

Andorra la Vella, 01 de desembre del 2020

**Comunicat del Consell d'Administració de la Caixa Andorrana de
Seguretat Social**

El Consell d'Administració de la CASS us informa que en la sessió del dia 1 de desembre s'han acordat els següents punts:

1. Balanç positiu de l'enquesta de satisfacció dels afiliats de la CASS mantenint-se la valoració dels anys anteriors amb una qualificació de notable

Durant els mesos de setembre i octubre s'ha realitzat la quarta enquesta de satisfacció als afiliats de la CASS. En total s'ha trucat a 450 assegurats i a 201 empreses.

Aquest 2020 s'ha mantingut la valoració dels anys anteriors, obtenint entre els assegurats una nota de 7,2 i entre les empreses de 7,1.

Els assegurats han incrementat l'ús de canals no presencials com el telèfon que passa del 13% d'utilització al 22%, i els canals telemàtics de 29% a 45%. En canvi només el 31% dels assegurats declara haver visitat les oficines, front el 58% del 2019.

Les empreses continuen utilitzant majoritàriament els canals telemàtics amb un 59% d'utilització i incrementa l'ús del telèfon del 11% al 2019 al 25% al 2020. Es manté un ús baix de les oficines, però incrementa la valoració positiva de les interaccions presencials de 6,9 a 7,3 al 2020. Això és degut al fet que s'ha creat una oficina de suport als tràmits online que ha estat molt ben valorada per les empreses.

Pel que fa la valoració dels altres canals, tant els assegurats com les empreses valoren molt positivament la pàgina web, arribant fins una nota de 7,5 per part de les empreses. L'atenció telefònica, tot i obtenir en global una nota de 6,8, ha baixat la valoració de la facilitat i agilitat de contacte amb notes al voltant del 6.

En aquest sentit des de la CASS s'informa que s'està dissenyant un programa de cita prèvia en trucades de segon nivell i que es podrà aplicar en breu, tal com s'està fent amb les atencions presencials i amb molt bons resultats, evitant així que els afiliats hagin de trucar varis cops per parlar amb departaments tècnics.

Finalment s'ha demanat als afiliats sobre la seva percepció en relació al futur de les pensions, i un 61% dels assegurats i 66% de les empreses declaren estar preocupades.

2. Impacte de la pandèmia i de les visites telemàtiques en l'activitat realitzada pels metges convencionats amb al CASS

Es realitza un estudi dels 9 primers mesos del 2020 en comparació amb el mateix període del 2019. S'obtenen les següents dades:

Prestador	9 mesos 2019	9 mesos 2020	Diferència
Pediatría	22.521	25.867	14,9%
Medicina general	119.653	158.684	32,6%
Especialitats	113.481	93.991	-17,2%
Total	255.655	278.542	9%

- L'activitat global a crescut en un 9,0%.
- L'activitat d'especialitats, excloses Medicina General i Pediatría ha disminuït en un 17,2%
- L'activitat de Medicina General ha crescut un 32,6%
- L'activitat de Pediatría ha crescut un 14,9%

3. Aprovació de diverses adjudicacions i licitacions

El Consell d'Administració aprova els següents concursos públics:

- Adjudicació de l'auditoria de seguretat dels sistemes d'informació de la CASS a l'empresa ADHOC.TECH, S.L.
- Adjudicació del suplement dels serveis de vigilància a l'empresa Vallsegur Correu Express S.A.
- Adquisició de nous certificats electrònics a l'empresa Entrust.
- Renovació del manteniment del programari Transfer CFT a l'empresa Axway.
- Adjudicació del sistema informàtic per a la gestió integral de l'àrea de Gestió de Persones a l'empresa Enter Systems II, S.L.
- Licitació d'un concurs pel subministrament de paper A4.