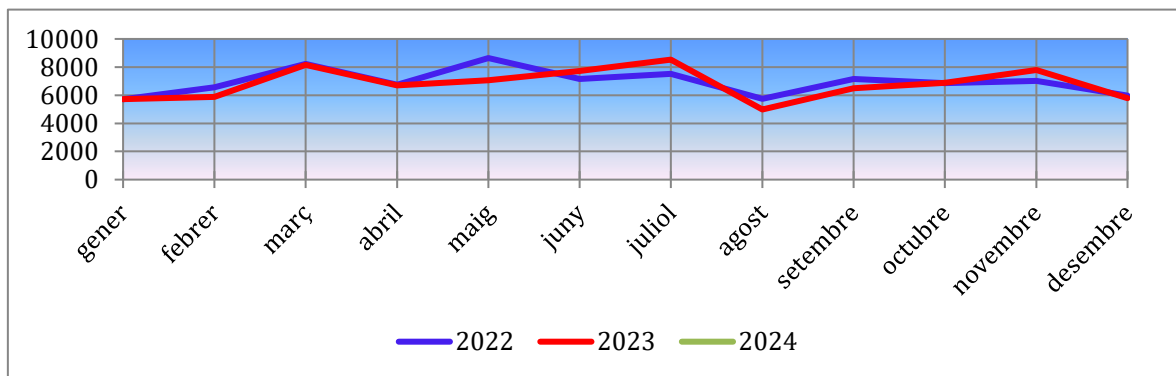
El Servei de tràmits és l'àrea de gestió de tràmits del Govern d'Andorra. Aquest Servei pretén, com a finalitat principal, ser l'únic interlocutor dels seus usuaris davant l'Administració pública, proporcionar un servei personalitzat, accessible a tothom, que compleixi les expectatives dels clients mitjançant un alt grau de claredat i simplicitat, en el menor temps possible i amb la màxima eficàcia en el servei per aconseguir en tot moment la satisfacció de l'usuari i la millora contínua del seu Sistema de gestió de la qualitat .

Harmonitzar la prestació de servei de l'Administració i augmentar la satisfacció dels usuaris amb la informació, la formació i la simplificació dels tràmits administratius, l'eliminació de les duplicitats i els ensolapaments de les tasques, l'ordenació documental i l'atenció personal i telefònica. Vetllar per perfeccionar el funcionament de Tràmits i proposar les millores que s'hi poden incorporar a partir de les queixes internes i externes amb l'objectiu de buscar la qualitat total del servei.

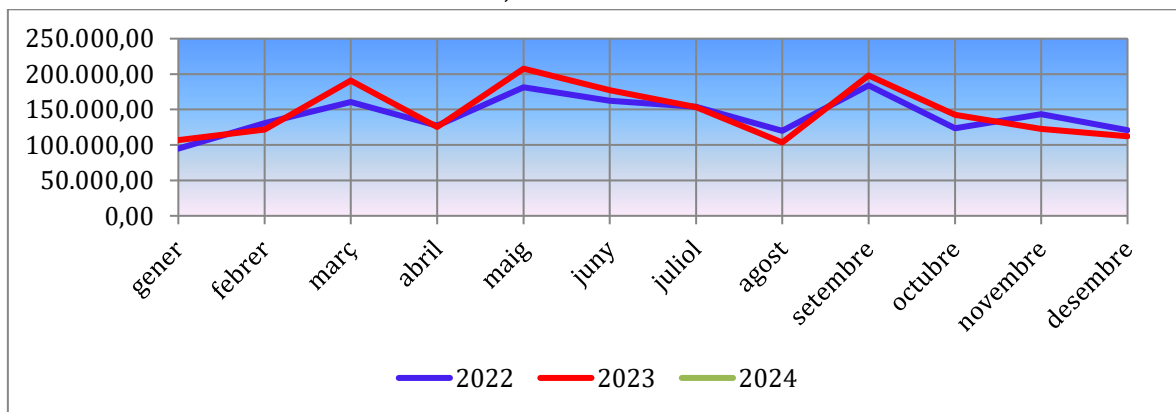
- Donar una imatge correcta, seriosa i de qualitat davant el client.
- Fer la recepció i el control de les sol·licituds per trametre-les als ministeris corresponents en les millors condicions possibles.
- Informar i assessorar l'usuari sobre els tràmits, la documentació a presentar i qualsevol altra informació sobre les gestions, telefònicament, al "front office" i via Internet.
- Lliurar i arxivar la documentació que arriba dels ministeris i dels usuaris.
- efectuar els certificat digital de ciutadà 2.1 (tràmit al moment)
- efectuar els permisos de conduir (tràmit al moment)
- recopilar empremtes, signatura i fotografies pel Servei de passaports
- Realitzar, tan mateix, totes aquelles activitats relatives al Sistema de Gestió de la Qualitat de Tràmits ISO9001-2015

# Activitats realitzades

Nombre de sol·licituds enregistrades al Servei de Tràmits del Govern : 81686



Cobraments efectuats: 1761821,21€

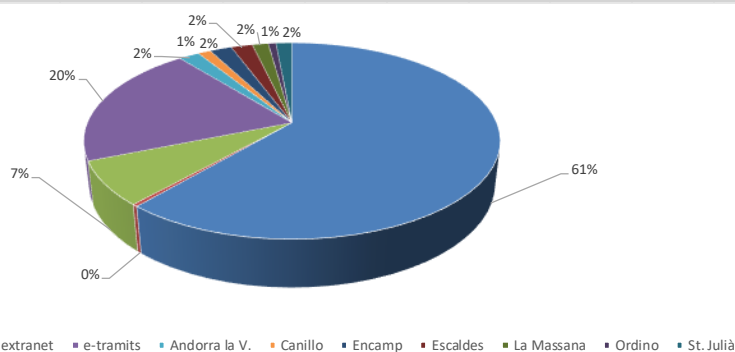


## Temps d'espera dels usuaris

| Amb cita prèvia          | gener    | febrer   | març     | abril    | maig     | juny     | juliol   | agost    | setembre | octubre  | novembre | desembre | Totals   |
|--------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| clients atesos           | 2212     | 3060     | 4045     | 3056     | 2234     | 2440     | 3632     | 2701     | 3450     | 3220     | 2763     | 2612     | 35425    |
| Temps d'espera (mitjana) | 00:04:27 | 00:03:09 | 00:03:54 | 00:02:53 | 00:03:04 | 00:02:52 | 00:03:10 | 00:03:22 | 00:04:10 | 00:05:01 | 00:04:35 | 00:05:48 | 00:03:52 |
| Temps d'espera (max)     | 00:09:55 | 00:06:53 | 00:06:02 | 00:05:00 | 00:04:35 | 00:11:25 | 00:05:10 | 00:04:33 | 00:07:35 | 00:08:06 | 00:08:11 | 00:09:43 | 00:11:25 |
| Sense cita prèvia        | gener    | febrer   | març     | abril    | maig     | juny     | juliol   | agost    | setembre | octubre  | novembre | desembre | Totals   |
| clients atesos           | 2621     | 2673     | 3944     | 3285     | 4186     | 4661     | 3618     | 2593     | 3110     | 3432     | 3273     | 3049     | 40445    |
| Temps d'espera (mitjana) | 00:13:26 | 00:08:00 | 00:09:14 | 00:09:14 | 00:07:05 | 00:09:52 | 00:20:23 | 00:08:39 | 00:15:33 | 00:11:31 | 00:08:11 | 00:14:10 | 00:11:17 |
| Temps d'espera (max)     | 00:24:57 | 00:16:36 | 00:14:42 | 00:14:50 | 00:14:14 | 00:14:23 | 00:39:35 | 00:15:00 | 00:29:02 | 00:21:07 | 00:16:00 | 00:22:14 | 00:39:35 |
| Prioritats GG/D          | gener    | febrer   | març     | abril    | maig     | juny     | juliol   | agost    | setembre | octubre  | novembre | desembre | Totals   |
| clients atesos           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 34       | 549      | 361      | 332      | 238      | 1514     |
| Temps d'espera (mitjana) | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:01:19 | 00:02:33 | 00:02:47 | 00:02:29 | 00:02:00 | 00:02:14 |
| Temps d'espera (max)     | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:05:53 | 00:04:54 | 00:04:19 | 00:04:12 | 00:04:42 | 00:05:53 |
| Lliuraments              | gener    | febrer   | març     | abril    | maig     | juny     | juliol   | agost    | setembre | octubre  | novembre | desembre | Totals   |
| clients atesos           | 1406     | 1569     | 2010     | 1609     | 1933     | 2027     | 1885     | 1620     | 1758     | 1914     | 1881     | 1684     | 21296    |
| Temps d'espera (mitjana) | 00:06:22 | 00:05:00 | 00:05:10 | 00:05:54 | 00:04:15 | 00:03:24 | 00:06:26 | 00:04:21 | 00:05:01 | 00:02:02 | 00:02:29 | 00:02:32 | 00:04:25 |
| Temps d'espera (max)     | 00:10:04 | 00:08:59 | 00:08:32 | 00:09:42 | 00:06:19 | 00:10:16 | 00:08:22 | 00:05:50 | 00:07:52 | 00:02:44 | 00:04:12 | 00:05:31 | 00:10:16 |
| Total                    | gener    | febrer   | març     | abril    | maig     | juny     | juliol   | agost    | setembre | octubre  | novembre | desembre | Totals   |
| clients atesos           | 6239     | 7302     | 9999     | 7950     | 8353     | 9128     | 9135     | 6948     | 8867     | 8927     | 8249     | 7583     | 98680    |
| Temps d'espera (mitjana) | 00:08:05 | 00:05:23 | 00:06:06 | 00:06:00 | 00:04:48 | 00:05:23 | 00:10:00 | 00:04:25 | 00:06:49 | 00:05:20 | 00:04:26 | 00:06:08 | 00:06:04 |

## Nombre de sol·licituds enregistrades globals ja sigui presencials o via telematica i als diferents Comuns

| 2023          | gener       | febrer      | març         | abril        | maig         | juny         | juliol       | agost       | setembre     | octubre      | novembre     | desembre    | Total         |
|---------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| Govern        | 5715        | 5875        | 8151         | 6698         | 7067         | 7715         | 8529         | 4985        | 6486         | 6876         | 7792         | 5797        | 81686         |
| ovac          | 0           | 0           | 0            | 0            | 37           | 27           | 52           | 103         | 62           | 54           | 47           | 94          | 476           |
| extranet      | 654         | 692         | 900          | 663          | 842          | 951          | 803          | 776         | 839          | 892          | 878          | 730         | 9620          |
| e-tramits     | 1665        | 1663        | 2431         | 2781         | 2547         | 3032         | 3626         | 1370        | 1856         | 2007         | 1851         | 2288        | 27117         |
| Andorra la V. | 187         | 172         | 259          | 209          | 237          | 276          | 227          | 150         | 209          | 231          | 200          | 189         | 2546          |
| Canillo       | 100         | 84          | 139          | 110          | 154          | 159          | 94           | 86          | 119          | 239          | 159          | 122         | 1565          |
| Encamp        | 175         | 127         | 233          | 232          | 257          | 356          | 295          | 188         | 291          | 214          | 175          | 177         | 2720          |
| Escaldes      | 170         | 147         | 317          | 210          | 269          | 309          | 276          | 157         | 245          | 233          | 163          | 149         | 2645          |
| La Massana    | 111         | 116         | 192          | 158          | 188          | 220          | 193          | 138         | 239          | 180          | 125          | 118         | 1978          |
| Ordino        | 56          | 51          | 95           | 80           | 85           | 82           | 137          | 50          | 107          | 87           | 64           | 59          | 953           |
| St. Julià     | 96          | 98          | 224          | 153          | 178          | 247          | 257          | 109         | 202          | 165          | 131          | 120         | 1980          |
| <b>Totals</b> | <b>8929</b> | <b>9025</b> | <b>12941</b> | <b>11294</b> | <b>11861</b> | <b>13374</b> | <b>14489</b> | <b>8112</b> | <b>10655</b> | <b>11178</b> | <b>11585</b> | <b>9843</b> | <b>133286</b> |



## Nombre de trucades del 875700 i el telèfon de consultes del 150

| 2023               | gener | febrer | març  | abril | maig | juny | juliol | agost | setembre | octubre | novembre | desembre | Total  |
|--------------------|-------|--------|-------|-------|------|------|--------|-------|----------|---------|----------|----------|--------|
| Nombre de Trucades | 9288  | 8518   | 11135 | 9076  | 9426 | 9618 | 8896   | 6538  | 9349     | 8568    | 8619     | 6202     | 105233 |

### Nombre de tràmits fets al moment

|                               |     |     |     |     |      |      |      |     |      |      |      |      |       |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|------|------|------|------|-------|
| Permisos de conduir           | 423 | 439 | 519 | 477 | 578  | 640  | 573  | 529 | 623  | 733  | 750  | 601  | 6885  |
| Certificats                   | 33  | 24  | 38  | 45  | 34   | 39   | 47   | 43  | 53   | 46   | 26   | 101  | 529   |
| Baixes exportació             | 71  | 78  | 97  | 85  | 103  | 99   | 104  | 66  | 90   | 92   | 91   | 101  | 1077  |
| Signatures digitals (ciutada) | 158 | 172 | 285 | 285 | 339  | 305  | 532  | 190 | 306  | 234  | 1479 | 242  | 4527  |
| Totals                        | 685 | 713 | 939 | 892 | 1054 | 1083 | 1256 | 828 | 1072 | 1105 | 2346 | 1045 | 13018 |

Auditoria (AENOR) de seguiment de la gestió de qualitat ISO9001/2015  
(Veure informe Annex1)

# Pressupost del Servei de Tràmits

## Pressupost 2023

| exercici | serveis           | descripció           | pressupost | executat  |
|----------|-------------------|----------------------|------------|-----------|
| 2023     | Servei de Tràmits | Serveis telefònics   | 90.000,00  | 90.000,00 |
| 2023     | Servei de Tràmits | Treballs realitzats  | 3.000,00   | 2.075,07  |
| 2023     | Servei de Tràmits | Material d'oficina o | 500,00     | 500,00    |
| 2023     | Servei de Tràmits | Vestuari             | 6.800,00   | 6.800,00  |