



Govern d'Andorra

Servei de Tràmits

Any 2022

Ministeri de d'Afers Socials i Funció Pública
Andorra la Vella 09 d'octubre del 2023

Informe

ÍNDEX

Contingut

ÍNDEX.....	2
Objectius	3
Activitats realitzades	4
Annexos	6

Objectius

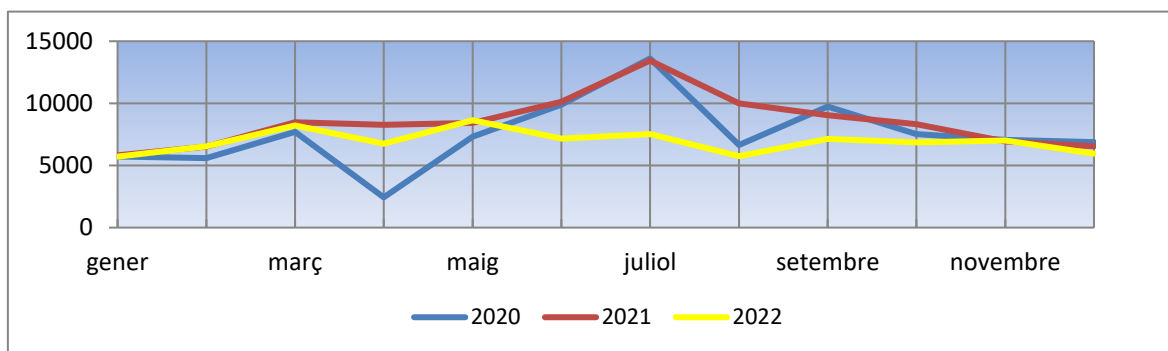
El Servei de tràmits és l'àrea de gestió de tràmits del Govern d'Andorra. Aquest Servei pretén, com a finalitat principal, ser l'únic interlocutor dels seus usuaris davant l'Administració pública, proporcionar un servei personalitzat, accessible a tothom, que compleixi les expectatives dels clients mitjançant 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.

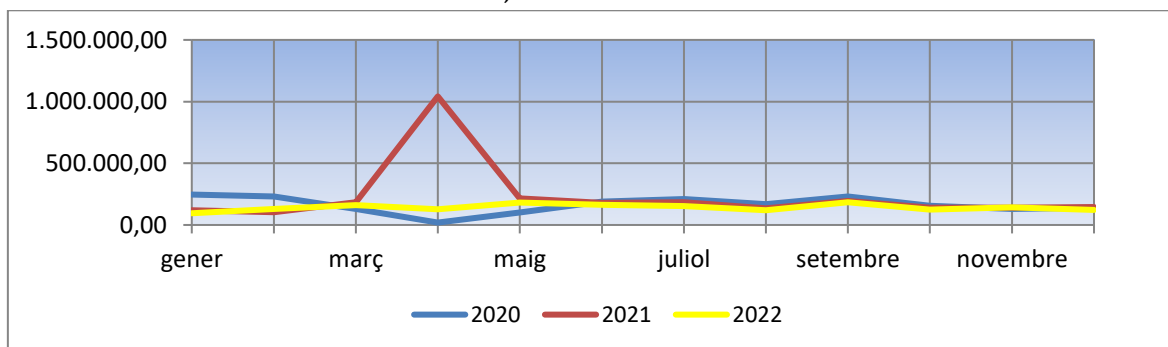
- Donar una imatge correcta, seriosa i de qualitat davant el client.
- Fer la recepció i el control de les sol·licituds per trametre-les als ministeris corresponents en les millors condicions possibles.
- Informar i assessorar l'usuari sobre els tràmits, la documentació a presentar i qualsevol altra 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 : 83288



Cobraments efectuats: 1702689,92€

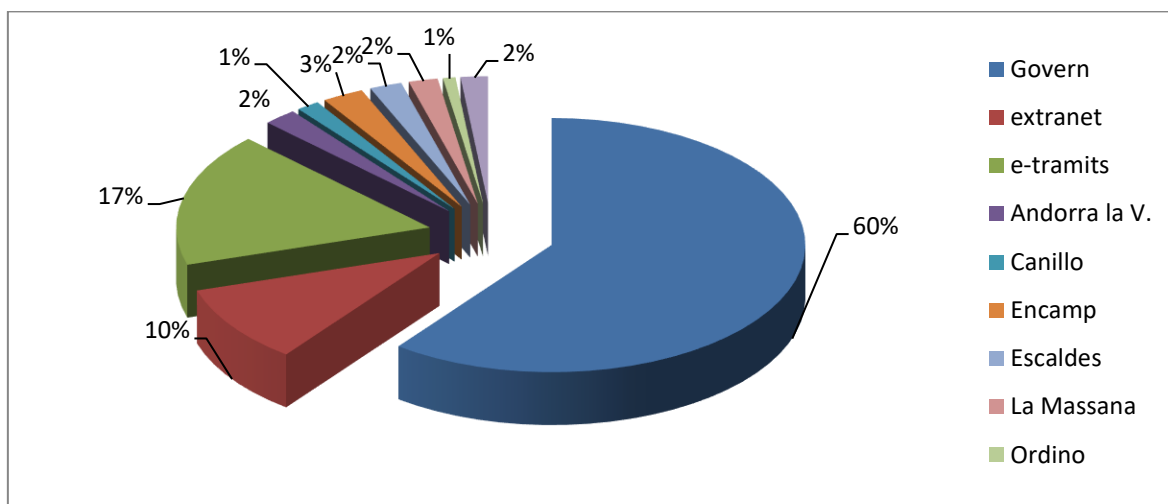


Temps d'espera dels usuaris

Amb cita prèvia	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	Totals
clients atesos	4040	3710	4469	3313	4505	4077	2842	2865	3762	3586	3317	3391	43877
Temps d'espera (mitjana)	00:04:51	00:03:18	00:03:33	00:04:00	00:04:03	00:05:34	00:03:43	00:04:00	00:04:02	00:03:46	00:03:32	00:06:04	00:04:12
Temps d'espera (max)	00:10:20	00:08:15	00:05:09	00:06:46	00:05:57	00:14:31	00:05:37	00:05:37	00:07:39	00:07:14	00:05:15	00:13:18	00:14:31
Sense cita prèvia	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	Totals
clients atesos	3381	3491	4911	2742	3222	3156	5908	4459	5443	5126	4590	4090	50519
Temps d'espera (mitjana)	00:06:19	00:04:15	00:07:12	00:13:00	00:09:18	00:29:00	00:14:25	00:11:25	00:12:42	00:07:22	00:05:17	00:16:26	00:11:23
Temps d'espera (max)	00:14:33	00:07:10	00:11:14	00:19:31	00:18:39	00:54:23	00:22:36	00:17:17	00:22:26	00:12:40	00:09:10	00:33:43	00:54:23
Total	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	Totals
clients atesos	7421	7201	9380	6055	7727	7233	8750	7324	9205	8712	7907	7535	94450
Temps d'espera (mitjana)	00:05:31	00:05:06	00:05:30	00:08:30	00:07:41	00:17:17	00:09:04	00:07:43	00:08:22	00:11:08	00:04:24	00:11:15	00:08:28

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

2022	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	Total
Govern	5711	6558	8228	6750	8640	7153	7515	5748	7151	6851	7019	5964	83288
extranet	1378	685	775	2389	2711	908	971	830	835	815	733	678	13708
e-tramits	536	1754	2277	813	988	2904	3946	1608	2283	2120	2057	2243	23529
Andorra la V.	218	236	287	262	299	422	257	153	267	186	189	173	2949
Canillo	133	126	193	123	140	246	274	150	249	153	125	120	2032
Encamp	287	225	323	307	334	519	315	368	446	198	179	163	3664
Escaldes	353	258	266	204	221	330	237	134	290	176	179	195	2843
La Massana	264	184	227	228	272	251	257	147	291	160	159	128	2568
Ordino	70	63	120	104	125	152	105	59	104	82	58	62	1104
St. Julià	230	192	210	194	235	343	292	147	203	140	108	105	2399
Totals	9180	10281	12906	11374	13965	13228	14169	9344	12119	10881	10806	9831	138084



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

gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	total
10272	9052	10987	10022	12010	12616	11028	8712	11666	11120	10465	8305	126255

Nombre de signatures digitals gestionades pel servei de Tràmits

gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	Total
572	371	479	442	608	596	768	388	782	1123	1309	894	8332

Nombre de permisos de conduir fets al moment

Permisos de conduir	Total	6684
Permisos de conduir	Renovació	5967
	Duplicat	717

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