

# Ranking de Reclamos a Instituciones de Educación Superior

Comparación Enero-Noviembre 2012 v/s Enero-Noviembre 2013

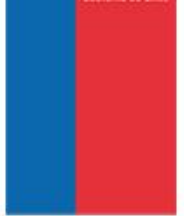


**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile

# Reclamos en Educación Superior

Diciembre 2013



El presente informe da cuenta de los reclamos realizados por los consumidores en el Servicio Nacional de Consumidor y registrados en el Sistema de Atención de Público, respecto de las Instituciones de Educación Superior, categoría en la que se distinguen los reclamos efectuados a: Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica.

El periodo de análisis corresponde a Enero-Noviembre 2012 v/s Enero-Noviembre 2013.

Para una mejor comprensión del ranking, es preciso aclarar que el presente reporte se estructura en base a la siguiente información

- Volumen e índice por cada categoría.
- Comportamiento de los proveedores en cada una de las categorías, en función de los reclamos presentados en el Sistema de Atención de Público, determinando el porcentaje de respuesta de las empresas a los reclamos de los consumidores e identificando el tipo de respuesta entregada por las mismas.
- Para efectos de análisis de este ranking se consideraron todos los casos cerrados correspondientes a las empresas registradas en Sernac, y se exhiben gráficamente aquellas que presentan más de 25 reclamos durante el periodo 2013.



# Reclamos en Educación Superior

Diciembre 2013



## Alcances Metodológicos:

- **Objetivo Ranking de Reclamos a Instituciones de Educación Superior:** Establecer un ordenamiento ecuánime, en función de un indicador comparativo entre proveedores, que pondere el peso relativo de cada institución reclamada. De esta manera se pretende visualizar las casas de estudios más reclamadas en razón a la participación de mercado en cada una de las esferas de análisis, lo que permite ponderar el volumen por el peso de los proveedores en cada categoría

A su vez, se pretende identificar el comportamiento de los proveedores respecto al volumen total de reclamos ingresados en Sernac y aquellos que el proveedor acoge, los cerrados sin respuesta por parte del proveedor y los que el proveedor no acoge. De esta manera, se pretende visualizar las empresas que presentan una mayor y menor preocupación frente a los reclamos de los consumidores.

## Universo a Considerar:

En el periodo enero-noviembre 2013, los reclamos ingresados, considerando empresas registradas en Sernac, corresponden a 5.544 reclamos. Durante el año 2012 el volumen fue de 4.801 reclamos.

Para la elaboración del presente ranking se trabajó con información del año 2012 y 2013, vigente al mes de Diciembre del 2013.

En el análisis de comportamiento de proveedores se considera sólo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde.

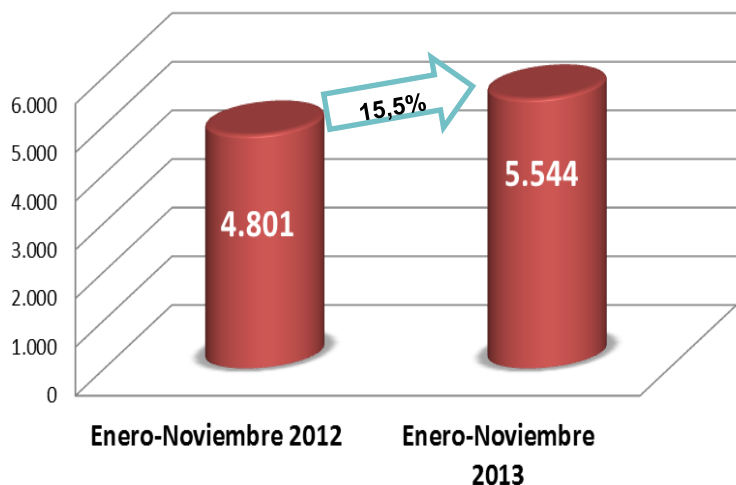


## **Volumen y distribución de reclamos a Instituciones de Educación Superior**

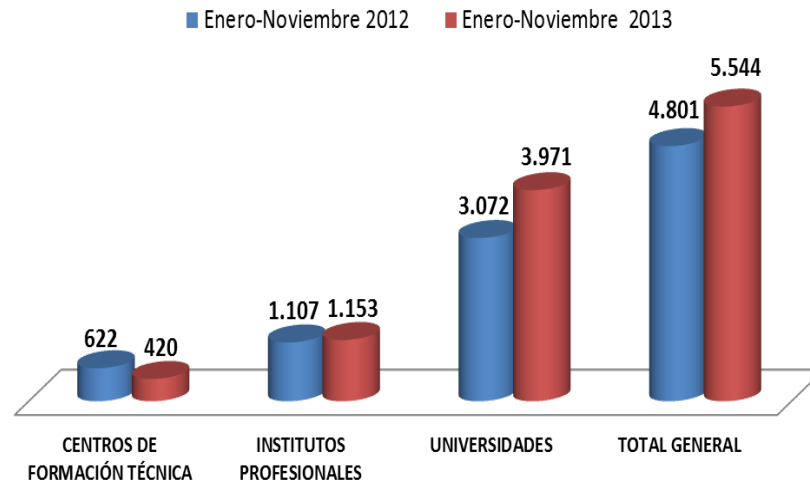
# Reclamos en Educación Superior



## Reclamos a Instituciones de Educación Superior



## Volumen de Reclamos en Instituciones de Educación Superior por categoría



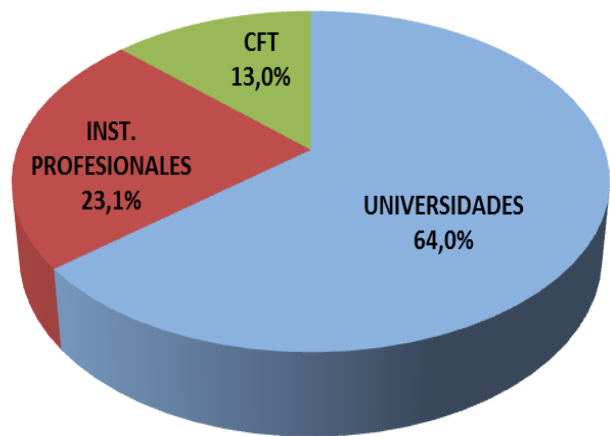
Durante el periodo Enero-Noviembre 2013, se registraron 5.544 reclamos a Instituciones de Educación Superior, lo que refleja un aumento de 15,5% respecto del igual período 2012, donde se constataron 4.801 reclamos.

Al observar las variaciones según tipo de Institución, se evidenció un incremento de reclamos en Universidades, donde hubo un aumento de un 29,3% e Institutos Profesionales que registraron un alza en los reclamos de un 4,2%. En tanto, los reclamos a los Centros de Formación Técnica, disminuyeron en un 32,5%.

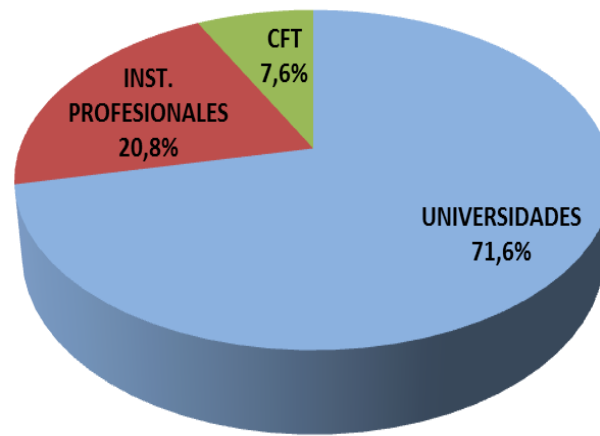
# Reclamos en Educación Superior



Participación de Reclamos por categoría de Instituciones de Educación Superior  
Enero-Noviembre 2012



Participación de Reclamos por categoría de Instituciones de Educación Superior  
Enero-Noviembre 2013



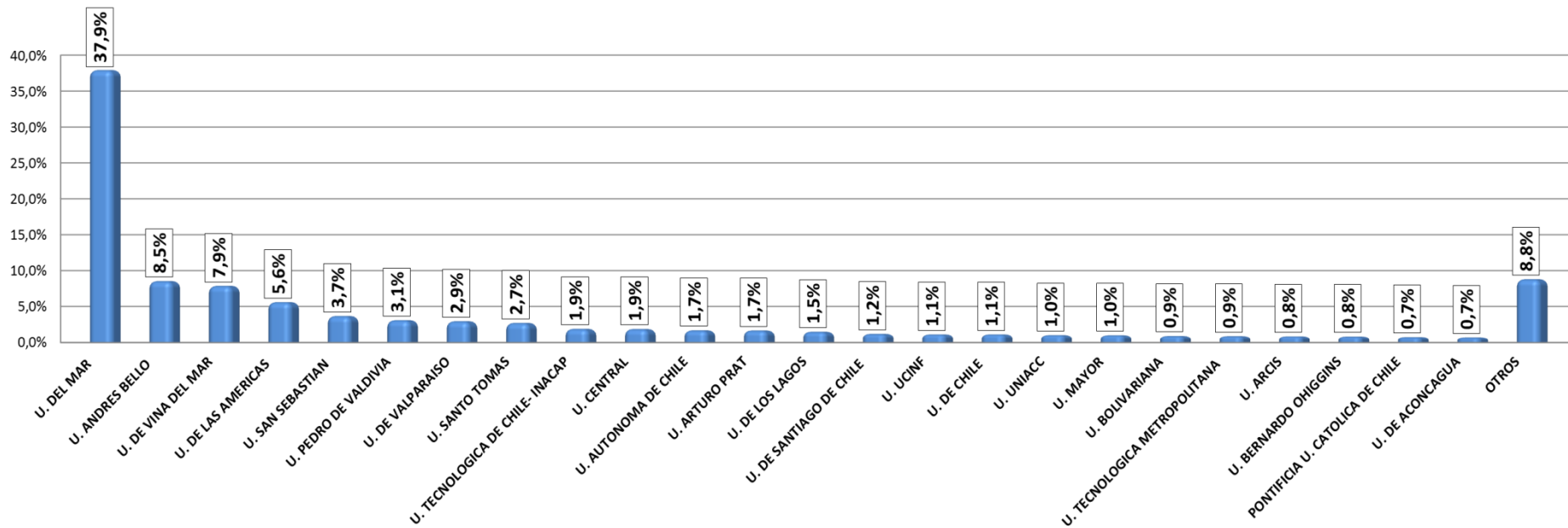
Sernac ha recibido durante el periodo Enero-Noviembre de 2013, 5.544 reclamos referidos a Instituciones de Educación Superior, de los cuales 71,6% corresponden a Universidades, 20,8% a Institutos Profesionales y 7,6% a Centros de Formación Técnica (C.F.T).

En ambos periodos, la participación de los reclamos en Universidades supera a los reclamos de Institutos Profesionales y éstos a su vez superan a los reclamos registrados en los Centros de Formación Técnica.

# Reclamos en Educación Superior



**Volumen de Reclamos en Universidades**  
(Incorpora Instituciones con más de 25 reclamos)  
Enero-Noviembre 2013



En relación a los reclamos presentados en el sistema de atención de público en Educación Superior, el mayor volumen de reclamos lo registra la Universidad del Mar, la que en el período Enero-Noviembre 2013 concentró el 37,9% de los reclamos. A su vez, la Universidad Andrés Bello es la segunda más reclamada con un 8,5% y en tercer lugar es posible observar a la Universidad de Viña del Mar con un 7,9% de reclamos.

Las 24 Universidades consideradas representan el 91,2% del total de reclamos efectuados a este tipo de Institución.

## Comparativo Volumen de Reclamos a Universidades (Periodo Enero-Noviembre 2012 v/s Enero-Noviembre 2013)

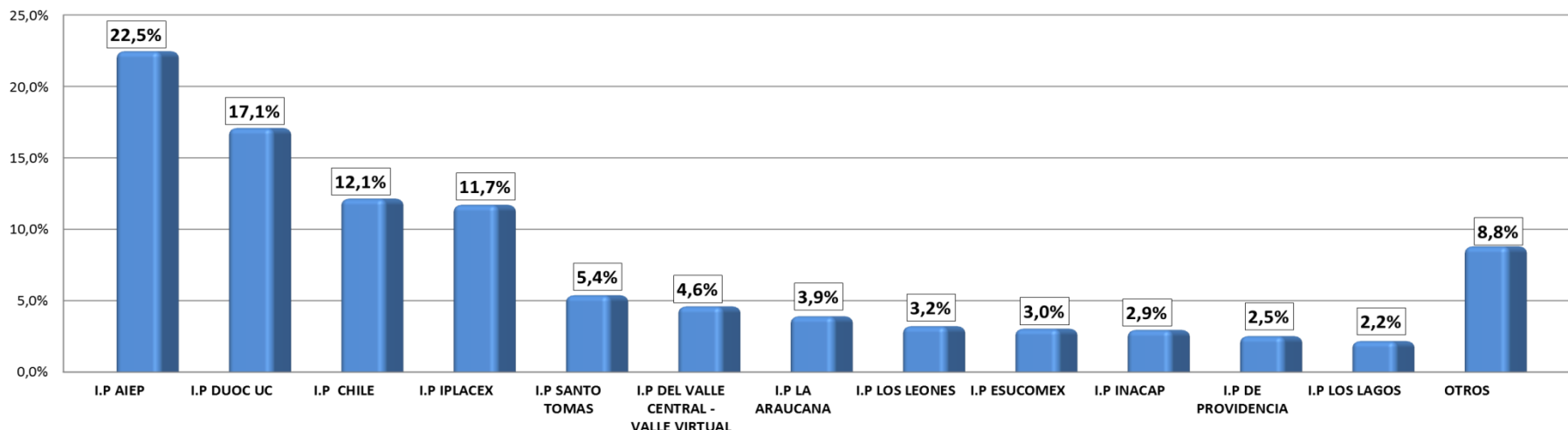
Universidades	Volumen de Reclamos Enero-Noviembre 2013	Porcentaje Enero-Noviembre 2013	Volumen de Reclamos Enero-Noviembre 2012	Porcentaje Enero-Noviembre 2012	Variación Porcentual 2013 respecto 2012
<b>UNIVERSIDAD DEL MAR</b>	<b>1.506</b>	<b>37,9%</b>	<b>880</b>	<b>28,6%</b>	<b>71,1%</b>
UNIVERSIDAD ANDRES BELLO	339	8,5%	287	9,3%	18,1%
<b>UNIVERSIDAD DE VINA DEL MAR</b>	<b>313</b>	<b>7,9%</b>	<b>29</b>	<b>0,9%</b>	<b>979,3%</b>
UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS	223	5,6%	202	6,6%	10,4%
<b>UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN</b>	<b>146</b>	<b>3,7%</b>	<b>74</b>	<b>2,4%</b>	<b>97,3%</b>
UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	123	3,1%	137	4,5%	-10,2%
<b>UNIVERSIDAD DE VALPARAISO</b>	<b>117</b>	<b>2,9%</b>	<b>59</b>	<b>1,9%</b>	<b>98,3%</b>
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	108	2,7%	82	2,7%	31,7%
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE CHILE INACAP	75	1,9%	94	3,1%	-20,2%
UNIVERSIDAD CENTRAL	74	1,9%	61	2,0%	21,3%
<b>UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE</b>	<b>67</b>	<b>1,7%</b>	<b>97</b>	<b>3,2%</b>	<b>-30,9%</b>
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	66	1,7%	80	2,6%	-17,5%
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS	59	1,5%	74	2,4%	-20,3%
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	47	1,2%	42	1,4%	11,9%
<b>UNIVERSIDAD DE CHILE</b>	<b>44</b>	<b>1,1%</b>	<b>64</b>	<b>2,1%</b>	<b>-31,3%</b>
UNIVERSIDAD UCINF	44	1,1%	41	1,3%	7,3%
UNIVERSIDAD UNIACC	40	1,0%	45	1,5%	-11,1%
<b>UNIVERSIDAD MAYOR</b>	<b>39</b>	<b>1,0%</b>	<b>89</b>	<b>2,9%</b>	<b>-56,2%</b>
UNIVERSIDAD BOLIVARIANA	35	0,9%	21	0,7%	66,7%
<b>UNIVERSIDAD TECNOLOGICA METROPOLITANA</b>	<b>34</b>	<b>0,9%</b>	<b>47</b>	<b>1,5%</b>	<b>-27,7%</b>
UNIVERSIDAD ARCIS	33	0,8%	24	0,8%	37,5%
<b>UNIVERSIDAD BERNARDO OHIGGINS</b>	<b>32</b>	<b>0,8%</b>	<b>16</b>	<b>0,5%</b>	<b>100,0%</b>
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE	29	0,7%	32	1,0%	-9,4%
<b>UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA</b>	<b>27</b>	<b>0,7%</b>	<b>42</b>	<b>1,4%</b>	<b>-35,7%</b>
OTROS (con menos de 25 reclamos)	351	8,8%	453	14,7%	-22,5%
<b>TOTAL</b>	<b>3.971</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.072</b>	<b>100,0%</b>	<b>29,3%</b>

Al comparar los volúmenes de reclamos entre los periodos 2012 y 2013, se observa una disminución considerable de los reclamos realizados a la Universidad Mayor, Universidad de Aconcagua, Universidad de Chile y Universidad Tecnológica de Chile. A su vez se observan alzas en los reclamos dirigidos a la Universidad de Viña del Mar, Universidad Bernardo O'Higgins, Universidad de Valparaíso, Universidad San Sebastián y Universidad del Mar.





**Volumen de Reclamos en Institutos Profesionales  
(Incorpora Instituciones con más de 25 reclamos)  
Enero-Noviembre 2013**



El volumen de reclamos en Institutos Profesionales, lo encabeza el Instituto Profesional AIEP concentrando el 22,5% de los reclamos efectuados durante el periodo Enero-Noviembre 2013, en segundo lugar se encuentra EL I.P Duoc U.C, que registra el 17,1% de los reclamos, seguido por I.P Chile con un 12,1% de los reclamos.

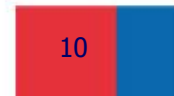
Los 12 Institutos Profesionales considerados representan el 91,2% del total de reclamos efectuados a este tipo de Institución.

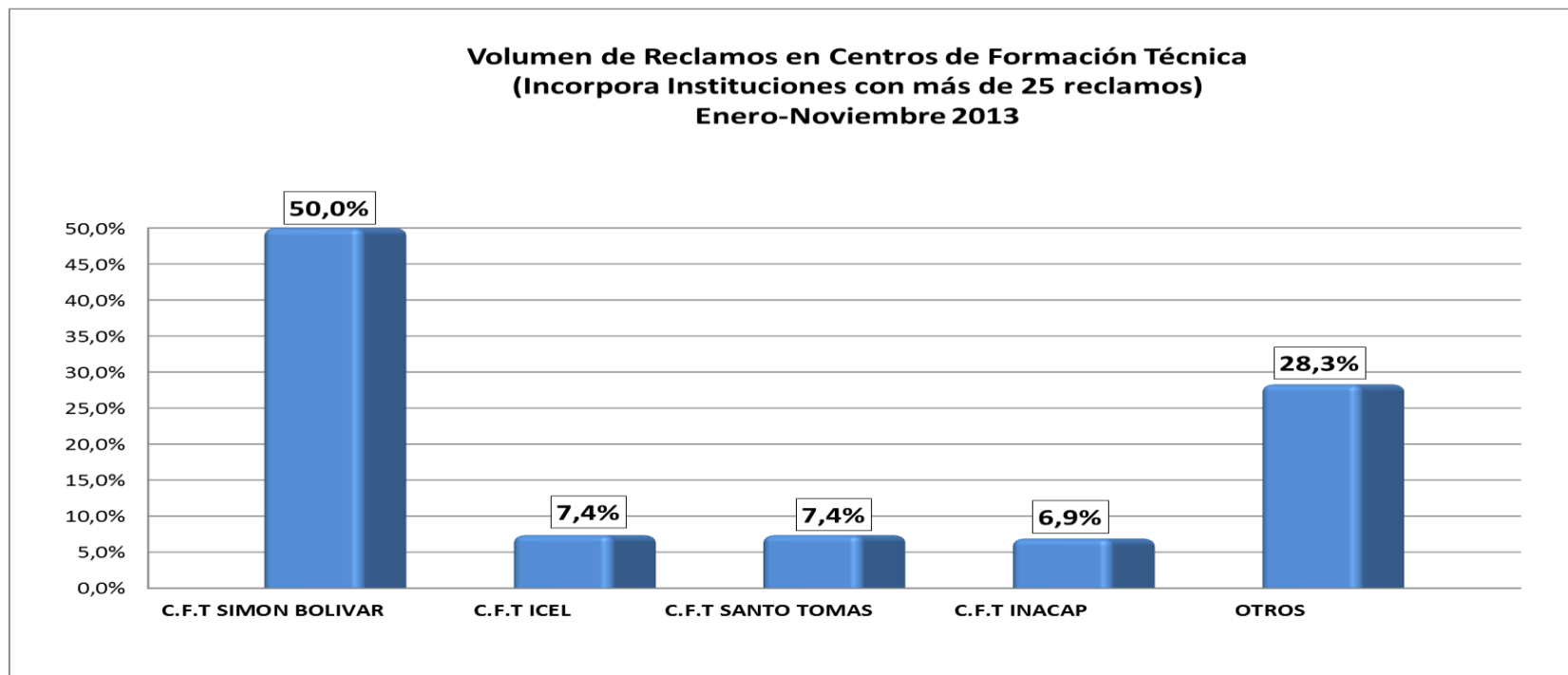


## Comparativo Volumen de Reclamos a Institutos Profesionales (Periodo Enero-Noviembre 2012 v/s Enero-Noviembre 2013)

Institutos Profesionales	Volumen de Reclamos Enero-Noviembre 2013	Porcentaje Enero-Noviembre 2013	Volumen de Reclamos Enero-Noviembre 2012	Porcentaje Enero-Noviembre 2012	Variación Porcentual 2013 respecto 2012
INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	259	22,5%	243	22,0%	6,6%
INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC	197	17,1%	181	16,4%	8,8%
INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE	140	12,1%	137	12,4%	2,2%
<b>INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX</b>	<b>135</b>	<b>11,7%</b>	<b>75</b>	<b>6,8%</b>	<b>80,0%</b>
<b>INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMAS</b>	<b>62</b>	<b>5,4%</b>	<b>46</b>	<b>4,2%</b>	<b>34,8%</b>
<b>INSTITUTO PROFESIONAL VALLE CENTRAL</b>	<b>53</b>	<b>4,6%</b>	<b>46</b>	<b>4,2%</b>	<b>15,2%</b>
<b>INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA</b>	<b>45</b>	<b>3,9%</b>	<b>50</b>	<b>4,5%</b>	<b>-10,0%</b>
<b>INSTITUTO PROFESIONAL LOS LEONES</b>	<b>37</b>	<b>3,2%</b>	<b>61</b>	<b>5,5%</b>	<b>-39,3%</b>
<b>INSTITUTO PROFESIONAL ESUCOMEX</b>	<b>35</b>	<b>3,0%</b>	<b>40</b>	<b>3,6%</b>	<b>-12,5%</b>
INSTITUTO PROFESIONAL INACAP	34	2,9%	32	2,9%	6,3%
INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	29	2,5%	30	2,7%	-3,3%
INSTITUTO PROFESIONAL LOS LAGOS	25	2,2%	23	2,1%	8,7%
OTROS (con menos de 25 reclamos)	102	8,8%	143	12,9%	-28,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.153</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.107</b>	<b>100,0%</b>	<b>4,2%</b>

Al comparar los volúmenes de reclamos entre los periodos 2012 y 2013, se observa una disminución de los reclamos realizados al I.P Los Leones, I.P Esucomex e I.P La Araucana. A su vez destaca un significativo aumento en los reclamos dirigidos al I.P Iplacex y una leve alza en los reclamos dirigidos a I.P Santo Tomás e I.P Valle Central.





El volumen de reclamos en Centros de Formación Técnica, lo encabeza el C.F.T Simón Bolívar concentrando el 50,0% de los reclamos efectuados durante el periodo Enero-Noviembre 2013, en segundo lugar se encuentran los C.F.T ICEL y C.F.T Santo Tomás los que registran 7,4% de los reclamos respectivamente.

Los 4 Centros de Formación Técnica considerados representan el 71,7% del total de reclamos efectuados a este tipo de Institución. Se consideraron instituciones con más de 25 reclamos en el periodo Enero-Noviembre 2013.





## Comparativo Volumen de Reclamos a Centros de Formación Técnica (Periodo Enero-Noviembre 2012 v/s Enero-Noviembre 2013)

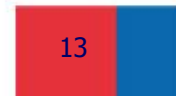
Centros de Formación Técnica	Volumen de Reclamos Enero-Noviembre 2013	Porcentaje Enero-Noviembre 2013	Volumen de Reclamos Enero-Noviembre 2012	Porcentaje Enero-Noviembre 2012	Variación Porcentual 2013 respecto 2012
C.F.T SIMON BOLIVAR	210	50,0%	372	59,8%	-43,5%
C.F.T ICEL	31	7,4%	46	7,4%	-32,6%
C.F.T SANTO TOMAS	31	7,4%	37	5,9%	-16,2%
C.F.T INACAP	29	6,9%	28	4,5%	3,6%
OTROS (con menos de 25 reclamos)	119	28,3%	139	22,3%	-14,4%
<b>TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>100,0%</b>	<b>622</b>	<b>100,0%</b>	<b>-32,5%</b>

Al comparar los volúmenes de reclamos entre los periodos 2012 y 2013, se observa una disminución de los reclamos realizados en todos los C.F.T analizados, con excepción del C.F.T Inacap, el cual registró un aumento de 3,6%.





## Índice de reclamos a Instituciones de Educación Superior





## Índice de reclamos en Educación Superior

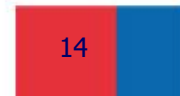
Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construye el Ranking de Instituciones de Educación Superior.

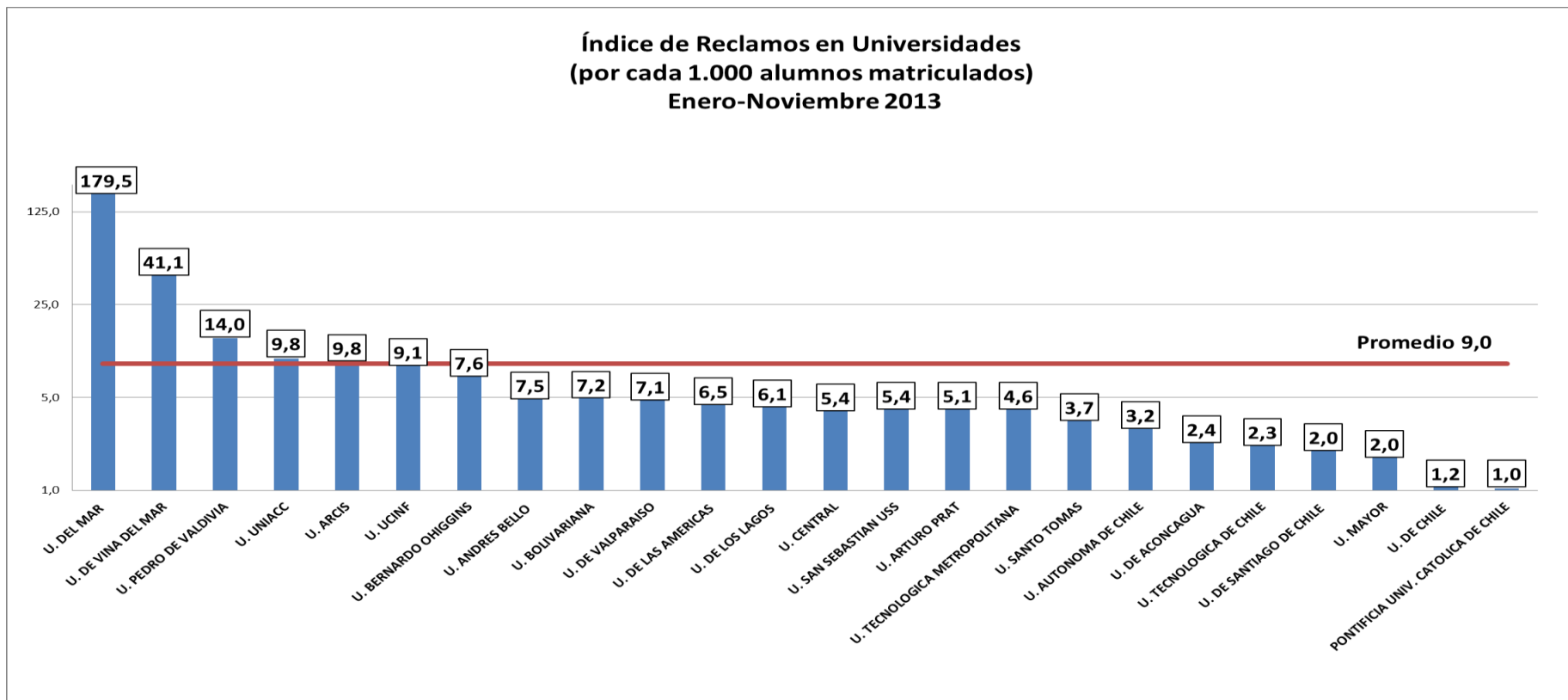
### **Índice de reclamo en Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica:**

Es el promedio de reclamos del periodo por cada 1.000 matriculados.

$$\left[ \frac{\text{Reclamos Periodo}}{\text{N}^\circ \text{ de Matriculas año } t} \right] \times 1.000$$

- Este ranking se construyó sobre los reclamos registrados en el Sistema de Atención de Público (SernacAtiende) en los periodos de Enero-Noviembre 2012 y Enero-Noviembre 2013.
- El guarismos normalizador de reclamos utilizados es el número de matriculas de Pregrado, Postgrados y Postítulo de los años 2012 y 2013, en Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica, extraídos las bases de datos publicadas en el Sistema de Información de Educación Superior (SIES, [www.mifuturo.cl](http://www.mifuturo.cl)) del Ministerio de Educación.
- Para la construcción e interpretación del índice se aplica el factor de 1.000 dado que la base de construcción del índice «N° de matriculados año t» es una cantidad muy alta en comparación a los reclamos del periodo.



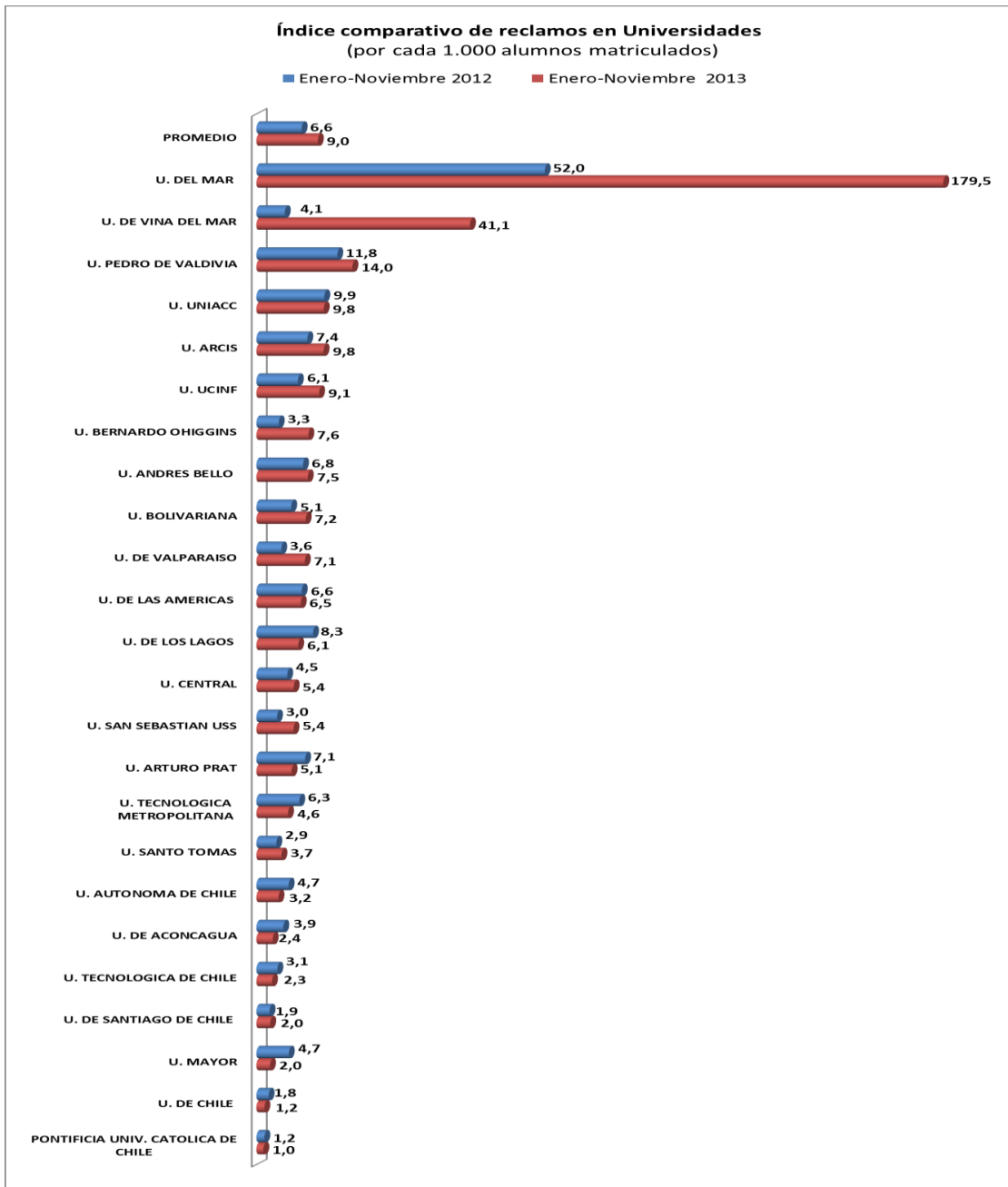


En el periodo Enero-Noviembre 2013, el mayor índice lo presentó la Universidad del Mar con 179,5 puntos e indica que por cada 1.000 matriculados, se presentan en promedio 179,5 reclamos en contra de esta Institución.

En segundo lugar se encuentra la Universidad de Viña del Mar, que registró un índice de 41,1 seguida de la Universidad Pedro de Valdivia con un índice de 14,0 puntos.



# Reclamos en Educación Superior



El índice promedio de reclamos a Universidades entre Enero-Noviembre 2012 y Enero-Noviembre 2013, aumentó de un 6,6 a un 9,0.

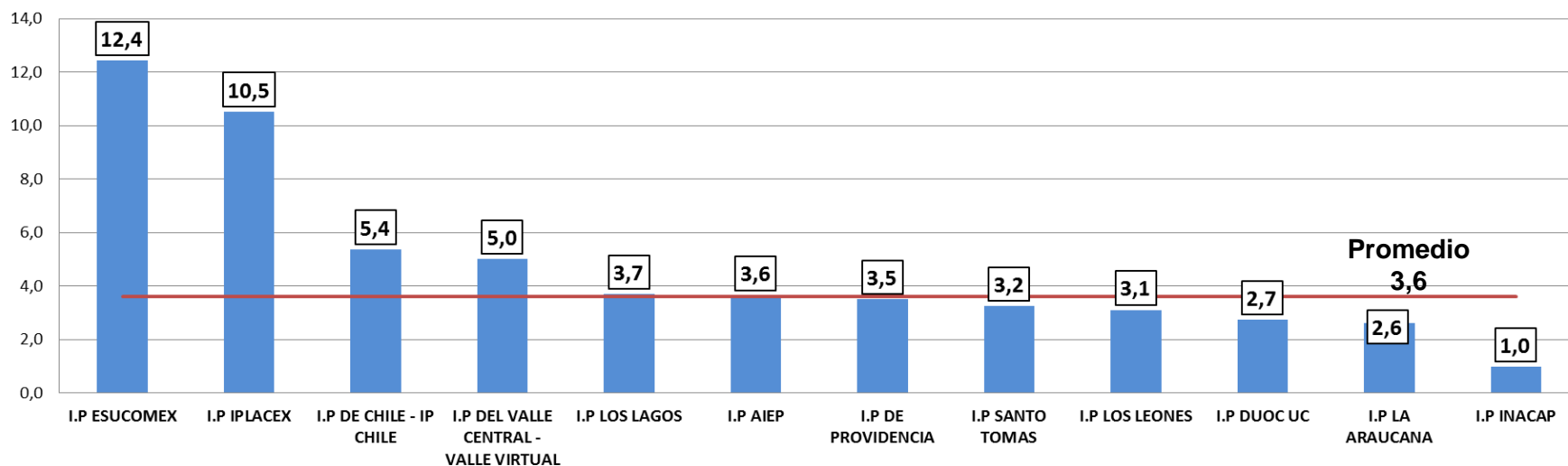
Entre las Universidades que aumentaron el índice de reclamos se encuentra: Universidad del Mar, Universidad de Viña del Mar, Universidad Pedro de Valdivia, Universidad Arcis, UCINF, Universidad Bernardo O'Higgins, Universidad Andrés Bello, Universidad Bolivariana, Universidad de Valparaíso, Universidad Central, Universidad San Sebastián, Universidad Santo Tomás y la Universidad de Santiago de Chile.

En tanto, entre las que lo disminuyeron se encuentra: Universidad Uniacc, Universidad de Las Américas, Universidad de Los Lagos, Universidad Arturo Prat, UTEM, Universidad Autónoma, Universidad de Aconcagua, Universidad Tecnológica de Chile (Inacap), Universidad Mayor, Universidad de Chile y la Pontificia Universidad Católica de Chile.





**Índice de Reclamos en Institutos Profesionales  
(Por cada 1.000 alumnos matriculados)  
Enero-Noviembre 2013**



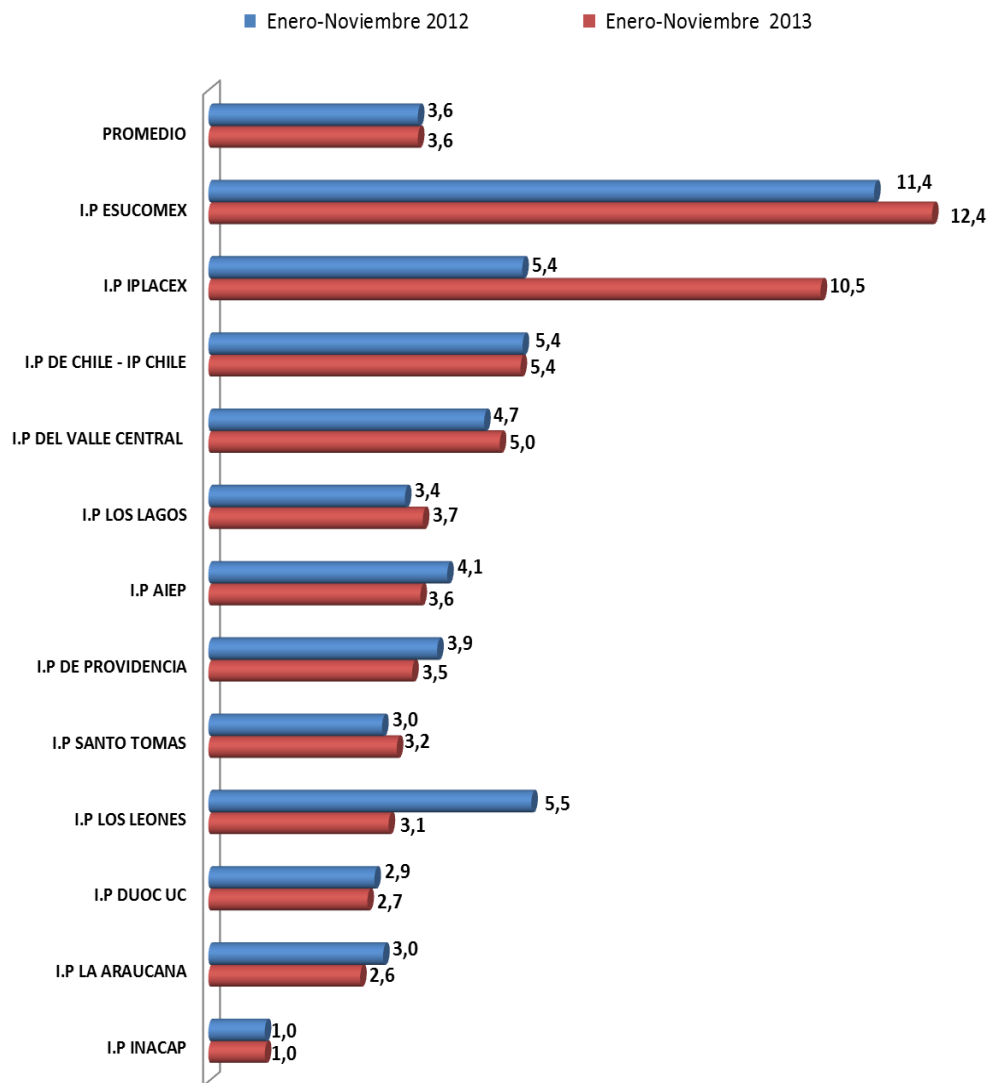
En el periodo Enero-Noviembre 2013, el mayor índice lo presentó el Instituto Profesional Esucomex con 12,4 puntos e indica que por cada 1.000 matriculados, se presentan en promedio 12 reclamos en contra de esta Institución.

En segundo lugar se encuentra el I.P. Iplacex, que registró un índice de 10,5 seguido del I.P. Chile con un índice de 5,4 puntos.

# Reclamos en Educación Superior

## Índice comparativos de reclamos en Institutos Profesionales

(por cada 1.000 alumnos matriculados)



El índice promedio de reclamos a Institutos Profesionales entre Enero-Noviembre 2012 y Enero-Noviembre 2013, se mantuvo en 3,6 puntos.

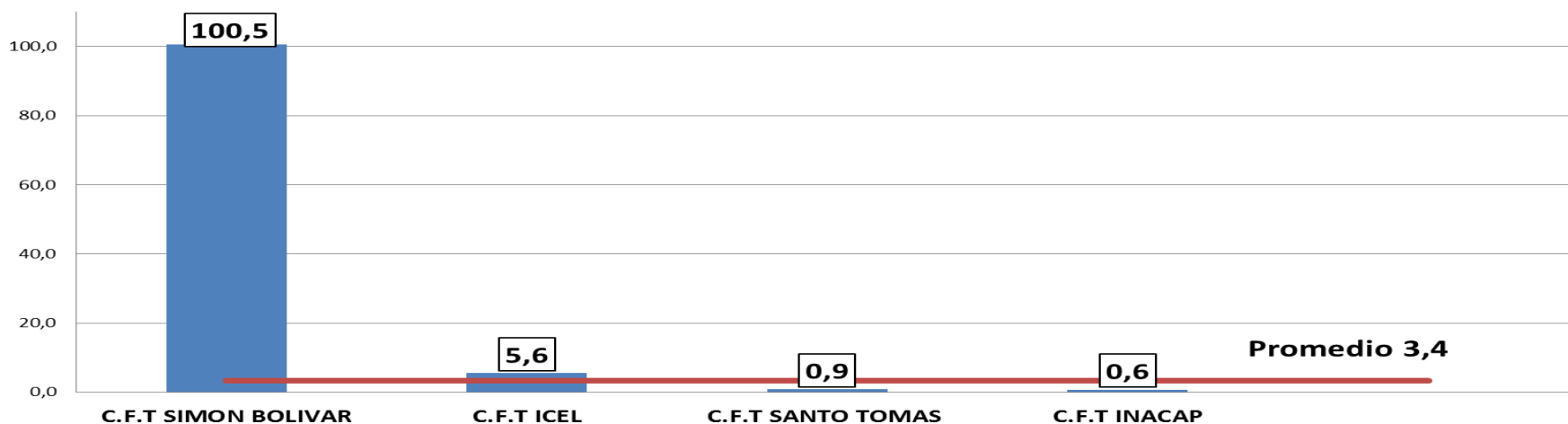
Entre los Institutos Profesionales que aumentaron el índice de reclamos se encuentra: I.P Esucomex, I.P Iplacex e I.P Valle Central, I.P Los Lagos e I.P Santo Tomás.

En tanto, entre los que lo disminuyeron se encuentra: I.P AIEP, I.P Providencia, I.P Duoc UC., I.P Los Leones e I.P La Araucana.

En tanto I.P Chile e I.P Inacap mantuvieron sus índices.



**Índice de Reclamos en Centros de Formación Técnica  
(por cada 1.000 alumnos matriculados)  
Enero-Noviembre 2013**

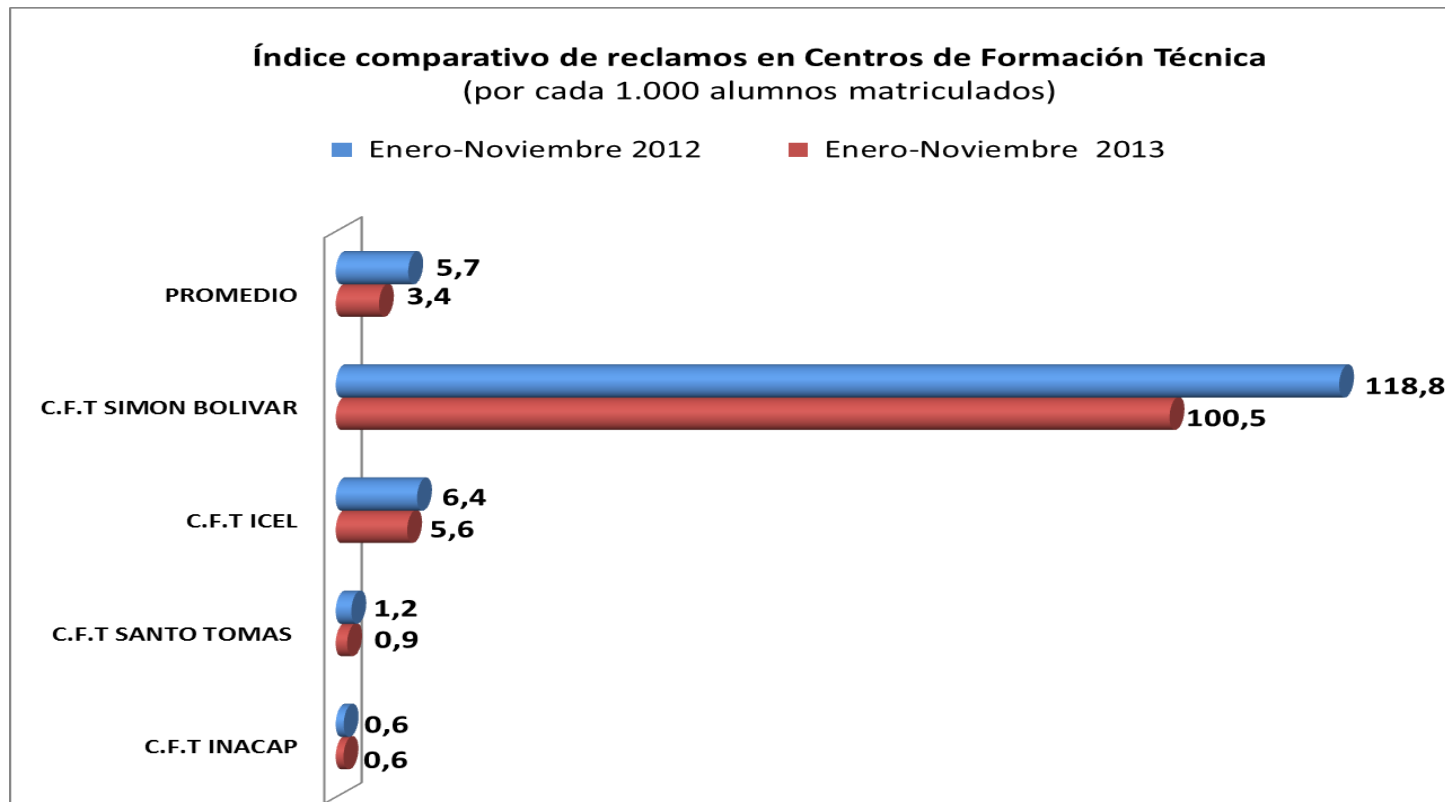


En el periodo Enero-Noviembre 2013, el mayor índice lo presentó el C.F.T Simón Bolívar con 100,5 puntos e indica que por cada 1.000 matriculados, se presentan en promedio 100 reclamos en contra de esta Institución.

En segundo lugar se encuentra el C.F.T ICEL, que registró un índice de 5,6, seguido del C.F.T Santo Tomás, el cual registró un índice de 0,9 puntos.

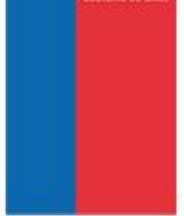


# Reclamos en Educación Superior



El índice promedio de reclamos a Centros de Formación Técnica entre Enero-Noviembre 2012 y Enero-Noviembre 2013, disminuyó de un 5,7 a 3,4.

En el periodo 2013 todos los C.F.T disminuyeron el índice de reclamos respecto del año anterior, con excepción del C.F.T Inacap que lo mantuvo.



## Comportamiento de Proveedores ante reclamos presentados por los consumidores:

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construye el ranking de comportamiento a los requerimientos de SERNAC

- Participan todos los reclamos ingresados y clasificados como cerrados en la plataforma de reclamos del Servicio Nacional del Consumidor y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en el periodo Enero-Noviembre 2012 y Enero-Noviembre 2013.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales del proveedor y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales del proveedor.

### Definiciones:

#### Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor. Por ejemplo: en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio del producto o devolución del dinero, entre otros.

#### Proveedor No Acoge

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.

#### Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.



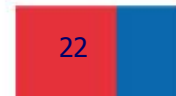


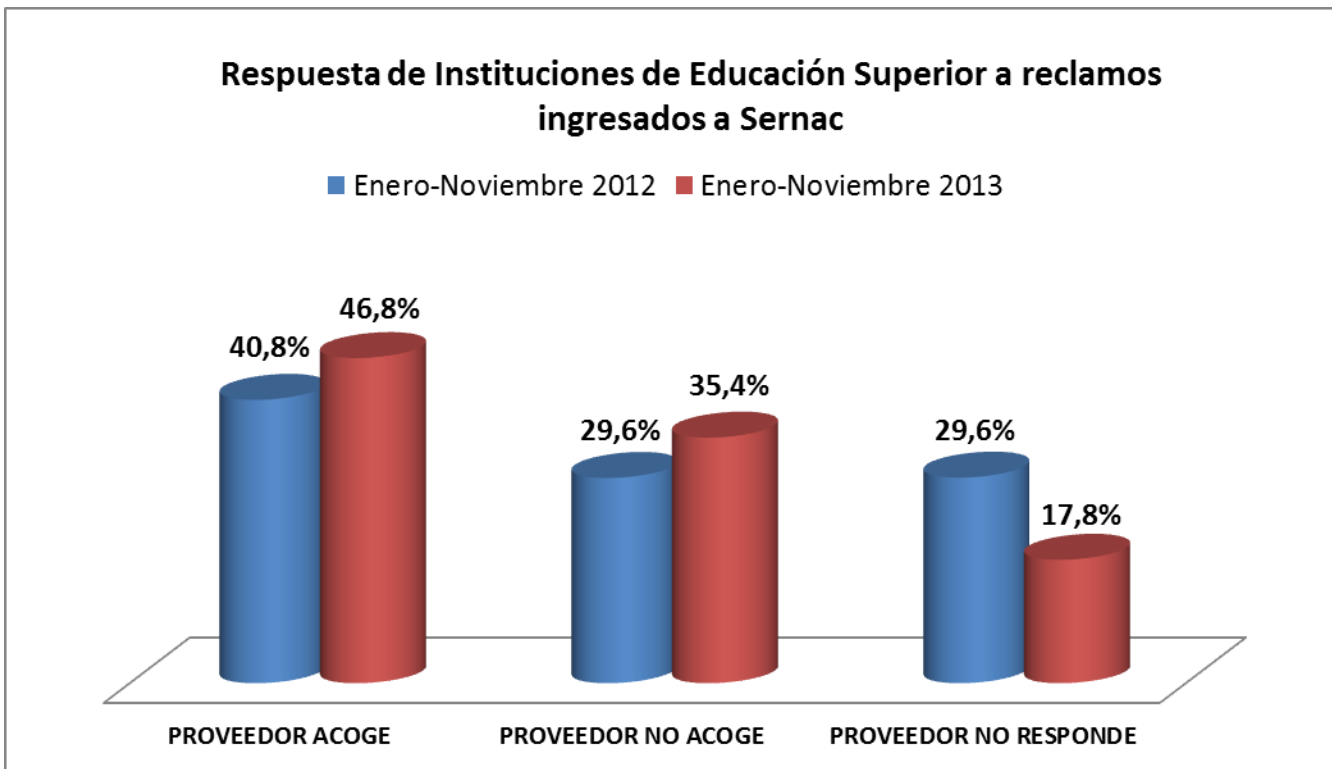
## Comportamiento de Instituciones de Educación Superior (Enero-Noviembre 2012 v/s Enero-Noviembre 2013)

CAUSAL DE CIERRE	Volumen de Reclamos Enero-Noviembre 2012	Porcentaje de Reclamos Enero-Noviembre 2012	Volumen de Reclamos Enero-Noviembre 2013	Porcentaje de Reclamos Enero-Noviembre 2013
PROVEEDOR ACOGE	<b>1.713</b>	<b>35,7%</b>	<b>1.712</b>	<b>30,9%</b>
PROVEEDOR NO ACOGE	<b>1.241</b>	<b>25,8%</b>	<b>1.293</b>	<b>23,3%</b>
PROVEEDOR NO RESPONDE	<b>1.243</b>	<b>25,9%</b>	<b>650</b>	<b>11,7%</b>
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	152	3,2%	111	2,0%
COLECTIVO	452	9,4%	1.778	32,1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.801</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.544</b>	<b>100,0%</b>

Es importante destacar que para elaborar el ranking de comportamiento por parte de los proveedores a los reclamos de SERNAC, se analizarán sólo los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, estas equivalen a un total de 3.655 reclamos en el periodo Enero-Noviembre 2013 y 4.197 en el mismo periodo 2012. Se excluyen de este análisis, los reclamos cerrados con la causal Proveedor Informa Caso No Procede y aquellos asociados a Mediaciones y Demandas Colectivas.

Cabe destacar que el ranking de comportamiento realizado grafica las entidades que presentaron más de 25 reclamos durante el periodo Enero-Noviembre 2013.

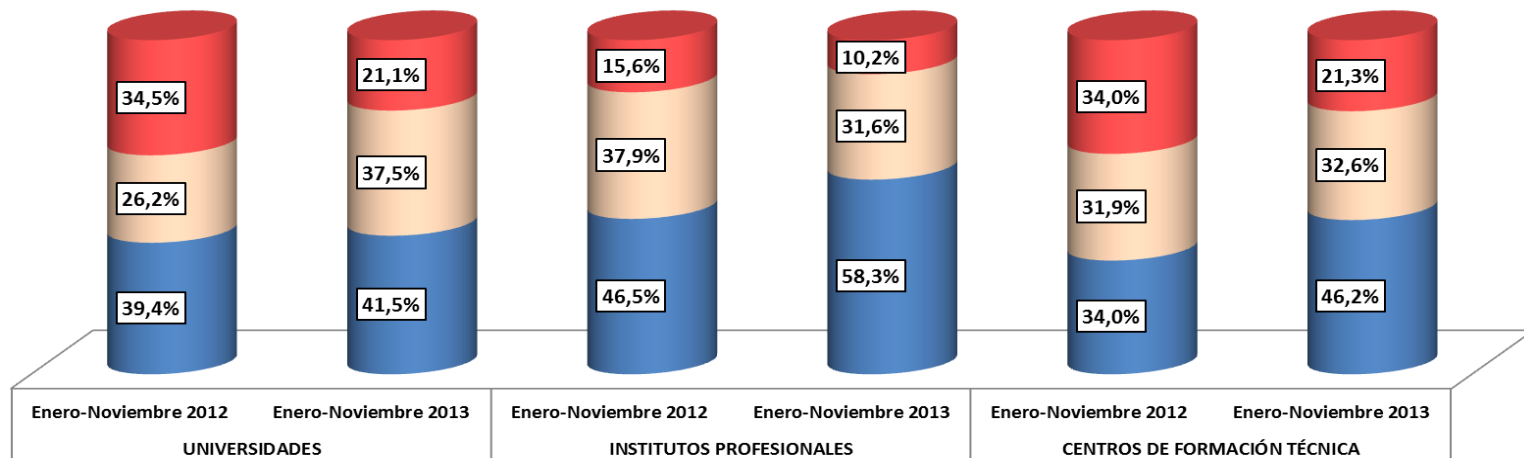




En general, en las Instituciones de Educación Superior, el 46,8% de los reclamos ingresados durante el periodo Enero-Noviembre 2013 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el consumidor, aumentando en relación al mismo periodo 2012. Por otra parte, en un 35,4% el Proveedor No Acoge la solicitud del consumidor y en un 17,8% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde, disminuyendo respecto al año anterior.

## Porcentaje de respuesta a reclamos por categoría

■ PROVEEDOR ACOGE    ■ PROVEEDOR NO ACOGE    ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



Al comparar los reclamos por categoría, en el periodo Enero-Noviembre 2013, el mejor comportamiento se observó en Institutos Profesionales, donde el proveedor acoge en el 58,3% de los casos. Cabe destacar que la respuesta positiva por parte del proveedor a la solicitud del consumidor ha aumentado en Universidades (41,5%), Institutos Profesionales (58,3%) y en Centros de Formación Técnica (42,6%), respecto del periodo anterior.

Se observa además que en el periodo Enero-Noviembre 2013 disminuyó el porcentaje de reclamos que no son respondidos por los proveedores, en todas las categorías analizadas. Los Centros de Formación Técnica exhiben el mayor porcentaje de Proveedor No Responde (21,3%), en el periodo 2013.

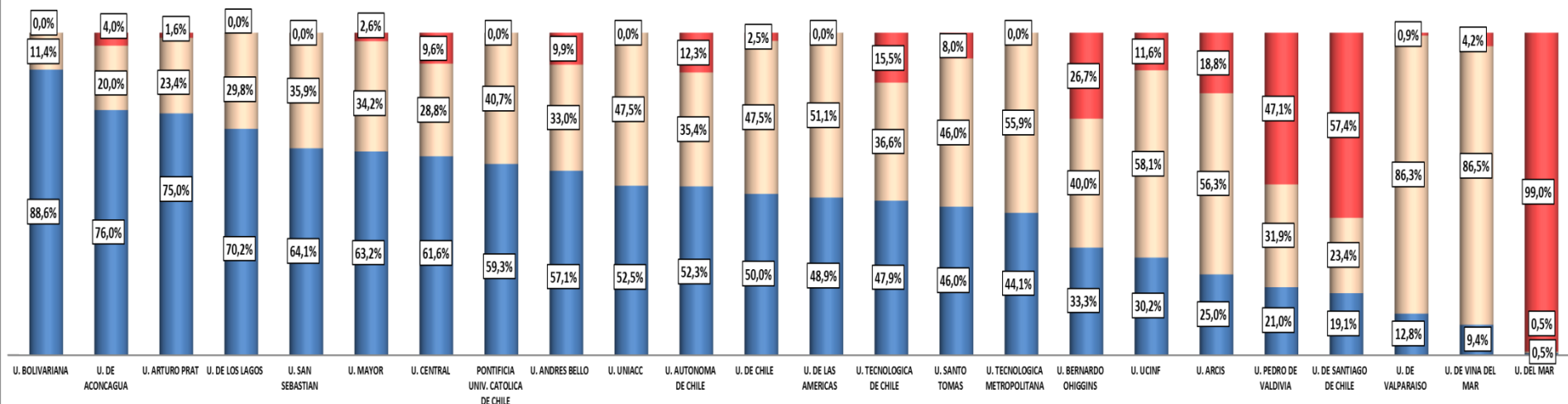


# Reclamos en Educación Superior



Respuesta de Universidades a reclamos recibidos  
(Enero - Noviembre 2013)

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



En las Universidades, durante el periodo Enero–Noviembre 2013, el mejor comportamiento lo registró la Universidad Bolivariana, donde se observa que el Proveedor Acoge el 88,6% de los reclamos del consumidor, le sigue Universidad de Aconcagua con el 76,0% de los casos.

De modo contrario, la Universidad del Mar presenta el 99,0% de los reclamos cerrados con resultado Proveedor No Responde, el más alto del periodo.

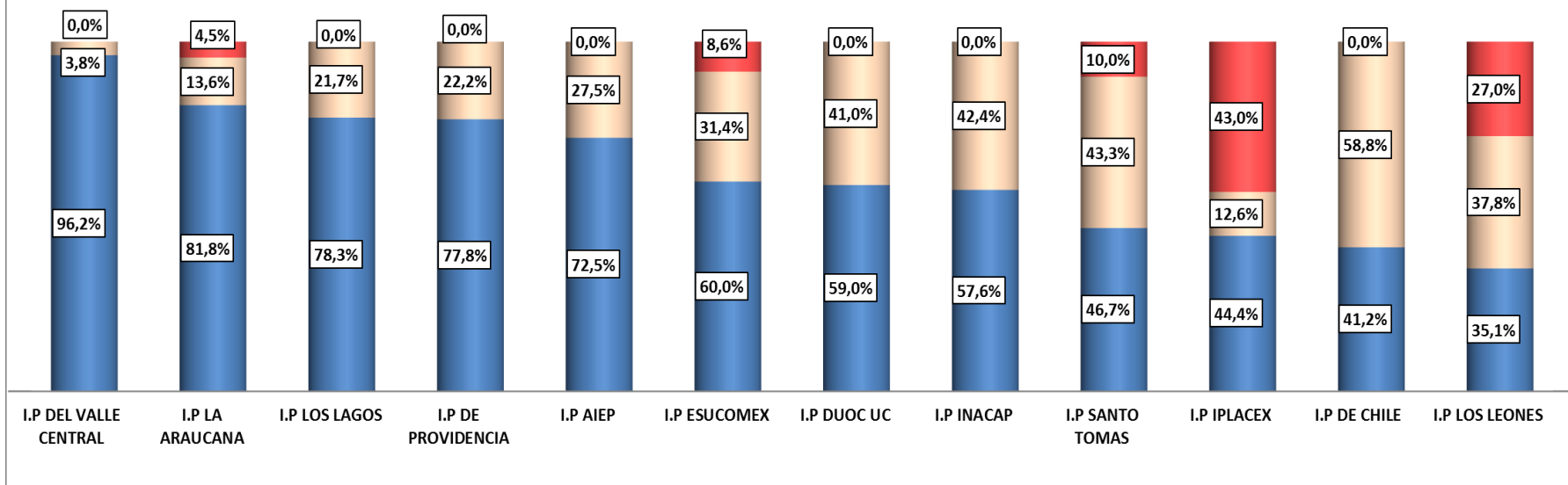


# Reclamos en Educación Superior



**Respuesta de Institutos Profesionales a reclamos recibidos  
(Enero-Noviembre 2013)**

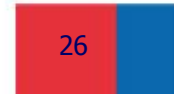
■ PROVEEDOR ACOGE    ■ PROVEEDOR NO ACOGE    ■ PROVEEDOR NO RESPONDE

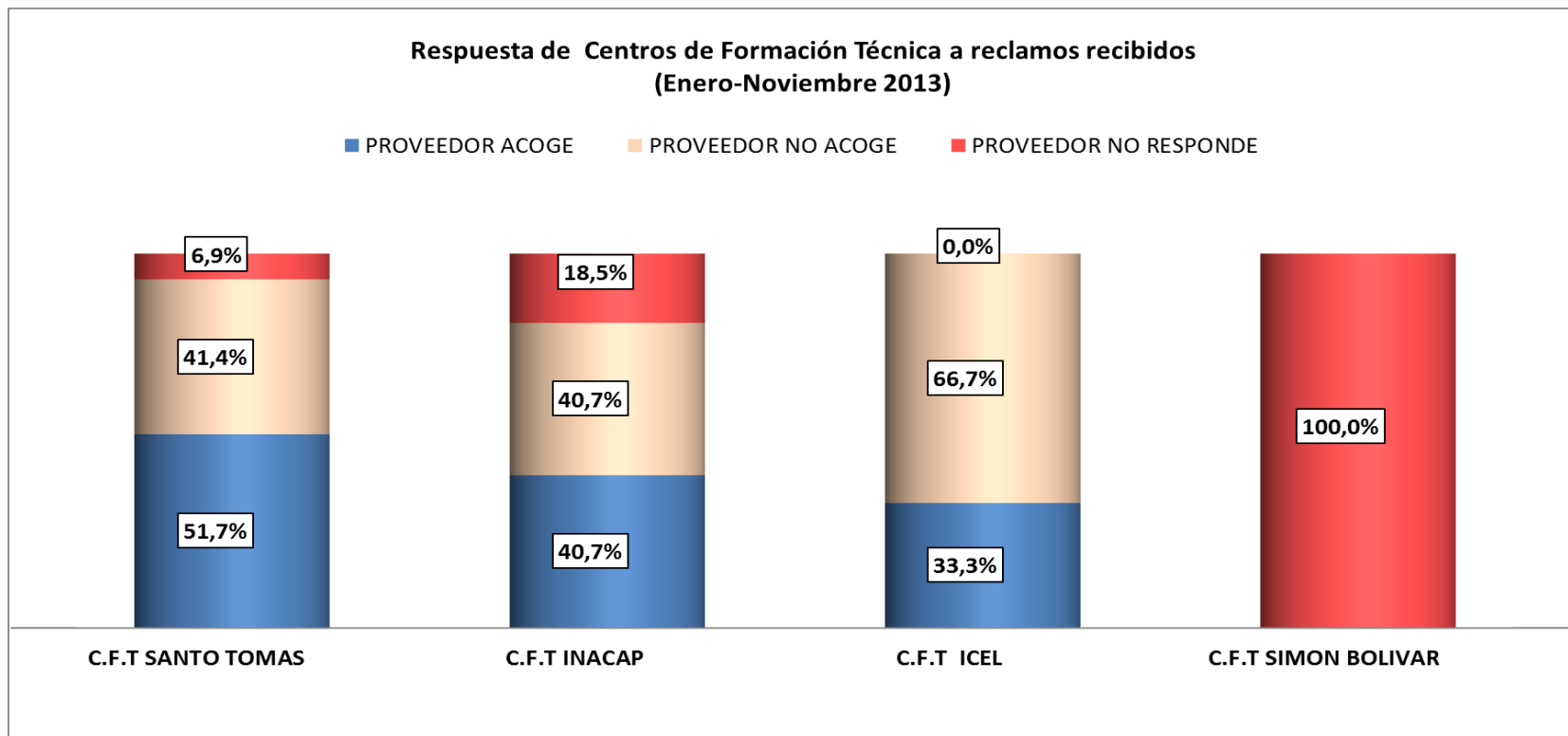


En los Institutos Profesionales, en el periodo Enero–Noviembre 2013, el mejor comportamiento lo registró el Instituto Profesional Valle Central, donde se observa que el Proveedor Acoge en el 96,2% de los casos.

El indicador más discreto, en el periodo Enero–Noviembre 2013 se presentó en el Instituto Profesional Los Leones, donde el Proveedor Acoge registró un 35,1%.

El I.P Iplacex exhibe el porcentaje más alto de reclamos cerrados con resultado Proveedor No Responde, alcanzando este el 43,0% del total de sus casos.



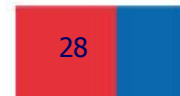


En los Centros de Formación Técnica, en el periodo Enero–Noviembre 2013, el mejor comportamiento lo registró C.F.T Santo Tomás, donde se observa que el Proveedor Acoge en el 51,7% de los casos.

De modo contrario el C.F.T Simón Bolívar, presenta el 100% de los reclamos cerrados con resultado Proveedor No Responde, el más alto del periodo.



## **Motivos de Reclamos Enero-Noviembre 2013**



# Reclamos en Educación Superior

## Motivo de Reclamos en Instituciones de Educación Superior Enero-Noviembre 2013

Instituciones de Educación Superior	N° de Reclamos Enero- Noviembre 2013	Porcentaje
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	3.180	57,4%
SERVICIO DEFECTUOSO	746	13,5%
FORMALIDADES DE CONTRATO	439	7,9%
TERMINO DE CONTRATO	249	4,5%
NO RECONOCE DEUDA	142	2,6%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	91	1,6%
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	75	1,4%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	65	1,2%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	63	1,1%
PUBLICIDAD ENGANOSA O FALSA	62	1,1%
OTROS	432	7,8%
<b>Total General</b>	<b>5.544</b>	<b>100,0%</b>

En general, en Instituciones de Educación Superior los consumidores reclaman principalmente por el incumplimiento de las condiciones contratadas (57,4%); por ejemplo: cursos ofrecidos, régimen de la carrera (diurno, vespertino) e infraestructura, entre otros. Le siguen los reclamos por servicio defectuoso (13,5%) por ejemplo; problemas para acceder a la "toma" de ramos, problemas para postular a becas, entre otras.

En tercer lugar los consumidores reclaman en un 7,9% por las formalidades del contrato.

# Reclamos en Educación Superior

## Motivo de Reclamos en Universidades Enero-Noviembre 2013

Motivos de Reclamos a Universidades	N° de Reclamos Enero- Noviembre 2013	Porcentaje
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	2.449	<b>61,7%</b>
SERVICIO DEFECTUOSO	472	<b>11,9%</b>
FORMALIDADES DE CONTRATO	278	<b>7,0%</b>
TERMINO DE CONTRATO	144	<b>3,6%</b>
NO RECONOCE DEUDA	97	<b>2,4%</b>
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	68	<b>1,7%</b>
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	52	<b>1,3%</b>
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	47	<b>1,2%</b>
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	47	<b>1,2%</b>
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	42	<b>1,1%</b>
OTROS	275	<b>6,9%</b>
<b>Total General</b>	<b>3.971</b>	<b>100,0%</b>

# Reclamos en Educación Superior

## Motivo de Reclamos en Institutos Profesionales Enero-Noviembre 2013

Institutos Profesionales	N° de Reclamos Enero- Noviembre 2013	Porcentaje
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	458	39,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	234	20,3%
FORMALIDADES DE CONTRATO	128	11,1%
TERMINO DE CONTRATO	79	6,9%
NO RECONOCE DEUDA	39	3,4%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	23	2,0%
PUBLICIDAD ENGANOSA O FALSA	22	1,9%
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	22	1,9%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	20	1,7%
NO ENTREGA DOCUMENTO QUE JUSTIFICA LA DEUDA	16	1,4%
OTROS	112	9,7%
<b>Total General</b>	<b>1.153</b>	<b>100,0%</b>

## Motivo de Reclamos en Centros de Formación Técnica Enero-Noviembre 2013

Centros de Formación Técnica	N° de Reclamos Enero- Noviembre 2013	Porcentaje
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	273	65,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	40	9,5%
FORMALIDADES DE CONTRATO	33	7,9%
TERMINO DE CONTRATO	26	6,2%
PUBLICIDAD ENGANOSA O FALSA	7	1,7%
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	6	1,4%
NO RECONOCE DEUDA	6	1,4%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	4	1,0%
PUBLICADO CON REPACTACION	3	0,7%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	3	0,7%
OTROS	19	4,5%
<b>Total General</b>	<b>420</b>	<b>100,0%</b>



# Gracias



**SERNAC**

Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile