

BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA CASS-2020 - Presentació de resultats -

ÍNDEX

BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA CASS-2020

A.- FITXA TÈCNICA

B. – RESULTATS DE LA INVESTIGACIÓ

- B.1. Satisfacció global amb la CASS
- B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei
- B.3. Canals de contacte amb la CASS
- B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS
- B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS
- B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS
- B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció
- B.8. Altres temes

C.- CONCLUSIONS DE LA INVESTIGACIÓ

A.-FITXA TÈCNICA



Tipus d'estudi	Quantitatiu.				
Tècniques d'investigació a emprar	Entrevista Telefònica assistida per ordinador (Sistema CATI) en base a un qüestionari semi-estructurat prèviament consensuat amb vostès i d'una durada aproximada d'entre 11 i 12 minuts màxim.				
Universos d'anàlisi	- Distingim diferents col·lectius / segments d'anàlisi: - U1: Afiliats. - U2: Declarants.				
Detall del plantejament metodològic i justificació estadística	- S'han realitzat 651 Entrevistes Telefòniques distribuïdes entre els diferents col·lectius de la següent manera: <table data-bbox="981 820 1731 979"> <thead> <tr> <th>U1: AFILIATS</th><th>U2: DECLARANTS</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>n=450 e=±4'7%</td><td>n=201 e=±7'5%</td></tr> </tbody> </table> - Les dades s'han ponderat en cada col·lectiu per representar l'estructuració real de cadascun d'ells.	U1: AFILIATS	U2: DECLARANTS	n=450 e=±4'7%	n=201 e=±7'5%
U1: AFILIATS	U2: DECLARANTS				
n=450 e=±4'7%	n=201 e=±7'5%				
Àmbit de l'estudi	Andorra.				
Treball de camp	El treball de camp ha tingut lloc al setembre i octubre de 2020.				

* Errors mostrals en un interval de confiança del 95,5%, 2σ .

B.- RESULTATS DE LA INVESTIGACIÓ



- B.1. Satisfacció global amb la CASS
- B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei
- B.3. Canals de contacte amb la CASS
- B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS
- B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS
- B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS
- B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció
- B.8. Altres temes

B.1. Satisfacció global amb la CASS

B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei

B.3. Canals de contacte amb la CASS

B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS

B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS

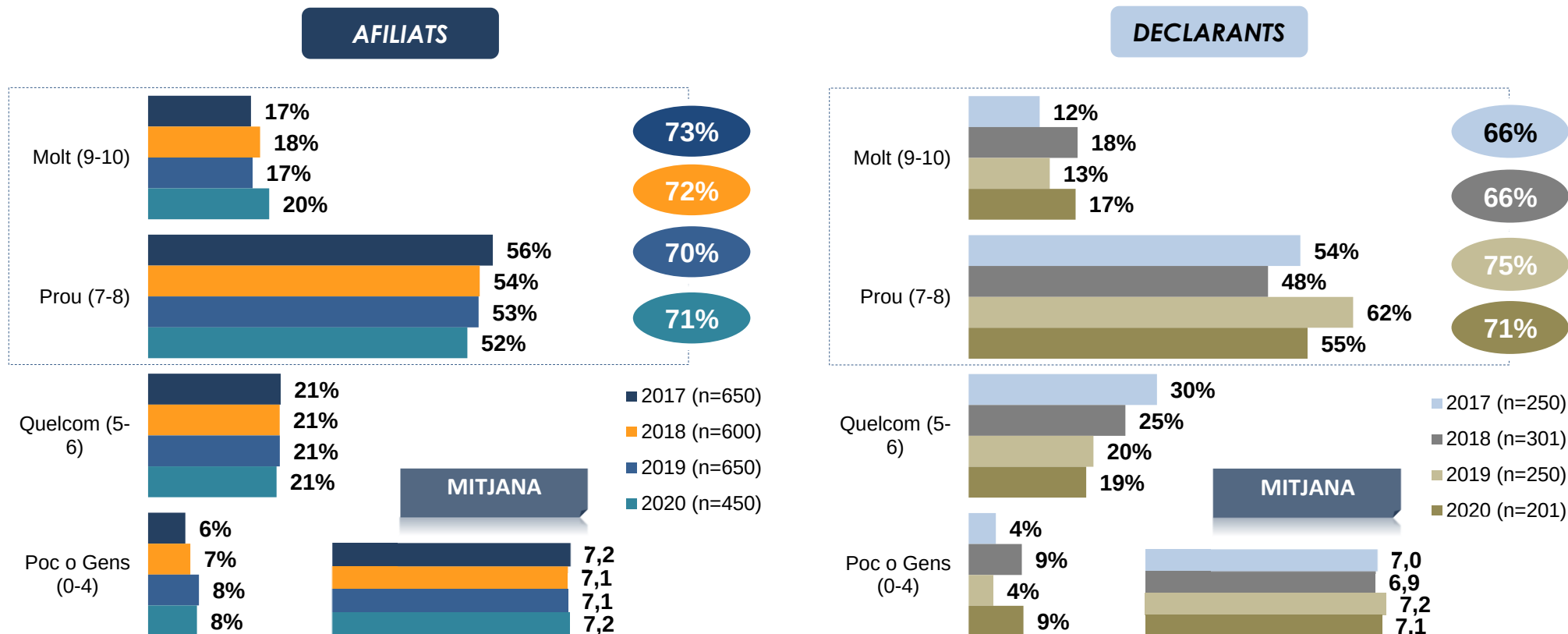
B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS

B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció

B.8. Altres temes



B.1. Satisfacció global amb la CASS



- La satisfacció global amb la CASS registra una vegada més una satisfacció global mitjana notable, satisfacció que ara és una mica més gran entre els afiliats que entre els declarants, en termes de mitjanes.
- La satisfacció global amb la CASS es manté estable tant entre afiliats com entre declarants.

□ EN QUINA MESURA ESTÀ VOSTÈ SATISFET/A AMB EL SERVEI QUE LI PRESTA LA CAIXA ANDORRANA DE LA SEURETAT SOCIAL? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A (P.1)

Base: Total d'entrevistats



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

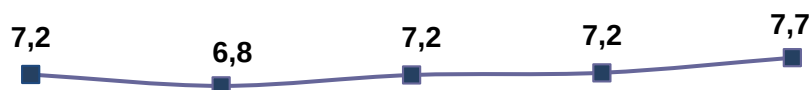
B.1. Satisfacció global amb la CASS

AFILIATS

❑ SATISFACCIÓ GLOBAL MITJANA PER SEXE
- MITJANA 0 A 10 - (2020)



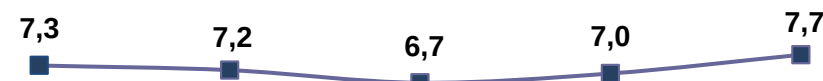
❑ SATISFACCIÓ GLOBAL MITJANA PER EDAT
- MITJANA 0 A 10 - (2020)



De 18 a 34 anys De 35 a 44 anys De 45 a 54 anys De 55 a 64 anys Més de 64 anys

DECLARANTS

❑ SATISFACCIÓ GLOBAL MITJANA PER NOMBRE DE TREBALLADORS
- MITJANA 0 A 10 - (2020)

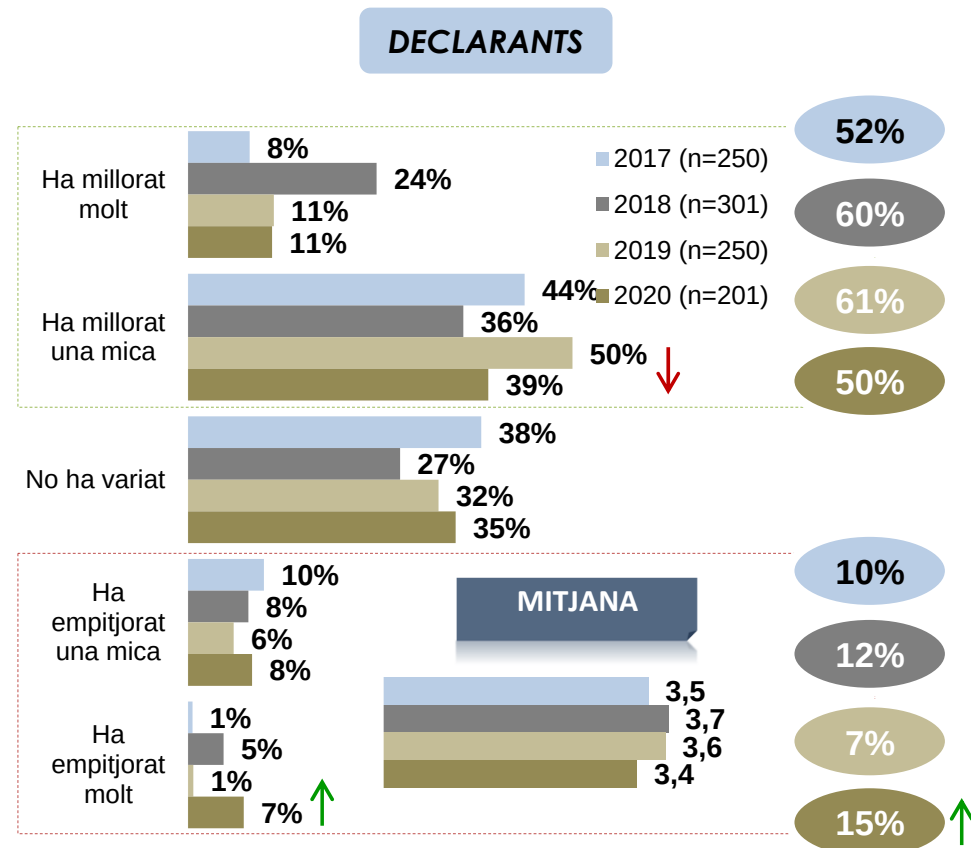
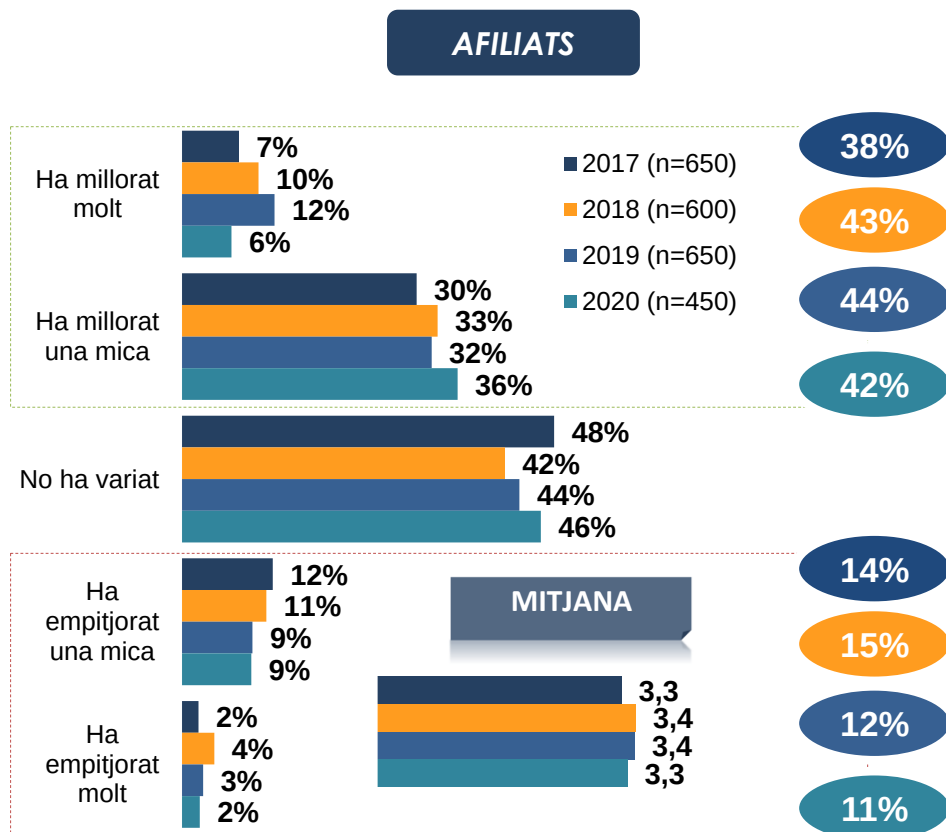


1 o 2 3 a 5 6 a 9 10 a 50 Més de 50

- o Pel que fa als afiliats, la satisfacció global amb la CASS és de nou més gran entre les persones majors de 55 anys.
- o La satisfacció global amb la CASS entre els declarants és més elevada entre les empreses de més de 50 treballadors, i és menor en les de 6 a 9 treballadors.

Base: Total d'entrevistats

B.1. Satisfacció global amb la CASS



- Els usuaris de la CASS consideren que el servei que presta ha millorat en termes generals, percepció que segueix sent una mica més gran entre els declarants que entre els afiliats.
- La percepció de millora del servei que presta la CASS es manté estable entre afiliats, però ha retrocedit entre els declarants. No obstant això, entre els declarants la percepció de millora supera àmpliament a la d'empitjorament.

COM CREU QUE HA EVOLUCIONAT EL SERVEI QUE PRESTA LA CAIXA ANDORRANA DE LA SEURETAT SOCIAL AQUESTS DARRERS ANYS? (P.3)

Base: Total d'entrevistats

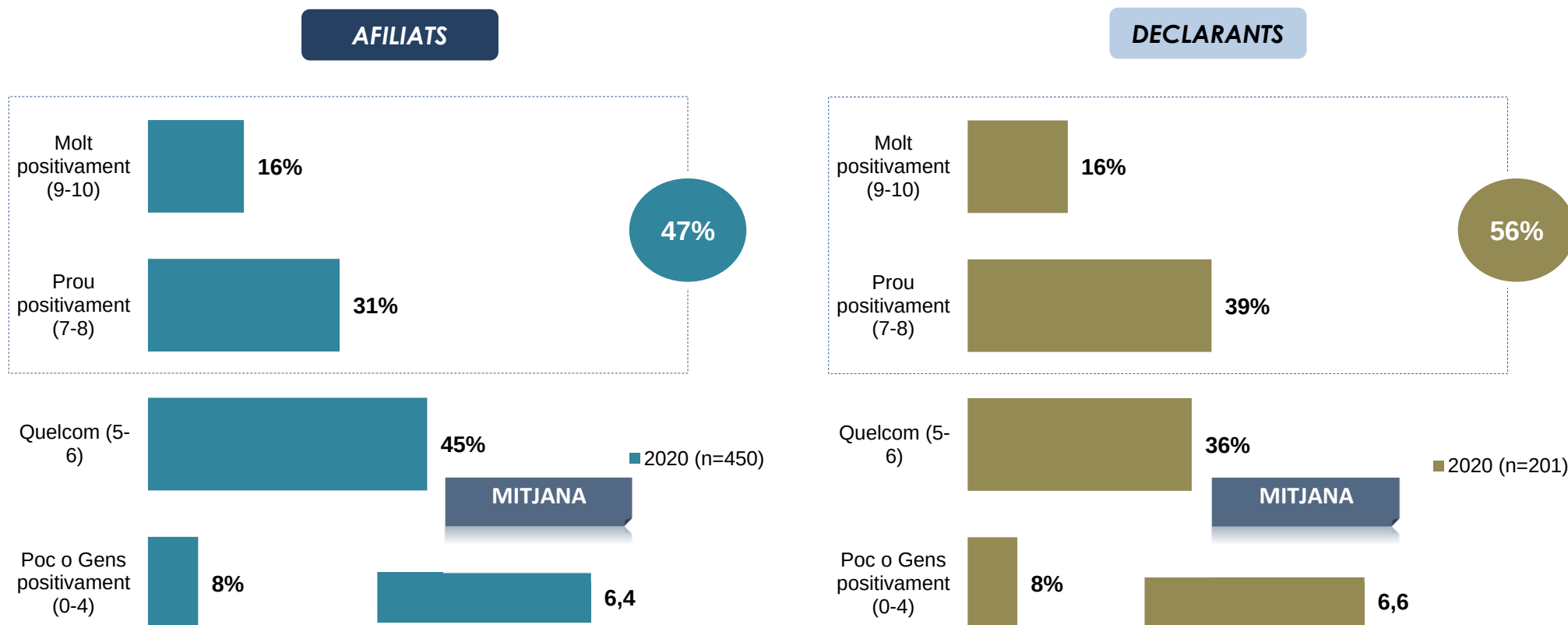


Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.1. Satisfacció global amb la CASS



- Al voltant de la meitat de les persones entrevistades valora positivament l'actuació de la CASS en relació amb la pandèmia de la COVID-19. Aquesta valoració és una mica més favorable entre els declarants, ja que són menys els que la qualifiquen de regular.
- Les valoracions negatives són residuals en tots dos col·lectius.

COM VALORA L'ACTUACIÓ DE LA CASS EN RELACIÓ AMB LA PANDÈMIA DE LA COVID-19? (P.4B)

Base: Total d'entrevistats

B.1. Satisfacció global amb la CASS

B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei

B.3. Canals de contacte amb la CASS

B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS

B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS

B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS

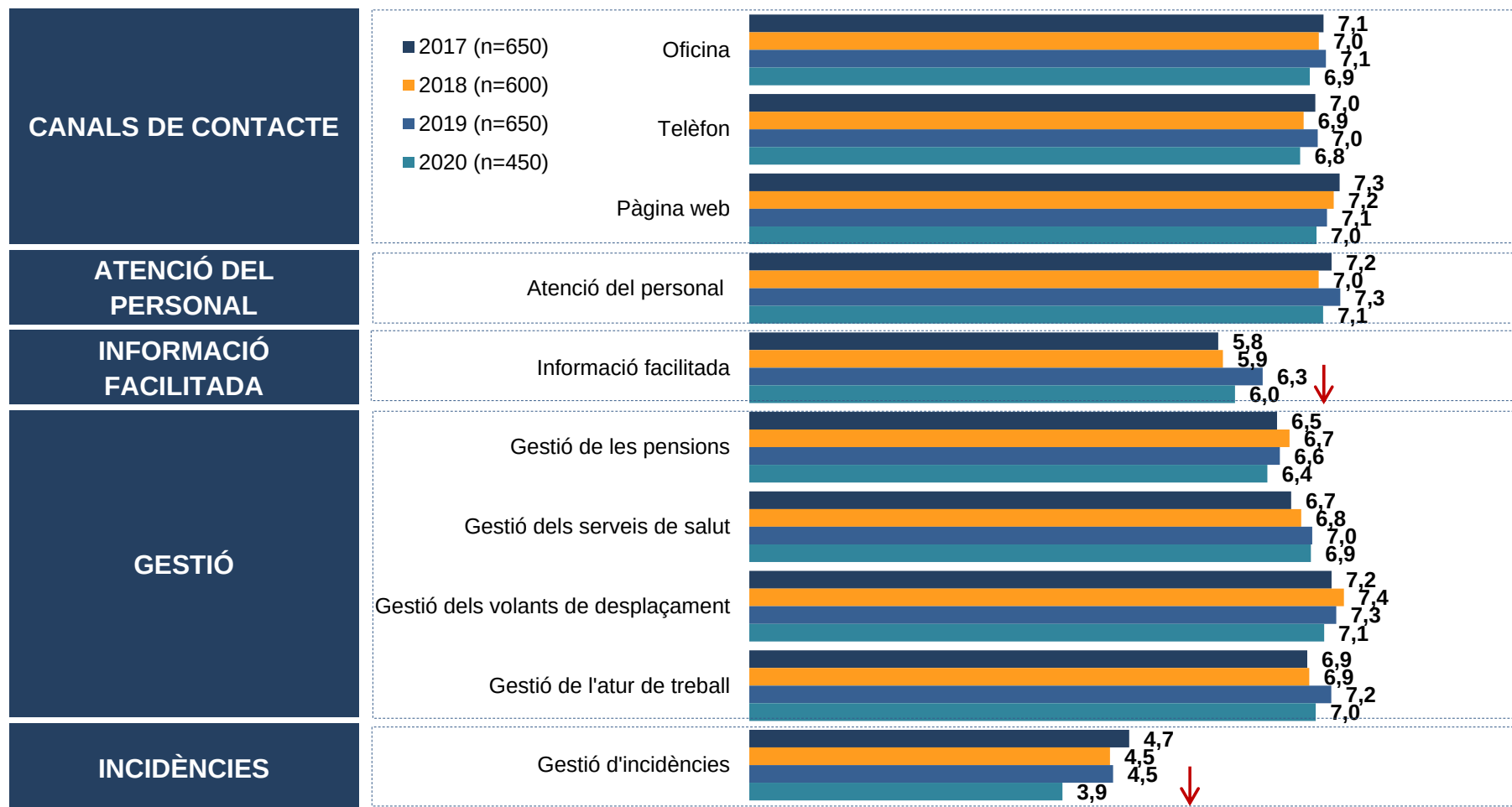
B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció

B.8. Altres temes



B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei

AFILIATS



□ SATISFACCIÓ GLOBAL AMB LES GRANS ÀREES DEL SERVEI

Base: Total d'afiliats entrevistats



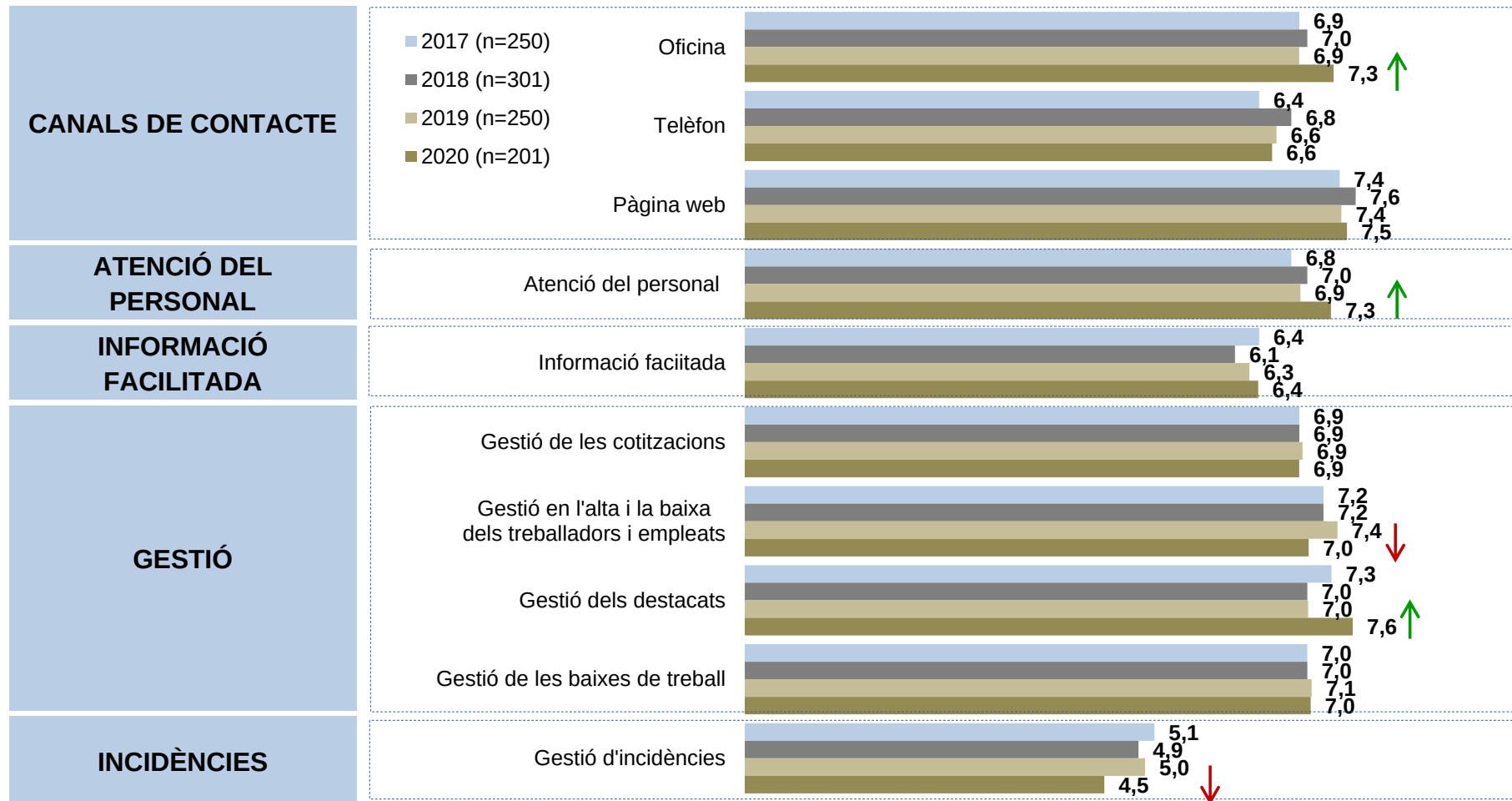
Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei

DECLARANTS



□ SATISFACCIÓ GLOBAL AMB LES GRANS ÀREES DEL SERVEI

Base: Total de Declarants entrevistats



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.1. Satisfacció global amb la CASS

B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei

B.3. Canals de contacte amb la CASS

B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS

B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS

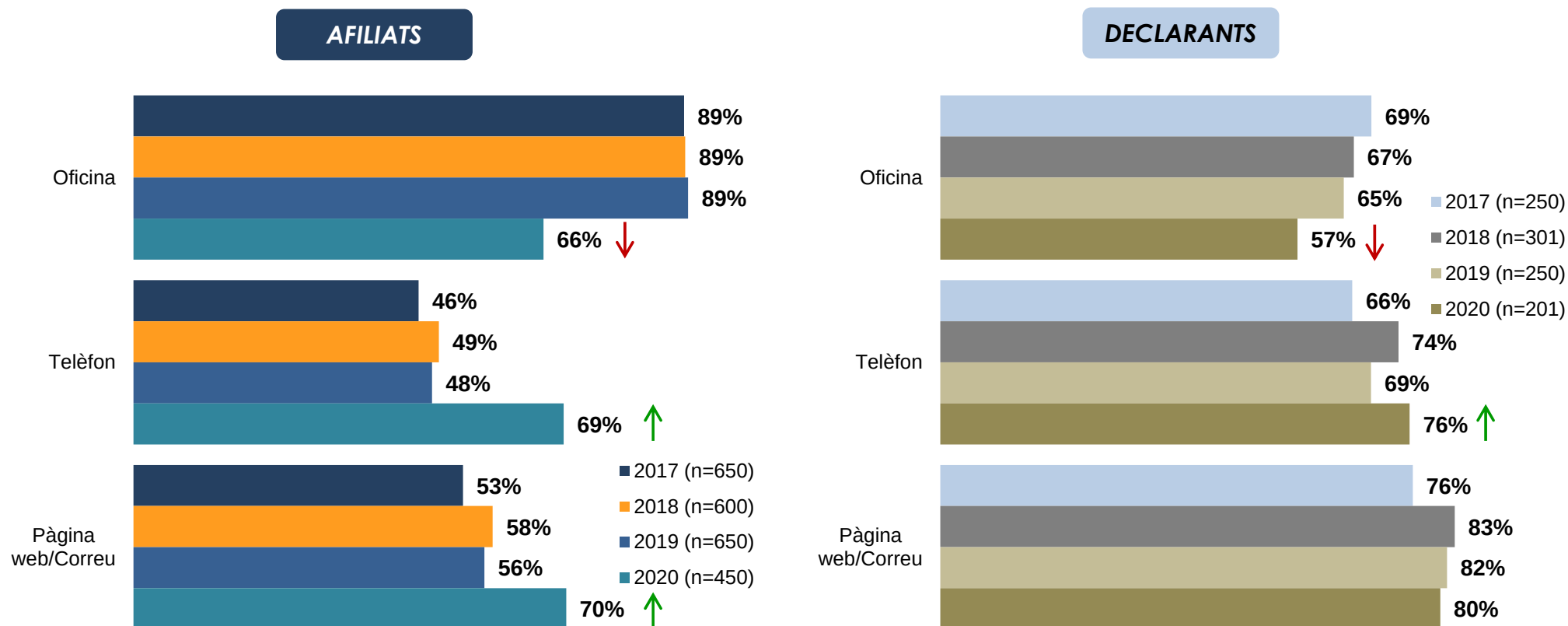
B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS

B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció

B.8. Altres temes



B.3.1. Canals de contacte amb las CASS: Coneixement i ús



- Els afiliats declaren un coneixement una mica més gran de la pàgina web/correu electrònic i del telèfon com a canals de contacte amb la CASS, després d'haver-se incrementat el seu coneixement de forma important. Baixa el coneixement del telèfon.
- Entre els declarants també descendeix el coneixement del telèfon com a canal de contacte amb la CASS, incrementant-se el del telèfon, sent aquest el més conegut després de la pàgina web/correu electrònic.
- Aquestes variacions es deuen, sens dubte, a la situació generada per la pandèmia.

❏ **QUINS MITJANS CONEIX PER POSAR-SE EN CONTACTE AMB LA CASS? (P.5)**

Base: Total d'entrevistats

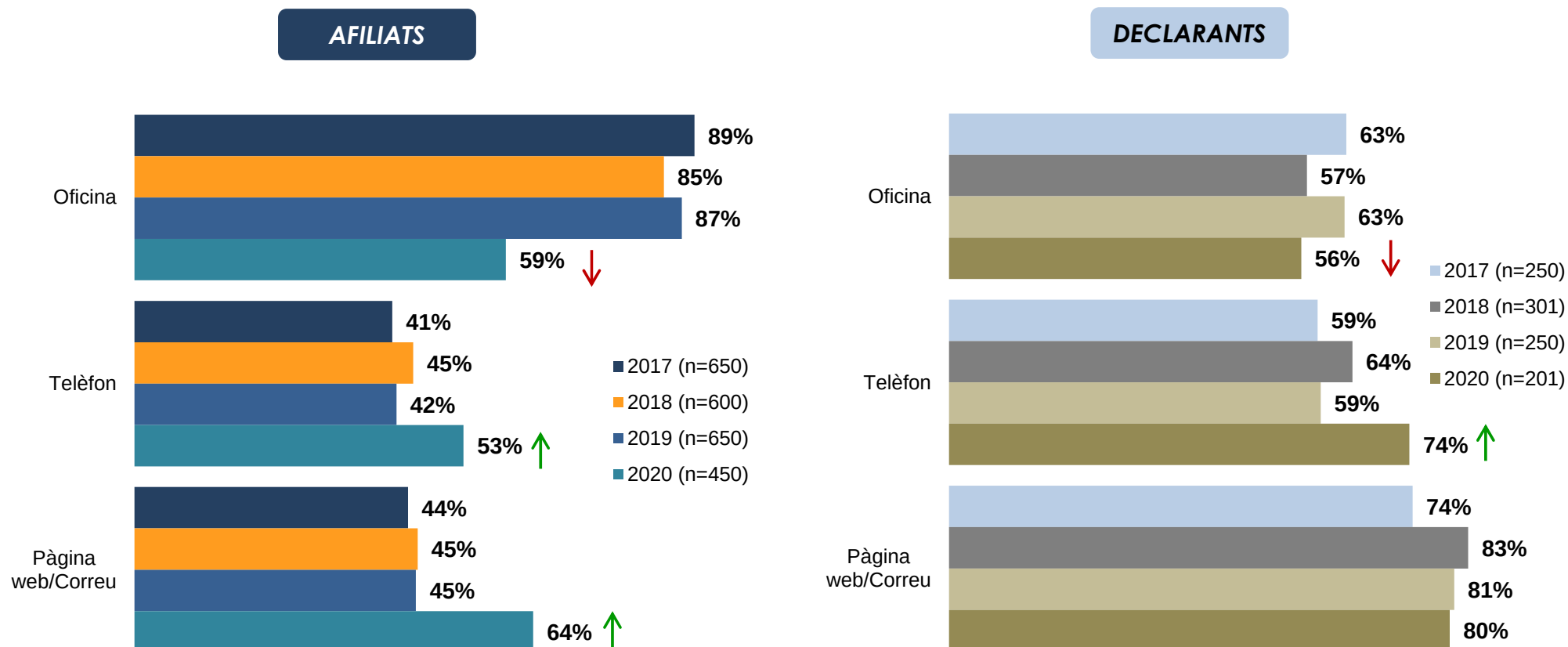


Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.1. Canals de contacte amb las CASS: Coneixement i ús



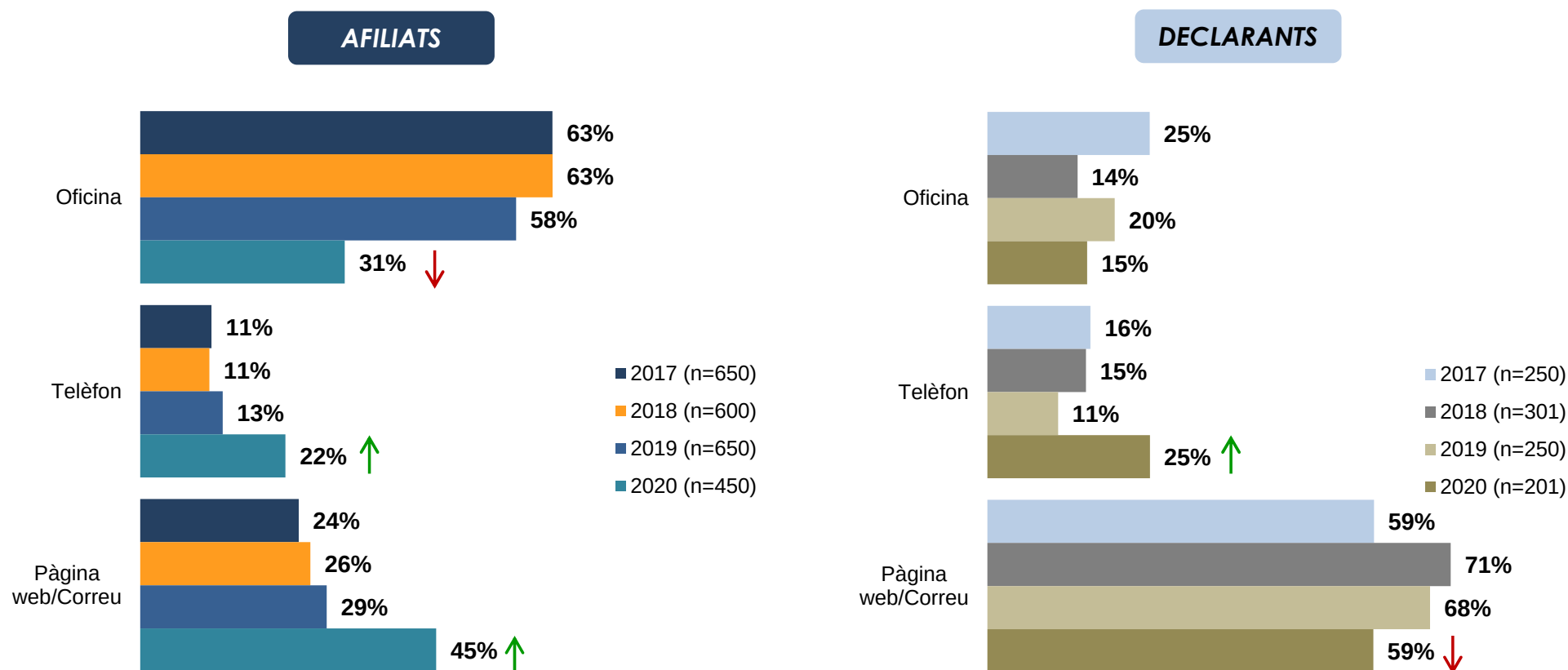
- En aquest moment el canal més utilitzat per posar-se en contacte amb la CASS és la pàgina web/correu electrònic, tant entre els afiliats com entre els declarants, encara que aquests l'utilitzen en major mesura.
- Entre els afiliats la utilització de l'oficina se situa en segon lloc, seguida molt de prop del telèfon. El telèfon és molt usat pels declarants, gairebé tant com la pàgina web. L'ús de l'oficina és considerablement menor.
- Descens en la utilització de l'oficina tant entre el afiliats com entre els declarants, mentre que s'incrementa l'ús del telèfon en tots dos col·lectius. La pàgina web/correu incrementa la seva utilització entre els afiliats.

❑ VAIG A CITAR-LI UNA SÈRIE DE MITJANS A TRAVÉS DELS QUALS POT POSAR-SE EN CONTACTE AMB LA CASS, QUIN O QUINS HA UTILITZAT EN ALGUNA OCASIÓ? (P.6)

Base: Total d'entrevistats

↑ Increment estadísticament significatiu ↓ Descens estadísticament significatiu

B.3.1. Canals de contacte amb las CASS: Coneixement i ús



- La pandèmia ha canviat la preferència pels canals de contacte amb la CASS. Entre els afiliats, ara, el canal de major preferència és la pàgina web/correu electrònic, per davant de l'oficina i del telèfon. Tot això després de l'augment de la preferència per la pàgina web/correu electrònic i el descens de preferència per l'oficina. En aquest col·lectiu s'ha incrementat també la preferència pel telèfon.
- Entre els declarants el canal més utilitzat és la pàgina web/correu, tot i que ha baixat el seu ús en favor del telèfon.

□ I D'ELLS QUIN ÉS EL QUE MÉS UTILITZA? (P.7)

Base: Total d'entrevistats

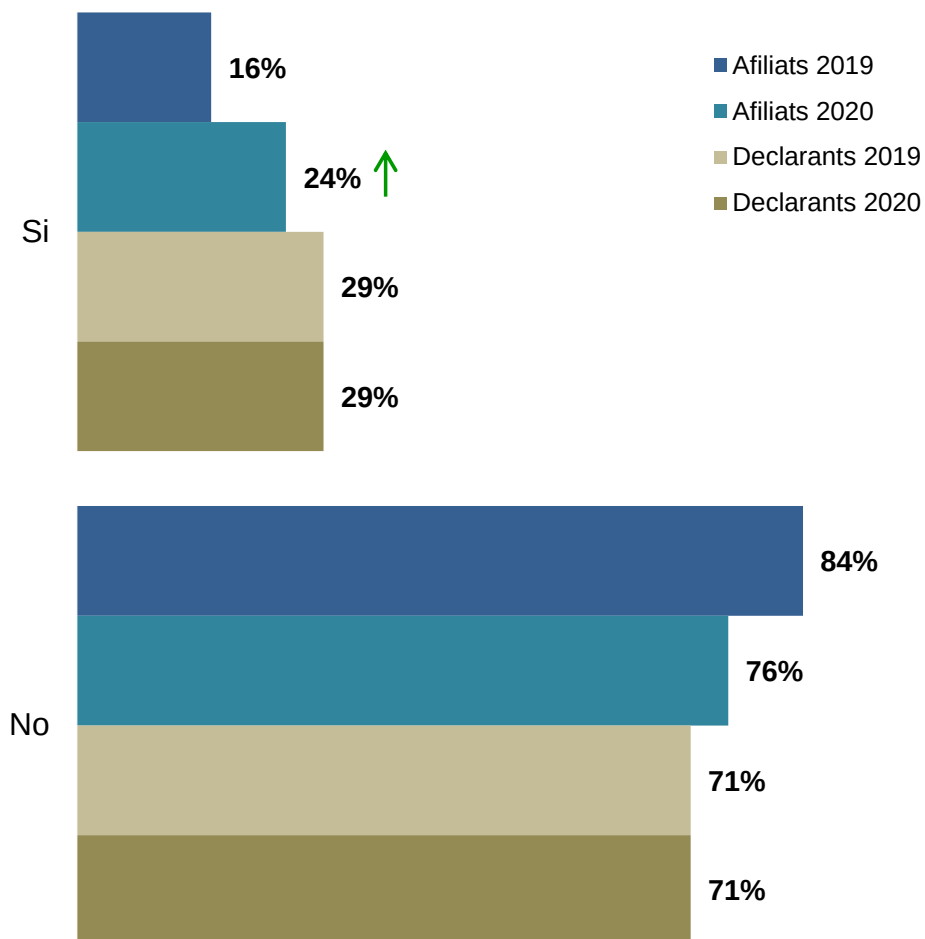


Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.1. Canals de contacte amb las CASS: Coneixement i ús



- La utilització del servei de cita prèvia és ara una mica més gran entre els declarants que entre els afiliats, després de l'increment en l'ús per part dels afiliats.

□ HA UTILITZAT EL SERVEI DE CITA PRÈVIA DE LA CASS? (P.7B)

Base: Total d'entrevistats

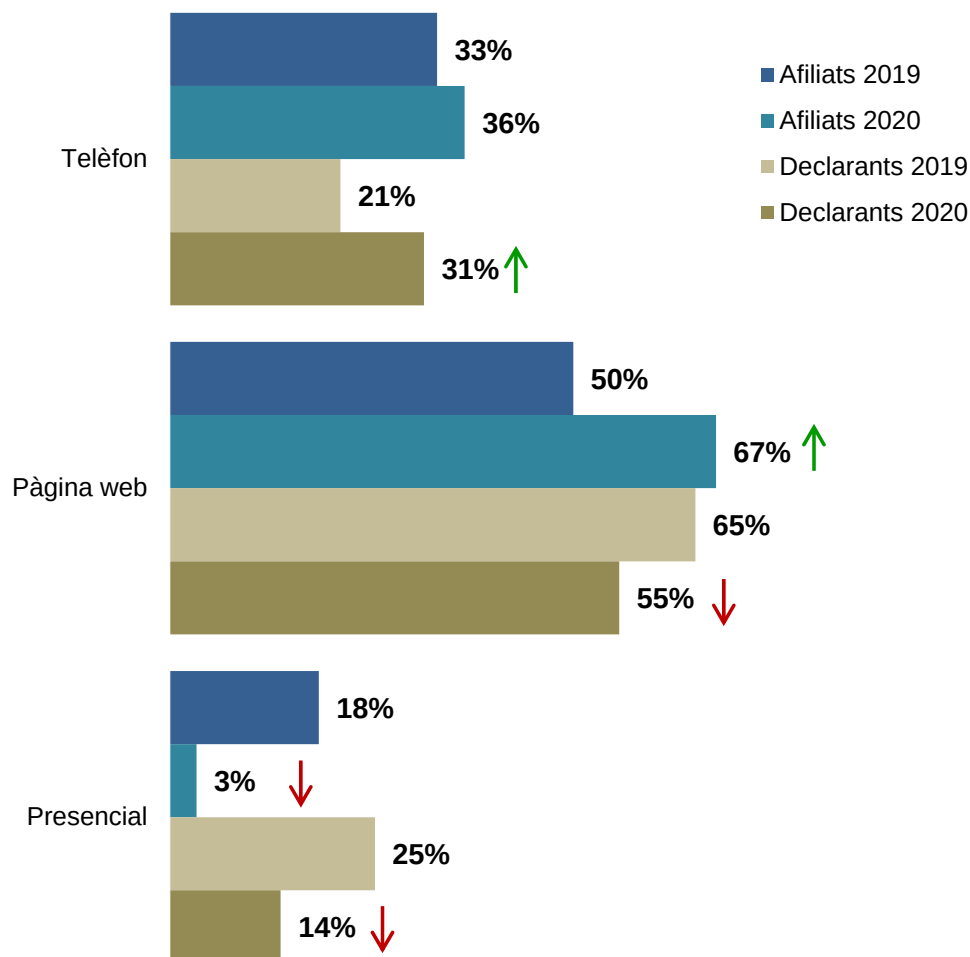


Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.1. Canals de contacte amb las CASS: Coneixement i ús



- El principal mitjà per a concertar el servei de cita prèvia ha estat de nou la pàgina web, més encara entre els afiliats, amb dues tendències diferenciades, a l'increment entre els afiliats i a la davallada entre els declarants.
- Entre els afiliats, l'augment en l'ús de la pàgina web per demanar la cita prèvia té com a conseqüència el descens de la sol·licitud presencial.
- Els declarants han utilitzat en menor mesura la pàgina web, tot i que segueix sent el principal mitjà, i la visita presencial per concertar la cita prèvia. El telèfon és el mitjà que s'ha beneficiat d'aquest descens.

□ A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ HA CONCERTAT LA CITA PRÈVIA? (P.7C)

Base: Total d'entrevistats



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció

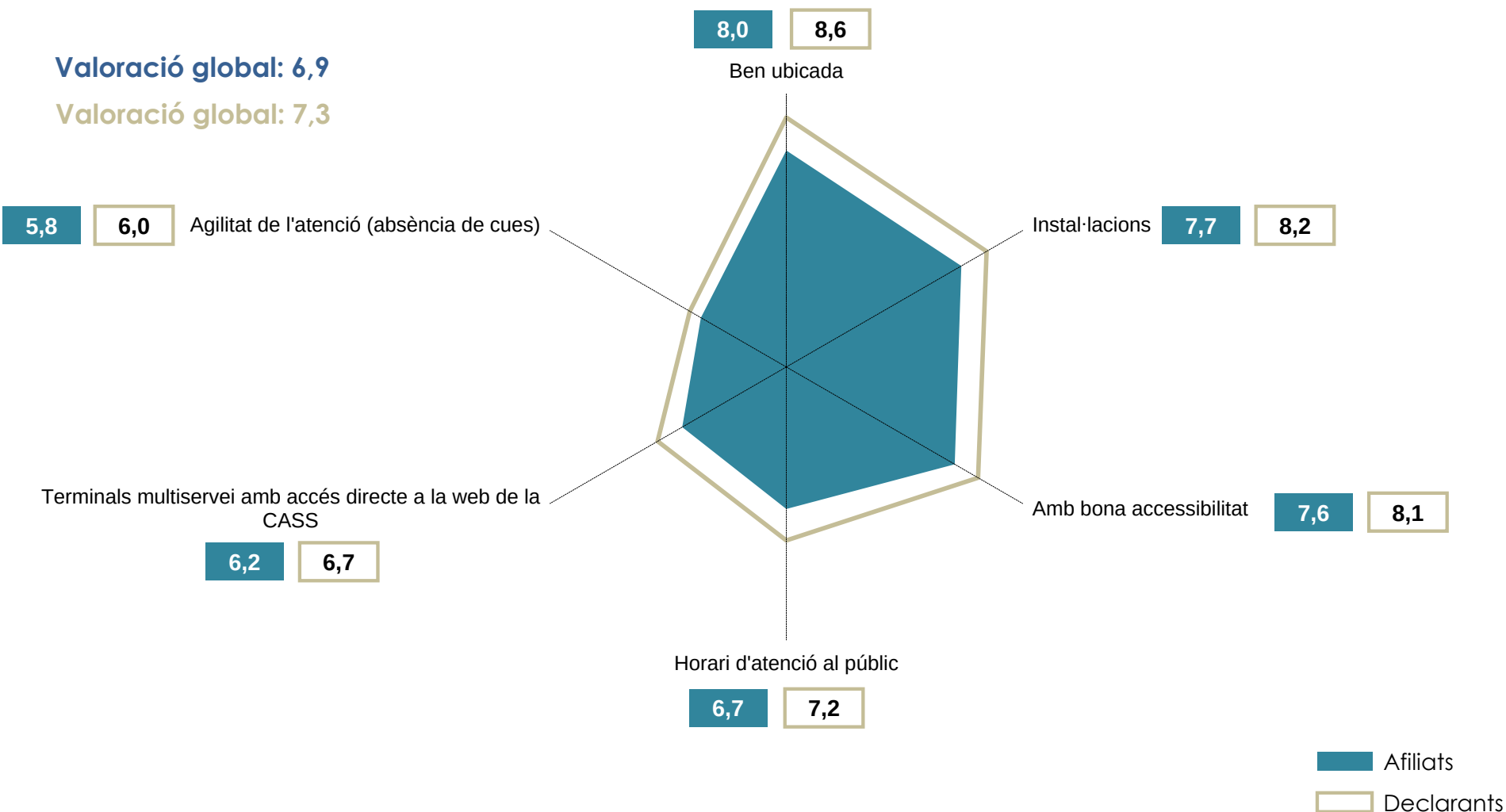
ESCALA 0-10

L'OFICINA

2020

Valoració global: 6,9

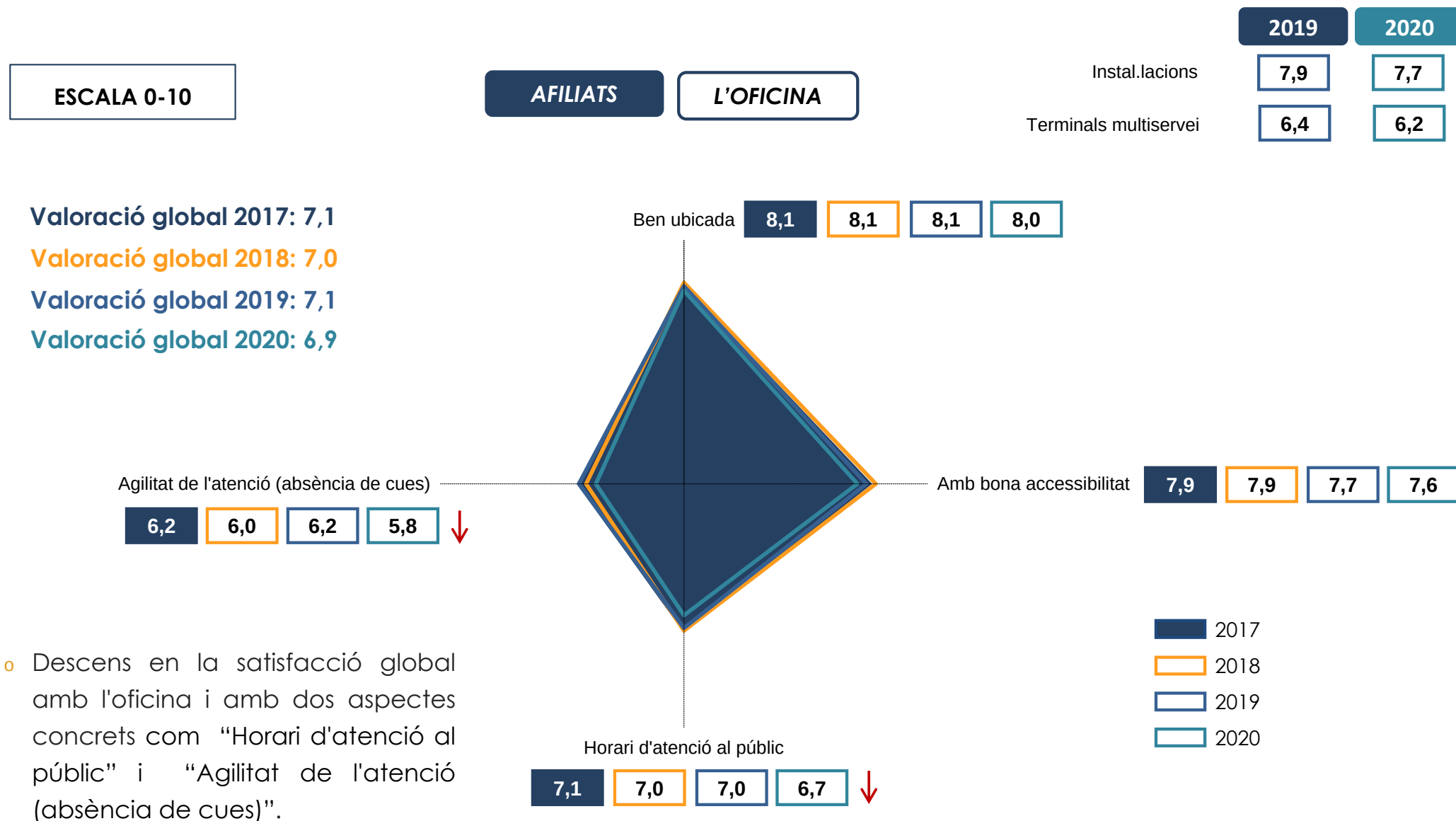
Valoració global: 7,3



□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB L'OFICINA DE LA CASS EN ELS ASPECTES QUE LI ESMENTO A CONTINUACIÓ? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A (P.8)

Base: Entrevistats usuaris de l'oficina

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció



EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB L'OFICINA DE LA CASS EN ELS ASPECTES QUE LI ESMENTO A CONTINUACIÓ? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A (P.8) – EVOLUCIÓ -

Base: Afiliats usuaris de l'oficina



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció

ESCALA 0-10

DECLARANTS

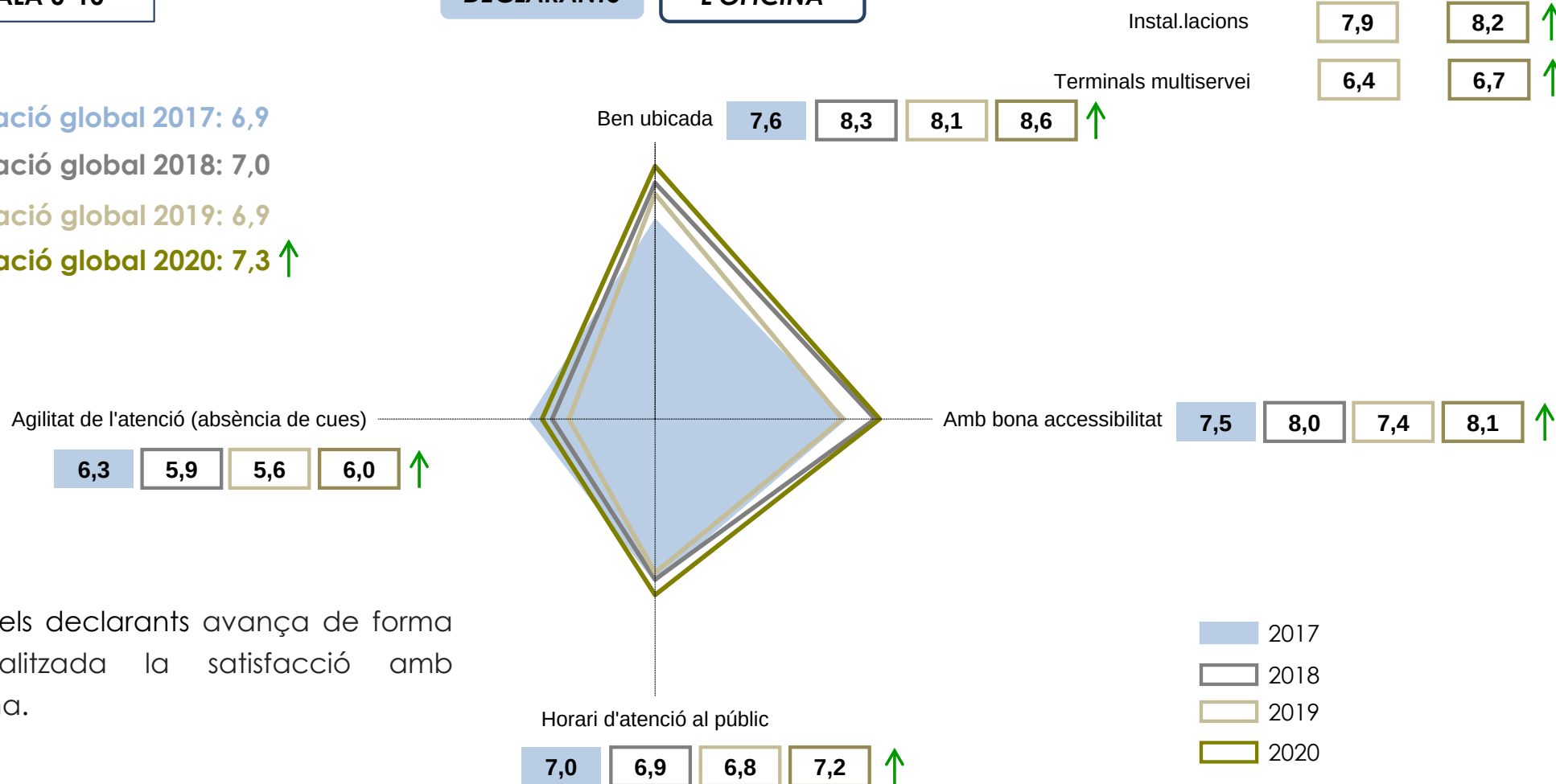
L'OFICINA

Valoració global 2017: 6,9

Valoració global 2018: 7,0

Valoració global 2019: 6,9

Valoració global 2020: 7,3 ↑



- Entre els declarants avança de forma generalitzada la satisfacció amb l'oficina.

□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB L'OFICINA DE LA CASS EN ELS ASPECTES QUE LI ESMENTO A CONTINUACIÓ? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A (P.8) – EVOLUCIÓ

Base: Total d'entrevistats



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció

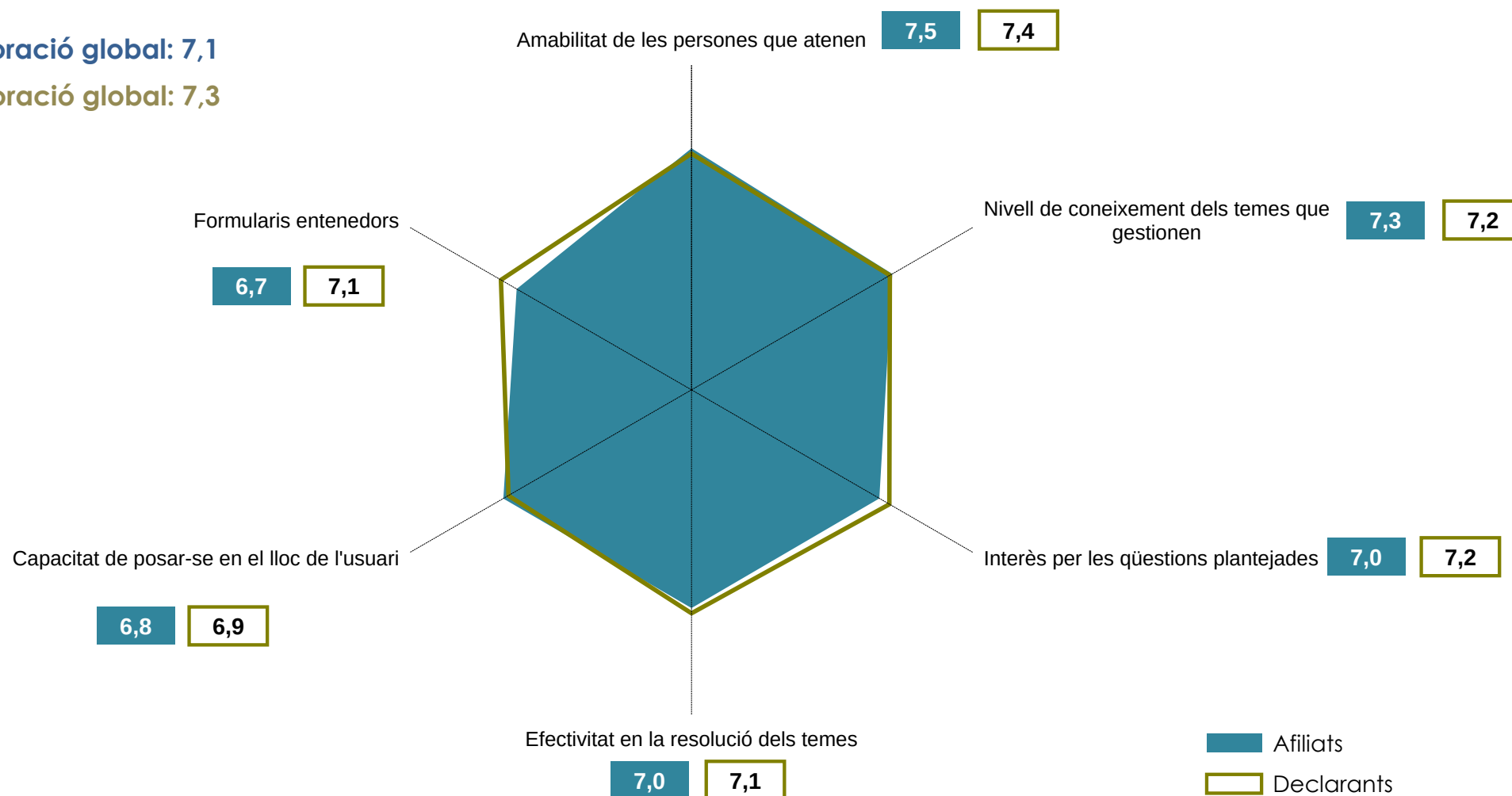
ESCALA 0-10

L'ATENCIÓ DEL PERSONAL DE LA CASS

2020

Valoració global: 7,1

Valoració global: 7,3



□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB L'ATENCIÓ DEL PERSONAL DE LA CASS EN ELS ASPECTES QUE LI ESMENTO A CONTINUACIÓ? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.9)

Base: Total d'entrevistats

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció

ESCALA 0-10

AFILIATS

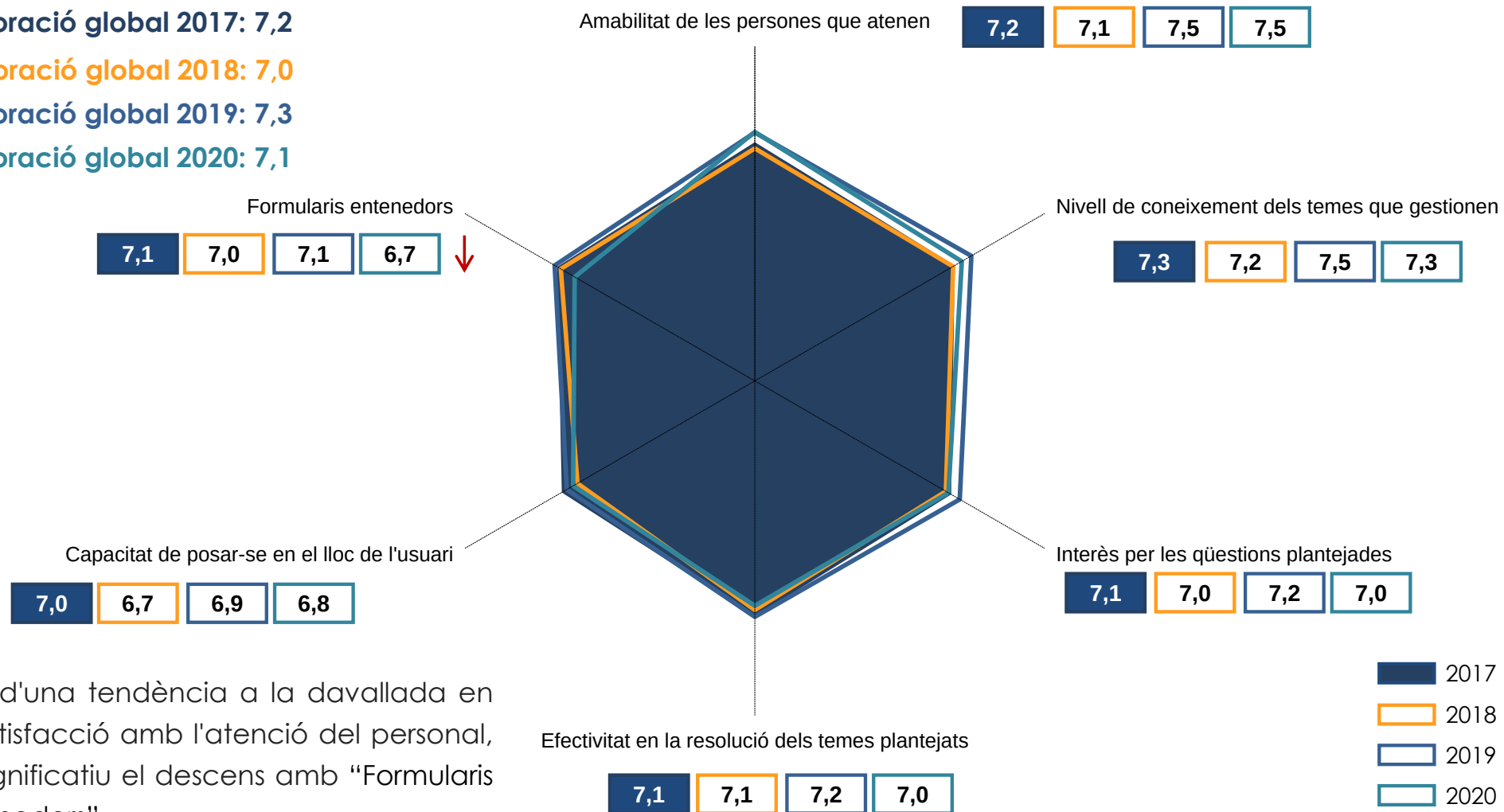
L'ATENCIÓ DEL PERSONAL

Valoració global 2017: 7,2

Valoració global 2018: 7,0

Valoració global 2019: 7,3

Valoració global 2020: 7,1



- o Dins d'una tendència a la davallada en la satisfacció amb l'atenció del personal, és significatiu el descens amb "Formularis entenedors"

□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB L'ATENCIÓ DEL PERSONAL DE LA CASS EN ELS ASPECTES QUE LI ESMENTO A CONTINUACIÓ? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.9) – EVOLUCIÓ -

Base: Total d'entrevistats



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció

ESCALA 0-10

DECLARANTS

L'ATENCIÓ DEL PERSONAL

Valoració global 2017: 6,8

Valoració global 2018: 7,0

Valoració global 2019: 6,9

Valoració global 2020: 7,3 ↑

Capacitat de posar-se en el lloc de l'usuari

6,6 6,2 6,5 6,9 ↑

- Avanç en la satisfacció amb la atenció del personal, avanç que és significatiu en bona part dels atributs considerats.

Formularis entenedors

6,8 7,0 6,9 7,1

Amabilitat de les persones que atenen

6,8 7,0 6,9 7,4 ↑

Nivell de coneixement dels temes que gestionen

6,8 7,2 7,0 7,2

Interès per les qüestions plantejades

6,8 6,7 6,8 7,2 ↑

Efectivitat en la resolució dels temes plantejats

6,9 6,9 6,8 7,1 ↑

2017
2018
2019
2020

□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB L'ATENCIÓ DEL PERSONAL DE LA CASS EN ELS ASPECTES QUE LI ESMENTO A CONTINUACIÓ? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.9) - EVOLUCIÓ -

Base: Total d'entrevistats



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció

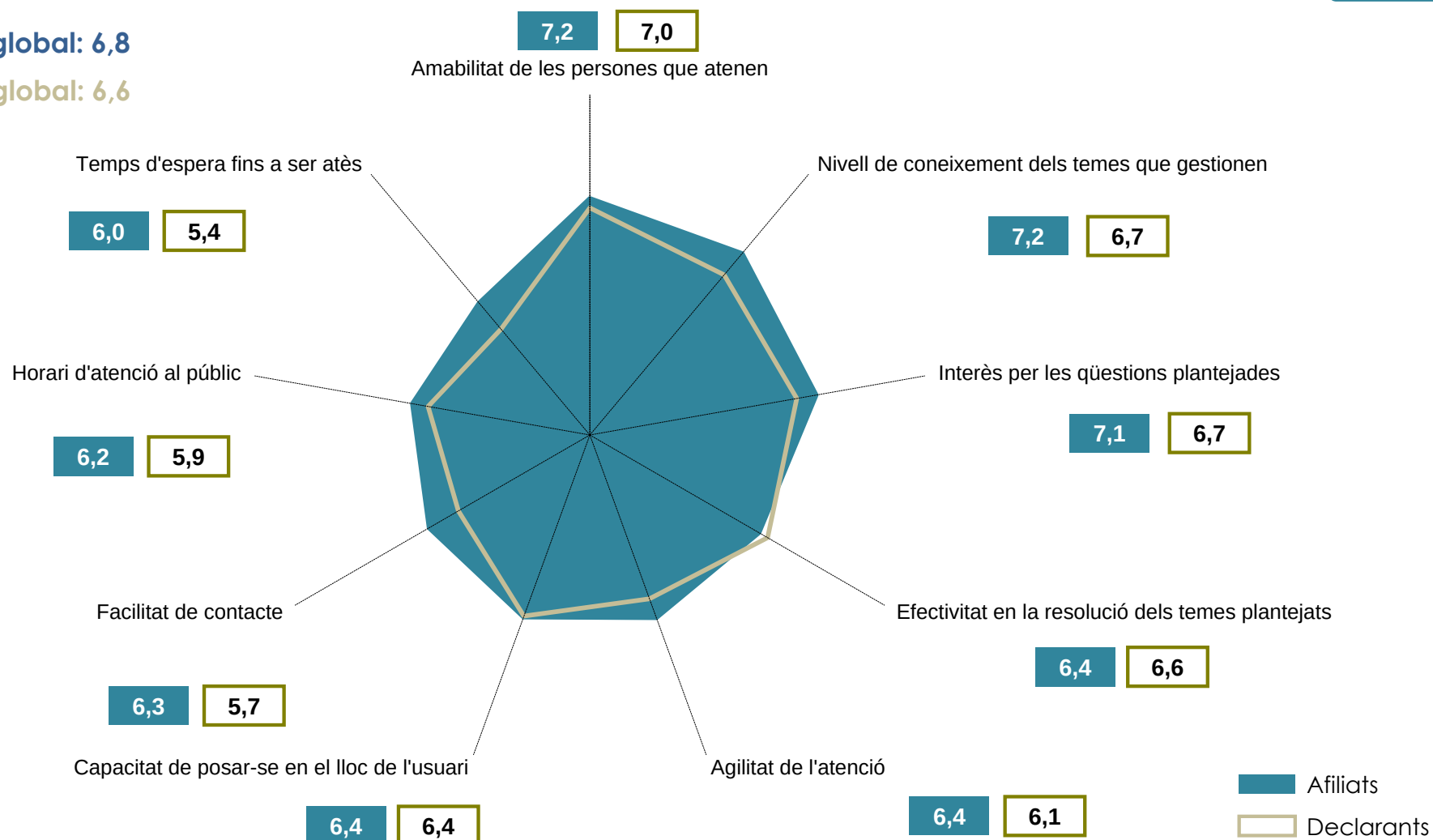
ESCALA 0-10

TELÈFON D'ATENCIÓ

2020

Valoració global: 6,8

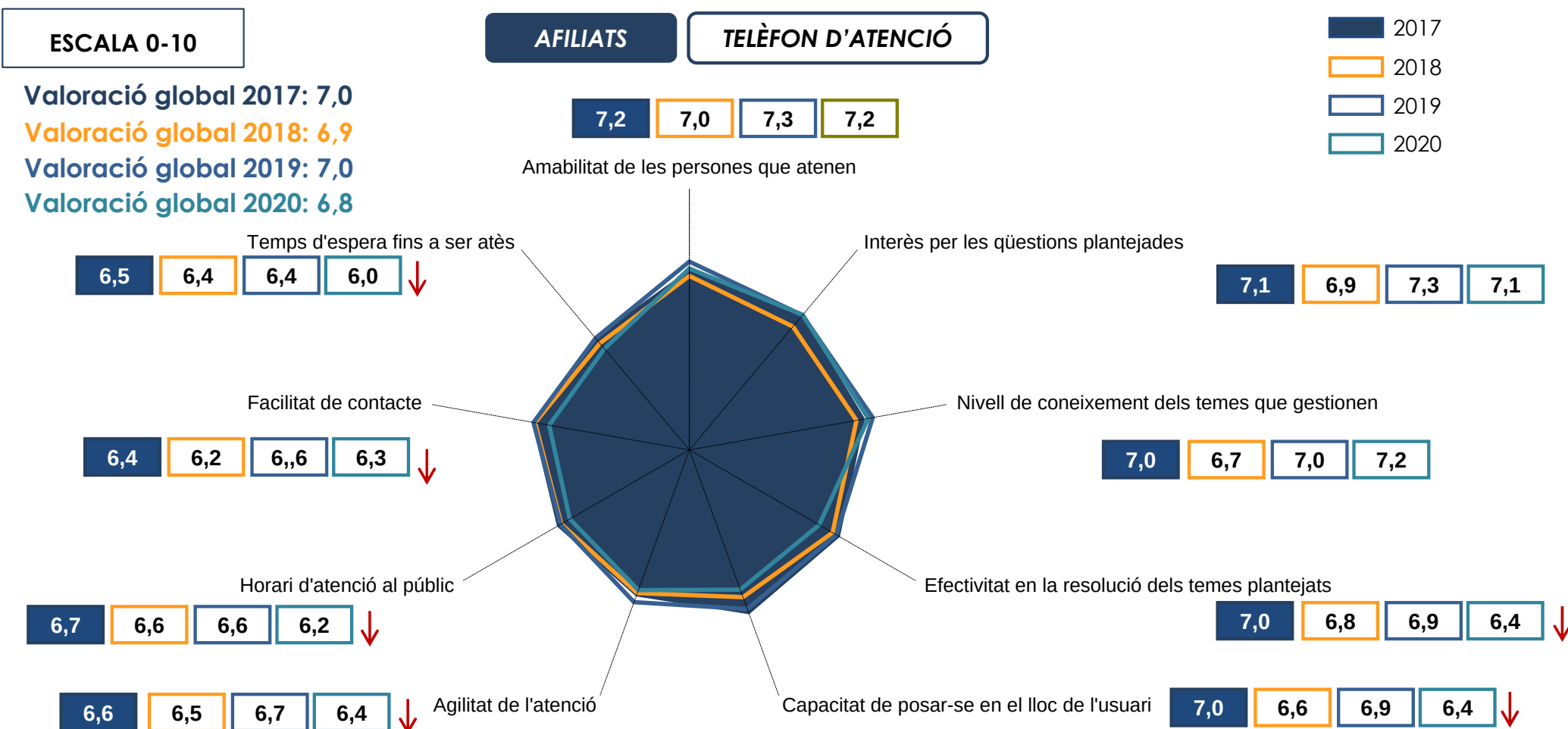
Valoració global: 6,6



□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB EL TELÈFON D'ATENCIÓ DE LA CASS PEL QUE FA A? VALORI EN UN ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.10)

Base: Usuaris que han utilitzat el telèfon d'atenció de la CASS

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció



- o Retrocés bastant generalitzat de la satisfacció amb el telèfon entre els afiliats que han utilitzat aquest canal de contacte.

□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB EL TELÈFON D'ATENCIÓ DE LA CASS PEL QUE FA A? VALORI EN UN ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.10) – EVOLUCIÓ -

Base: Usuaris que han utilitzat el telèfon d'atenció de la CASS

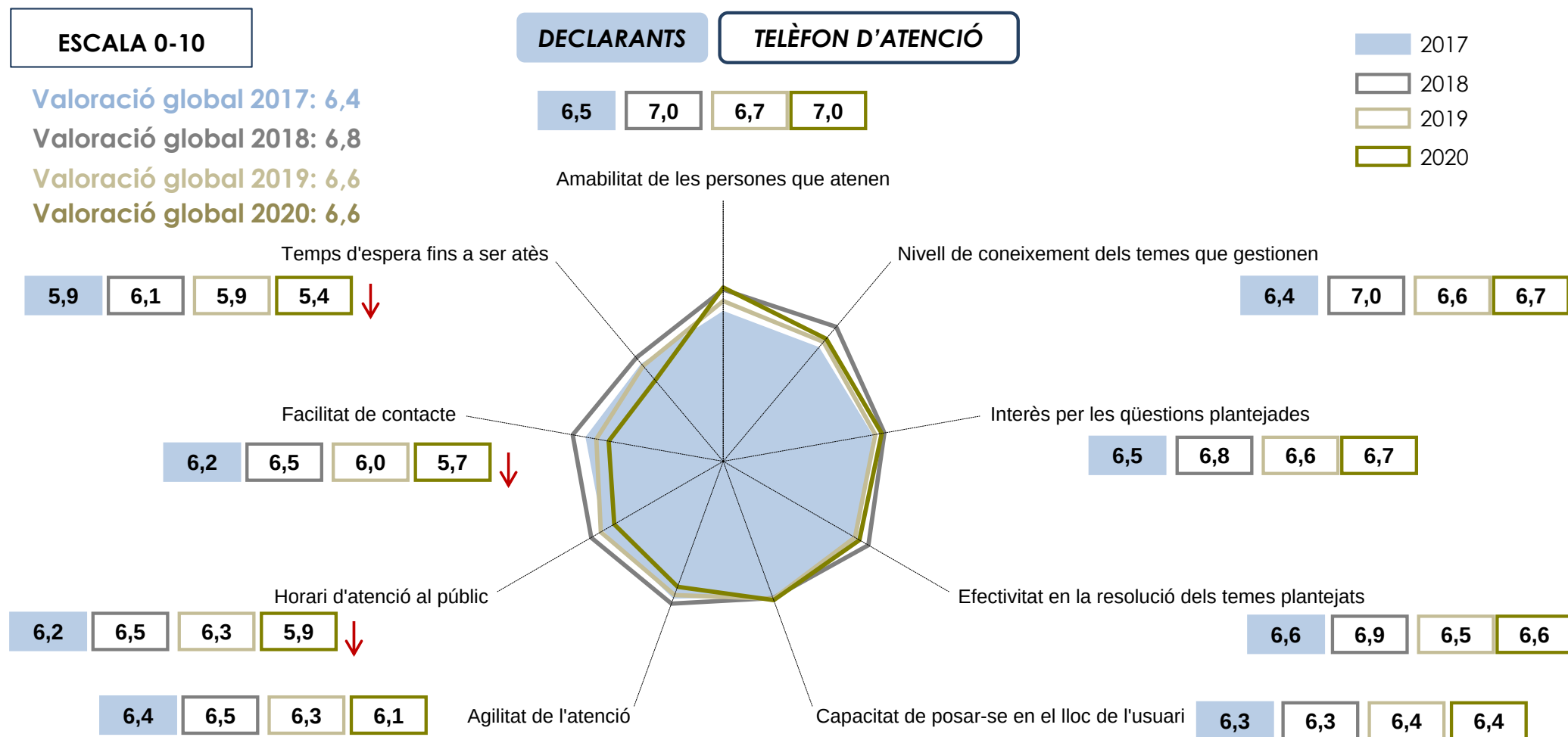


Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció



- Descens en la satisfacció amb "Horari d'atenció al públic", "Facilitat de contacte" i "Tems d'espera fins a ser atès".

□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB EL TELÈFON D'ATENCIÓ DE LA CASS PEL QUE FA A? VALORI EN UN ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.10) – EVOLUCIÓ -

Base: Usuaris que han utilitzat el telèfon d'atenció de la CASS



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció

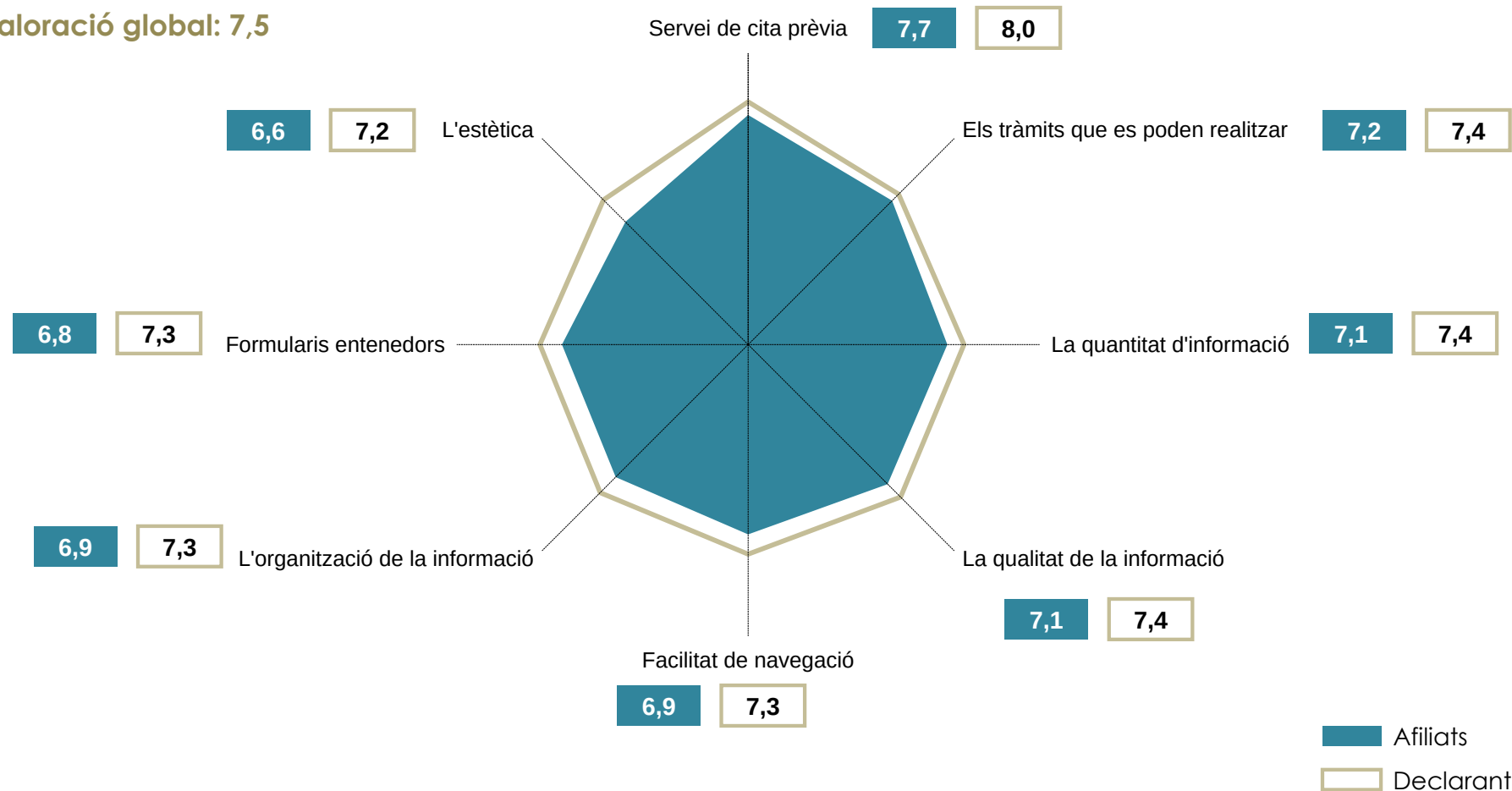
ESCALA 0-10

PÀGINA WEB

2020

Valoració global: 7,0

Valoració global: 7,5



EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA PÀGINA WEB DE LA CASS PEL QUE FA A? VALORI EN UN ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.12/P.11)

Base: Entrevistats usuaris de la pàgina web

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció

ESCALA 0-10

AFILIATS

PÀGINA WEB

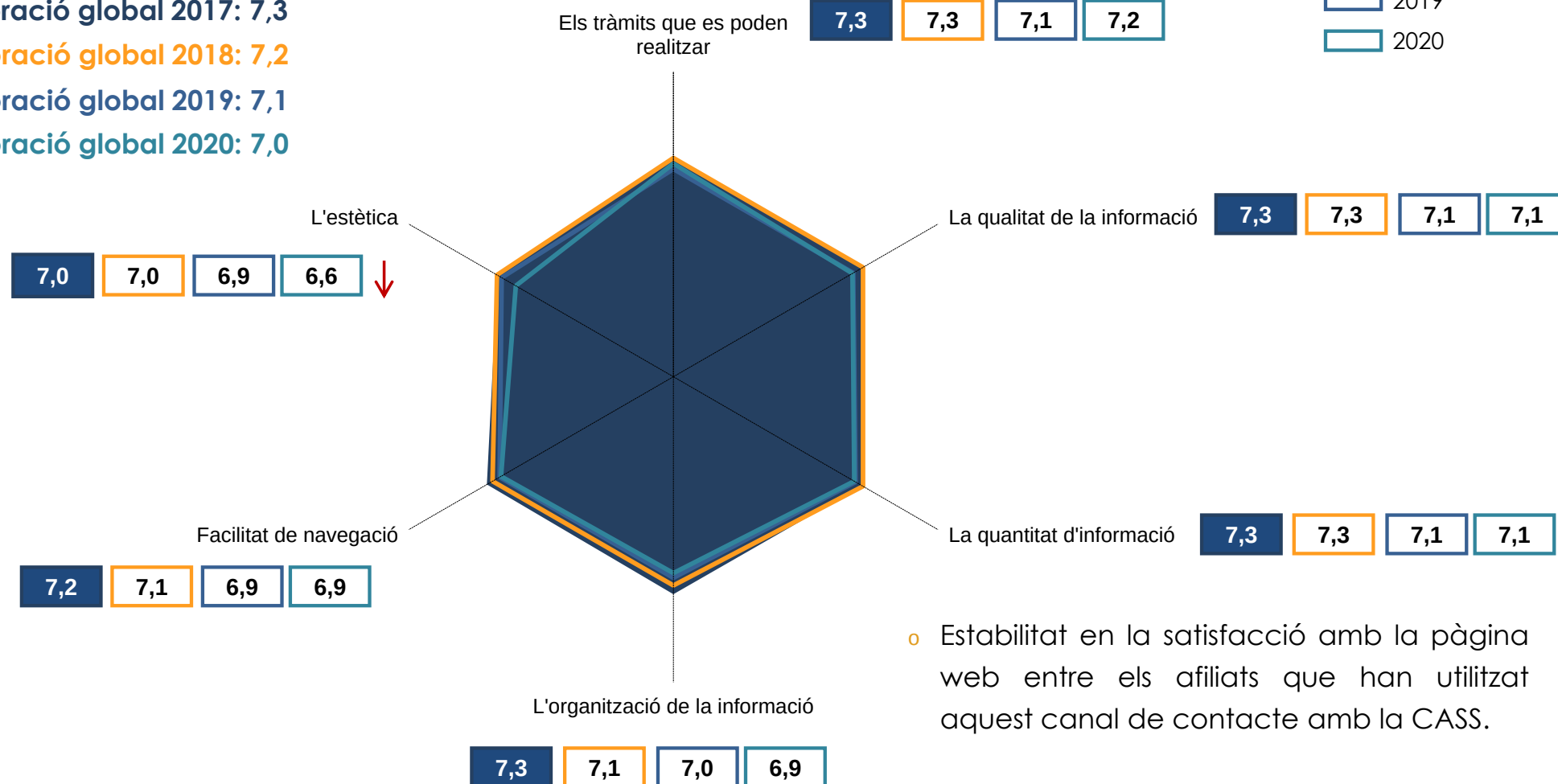
2017
2018
2019
2020

Valoració global 2017: 7,3

Valoració global 2018: 7,2

Valoració global 2019: 7,1

Valoració global 2020: 7,0



- Estabilitat en la satisfacció amb la pàgina web entre els afiliats que han utilitzat aquest canal de contacte amb la CASS.

□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA PÀGINA WEB DE LA CASS PEL QUE FA A? VALORI EN UN ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.12/P.11) – EVOLUCIÓ -

Base: Entrevistats usuaris de la pàgina web



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció

ESCALA 0-10

DECLARANTS

PÀGINA WEB

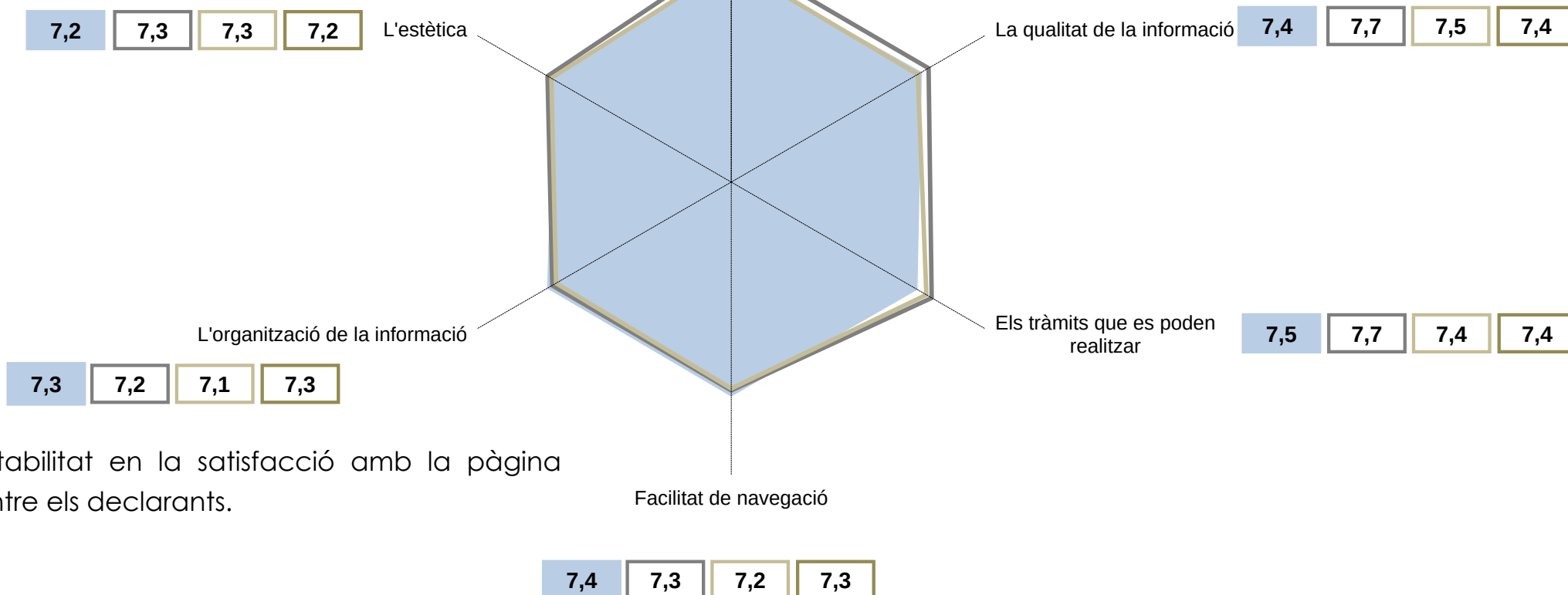
2017
2018
2019
2020

Valoració global 2017: 7,4

Valoració global 2018: 7,6

Valoració global 2019: 7,4

Valoració global 2020: 7,5



- Estabilitat en la satisfacció amb la pàgina entre els declarants.

EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA PÀGINA WEB DE LA CASS PEL QUE FA A? VALORI EN UN ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.12/P.11) – EVOLUCIÓ -

Base: Entrevistats usuaris de la pàgina web



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

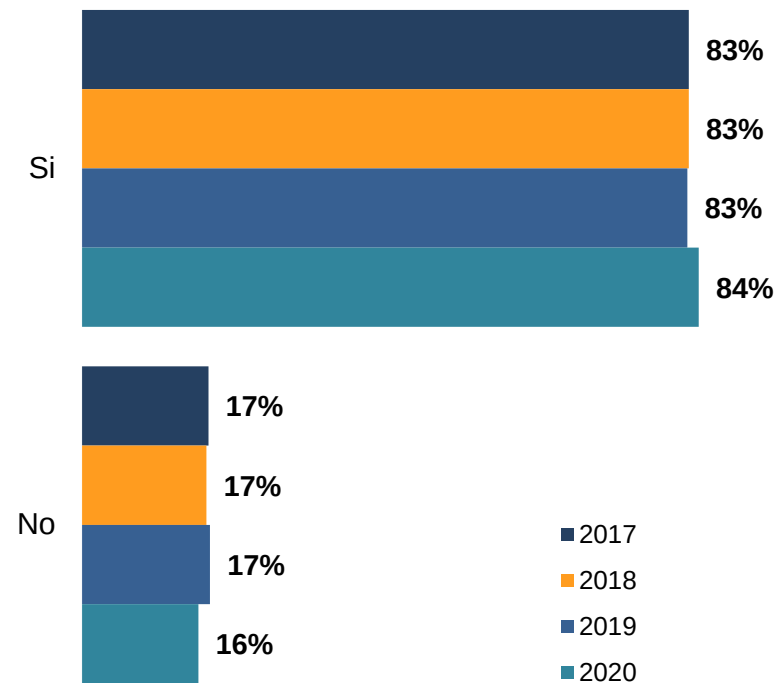
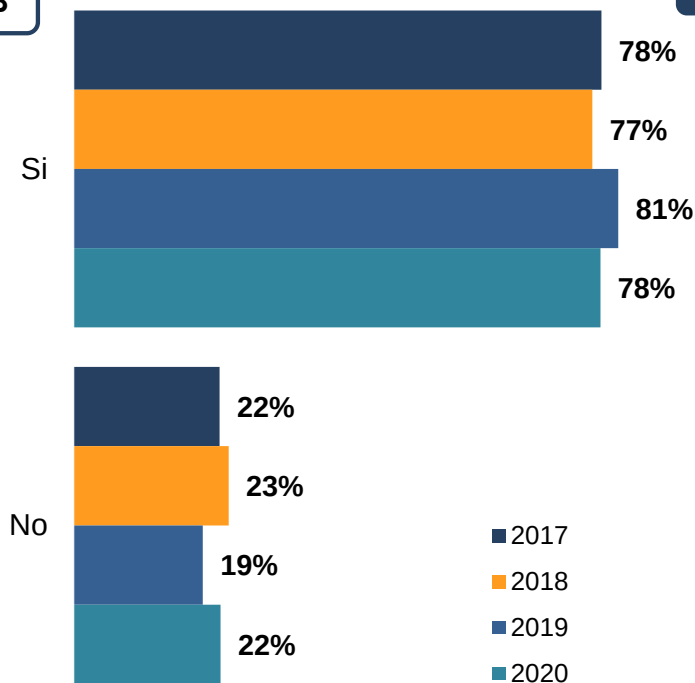
B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció

□ SAP VOSTÈ QUE A LA PÀGINA WEB DE CASS HI HA UNA ÀREA PRIVADA? (P.13)

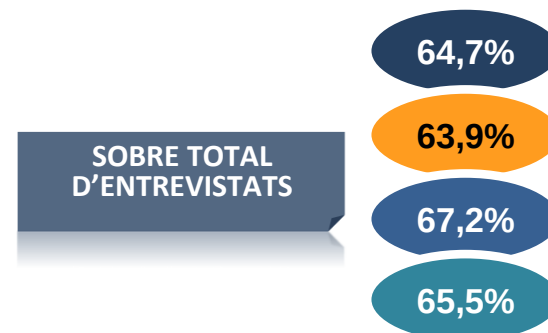
□ HA UTILITZAT EN ALGUNA OCASIÓ L'ÀREA PRIVADA DE LA PÀGINA WEB? (P.15)

PÀGINA WEB

AFILIATS



- No hi ha variacions en l'ús de l'àrea privada de la pàgina web de la CASS per part dels afiliats en comparació amb 2019



□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA PÀGINA WEB DE LA CASS PEL QUE FA A? VALORI EN UN ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.12/P.11) – EVOLUCIÓ -

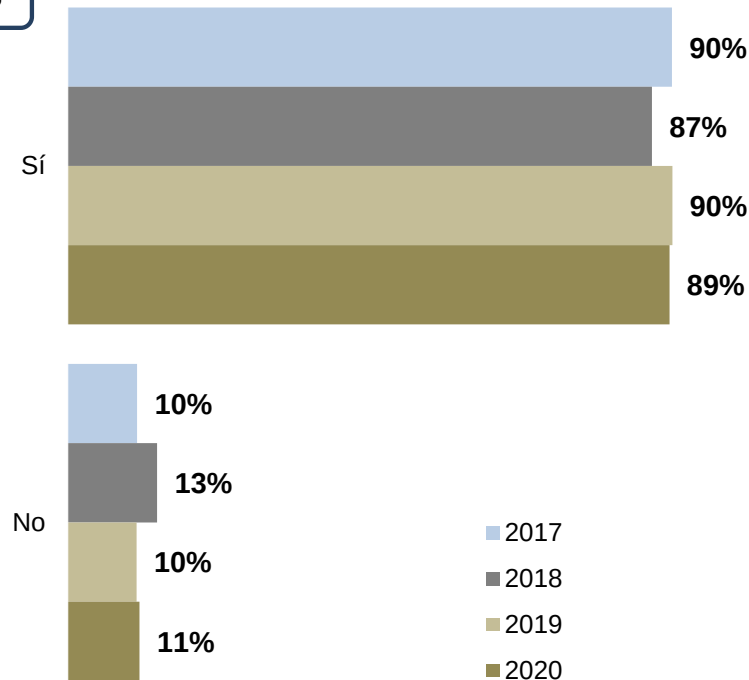
Base: Entrevistats usuaris de la pàgina web

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció

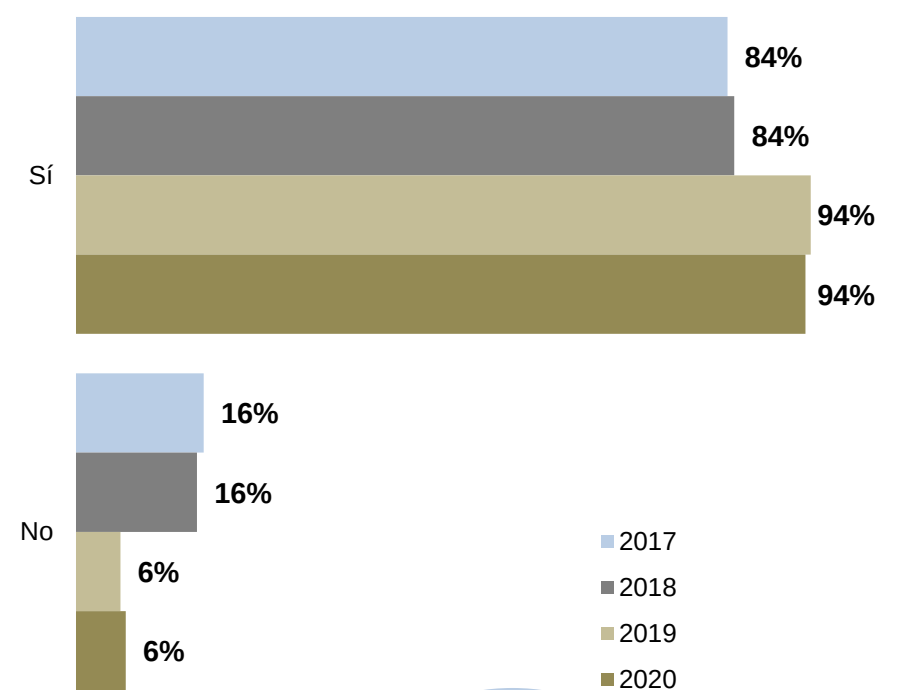
❑ SAP VOSTÈ QUE A LA PÀGINA WEB DE CASS HI HA UNA ÀREA PRIVADA? (P.12)

PÀGINA WEB

DECLARANTS



❑ HA UTILITZAT EN ALGUNA OCASIÓ L'ÀREA PRIVADA DE LA PÀGINA WEB? (P.15)



- Els declarants fan un ús de l'àrea privada de la pàgina web de la CASS similar al registrat al any 2019.

SOBRE TOTAL D'ENTREVISTATS

75,6%

73,0%

84,6%

83,7%

Base: Entrevistats usuaris de la pàgina web

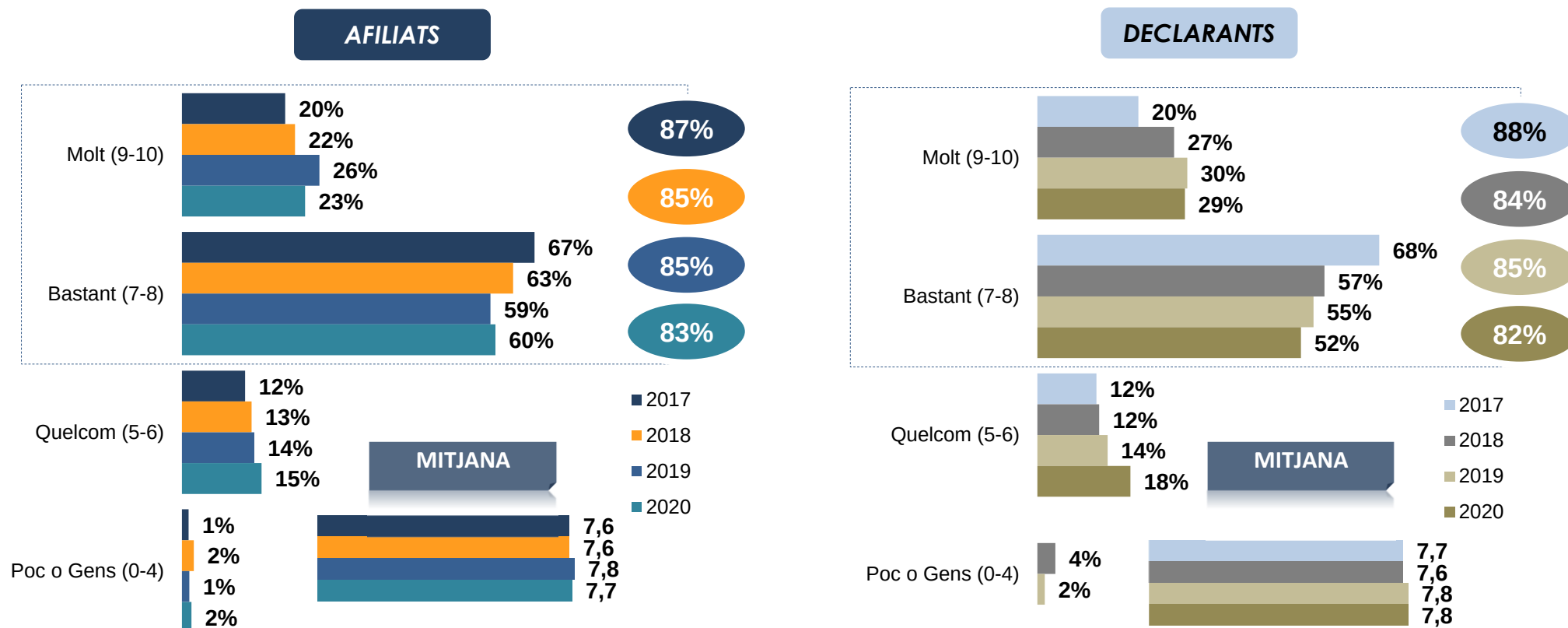


Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.3.2. Canals de contacte amb la CASS: Satisfacció



- Els usuaris de l'àrea privada de la pàgina web de la CASS manifesten de nou una elevada satisfacció amb la mateixa, acostant-se al 90% de molt o bastant satisfets, nivell de satisfacció que és similar entre els afiliats i els declarants.
- Estabilitat en la satisfacció amb l'àrea privada de la pàgina web de la CASS en termes de mitjans, tant entre afiliats com entre declarants.

COM VALORA L'ÀREA PRIVADA DE LA PÀGINA WEB DE LA CASS? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 MOLT NEGATIVAMENT A 10 MOLT POSITIVAMENT (P.16/P.14)

Base: Entrevistats usuaris de l'àrea privada de la pàgina web



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.1. Satisfacció global amb la CASS

B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei

B.3. Canals de contacte amb la CASS

B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS

B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS

B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS

B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció

B.8. Altres temes



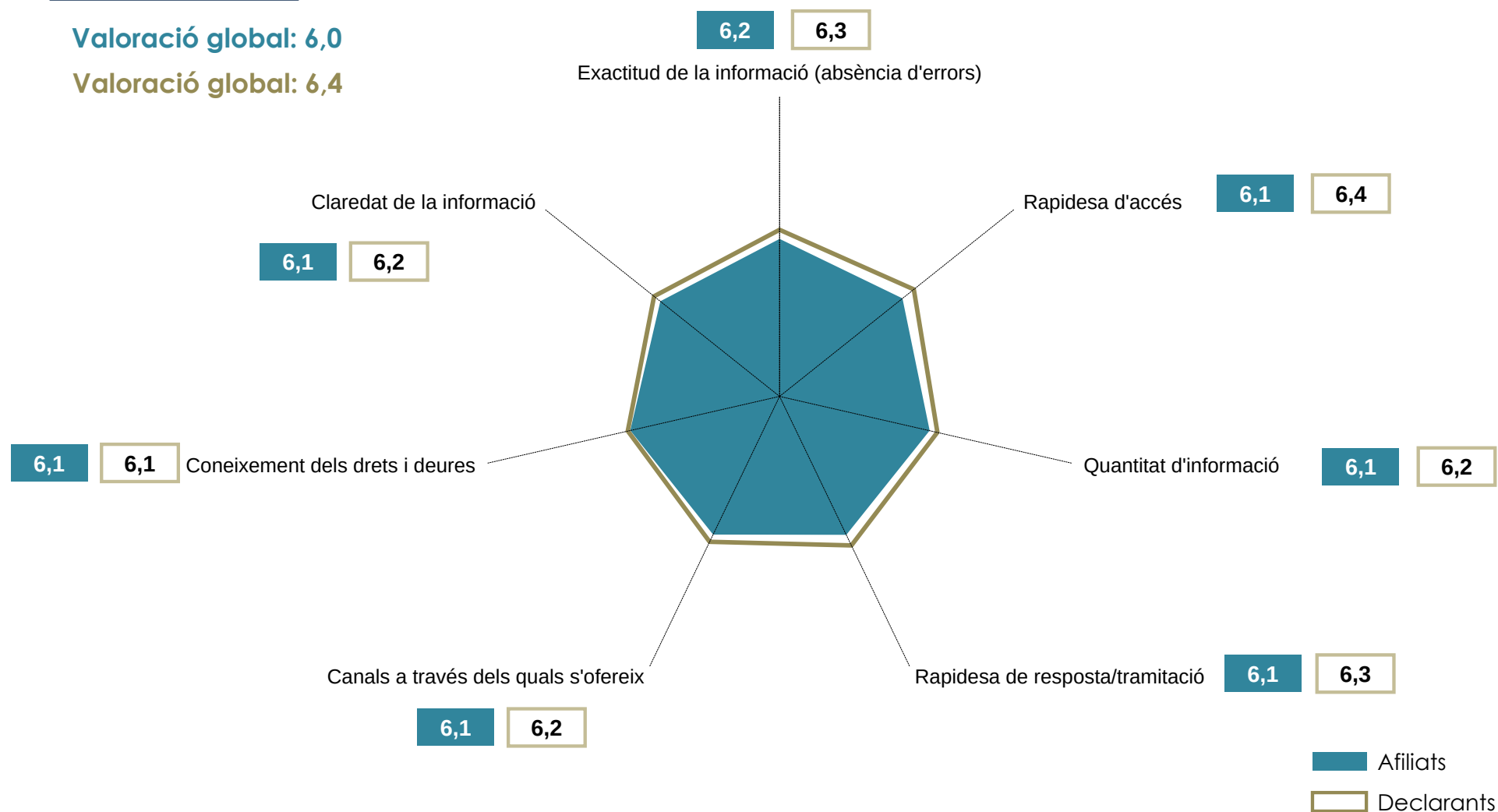
B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS

ESCALA 0-10

2020

Valoració global: 6,0

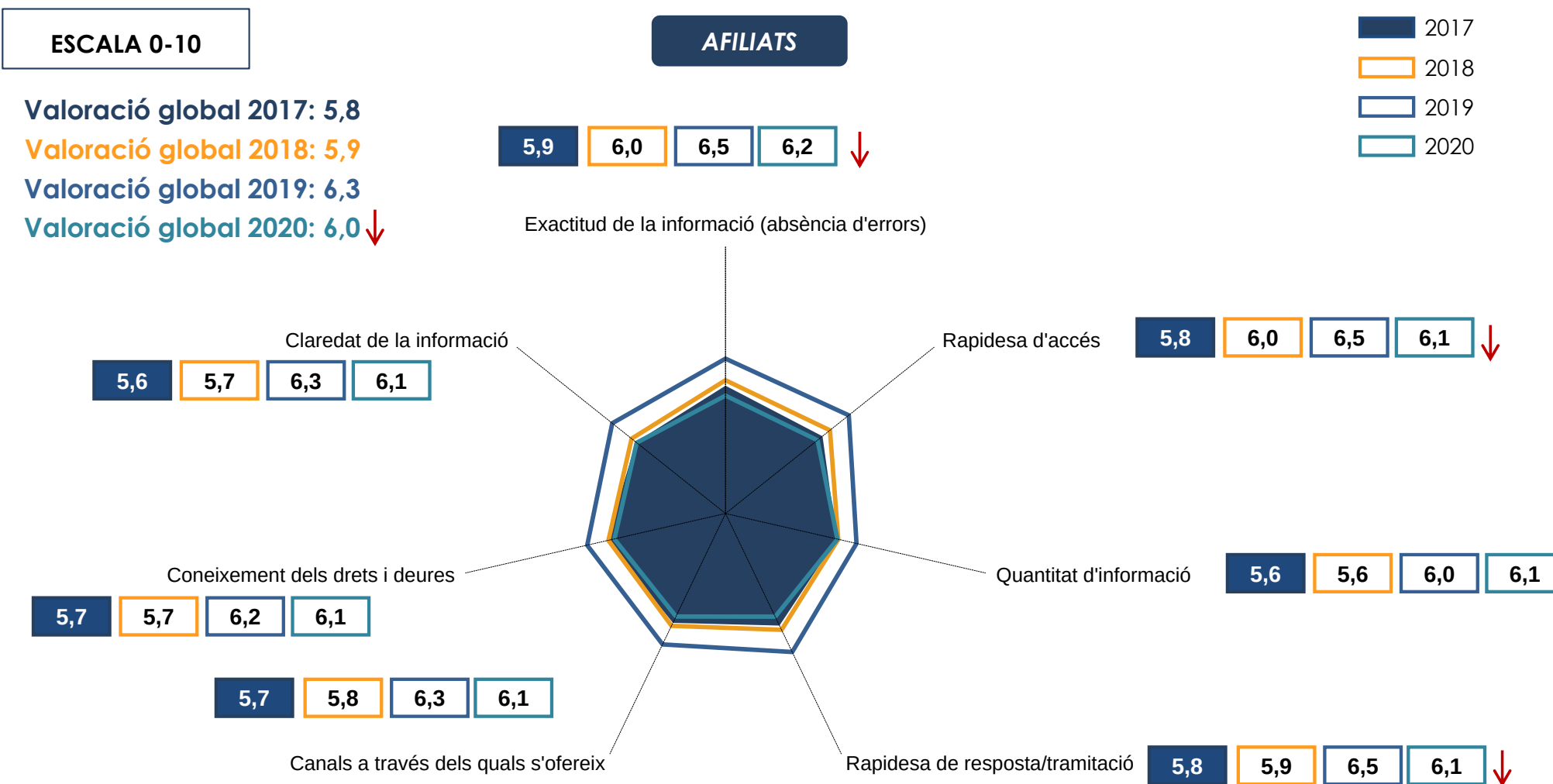
Valoració global: 6,4



COM VALORA LA INFORMACIÓ QUE REP DE LA CASS PEL QUE FA A... ? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.17/P.15)

Base: Total d'entrevistats

B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS



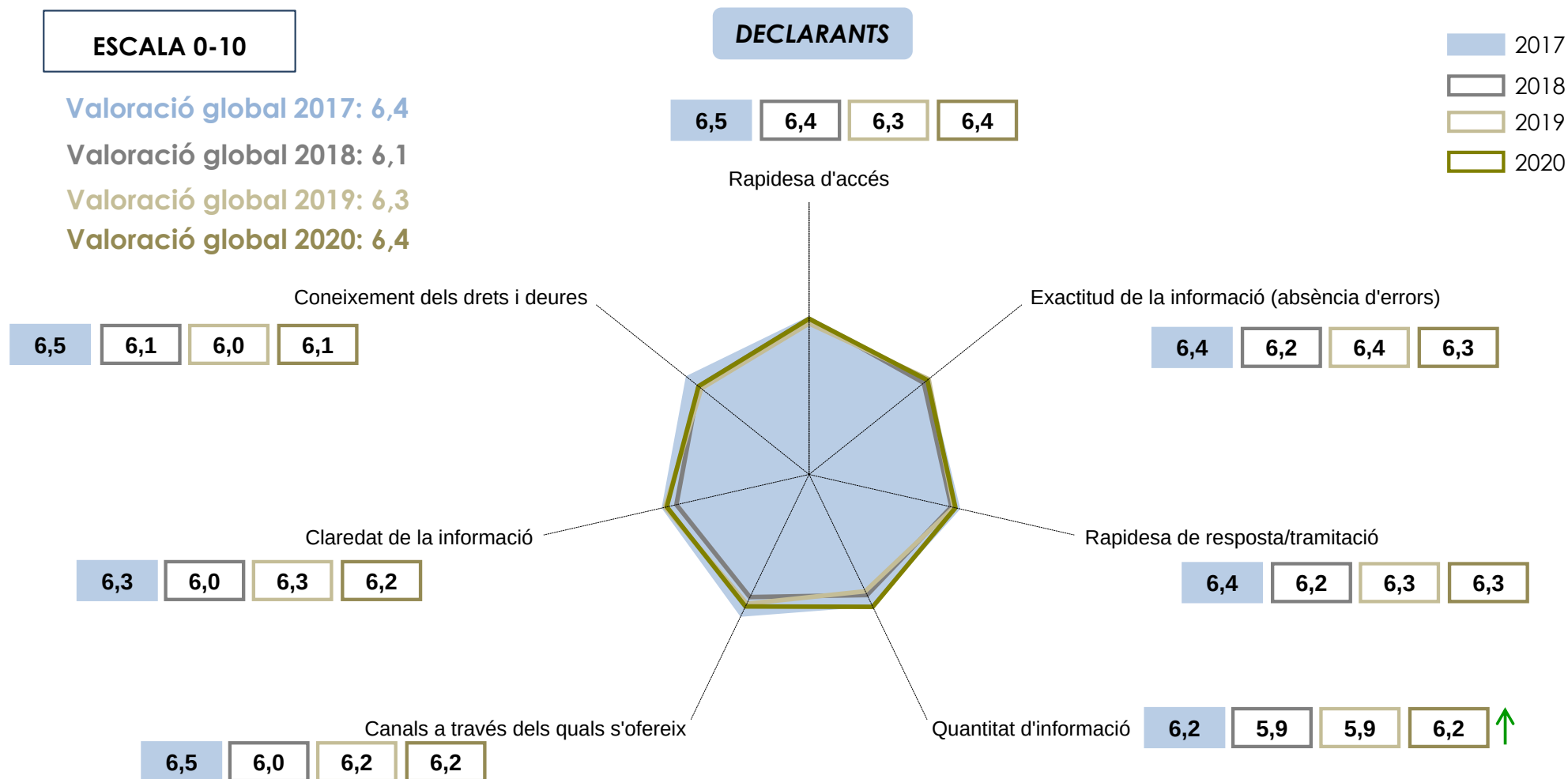
- Entre els afiliats empitjora significativament la satisfacció amb la informació que reben de la CASS pel que respecta a "Exactitud de la informació (absència d'errors)", "Rapidesa d'accés" i "Rapidesa de resposta/tramitació"

COM VALORA LA INFORMACIÓ QUE REP DE LA CASS PEL QUE FA A... ? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.17/P.15)- EVOLUCIÓ -

Base: Total d'Afiliats entrevistats (n=450)

↑ Increment estadísticament significatiu
 ↓ Descens estadísticament significatiu

B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS



- Estabilitat en la satisfacció amb la informació que reben els declarants de la CASS, fins i tot millora en "Quantitat d'informació".

COM VALORA LA INFORMACIÓ QUE REP DE LA CASS PEL QUE FA A... ? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.17/P.15) - EVOLUCIÓ -

Base: Total de Declarants entrevistats (n=201)

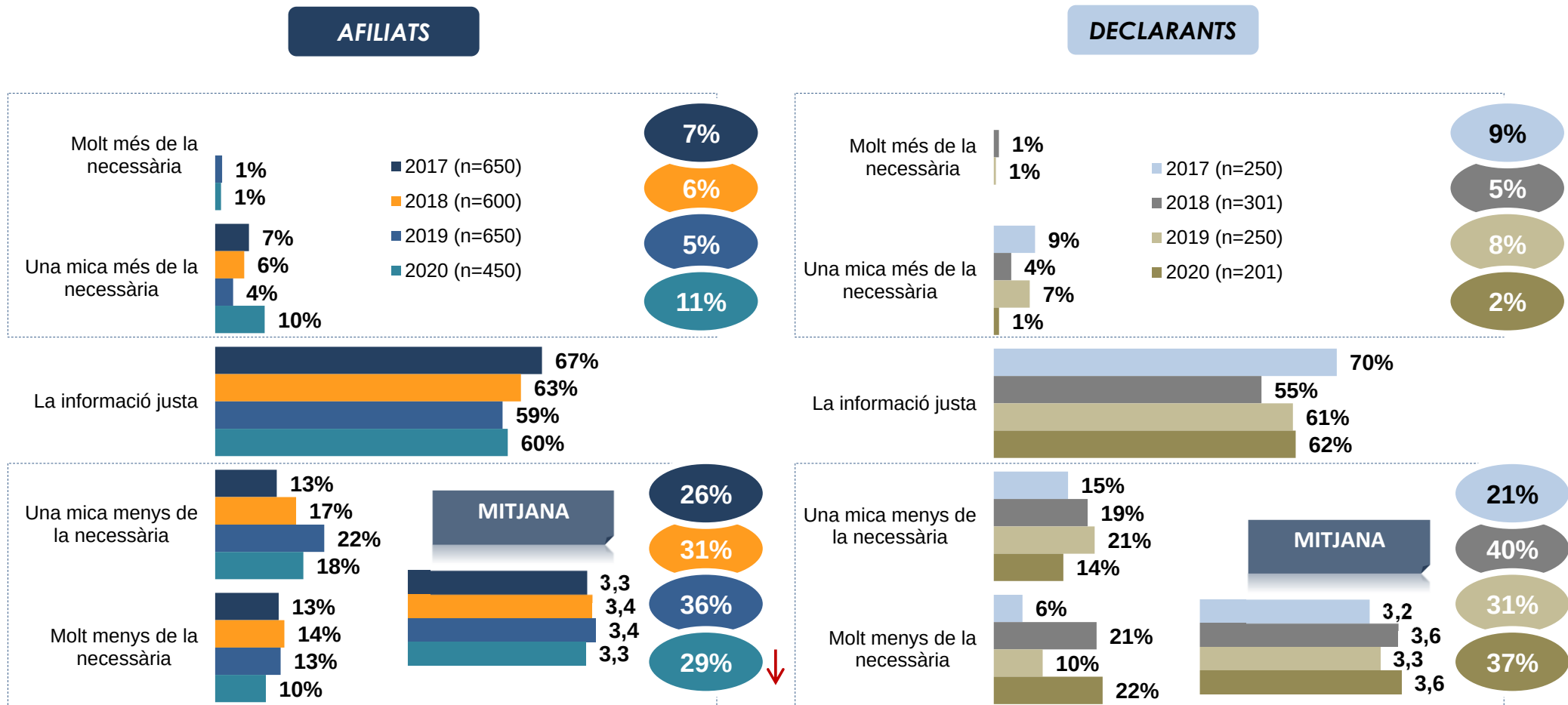


Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS



- Encara que la majoria dels usuaris considera que la informació que la CASS els hi facilita és l'adequada, al voltant d'un terç de les persones entrevistades considera que aquesta informació és insuficient, percepció que s'ha incrementat entre els declarants i s'ha reduït entre els afiliats.

COM QUALIFICARIA LA QUANTITAT D'INFORMACIÓ QUE REBEN DE LA CASS? (P.18/P.16)

Base: Total d'entrevistats

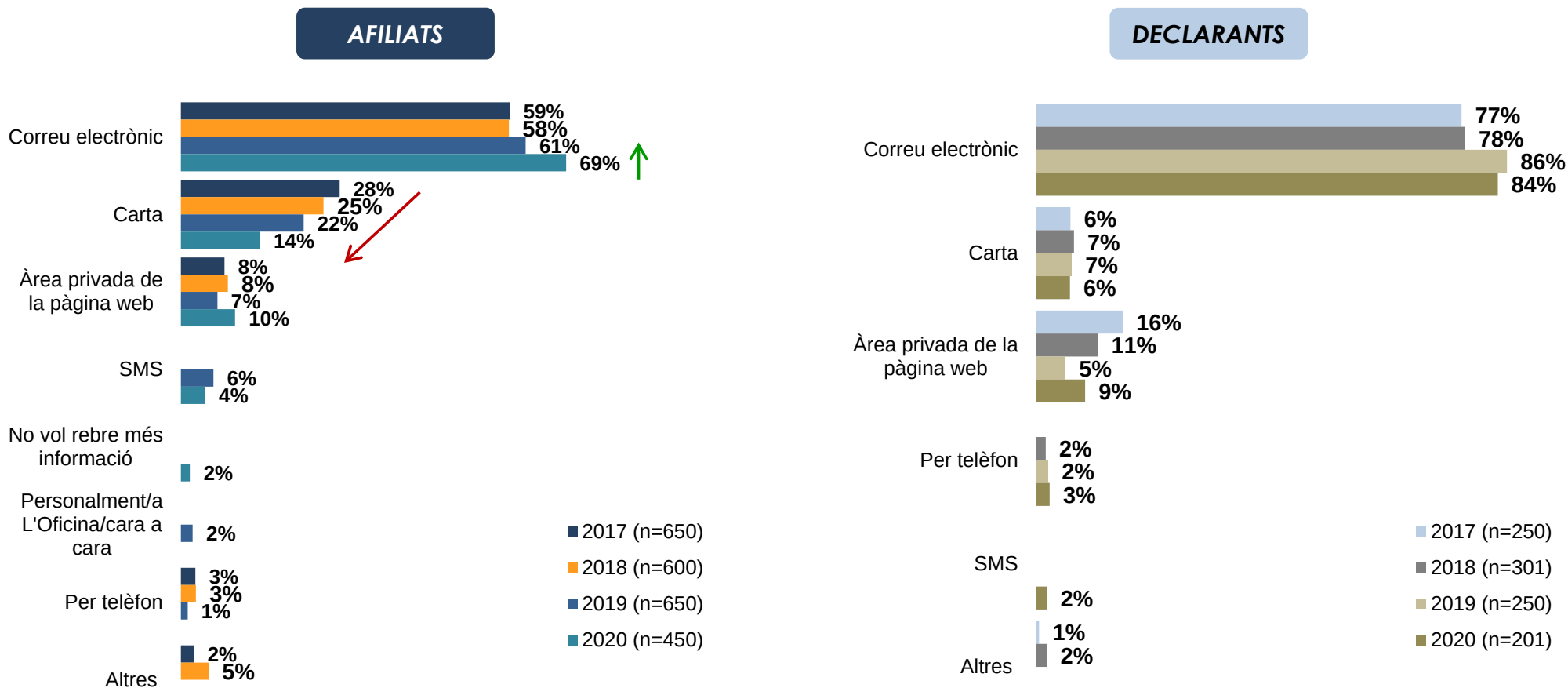


Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS



- El correu electrònic és un cop més el canal preferit per rebre informació per part de la CASS, també ara en major mesura entre els declarants que entre els afiliats. Entre aquests últims la carta segueix sent un mitjà ressenyable en aquesta preferència, encara que poc a poc va perdent preferència.
- Entre els afiliats s'ha incrementat la preferència pel correu electrònic respecte a 2019.

□ **QUIN ÉS EL MITJÀ QUE PREFEREIX PER REBRE INFORMACIÓ PER PART DE LA CASS? (P.20/P.18)**

Base: Total d'entrevistats



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.1. Satisfacció global amb la CASS

B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei

B.3. Canals de contacte amb la CASS

B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS

B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS

B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS

B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció

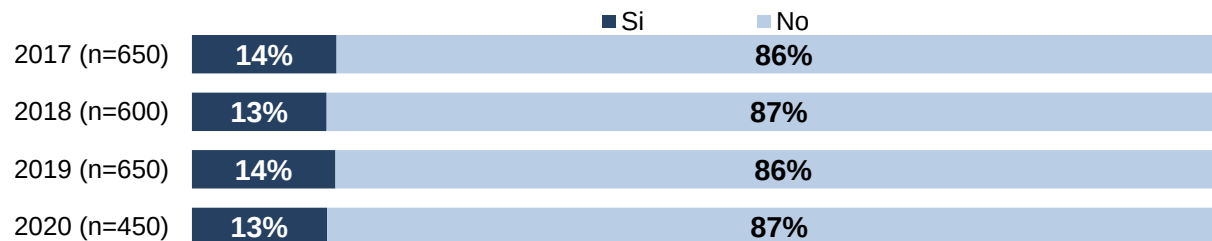
B.8. Altres temes



B.5.1. Satisfacció amb la gestió de les pensions

☐ VOSTÈ ÉS BENEFICIARI D'UNA PENSIÓ DE JUBILACIÓ, VIDUÏTAT O ORFENESA? (P.22)

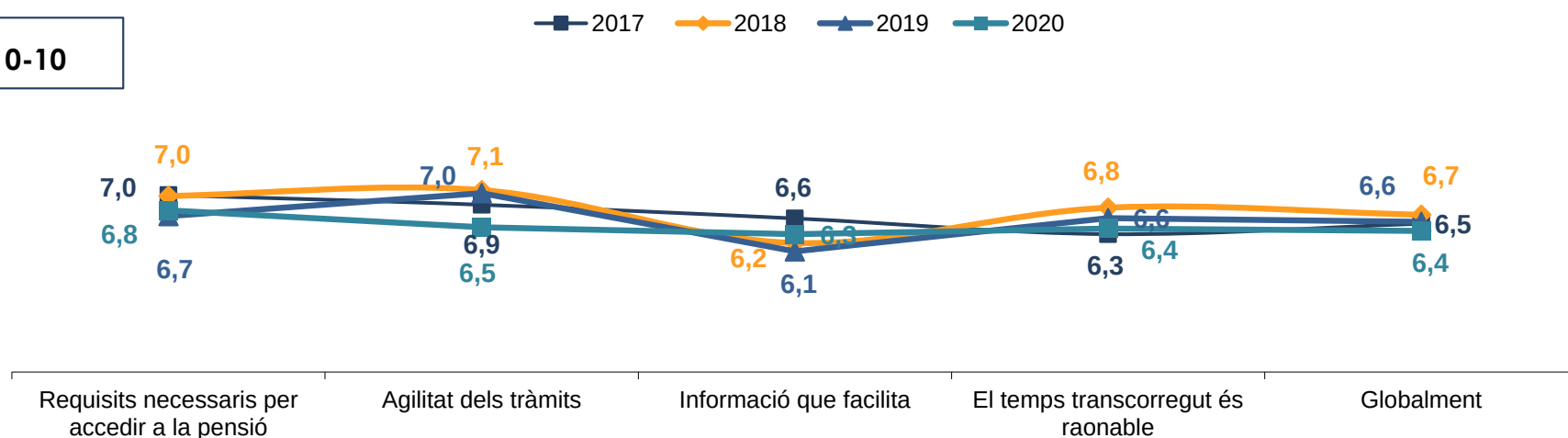
AFILIATS



☐ I EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE REALITZA LA CASS DE LES PENSIONS PEL QUE FA A JUBILACIÓ, VIDUÏTAT O ORFENESA? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.23) - EVOLUCIÓ -

Base: Afiliats beneficiaris d'una pensió

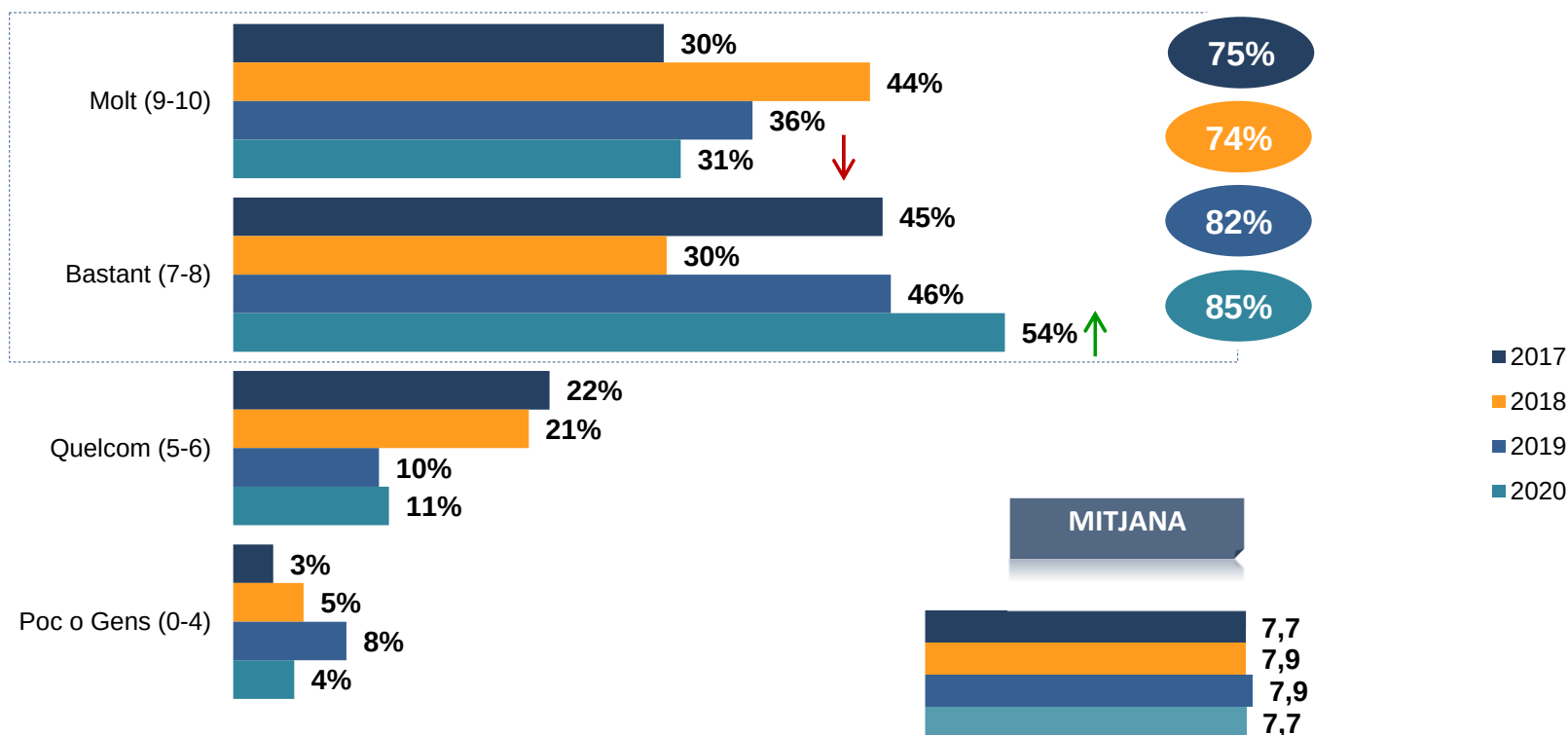
ESCALA 0-10



- La satisfacció global amb la gestió que realitza la CASS de les pensions, presenta un descens que no és estadísticament significatiu, excepte en "Informació que facilita" que registra un avanç similar

B.5.1. Satisfacció amb la gestió de les pensions

AFILIATS



- Més de vuit de cada deu dels afiliats beneficiaris d'una pensió consideren molt o bastant raonable la data de cobrament de la pensió, amb una valoració mitjana de 7,7.
- S'ha consolidat l'increment del percentatge d'afiliats que consideren molt o bastant raonable la data de cobrament de la pensió que va e tenir lloc el 2019. La valoració mitjana es manté estable, tot i que la valoració perd una mica de força.

□ EN QUINA MESURA TROBA RAONABLE LA DATA DE COBRAMENT DE LA PENSÍO? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 "GENS RAONABLE" A 10 "MOLT RAONABLE" (P.25)

Base: Afiliats beneficiaris d'una pensió



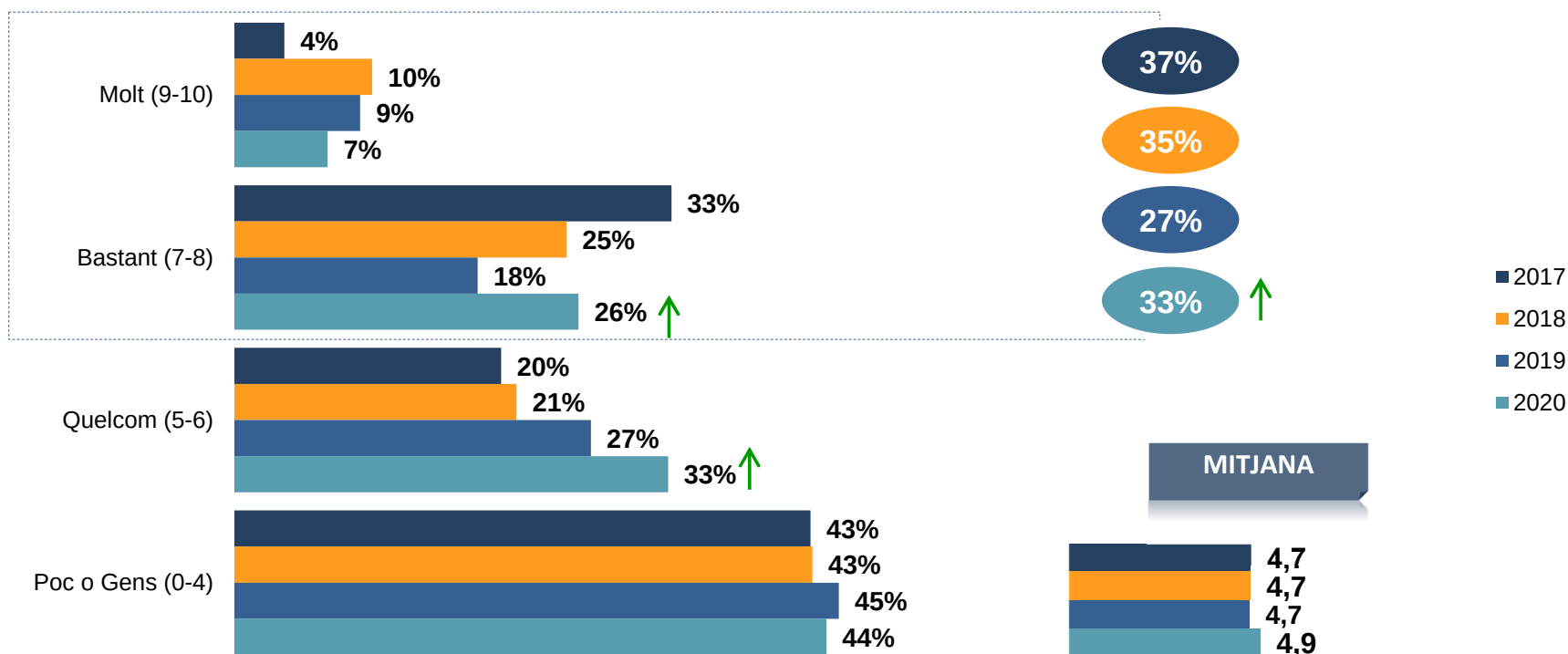
Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.5.1. Satisfacció amb la gestió de les pensions

AFILIATS



- Un terç dels afiliats beneficiaris d'una pensió consideren que els tràmits per l'accés a la pensió de jubilació, viduïtat, orfandat o invalidesa són complexos, mentre que la gran majoria declara que són quelcom, poc o gens complicats.
- S'incrementa el percentatge dels que consideren que aquests tràmits són complexos, tornant a valors de 2017 i 2018.

□ EN QUINA MESURA CREU QUE ELS TRÀMITS PER L'ACCÉS A LA PENSÍO DE JUBILACIÓ SÓN COMPLEXOS? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 "MOLT SENZILLS" A 10 "MOLT COMPLEXOS" (P.26)

Base: Afiliats beneficiaris d'una pensió



Increment estadísticament significatiu

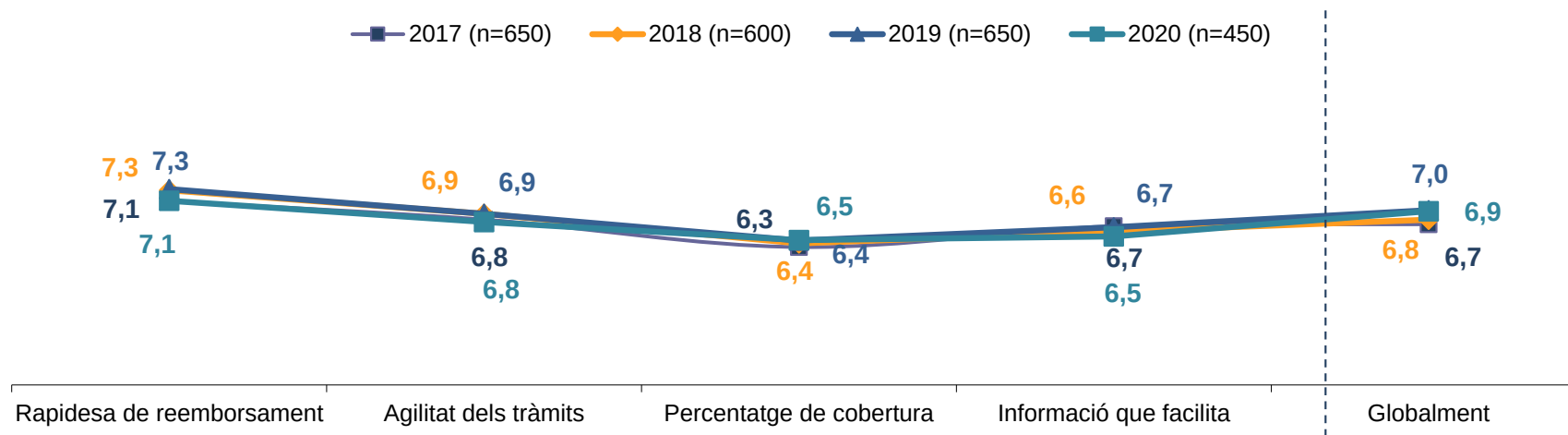


Descens estadísticament significatiu

B.5.2. Satisfacció amb la gestió dels serveis de salut

AFILIATS

ESCALA 0-10

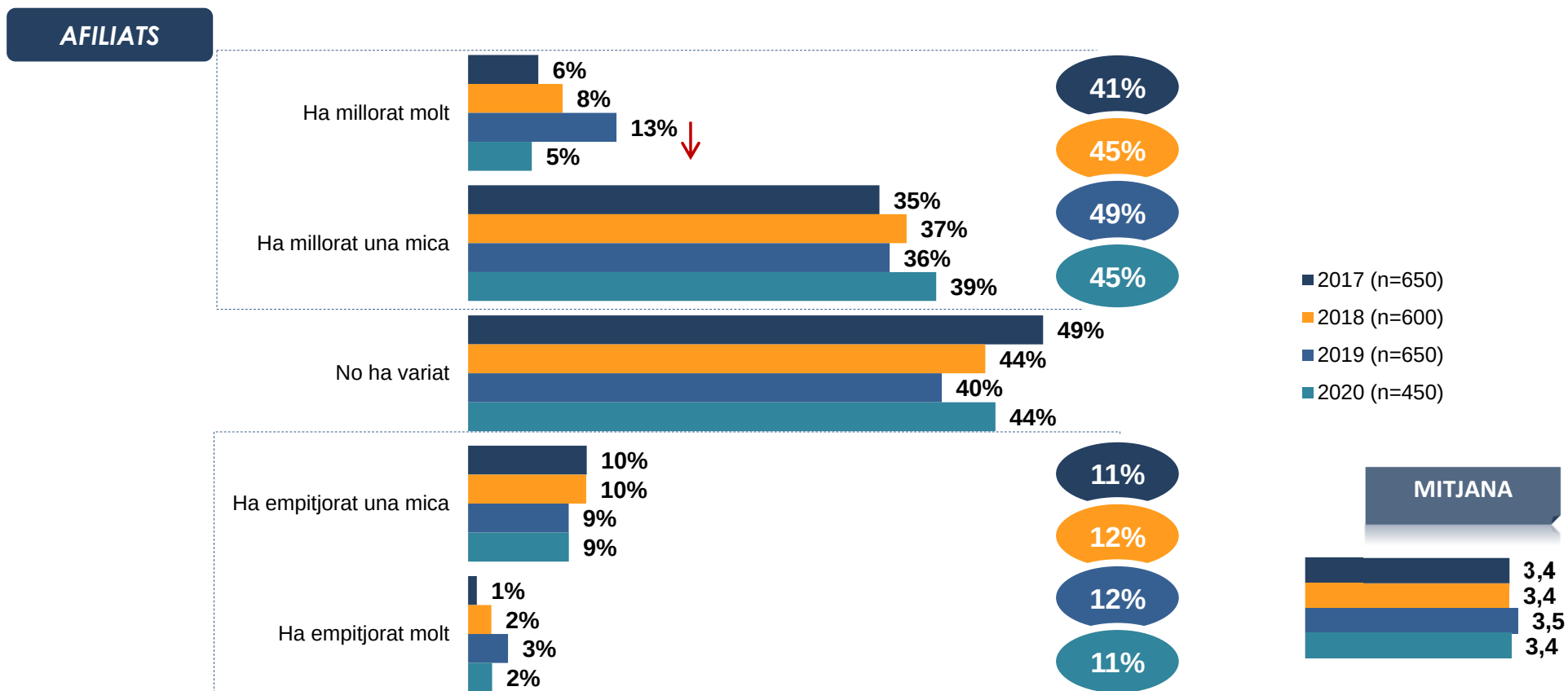


- Estabilitat en la satisfacció global amb la gestió que realitza la CASS del servei de salut, amb petites variacions respecte als anys anteriors.

□ I EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE REALITZA LA CASS DELS SERVEIS DE SALUT PEL QUE FA A...? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 "GENS SATISFET/A" A 10 "MOLT SATISFET/A" . (P.27) - EVOLUCIÓ -

Base: Total d'Afiliats entrevistats (n=450)

B.5.2. Satisfacció amb la gestió dels serveis de salut



- A prop de la meitat dels afiliats considera que la CASS ha millorat en la gestió dels serveis de salut en els darrers cinc anys, un 44% que pensa que no ha variat i un 11% que ha empitjorat aquesta gestió, dades molt semblants a les recollides l'any 2019, tot i que s'han reduït els "entusiastes"

□ COM DIRIA QUE HA EVOLUCIONAT LA GESTIÓ DE LA CASS EN RELACIÓ AMB ELS SERVEIS DE SALUT DELS DARRERS CINQ ANYS (P.28)

Base: Total d'Afiliats entrevistats (n=450)



Increment estadísticament significatiu

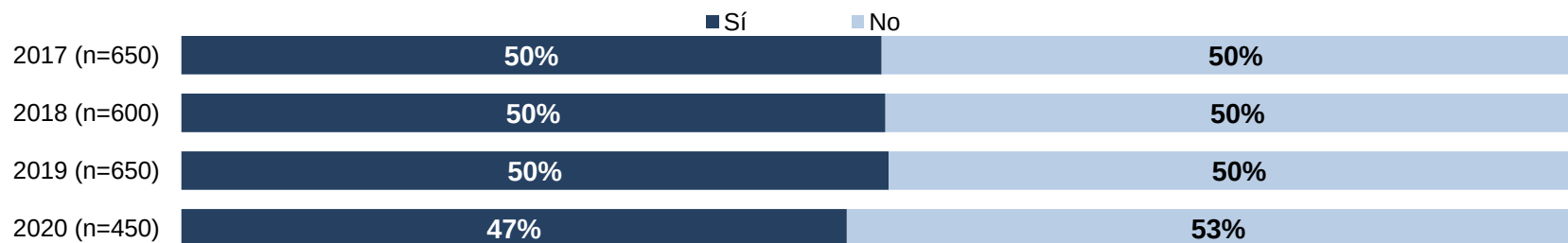


Descens estadísticament significatiu

B.5.3. Satisfacció amb la gestió dels volants de desplaçament

□ HA FET ÚS DELS VOLANTS DE DESPLAÇAMENT DELS SERVEIS DE SALUT? (P.29)

AFILIATS



□ I EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE REALITZA LA CASS DELS VOLANTS DE DESPLAÇAMENT PEL QUE FA A...? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 "GENS SATISFET/A" A 10 "MOLT SATISFET/A" . (P.30) - EVOLUCIÓ -

Base: Afiliats que han fet ús dels volants de desplaçament

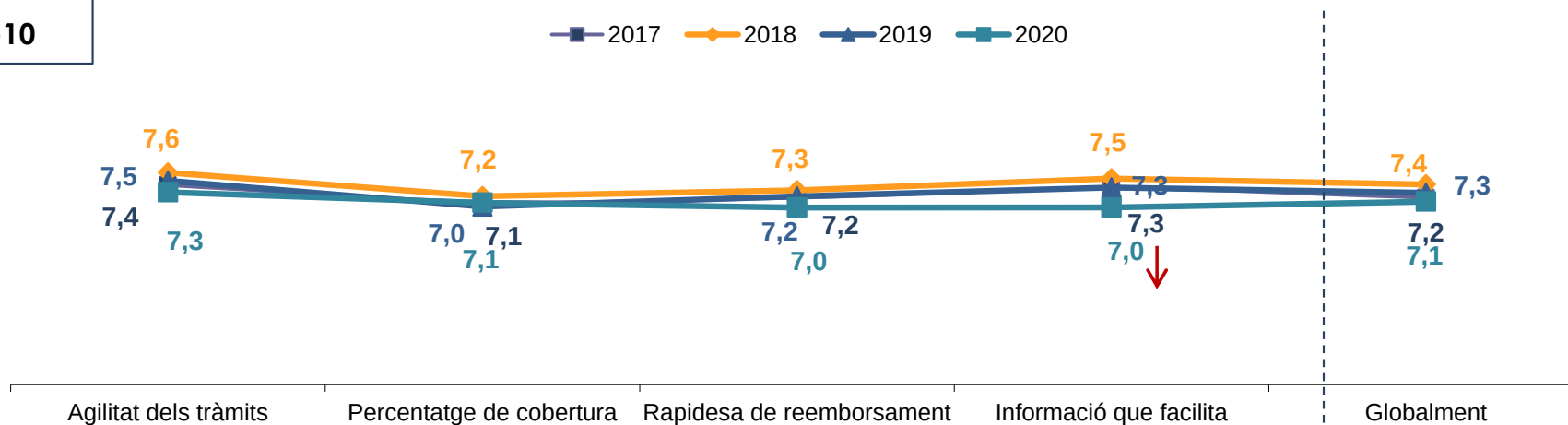


Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

ESCALA 0-10

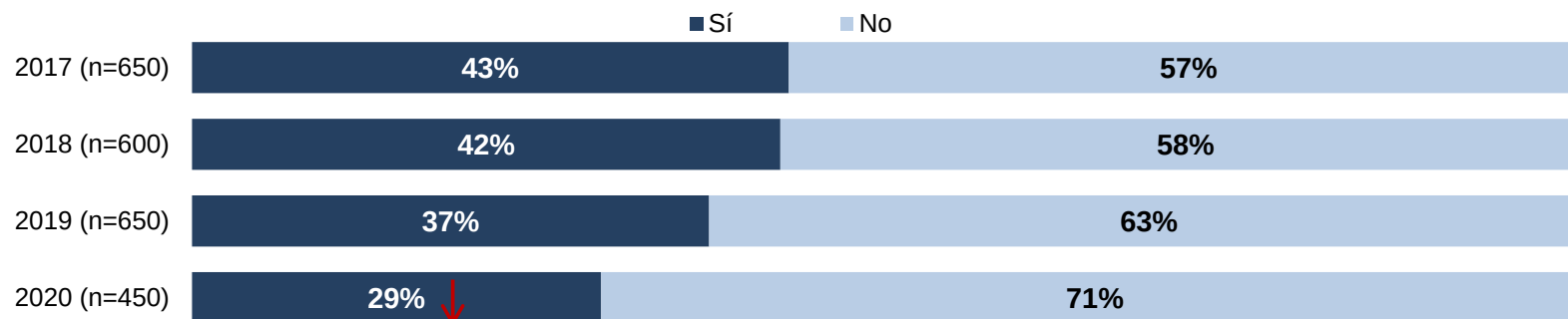


- En comparació amb 2019 es produeix un descens bastant generalitzat en la satisfacció amb els diferents aspectes de la gestió de la CASS dels volants de desplaçament, tot i que no és estadísticament significatiu, excepte en "Informació que facilita" que sí ho és.

B.5.4. Satisfacció amb la gestió de l'atur de treball

□ HA SOL·LICITAT ALGUN ATUR DE TREBALL, SIGUI AQUEST MÈDIC, PER PERMÍS DE MATERNITAT, PERMÍS DE PATERNITAT O D'UN ALTRE TIPUS? (P.31)

AFILIATS



□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE REALITZA LA CASS DE L'ATUR DE TREBALL PEL QUE ES REFEREIX A...? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 "GENS SATISFET/A" A 10 "MOLT SATISFET/A" . (P.32) - EVOLUCIÓ -

Base: Afiliats que han sol·licitat algun atur de treball

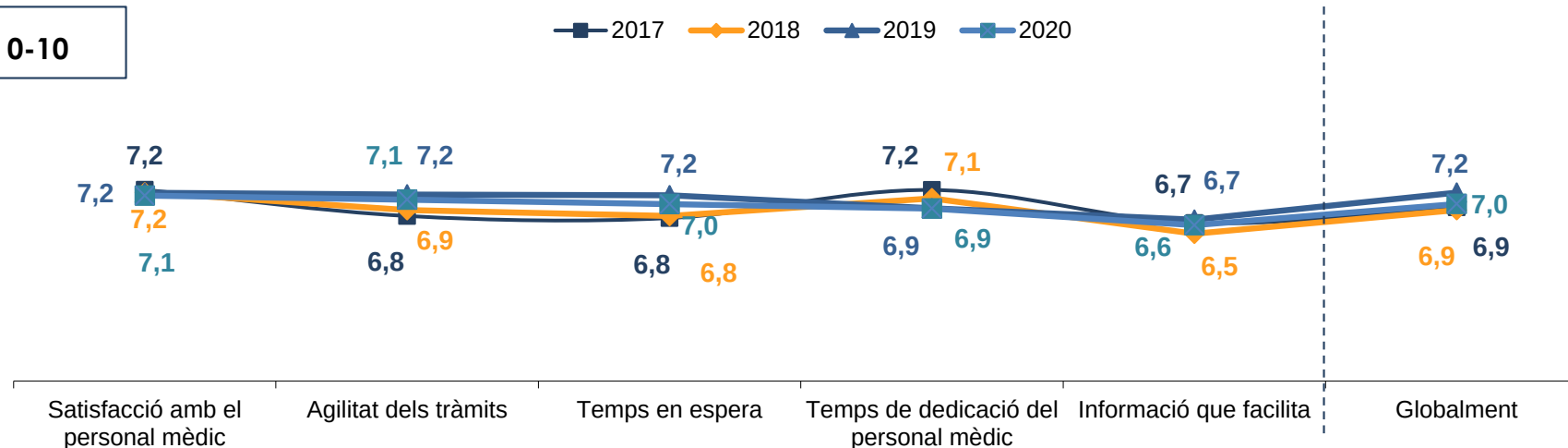


Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

ESCALA 0-10

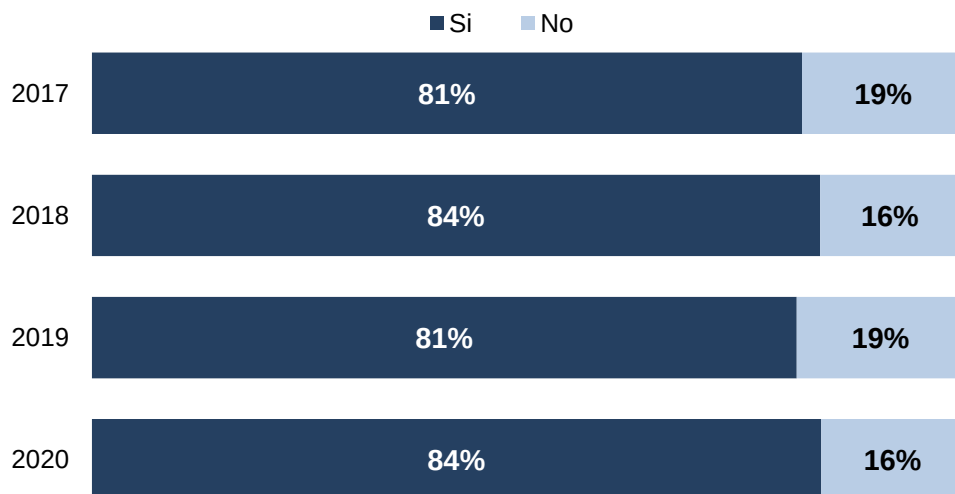


- Empitjora lleugerament la satisfacció pel que fa a la gestió de la CASS de l'atur de treball, excepte en "Temps de dedicació del personal mèdic" que no varia.

B.5.4. Satisfacció amb la gestió de l'atur de treball

❑ CREU QUE HI HAURIA D'HAVER MÉS CONTROLS EN QUANT ALS ATURS DE TREBALL? (P.33)

AFILIATS



- La gran majoria dels afiliats entrevistats considera que hi hauria d'haver més controls en relació amb els aturs de treball, una mica més que l'any 2019.
- Aquest percentatge és menor entre les persones de 18 a 34 anys i de les persones de 45 a 54 anys.

❑ RESPOSTA AFIRMATIVA PER SEXE (2020)

83% 84%

Home

Dona

❑ RESPOSTA AFIRMATIVA PER EDAT (2020)

78% 90% 78% 88% 86%

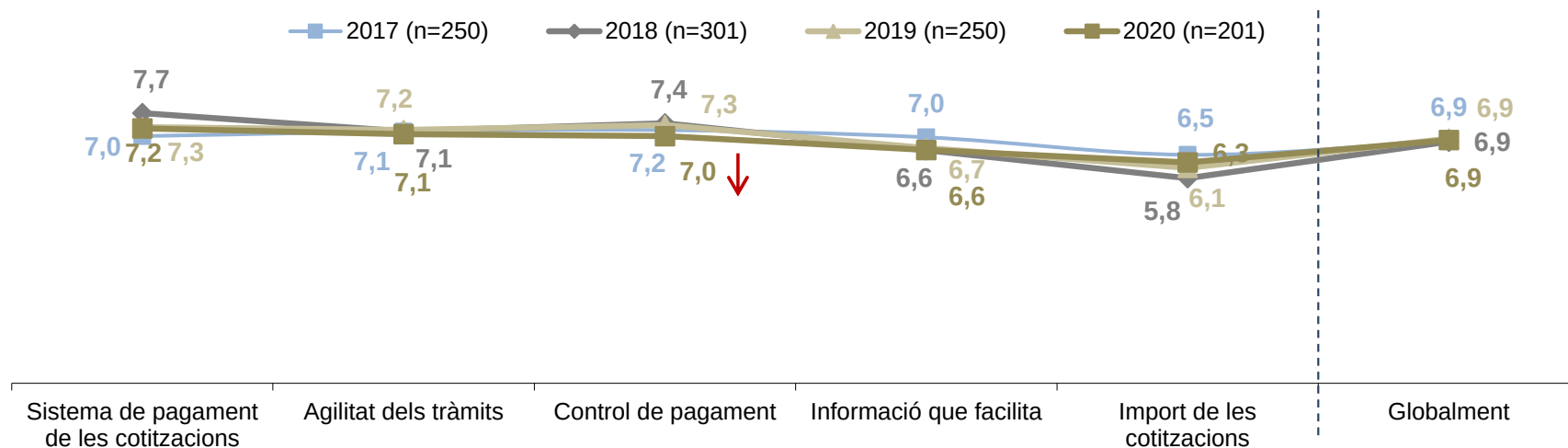
De 18 a 34 anys De 35 a 44 anys De 45 a 54 anys De 55 a 64 anys Més de 64 anys

Base: Total d'Afiliats entrevistats (n=450)

B.6.1. Satisfacció amb la gestió de les cotitzacions

DECLARANTS

ESCALA 0-10



- En comparació amb el 2019 la satisfacció amb la gestió que realitza la CASS de les cotitzacions empitjora en "Control de pagament".

□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE REALITZA LA CASS DE LES COTIZACIONS PEL QUE FA A? VALORI EN LA ESCALA QUE VENIM UTILITZANT DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.19) - EVOLUCIÓ -

Base: Total de Declarants entrevistats (n=201)



Increment estadísticament significatiu



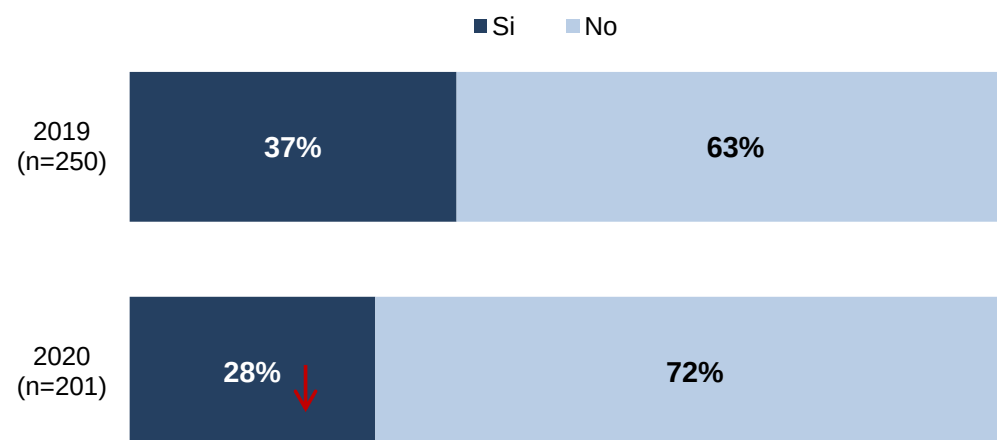
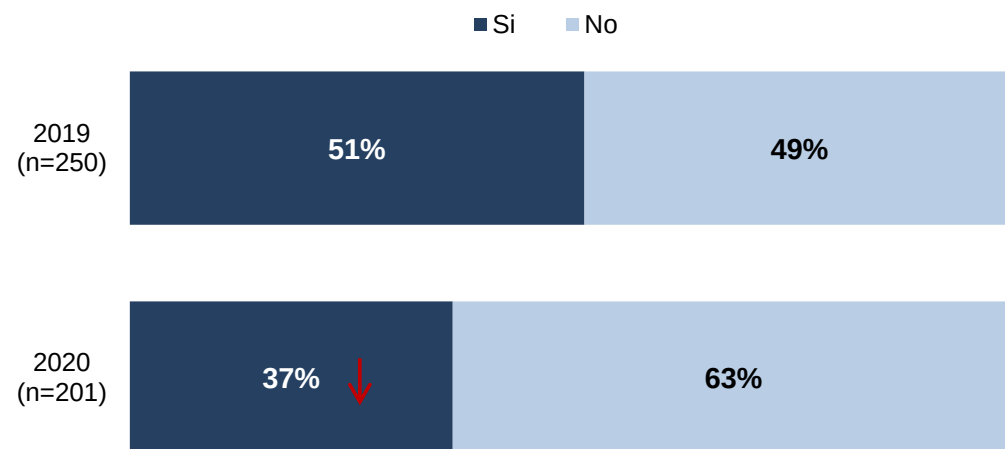
Descens estadísticament significatiu

B.6.1. Satisfacció amb la gestió de les cotitzacions

❑ CONEIXEN LA MODIFICACIÓ DE LA LLEI PEL QUE FA A LES BASES DE COTITZACIONS DELS COMPTE PROPI? (P.19B)

❑ CONEIXEN EL PROCEDIMENT PER LA MODIFICACIÓ DE LES BASES DE COTITZACIONS? (P.19C)

DECLARANTS



Base: Total de Declarants entrevistats (n=201)



Increment estadísticament significatiu

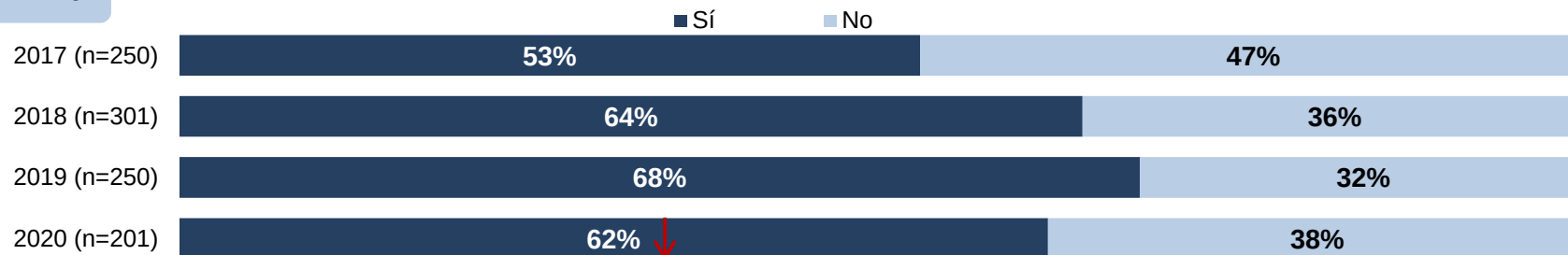


Descens estadísticament significatiu

B.6.1. Satisfacció amb la gestió de les cotitzacions

COM A COMPTE PROPI, SAP QUE POT TENIR REDUCCIÓ EN LA QUOTA DE COTITZACIÓ? (P.20)

DECLARANTS



I EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE REALITZA LA CASS EN L'ALTA I LA BAIXA DELS TREBALLADORS I EMPLEATS PEL QUE FA A... ? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.21) - EVOLUCIÓ -

Base: Total de Declarants entrevistats (n=201)

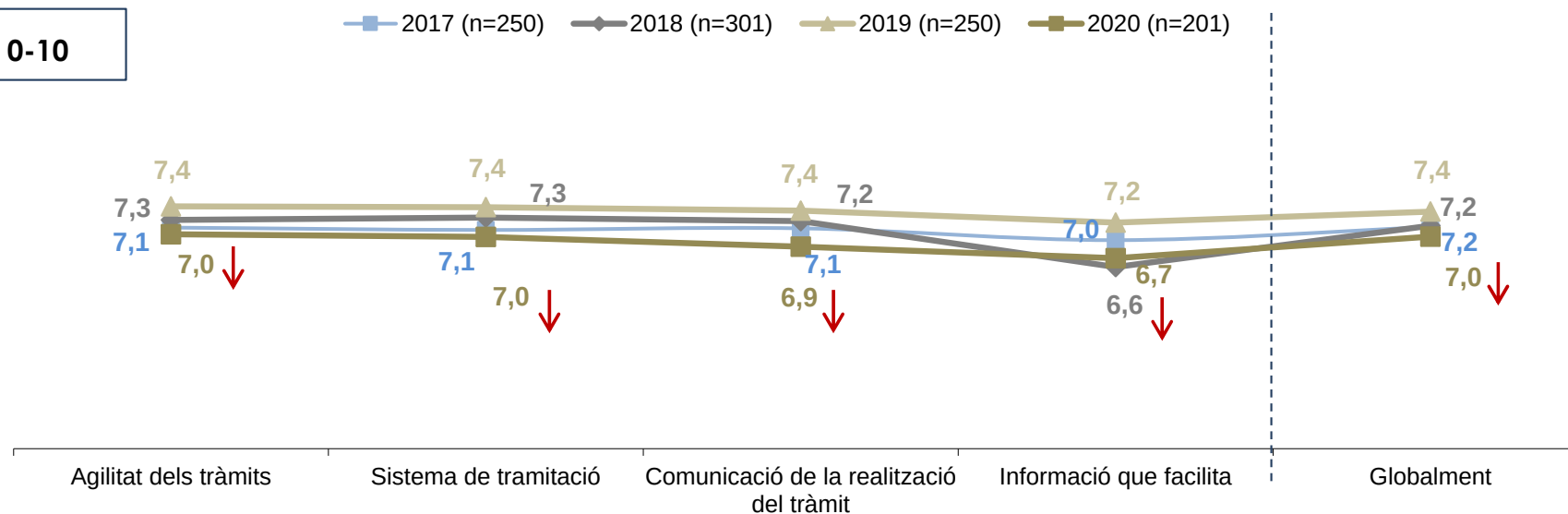


Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

ESCALA 0-10

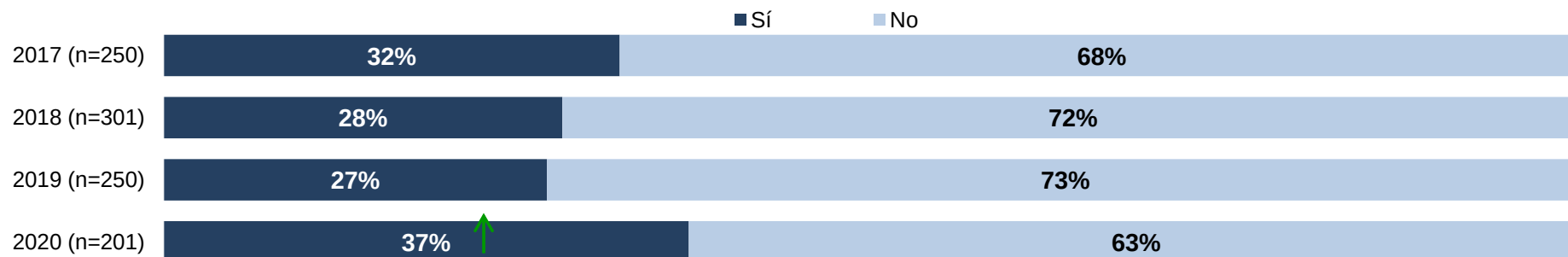


- Descens generalitzat de la satisfacció dels declarants amb la informació que facilita la CASS respecte a l'alta i la baixa dels treballadors respecte a 2019.

B.6.3. Satisfacció amb la gestió dels volants de desplaçament (destacats)

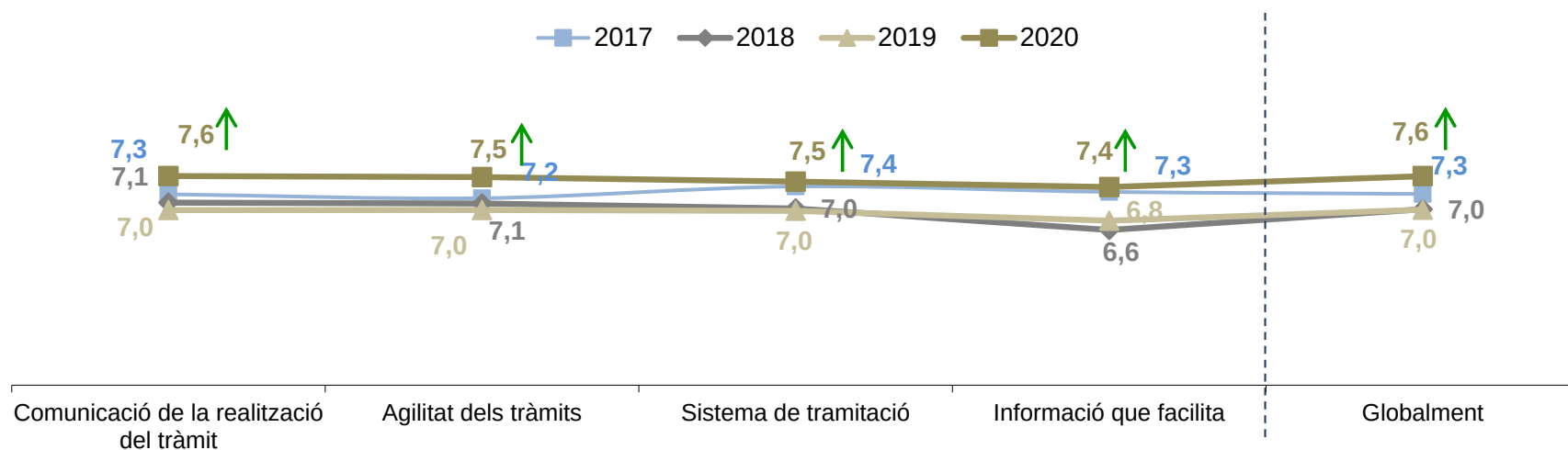
□ HAN HAGUT DE REALITZAR TRÀMITS RELACIONATS AMB ELS VOLANTS DE DESPLAÇAMENT DE D'ESTRANGERS O DESTACATS? (P.23)

DECLARANTS



□ I EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE REALITZA LA CASS DELS VOLANTS DE DESPLAÇAMENT D'ESTRANGERS O DESTACATS PEL QUE FA A? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A (P.24). - EVOLUCIÓ -

Base: Declarants que han realitzat tràmits de volants de desplaçament



- Millora considerable en la satisfacció amb la gestió que realitza la CASS dels volants de desplaçament d'estrangers o destacats.



Increment estadísticament significatiu

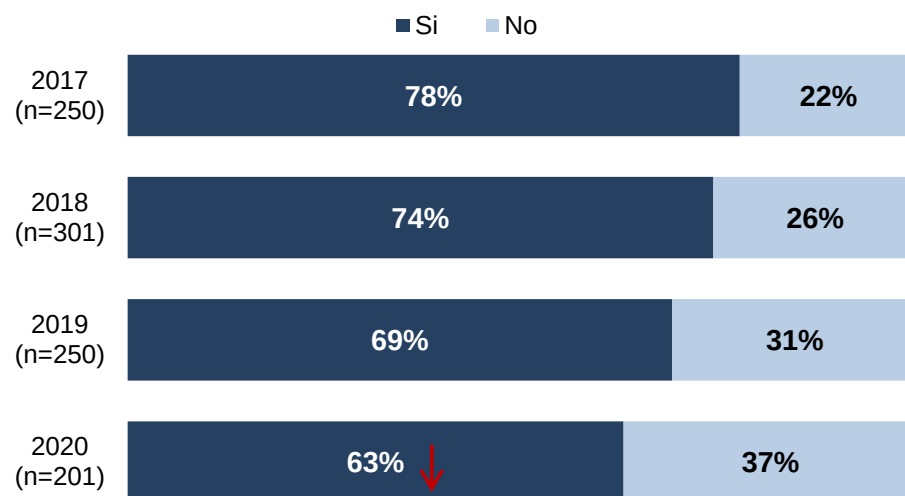


Descens estadísticament significatiu

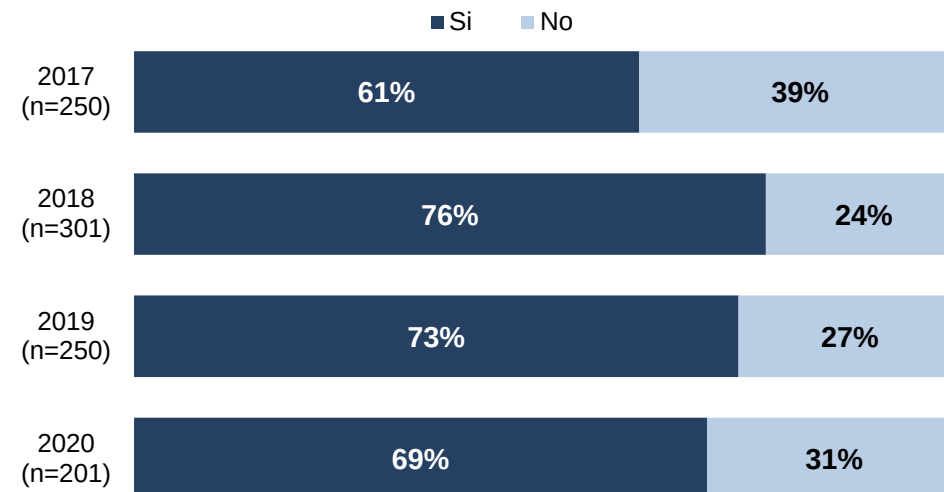
B.6.4. Satisfacció amb la gestió de las baixes de treball

❑ ALGUN DELS SEUS TREBALLADORS O EMPLEATS HA SOL·LICITAT ALGUNA BAIXA DE TREBALL, SIGUI AQUESTA MÈDICA, PER MATERNITAT, PATERNITAT O D'UN ALTRE TIPUS? (P.25)

DECLARANTS



❑ SAP QUE ES POT REALITZAR LA DECLARACIÓ D'ACCIDENT DE TREBALL PER INTERNET? (P.26)



Base: Total de Declarants entrevistats (n=201)



Increment estadísticament significatiu

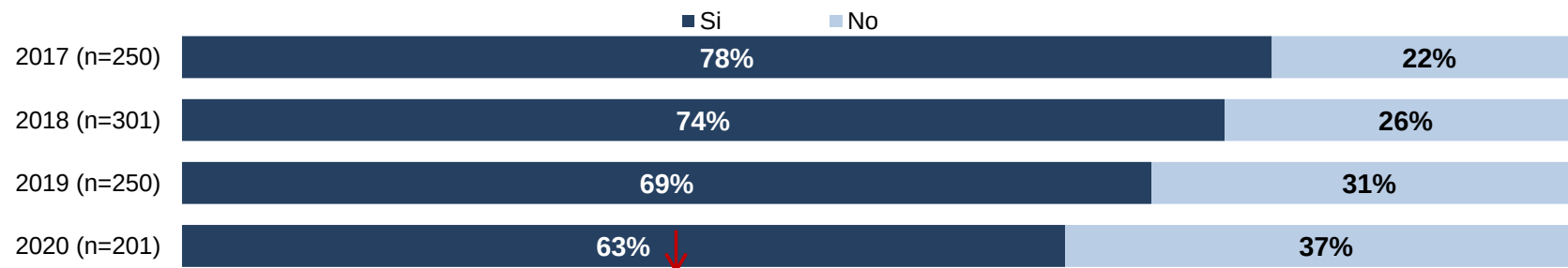


Descens estadísticament significatiu

B.6.4. Satisfacció amb la gestió de las baixes de treball

□ ALGUN DELS SEUS TREBALLADORS O EMPLEATS HA SOL·LICITAT ALGUNA BAIXA DE TREBALL, SIGUI AQUESTA MÈDICA, PER MATERNITAT, PATERNITAT O D'UN ALTRE TIPUS? (P.25)

DECLARANTS



□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE REALITZA LA CASS DE LES BAIXES DE TREBALL PEL QUE ES REFEREIX A...? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.27) - EVOLUCIÓ -

Base: Declarants entrevistats que algun dels seus treballadors o empleats ha sol·licitat alguna baixa de treball



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

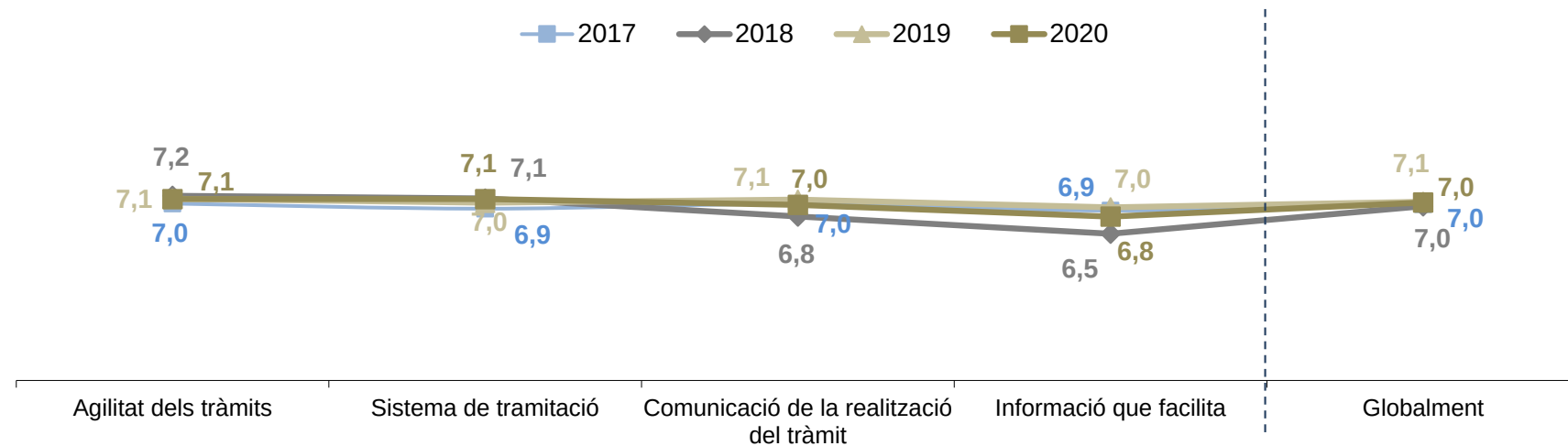


- Estabilitat en la satisfacció amb la gestió que realitza la CASS de les baixes de treball.

B.6.4. Satisfacció amb la gestió de las baixes de treball

DECLARANTS

ESCALA 0-10



- Estabilitat en la satisfacció amb la gestió que realitza la CASS de les baixes de treball.

□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE REALITZA LA CASS DE LES BAIXES DE TREBALL PEL QUE ES REFEREIX A...? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.27) - EVOLUCIÓ -

Base: Declarants entrevistats que algun dels seus treballadors o empleats ha sol·licitat alguna baixa de treball



Increment estadísticament significatiu

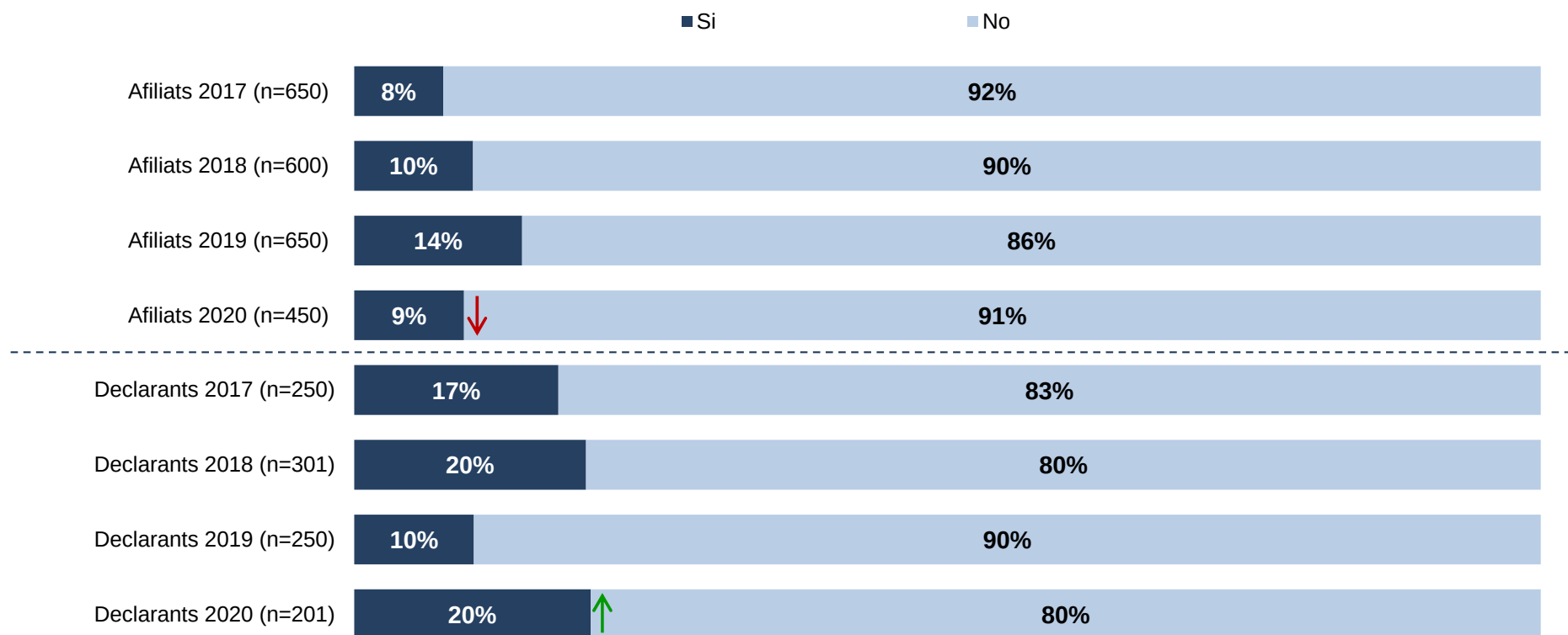


Descens estadísticament significatiu

- B.1. Satisfacció global amb la CASS
- B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei
- B.3. Canals de contacte amb la CASS
- B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS
- B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS
- B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS
- B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció**
- B.8. Altres temes



B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció



- Un 9% dels afiliats i un 20% dels declarants declara que ha tingut algun tipus d'incidència relacionada amb la CASS, percentatges que descendeixen 5 punts entre els afiliats i que augmenten 10 punts entre el declarants, sempre en comparació amb 2019.

HA TINGUT ALGUN TIPUS D'INCIDÈNCIA RELACIONADA AMB LA CASS? (P.34/P.28)

Base: Total d'entrevistats



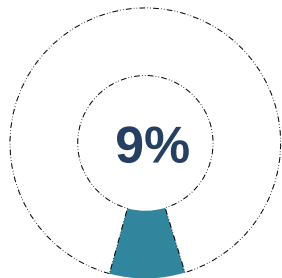
Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

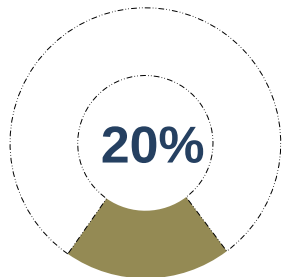
B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció

AFILIATS



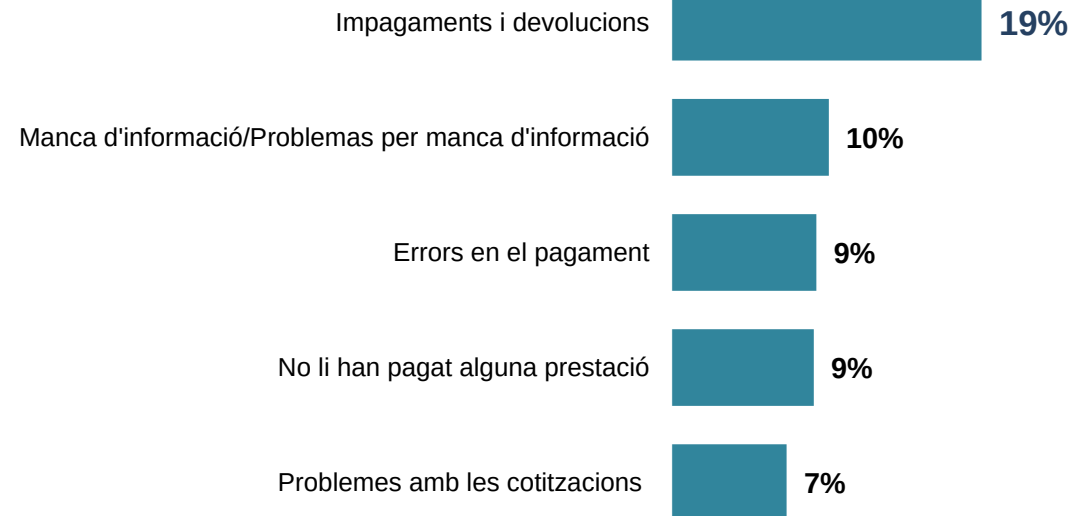
AFILIATS QUE HAN TINGUT
ALGUN TIPUS D'INCIDÈNCIA
AMB LA CASS

DECLARANTS

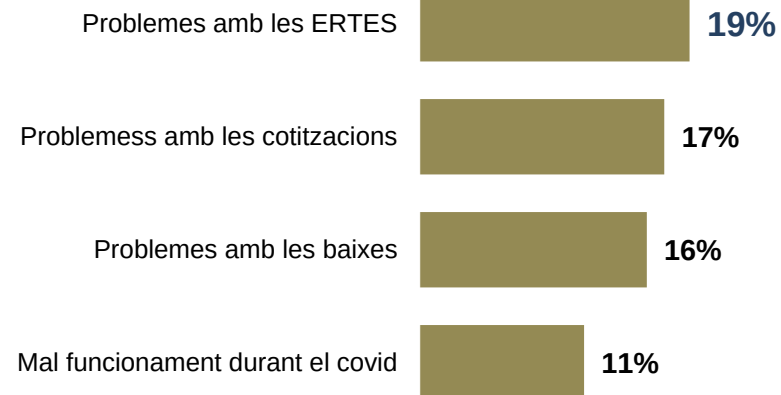


DECLARANTS QUE HAN
TINGUT ALGUN TIPUS
D'INCIDÈNCIA AMB LA CASS

2020



2020



DE QUIN TIPUS HA ESTAT AQUESTA INCIDÈNCIA? (P.35)

Base: Afiliats i Declarants entrevistats que han tingut una incidència amb la CASS

** La cita de cada incidència no arriba a l'1% individualment.

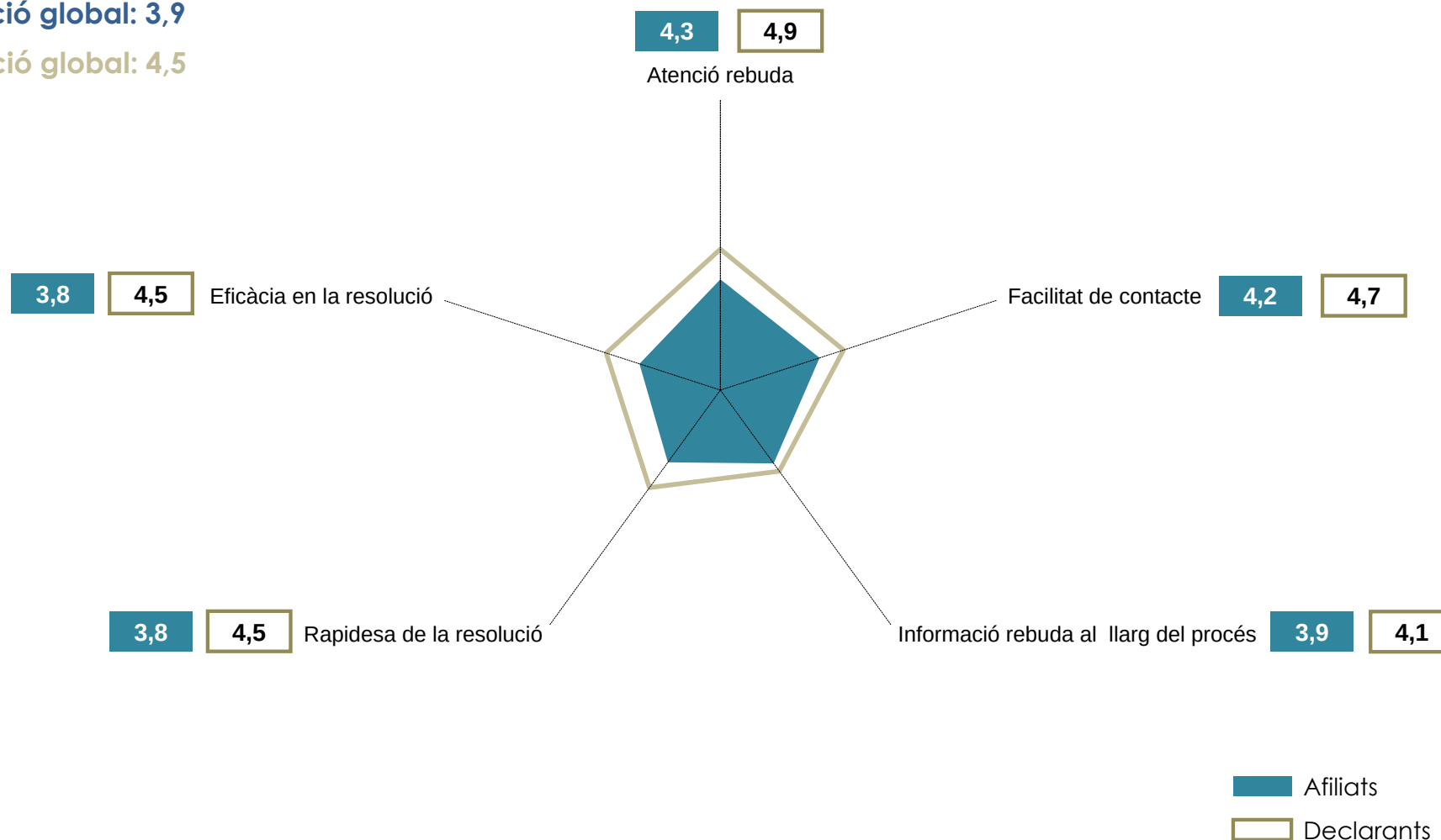
B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció

ESCALA 0-10

2020

Valoració global: 3,9

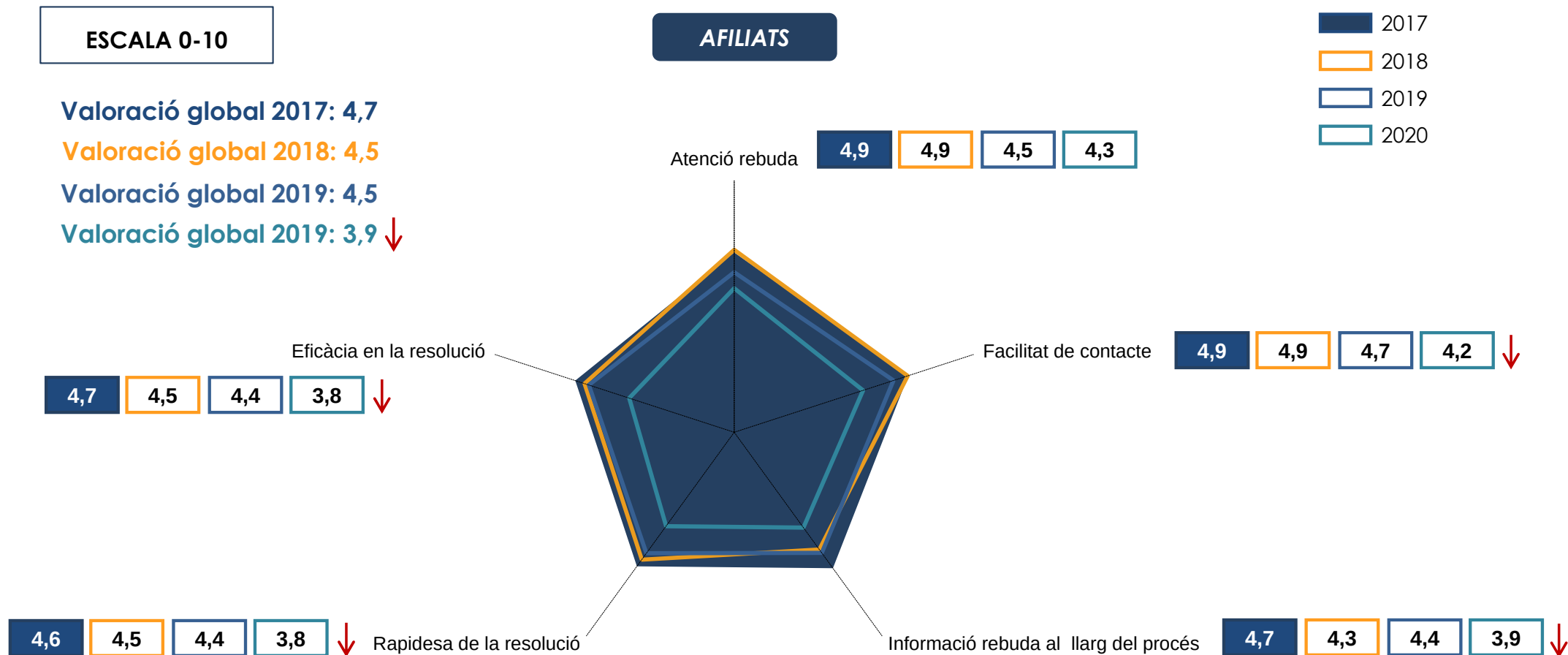
Valoració global: 4,5



□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE LA CASS HA REALITZAT D'AQUESTA INCIDÈNCIA PEL QUE FA A? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.36/P.30)

Base: Usuaris entrevistats que han tingut una incidència amb la CASS

B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció

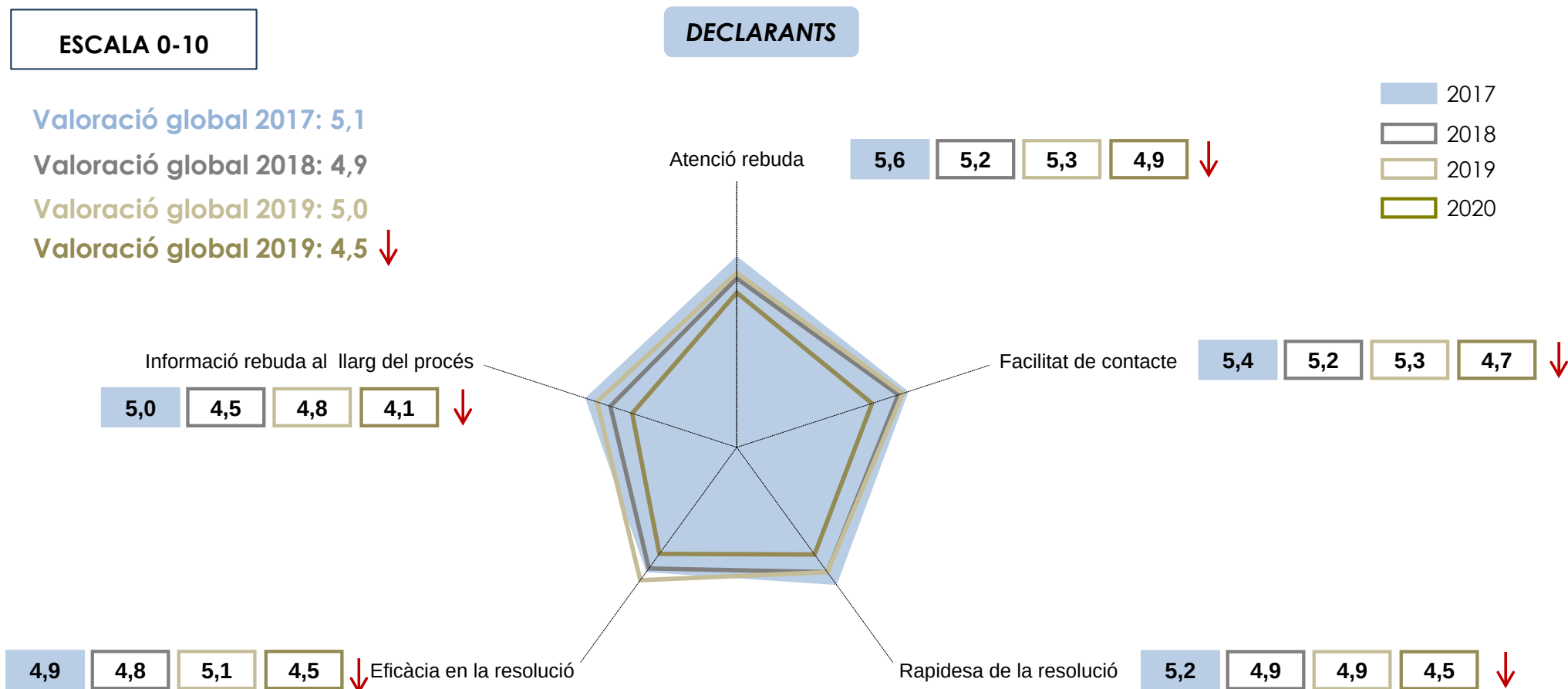


- Descens generalitzat i important en la satisfacció amb les incidències tingudes amb la CASS, descens que és estadísticament significatiu en tots els aspectes considerats, excepte en "l'Atenció rebuda".

□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE LA CASS HA REALITZAT D'AQUESTA INCIDÈNCIA PEL QUE FA A? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.36/P.30) - EVOLUCIÓ -

Base: Afiliats entrevistats que han tingut una incidència amb la CASS

B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció



- També entre els declarants es produeix un descens generalitzat i important en la satisfacció amb les incidències, en tots els aspectes considerats, sense excepcions.

□ EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE LA CASS HA REALITZAT D'AQUESTA INCIDÈNCIA PEL QUE FA A? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.36/P.30) - EVOLUCIÓ -

Base: Declarants entrevistats que han tingut una incidència amb la CASS

- B.1. Satisfacció global amb la CASS
- B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei
- B.3. Canals de contacte amb la CASS
- B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS
- B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS
- B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS
- B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció
- B.8. Altres temes**
- B.9. Suggeriments de millora

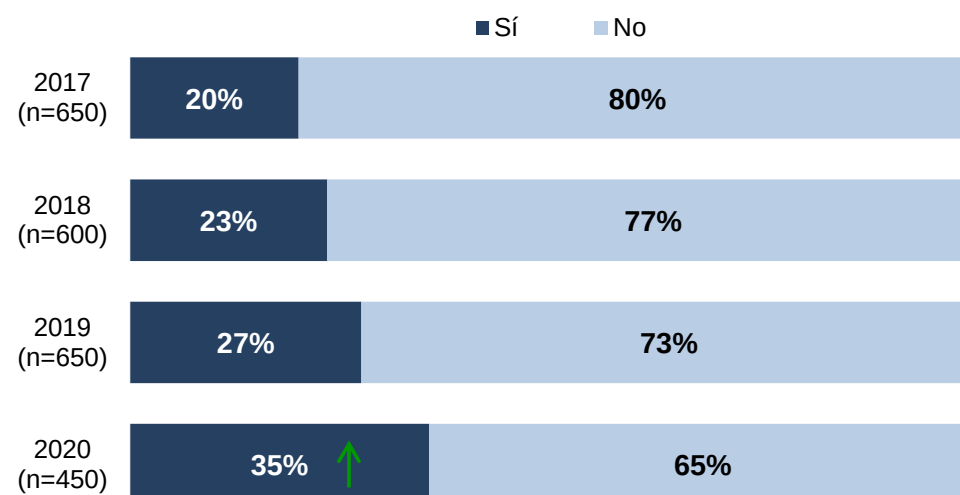
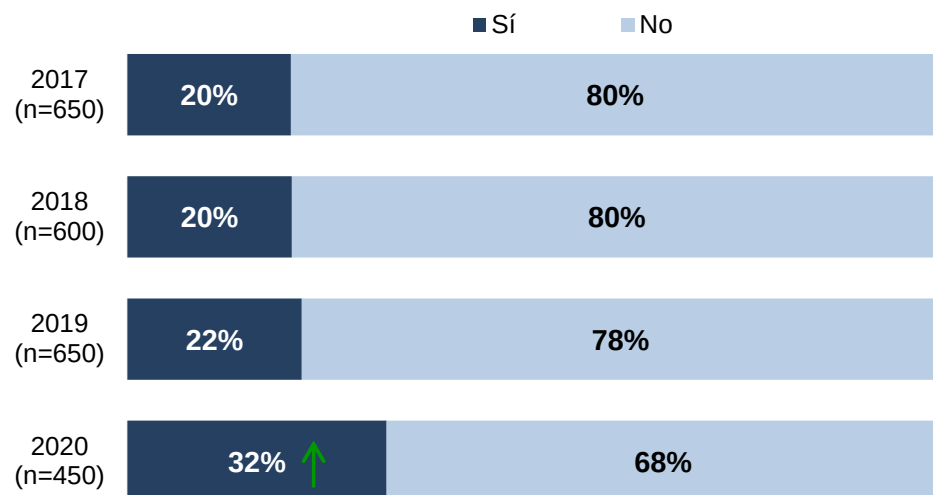


B.8. Altres temes

❑ CONEIX ELS REPRESENTANTS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE LA CASS I LES SEVES TASQUES? (P.37)

❑ ¿CONEIX LA FIGURA DEL DEFENSOR DE L'AFILIAT (ANTIC MEDIADOR)? (P.38)

AFILIATS



Base: Total d'Afiliats entrevistats (n=450)



Increment estadísticament significatiu



Descens estadísticament significatiu

B.8. Altres temes

❑ CONEIX O HA SENTIT PARLAR DE LA VIA PREFERENT? (P.40)

❑ S'HA ACOLLIT VOSTÉ A LA VIA PREFERENT? (P.41)

**LA VIA
PREFERENT**

AFILIATS

Si

64%

Si

74%

No

36%

■ 2020

No

26%

■ 2020

- o Gairebé dues tercers parts dels afiliats coneix la via preferent.
- o I prop de la meitat s'ha acollit a ella.

**SOBRE TOTAL
D'ENTREVISTATS**

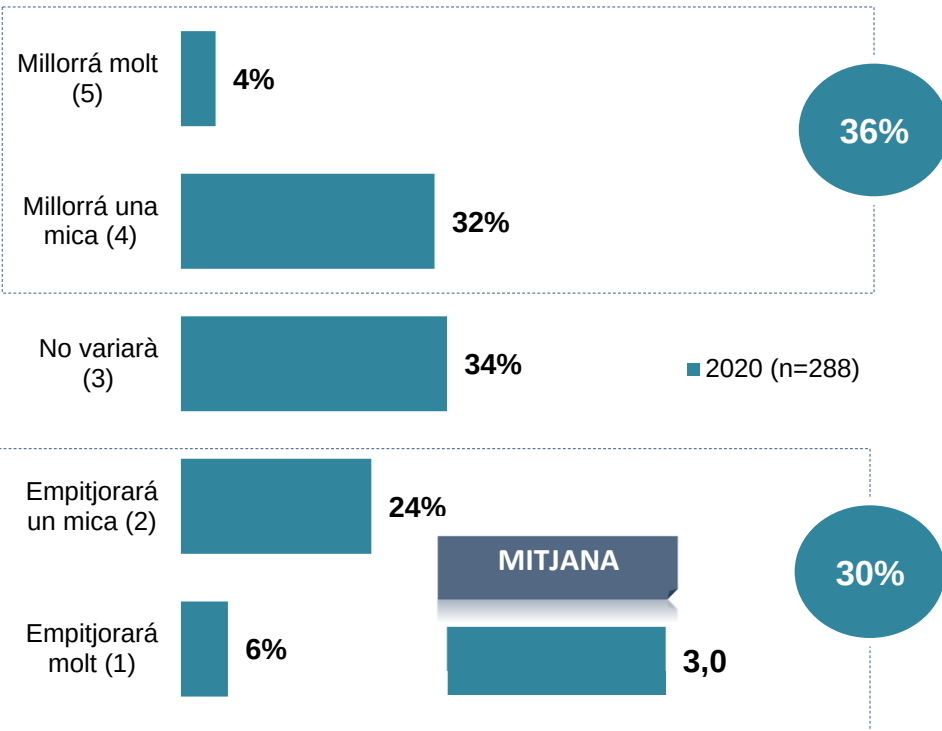
46,9%

Base: Total de afiliats entrevistats (n=450)

B.8. Altres temes

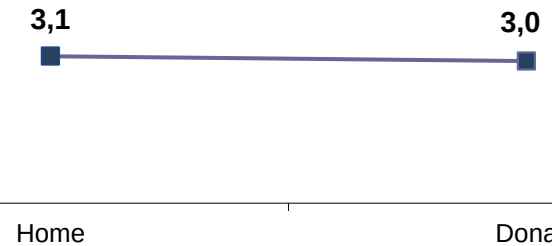
LA VIA PREFERENT

AFILIATS

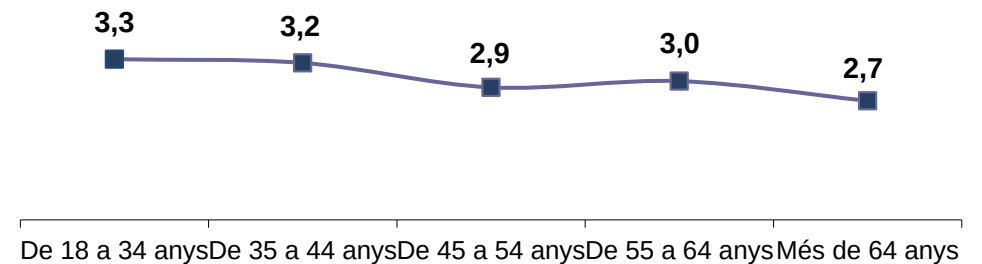


- Els afiliats es divideixen a parts gairebé iguals entre els que pensen que "la via preferent" millorarà, no tindrà efecte o empitjorarà el servei que presta la CASS

MITJANA PER SEXE (2020)



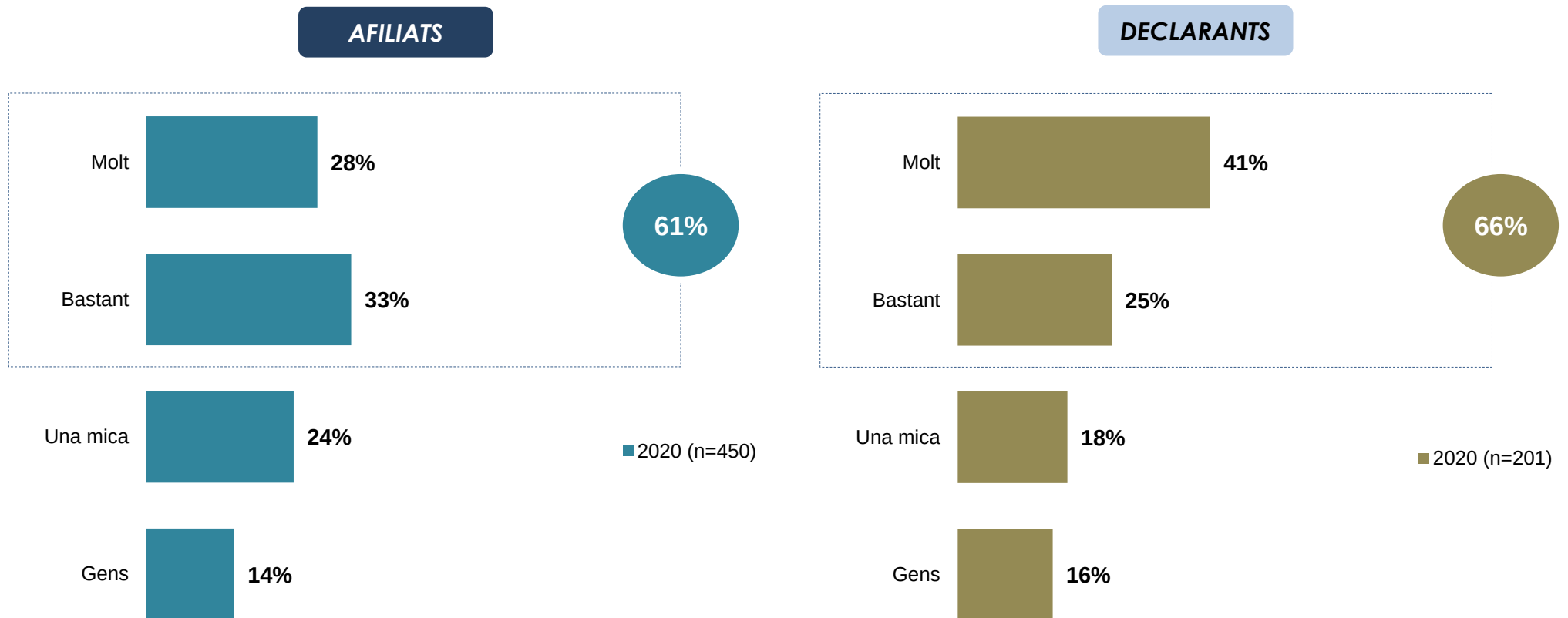
MITJANA PER EDAT (2020)



QUIN EFECTE CREU QUE TINDRÀ LA IMPLANTACIÓ DE LA VIA PREFERENT EN EL SERVEI QUE PRESTA LA CASS? (P.42)

Base: Afiliats coneixedors de la via preferent

B.8. Altres temes



- El futur de les pensions és una preocupació força estesa en la societat andorrana, una mica més entre els declarants que entre els afiliats

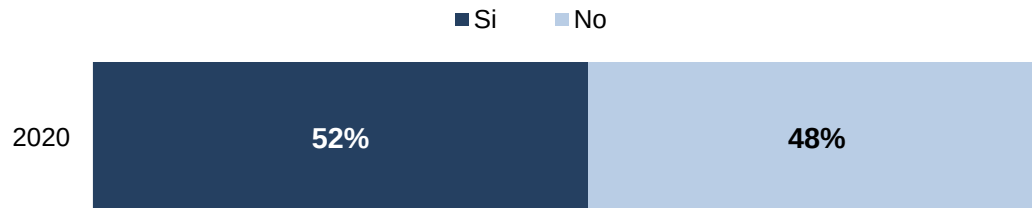
ESTÁ PREOCUPAT PEL FUTUR DE LES PENSIONS? (p.43/P.32)

Base: Total d'entrevistats

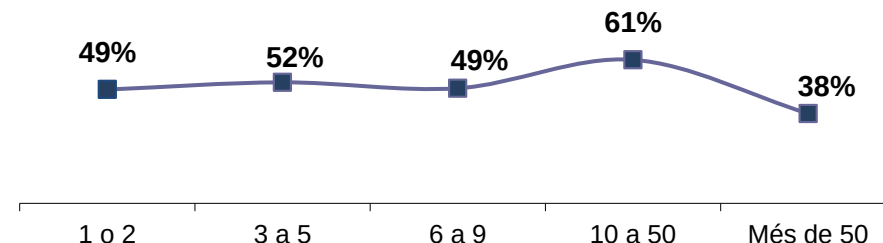
B.8. Altres temes

DECLARANTS

- El 52% dels declarants s'ha acollit a alguna de las mesures per empreses, negocis i compte propi derivades de la situació d'emergència sanitària

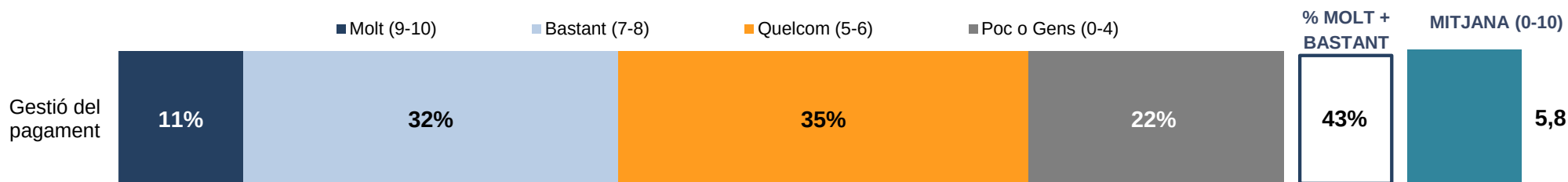


S'HA ACOLLIT A ALGUNA DE LAS MESURES PER EMPRESAS, NEGOCIS I COMPTE PROPI DERIVADES DE LA SITUACIÓ D'EMERGÈNCIA SANITÀRIA - PER NOMBRE DE TREBALLADORS - (2020)



LA SEVA EMPRESA/NEGOCI S'HA ACOLLIT A ALGUNA DE LAS MESURES PER EMPRESAS, NEGOCIS I COMPTE PROPI DERIVADES DE LA SITUACIÓ D'EMERGÈNCIA SANITÀRIA? (P.27C)

Base: Total de declarants entrevistats



- La valoració de la gestió realitzada per la CASS de las mesures per empreses, negocis i compte propi derivades de la situació d'emergència sanitària no va a superar por molt l'aprovat.

COM VALORA LA GESTIÓ REALITZADA PER LA CASS D'AQUESTES SOL·LICITUDS? (P.27D)?

Base: Declarants s'han acollit a alguna de las mesures per empreses, negocis i compte propi derivades de la situació d'emergència sanitària

C.- CONCLUSIONS DE LA INVESTIGACIÓ



PER QUÈ UN ESTUDI DE SATISFACCIÓ CONTINUAT?

- Un estudi de satisfacció continuat permet:
- **Conèixer la satisfacció** de les persones usuàries del servei que presta la CASS, **Identificant els aspectes de major i menor satisfacció.**
- **Determinar l'evolució de la satisfacció**, tant en general com en aspectes concrets, veient quins aspectes milloren i empitjoren al llarg del temps.
- **Introduir noves qüestions que recullin informació sobre “novetats” que es vagin produint en el servei prestat.**
- **Identificar quins són els aspectes més i menys rellevants en la satisfacció global**, i si aquesta rellevància canvia en el temps.
- **Recollir suggeriments de millora del servei** per part de les persones usuàries
- **Establir prioritats d'actuació**, per tal de millorar la satisfacció amb el servei prestat.
- **Desenvolupar actuacions** en relació amb les demandes de las persones usuàries.
- **Realitzar un seguiment de les actuacions realitzades:** coneixement, ús, valoració, ...d'aquestes actuacions.
- **Transmetre a la societat andorrana la preocupació de la CASS per escoltar** la opinió de las persones usuàries i el **compromís per la millora contínua** del servei que presta.

PER QUÉ UN ESTUDI DE SATISFACCIÓ CONTINUAT?

- De fet l'estudi ha tingut com a conseqüència el desenvolupament passat, present i futur d'actuacions concretes com:

2017-2018:

- Nova web de la CASS que millora imatge i usabilitat.
- Cita prèvia perquè la gent no hagi de fer cua per fer el seu tràmit presencial.
- Implantació de l'administrativa social per donar resposta personalitzada a col·lectius amb dificultats.

2018-2019:

- Millora de la gestió de les atencions presencials per aconseguir reduir el temps d'espera entre 5 i 10 minuts depenent del tràmit.
- Aplicació d'una resposta presencial, telefònica i correu per nivells. Primer nivell respostes bàsiques i derivar a tècnic especialista en cas de necessitat.
- Campanya de comunicació del 50 aniversari on s'aprofita per explicar el funcionament de la CASS i com ajuda les persones.

2019-2020:

- Remodelació de la planta baixa per millorar àrea d'espera i atenció.
- Concentració en la recepció del primer punt d'atenció als afiliats per dirigir-los cap al millor canal per realitzar el seu tràmit: Internet, atenció al públic, altres àrees.
- Increment de tràmits que es poden fer per Internet. La meitat dels tràmits que es fan presencialment es poden fer on-line.

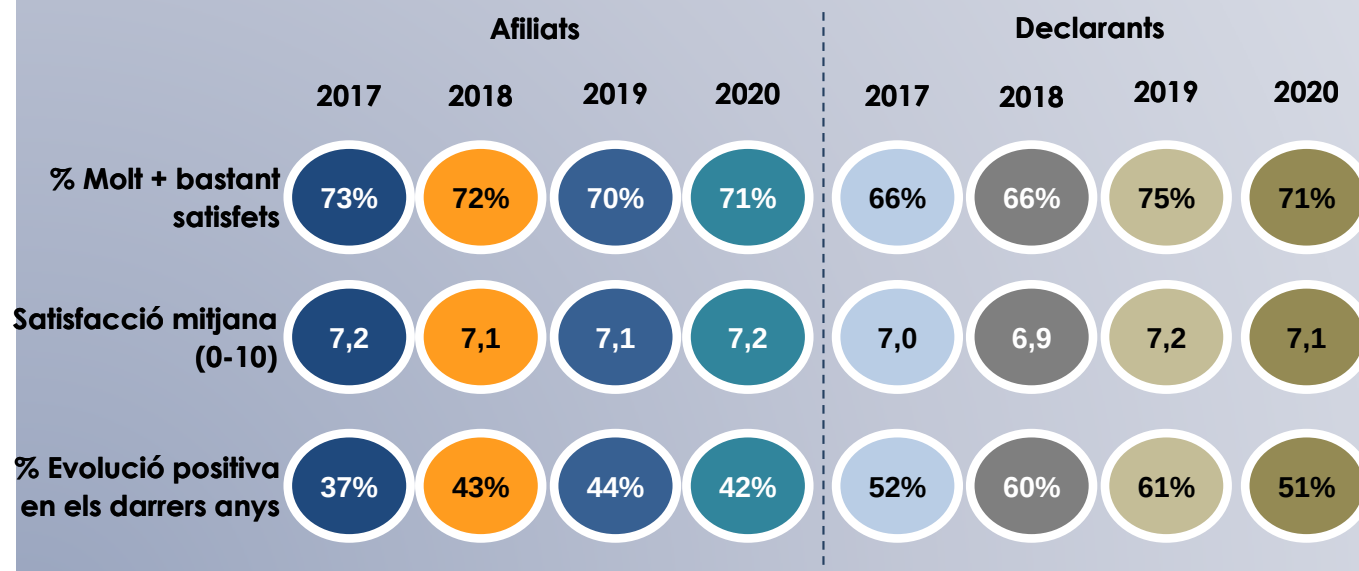
2020-2021:

- Implantació del gestor de torns per ampliar cites prèvies a tota la CASS.
- Implantació d'un nou canal de comunicació: xat online.
- Campanya intensiva per fer contractes d'accés online, arribant als 37.000 fins a setembre 2020

QUINA SATISFACCIÓ GLOBAL OBTÉ LA CASS ENTRE ELS SEUS USUARIS?

- La satisfacció global amb el servei que presta la CASS torna a ser **notable**. Enguany, la satisfacció global és de nou similar entre afiliats i declarants, amb estabilitat en tots dos col·lectius.
- La percepció del servei que presta la CASS als usuaris **ha millorat** en els darrers anys, segueix sent considerable, encara es manté estable entre els afiliats i retrocedeix entre els declarants

ESTABILITAT EN LA NOTABLE SATISFACCIÓ GLOBAL AMB EL SERVEI QUE PRESTA LA CASS, TANT ENTRE AFILIATS COM ENTRE DECLARANTS



La percepció de millora en la prestació del servei en els darrers anys segueix sent més gran entre els declarants, tot i el retrocés registrat per aquest col·lectiu

C. Conclusions de la investigació

➤ Presentant aquestes mateixes dades **en termes de gestió de la qualitat del servei:**



AFILIATS

2020

**90% O
SUPERIORS**

EXCEL·LÈNCIA

**ENTRE EL 80% I
EL 89%**

NIVELL ÒPTIM

**ENTRE EL 70%
I EL 79%**

NIVELL NOTABLE

➤ **Atenció del personal.**

**ENTRE EL 60% I
EL 69%**

NIVELL ACCEPTABLE

- Gestió de l'atur de treball.
- Gestió dels volants de desplaçament.
- Pàgina web.
- Oficina.
- Telèfon.
- Gestió dels serveis de salut.

- **Gestió de les pensions.**
- **Informació facilitada.**

**ENTRE EL 50% I
EL 59%**

NIVELL DISCRET

- **Gestió d'incidències.**

**PER SOTA DEL
50%**

NIVELL CRÍTIC



C. Conclusions de la investigació

➤ Presentant aquestes mateixes dades **en termes de gestió de la qualitat del servei**:



DECLARANTS

2020

**90% O
SUPERIORS**

EXCEL·LÈNCIA

**ENTRE EL 80% I
EL 89%**

NIVELL ÒPTIM

- Gestió dels destacats.
- Oficina.

**ENTRE EL 70%
I EL 79%**

NIVELL NOTABLE

- Pàgina web.
- Atenció del personal.

**ENTRE EL 60% I
EL 69%**

NIVELL ACCEPTABLE

- Gestió de les baixes de treball.
- Gestió en l'alta i la baixa dels treballadors i empleats.
- Gestió de les cotitzacions.

- Telèfon.
- Informació facilitada.

**ENTRE EL 50% I
EL 59%**

NIVELL DISCRET

- Gestió d'incidències.

**PER SOTA DEL
50%**

NIVELL CRÍTIC

