



BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA CASS

- Presentació de resultats -

ÍNDEX

Baròmetre de satisfacció dels usuaris de la CASS

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

C.- CONCLUSIONS DE LA INVESTIGACIÓ

A.- FITXA TÈCNICA



FASE QUALITATIVA

Tipus d'estudi

- Qualitatiu.

Tècnica emprada

- Dinàmiques de grup i Entrevistes Obertes en Profunditat amb guió semiestructurat per al seu desenvolupament prèviament consensuat.

Universos d'anàlisi

- Contemplem dos col·lectius afiliats i declarants

Detall del plantejament metodològic

- S'han fet 2 dinàmiques de grup amb Afiliats i 5 entrevistes obertes en profunditat a Declarants.

AFILIATS	DECLARANTS
2 Dinàmiques de Grup	5 Entrevistes Obertes en Profunditat

FASE QUANTITATIVA

Tipus d'estudi	<ul style="list-style-type: none"> Quantitatiu.
Tècniques d'investigació a emprar	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Distingim diferents col·lectius / segments d'anàlisi: <ul style="list-style-type: none"> U1: Afiliats. U2: Declarants.
Detall del plantejament metodològic i justificació estadística	<ul style="list-style-type: none"> S'han realitzat 900 Entrevistes Telefòniques distribuïdes entre els diferents col·lectius de la següent manera: <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>U1: AFILIATS</p> <p>n=650</p> <p>e=±3'9%</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>U2: DECLARANTS</p> <p>n=250</p> <p>e=±6'3%</p> </div> </div> Les dades s'han ponderat en cada col·lectiu per representar l'estructuració real de cadascun d'ells.
Àmbit de l'estudi	<ul style="list-style-type: none"> Andorra.
Treball de camp	<ul style="list-style-type: none"> El treball de camp ha tingut lloc a l'octubre i novembre del 2017.

* 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.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

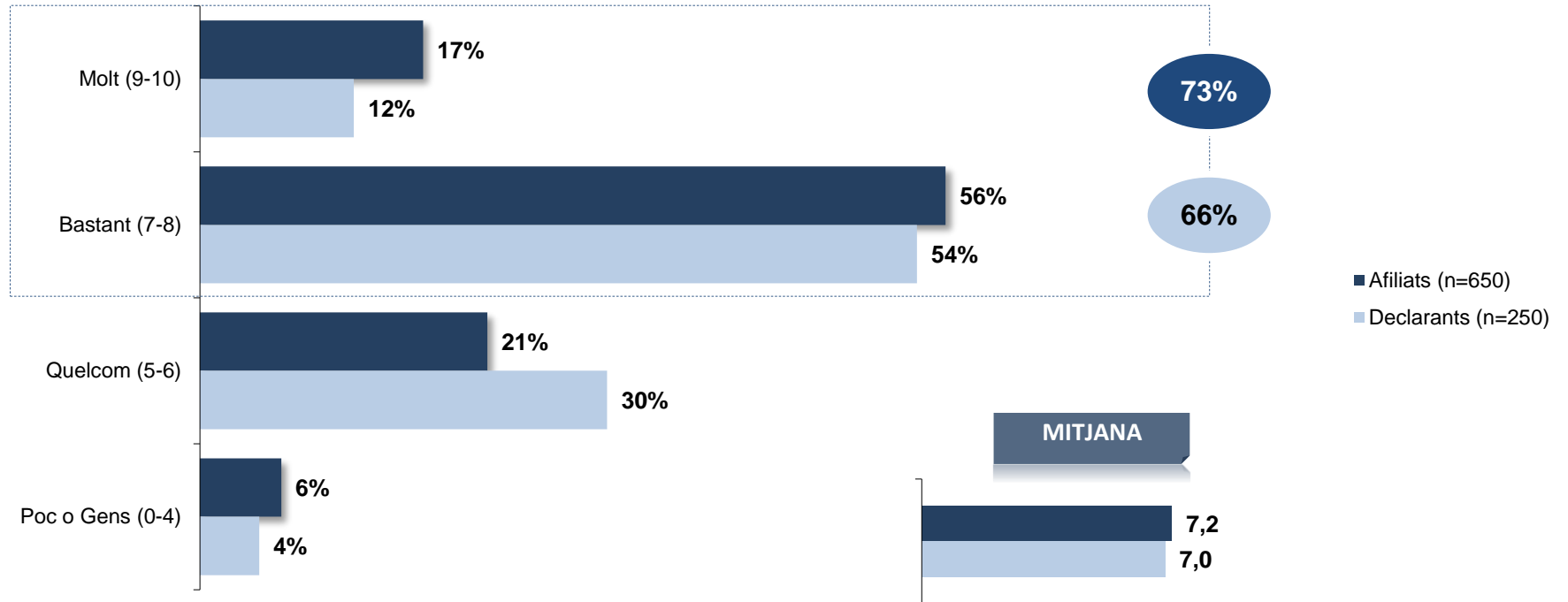
B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS

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



B.1. Satisfacció global amb la CASS

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)



- o La satisfacció global amb la CASS recull una satisfacció global mitjana notable, satisfacció que és una mica més gran entre els afiliats que entre els declarants.

Base: Total d'entrevistats

B.1. Satisfacció global amb la CASS

AFILIATS

SATISFACCIÓ GLOBAL MITJANA PER SEXE - MITJANA 0 A 10 -



Home

Dona

SATISFACCIÓ GLOBAL MITJANA PER EDAT - MITJANA 0 A 10 -



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 -



1 o 2

3 a 5

6 a 9

10 a 50

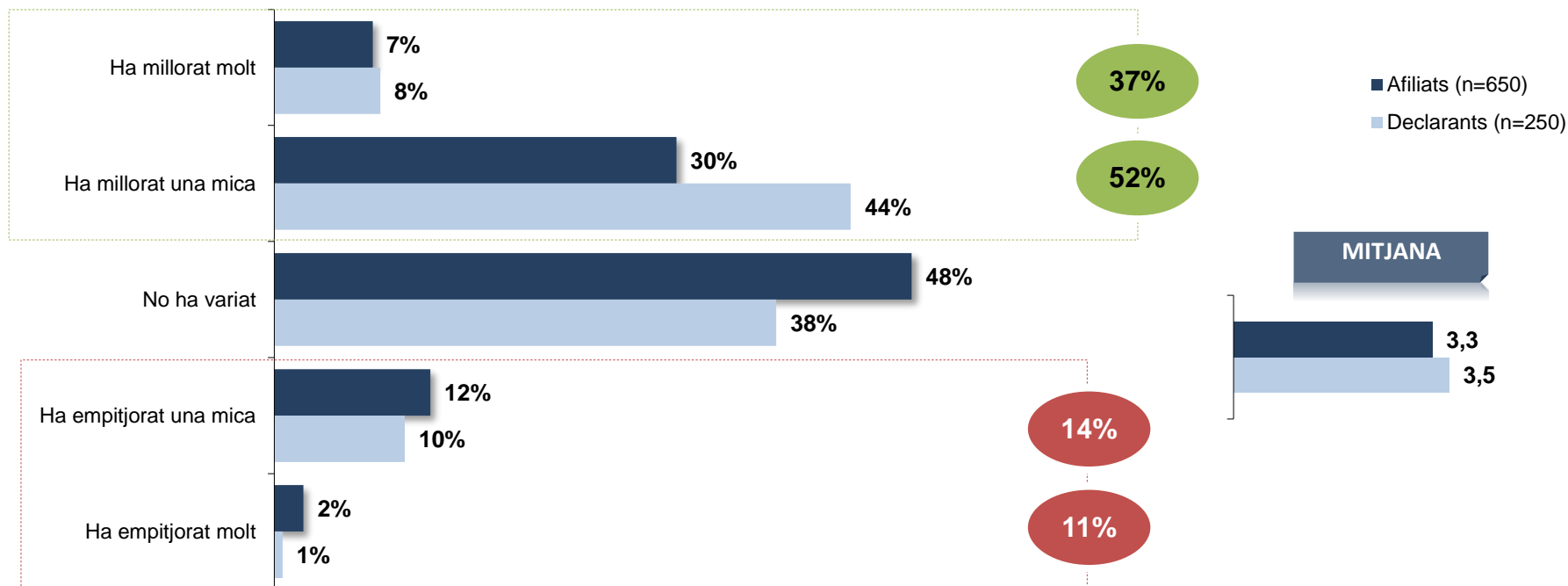
Més de 50

- Entre els afiliats la satisfacció global amb la CASS és més gran entre les persones majors de 64 anys.

Base: Total d'entrevistats

B.1. Satisfacció global amb la CASS

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



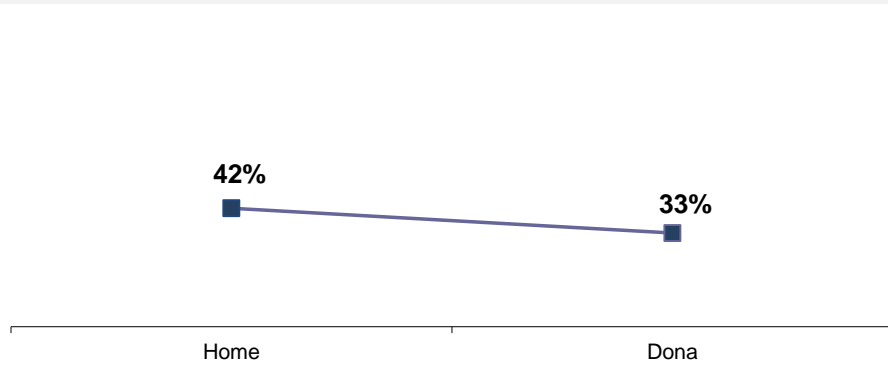
- Els usuaris de la CASS consideren que el servei que presta ha millorat en termes generals, percepció que és major entre els declarants que entre els afiliats.

Base: Total d'entrevistats

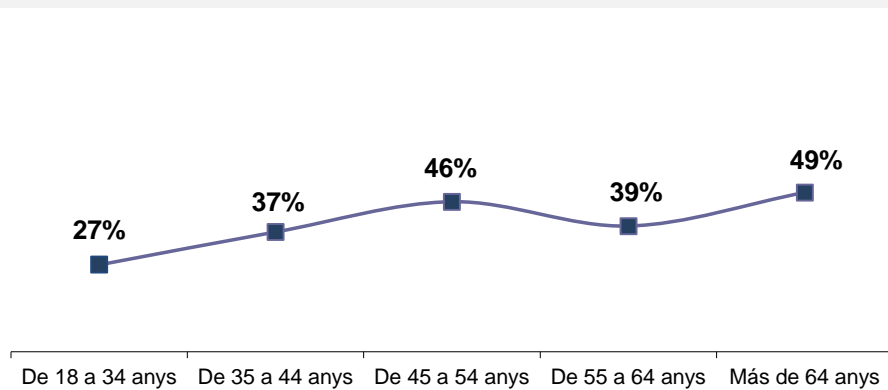
B.1. Satisfacció global amb la CASS

AFILIATS

EVOLUCIÓ DEL SERVEI PRESTAT PER LA CASS PER SEXE
- PERCENTATGE D'HA MILLORAT -

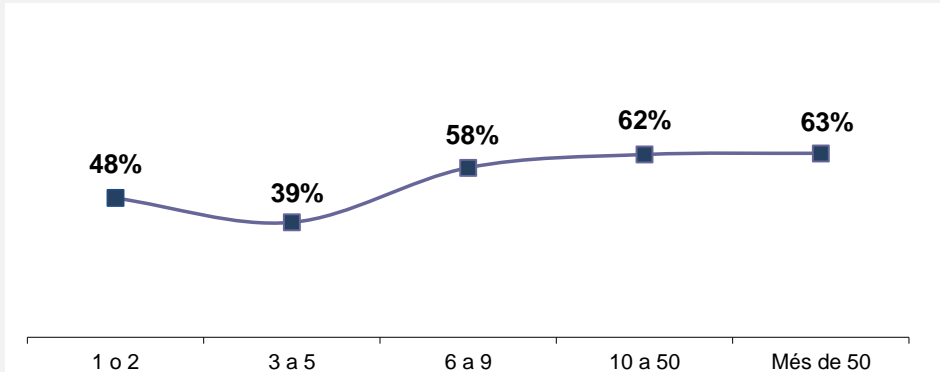


EVOLUCIÓ DEL SERVEI PRESTAT PER LA CASS PER EDAT
- PERCENTATGE D'HA MILLORAT -



DECLARANTS

EVOLUCIÓ DEL SERVEI PRESTAT PER LA CASS PER NOMBRE DE
TREBALLADORS
- PERCENTATGE D'HA MILLORAT -



- Entre els afiliats que consideren que el servei de la CASS ha millorat més, es troben els homes i les persones majors de 64 anys.
- Entre els declarants aquest lloc l'ocupen les empreses de més de 5 treballadors.

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

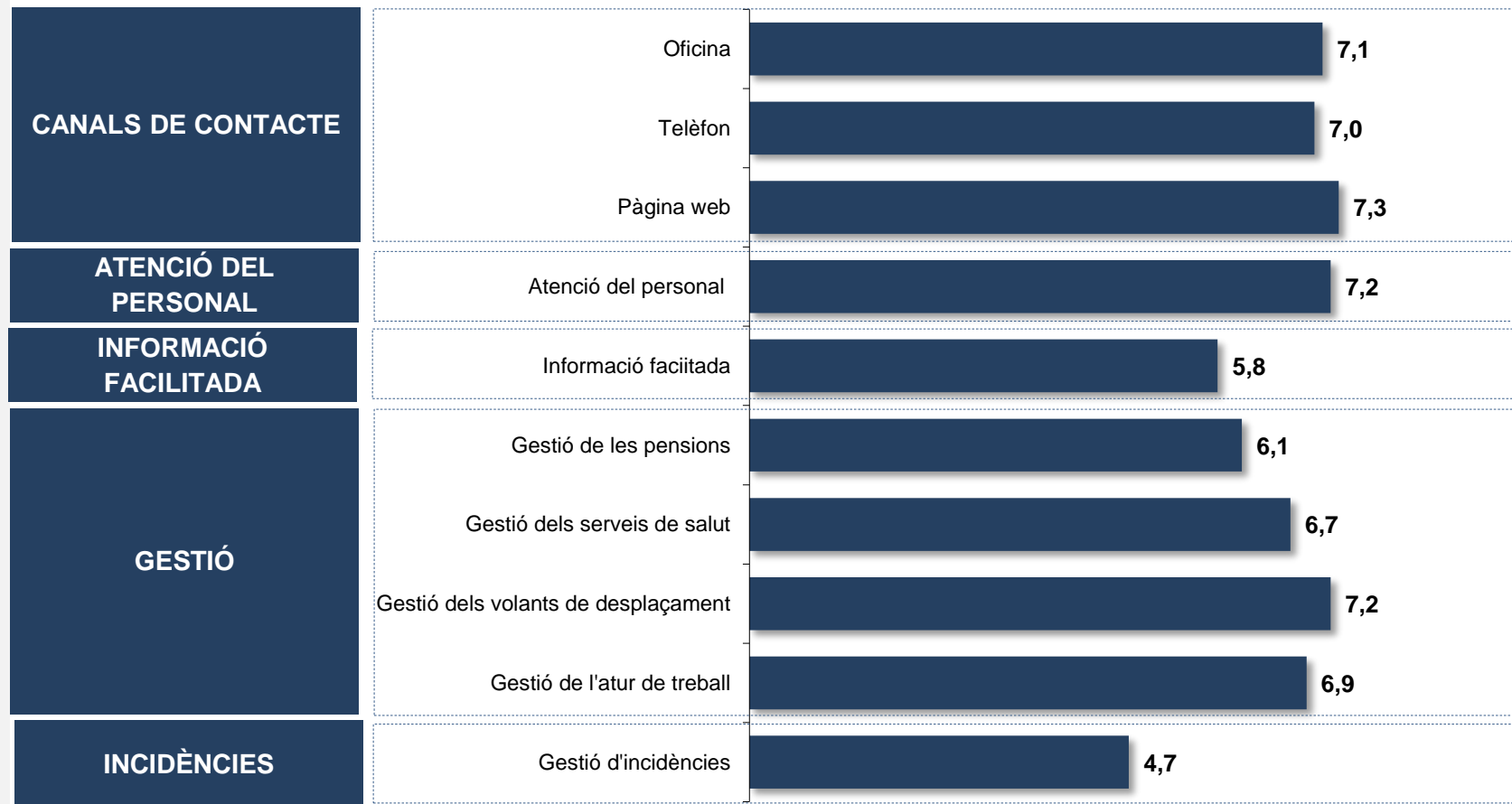
B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció



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

SATISFACCIÓ GLOBAL AMB LES GRANS ÀREES DEL SERVEI

AFILIATS

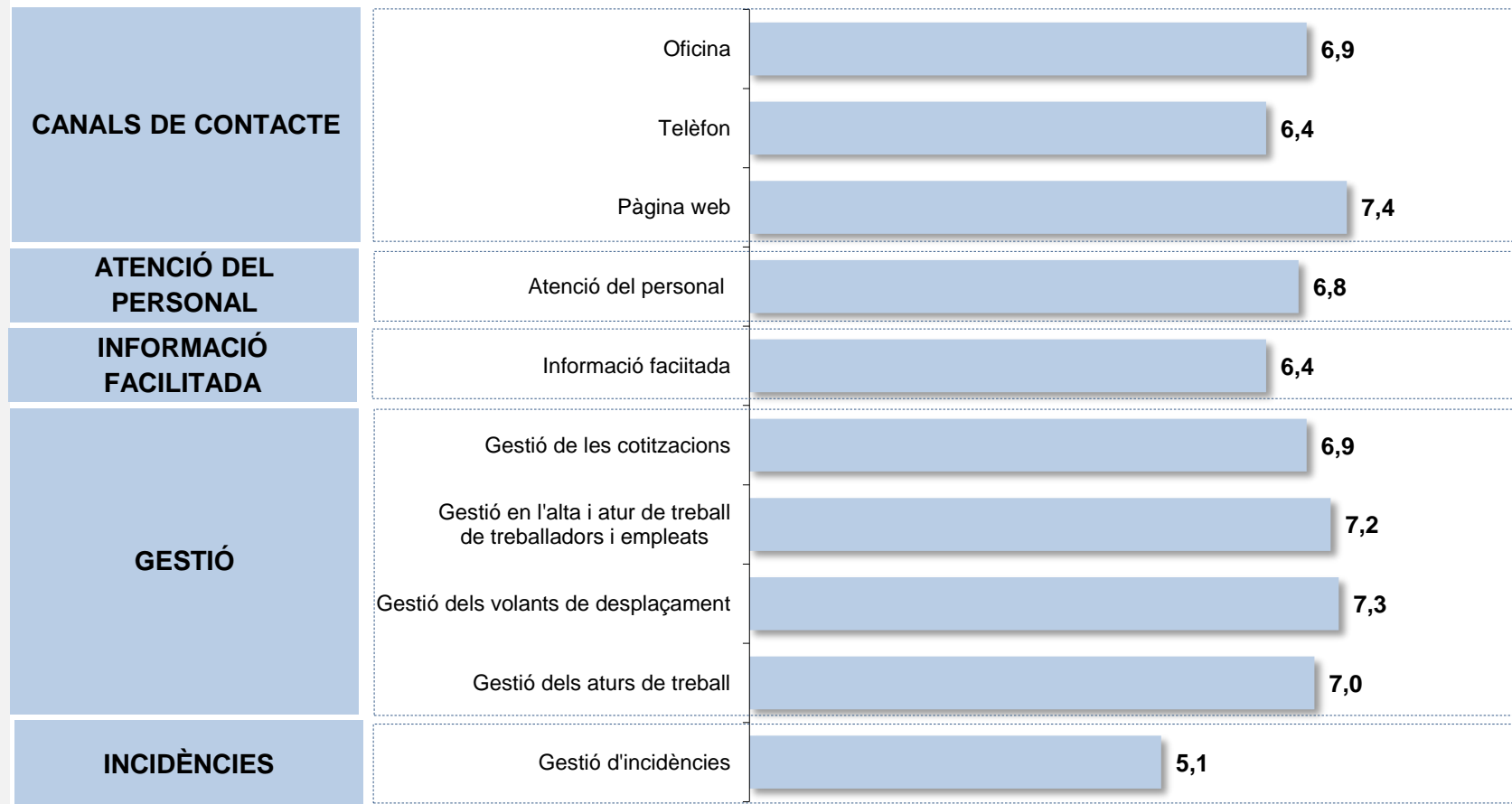


Base: Total d'Afiliats entrevistats (n=650)

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

SATISFACCIÓ GLOBAL AMB LES GRANDES ÀREES DEL SERVEI

DECLARANTS

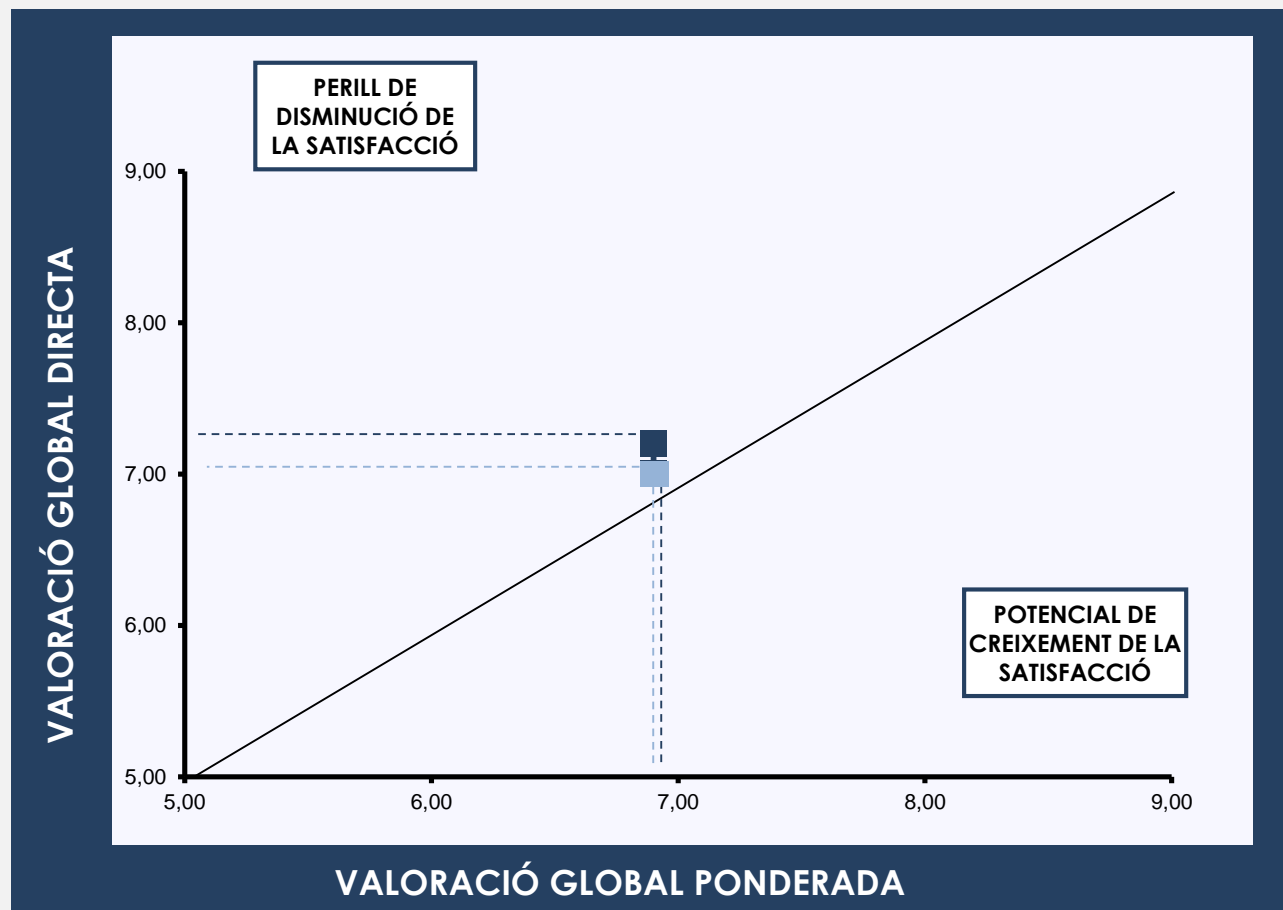


Base : Total de Declarants entrevistats (n=250)

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

NIVELL DE CONSISTÈNCIA DE LA SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

	X	Y
Afiliats	6,9	7.2
Declarants	6,9	7.0

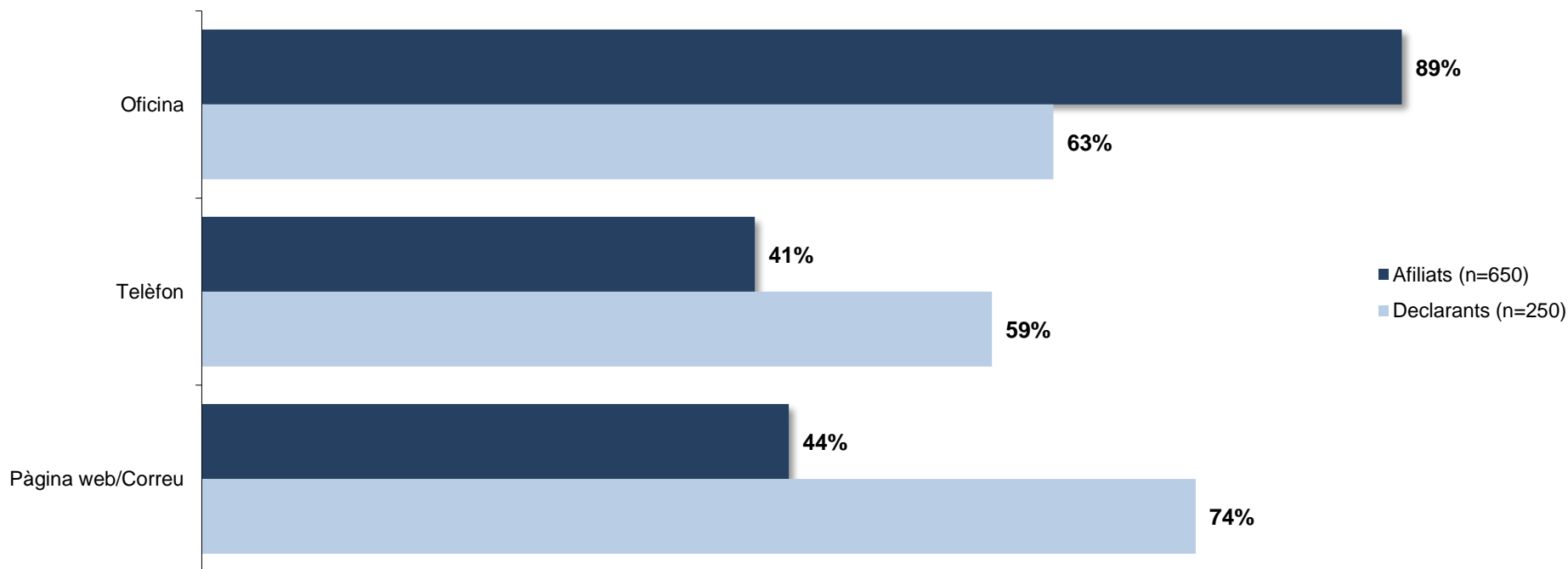


- B.1. Satisfacció global amb la CASS
- B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei
- B.3. Canals de contacte amb la CASS**
- B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS
- B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS
- B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió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



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

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)

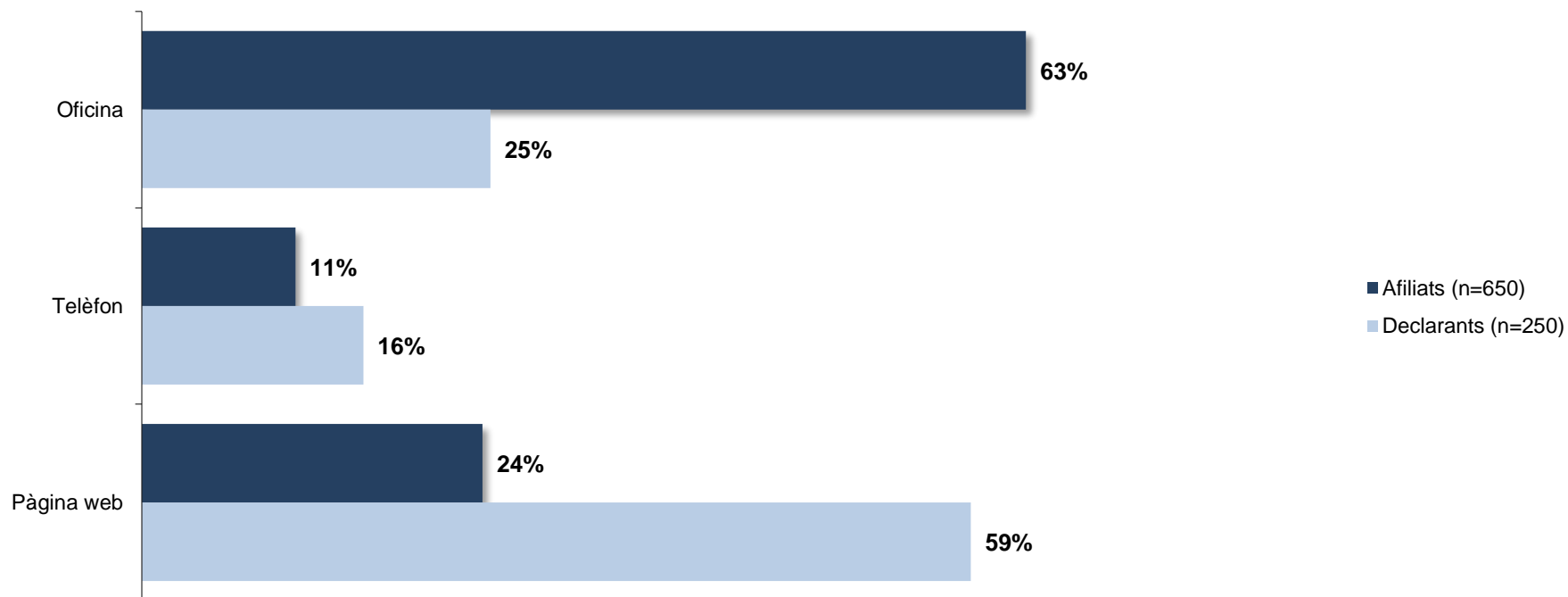


- Entre els afiliats al canal de contacte amb la CASS més utilitzat en alguna ocasió és l'oficina, però entre els declarants és la pàgina web / correu electrònic.

Base: Total d'entrevistats

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

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



- L'oficina és el canal preferent dels afiliats per contactar amb la CASS, mentre que per als declarants ho és la pàgina web.

Base: Total d'entrevistats

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

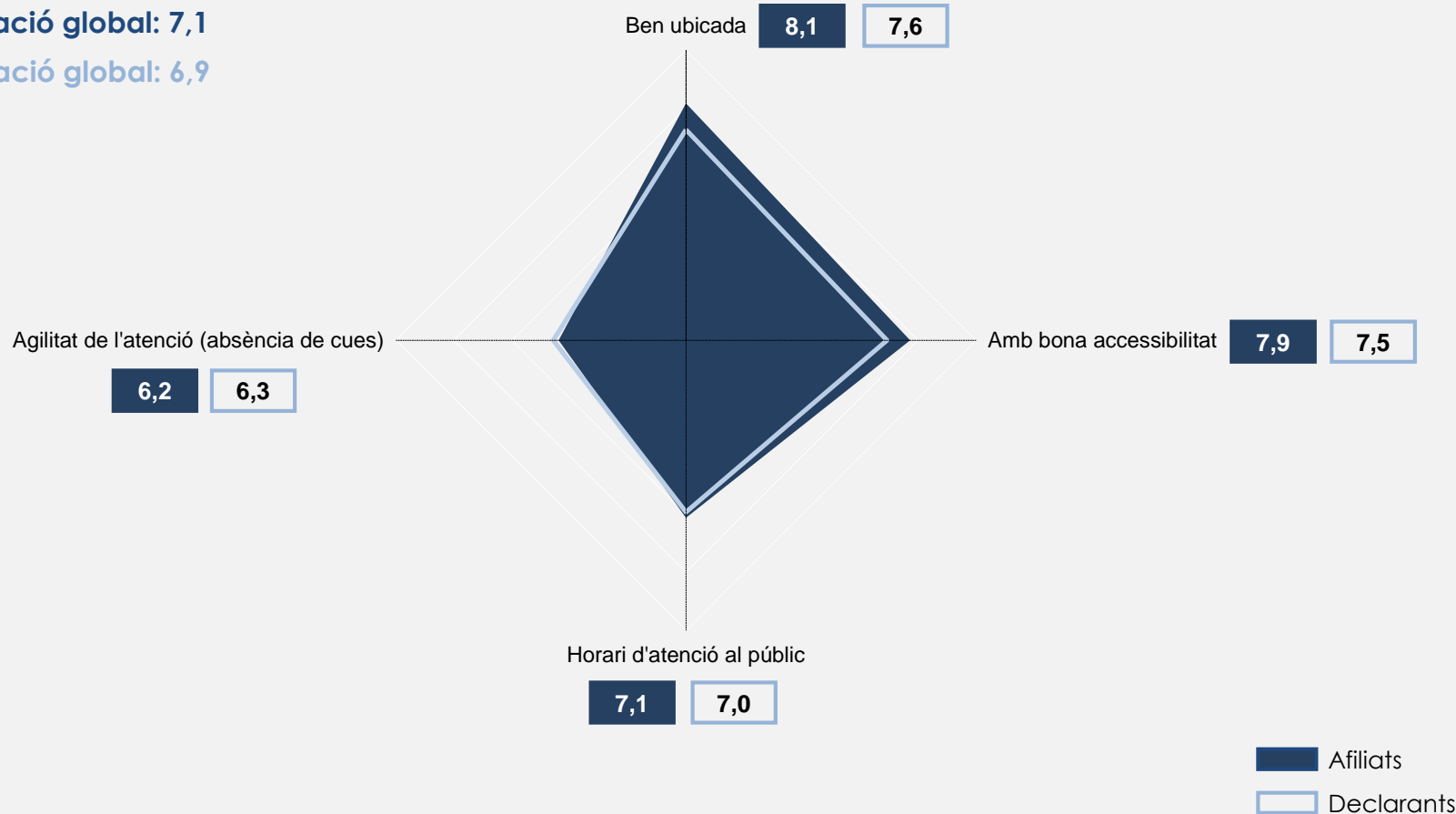
EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB L'OFICINA DE LA CASS EN ELS ASPECTES QUE LI ESMENTO A CONTINUACIÓ? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A (P.8)

ESCALA 0-10

L'OFICINA

Valoració global: 7,1

Valoració global: 6,9



Base : Entrevistats usuaris de l'oficina

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

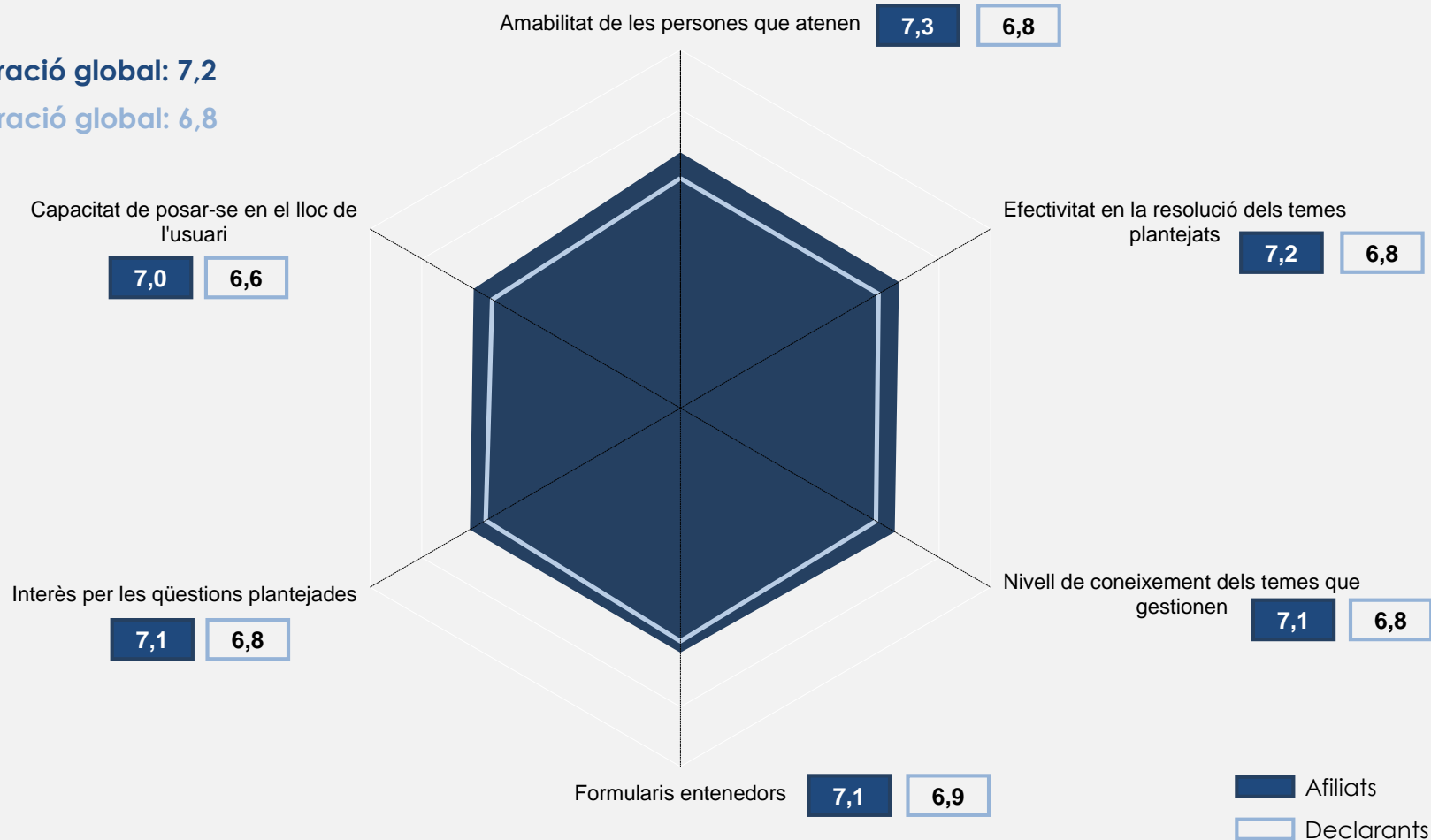
EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB L'ATENCIÓ DEL PERSONAL DE LA CASS EN ELS ASPECTES QUE LI ESMENTO A CONTINUACIÓ? VALORI EN UNA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.9)

ESCALA 0-10

L'ATENCIÓ DEL PERSONAL DE LA CASS

Valoració global: 7,2

Valoració global: 6,8



Base: Total d'entrevistats

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

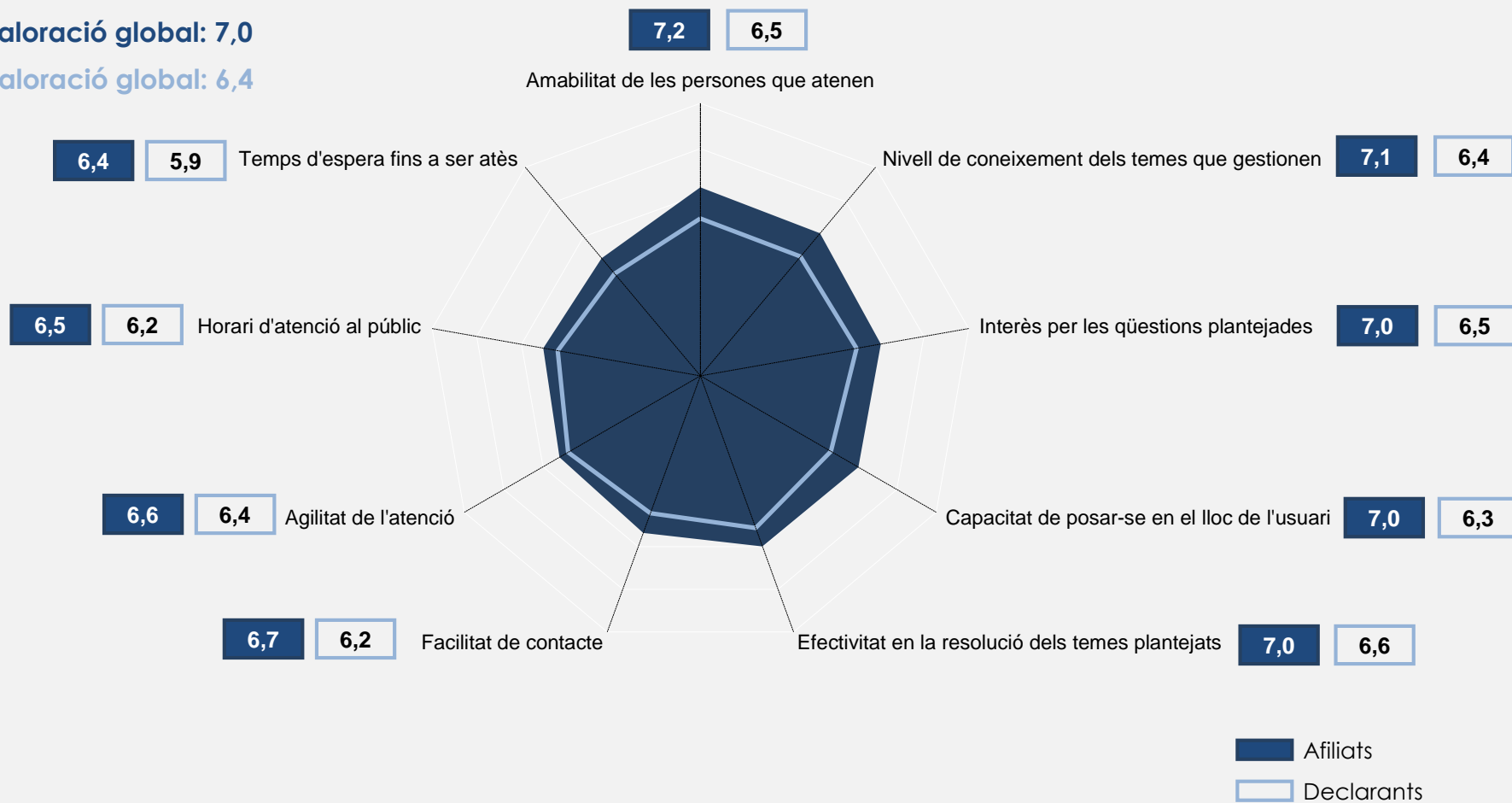
EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB EL TELÈFON D'ATENCIÓ DE LA CASS PEL QUE FA A? VALORI EN UN ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.10)

ESCALA 0-10

TELÈFON D'ATENCIÓ

Valoració global: 7,0

Valoració global: 6,4



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

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

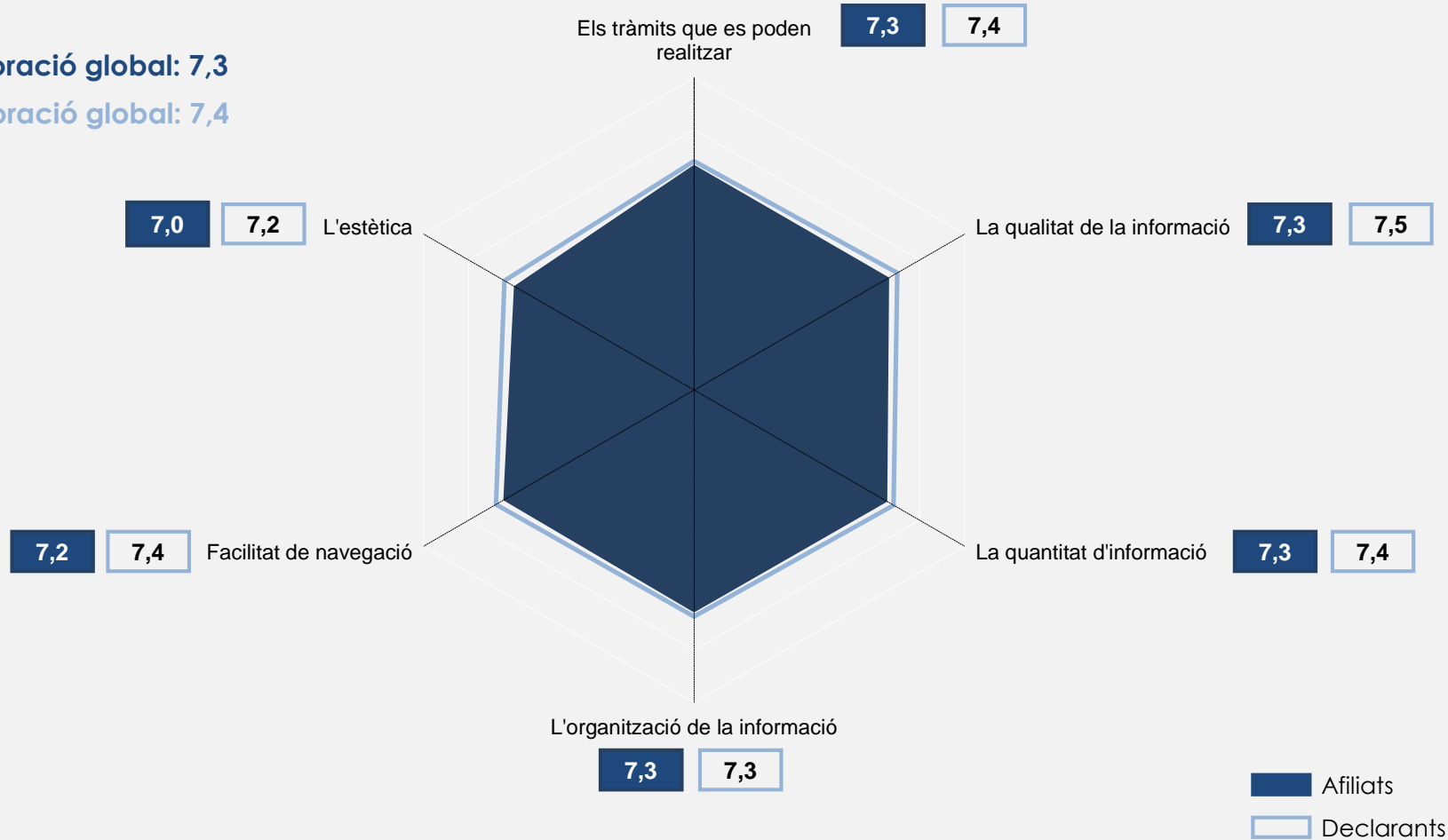
EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA PÀGINA WEB DE LA CASS PEL QUE FA A? VALORI EN UN ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.12/P.11)

ESCALA 0-10

PÀGINA WEB

Valoració global: 7,3

Valoració global: 7,4



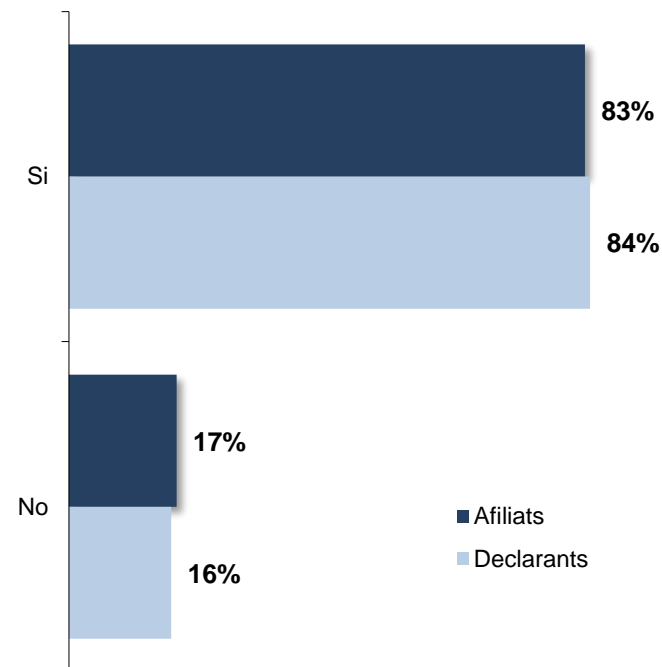
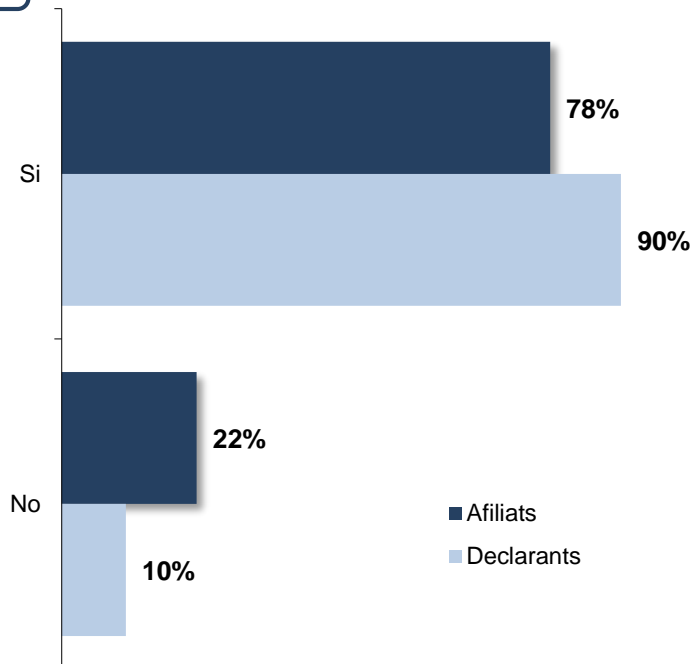
Base : Entrevistats usuaris de la pàgina web

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.13/P.12)

HA UTILITZAT EN ALGUNA OCASIÓ L'ÀREA PRIVADA DE LA PÀGINA WEB?
(P.15/P.13)

PÀGINA WEB



- Major ús de l'àrea privada de la pàgina web de la CASS per part dels declarants, basat en un major coneixement de la mateixa.

SOBRE TOTAL
D'ENTREVISTATS

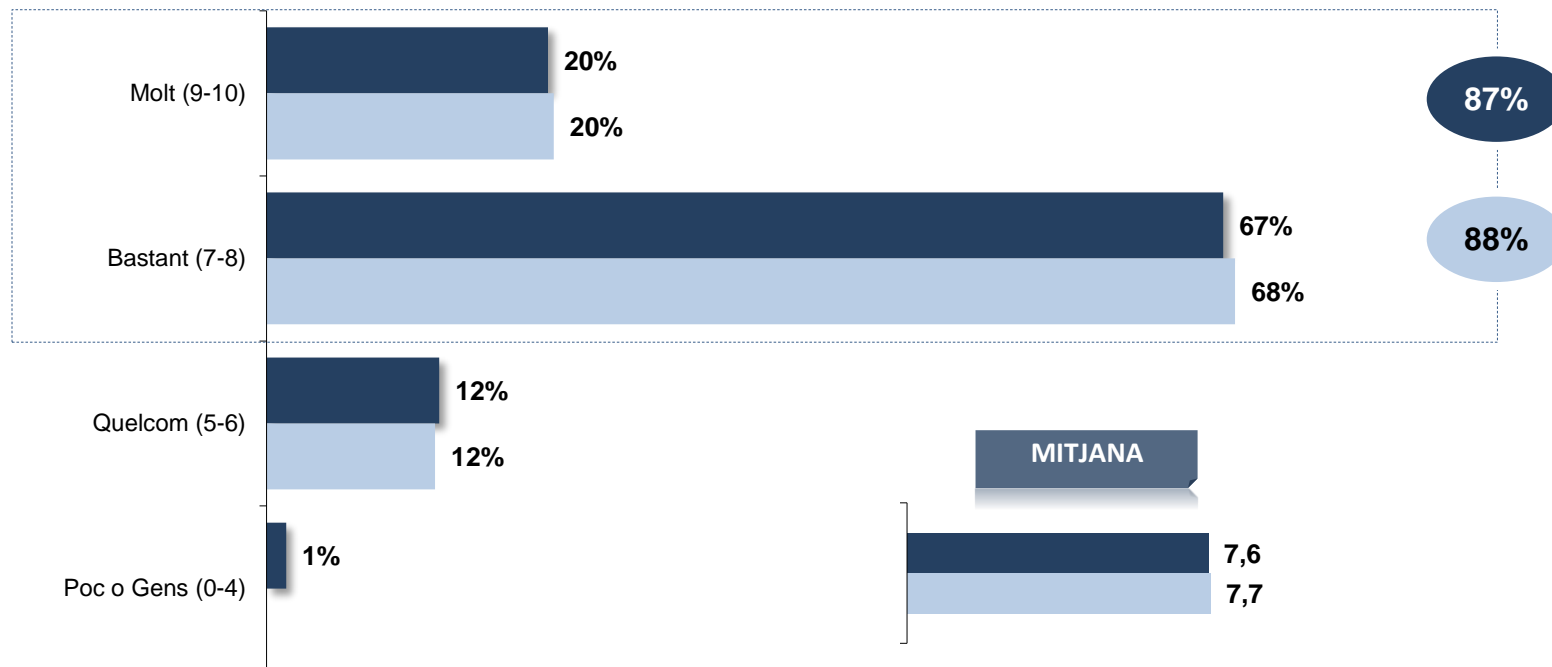
64,7%

75,6%

Base : Entrevistats usuaris de la pàgina web

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

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)



- Els usuaris de l'àrea privada de la pàgina web de CASS manifesten un alt grau de 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.

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

- 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



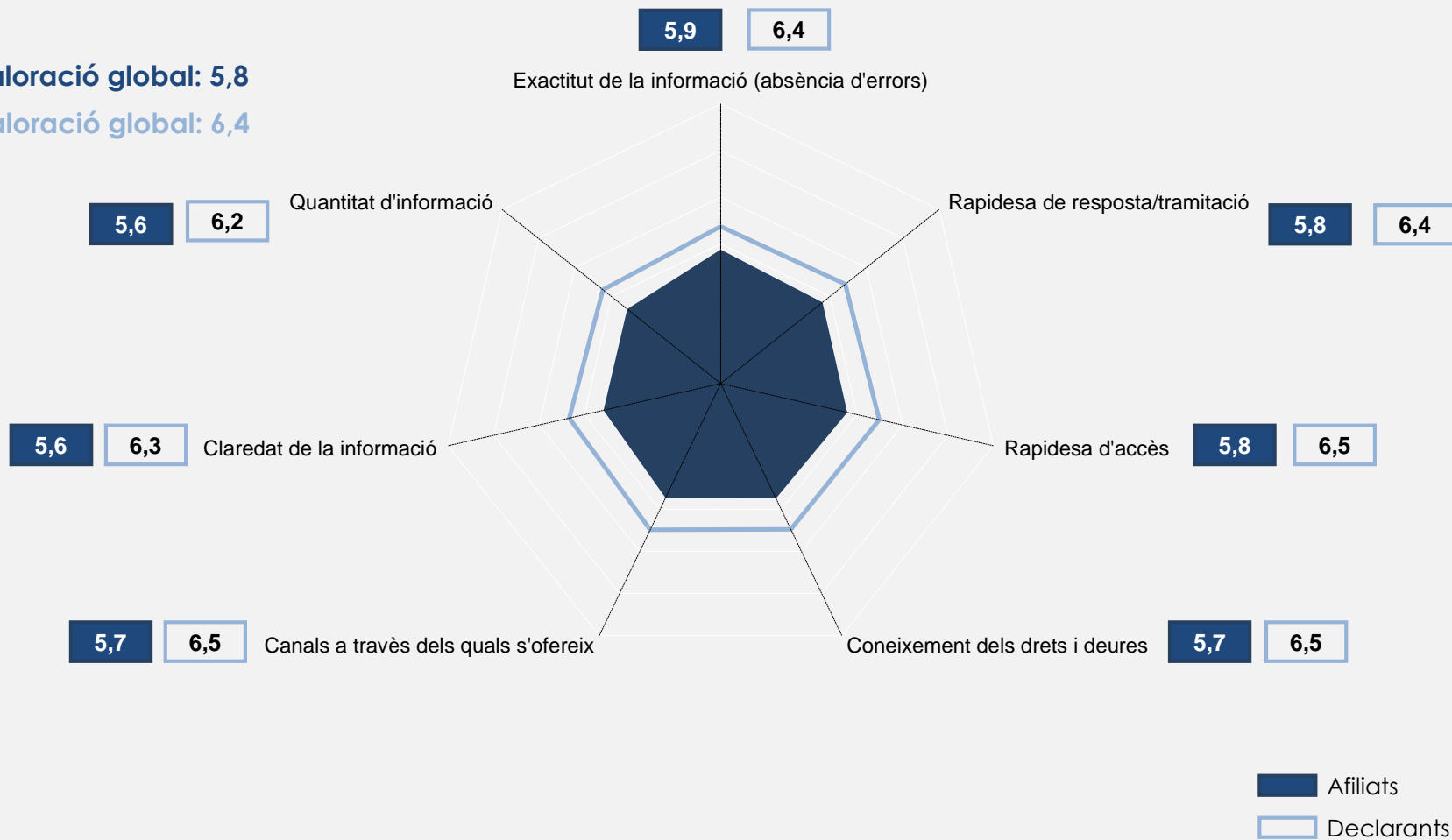
B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS

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)

ESCALA 0-10

Valoració global: 5,8

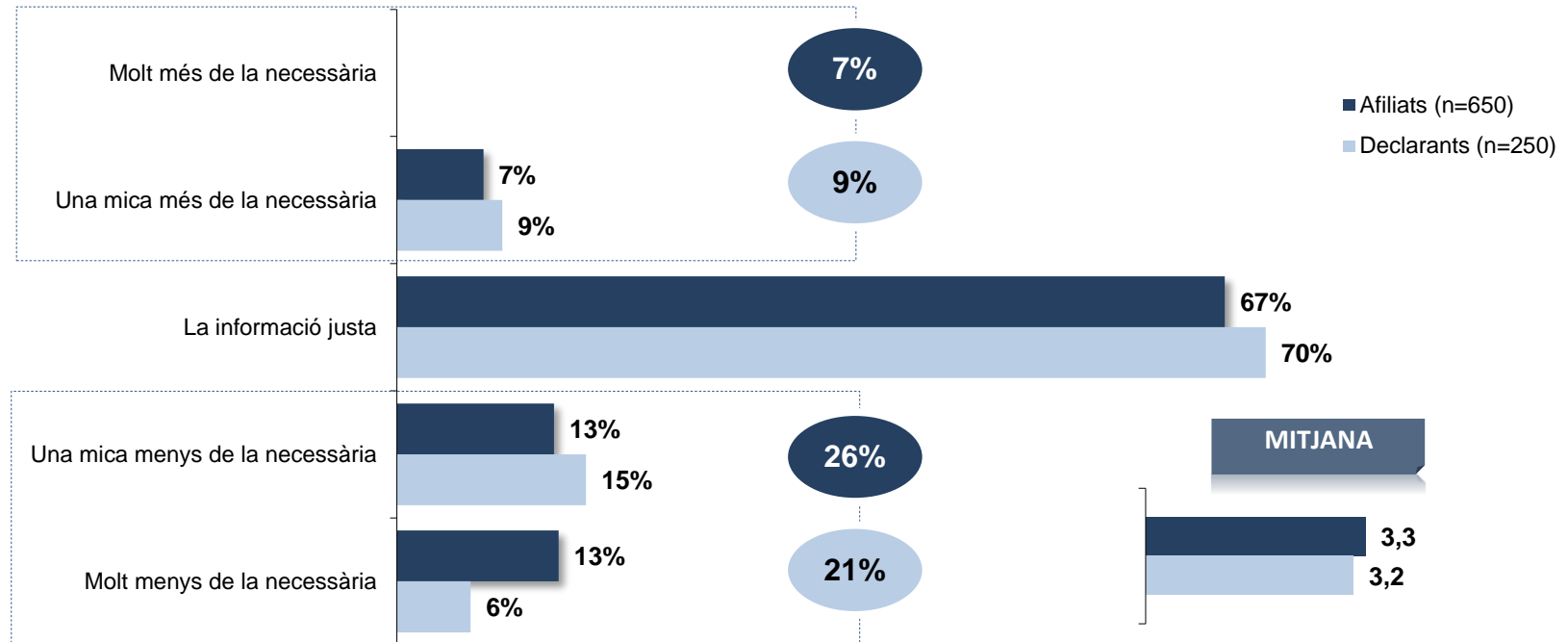
Valoració global: 6,4



Base: Total d'entrevistats

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

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

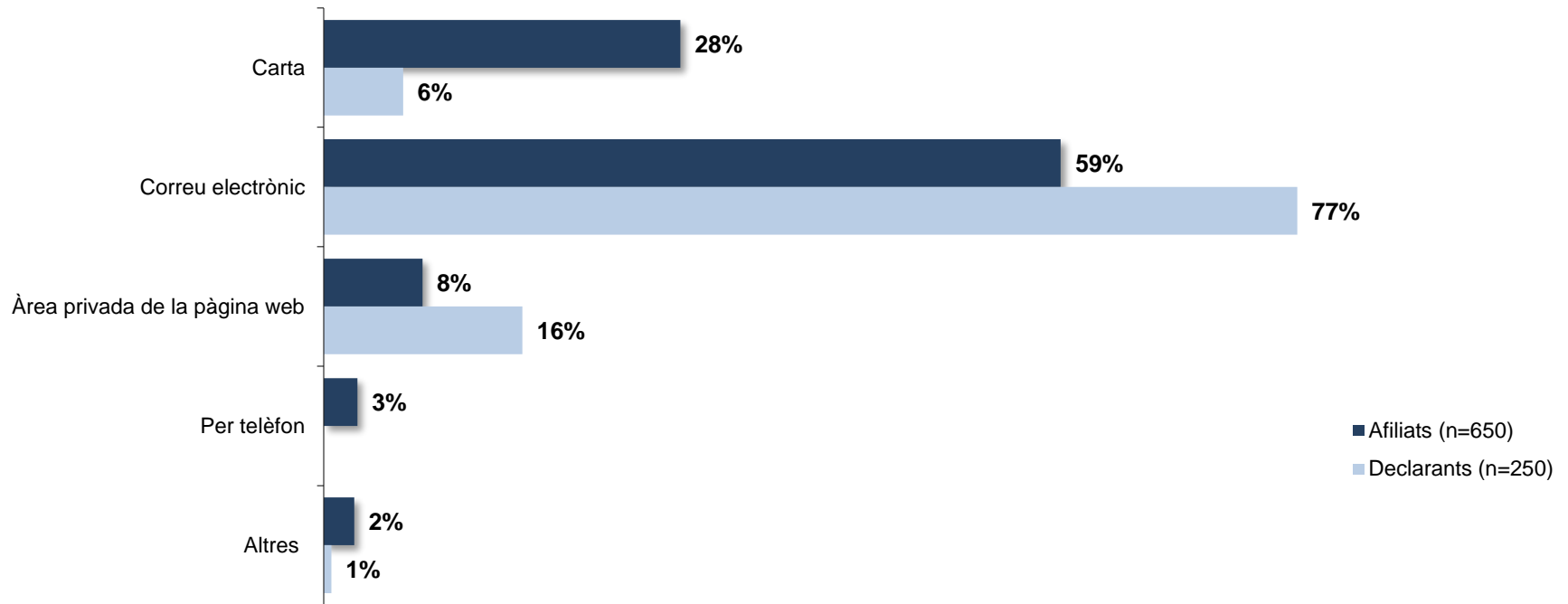


- Encara que la gran majoria dels usuaris considera que la informació que la CASS els hi facilita és l'adequada, un 26% dels afiliats i un 21% dels declarants pensa que aquesta informació és menys de la necessària.

Base: Total d'entrevistats

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

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



- El correu electrònic és el canal preferit per rebre informació per part de la CASS, en major mesura entre els declarants que entre els afiliats. Entre aquests últims la carta és un mitjà ressenyable en aquesta preferència.

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

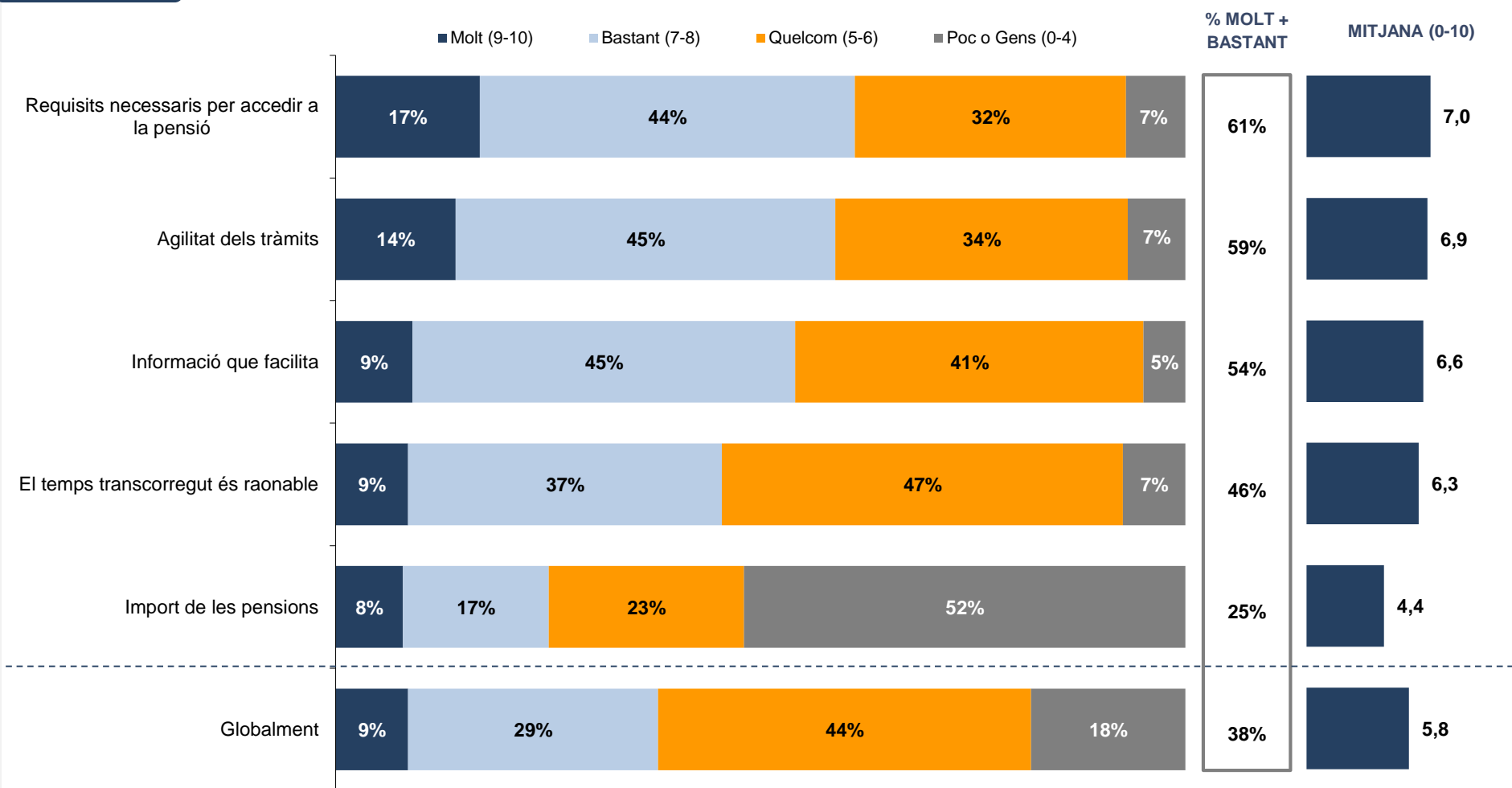
- B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS
- B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció



B.5.1. Satisfacció amb la gestió de les pensions

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

AFILIATS

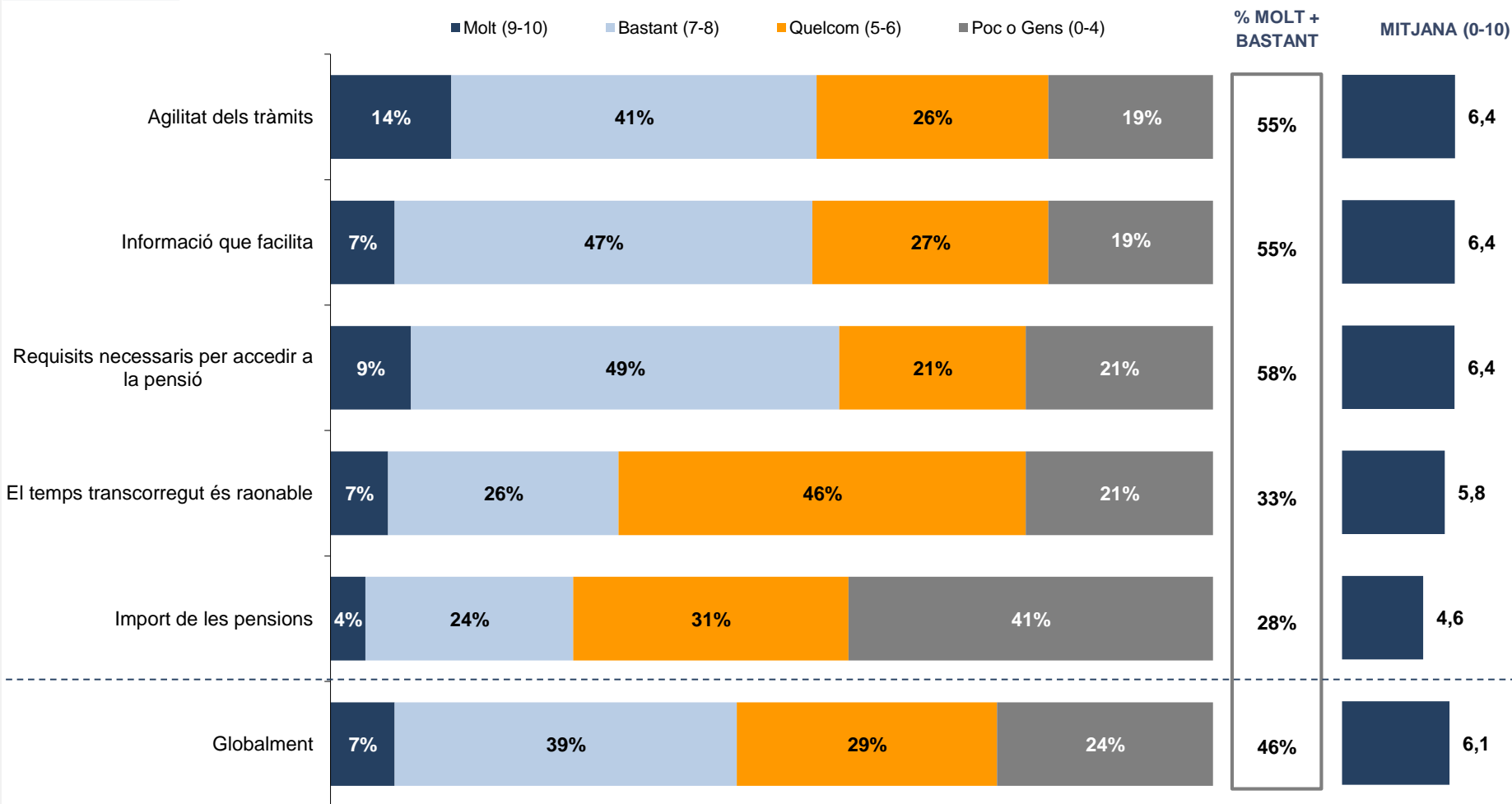


Base : Afiliats beneficiaris d'una pensió

B.5.1. Satisfacció amb la gestió de les pensions

I EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE REALITZA LA CASS DE LES PENSIONS PEL QUE FA A LA INVALIDESA...? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 "GENS SATISFET/A" A 10 "MOLT SATISFET/A". (P.24)

AFILIATS

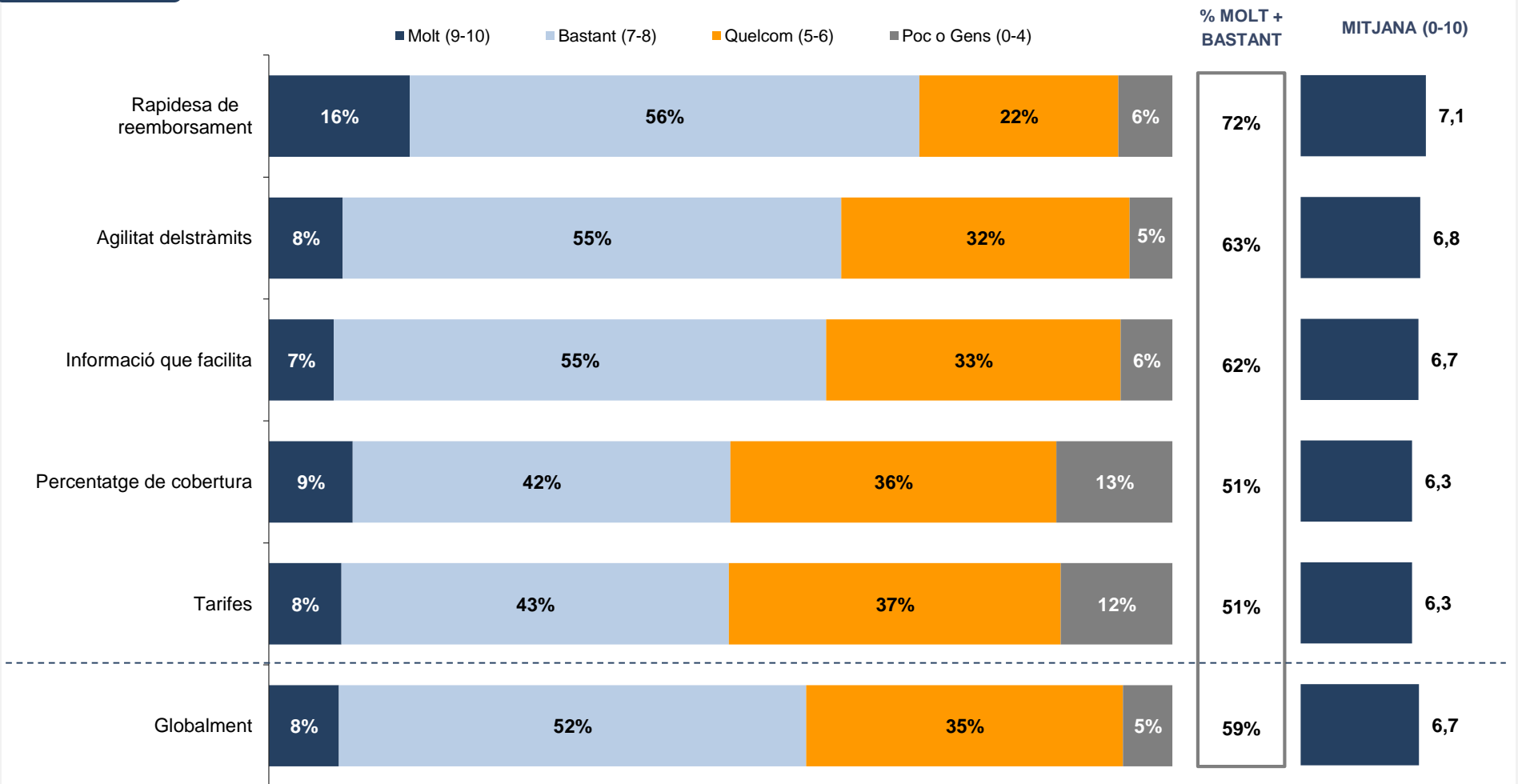


Base : Afiliats beneficiaris d'una pensió

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

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)

AFILIATS

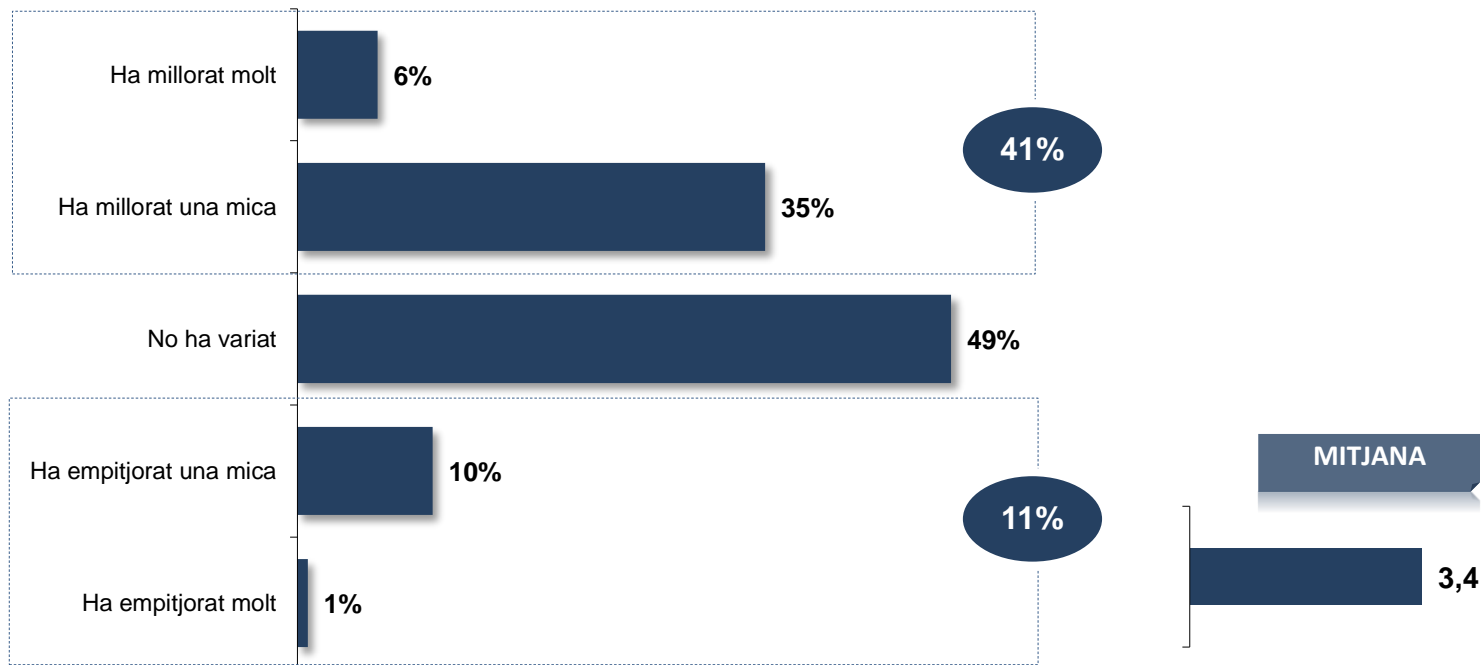


Base: Total d'Afiliats entrevistats (n=650)

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

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

AFILIATS



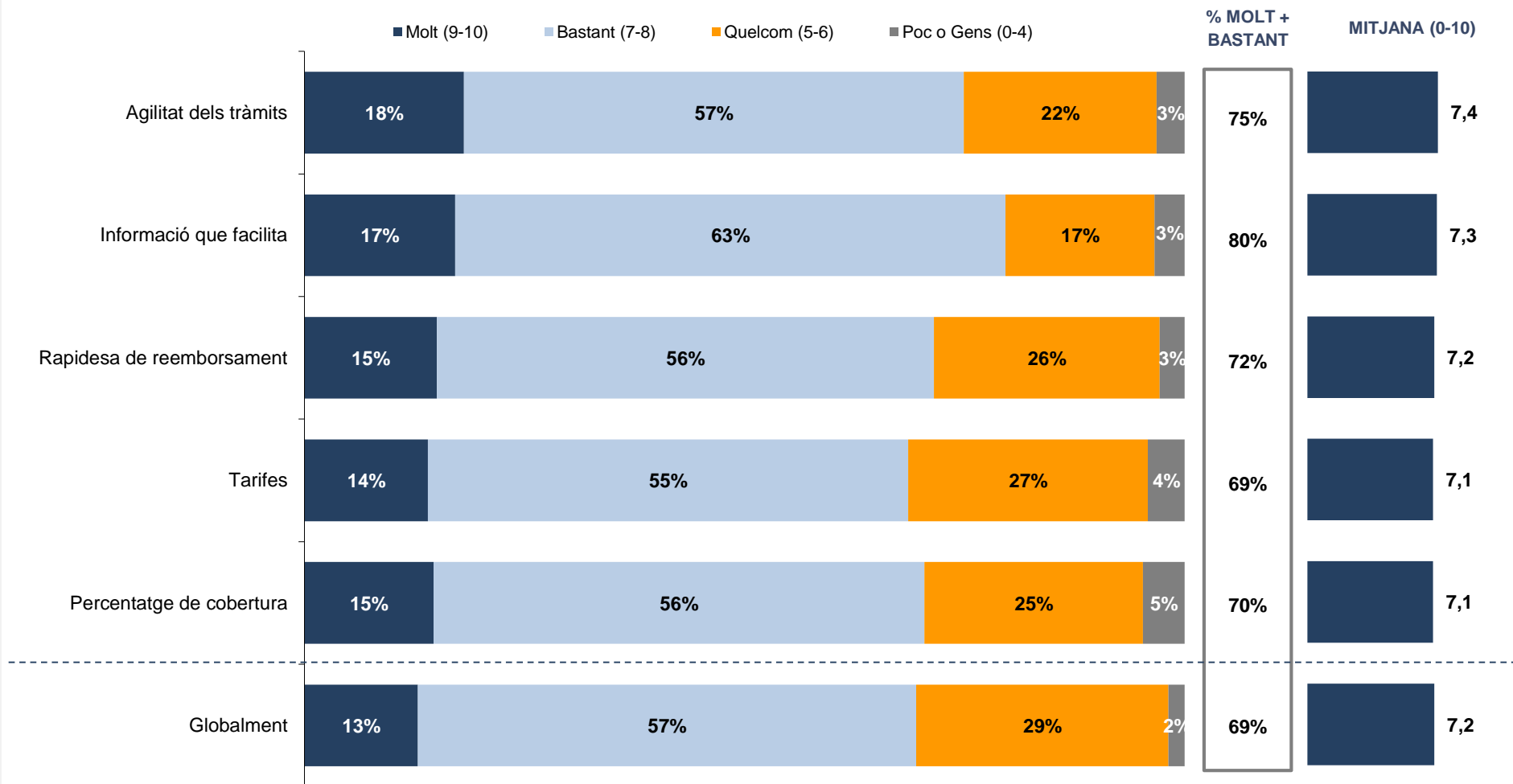
- Quatre de cada deu afiliats considera que la CASS ha millorat en la gestió dels serveis de salut en els últims cinc anys, per un 49% que pensa que no ha variat i un 11% que ha empitjorat aquesta gestió

Base: Total d'Afiliats entrevistats (n=650)

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

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)

AFILIATS

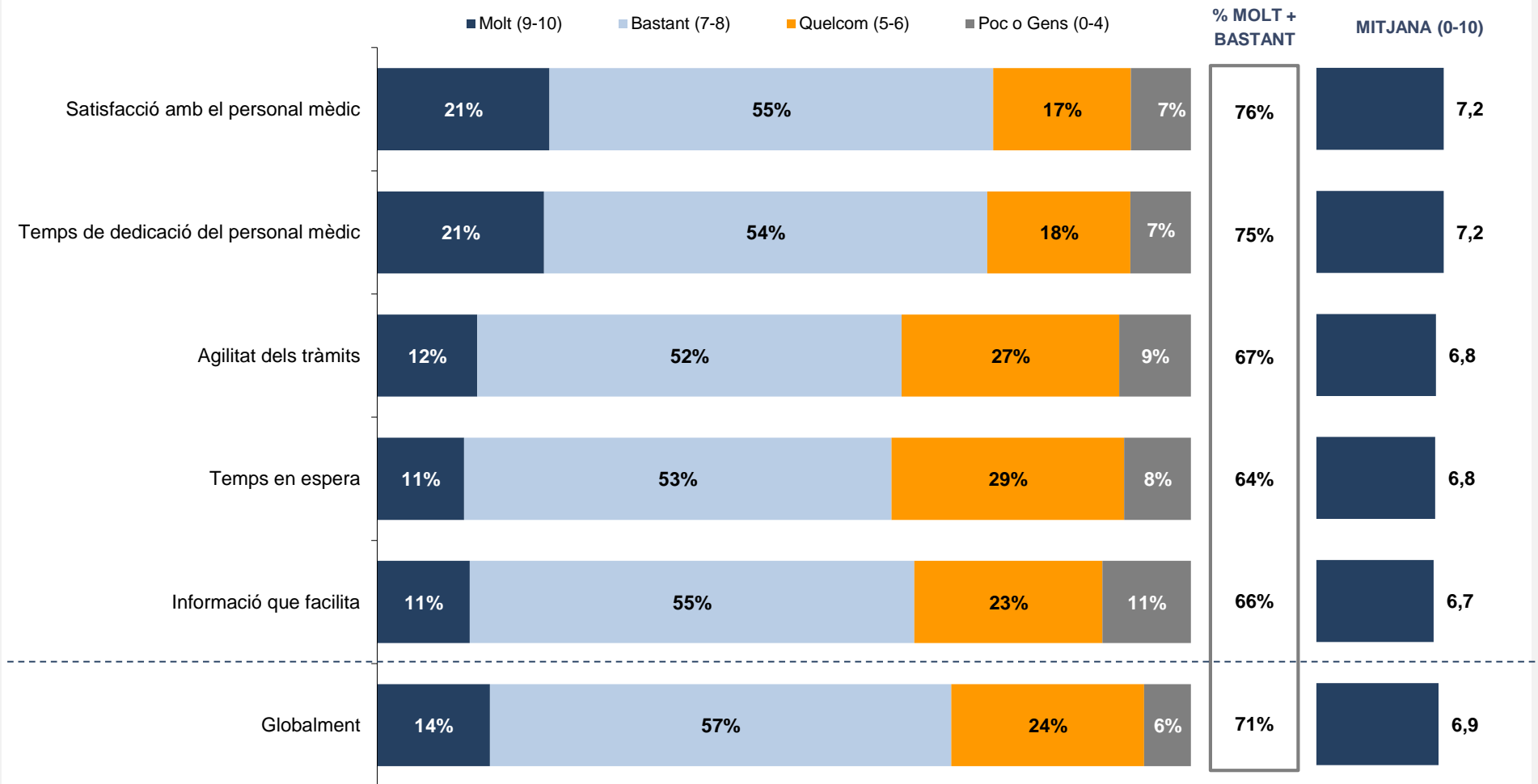


Base: Afiliats que han fet ús dels volants de desplaçament

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

EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/AAMB 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)

AFILIATS



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

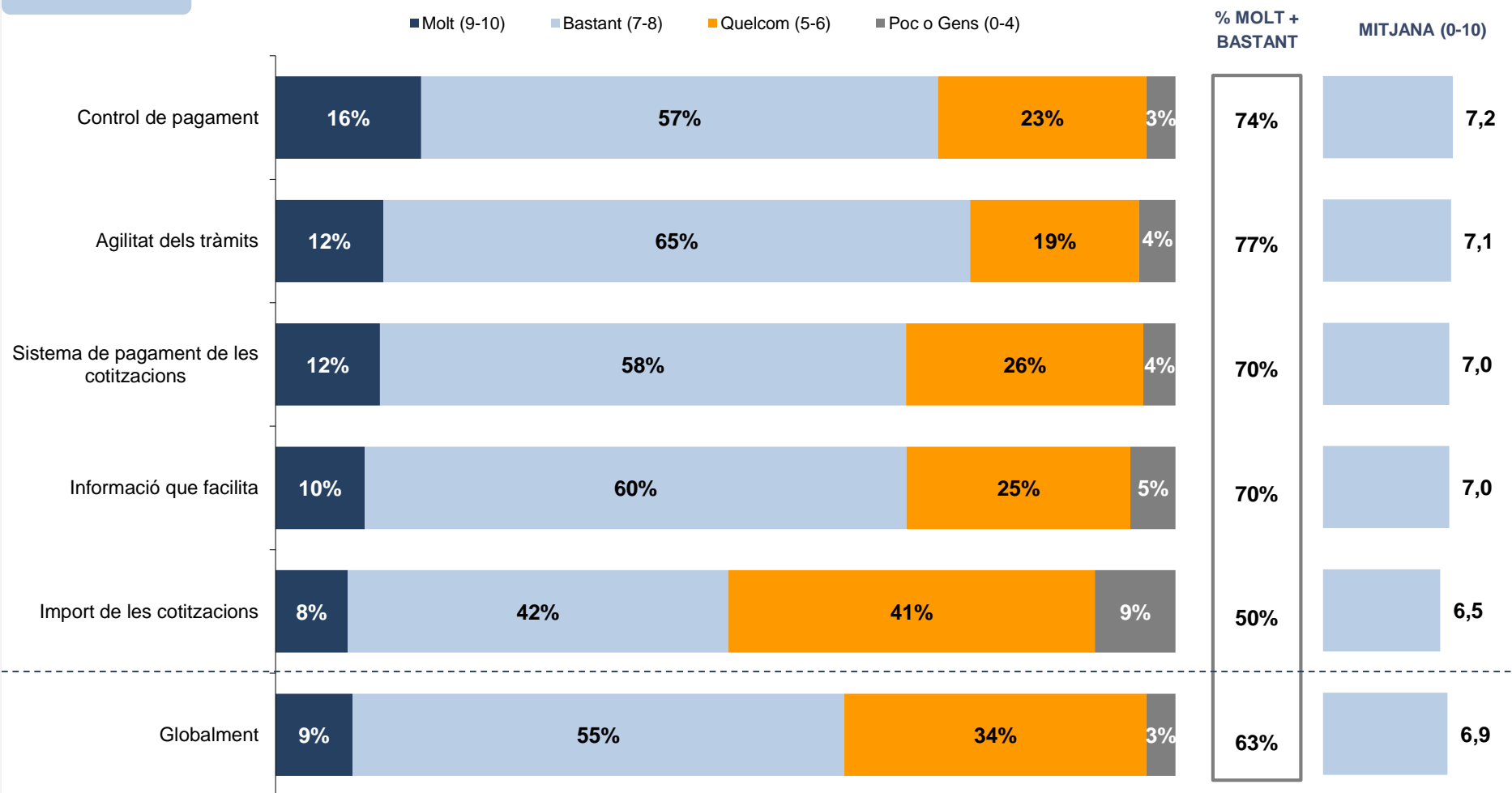
- B.1. Satisfacció global amb la CASS
- B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei
- B.3. Canals de contacte amb la CASS
- B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS
- B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS
- B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de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



B.6.1. Satisfacció amb la gestió de les cotitzacions

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

DECLARANTS

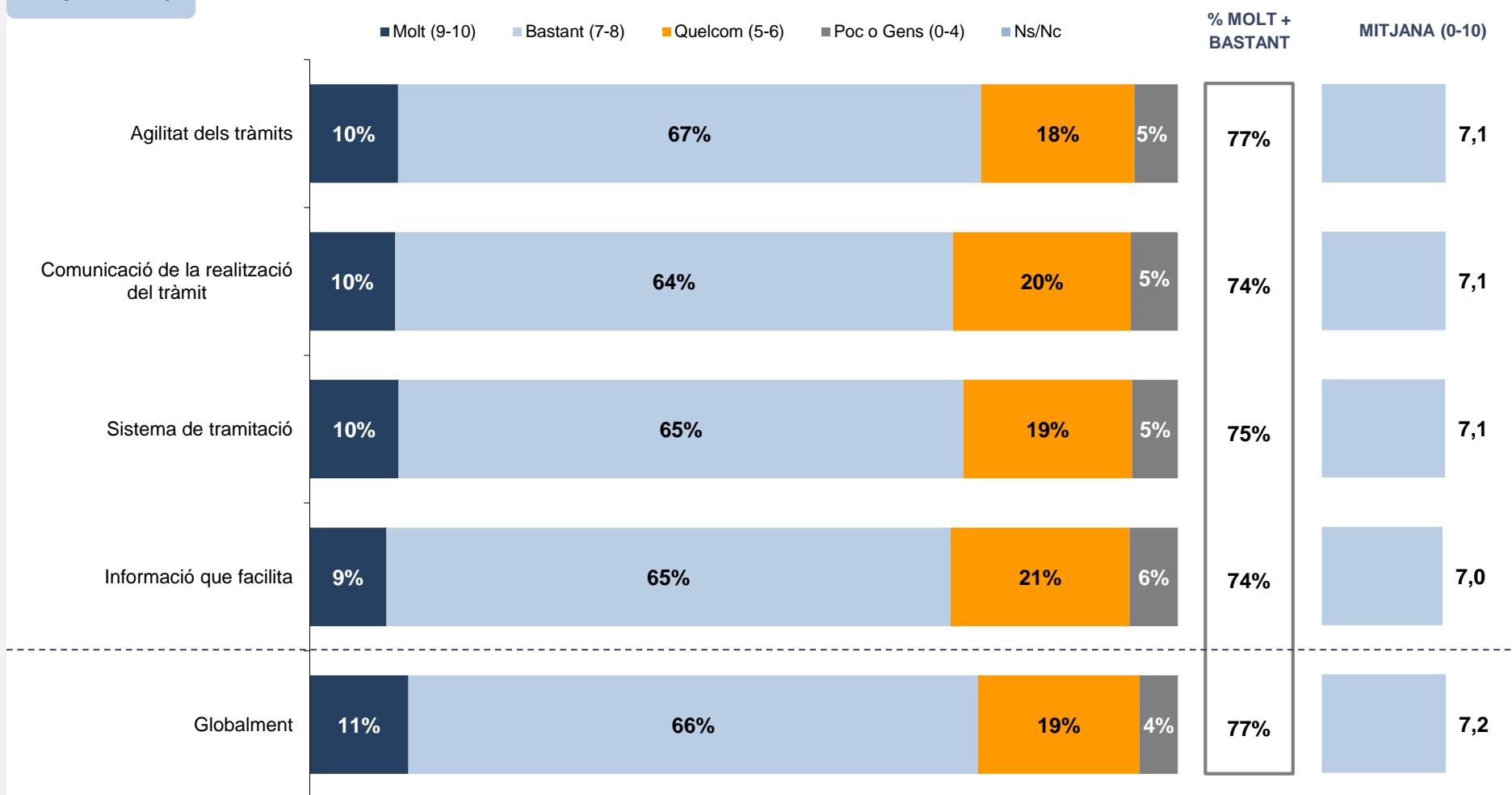


Base : Total de Declarants entrevistats (n=250)

B.6.2. Satisfacció amb la gestió en l'alta i la baixa de treballadors i empleats

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

DECLARANTS

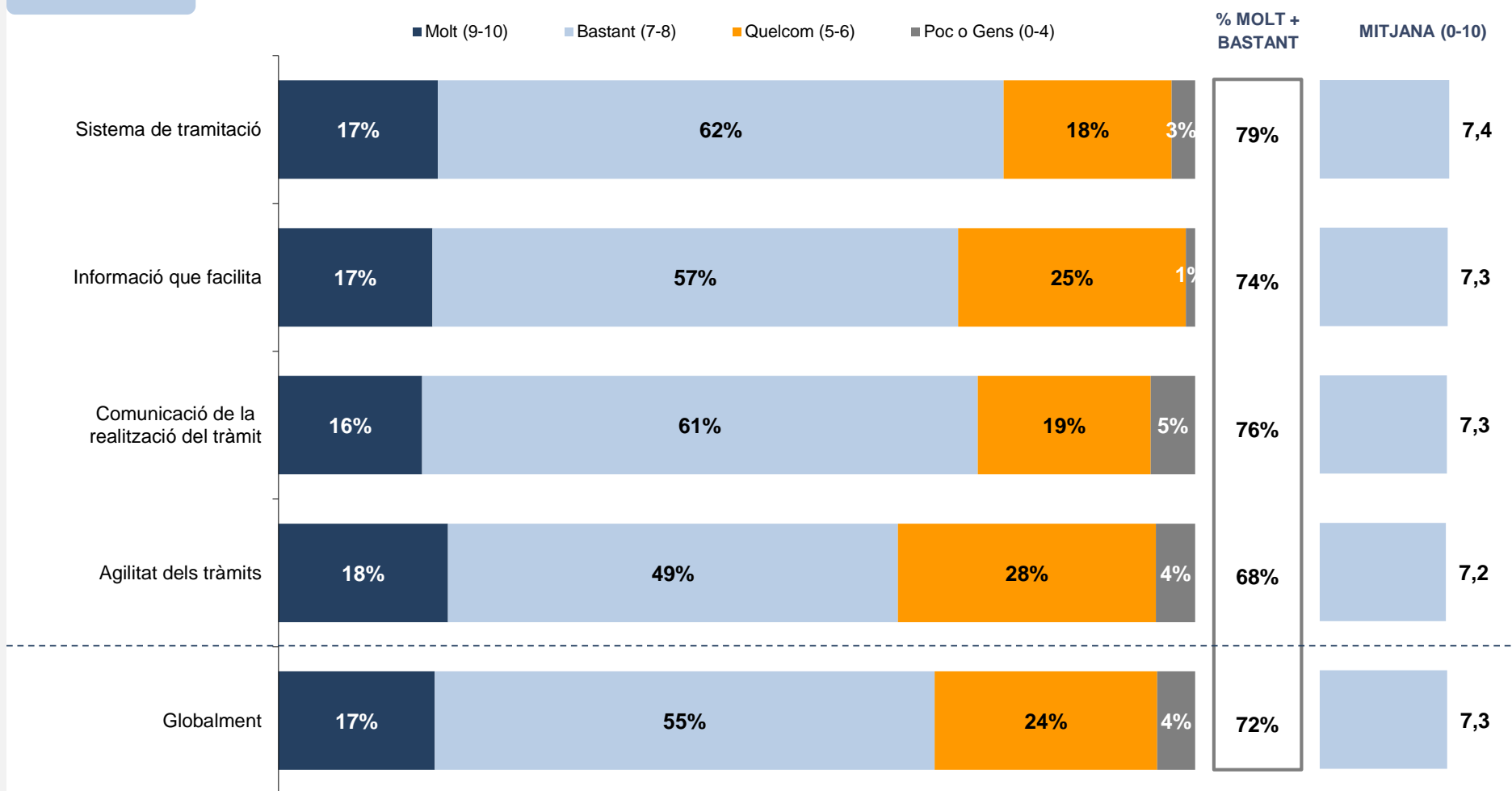


Base : Total de Declarants entrevistats (n=250)

B.6.3. Satisfacció amb la gestió dels volants de desplaçament de treball

I EN QUINA MESURA ESTÀ SATISFET/A AMB LA GESTIÓ QUE REALITZA LA CASS DELS VOLANTS DE DESPLAÇAMENT DE TREBALL PEL QUE FA A? VALORI EN AQUESTA MATEIXA ESCALA DE 0 GENS SATISFET/A A 10 MOLT SATISFET/A. (P.24)

DECLARANTS

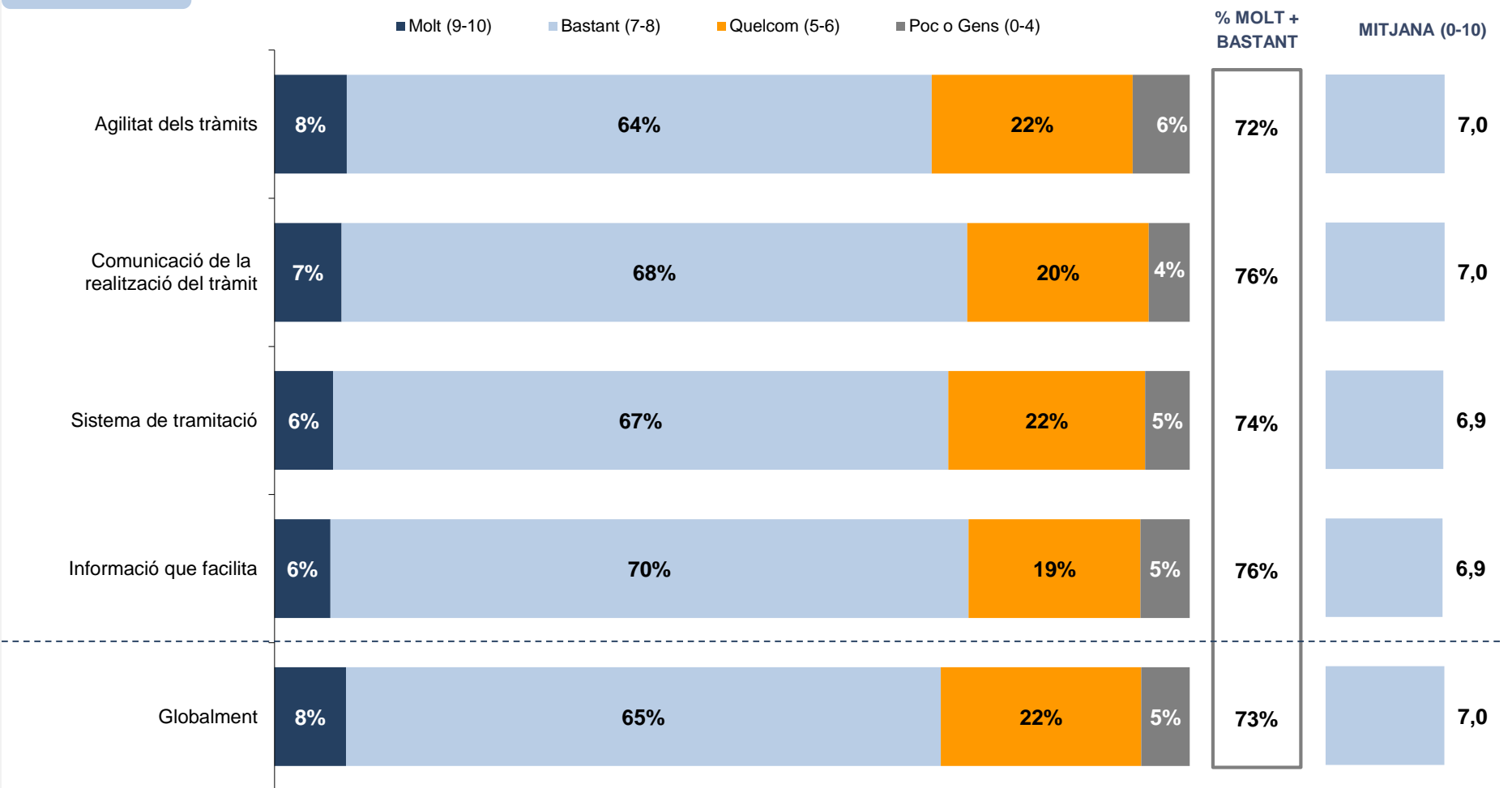


Base : Declarants que han realitzat tràmits de volants de desplaçament (n=80)

B.6.4. Satisfacció amb la gestió de las 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)

DECLARANTS



Base : Total de Declarants entrevistats (n=250)

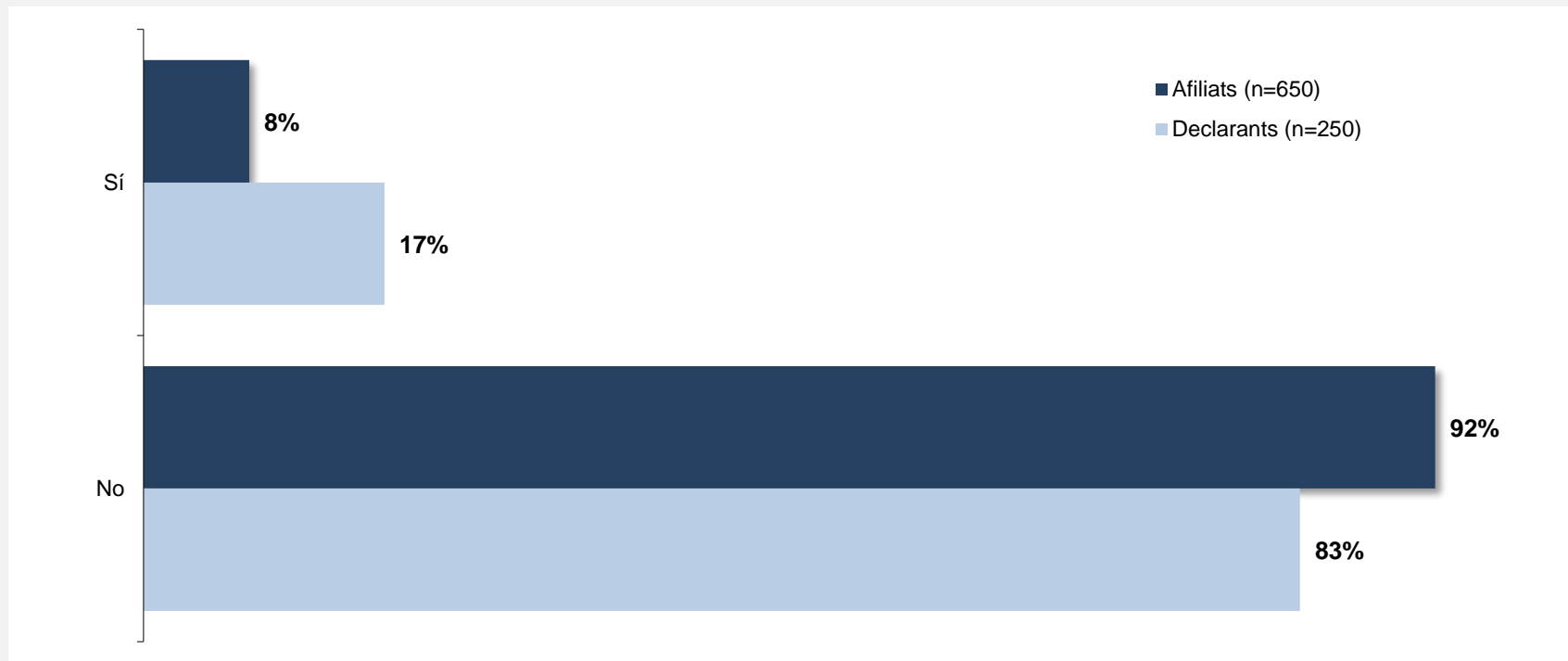
- B.1. Satisfacció global amb la CASS
- B.2. Satisfacció global amb les grans àrees del servei
- B.3. Canals de contacte amb la CASS
- B.4. Satisfacció amb la informació facilitada per la CASS
- B.5. Satisfacció dels afiliats amb la gestió de la CASS
- B.6. Satisfacció dels declarants amb la gestió de la CASS

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



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

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



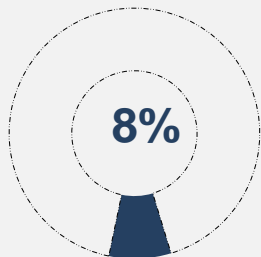
- Un 8% dels afiliats i un 17% dels declarants declara que ha tingut algun tipus d'incidència relacionada amb la CASS.

Base : Total d'entrevistats

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

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

AFILIATS



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



- Les principals incidències han tingut lloc amb
 - Manca de informació.
 - Las baixes de treball.

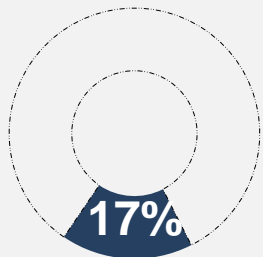
*Pregunta oberta. No es suggeria cap resposta a la persona entrevistada. Possibilitat que les respostes sumin més del 100%

Base : Afiliats entrevistats que han tingut una incidència amb la CASS (n=49)

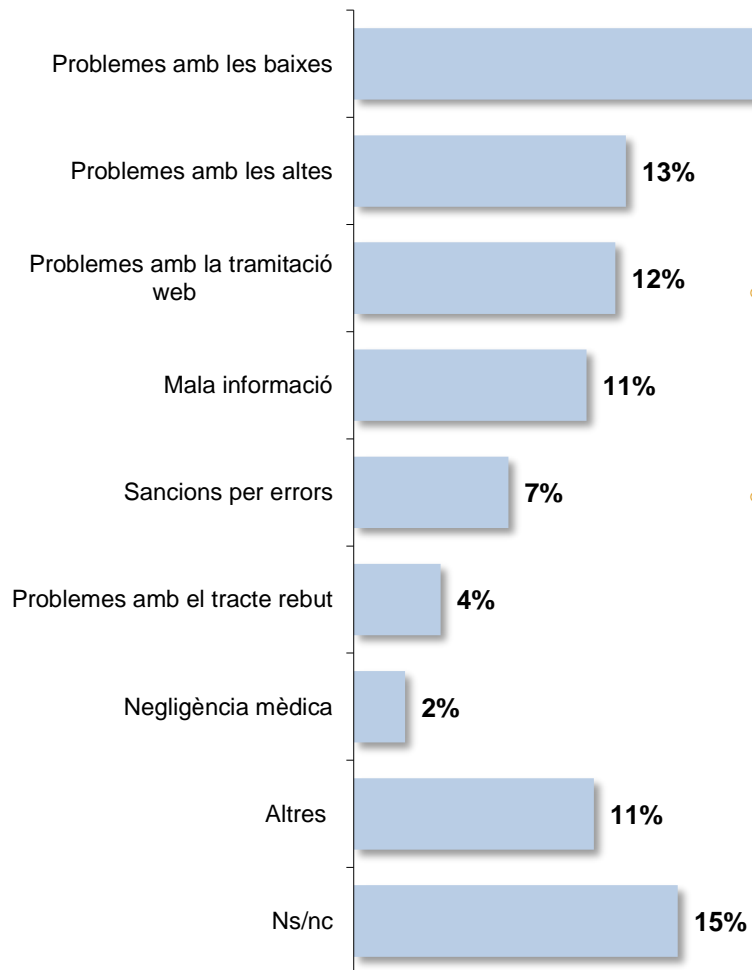
B.7. Incidències amb la CASS: ocurrencia i satisfacció

DE QUIN TIPUS HA ESTAT AQUESTA INCIDÈNCIA ? (P.29)

DECLARANTS



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



Les principals incidències que els declarants han tingut amb la CASS han estat **Problemes amb les baixes**.

- També es refereixen tot i que menys:
 - Problemes amb les altes.
 - Problemes amb la tramitació web.
 - Mala Informació.

*Pregunta oberta. No es suggeria cap resposta a la persona entrevistada. Possibilitat que les respostes sumin més del 100%

Base : Declarants entrevistats que han tingut una incidència amb la CASS (n=36)

** La cita de cada empresa o marca no arriba a l'1% individualment.

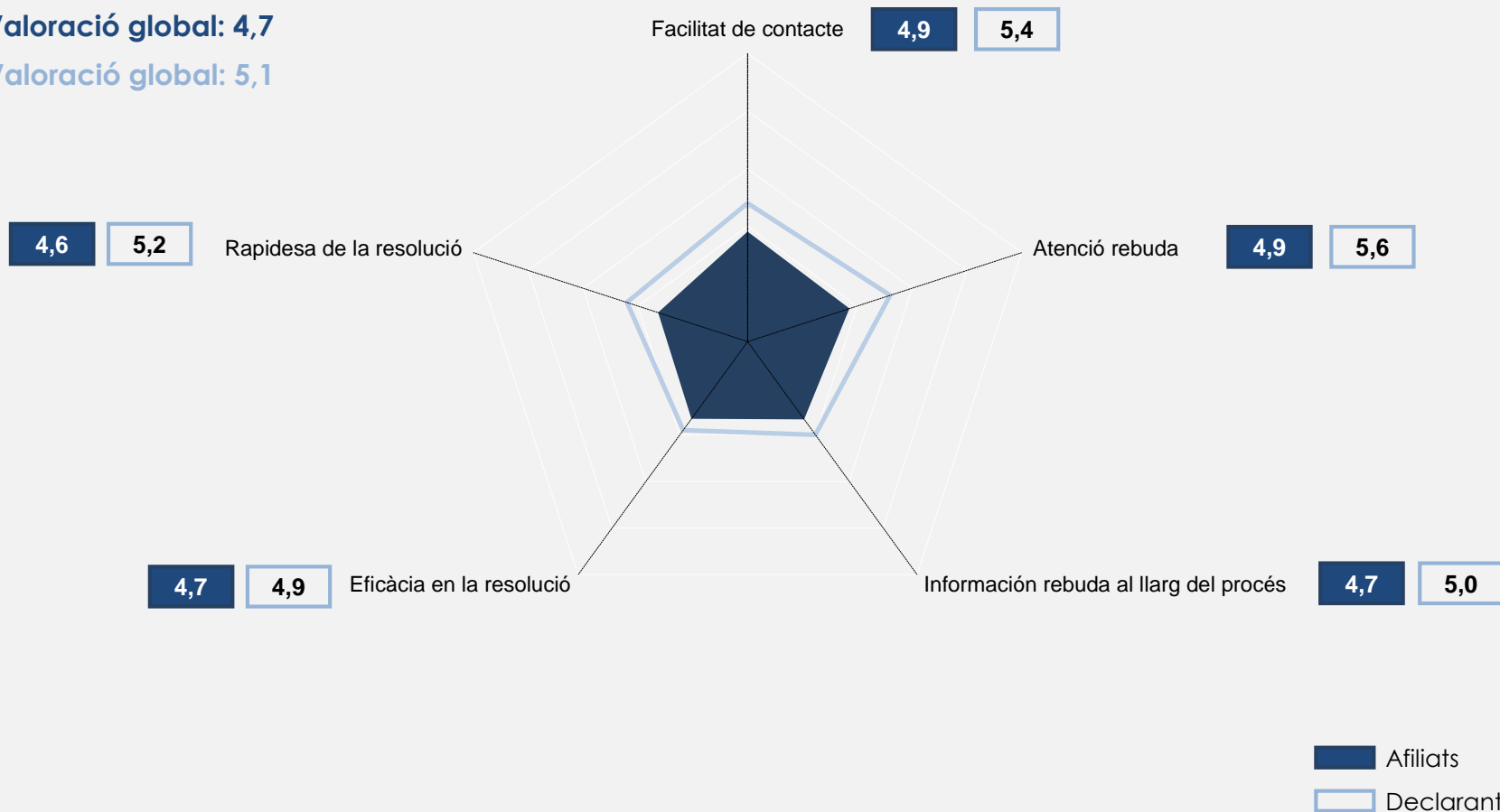
B.7. Incidències amb la CASS: ocurrència i satisfacció

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)

ESCALA 0-10

Valoració global: 4,7

Valoració global: 5,1



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

C.- CONCLUSIONS DE LA INVESTIGACIÓ



QUINA SATISFACCIÓ GLOBAL OBTÉ LA CASS ENTRE ELS SEUS USUARIS?

- La satisfacció global amb el servei que presta la CASS és **notable**, amb una satisfacció global una mica més gran entre els afiliats que entre els declarants.
- No només això, sinó que la percepció és que el servei que presta la CASS als usuaris **ha millorat de forma considerable** en els últims anys.

	Afiliats	Declarants
% Molt + bastant satisfets	73%	66%
Satisfacció mitjana (0-10)	7,2	7,0
% Evolució positiva en els últims anys	37%	52%

NOTABLE SATISFACCIÓ GLOBAL DELS USUARIS AMB EL SERVEI QUE PRESTA LA CASS

Percepció de millora en la prestació del servei en els últims anys, percepció de millora que és més gran entre els declarants