



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO: EM-FO-15	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	VERSIÓN: 3

PERÍODO DE APLICACIÓN	POBLACIÓN A LA CUAL SE APLICÓ		
	Estudiantes	Acudientes	Docentes
2025	433	315	49

OBJETIVO DE LA ENCUESTA	METODOLOGÍA
Conocer la satisfacción de las partes interesadas (estudiantes, acudientes, docentes) que permita el análisis objetivo del cumplimiento de las necesidades y expectativas de éstas, para el mejoramiento del servicio educativo.	Encuesta aplicada a través de la herramienta de Google Forms

DATOS DE MUESTREO	
Muestra Estudiantes y Acudientes	
	305
Población	1.485
Porcentaje de Error	5%
Nivel de Confianza	95%

VARIABLES DE CALIFICACIÓN ESTUDIANTES Y ACUDIENES	
Supera Expectativas	Cuando la institución educativa supera de manera satisfactoria las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
Cumple Expectativas	Cuando la institución educativa cumple de manera satisfactoria las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
Cumple Parcialmente Expectativas	Cuando la institución educativa de manera parcial satisfactoria las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
No Cumple Expectativas	Cuando la institución educativa no cumple las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

 	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO: EM-FO-15	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	VERSIÓN: 3

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE ESTUDIANTES Y ACUDIENTES

ITEM	DESCRIPCIÓN	VALORACIONES				SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
		SE	CE	CP	NC				
1	La comunicación con la institución es clara, ágil y oportuna para dar a conocer actividades y orientaciones generales	740	8	0	0	748	0	100,0%	0,0%
2	La respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y apelaciones, realizadas por el estudiante y/o acudiente de la institución ha sido clara y oportuna desde los diferentes canales de comunicación institucional	734	13	1	0	747	1	99,9%	0,1%
3	Considera que la institución educativa mantiene un ambiente limpio y agradable para desarrollar todas las actividades escolares	712	33	3	0	745	3	99,6%	0,4%
4	Se siente satisfecho con los diferentes recursos que proporciona la institución (didácticos, tecnológicos, lúdicos, entre otros)	718	30	0	0	748	0	100,0%	0,0%
5	Se ha sentido acompañado (a) por su director de grupo y los demás docentes en los diferentes procesos de formación (académica, convivencial y emocional)	718	30	0	0	748	0	100,0%	0,0%
6	La institución educativa promueve la exigencia académica de los estudiantes	727	21	0	0	748	0	100,0%	0,0%
7	Se desarrolla el proceso evaluativo conforme a lo establecido en el sistema institucional de evaluación	733	15	0	0	748	0	100,0%	0,0%



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”



CÓDIGO: EM-FO-15

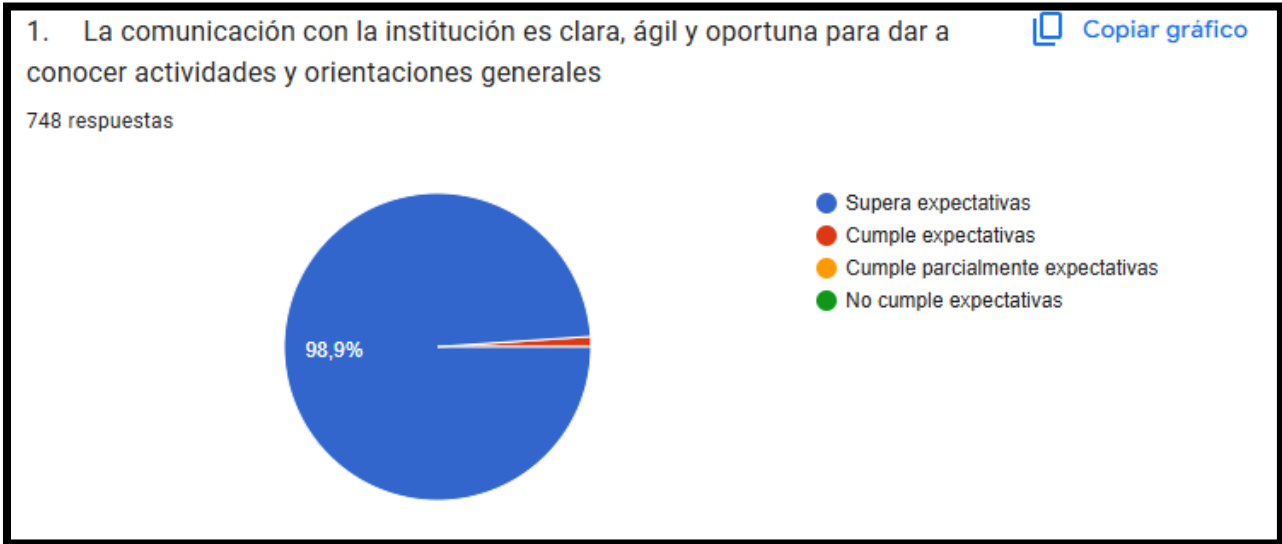
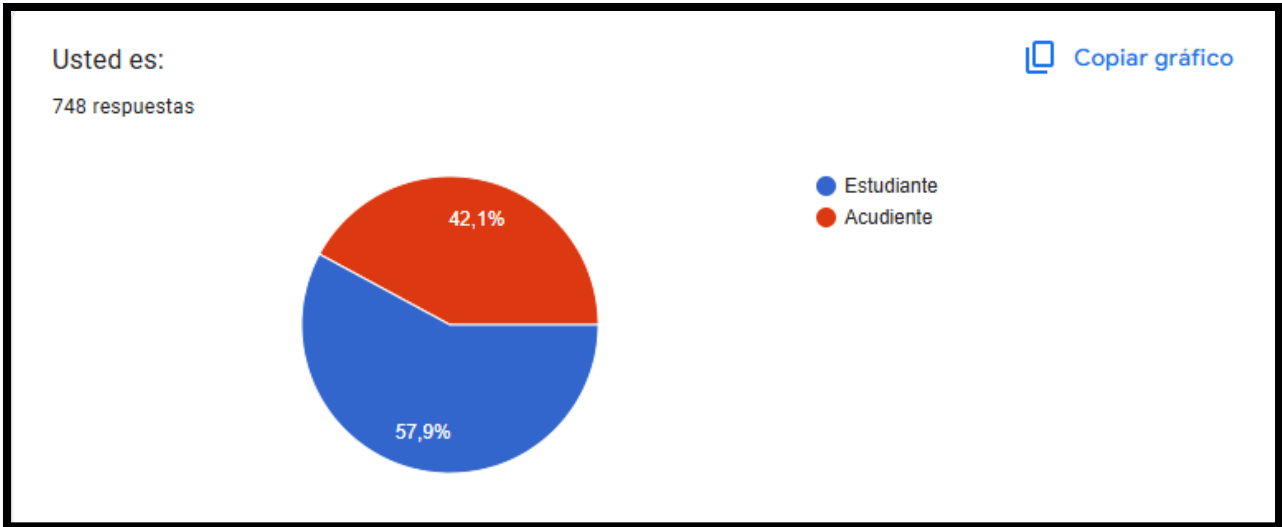
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

ITEM	DESCRIPCIÓN	VALORACIONES				SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
		SE	CE	CP	NC				
8	La institución educativa promueve la práctica del bilingüismo (inglés), la cátedra para la paz, las competencias ciudadanas, el uso y apropiación de las TIC, las actividades de investigación, las competencias socioemocionales y la educación ambiental	725	21	2	0	746	2	99,7%	0,3%
9	La Institución Educativa promueve un ambiente escolar propicio para la convivencia pacífica	724	23	1	0	747	1	99,9%	0,1%
10	La institución desarrolla proyectos como: mi huella ecológica, clickrear, robótica, CEPAD (seguridad vial), tiempo para el talento, participación y liderazgo, PING, tertulias, PILEO, saber sucreño, estilos de vida saludables y bienestar	725	23	0	0	748	0	100,0%	0,0%
11	Se siente satisfecho con la atención brindada por la rectoría	728	20	0	0	748	0	100,0%	0,0%
12	Se siente satisfecho con la atención brindada por la coordinación académica	724	24	0	0	748	0	100,0%	0,0%
13	Se siente satisfecho con el atención brindada por la coordinación de convivencia	728	20	0	0	748	0	100,0%	0,0%
14	Se siente satisfecho (a) con la atención brindada desde la secretaría de la institución en cuanto a la matrícula, entrega de certificados y otros servicios solicitados	727	21	0	0	748	0	100,0%	0,0%
TOTALES						748	1	99,9%	0,1%

 	<p>INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i></p>	
<p>CÓDIGO: EM-FO-15</p>	<p>FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p>	<p>VERSIÓN: 3</p>

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE ESTUDIANTES Y ACUDIENTES





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
"Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social"



CÓDIGO: EM-FO-15

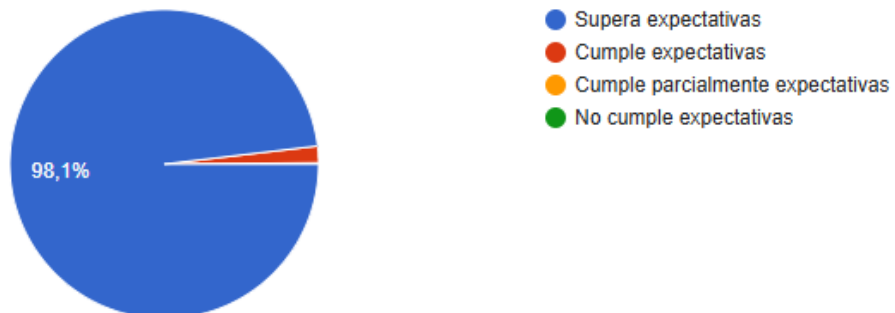
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

2. La respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y apelaciones, realizadas por el estudiante y/o acudiente de la institución ha sido clara y oportuna desde los diferentes canales de comunicación institucional

Copiar gráfico

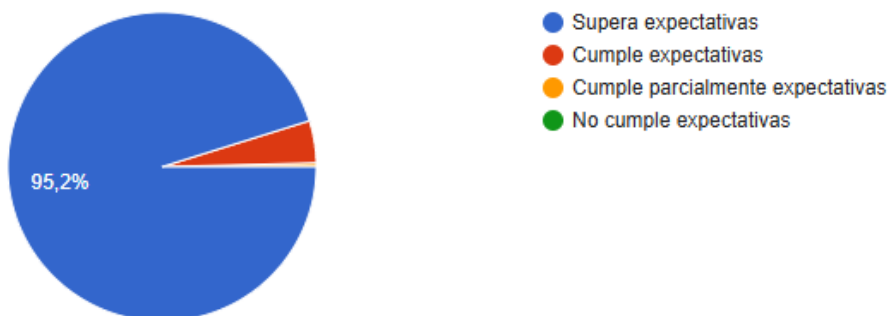
748 respuestas



3. Considera que la institución educativa mantiene un ambiente limpio y agradable para desarrollar todas las actividades escolares

Copiar gráfico

748 respuestas





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”



CÓDIGO: EM-FO-15

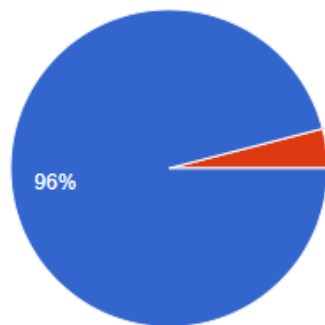
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

4. Se siente satisfecho con los diferentes recursos que proporciona la institución (didácticos, tecnológicos, lúdicos, entre otros)

Copiar gráfico

748 respuestas

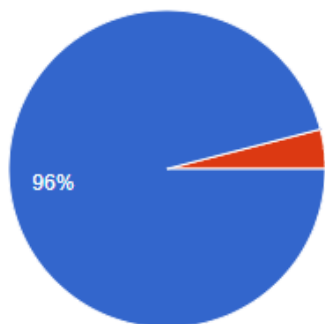


- Supera expectativas
- Cumple expectativas
- Cumple parcialmente expectativas
- No cumple expectativas

5. Se ha sentido acompañado (a) por su director de grupo y los demás docentes en los diferentes procesos de formación (académica, convivencial y emocional)

Copiar gráfico

748 respuestas



- Supera expectativas
- Cumple expectativas
- Cumple parcialmente expectativas
- No cumple expectativas



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”



CÓDIGO: EM-FO-15

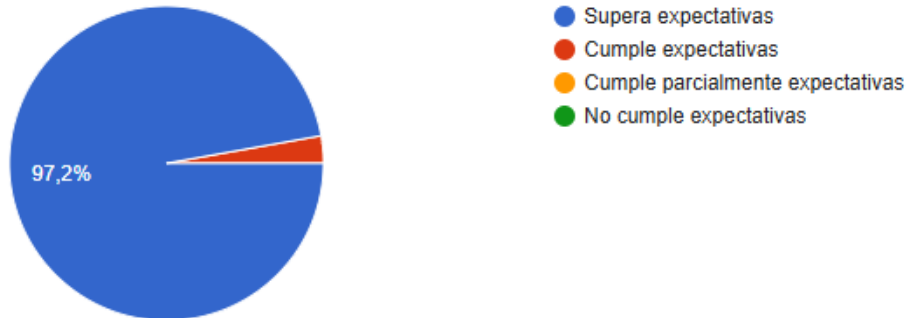
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

6. La institución educativa promueve la exigencia académica de los estudiantes

Copiar gráfico

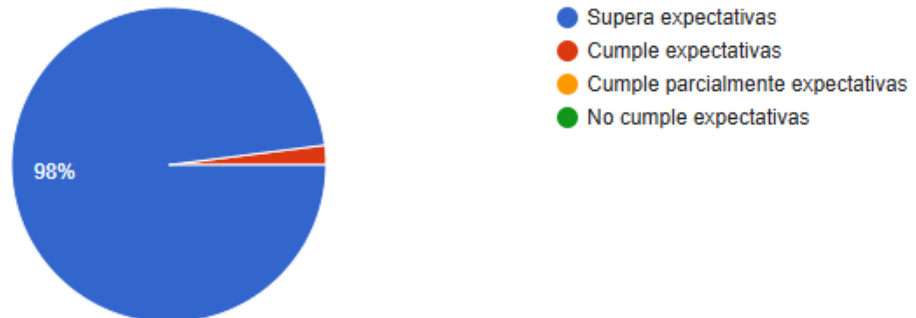
748 respuestas



7. Se desarrolla el proceso evaluativo conforme a lo establecido en el sistema institucional de evaluación

Copiar gráfico

748 respuestas





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
"Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social"



CÓDIGO: EM-FO-15

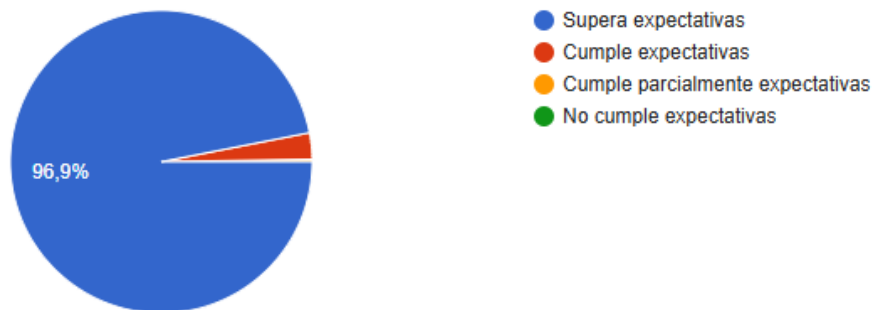
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

8. La institución educativa promueve la práctica del bilingüismo (inglés), la cátedra para la paz, las competencias ciudadanas, el uso y apropiación de las TIC, las actividades de investigación, las competencias socioemocionales y la educación ambiental

[Copiar gráfico](#)

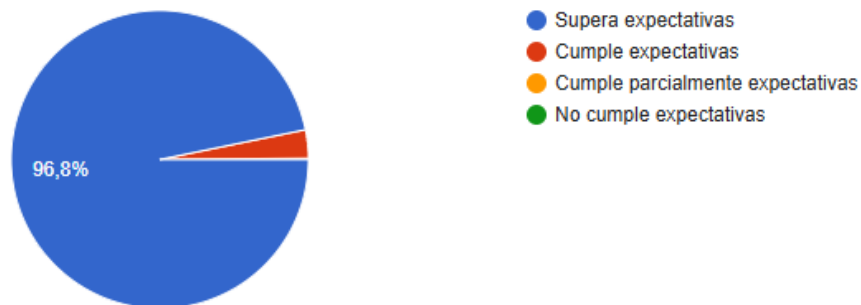
748 respuestas



9. La Institución Educativa promueve un ambiente escolar propicio para la convivencia pacífica

[Copiar gráfico](#)

748 respuestas





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”



CÓDIGO: EM-FO-15

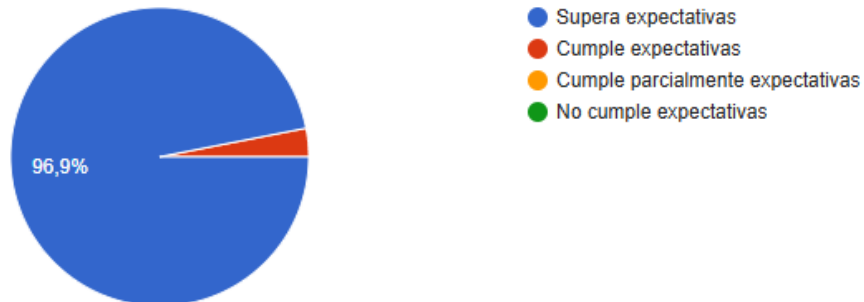
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

10. La institución desarrolla proyectos como: mi huella ecológica, clickrear, robótica, CEPAD (seguridad vial), tiempo para el talento, participación y liderazgo, PING, tertulias, PILEO, saber sucreño, estilos de vida saludables y bienestar, a través de los cuales se promueven procesos de investigación y las consecuencias del cambio climático

Copiar gráfico

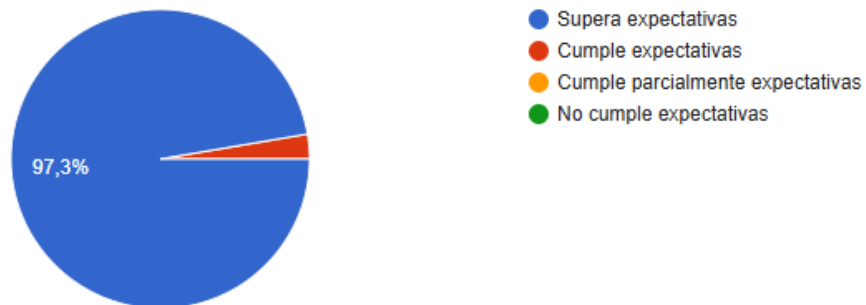
748 respuestas



11. Se siente satisfecho con la atención brindada por la rectoría

Copiar gráfico

748 respuestas





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”



CÓDIGO: EM-FO-15

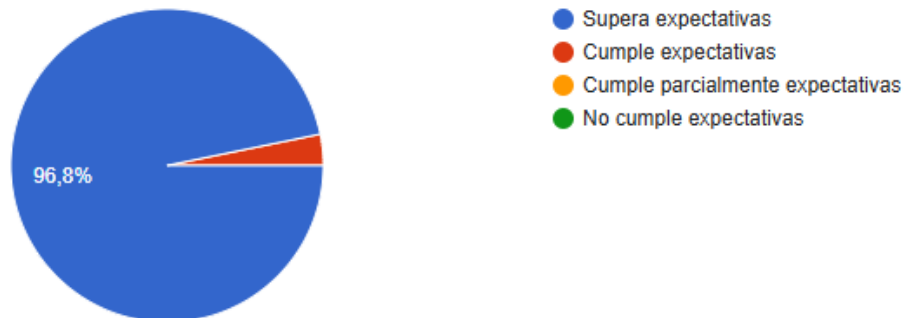
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

12. Se siente satisfecho con la atención brindada por la coordinación académica

Copiar gráfico

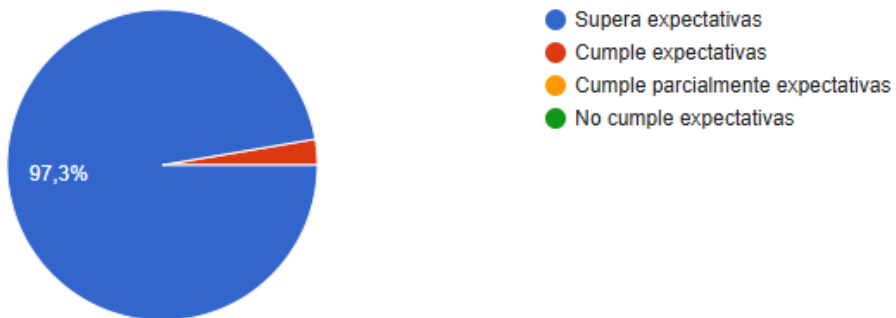
748 respuestas





13. Se siente satisfecho con el atención brindada por la coordinación de convivencia

Copiar gráfico

748 respuestas



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO: EM-FO-15	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	VERSIÓN: 3



VARIABLES DE CALIFICACIÓN DOCENTES	
Siempre	Cuando usted está completamente satisfecho
La mayoría de las veces	Cuando usted está satisfecho
Casi nunca	Cuando está medianamente satisfecho
Nunca	cuando está insatisfecho

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE DOCENTES

ITEM	DESCRIPCIÓN	VALORACIONES				SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
		SI	MV	CN	NC				
1	¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo en la institución?	25	23	1	0	48	1	98%	2%
2	¿La comunicación y la gestión institucional es transparente?	31	18	0	0	49	0	100%	0%



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”



CÓDIGO: EM-FO-15

FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

ITEM	DESCRIPCIÓN	VALORACIONES				SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
		SI	MV	CN	NC				
3	¿Se dispone de los materiales y recursos necesarios para prestar el servicio educativo?	30	19	0	0	49	0	100%	0%
4	¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación y bioseguridad me permiten desempeñar mi trabajo de manera adecuada?	15	32	2	0	47	2	96%	4%
5	¿Considero que la evaluación de mi desempeño se realiza con base en criterios pertinentes y fortalecen mi crecimiento profesional?	38	11	0	0	49	0	100%	0%
6	¿Las formaciones y/o capacitaciones que recibo me permiten estar actualizado (a) conforme a las competencias que deseo mejorar?	40	8	1	0	48	1	98%	2%
7	¿Recibo de parte de mis superiores buen trato y las orientaciones necesarias para realizar mi trabajo de la mejor manera posible?	38	11	0	0	49	0	100%	0%
8	¿Recibo de parte de mis superiores, una retroalimentación adecuada acerca de mi desempeño?	36	12	1	0	48	1	98%	2%
9	¿Me ofrece la institución la oportunidad de trabajar en proyectos y actividades que suponen nuevos retos para mí?	44	5	0	0	49	0	100%	0%
10	¿El apoyo brindado desde orientación escolar, secretaría y biblioteca son adecuados para desempeñar mi labor?	35	13	1	0	48	1	98%	2%
11	¿Participó en actividades que involucren consecuencias del cambio climático, tales como: foro ambiental, reflexiones en el aula de clase, direcciones de grupo, formaciones generales, pregones en los descansos, ferias ambientales, entre otros?	44	5	0	0	49	0	100%	0%
TOTALES						48	1	99%	1%



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
"Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social"



CÓDIGO: EM-FO-15

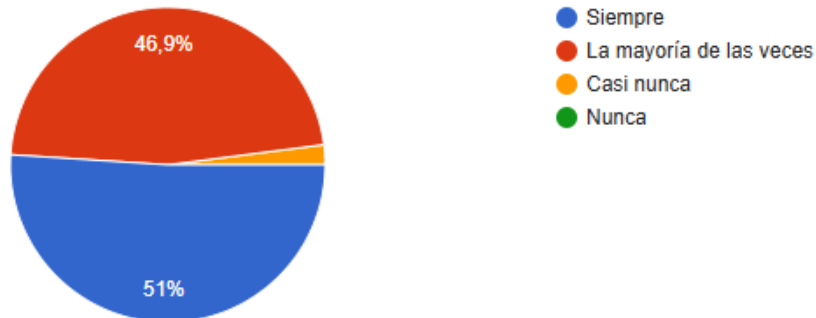
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

1. ¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo en la institución?

Copiar gráfico

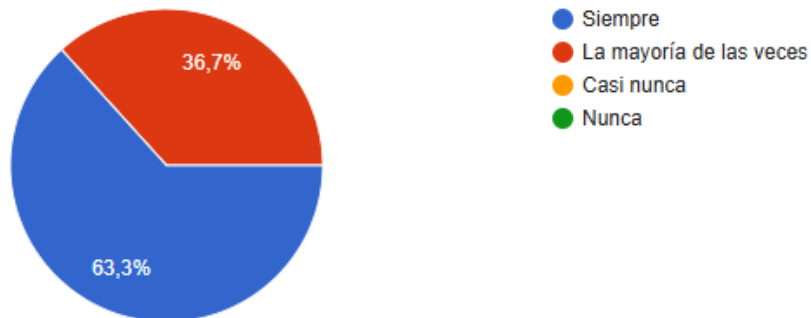
49 respuestas



2. ¿La comunicación y la gestión institucional es transparente?

Copiar gráfico

49 respuestas





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”



CÓDIGO: EM-FO-15

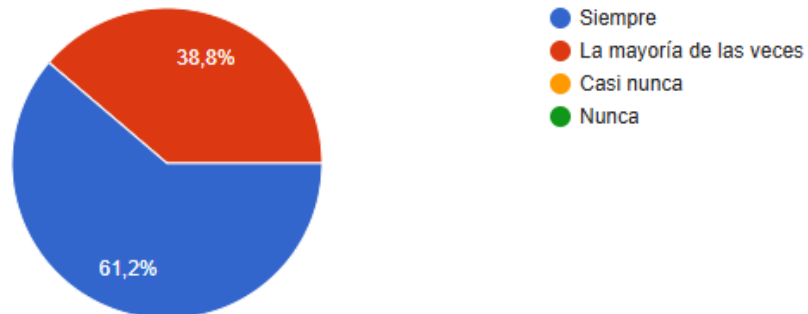
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

3. ¿Se dispone de los materiales y recursos necesarios para prestar el servicio educativo?

Copiar gráfico

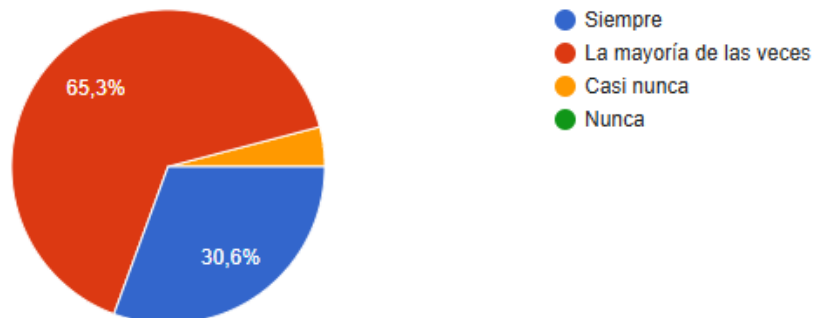
49 respuestas



4. ¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura e iluminación me permiten desempeñar mi trabajo de manera adecuada?

Copiar gráfico

49 respuestas





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
"Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social"



CÓDIGO: EM-FO-15

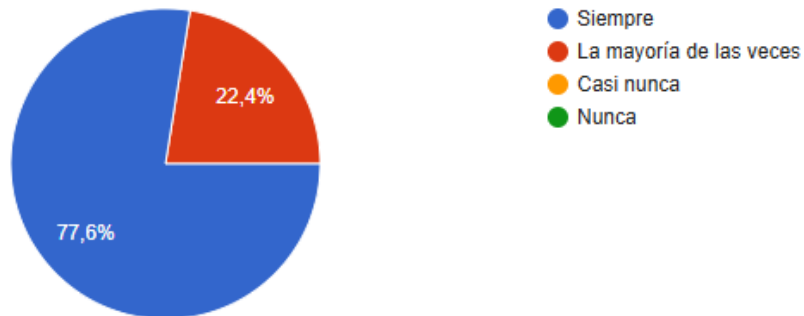
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

5. ¿Considero que la evaluación de mi desempeño se realiza con base en criterios pertinentes y fortalecen mi crecimiento profesional?

Copiar gráfico

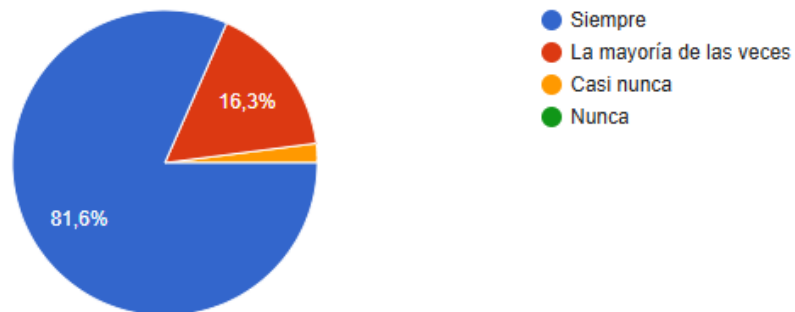
49 respuestas



6. ¿Las formaciones y/o capacitaciones que recibo me permiten estar actualizado (a) conforme a las competencias que deseo mejorar?

Copiar gráfico

49 respuestas





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
"Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social"



CÓDIGO: EM-FO-15

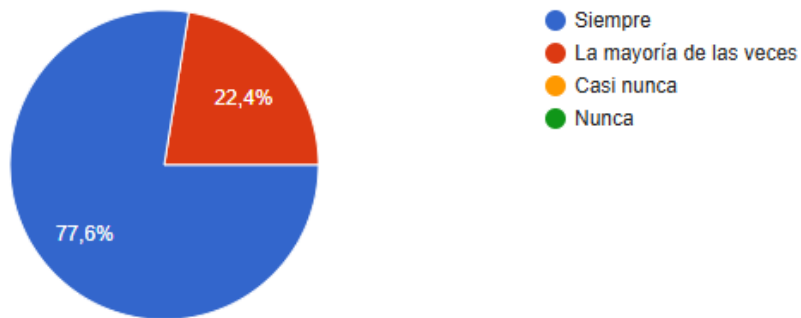
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

7. ¿Recibo de parte de mis superiores buen trato y las orientaciones necesarias para realizar mi trabajo de la mejor manera posible?

Copiar gráfico

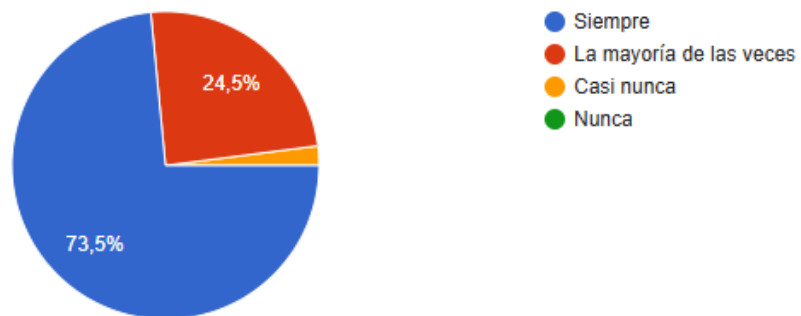
49 respuestas



8. ¿Recibo de parte de mis superiores, una retroalimentación adecuada acerca de mi desempeño?

Copiar gráfico

49 respuestas





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**
“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”



CÓDIGO: EM-FO-15

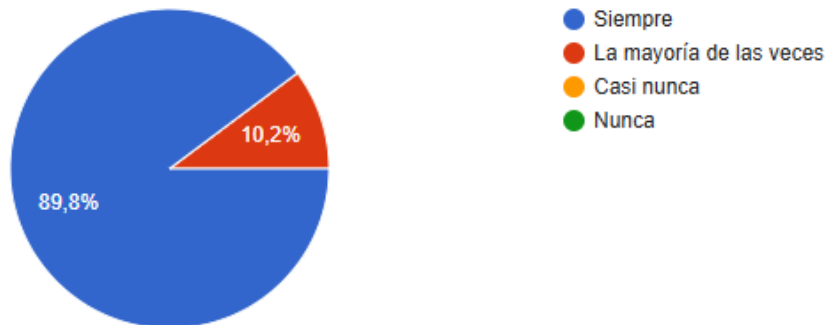
FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

VERSIÓN: 3

9. ¿Me ofrece la institución la oportunidad de trabajar en proyectos y actividades que suponen nuevos retos para mí?

Copiar gráfico

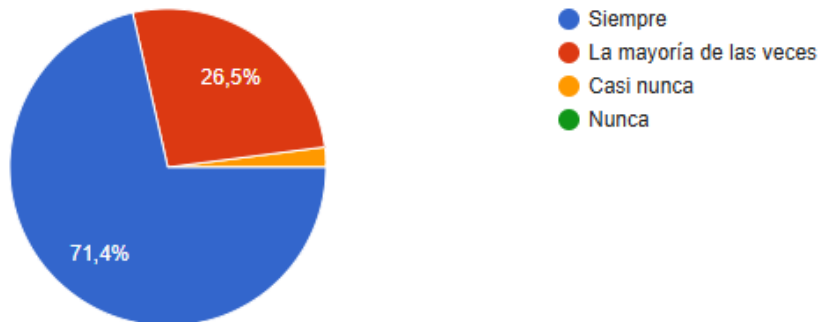
49 respuestas





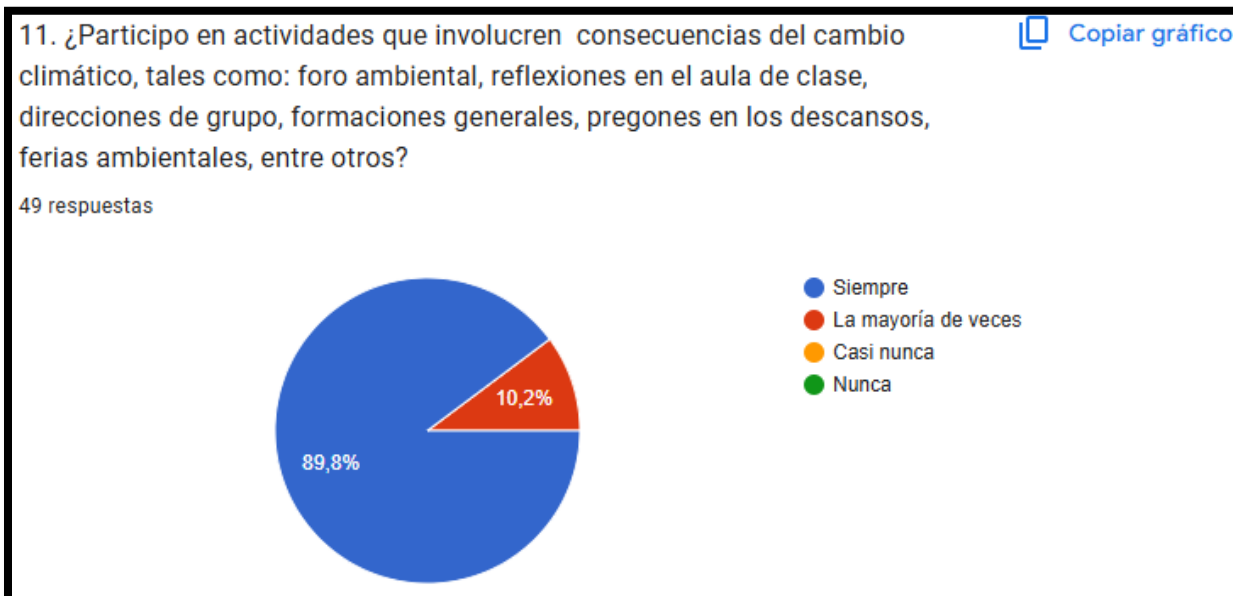
10. ¿El apoyo brindado desde orientación escolar, secretaría y biblioteca son adecuados para desempeñar mi labor?

Copiar gráfico

49 respuestas



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO: EM-FO-15	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	VERSIÓN: 3



ANÁLISIS DE RESULTADOS



La encuesta refleja un nivel de satisfacción global sobresaliente, con porcentajes que oscilan entre el 96% y el 100% en todos los ítems evaluados. Esto evidencia:

- Alta percepción positiva del clima organizacional.
- Confianza en la gestión institucional.
- Adecuada provisión de recursos.
- Buen relacionamiento entre directivos y personal.
- Alineación con procesos formativos y ambientales.

El promedio general de satisfacción es superior al 98%, lo que indica un desempeño altamente favorable del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en los aspectos evaluados.

Clima organizacional y liderazgo

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción prácticamente total en lo relacionado con el ambiente laboral, el trato por parte de los superiores, la orientación recibida y la retroalimentación del desempeño.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO: EM-FO-15	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	VERSIÓN: 3

La percepción positiva del liderazgo y del acompañamiento directivo refleja una cultura organizacional basada en el respeto, la comunicación efectiva y el apoyo permanente al personal. Esto fortalece el compromiso institucional y el sentido de pertenencia.

Gestión institucional y transparencia

Se observa una valoración sobresaliente en cuanto a la transparencia de la gestión y la claridad en la comunicación institucional. El 100% de satisfacción en este componente indica confianza en los procesos directivos y administrativos, así como coherencia entre la planeación institucional y su ejecución. Este aspecto es fundamental para la estabilidad del Sistema de Gestión de Calidad y la gobernanza institucional.

Recursos, infraestructura y apoyo institucional




El personal manifiesta que dispone de los materiales y recursos necesarios para desarrollar su labor, así como del apoyo adecuado por parte de áreas como orientación escolar, secretaría y biblioteca. Aunque los niveles de satisfacción son muy altos (entre 98% y 100%), las condiciones físicas del entorno laboral presentan el porcentaje ligeramente más bajo (96%), lo que sugiere una oportunidad preventiva de revisión en aspectos locativos como ruido, iluminación o temperatura. En general, la institución demuestra una adecuada gestión de los recursos físicos y administrativos que respaldan el servicio educativo.

Desarrollo profesional y evaluación del desempeño

Los resultados reflejan una percepción altamente positiva respecto a la evaluación del desempeño, las oportunidades de asumir nuevos retos y los procesos de formación y capacitación. Esto evidencia que la institución no solo cumple con procesos formales de evaluación, sino que estos son percibidos como pertinentes y orientados al crecimiento profesional. Se consolida así una cultura de mejora continua y fortalecimiento de competencias.

Compromiso institucional y sostenibilidad

La participación en actividades relacionadas con el cambio climático y la educación ambiental presenta niveles de satisfacción del 100%, lo que demuestra apropiación de la política ambiental institucional y coherencia con la formación integral de la comunidad educativa. Este resultado refleja alineación entre el Proyecto Educativo Institucional (PEI), la responsabilidad social y las prácticas pedagógicas.

 	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO: EM-FO-15	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	VERSIÓN: 3

Por otra parte, los resultados de la encuesta aplicada a los docentes evidencian un nivel de satisfacción extraordinariamente alto, con un promedio general del 99,9%, lo que refleja una percepción muy positiva frente a la gestión institucional. Se destaca el 100% de satisfacción en aspectos clave como la claridad en la comunicación institucional, la disponibilidad de recursos didácticos y tecnológicos, el acompañamiento académico y convivencial, la exigencia académica, el cumplimiento del sistema institucional de evaluación y la atención brindada por rectoría, coordinaciones y secretaría. Estos resultados demuestran coherencia en la gestión directiva, solidez en los procesos académicos y administrativos, y una cultura organizacional orientada al servicio y al acompañamiento integral.

Los pocos niveles de insatisfacción (entre 0,1% y 0,4%) se concentran en temas relacionados con ambiente físico, respuesta a PQRS y promoción de algunas líneas formativas institucionales, aunque siguen manteniéndose en rangos de satisfacción superiores al 99%. Desde la perspectiva del Sistema de Gestión de Calidad, estos resultados evidencian eficacia en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, así como una alta confianza de los docentes en la gestión institucional. Se recomienda mantener las prácticas actuales y analizar de manera preventiva los casos aislados de insatisfacción para fortalecer aún más la mejora continua.

Finalmente, con el fin de fortalecer la validez y representatividad de los resultados en próximas mediciones, la institución se propone revisar y mejorar la metodología de aplicación de la encuesta, buscando incrementar el número de respuestas y garantizar una participación más amplia de la comunidad. Para ello, se analizará y ajustará la ficha técnica (población objetivo, muestra, periodicidad, tiempos y condiciones de aplicación), así como los canales utilizados para su difusión y diligenciamiento, asegurando mayor accesibilidad, claridad y oportunidad en el proceso.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
NOMBRE	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
Ficha Técnica Encuesta de Satisfacción	EM-FO-15	21/10/2020	1	Creación del formato.
Ficha Técnica Encuesta de Satisfacción	EM-FO-15	27/08/2021	2	Se actualizaron los logos del ICONTE y el encabezado.

 	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO: EM-FO-15	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	VERSIÓN: 3

Ficha Técnica Encuesta de Satisfacción	EM-FO-15	09/10/2023	3	Se actualizan logos con base en la certificación ISO 21001:2018.
--	----------	------------	---	--

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Verónica Gil Ramírez	Liliana Vivaz	Nora Paulina Muñoz