

**ENCUESTA DE SERVICIOS
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO
FIDUPREVISORA S.A.**

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN: _____

NOMBRE: _____

FECHA: _____

A. DIRECCIÓN DE AFILIACIONES Y RECAUDOS

1. A las afiliaciones enviadas por las Secretarías de Educación se les da trámite oportunamente?

SI _____ NO _____

Si la respuesta es NO, identifique las dificultades que se le han presentado:

No se confirma el recibo	_____
Se informa tarde sobre las correcciones a realizar	_____
No hay comunicación con el área	_____
Todas las anteriores	_____
Ninguna	_____

2. Cuando las Secretarías de Educación solicitan el estado de deuda que tienen con el Fondo, reciben la información oportuna y consistente?

SI _____ NO _____

Si la respuesta es NO, relacione los inconvenientes

Sugerencia para mejorar este servicio

B- DIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS

1. Ante la solicitud de estudio de prestaciones, ha tenido algún inconveniente?

SI _____ NO _____ Indicar principal inconveniente:

Demora en el trámite	_____
Error en la liquidación	_____
Demora en el pago	_____
Todas las anteriores	_____
Ninguna	_____

2. Cual de los siguientes medios utiliza la Secretaría de Educación para obtener información sobre el trámite de las prestaciones?

Internet _____
Call Center _____
Correo (envío de comunicaciones) _____
Vía telefónica _____

3. Indique las principales dificultades en la comunicación

No atienden teléfono _____
Página web bloqueada _____
Correos electrónicos desactualizados _____
No hay orientación _____
Otras _____ Cuáles _____

Sugerencia para mejorar este servicio

C. GERENCIA DE SALUD

1. Frente a las solicitudes de la Secretaría de Educación para mejorar los servicios de salud de la región, encuentran apoyo o intervención por parte de Fiduprevisora ante la entidad contratista de salud?

SI _____ NO _____

POR QUÉ? (si la respuesta es No) _____

2. Si hay inconformidad frente a las incapacidades y a las decisiones del Médico Laboral, se da respuesta oportuna por parte del contratista de salud?

SI _____ NO _____

POR QUÉ? (si la respuesta es No) _____

Sugerencia para mejorar este servicio

Gracias por su colaboración.