DOCUMENTS
TIPUS: Publicació
NOM: BCG-45-2025 4.4.3 Resposta preg E-279-2025 Exp-154
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 526c6416-fd0a-40d2-b7d4-d50b216fb77b
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2025_00000000000000000000000053652
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0154/2025 - 08/04/2025 11:15
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 26/05/2025 15:55
CARLES ENSENYAT REIG: 26/05/2025 16:55

CONSELL GENERAL
PRINCIPAT D'ANDORRA

Butlletí del
Consell General

Any 2025 – Número 45/2025 – 28 de maig del 2025

4. IMPULS I CONTROL DE L'ACCIÓ POLÍTICA DEL GOVERN

4.4.3. Respostes escrites

Edicte

El síndic general, d'acord amb les previsions de l'article 90 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a les preguntes formulades la M. I. Sra. Núria Segués Daina, presidenta suplent del Grup Parlamentari de Concòrdia, per escrit de data 8 d'abril del 2025, relatives **a les sol·licituds d'ajuts a l'habitatge**, i publicades en el Butlletí del Consell General número 32/2025, del 9 d'abril.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 28 de maig del 2025

Carles Ensenyat Reig
Síndic General

Butlletí del Consell General
Carrer de la Vall, 9-13 - AD500 Andorra la Vella - Principat d'Andorra - Tel. +376 877 877 - **www.consellgeneral.ad**
Dipòsit legal: AND.282-2021

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=526c6416-fd0a-40d2-b7d4-d50b216fb77b emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Resposta
NOM: E-399-2025_2_Resposta_preg_E-279-2025.pdf
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: d2b3de5e-f5c7-4aa8-867c-06e43dcf1d93
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2025_00000000000000000000000053591
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0154/2025 - 08/04/2025 11:15
REGISTRE D'ENTRADA: 0399-2025 - 26/05/2025 09:03
SIGNATURES
TRINITAT MARÍN GONZÁLEZ: 23/05/2025 10:25
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 26/05/2025 09:04

Govern d'Andorra

Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública
Pregunta escrita al Govern (reg. núm. 0279/2025)

Preguntes amb resposta escrita del Govern, relatives a les sol·licituds d'ajuts a l'habitatge, presentades per la M. I. Sra. Núria Segués Daina, presidenta suplent del Grup Parlamentari de Concòrdia.

1. **Per quina raó Govern no ha donat resposta a les sol·licituds presentades en format digital a les prestacions d'ajut a l'habitatge tot i haver passat el termini de dos mesos estipulat pel Govern?**

La implementació de la Seu electrònica és clau per fer més eficient, transparent i accessible l'Administració. En aquesta edició 2025, les sol·licituds d'ajuts per a l'habitatge de lloguer s'han implementat per primera vegada de forma totalment automatitzada a la Seu electrònica.

Com succeeix en la majoria dels processos de digitalització d'aquesta magnitud, la transició implica, especialment en la fase inicial, que es produeixin disfuncions puntuals que poden afectar els terminis establerts de resposta.

La coincidència amb un pic de presentació de sol·licituds ha posat a prova la capacitat operativa de la plataforma i dels equips humans.

Malgrat les dificultats tècniques i organitzatives associades a la nova implementació, s'han activat mesures de manera immediata: s'han ajustat els processos, l'assignació de tasques i els fluxos de treball interns per millorar l'eficiència i reduir els endarreriments, i es continua treballant per estabilitzar plenament la tramitació, amb l'objectiu de recuperar la normalitat en els temps de resposta tan aviat com sigui possible i garantir que totes les persones sol·licitants rebin una resposta dins dels terminis raonables.

2. **En quin termini de temps pensa el Govern poder donar resposta a les sol·licituds que han entrat al llarg del primer trimestre del 2025?**

La voluntat política és que, abans de finalitzar el segon trimestre del 2025, totes les sol·licituds presentades durant el primer trimestre estiguin resoltes i s'ha treballat per complir aquest compromís i, sobretot, per garantir que els ajuts es resolguin i notifiquin amb celeritat.

El Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública, juntament amb el Departament de Transformació Digital, està treballant per complir aquest compromís i, sobretot, per garantir que els ajuts es resolguin i notifiquin amb celeritat.

Exemple d'aquest compromís és la publicació al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra* (BOPA núm. 42, del 10 d'abril del 2025) dels ajuts resolts favorablement per poder avançar-ne el pagament.

PÀGINA: 1 de 2 DATA I HORA D'IMPRESSIÓ: 26/05/2025 09:10
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=d2b3de5e-f5c7-4aa8-867c-06e43dcf1d93 emprant el codi segur de verificació.

Govern d'Andorra

3. **L'absència de resposta en aquesta tipologia d'ajuts té a veure amb la implementació del tràmit digital?**

   a. **Hi ha constància d'algun error tècnic? Si és així, quin ha estat?**

L'absència de resposta ha estat relacionada, en part, amb la implementació del nou tràmit digital. Concretament, s'han produït inestabilitats en el funcionament de la plataforma i incidències en la integració dels sistemes que han generat disfuncions que han afectat la resposta o la comunicació puntual a la ciutadania.

   b. **Com es preveu solucionar l'error?**

Cadascuna de les millores identificades, tant a nivell organitzatiu com tecnològic, s'ha implementat de forma proactiva a mesura que han anat sorgint.

4. **Quantes sol·licituds hi ha pendents de resposta actualment?**

Segons les dades registrades a data 22 de maig del 2025, el total acumulat és el següent:

- 1.663 sol·licituds presentades entre el 20-1-2025 i el 21-3-2025
- 1.213 sol·licituds resoltes
- Sol·licituds pendents de resoldre:
  - 3 presentades entre el 20-1-2025 i el 31-1-2025 (en 3 manca documentació)
  - 42 presentades entre l'1-2-2025 i el 28-2-2025 (en 41 manca documentació)
  - 405 presentades entre l'1-3-2025 i el 21-3-2025

5. **De les sol·licituds pendents de resolució, quin és el perfil (sexe, edat, anys de residència, nacionalitat, nombre de membres de la llar, tipologia de família i sector d'activitat d'ocupació) que ha presentat la demanda?**

El sistema SAP-Ecofin només permet, en l'actualitat, l'explotació de les dades un cop els expedients han estat resolts.

Per tal de poder tenir les dades sol·licitades dels expedients pendents de resolució, a petició del Departament d'Afers Socials, s'ha sol·licitat una millora del sistema SAP-Ecofin. Actualment, aquesta millora es troba en fase de proves.

Tan bon punt disposem de les dades sol·licitades, us en farem trasllat en els millors terminis.

Andorra la Vella, 22 de maig del 2025

Trini Marín González
Ministra d'Afers Socials i Funció Pública

PÀGINA: 2 de 2 DATA I HORA D'IMPRESSIÓ: 26/05/2025 09:10
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=d2b3de5e-f5c7-4aa8-867c-06e43dcf1d93 emprant el codi segur de verificació.