



Ranking de Instituciones de Educación Superior con reclamos en el Sernac

Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica

Enero–Octubre 2015 / Enero–Octubre 2016

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



Descripción general

La matrícula del sistema de educación superior se **duplicó en 10 años**.

Cifras 2016

1.161.222 alumnos estudian en el sistema de educación superior. Matrícula de primer año: **344.634** - 29,7%.

Del total de estudiantes matriculados:

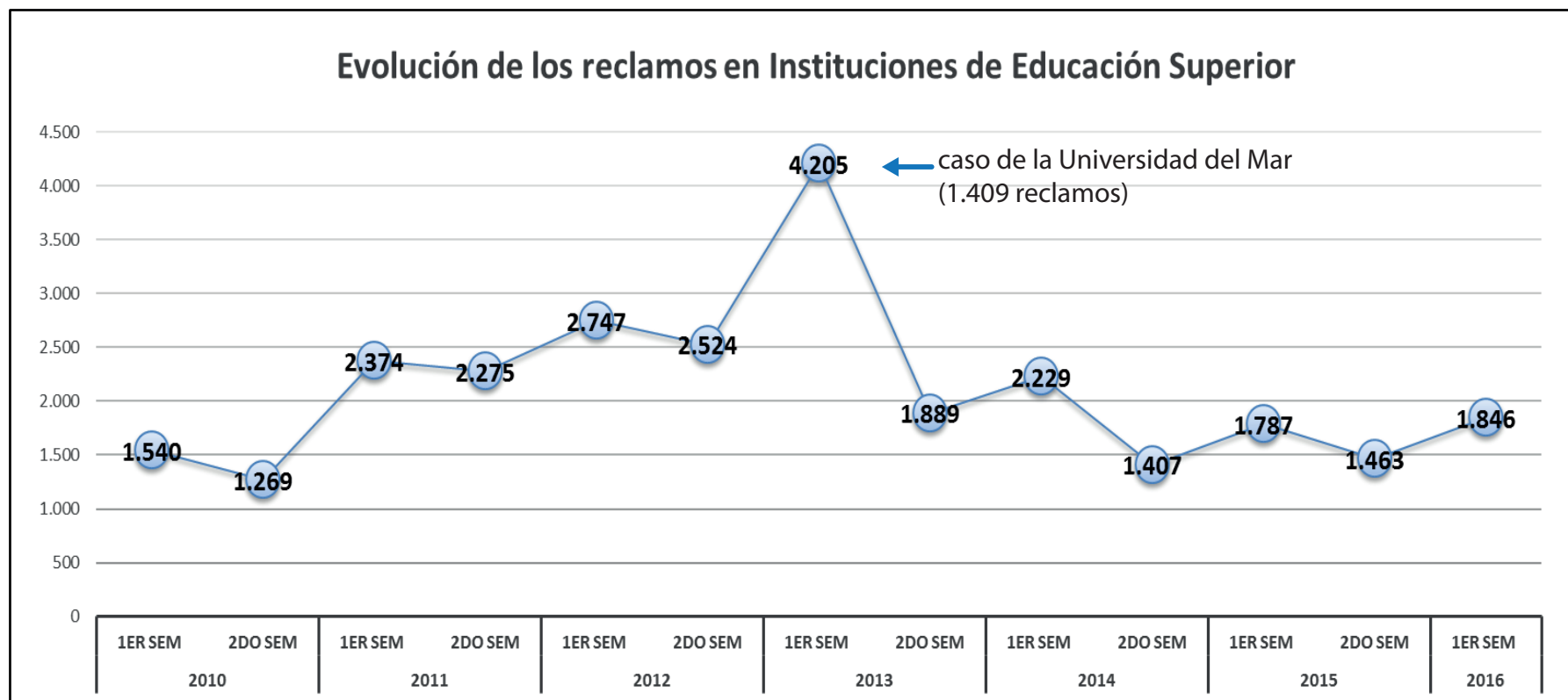
- **Universidades** 642.073 - **55,8%**
- **Institutos Profesionales (I.P.)** 368.981 - **32,0%** -
- **Centros de Formación Técnica (C.F.T)** 141.071 - **12,2%**

2016 respecto 2015

Matrícula de pregrado aumento de un 0,8%

Matrícula de pregrado aumento de un 1,3%

Los **Institutos Profesionales** han aumentado su participación en la matrícula total en 13 puntos porcentuales en los últimos 12 años, pasando de un 19,2% el año 2005 a 32,6% el año 2016.

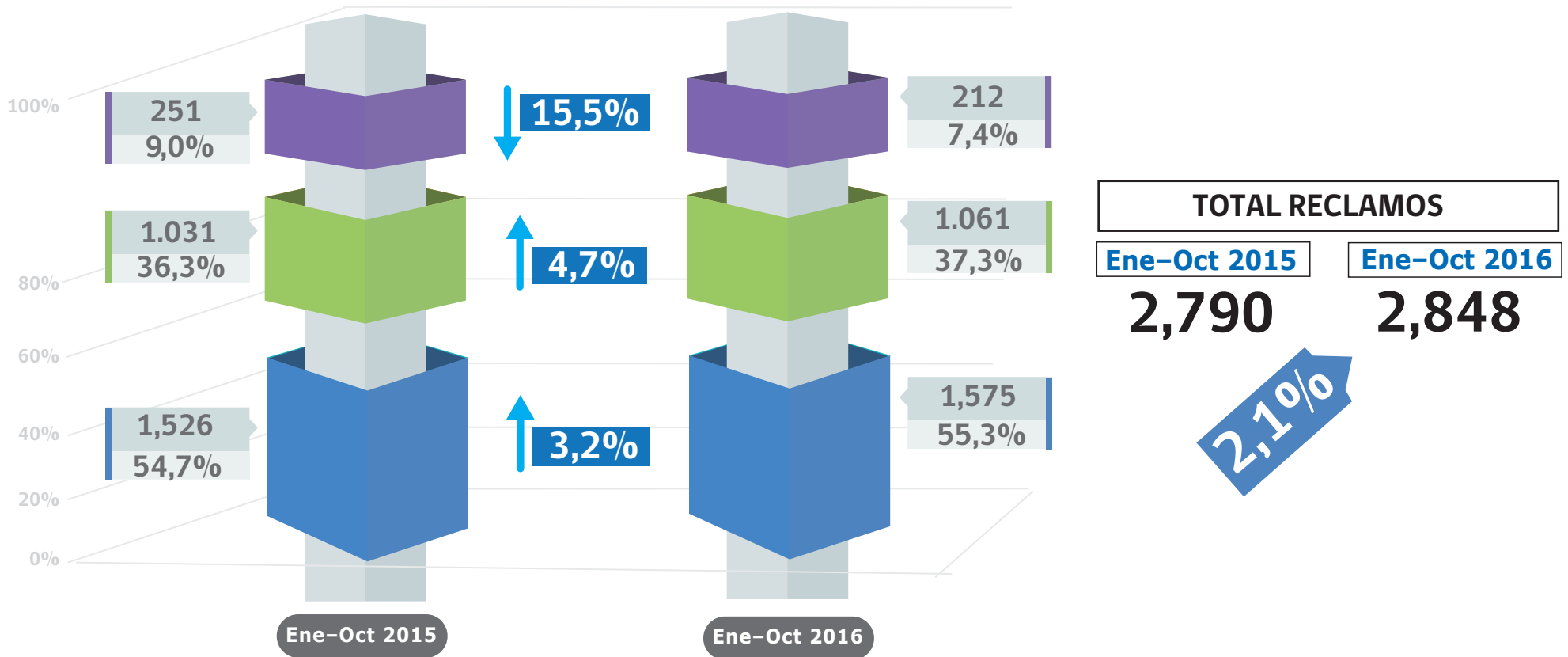


Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Desde el segundo semestre del año 2013 se registra una baja en los reclamos ingresados en educación.
- En los últimos seis años, el aumento de los reclamos equivale al 19,9%, 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 2016.

Reclamos ingresados a SERNAC Instituciones de Educación Superior

Universidades Institutos profesionales Centros de formación técnica



Principales motivos de reclamos

Un 37% de los estudiantes reclama por incumplimiento en las condiciones contratadas:

- Cambio en la situación de acreditación de la casa de estudio.
- Alza injustificada de arancel.
- Modificación de las mallas académicas, de horarios o planes de estudios, entre otras.

Un 17,2% de los estudiantes reclama por servicio defectuoso:

- Problemas para tomar ramos.
- Inconvenientes para postular a becas.
- Falta de docentes para dictar ramos.
- Retrasos en entregas de certificados, entre otros.

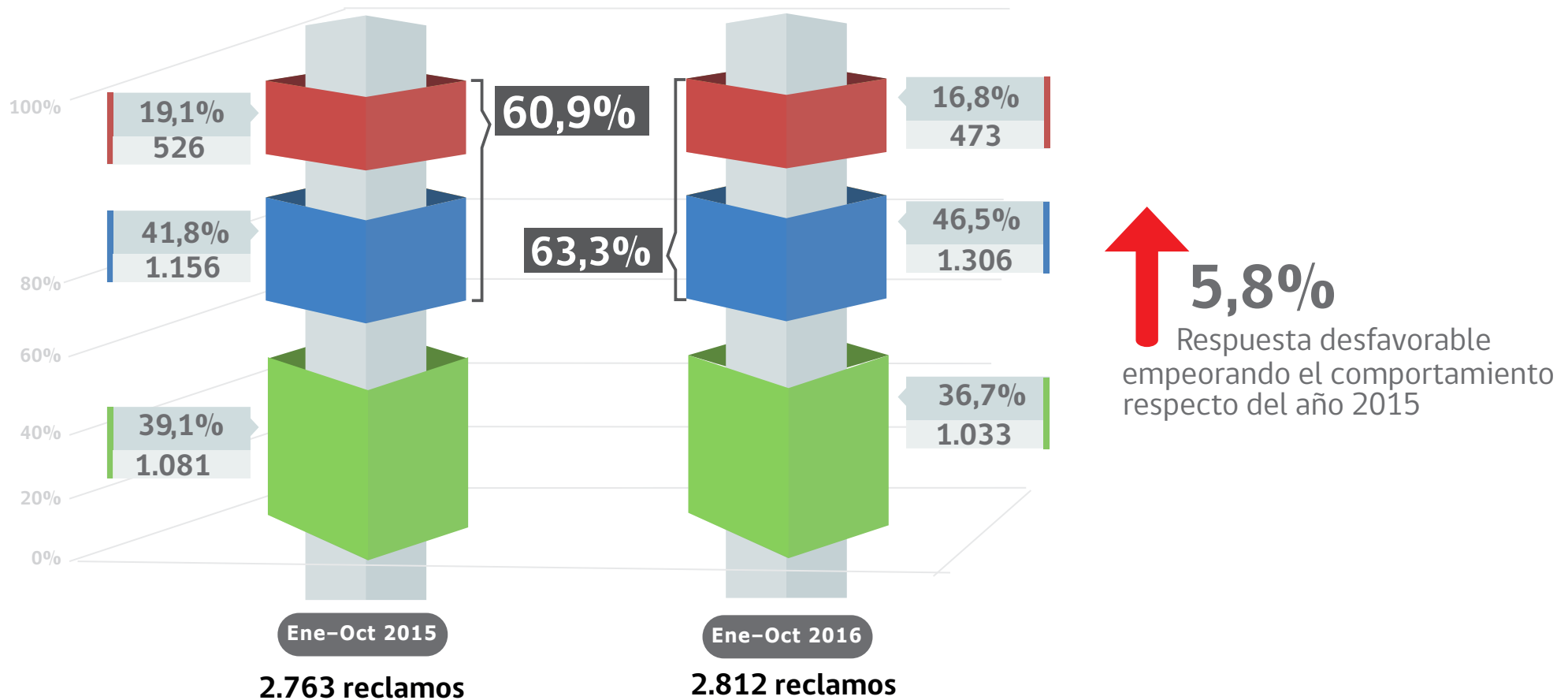
Un 11,7% de los estudiantes reclama por formalidades del contrato:

- Dificultades para ponerle término al contrato.
- Rechazo de solicitud de retiro de la institución.
- Derecho a retracto del contrato y plazos establecidos para cancelar aranceles.

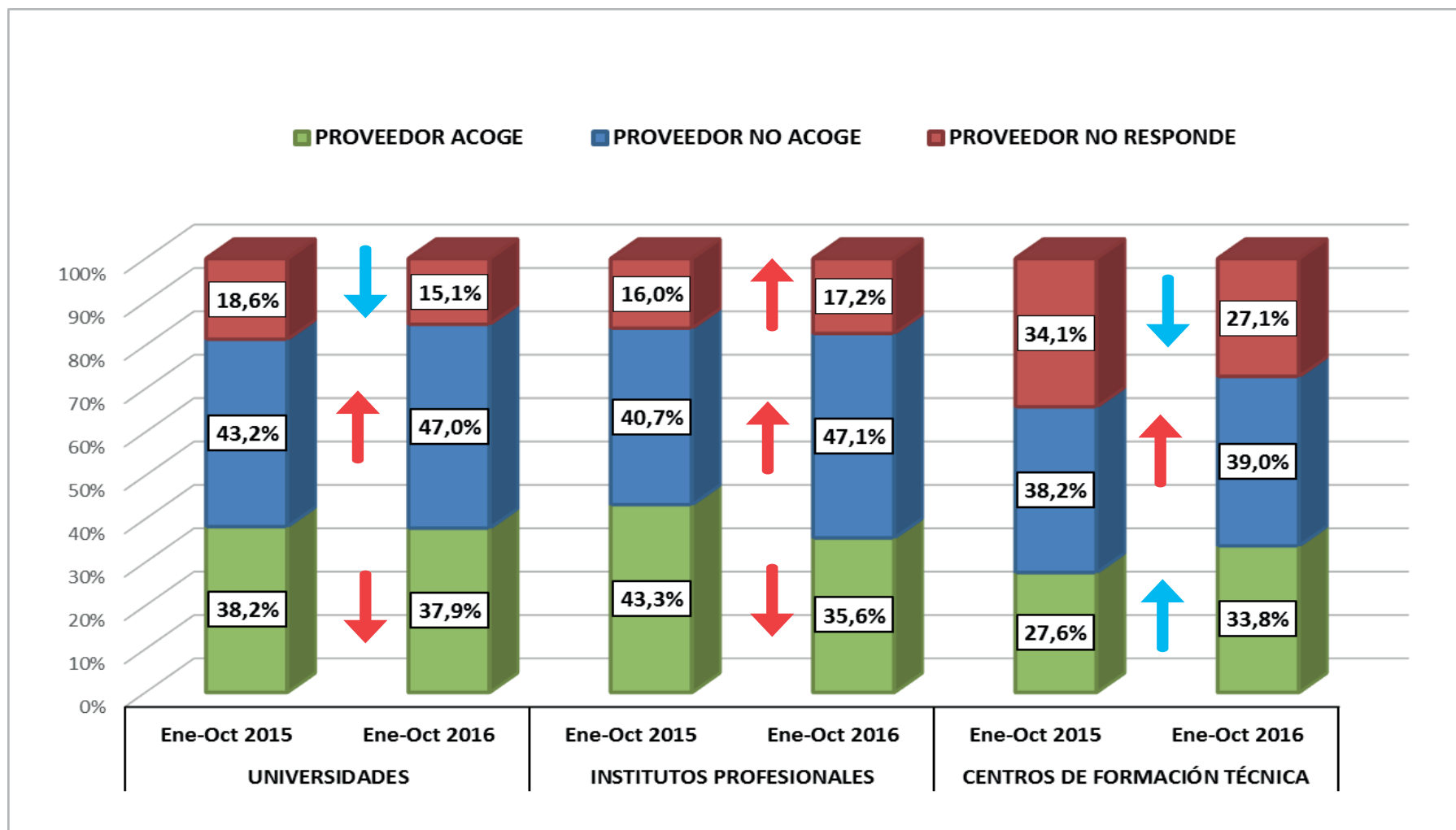
Motivos de reclamos	Enero - Octubre 2016				
	Reclamos	%	Reclamos Universidades	Reclamos I.P	Reclamos C.F.T
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	1.055	37,0%	653	323	79
SERVICIO DEFECTUOSO	489	17,2%	251	210	28
FORMALIDADES DE CONTRATO	332	11,7%	163	147	22
TÉRMINO DE CONTRATO	257	9,0%	118	112	27
NO RECONOCE DEUDA	195	6,8%	103	80	12
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	59	2,1%	36	19	4
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	51	1,8%	24	22	5
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	40	1,4%	19	15	6
PUBLICADO DEUDA NO RECONOCIDA O INEXISTENTE	38	1,3%	24	11	3
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERÉS	29	1,0%	18	10	1
OTROS	303	10,6%	166	112	25
Total General	2.848	100,0%	1.575	1.061	212

Respuestas de las instituciones de Educación Superior a reclamos ingresados en el SERNAC

■ Proveedor acoge ■ Proveedor no acoge ■ Proveedor no responde



Respuesta a reclamos ingresados en el SERNAC por categorías





- ↓ La **respuesta positiva** por parte de las casas de estudio (proveedor acoge) **disminuyó** en las universidades e **institutos profesionales**, estos últimos registraron la **mayor baja, de 7,7 puntos** porcentuales, a su vez presentan **el mayor porcentajes de respuestas desfavorables** para los estudiantes, el que alcanza el 64,3%.
- ↓ La **respuesta negativa** por parte de las instituciones a la solicitud del estudiante, aumentó en todas las categorías.
- ↓ Los C.F.T exhiben el mayor porcentaje de reclamos que no son respondidos, en este sentido en el 27,1% de los casos, la institución no entrega una respuesta al reclamo.

Metodología ranking

Tasa de reclamo (TR) por Tasa de respuesta desfavorable (TRD)

Tasa de reclamo

$$TR_m = \left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos de una Institución de Educación Superior período } m}{\text{N}^\circ \text{ de alumnos matriculados período } n} \right] \times 1.000$$

m: Enero - Octubre 2016/2015

n: Año 2016/2015

Tasa de respuesta desfavorable

$$Tasa_m = \left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg_m}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos cerrados ingresados a SERNAC } m} \right] \times 100$$

m: Enero - Octubre 2016/2015



UNIVERSIDADES

El ranking se construye con las universidades que tienen más de 20 reclamos en el Sernac.

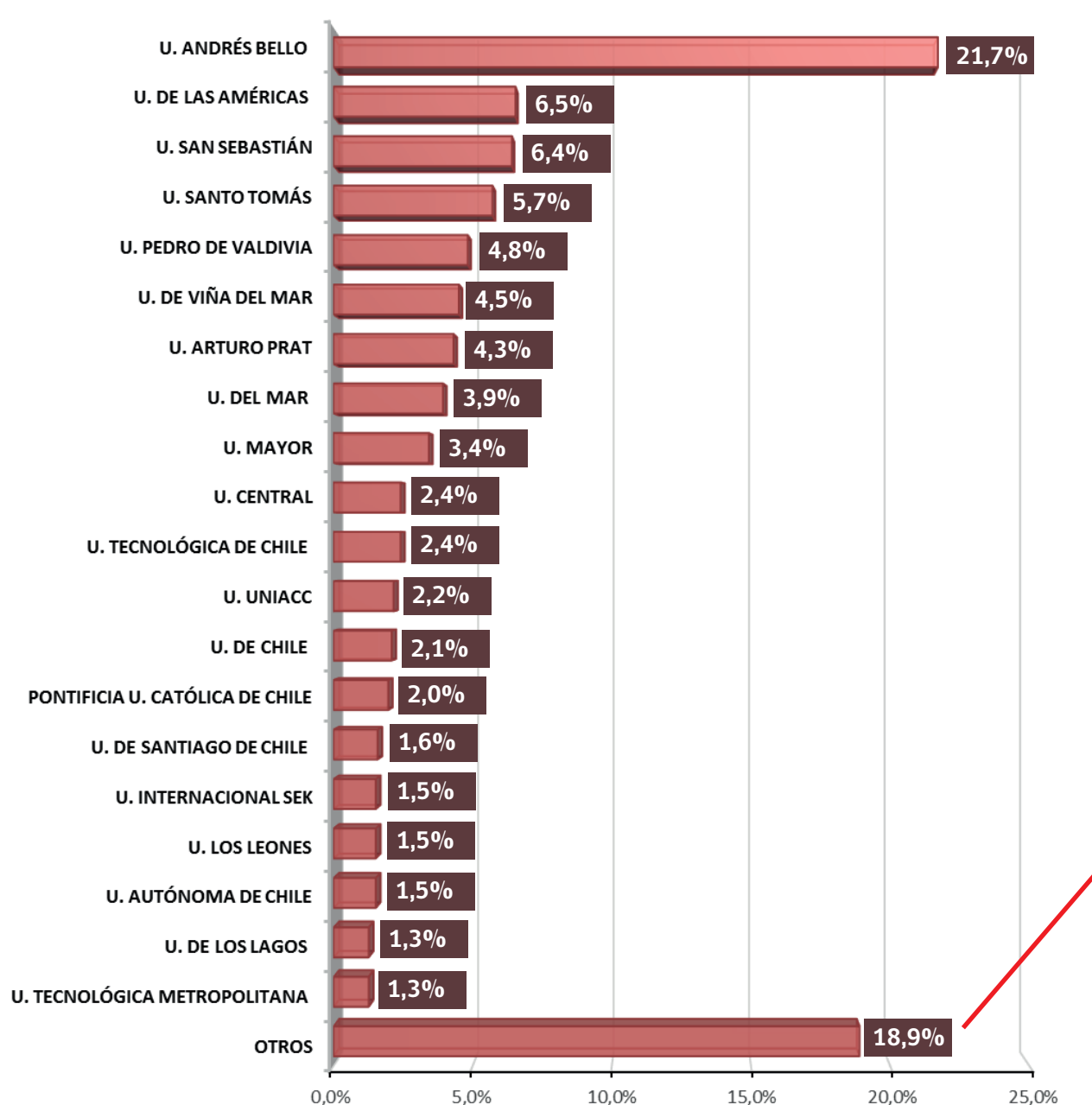
Este ranking fue construido con 20 universidades y hay 37 que tienen reclamos, pero menos de 20 casos.

El listado completo en www.sernac.cl



Volumen de reclamos

Enero- Octubre 2016



Mayor volumen de reclamos:

1. Universidad Andrés Bello, con el 21,7% de los casos.

2. Universidad de Las Américas con un 6,5% de los reclamos.

3. Universidad San Sebastián 6,4% de los reclamos.

***Otros** corresponde a 37 universidades que tienen menos de 20 reclamos cada una, por lo que no se consideran en este ranking. El listado completo en www.sernac.cl

Principales motivos de reclamos

MOTIVOS DE RECLAMOS	Ene–Oct 2016	
	Reclamos	%
Universidad Andrés Bello	342	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	189	55,3%
SERVICIO DEFECTUOSO	47	13,7%
TERMINO DE CONTRATO	32	9,4%
FORMALIDADES DE CONTRATO	30	8,8%
Universidad de Las Américas	103	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	52	50,5%
FORMALIDADES DE CONTRATO	11	10,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	11	10,7%
TERMINO DE CONTRATO	6	5,8%
Universidad San Sebastián	101	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	23	22,8%
TERMINO DE CONTRATO	22	21,8%
SERVICIO DEFECTUOSO	15	14,9%
FORMALIDADES DE CONTRATO	13	12,9%
Universidad Santo Tomás	90	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	33	36,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	14	15,6%
FORMALIDADES DE CONTRATO	11	12,2%
TERMINO DE CONTRATO	9	10,0%
Universidad Pedro de Valdivia	76	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	29	38,2%
SERVICIO DEFECTUOSO	7	9,2%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	7	9,2%
TERMINO DE CONTRATO	6	7,9%

En este listado están las 5 universidades más reclamadas y los 4 motivos más recurrentes. El listado de las 20 universidades más reclamadas y los motivos más recurrentes se encuentra en www.sernac.cl

Tasa Reclamos (TR)

Enero-Octubre 2016

UNIVERSIDADES	RECLAMOS POR CADA 1.000 ESTUDIANTES
U. DE CHILE	0,8
PONTIFICIA U. CATÓLICA DE CHILE	0,9
U. DE SANTIAGO DE CHILE	1,0
U. TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	1,1
U. AUTÓNOMA DE CHILE	1,1
U. DE LOS LAGOS	2,1
U. MAYOR	2,3
U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA	2,4
U. SANTO TOMÁS	2,9
U. CENTRAL	3,0
U. SAN SEBASTIÁN	3,4
U. DE LAS AMÉRICAS	4,2
U. INTERNACIONAL SEK	4,2
U. ARTURO PRAT	4,9
U. ANDRÉS BELLO	7,3
U. DE VIÑA DEL MAR	7,9
U. UNIACC	8,2
U. PEDRO DE VALDIVIA	10,8
U. LOS LEONES	12,2
U. DEL MAR	369,0

Mayor tasa de reclamos:

- 1 Universidad del Mar. *
- 2 Universidad Los Leones.

La menor tasa corresponde a la Universidad de Chile seguida de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

* Cabe destacar que la Universidad del Mar se encuentra con un cierre programado para el año 2018, debido a la revocación del reconocimiento oficial como Universidad.

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Enero–Octubre 2016

UNIVERSIDADES	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
U. PEDRO DE VALDIVIA	21,1%
U. INTERNACIONAL SEK	29,2%
U. SAN SEBASTIÁN	33,0%
U. DE LOS LAGOS	40,0%
PONTIFICIA U. CATOLICA DE CHILE	41,9%
U. DE SANTIAGO DE CHILE	48,0%
U. SANTO TOMÁS	51,7%
U. MAYOR	55,6%
U. CENTRAL	56,8%
U. TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	60,0%
U. DE LAS AMÉRICAS	65,0%
U. ANDRÉS BELLO	69,0%
U. DE CHILE	72,7%
U. AUTÓNOMA DE CHILE	73,9%
U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA	75,0%
U. DE VIÑA DEL MAR	77,5%
U. ARTURO PRAT	77,9%
U. UNIACC	87,5%
U. LOS LEONES	100,0%
U. DEL MAR	100,0%

Tasas de respuesta desfavorable más altas:

Universidad del Mar y Universidad de Los Leones presentan un 100% de casos en los que no entrega respuesta favorable a los reclamos de los estudiantes.

Le sigue la Universidad UNIACC con un 87,5% de reclamos que son respondidos de manera negativa.

En cambio, las instituciones que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron la Universidad Pedro de Valdivia, la Universidad Internacional SEK y la Universidad San Sebastián.

Ranking de reclamos

Enero-October 2016

Tasa reclamo X Tasa respuesta desfavorable

POSICIÓN	UNIVERSIDADES
1	PONTIFICIA U. CATÓLICA DE CHILE
2	U. DE SANTIAGO DE CHILE
3	U. DE CHILE
4	U. TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP
5	U. AUTÓNOMA DE CHILE
6	U. DE LOS LAGOS
7	U. SAN SEBASTIÁN
8	U. INTERNACIONAL SEK
9	U. MAYOR
10	U. SANTO TOMÁS
11	U. CENTRAL
12	U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA
13	U. PEDRO DE VALDIVIA
14	U. DE LAS AMÉRICAS
15	U. ARTURO PRAT
16	U. ANDRÉS BELLO
17	U. DE VIÑA DEL MAR
18	U. UNIACC
19	U. LOS LEONES
20	U. DEL MAR

De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 1.000 estudiantes matriculados para cada casa de estudios.

El resultado de este indicador se ordena de menor a mayor.

INSTITUTOS PROFESIONALES (I.P)

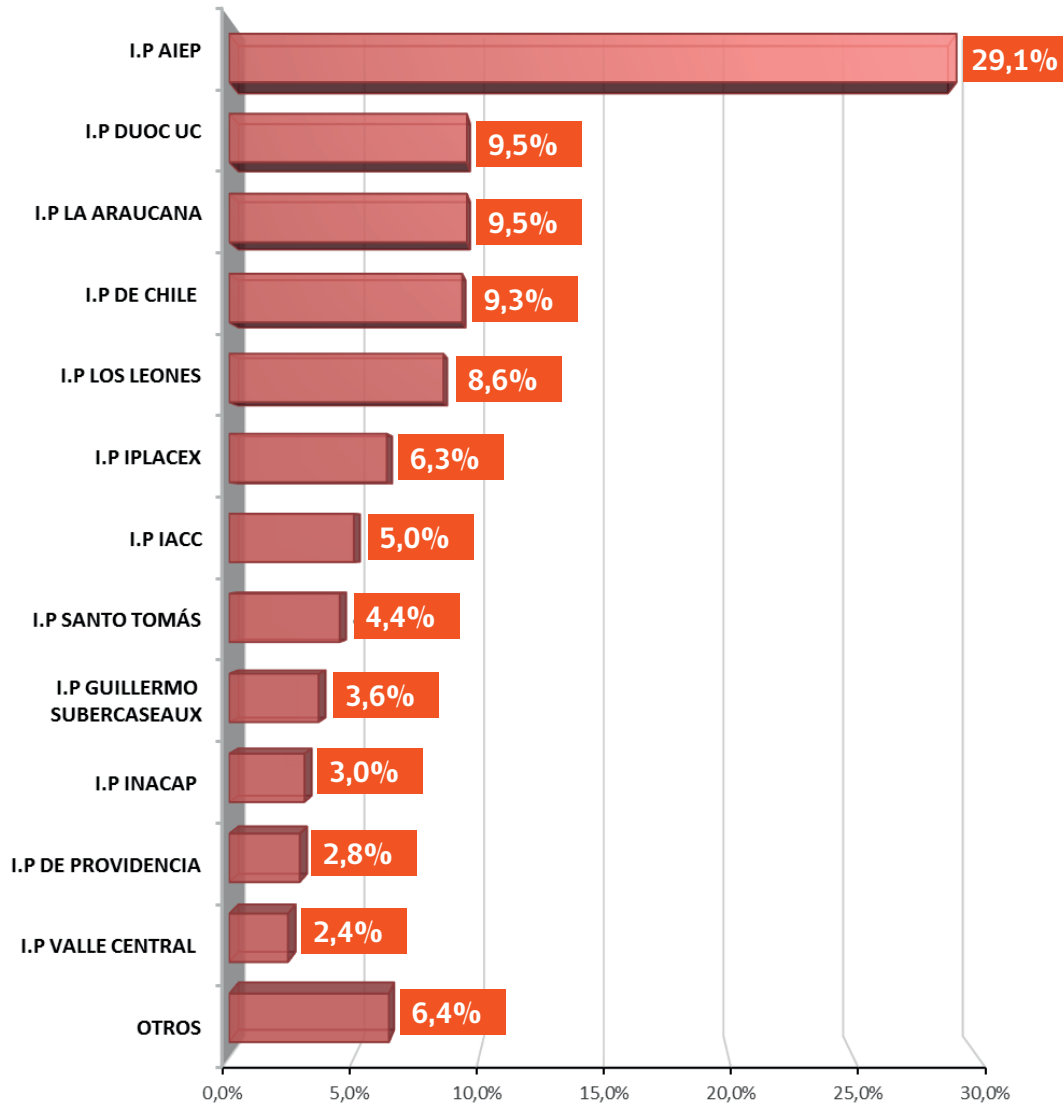
El ranking se construye con los institutos profesionales que tienen más de 20 reclamos en el Sernac.

Este ranking fue construido con 12 institutos profesionales y hay 15 que tienen reclamos, pero menos de 20.

El listado completo en www.sernac.cl

Volumen de reclamos

Enero-October 2016



El Instituto Profesional (I.P) AIEP es el más reclamado concentrando el 29,1%.

En segundo lugar, se encuentran los I.P DUOC U.C y La Araucana con un 9,5% de los reclamos, seguido del I.P Chile que concentra un 9,3% de los reclamos totales recibidos en la categoría.

Principales motivos de reclamos

MOTIVOS DE RECLAMOS	Ene–Oct 2016	
	Reclamos	%
Instituto profesional AIEP	309	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	80	25,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	59	19,1%
FORMALIDADES DE CONTRATO	54	17,5%
TERMINO DE CONTRATO	30	9,7%
Instituto profesional DUOC UC	101	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	33	32,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	26	25,7%
TERMINO DE CONTRATO	12	11,9%
FORMALIDADES DE CONTRATO	12	11,9%
Instituto profesional La Araucana	101	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	29	28,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	23	22,8%
FORMALIDADES DE CONTRATO	12	11,9%
NO RECONOCE DEUDA	9	8,9%
Instituto profesional De Chile	99	100,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	23	23,2%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	21	21,2%
FORMALIDADES DE CONTRATO	15	15,2%
NO RECONOCE DEUDA	11	11,1%
Instituto profesional Los Leones	91	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	39	42,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	26	28,6%
FORMALIDADES DE CONTRATO	11	12,1%
TERMINO DE CONTRATO	9	9,9%

Tasa Reclamos (TR)

Enero-Octubre 2016

INSTITUTOS PROFESIONALES	RECLAMOS POR CADA 1.000 ESTUDIANTES
I.P INACAP	0,9
I.P DUOC UC	1,1
I.P SANTO TOMÁS	1,9
I.P AIEP	3,2
I.P VALLE CENTRAL	3,5
I.P DE CHILE	4,2
I.P LA ARAUCANA	5,4
I.P IPLACEX	5,4
I.P DE PROVIDENCIA	6,0
I.P IACC	6,3
I.P LOS LEONES	6,7
I.P GUILLERMO SUBERCASEAUX	9,4

En el periodo enero-octubre 2016, la mayor tasa de reclamos la registró el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux (9,4).

En segundo lugar, se encuentra el I.P Los Leones con una tasa de 6,7 reclamos por cada 1.000 estudiantes.

La menor tasa corresponde al I.P INACAP (0,9), seguido por el I.P DUOC UC (1,1).

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Enero-Octubre 2016

INSTITUTOS PROFESIONALES	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
I.P. IPLACEX	10,6%
I.P. VALLE CENTRAL	16,0%
I.P. DE PROVIDENCIA	20,7%
I.P. IACC	47,2%
I.P. SANTO TOMÁS	59,1%
I.P. DE CHILE	59,4%
I.P. LA ARAUCANA	61,0%
I.P. INACAP	62,5%
I.P. DUOC UC	68,4%
I.P. GUILLERMO SUBERCASEAUX	76,3%
I.P. AIEP	79,9%
I.P. LOS LEONES	90,1%

Tasas de respuesta desfavorable más altas se registraron en I.P Los Leones y el I.P AIEP.

El I.P Los Leones presenta un 90,1% de casos en los que no entrega respuesta positiva a los reclamos de los estudiantes.

Cabe destacar que en el 74,7% de los reclamos esta casa de estudios simplemente no respondió los reclamos.

Le sigue el I.P AIEP con un 79,9% de reclamos que son respondidos de manera negativa.

En cambio, las instituciones que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron el I.P IPLACEX, el I.P Valle Central y el I.P de Providencia.

Ranking de reclamos

Enero-Octubre 2016

Tasa reclamo X Tasa respuesta desfavorable

POSICIÓN	INSTITUTOS PROFESIONALES
1	I.P INACAP
2	I.P VALLE CENTRAL
3	I.P IPLACEX
4	I.P DUOC UC
5	I.P SANTO TOMÁS
6	I.P DE PROVIDENCIA
7	I.P DE CHILE
8	I.P AIEP
9	I.P IACC
10	I.P LA ARAUCANA
11	I.P LOS LEONES
12	I.P GUILLERMO SUBERCASEAUX

De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 1.000 estudiantes matriculados para cada casa de estudios.

El resultado de este indicador se ordena de menor a mayor.

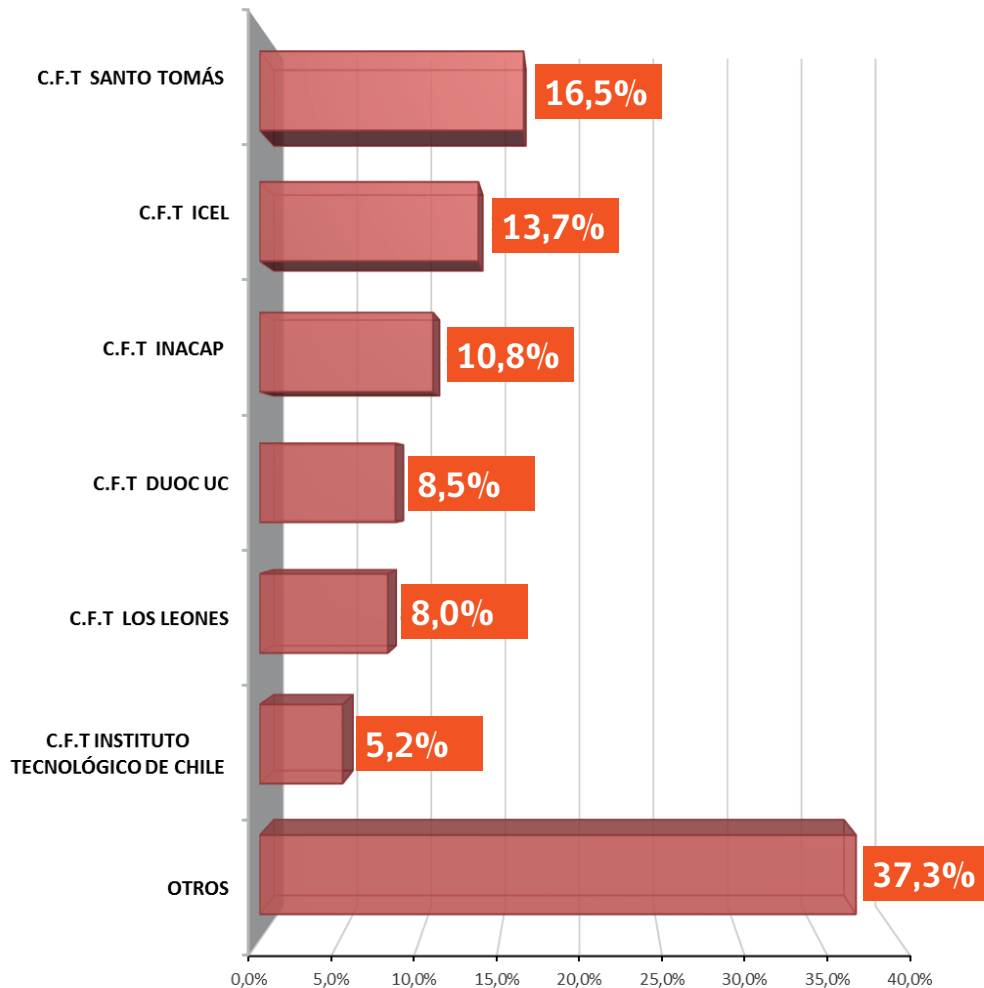
CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA (C.F.T)

El ranking se construye con los centros de formación técnica que tienen más de 10 reclamos en el Sernac y fue construido con 6 los centros de formación técnica y hay 21 que tienen reclamos, pero menos de 20.

El listado completo en www.sernac.cl

Volumen de reclamos

Enero-October 2016



N = 212

El CFT Santo Tomás es el más reclamado concentrando el 16,5% de los reclamos. Le sigue el CFT ICEL que concentra el 13,7% de los reclamos. En tercer lugar, se encuentra el C.F.T INACAP que concentra el 10,8% de los casos.

Estas tres casas de estudios concentran más del 40% de los reclamos dirigidos a los Centros de Formación Técnica.

21 (C.F.T)

Principales motivos de reclamos

MOTIVOS DE RECLAMOS	Ene–Oct 2016	
	Reclamos	%
Centro de formación técnica Santo Tomás	35	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	13	37,1%
TERMINO DE CONTRATO	5	14,3%
NO RECONOCE DEUDA	5	14,3%
FORMALIDADES DE CONTRATO	4	11,4%
Centro de formación técnica ICEL	29	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	15	51,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	6	20,7%
NO RECONOCE DEUDA	3	10,3%
TERMINO DE CONTRATO	2	6,9%
Centro de formación técnica INACAP	23	100,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	4	17,4%
TÉRMINO DE CONTRATO	4	17,4%
FORMALIDADES DE CONTRATO	3	13,0%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	3	13,0%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	3	13,0%
Centro de formación técnica DUOC UC	18	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	7	38,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	5	27,8%
PUBLICIDAD ENGAÑOSA O FALSA	1	5,6%
PUBLICADO DEUDA NO RECONOCIDA O INEXISTENTE	1	5,6%
Centro de formación técnica Los Leones	17	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	8	47,1%
TÉRMINO DE CONTRATO	4	23,5%
SERVICIO DEFECTUOSO	4	23,5%
FORMALIDADES DE CONTRATO	1	5,9%

Tasa Reclamos (TR)

Enero-Octubre 2016

CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA	RECLAMOS POR CADA 1.000 ESTUDIANTES
C.F.T INACAP	0,5
C.F.T SANTO TOMÁS	0,9
C.F.T DUOC UC	3,8
C.F.T INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE	3,9
C.F.T ICEL	5,9
C.F.T LOS LEONES	109,7

En el periodo enero-octubre 2016, la mayor tasa de reclamos la registró en el C.F.T Los Leones (109,7).

En segundo lugar, se encuentra el C.F.T ICEL con una tasa de 5,9 reclamos por cada 1.000 estudiantes.

La menor tasa corresponde al C.F.T INACAP (0,5), seguido por el C.F.T Santo Tomás (0,9).

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Enero-October 2016

CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
C.F.T ICEL	55,2%
C.F.T DUOC UC	55,6%
C.F.T SANTO TOMÁS	55,9%
C.F.T INACAP	65,2%
C.F.T INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE	72,7%
C.F.T LOS LEONES	100,0%

Tasas de respuesta desfavorable más altas se registraron en C.F.T Los Leones, que presenta un 100% de casos en los que no entrega respuesta positiva a los reclamos de los estudiantes. Cabe destacar que en el 94,1% de los reclamos esta casa de estudios simplemente no respondió los reclamos. Le sigue el C.F.T Instituto Tecnológico de Chile con un 72,7% de reclamos que son respondidos de manera negativa.

En cambio, las instituciones que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron el C.F.T ICEL y el C.F.T DUOC UC.

Ranking de reclamos

Enero–Octubre 2016

Tasa reclamo X Tasa respuesta desfavorable

De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 1,000 estudiantes matriculados para cada casa de estudios.

El resultado de este indicador se ordena de menor a mayor

POSICIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA
1	C.F.T INACAP
2	C.F.T SANTO TOMÁS
3	C.F.T DUOC UC
4	C.F.T INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE
5	C.F.T ICEL
6	C.F.T LOS LEONES

ACCIONES DEL SERNAC

El Sernac inició 23 **Mediaciones Colectivas**, con el objetivo de revisar y corregir los contratos de prestación de servicio educacionales, anexos, mandatos y pagarés de universidades. Estas mediaciones corresponden a las universidades con más reclamos.

A la fecha:

- **17 Mediaciones cerradas.**
- **5 Demandas Colectivas.**
- **18 Juicios de interés general.**

Los principales tipos de cláusulas objetadas por el SERNAC y que ajustaron las universidades son las siguientes:

- Cláusulas que permitían modificaciones unilaterales a los planes, programas y mallas educacionales, al sólo arbitrio de la universidad y sin señalar causales objetivas que la justifiquen.
- Cláusulas que permitían suspender unilateralmente el servicio educacional ofrecido y contratado entre otras, por el no pago del o los aranceles del servicio.
- Cláusulas que imponían barreras de salidas al contrato, en caso de retiro y/o abandono del alumno del establecimiento educacional.

CONCLUSIONES

- **Enero-octubre 2016** el SERNAC recibió **2.848 reclamos** contra Universidades, Centros de Formación Técnica (C.F.T) e Institutos Profesionales (I.P).
 - **55,3% en Universidades**
 - **37,3% en Institutos Profesionales**
 - **1,4% en Centros de Formación Técnica.**

Principales motivaciones:

- **37% reclama por incumplimiento en las condiciones contratadas** (cambio en la situación de acreditación de la casa de estudio, alza injustificada de arancel, modificación de las mallas académicas).
- **17,2%** por servicio defectuoso (problemas para tomar ramos, inconvenientes para postular a becas, falta de docentes para dictar ramos retrasos en entregas de certificados, entre otros).
- **16,8%** de los **reclamos** fueron categorizados como **“Proveedor no responde.**
- Sumadas las **respuestas negativas (“Proveedor no acoge”)** la cifra supera el **63%. Esto es un aumento respecto al 2015.**
- Por cada 10 reclamos 6 de ellos no obtienen una solución satisfactoria a sus reclamos.
- **18,3%** de los **reclamos fue acogido en su totalidad** por el proveedor, solucionando la solicitud del estudiante.
- **18,4% fue acogido parcialmente por el proveedor,** accediendo el estudiante a una solución que no satisface su demanda original.

Las Tasas de Reclamos más altas las obtuvieron:

- Universidad del Mar (369)
- I.P Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux (9,4)
- C.F.T Los Leones (109,7).

Las Tasas de Reclamos más bajas se observaron en:

- Universidad de Chile (0,8),
- I.P INACAP (0,9)
- C.F.T INACAP (0,5).

La Tasa de Respuesta Desfavorable más baja:

- Universidad Pedro de Valdivia (21,1%)
- I.P IPLACEX (10,6%)
- C.F.T ICEL (55,25)



La Tasa de Respuesta Desfavorable más alta:

- Universidad del Mar y Los Leones (100%)
- I.P Los Leones (90,1%)
- C.F.T Los Leones (100%).

Ranking de Reclamos los con mejor comportamiento fueron liderados por:

- Pontifica Universidad Católica de Chile
- I.P INACAP
- C.F.T INACAP.

En la parte baja del Ranking:

- Universidad del Mar
- I.P Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux
- C.F.T Los Leones.

Ranking de Instituciones de Educación Superior con reclamos en el Sernac

Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica

Enero-October 2015 / Enero-October 2016

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor