

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Ranking de Reclamos en Educación Superior:

Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica

Enero-Noviembre 2013 v/s Enero-Noviembre 2014

Reclamos en Educación Superior

Diciembre 2014

El presente reporte da cuenta de los reclamos realizados por los estudiantes 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 ranking de reclamos de Instituciones de Educación Superior, es una herramienta que permite medir y clasificar el comportamiento de las instituciones del sector, en base al número de reclamos presentados por los y las estudiantes y cómo aquellas responden a dichos reclamos.

El reporte abordará en específico las categorías: Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica.

El periodo de análisis corresponde a Enero-Noviembre 2013 y Enero-Noviembre 2014.

Reclamos en Educación Superior

Objetivos ranking Educación Superior:

1. Establecer un ordenamiento ecuánime, a través de un indicador comparativo entre proveedores, que pondere el peso relativo de cada institución reclamada.⁽¹⁾ De esta manera, se pretende visualizar las casas de estudios más reclamadas en razón a la participación en cada una de las esferas de análisis, para cada categoría.
2. Comparar en base a información relevante y transversal a las Instituciones de Educación Superior, que es altamente sensible y de gran relevancia para la ciudadanía.
3. Informar el nivel de reclamos realizados en contra las Instituciones de Educación Superior.
4. Informar cómo responden las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica a los reclamos de los estudiantes, identificando 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 casas de estudios que presentan una mayor y menor preocupación frente a los reclamos de los estudiantes.
5. Entregar elementos de juicio a los estudiantes y futuros estudiantes antes para orientar sus decisiones en este sector.

Reclamos en Educación Superior

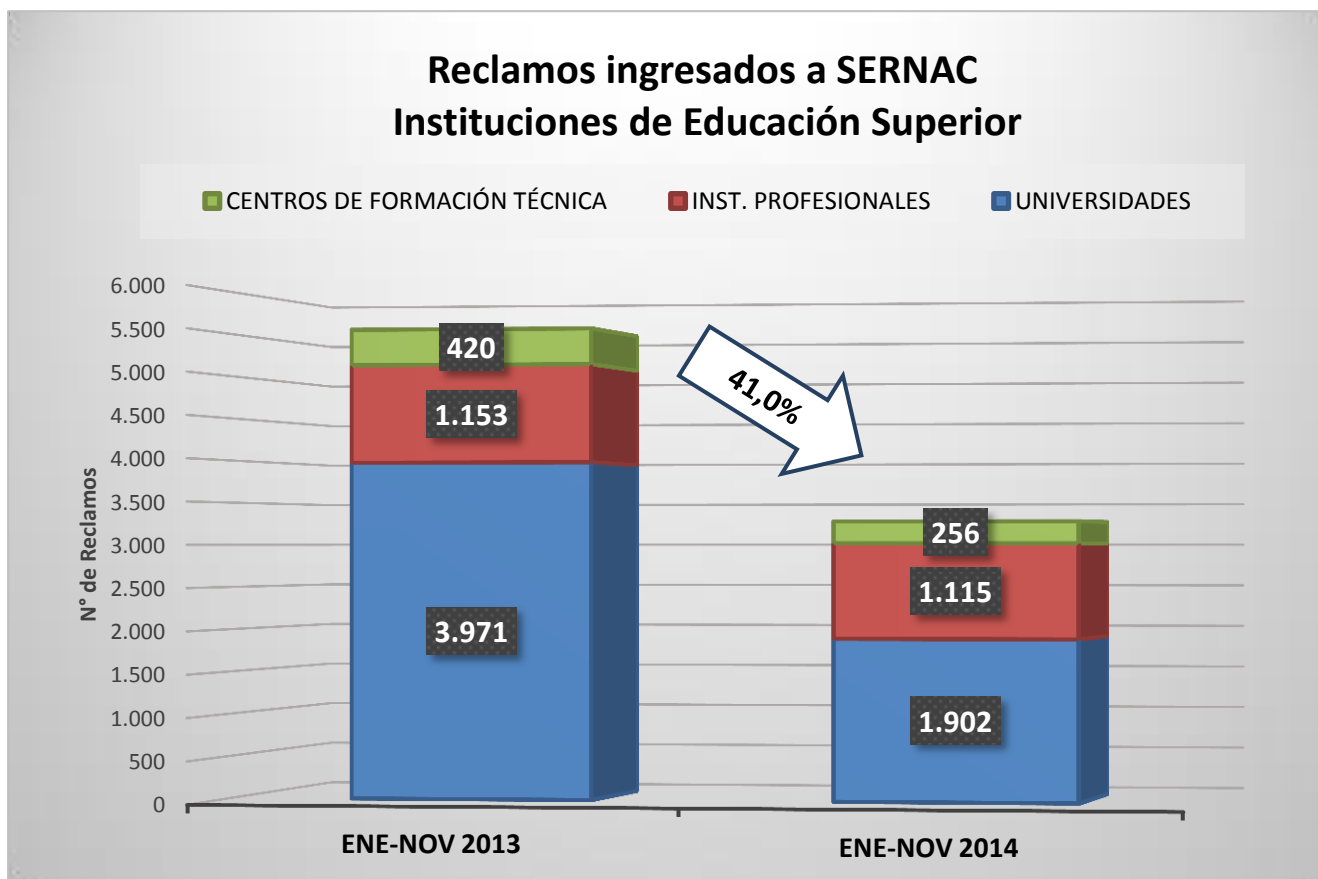
Universo Considerado:

- Para efectos de análisis del presente ranking se consideraron los reclamos cerrados (aquellos cuya gestión ha finalizado) correspondientes a instituciones cuyos datos de contacto se encuentran registrados en SERNAC, para la tramitación de su reclamo. Bajo estos parámetros en el periodo enero-noviembre 2013 el total de reclamos ingresados fue de 5.544, a su vez los reclamos registrados en el periodo enero-noviembre 2014 fueron 3.273.
- En el análisis de comportamiento de proveedores se consideraron solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde (ver definición en anexo n°4).
- En el presente reporte se exhiben gráficamente aquellas instituciones que presentan más de 25 reclamos durante el periodo 2013 y 2014 para el caso de las Universidades e Institutos Profesionales. En el caso de los Centros de Formación Técnica, se exhiben aquellos proveedores que concentran el 80% de los reclamos de su categoría.
- Para la elaboración del presente ranking se trabajó con información del año 2013 y 2014 vigente al mes de diciembre del 2014.

Reclamos en Educación Superior

Volumen y distribución de Reclamos

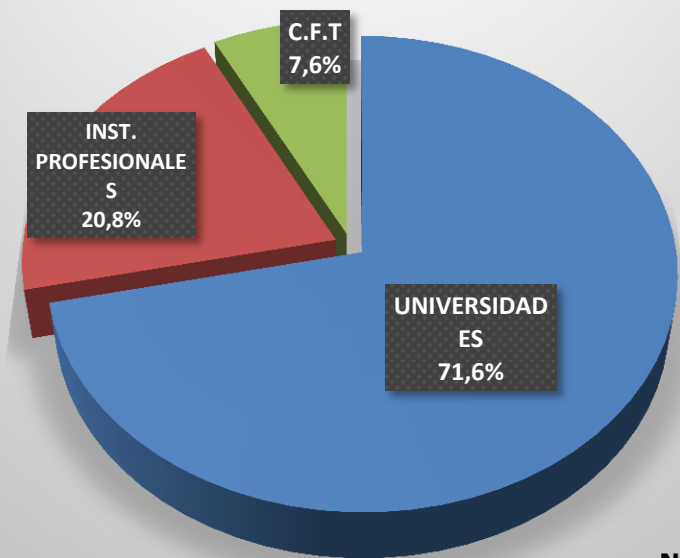
Reclamos en Educación Superior



En términos globales, en el periodo enero-noviembre 2014 se registraron 3.273 reclamos, lo que refleja una disminución de un 41,0% respecto al mismo periodo 2013, donde se constataron 5.544 reclamos. Al comparar ambos periodos y observar las variaciones según tipo de Institución, se evidenció una disminución de los reclamos en todas las categorías. En Universidades, el descenso relativo de los reclamos correspondió a un 52,1%, por su parte los Institutos Profesionales disminuyeron sus reclamos en un 3,3%, y los Centros de Formación Técnica en un 39,0%.

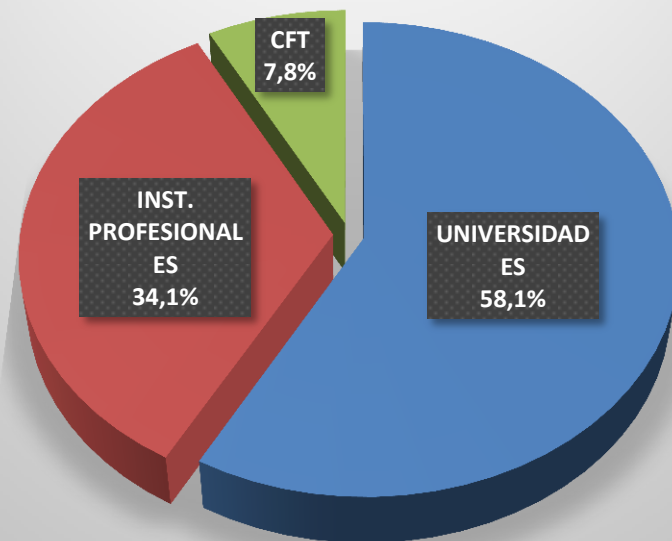
Reclamos en Educación Superior

Distribución de reclamos por categoría de Instituciones de Educación Superior (Enero-Noviembre 2013)



N=5.544

Distribución de reclamos por categoría de Instituciones de Educación Superior (Enero-Noviembre 2014)

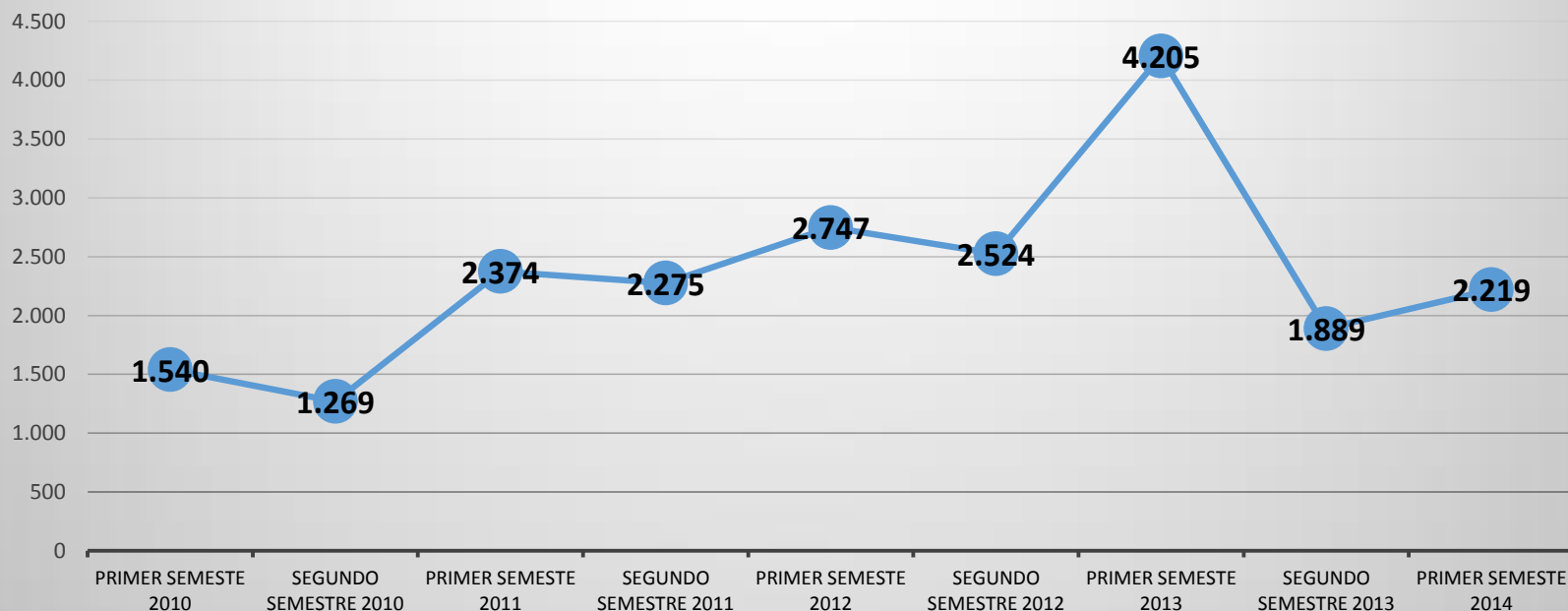


N=3.273

Al analizar la distribución de reclamos, se observa que en los periodos 2013 y 2014, la mayor cantidad de reclamos se concentraron en las Universidades con un 71,6% y 58,1%, respectivamente, seguidas por los Institutos Profesionales que concentraron el 34,1% para el periodo enero-noviembre 2014.

Reclamos en Educación Superior

Evolución de Reclamos en Instituciones de Educación Superior por Semestre (número de reclamos)



Durante el primer semestre del 2010, se registraron tan solo 1.540 reclamos en las Instituciones de Educación Superior, este número aumentó a 2.374 reclamos en el primer semestre del año 2011. En los años siguientes, se verificó una tendencia incremental en el número de reclamos registrados, llegando a 4.205 durante el primer semestre del año 2013. El gran aumento se debió principalmente al caso de la Universidad del Mar, la cual registró 1.409 reclamos, en ese semestre. En el segundo semestre del 2013 se registra una baja en los reclamos ingresados en educación. En los últimos cuatro años, el aumento equivale a 44,1% al comparar el total de reclamos recibidos en el primer semestre del año 2010 con el total de reclamos recibidos el primer semestre del año 2014.

Reclamos en Educación Superior

Distribución de Reclamos en Instituciones de Educación Superior por región según desagregación por sexo Enero-Noviembre 2014

REGIÓN	Reclamos Ene-Nov 2014	% de Reclamos Ene-Nov 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
METROPOLITANA DE SANTIAGO	1.740	53,2%	980	760	56,3%	43,7%
VALPARAÍSO	351	10,7%	196	155	55,8%	44,2%
COQUIMBO	278	8,5%	171	107	61,5%	38,5%
DEL BÍO BÍO	223	6,8%	128	95	57,4%	42,6%
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	124	3,8%	65	59	52,4%	47,6%
DEL MAULE	96	2,9%	55	41	57,3%	42,7%
DE LOS LAGOS	82	2,5%	48	34	58,5%	41,5%
ANTOFAGASTA	79	2,4%	45	34	57,0%	43,0%
DE LA ARAUCANÍA	69	2,1%	42	27	60,9%	39,1%
TARAPACÁ	60	1,8%	28	32	46,7%	53,3%
ATACAMA	59	1,8%	32	27	54,2%	45,8%
DE LOS RÍOS	36	1,1%	19	17	52,8%	47,2%
ARICA Y PARINACOTA	35	1,1%	24	11	68,6%	31,4%
AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBANEZ DEL CAMPO	24	0,7%	14	10	58,3%	41,7%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	17	0,5%	11	6	64,7%	35,3%
Total General	3.273	100,00%	1.858	1.415	56,8%	43,2%

Al desglosar el número de reclamos, de acuerdo a la región donde habita la persona, se observa que la región Metropolitana concentra el 53,2% de los reclamos ingresados a SERNAC durante el periodo enero-noviembre 2014, seguida por las regiones de Valparaíso y Coquimbo. El conjunto de las 12 regiones restantes concentran el 27,6% de los reclamos.

Considerando el total de reclamos del periodo enero-noviembre 2014 y el sexo de las personas, se observa que son las mujeres las que ejercen en mayor medida su derecho a reclamo con un 56,8%, versus los hombres con 43,2%. Cabe destacar que, las mujeres reclaman mayormente en todas las regiones del país, salvo la región de Tarapacá.

Reclamos en Educación Superior

Principales causas de reclamos a las Instituciones de Educación Superior, según desagregación por sexo Enero-Noviembre 2014

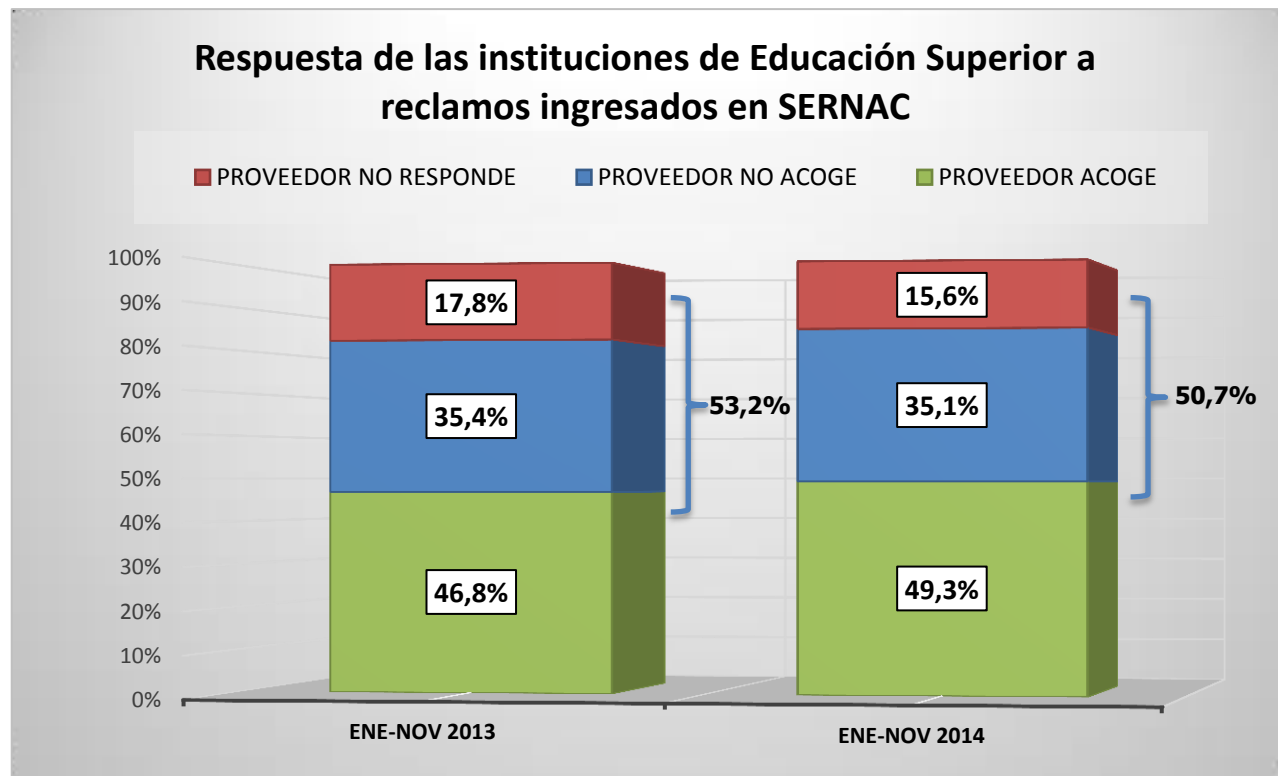
MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos Ene-Nov 2014	% de Reclamos Ene-Nov 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	1.331	40,7%	787	544	59,1%	40,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	615	18,8%	344	271	55,9%	44,1%
FORMALIDADES DE CONTRATO	299	9,1%	172	127	57,5%	42,5%
TERMINO DE CONTRATO	221	6,8%	125	96	56,6%	43,4%
NO RECONOCE DEUDA	195	6,0%	108	87	55,4%	44,6%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	60	1,8%	32	28	53,3%	46,7%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	52	1,6%	25	27	48,1%	51,9%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	45	1,4%	13	32	28,9%	71,1%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	44	1,3%	23	21	52,3%	47,7%
NO ENTREGA DOCUMENTO QUE JUSTIFICA LA DEUDA	42	1,3%	25	17	59,5%	40,5%
OTROS ⁽²⁾	369	11,3%	204	165	55,3%	44,7%
Total General	3.273	100,00%	1.858	1.415	56,8%	43,2%

Desde el punto de vista de las motivaciones que tienen los y las estudiantes para reclamar, existe una amplia gama de razones esgrimidas, dada la compleja naturaleza y sensibilidad del Servicio de Educación.

Del total de reclamos registrados en las categorías Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica, durante el periodo enero-noviembre 2014, destaca el 40,7% de reclamos realizados por l@s estudiantes por “Incumplimiento en las condiciones contratadas”, lo que considera: cambio en la situación de acreditación de la casa de estudio, modificación de las mallas académicas, problemas de infraestructura ofrecida, modificación de horarios o planes de estudios, entre otras. En segundo orden se encuentra los reclamos por “Servicio defectuoso” (18,8%) los cuales se encuentran principalmente asociados a problemas para tomar ramos, inconvenientes para postular a becas, falta de docentes para dictar ramos, retrasos en entregas de certificados, entre otros. Y en tercer lugar l@s estudiantes reclaman por “Formalidades del contrato” (9,1%), los cuales están asociados principalmente a la dificultades para ponerle término al contrato, el rechazo de solicitud de retiro de la institución, derecho a retracto del contrato y plazos establecidos para cancelar aranceles.

Nota 2: «Otros» comprende un extenso número de motivos legales con porcentajes menores, entre los que se pueden encontrar «cobro excesivo de tasa de interés», «Publicidad engañosa o falsa», entre otros.

Reclamos en Educación Superior



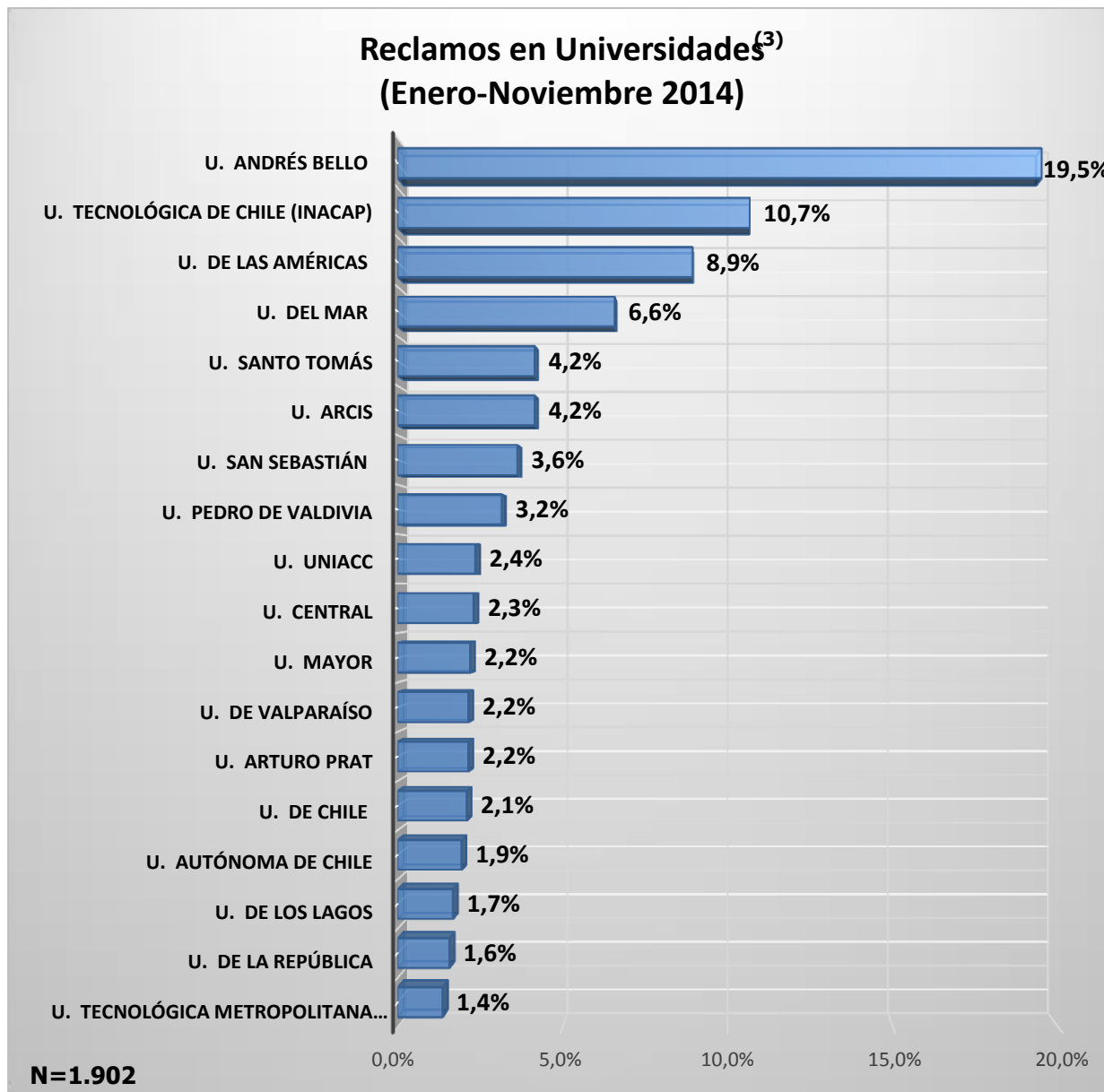
En general, en las Instituciones de Educación Superior el 49,3% de los reclamos ingresados durante el periodo enero-noviembre 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por l@s estudiantes, aumentando en 2,5 puntos porcentuales en relación al mismo periodo 2013. Por otra parte, en un 35,1% el Proveedor No Acoge la solicitud y en un 15,6% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde, disminuyendo respecto al año anterior, sin embargo este resultado es el más grave ya que refleja que los estudiantes habiendo ejercido su derecho a reclamo, no tuvieron respuesta por parte de su Casa de Estudios.

Si bien el comportamiento del sector ha mejorado en el 2014 respecto del año 2013, aún en el 50% de los casos, continúa el comportamiento negativo de los proveedores (reclamos en que el proveedor no acoge y no responde).

Nota: Considera solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde . Dichas categorías concentran un total de 3.130 reclamos, que corresponden al 95,6% del total de reclamos cerrados, ingresados en el año periodo 2014. Excluye reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial. Para ver el número total de reclamos por categoría, ver anexo n°3.

Reclamos en Universidades

Reclamos en Universidades



Al analizar los reclamos presentados a SERNAC en el periodo enero-noviembre 2014, en relación a las Universidades, destaca en primer lugar Universidad Andrés Bello, la que concentra el 19,5% de los reclamos. En segundo lugar se encuentran la Universidad Tecnológica de Chile con un 10,7% de los casos, seguida de la Universidad de las Américas, la cual concentra un 8,9% de los reclamos totales recibidos en la categoría.

Nota 3: Para efectos de análisis de este reporte se consideraron aquellas Universidades que presentaron más de 25 reclamos en el periodo enero-noviembre 2014, las cuales concentran el 80,7% de los reclamos ingresados a SERNAC en el periodo. El 19,3% restante, equivalente a 368 reclamos, se concentra en 45 Universidades.

Reclamos en Universidades

Reclamos en Universidades Enero-Noviembre 2013 v/s Enero-Noviembre 2014

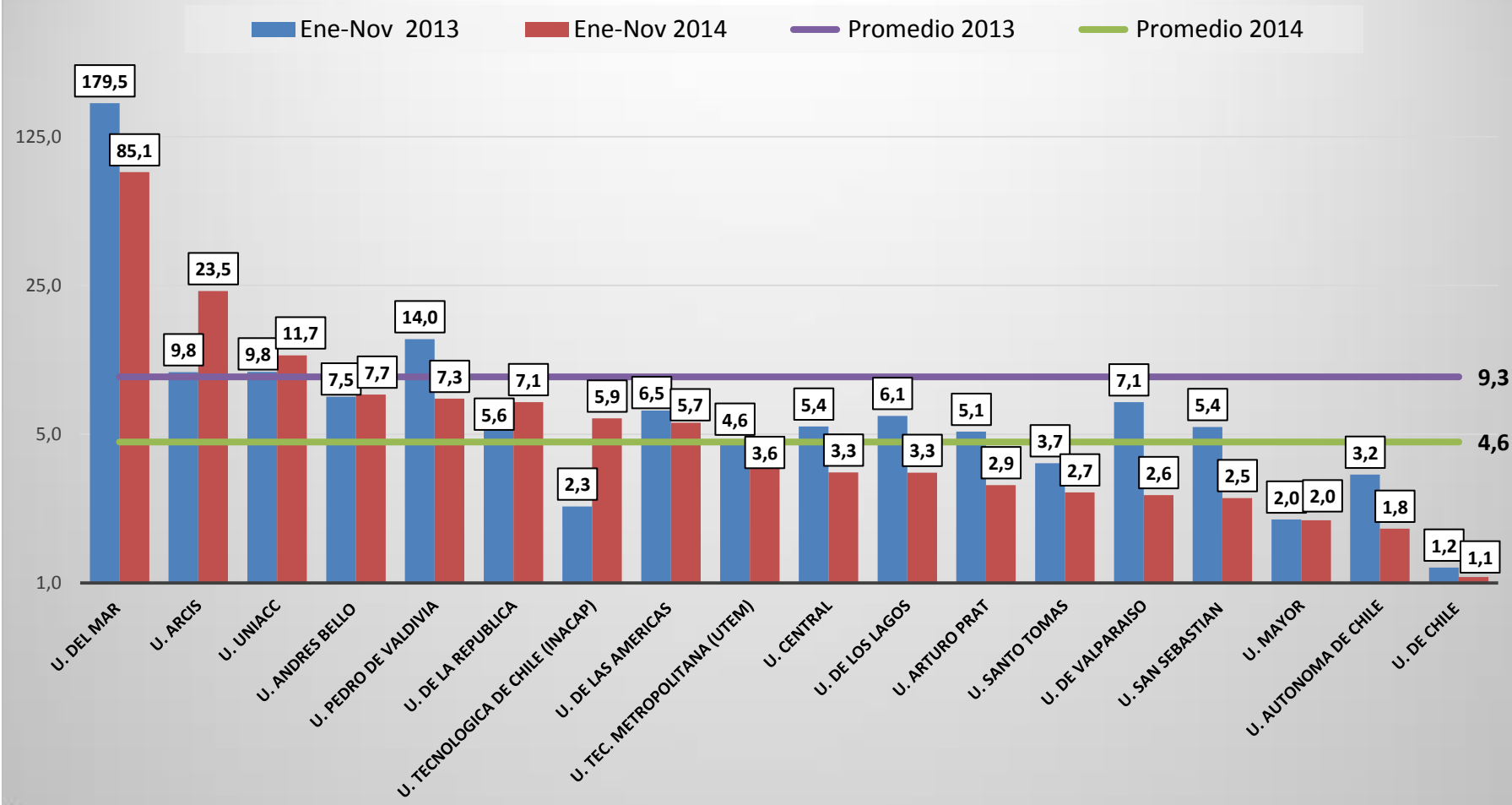
UNIVERSIDADES	Volumen Reclamos Ene-Nov 2013	Porcentaje Reclamos Ene-Nov 2013	Volumen Reclamos Ene-Nov 2014	Porcentaje Reclamos Ene-Nov 2014	Variación 2014 respecto del 2013
UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO	339	8,5%	371	19,5%	9,4% ↑
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE (INACAP)	75	1,9%	203	10,7%	170,7% ↑
UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS	223	5,6%	170	8,9%	-23,8% ↓
UNIVERSIDAD DEL MAR	1.506	37,9%	125	6,6%	-91,7% ↓
UNIVERSIDAD ARCIS	33	0,8%	79	4,2%	139,4% ↑
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS	108	2,7%	79	4,2%	-26,9% ↓
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN	146	3,7%	69	3,6%	-52,7% ↓
UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	123	3,1%	60	3,2%	-51,2% ↓
UNIVERSIDAD UNIACC	40	1,0%	45	2,4%	12,5% ↑
UNIVERSIDAD CENTRAL	74	1,9%	44	2,3%	-40,5% ↓
UNIVERSIDAD MAYOR	39	1,0%	42	2,2%	7,7% ↑
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	66	1,7%	41	2,2%	-37,9% ↓
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO	117	2,9%	41	2,2%	-65,0% ↓
UNIVERSIDAD DE CHILE	44	1,1%	40	2,1%	-9,1% ↓
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE	67	1,7%	37	1,9%	-44,8% ↓
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS	59	1,5%	32	1,7%	-45,8% ↓
UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA	20	0,5%	30	1,6%	50,0% ↑
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA (UTEM)	34	0,9%	26	1,4%	-23,5% ↓
OTRAS	858	21,6%	368	19,3%	-57,1% ↓
TOTAL GENERAL	3.971	100,0%	1.902	100,0%	-52,1% ↓

En términos globales, en el periodo enero-noviembre 2014 se registraron 1.902 reclamos en esta categoría, lo que refleja una disminución de un 52,1% respecto al mismo periodo del 2013, donde se constataron 3.971 reclamos totales. El comportamiento entre ambos periodos es de carácter mixto, es así como la Universidad del Mar, que fue la más reclamada en el periodo 2013, concentrando 1.506 reclamos presenta una disminución del 91,7% en el total de sus reclamos, registrando el 2014, 125 reclamos. A su vez, la Universidad Andrés Bello, la más reclamada del 2014 aumentó sus reclamos en un 9,4%, respecto del periodo 2013.

La disminución en los reclamos de la Universidad del Mar, contribuye fuertemente a la baja registrada en el total de reclamos recibidos en la universidades durante el año 2014. Cabe destacar que esta casa de estudio se encuentra con un cierre programado para el año 2018, debido a la revocación del reconocimiento oficial de la Universidad y la cancelación de la personalidad jurídica de la Corporación.

Reclamos en Universidades

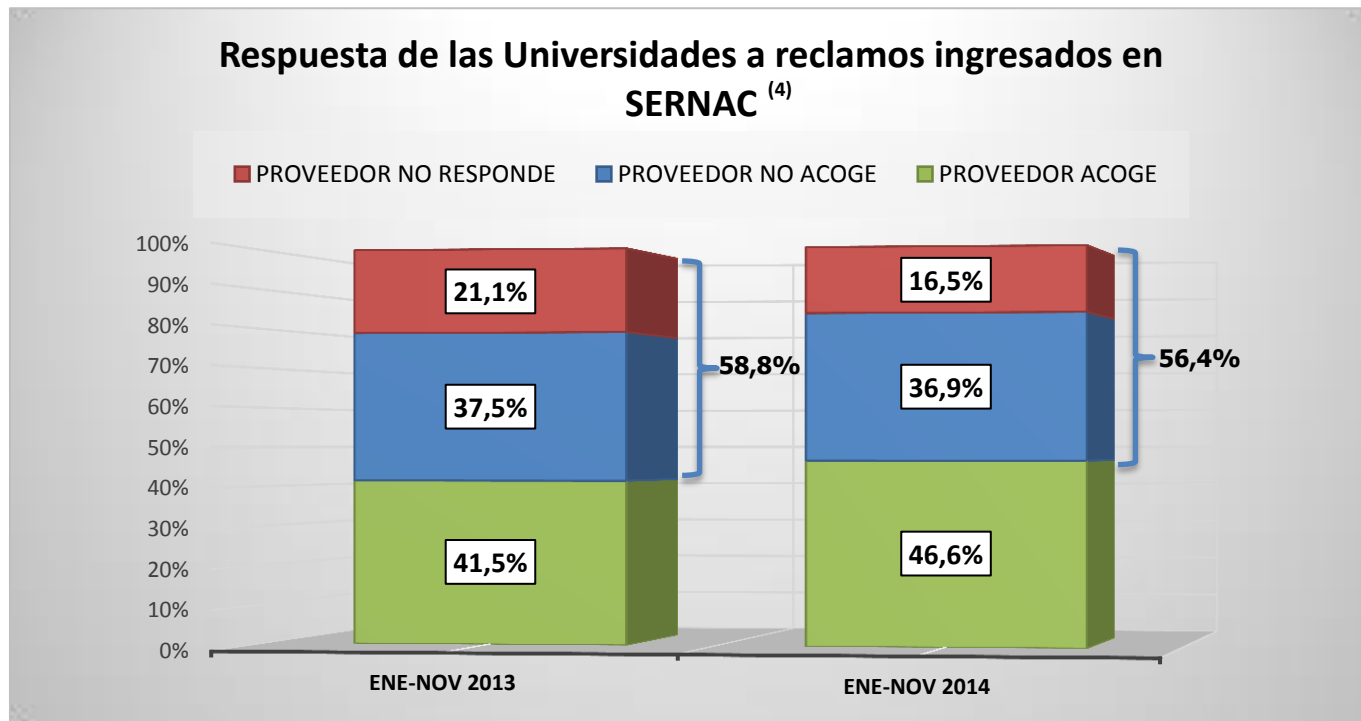
Tasa de Reclamos en Universidades (por cada 1.000 matriculados)



En el periodo 2014 la tasa promedio fue de 4,6. La mayor tasa se registró en la Universidad del Mar, con un total de 85,1 reclamos por cada 1.000 estudiantes matriculados. En segundo lugar se encuentra la Universidad ARCIS con una tasa de 23,5 reclamos por cada 1.000 matriculados. La tasa menor corresponde a la Universidad de Chile con 1 reclamo por cada 1.000 estudiantes.

Nota metodológica : El gráfico se encuentra en escala logarítmica debido al amplio rango de variación de los datos.

Reclamos en Universidades



En general, para ambos periodos la distribución porcentual asociada al comportamiento de los proveedores se mantiene, a pesar de la disminución de un 52,1% de los reclamos en la categoría Universidades.

Cabe destacar que, un 46,6% de los reclamos ingresados durante el periodo enero-noviembre 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el estudiante, aumentando levemente en relación al mismo periodo 2013. Por otra parte, en un 36,9% el Proveedor No Acoge la solicitud, descendiendo levemente respecto del periodo anterior. A su vez, en un 16,5% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde, disminuyendo en relación al periodo 2013. Cabe destacar que, si bien el comportamiento de las Universidades ha mejorado en el 2014 respecto del año 2013, debido al incremento de reclamos en que el proveedor acoge, el comportamiento general sigue siendo negativo en torno a entregar una respuesta positiva a los estudiantes.

Nota 4: Considera solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde (excluye reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial)

Reclamos en Universidades

Respuesta de las Universidades a los reclamos ingresados a SERNAC

Universidades	PROVEEDOR ACOGE		PROVEEDOR NO ACOGE		PROVEEDOR NO RESPONDE	
	Ene-Nov 2013	Ene-Nov 2014	Ene-Nov 2013	Ene-Nov 2014	Ene-Nov 2013	Ene-Nov 2014
UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA	15,0%	83,3% ↑	15,0%	10,0%	70,0%	6,7%
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS	70,2%	75,0% ↑	29,8%	25,0%	0,0%	0,0%
UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO	57,1%	65,7% ↑	33,0%	30,6%	9,9%	3,7%
UNIVERSIDAD DE CHILE	50,0%	63,9% ↑	47,5%	36,1%	2,5%	0,0%
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN	64,1%	63,2% ↓	35,9%	36,8%	0,0%	0,0%
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	75,0%	61,0% ↓	23,4%	39,0%	1,6%	0,0%
UNIVERSIDAD MAYOR	63,2%	61,0% ↓	34,2%	39,0%	2,6%	0,0%
UNIVERSIDAD CENTRAL	61,6%	53,5% ↓	28,8%	39,5%	9,6%	7,0%
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA	44,1%	50,0% ↑	55,9%	50,0%	0,0%	0,0%
UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	21,0%	46,7% ↑	31,9%	13,3%	47,1%	40,0%
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE	52,3%	45,9% ↓	35,4%	45,9%	12,3%	8,1%
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS	46,0%	45,2% ↓	46,0%	54,8%	8,0%	0,0%
UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS	48,9%	44,0% ↓	51,1%	56,0%	0,0%	0,0%
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE	47,9%	35,5% ↓	36,6%	61,5%	15,5%	3,0%
UNIVERSIDAD UNIACC	52,5%	22,7% ↓	47,5%	77,3%	0,0%	0,0%
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO	12,8%	12,2% ↓	86,3%	70,7%	0,9%	17,1%
UNIVERSIDAD ARCIS	25,0%	1,3% ↓	56,3%	1,3%	18,8%	97,4%
UNIVERSIDAD DEL MAR	0,5%	0,0% ↓	0,5%	0,0%	99,0%	100,0%
OTROS	36,6%	49,6% ↑	38,1%	30,0%	25,3%	20,4%
TOTAL	41,5%	46,6% ↑	37,5%	36,9%	21,1%	16,5%

En el periodo enero-noviembre 2014, en la categoría Universidades, el mejor comportamiento se registró en Universidad de la República, donde el Proveedor Acoge en el 83,3% de los casos, le sigue Universidad de los Lagos y Universidad Andrés Bello con un 75,0% y un 65,7% respectivamente.

El indicador más negativo, en el periodo analizado se presentó en Universidad del Mar, donde el Proveedor Acoge registró un 0,0%, el más bajo en el lapso de tiempo analizado y además presenta el 100% de los reclamos cerrados con resultado Proveedor No Responde, el más alto del periodo, cabe destacar que esta Casa de Estudios se encuentra con un cierre programado para el año 2018, debido a la revocación del reconocimiento oficial como Universidad. Le siguen la Universidad ARCIS y de Valparaíso, las cuales presentan un 98,7% y un 87,8% de reclamos, respectivamente, en los que el proveedor No Acoge y No Responde.

En relación a las Universidades que no acogen a lo solicitado por los estudiantes, destaca la Universidad UNIACC, que exhibe Proveedor No Acoge que alcanza el 77,3% de los reclamos recibidos.

Reclamos en Universidades

Principales motivos de reclamos a Universidades, según desagregación por sexo del reclamante Enero-Noviembre 2014

MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos Ene-Nov 2014	% de Reclamos	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	805	42,3%	490	315	60,9%	39,1%
SERVICIO DEFECTUOSO	332	17,5%	190	142	57,2%	42,8%
FORMALIDADES DE CONTRATO	154	8,1%	86	68	55,8%	44,2%
NO RECONOCE DEUDA	125	6,6%	66	59	52,8%	47,2%
TERMINO DE CONTRATO	109	5,7%	65	44	59,6%	40,4%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	41	2,2%	17	24	41,5%	58,5%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	34	1,8%	15	19	44,1%	55,9%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	33	1,7%	11	22	33,3%	66,7%
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	31	1,6%	11	20	35,5%	64,5%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	26	1,4%	12	14	46,2%	53,8%
OTROS	212	11,1%	122	90	57,5%	42,5%
Total General	1.902	100,00%	1.085	817	57,0%	43,0%

Desde el punto de vista de las motivaciones que tienen los y las estudiantes para reclamar, existe una diversidad de razones planteadas, dada la compleja naturaleza y sensibilidad de esta categoría.

Del total de reclamos registrados en las Universidades durante el periodo enero-noviembre del año 2014, destaca que los estudiantes reclaman principalmente por “Incumplimiento en las condiciones contratadas” (42,3%), los cuales corresponden a: cambio en la situación de acreditación de la universidad, cambio de las mallas académicas intempestivamente, problemas de infraestructura ofrecida (bibliotecas , laboratorios), modificación de horarios o planes de estudios, entre otras.

En segundo lugar se encuentra “Servicio defectuoso” (17,5%) destacando problemas para tomar ramos, inconvenientes para postular a becas, falta de docentes para dictar ramos, retrasos en entregas de certificados, etc. En tercer lugar los estudiantes reclaman por la “Formalidades del contrato” (8,1%), la cual está principalmente asociado al rechazo de solicitud de retiro de la institución, derecho a retracto del contrato y plazos para cancelar aranceles.

Reclamos en Institutos Profesionales

Reclamos en Institutos Profesionales



Al analizar los reclamos presentados a SERNAC en el periodo enero-noviembre 2014, en relación a los Institutos Profesionales, cabe destacar que existe una disminución en el total de reclamos de un 3,3% respecto al mismo periodo 2013.

El Instituto profesional (I.P) AIEP es el más reclamado en el periodo 2014 concentrando el 19,0% (259) de los reclamos. En segundo lugar se encuentra DUOC U.C con un 16,6% de los reclamos, seguido del I.P de Chile el cual concentra un 10,9% de los reclamos totales recibidos en la categoría.

Nota 5: Para efectos de análisis de este reporte se consideraron aquellos Institutos Profesionales que presentaron más de 25 reclamos en el periodo enero-noviembre 2014, las cuales concentran el 90,2% de los reclamos ingresados a SERNAC, en el periodo, el 9,8% restante, equivalente a 109 reclamos, se concentra en 20 Instituciones.

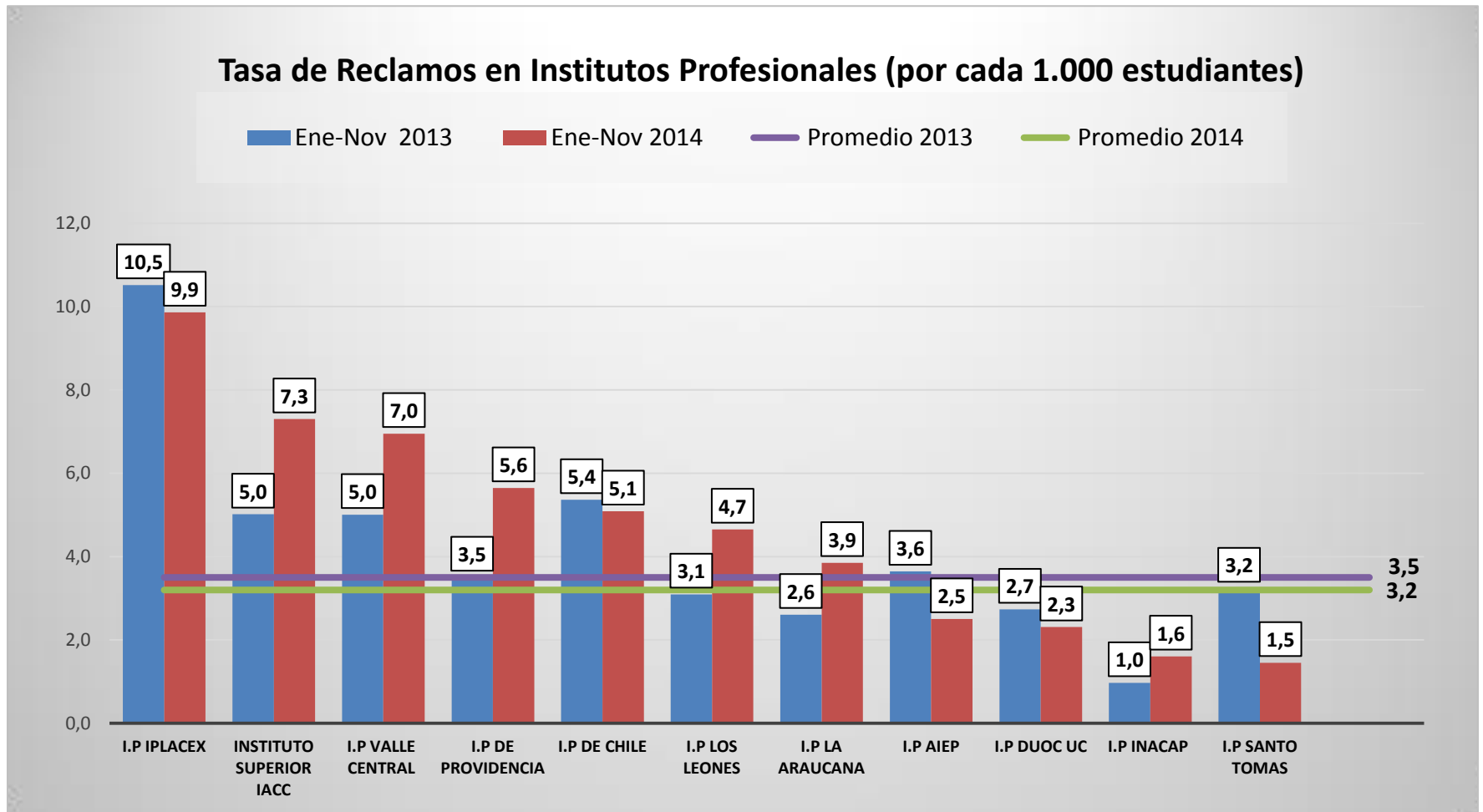
Reclamos en Institutos Profesionales

Reclamos en Institutos Profesionales Enero-Noviembre 2013 v/s Enero-Noviembre 2014

INSTITUTOS PROFESIONALES	Volumen Reclamos Ene-Nov 2013	Porcentaje Reclamos Ene-Nov 2013	Volumen Reclamos Ene-Nov 2014	Porcentaje Reclamos Ene-Nov 2014	Variación 2014 respecto del 2013
I.P AIEP	259	22,5%	212	19,0%	-18,1% ↓
I.P DUOC UC	197	17,1%	185	16,6%	-6,1% ↓
I.P DE CHILE	140	12,1%	121	10,9%	-13,6% ↓
I.P IPLACEX	135	11,7%	119	10,7%	-11,9% ↓
I.P LA ARAUCANA	45	3,9%	67	6,0%	48,9% ↑
I.P VALLE CENTRAL	53	4,6%	67	6,0%	26,4% ↑
I.P LOS LEONES	37	3,2%	65	5,8%	75,7% ↑
I.P INACAP	34	2,9%	58	5,2%	70,6% ↑
I.P DE PROVIDENCIA	29	2,5%	43	3,9%	48,3% ↑
INSTITUTO SUPERIOR IACC	16	1,4%	38	3,4%	137,5% ↑
I.P SANTO TOMÁS	62	5,4%	31	2,8%	-50,0% ↑
OTRAS	146	12,7%	109	9,8%	-57,1% ↓
TOTAL GENERAL	1.153	100,0%	1.115	100,0%	-3,3% ↓

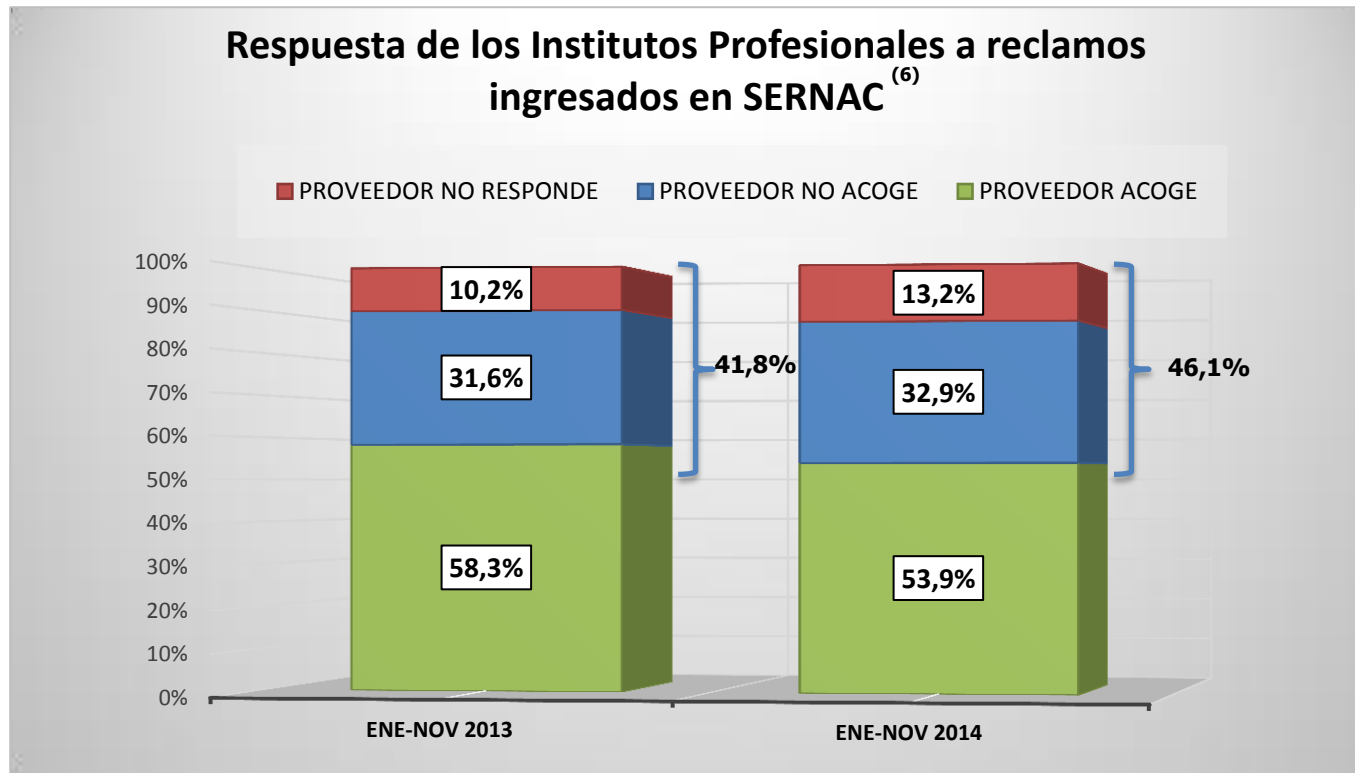
En términos globales, en el periodo enero-noviembre 2014 se registraron 1.115 reclamos en esta categoría, lo que refleja una disminución de un 3,3% respecto al mismo periodo del 2013, donde se constataron 1.153 reclamos totales. El comportamiento entre ambos periodos es de carácter mixto, es así como el Instituto Profesional AIEP, que fue el más reclamado en los periodos 2013 y 2014 presenta una disminución del 18,1% en el total de sus reclamos.

Reclamos en Institutos Profesionales



En el periodo 2014 la tasa promedio fue de 3,2, el 0,3 de reclamos menos que el 2013. La mayor tasa la presentó el Instituto Profesional IPLACEX, con 9,9 reclamos por cada 1.000 estudiantes. En segundo lugar se encuentra el Instituto Superior IACC con una tasa de 7,3 reclamos por cada 1.000 estudiantes. La tasa menor se observó en el Instituto Profesional Santo Tomás concentrando 1,6 reclamos por cada 1.000 estudiantes, durante el mismo periodo.

Reclamos en Institutos Profesionales



En general en la categoría Institutos Profesionales el 53,9% de los reclamos ingresados durante el periodo enero-noviembre 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el estudiante, disminuyendo en 4,4 puntos porcentuales en relación al mismo periodo 2013. Por otra parte, en un 32,9% el Proveedor No Acoge la solicitud del estudiante, aumentando levemente respecto a igual periodo anterior. A su vez, en un 13,2% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo del estudiante, cerrándose como Proveedor No Responde, este resultado es el más grave ya que refleja que los estudiantes que habiendo sentido sus derechos vulnerados, no tuvieron respuesta por parte de su Casa de Estudios. En general, el comportamiento de los Institutos Profesionales durante el 2014 a empeorado respecto del año 2013, dada la disminución de los reclamos en que el proveedor acoge y el aumento de reclamos que no son respondidos o acogidos por la institución.

Nota 6: Considera solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde (excluye reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial).

Reclamos en Institutos Profesionales

Respuesta de los Institutos Profesionales a los reclamos ingresados a SERNAC

Institutos Profesionales	PROVEEDOR ACOGE		PROVEEDOR NO ACOGE		PROVEEDOR NO RESPONDE	
	Ene-Nov 2013	Ene-Nov 2014	Ene-Nov 2013	Ene-Nov 2014	Ene-Nov 2013	Ene-Nov 2014
I.P VALLE CENTRAL	96,2%	80,3% ↓	3,8%	18,2%	0,0%	1,5%
I.P INACAP	57,6%	70,9% ↑	42,4%	29,1%	0,0%	0,0%
INSTITUTO SUPERIOR IACC	53,3%	65,8% ↑	46,7%	34,2%	0,0%	0,0%
I.P IPLACEX	44,4%	63,0% ↑	12,6%	10,9%	43,0%	26,1%
I.P LA ARAUCANA	81,8%	61,2% ↓	13,6%	19,4%	4,5%	19,4%
I.P DE PROVIDENCIA	77,8%	55,8% ↓	22,2%	18,6%	0,0%	25,6%
I.P AIEP	72,5%	50,7% ↓	27,5%	49,3%	0,0%	0,0%
I.P DUOC UC	59,0%	48,1% ↓	41,0%	51,9%	0,0%	0,0%
I.P LOS LEONES	35,1%	47,7% ↑	37,8%	46,2%	27,0%	6,2%
I.P SANTO TOMÁS	46,7%	46,7% =	43,3%	53,3%	10,0%	0,0%
I.P DE CHILE	41,2%	35,6% ↓	58,8%	20,3%	0,0%	44,1%
OTROS	47,5%	49,5% ↑	25,9%	22,4%	26,6%	28,0%
TOTAL	58,3%	53,9% ↓	31,6%	32,9%	10,2%	13,2%

En el periodo enero-noviembre 2014, en la categoría Institutos Profesionales, el mejor comportamiento se registró en el I.P Valle Central, el Proveedor Acoge en el 80,3% de los casos, aunque disminuyó respecto del periodo anterior. Le sigue el I.P INACAP con un 70,9% y el Instituto Superior IACC con un 65,8% de reclamos cerrados con respuesta positiva del proveedor, respecto de la solicitud del estudiante.

El indicador más negativo, en el periodo analizado se presentó en el I.P de Chile donde el Proveedor Acoge registró un 35,6%, el más bajo en el lapso de tiempo analizado. A su vez, la institución no responde en un 44,1% a los reclamos presentado por sus alumnos.

El I.P Santo Tomás con un 53,3% es el Instituto Profesional que menos acoge los reclamos presentados por sus propios alumnos, de manera que es la casa de estudios con el peor comportamiento en relación aceptar lo solicitado por el estudiante, donde de cada 100 reclamos 53 no son acogidos.

Reclamos en Institutos Profesionales

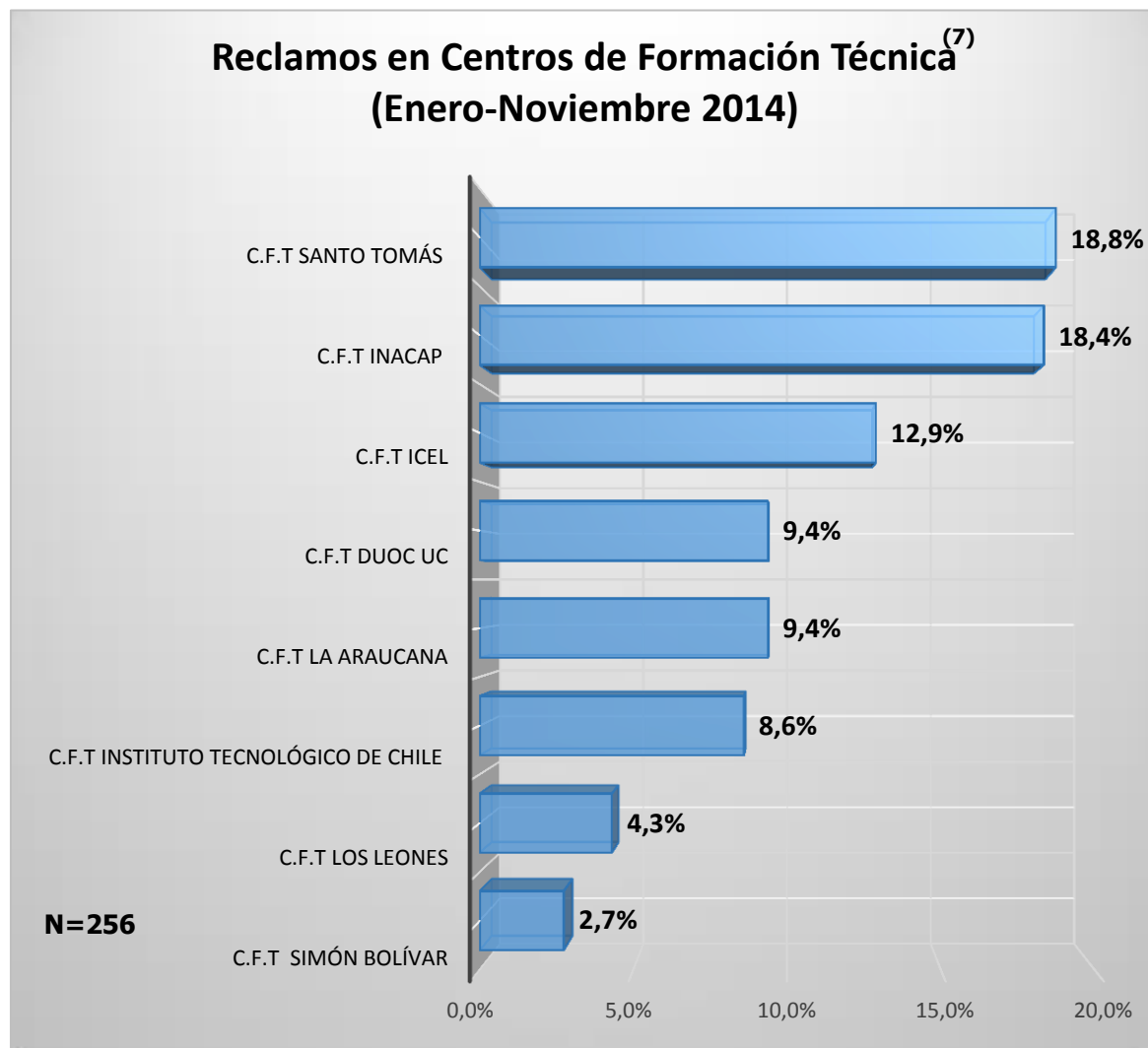
Principales motivos de reclamos a Institutos Profesionales, según desagregación por sexo del reclamante Enero-Noviembre 2014

MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos Ene-Nov 2014	% de Reclamos Ene-Nov 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	805	37,1%	236	178	57,0%	43,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	332	22,0%	131	114	53,5%	46,5%
FORMALIDADES DE CONTRATO	154	9,5%	64	42	60,4%	39,6%
TERMINO DE CONTRATO	125	8,1%	49	41	54,4%	45,6%
NO RECONOCE DEUDA	109	5,2%	37	21	63,8%	36,2%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	41	1,8%	14	6	70,0%	30,0%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	34	1,6%	11	7	61,1%	38,9%
NO ENTREGA DOCUMENTO QUE JUSTIFICA LA DEUDA	33	1,5%	8	9	47,1%	52,9%
PUBLICIDAD ENGANOSA O FALSA	31	1,3%	9	6	60,0%	40,0%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	26	1,1%	9	3	75,0%	25,0%
OTROS	120	10,8%	65	55	54,2%	45,8%
Total General	1.115	100,0%	633	482	56,8%	43,2%

Del total de reclamos registrados en las categorías Institutos Profesionales durante el periodo enero-noviembre del año 2014, destaca que los estudiantes reclaman por Incumplimiento en las condiciones contratadas (37,1%) considerando el retraso en la entrega del certificado de título, cambio de la malla académica, problemas con la infraestructura e instalaciones, entre otras y seguido por “Servicio defectuoso” (22,0%), en donde se destaca problemas con la obtención de certificados . En tercer lugar los estudiantes reclaman por “Formalidades del contrato” (9,5%), los cuales están asociados principalmente a la dificultades para ponerle término al contrato, el rechazo de solicitud de retiro de la institución y plazos para cancelar aranceles.

Reclamos en Centros de Formación Técnica

Reclamos en Centros de Formación Técnica



Al analizar los reclamos presentados a SERNAC en el periodo enero-noviembre 2014, en relación a los Centros de Formación Técnica, destaca en primer lugar el CFT Santo Tomás, quien concentra 18 de cada 100 reclamos del periodo, al igual que INACAP. En tercer orden se encuentra el CFT ICEL que concentra el 12,9% de los reclamos del periodo.

Nota 7: Para efectos de análisis de este reporte se consideraron aquellos Centros de Formación Técnica que concentran el 84,4% de los reclamos ingresados a SERNAC, en el periodo enero-noviembre 2014, el 15,6% restante, equivalente a 59 reclamos, se concentra en 28 Instituciones.

Reclamos en Centros de Formación Técnica

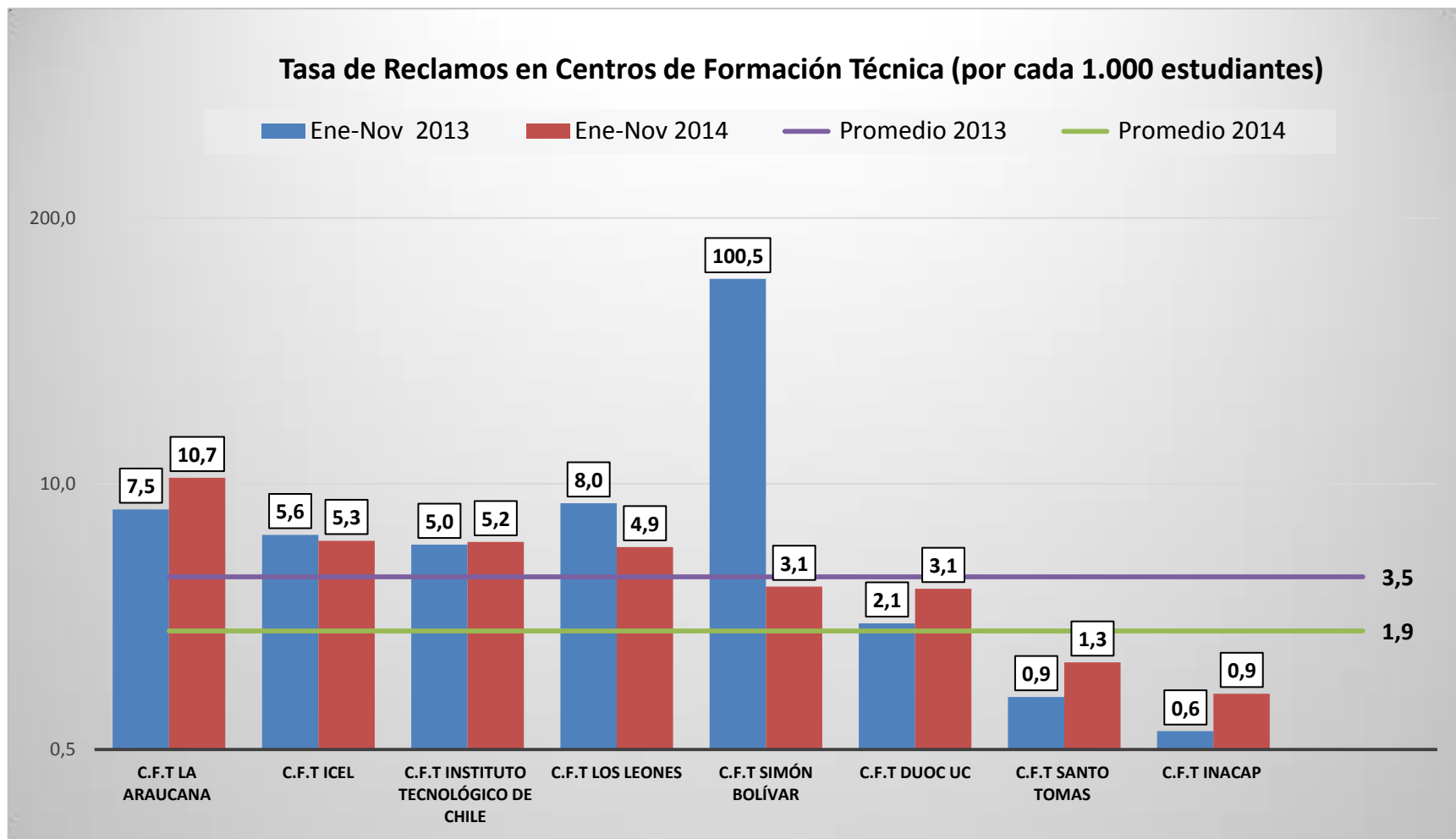
Reclamos en Institutos Profesionales Enero-Noviembre 2013 v/s Enero-Noviembre 2014

CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA	Volumen Reclamos Ene-Nov 2013	Porcentaje Reclamos Ene-Nov 2013	Volumen Reclamos Ene-Nov 2014	Porcentaje Reclamos Ene-Nov 2014	Variación 2014 respecto del 2013
C.F.T SANTO TOMÁS	31	7,4%	48	18,8%	54,8% ↑
C.F.T INACAP	29	6,9%	47	18,4%	62,1% ↑
C.F.T ICEL	31	7,4%	33	12,9%	6,5% ↑
C.F.T DUOC UC	16	3,8%	24	9,4%	50,0% ↓
C.F.T LA ARAUCANA	19	4,5%	24	9,4%	26,3% ↑
C.F.T INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE	17	4,0%	22	8,6%	29,4% ↑
C.F.T LOS LEONES	8	1,9%	11	4,3%	37,5% ↑
C.F.T SIMÓN BOLÍVAR	210	50,0%	7	2,7%	-96,7% ↓
OTRAS	59	14,0%	40	15,6%	-32,2% ↓
TOTAL GENERAL	420	100,0%	256	100,0%	-39,0% ↓

En términos globales, en el periodo enero-noviembre 2014 se registraron 256 reclamos en esta categoría, lo que refleja una disminución de un 39,0% respecto al mismo periodo del 2013, donde se constataron 420 reclamos totales. La casa de estudios más reclamada el periodo 2014 fue el CFT Santo Tomás y aumentó sus reclamos en un 54,8%.

Por otra parte, el CFT Simón Bolívar, que fue el más reclamado en el periodo 2013, concentrando 210 reclamos presenta una disminución del 96,7% en el total de sus reclamos, registrando el 2014, tan solo 7 reclamos. La disminución de los reclamos en esta institución contribuye a la baja registrada en el total de reclamos recibidos por los Centros de Formación Técnica en el año 2014.

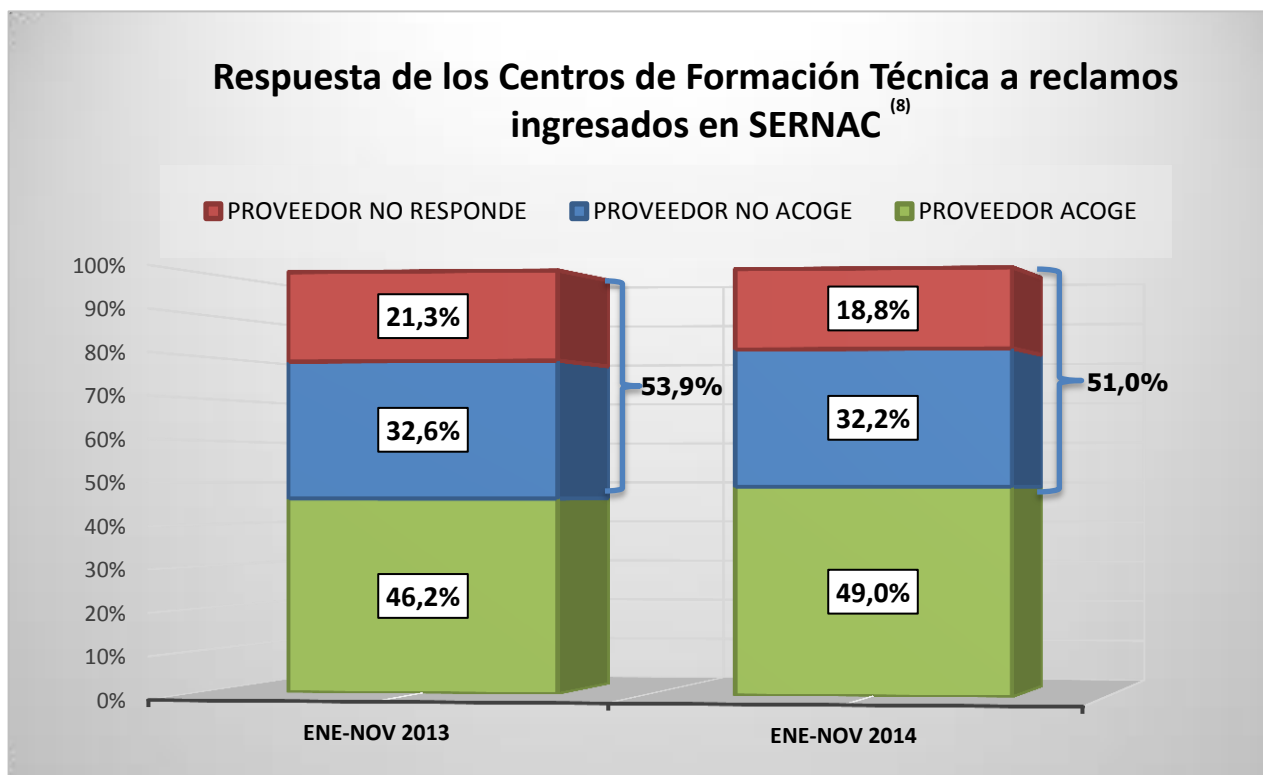
Reclamos en Centros de Formación Técnica



En el periodo 2014 la tasa promedio fue de 1,9. La mayor tasa se registró en el CFT La Araucana con un total de 85,1 reclamos por cada 1.000 estudiantes matriculados. En segundo lugar se encuentra el CFT ICEL con una tasa de 5,3 reclamos por cada 1.000 estudiantes. La tasa menor corresponde al CFT INACAP con 1 reclamo por cada 1.000 estudiantes.

Nota metodológica : El gráfico se encuentra en escala logarítmica, debido al amplio rango de variación de los datos.

Reclamos en Centros de Formación Técnica



En general en la categoría Centros de Formación Técnica el 49,0% de los reclamos ingresados durante el periodo enero-noviembre 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el estudiante, aumentando en 2,8 puntos porcentuales, en relación al mismo periodo 2013. Por otra parte, en un 32,2% el Proveedor No Acoge la solicitud del estudiante, disminuyendo levemente con respecto al periodo 2013. A su vez, en un 18,8% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde.

Si bien el comportamiento ha mejorado en el 2014 respecto del año 2013, debido al incremento (en puntos porcentuales) de reclamos en que el proveedor acoge, el comportamiento negativo (reclamos en que el proveedor no acoge y no responde) sigue predominando en estas casas de estudios.

Nota 8: Considera solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde (excluye reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial)

Reclamos en Educación Superior

Respuesta de los Centros de Formación Técnica a los reclamos ingresados a SERNAC

Centros de Formación Técnica	PROVEEDOR ACOGE		PROVEEDOR NO ACOGE		PROVEEDOR NO RESPONDE	
	Ene-Nov 2013	Ene-Nov 2014	Ene-Nov 2013	Ene-Nov 2014	Ene-Nov 2013	Ene-Nov 2014
C.F.T SIMÓN BOLÍVAR	0,0%	100,0% ↑	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
C.F.T LA ARAUCANA	89,5%	75,0% ↓	5,3%	16,7%	5,3%	8,3%
C.F.T DUOC UC	71,4%	66,7% ↓	28,6%	33,3%	0,0%	0,0%
C.F.T SANTO TOMAS	51,7%	53,7% ↑	41,4%	46,3%	6,9%	0,0%
C.F.T ICEL	33,3%	48,5% ↑	66,7%	51,5%	0,0%	0,0%
C.F.T INACAP	40,7%	46,7% ↑	40,7%	40,0%	18,5%	13,3%
C.F.T INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE	52,9%	31,8% ↓	47,1%	36,4%	0,0%	31,8%
C.F.T LOS LEONES	25,0%	18,2% ↓	37,5%	18,2%	37,5%	63,6%
OTROS	47,5%	33,3% ↑	22,0%	7,7%	30,5%	59,0%
TOTAL	46,2%	49,0% ↑	32,6%	32,2%	21,3%	18,8%

En el periodo enero-noviembre 2014, en la categoría Centros de Formación Técnica, el mejor comportamiento se registró en el CFT Simón Bolívar, el Proveedor Acoge en el 100% de los casos, le sigue el CFT La Araucana con un 75,0% y el CFT DUOC UC con un 66,7% de reclamos cerrados con respuesta positiva del proveedor, respecto de la solicitud del estudiante.

Cabe destacar que el CFT Los Leones que exhibe un Proveedor Acoge de 18,2%, siendo el más bajo del periodo 2014 y además exhibe un Proveedor No Responde que alcanza el 63,6% de los reclamos, el mayor del periodo.

En relación a los Centros de Formación Técnica que no acogen lo solicitado por el estudiante, destaca el CFT ICEL, que exhibe Proveedor No Acoge que alcanza el 51,5% de los reclamos recibidos en el periodo 2014.

Reclamos en Centros de Formación Técnica

Principales motivos de reclamos en Centros de Formación Técnica, según desagregación por sexo del reclamante Enero-Noviembre 2014

MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos Ene-Nov 2014	% de Reclamos Ene-Sept 2014	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	112	43,8%	61	51	54,5%	45,5%
FORMALIDADES DE CONTRATO	39	15,2%	22	17	56,4%	43,6%
SERVICIO DEFECTUOSO	38	14,8%	23	15	60,5%	39,5%
TERMINO DE CONTRATO	22	8,6%	11	11	50,0%	50,0%
NO RECONOCE DEUDA	12	4,7%	5	7	41,7%	58,3%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	6	2,3%	3	3	50,0%	50,0%
PUBLICIDAD ENGANOSA O FALSA	5	2,0%	2	3	40,0%	60,0%
NO ENTREGA DOCUMENTO QUE JUSTIFICA LA DEUDA	4	1,6%	1	3	25,0%	75,0%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	3	1,2%	2	1	66,7%	33,3%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	2	0,8%	0	2	0,0%	100,0%
OTROS	13	5,1%	10	3	76,9%	23,1%
Total General	256	100,0%	140	116	56,8%	43,2%

Del total de casos registrados en Centros de Formación Técnica, destacan los reclamos realizados por “Incumplimiento en las condiciones contratadas” (43,8%), en esta categoría considera los cambios en los horarios de las clases, devolución de dinero pagado, proceso de obtención de becas, entre otras. En segundo orden los estudiantes reclaman por “Formalidades del contrato” (15,2%), los cuales están asociados principalmente a la dificultades para ponerle término al contrato, el rechazo de solicitud de retiro de la institución y plazos establecidos para cancelar aranceles.

Reclamos en Educación Superior

Anexo N° 1: Tasa de Reclamos en Instituciones de Educación Superior.

A continuación se presentan los parámetros metodológicos con los que se construyó el ranking de Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica:

Tasa de reclamos en Instituciones de Educación Superior: Es la cantidad de reclamos registrados en el período analizado (en cada una de las categorías), dividido por la cantidad de estudiantes matriculados, vigentes a septiembre del 2014, multiplicado por 1.000 estudiantes

Este ranking se construyó sobre la base de los reclamos presentados en SERNAC en relación a las Instituciones de Educación Superior, específicamente en las categorías Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica, entre enero y noviembre de 2013 e igual período para 2014.

(Reclamos período t/ N° de estudiantes matriculados año 2014) * 1.000 estudiantes

Para la realización del ranking se utilizó el número de matriculas de Pregrado, Postgrados y Postítulo de los años 2013 y 2014, en Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica, extraídos de las bases de datos publicadas en el Sistema de Información de Educación Superior (SIES, www.mifuturo.cl) del Ministerio de Educación.

Para efectos de análisis del indicador se consideraron se exhiben gráficamente aquellas instituciones que concentran el 80% de los reclamos de su categoría.

Anexo N° 2: Comportamiento de Proveedores ante reclamos presentados por los estudiantes en SERNAC:

El presente anexo corresponde 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 2013 y Enero-Noviembre 2014.
- 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.

Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del reclamante. 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 reclamante 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.

Reclamos en Educación Superior

Anexo N° 3: Relación entre participación y número de Reclamos

Universidades más reclamadas (Enero-Noviembre 2014)

Universidades	Cantidad de reclamos SERNAC	%	N° de estudiantes matriculados 2014	%	Reclamos por cada 1.000 estudiantes
UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO	371	19,5%	48.255	14,6%	7,7
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE (INACAP)	203	10,7%	34.227	10,4%	5,9
UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS	170	8,9%	30.026	9,1%	5,7
UNIVERSIDAD DEL MAR	125	6,6%	1.469	0,4%	85,1
UNIVERSIDAD ARCIS	79	4,2%	3.357	1,0%	23,5
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS	79	4,2%	29.596	9,0%	2,7
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN	69	3,6%	27.493	8,3%	2,5
UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	60	3,2%	8.172	2,5%	7,3
UNIVERSIDAD UNIACC	45	2,4%	3.831	1,2%	11,7
UNIVERSIDAD CENTRAL	44	2,3%	13.306	4,0%	3,3
UNIVERSIDAD MAYOR	42	2,2%	21.321	6,5%	2,0
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	41	2,2%	14.207	4,3%	2,9
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO	41	2,2%	15.814	4,8%	2,6
UNIVERSIDAD DE CHILE	40	2,1%	37.521	11,4%	1,1
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE	37	1,9%	20.539	6,2%	1,8
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS	32	1,7%	9.707	2,9%	3,3
UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA	30	1,6%	4.233	1,3%	7,1
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA (UTEM)	26	1,4%	7.139	2,2%	3,6
OTRAS	368	19,3%	—	—	—
TOTAL GENERAL	1.902	100,00%	330.213	100,00%	4,6

Al analizar las Universidades con mayor número de reclamos, se observa que no existe una clara relación entre la participación (número de matriculados) y la cantidad de reclamos, ejemplo de ello son las Universidad del Mar, Universidad ARCIS y Universidad UNIACC, las cuales tienen la mayor tasa de reclamos y una baja cantidad de estudiantes matriculados.

Reclamos en Educación Superior

Institutos Profesionales más reclamados (Enero-Noviembre 2014)

Institutos Profesionales	Cantidad de reclamos SERNAC	%	N° de estudiantes matriculados 2014	%	Reclamos por cada 1.000 estudiantes
I.P AIEP	212	19,0%	84.675	76,1%	2,5
I.P DUOC UC	185	16,6%	80.141	72,1%	2,3
I.P DE CHILE	121	10,9%	23.776	21,4%	5,1
I.P IPLACEX	119	10,7%	12.067	10,8%	9,9
I.P LA ARAUCANA	67	6,0%	17.387	15,6%	3,9
I.P VALLE CENTRAL	67	6,0%	9.639	8,7%	7,0
I.P LOS LEONES	65	5,8%	13.966	12,6%	4,7
I.P INACAP	58	5,2%	36.058	32,4%	1,6
I.P DE PROVIDENCIA	43	3,9%	7.615	6,8%	5,6
INSTITUTO SUPERIOR IACC	38	3,4%	5.205	4,7%	7,3
I.P SANTO TOMAS	31	2,8%	21.313	19,2%	1,5
OTROS	109	9,8%	—	—	—
TOTAL GENERAL	1115	100,00%	311.842	100,00%	3,2

Fuente: SERNAC, Diciembre 2014 y SIES, Septiembre 2014.

Al analizar los Institutos Profesionales más reclamados, se observa que no existe una clara relación entre la participación y la cantidad de reclamos, un ejemplo de ello el I.P IPLACEX, que tiene la mayor tasa de reclamos de reclamos y una menor cantidad de estudiantes matriculados.

Reclamos en Educación Superior

Centros de Formación Técnica más reclamados (Enero-Noviembre 2014)

Centros de Formación Técnica	Cantidad de reclamos SERNAC	%	N° de estudiantes matriculados 2014	%	Reclamos por cada 1.000 estudiantes
C.F.T SANTO TOMAS	48	18,8%	35.970	32,3%	1,3
C.F.T INACAP	47	18,4%	50.159	45,1%	0,9
C.F.T ICEL	33	12,9%	6.278	5,6%	5,3
C.F.T LA ARAUCANA	24	9,4%	2.246	2,0%	10,7
C.F.T DUOC UC	24	9,4%	7.842	7,1%	3,1
C.F.T INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE	22	8,6%	4.245	3,8%	5,2
C.F.T LOS LEONES	11	4,3%	2.246	2,0%	4,9
C.F.T SIMÓN BOLÍVAR	7	2,7%	2.234	2,0%	3,1
OTROS	40	15,6%	—	—	—
TOTAL GENERAL	256	100,00%	111.220	100,00%	1,9

Fuente: SERNAC, Diciembre 2014 y SIES, Septiembre 2014.

En el caso de los Centros de Formación Técnica, al igual que en las Universidades y los Institutos Profesionales, se observa que no existe una clara relación entre la participación y la cantidad de reclamos, ya que por ejemplo, el CFT La Araucana tiene la mayor tasa de reclamos de reclamos y una pequeña cantidad de estudiantes matriculados el 2014.

Reclamos en Educación Superior

Anexo N° 4:

Comportamiento de Instituciones de Educación Superior (Enero-Noviembre 2013 v/s Enero-Noviembre 2014)

CAUSAL DE CIERRE RECLAMO	Volumen de Reclamos Ene-Nov 2013	Porcentaje de Reclamos Ene-Nov 2013	Volumen de Reclamos Ene-Nov 2014	Porcentaje de Reclamos Ene-Nov 2014
PROVEEDOR ACOGE	1.712	30,9%	1.542	47,1%
PROVEEDOR NO ACOGE	1.293	23,3%	1.101	33,6%
PROVEEDOR NO RESPONDE	650	11,7%	487	14,9%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	111	2,0%	111	3,4%
COLECTIVO	1778	32,1%	32	1,0%
TOTAL GENERAL	5.544	100,0%	3.273	100,0%

Fuente: SERNAC, Diciembre 2014.

Es importante destacar que para elaborar el ranking de comportamiento de los proveedores a los reclamos de SERNAC, se analizarán sólo los casos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, estas equivalen a un total de 3.130 reclamos en el periodo enero-noviembre 2014 y 3.655 en el mismo periodo 2013. Se excluyen del análisis de comportamiento, los reclamos cerrados con la causal Proveedor Informa Caso No Procede y aquellos asociados a Mediaciones y Demandas Colectivas.

GRACIAS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

WWW.SERNAC.CL