

Comportamiento de respuesta Instituciones de Educación Superior con reclamos en el SERNAC

Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica

Enero-Octubre 2017 / Enero-Octubre 2018

Diciembre, 2018

Educación Superior



Introducción

Este estudio busca analizar la evolución de los reclamos y su respuesta en el tiempo de las Instituciones de Educación Superior.

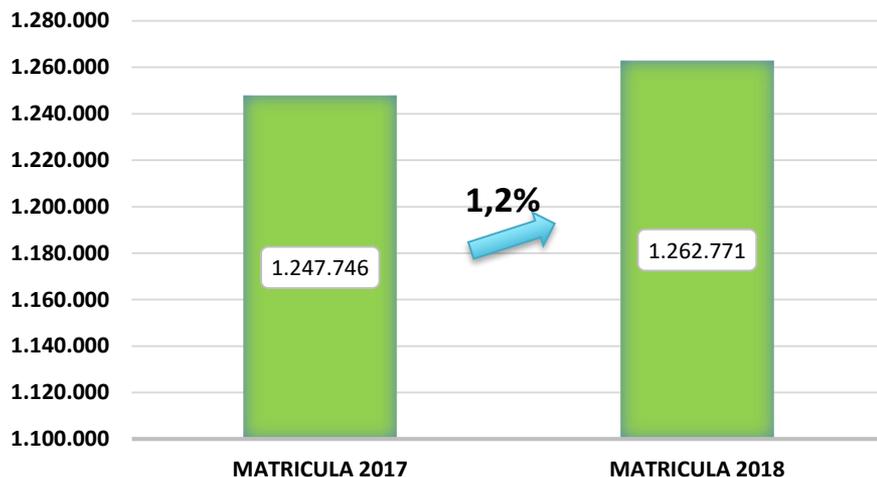
Contempla un ranking de reclamos para las Universidades, Institutos profesiones y Centros de formación técnica, así como una radiografía de los principales temas reclamados por los estudiantes y el comportamiento de las casas de estudios comparadas consigo mismas respecto del año anterior.



ANTECEDENTES DEL SECTOR



N° TOTAL DE MATRICULADOS

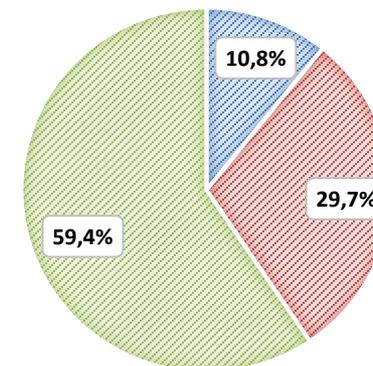


- En Chile, durante el año 2018, la matrícula total de Educación Superior fue de **1.262.771** estudiantes, considerando los niveles de pregrado, posgrado y postítulo. Obteniendo una variación respecto del año anterior de un **1,2% (15.025)**.

¿CÓMO SE DISTRIBUYEN LAS MATRÍCULAS DEL AÑO 2018?

- Las universidades son las instituciones que recibieron mayor cantidad de matriculados en el periodo, abarcando el **59,4%** del total (**750.525**).
- Los Centros de Formación Técnica en cambio son los que menos participación tienen, obteniendo solo un **10,8%** (**136.784**).

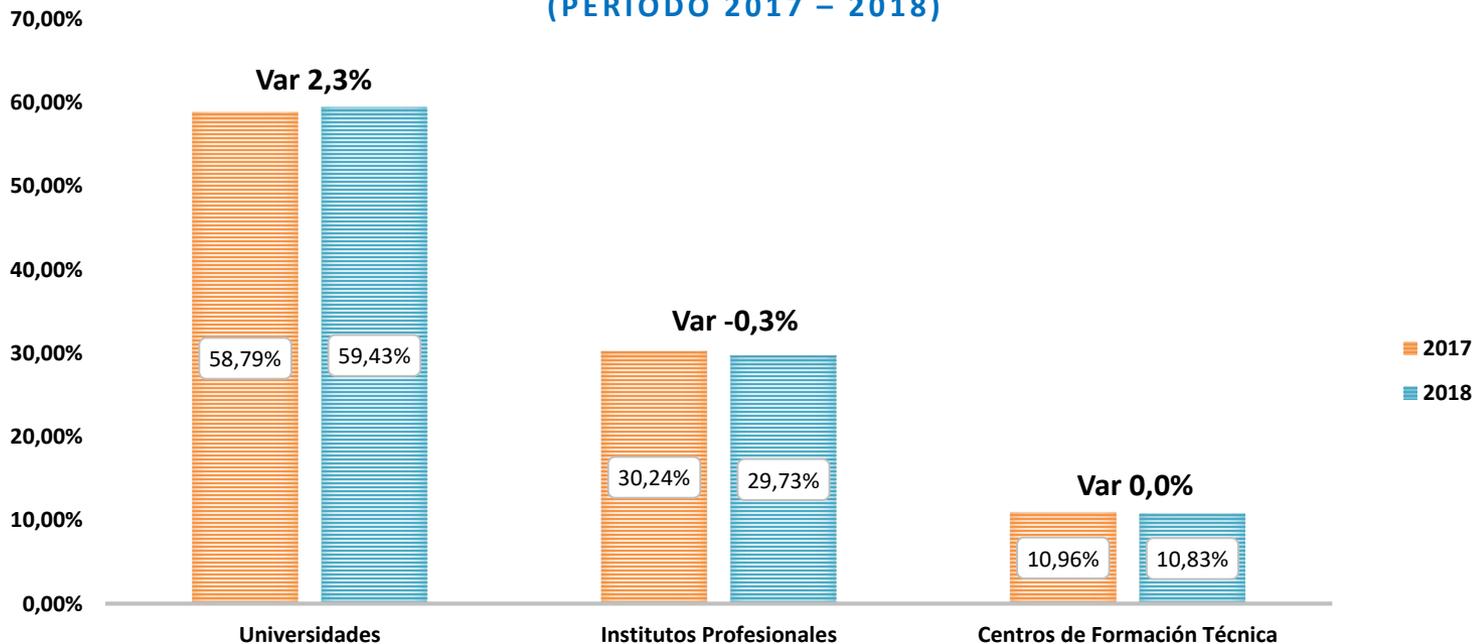
- Centros de Formación Técnica
- Institutos Profesionales
- Universidades



ANTECEDENTES DEL SECTOR



COMPARACIÓN DE MATRICULADOS POR CATEGORÍA DE INSTITUCIÓN
(PERIODO 2017 – 2018)



- Solamente las Universidades aumentaron su cantidad de matriculados, de **733.603** el año 2017 a **750.525** en el año 2018
- Los Institutos Profesionales, durante este año, recibieron **1.892** matriculas menos que el año 2017.
- Los Centros de Formación Técnica tuvo un comportamiento similar respecto al año 2017, considerando que recibieron **5** matriculas menos que el año anterior.

TOTAL DE RECLAMOS INGRESADOS AL SERNAC



- Disminución del **-9,3%** en el total de reclamos recibidos por el SERNAC, respecto del mismo periodo anterior (Ene – Oct año 2017 y 2018)

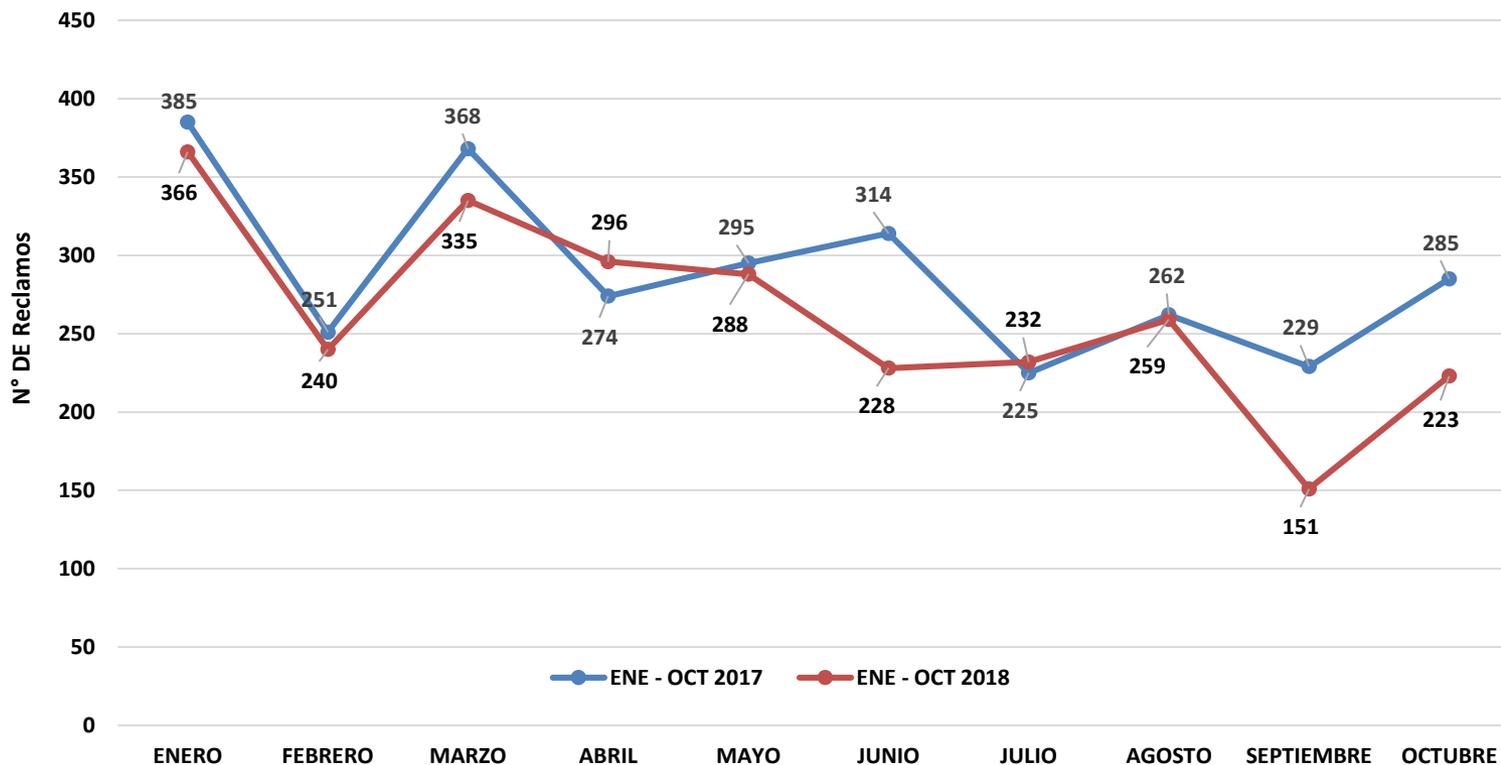


2.618 fue el total de reclamos recibidos en SERNAC entre enero y octubre del año 2018. (Reclamados Proveedor Acoge, Proveedor No Responde y Proveedor No Acoge)



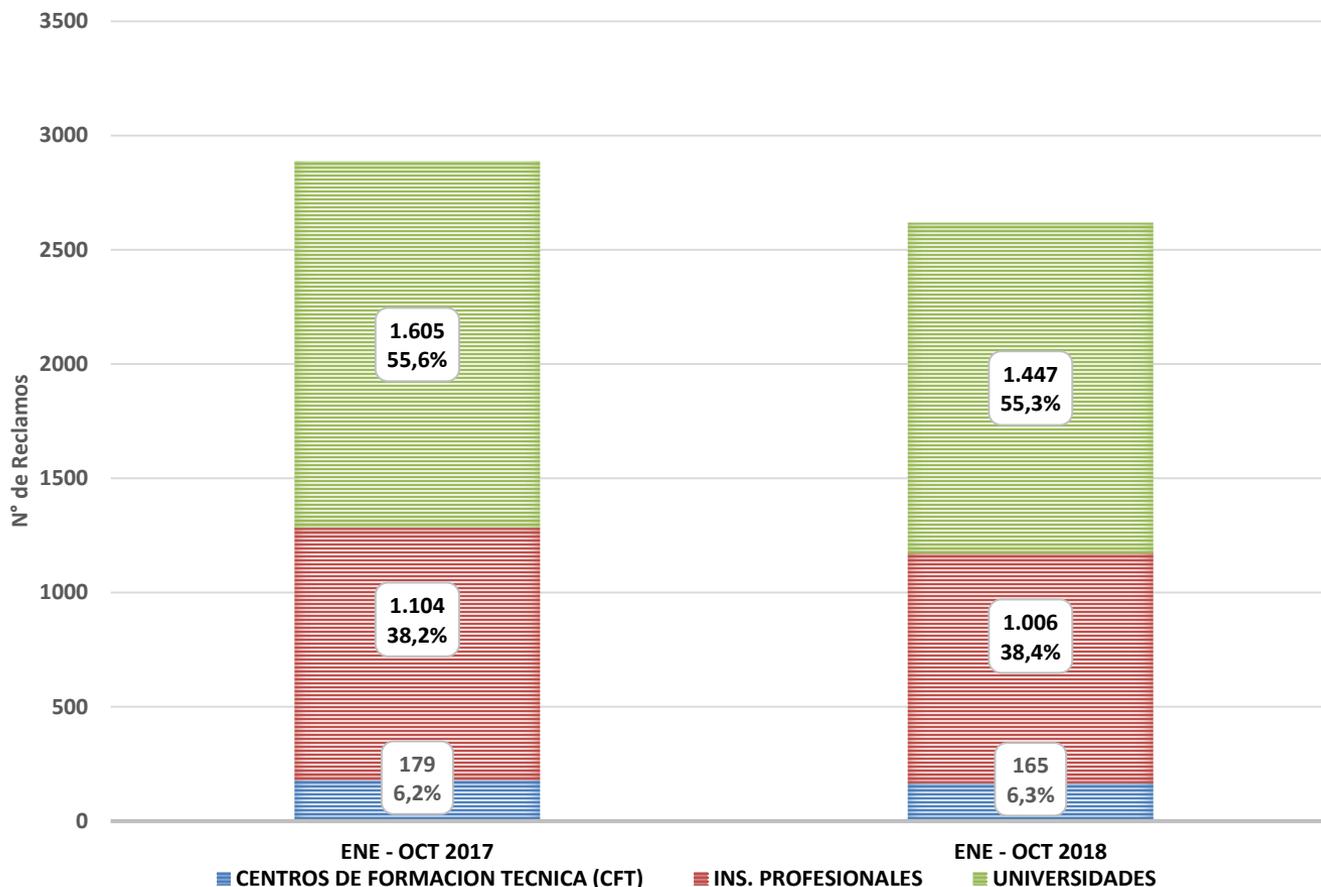
La disminución se debe principalmente a la baja de reclamos en las 3 categorías; Universidades, CFT e IP.

EVOLUCIÓN DE RECLAMOS INGRESADOS AL SERNAC



- De acuerdo a los registros del SERNAC, durante el periodo de enero-octubre de ambos años, los puntos más altos de reclamos se registraron en los meses de **enero y marzo**.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS INGRESADOS AL SERNAC



En el periodo de enero – octubre del año 2018, las Universidades concentran el **55,3%** de los reclamos, disminuyendo en un **-9,8%** (**158**) respecto al año anterior.

Los Institutos Profesionales concentran el **38,4%** de los casos y disminuyeron sus reclamos en un **-8,9%**. (**98**)

Los Centros de Formación Técnica, que concentran el **6,3%** de los reclamos, registraron una disminución en sus casos de un **-7,8%**. (**14**)

VOLUMEN DE RECLAMOS EN INSTITUCIONES



INSTITUCIONES EDUCACIÓN SUPERIOR	N° DE RECLAMOS			% RESPECTO DEL TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EDUCACION SUPERIOR		
	ENE - OCT 2017	ENE - OCT 2018	VARIACIÓN VOLUMEN	ENE - OCT 2017	ENE - OCT 2018	DIFERENCIA (Puntos Porcentuales)
Universidades	1605	1447	↓-9,8%	55,6%	55,3%	↓-0,3
Institutos Profesionales	1104	1006	↓-8,9%	38,2%	38,4%	↓0,2
Centros de Formación Técnica	179	165	↓-7,8%	6,2%	6,3%	↓0,1
Total	2888	2618	-9,3%	100%	100,0%	0,0

- Todas las instituciones de Educación Superior, en el periodo de enero a octubre del año 2018, han reflejado una disminución de reclamos por sobre el **-7%**.
- Las Universidades, son los establecimientos que mas han bajado, dato relevante, considerando que representan el **55,3%** de los reclamos en la categoría Educación.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE RECLAMOS (Enero – Octubre 2018)



% DEL TOTAL DE RECLAMOS	MOTIVO GENERAL DE RECLAMOS	N° DE RECLAMOS
72,4%	PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	1895
	Incumplimiento en las condiciones contratadas	647
	Servicios defectuoso	581
	Formalidades de contrato	283
	Termino de contrato	167
11,3%	COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	297
	No reconoce deuda	230
	Cobro deuda de tercero no conocido en domicilio	27
	Llamado con amenaza	19
	Informa deuda a terceros	14
4,3%	PUBLICACION EN BASE DE DATOS	112
	Publicado deuda no reconocida o inexistente	52
	Publicado con deuda pagada	49
	Publicado con repactación	11
4,1%	INFORMACION Y PUBLICIDAD	108
	Publicidad Engañosa o falsa	63
	No informa monto a total a pagar	31
3,1%	RETRACTO EN EDUCACIÓN	81
	Proveedor no gestiona solicitud de retracto en plazo	41
	Proveedor no devuelve dinero y/o documentos	35



En un plano general, el **72,4%** de reclamos tienen que ver con **Problemas de ejecución contractual**, seguido de **Cobranza extrajudicial no corresponde** con un **11,3%**.

ALGUNOS CASOS (Enero – Octubre 2018)



- *“ El 23 de mayo con mi compañero realizamos el examen de título y sin profesor guía que nos ayudara a tener una mejor presentación. Estuvimos dos semanas yendo todos los días a mendigar apoyo o ayuda para este proceso, los docentes no tuvieron disposición de ayuda, sigo pagando mensualidad por o que sigo siendo alumno de la institución y no se prestó el servicio que corresponde”.*
- *“Demora en la entrega de certificado de título, llevo esperando mas de 6 meses la entrega de mi título, donde a los egresados se les entregaron hace dos meses y yo no recibo respuesta por parte de la universidad. Pedí traslado desde Los Ángeles para cumplir mi ultimo semestre en Santiago, esperando tener mejores oportunidades al salir, a la fecha tuve que gastar mucho dinero y a pesar de que tengo los ramos aprobados, al día, al igual que los pagos no se me ha hecho entrega de ningún documento que acredite mi calidad de egresado, eso claramente me ha quitado competencia frente a otros egresados y también he tenido que trabajar en actividades no relacionadas a mi carrera en estos 6 meses. Cabe resaltar que los alumnos egresados desde Los Ángeles sus certificados fueron entregados en marzo y en Santiago en abril, siendo el único egresado con problemas en la entrega del título. Desconozco los problemas que tienen o si se trata de algún tipo de discriminación por parte de la universidad.”*
- *“Consumidora informa que con fecha 22 de enero del año 2016 canceló el total de su deuda que de acuerdo a los valores entregados por la universidad era de \$612.202, sin embargo desde hace un tiempo se encuentra una empresa de cobranza realizando llamadas donde le dicen que mantiene una deuda pendiente con la universidad de lo que no es así ya que se reitera se encuentra saldada.”*
- *“En septiembre me ofrecieron un magister y ese mismo mes cancelé el total de la matricula \$141.000.-me indicaron que por ser alumna de la universidad tendría un 50% en el arancel (58.000) en el mes de noviembre llegaron los contratos, pero me percate que no se había respetado el descuento por el 50% sino que era por el 20%, debido a esto yo no firme el contrato y me indicaron que me harían llegar uno nuevo con el descuento, pero finalmente esto no ocurrió. Ahora a fines de diciembre me llega una carta de Dicom indicándome que debo \$87.750.- Santo Tomás me indica que firmando el nuevo contrato debía las mensualidades respectivas sin intereses. A la fecha no me han dado solución y ahora aparezco en Dicom (\$176.000) por un contrato que no he firmado.”*

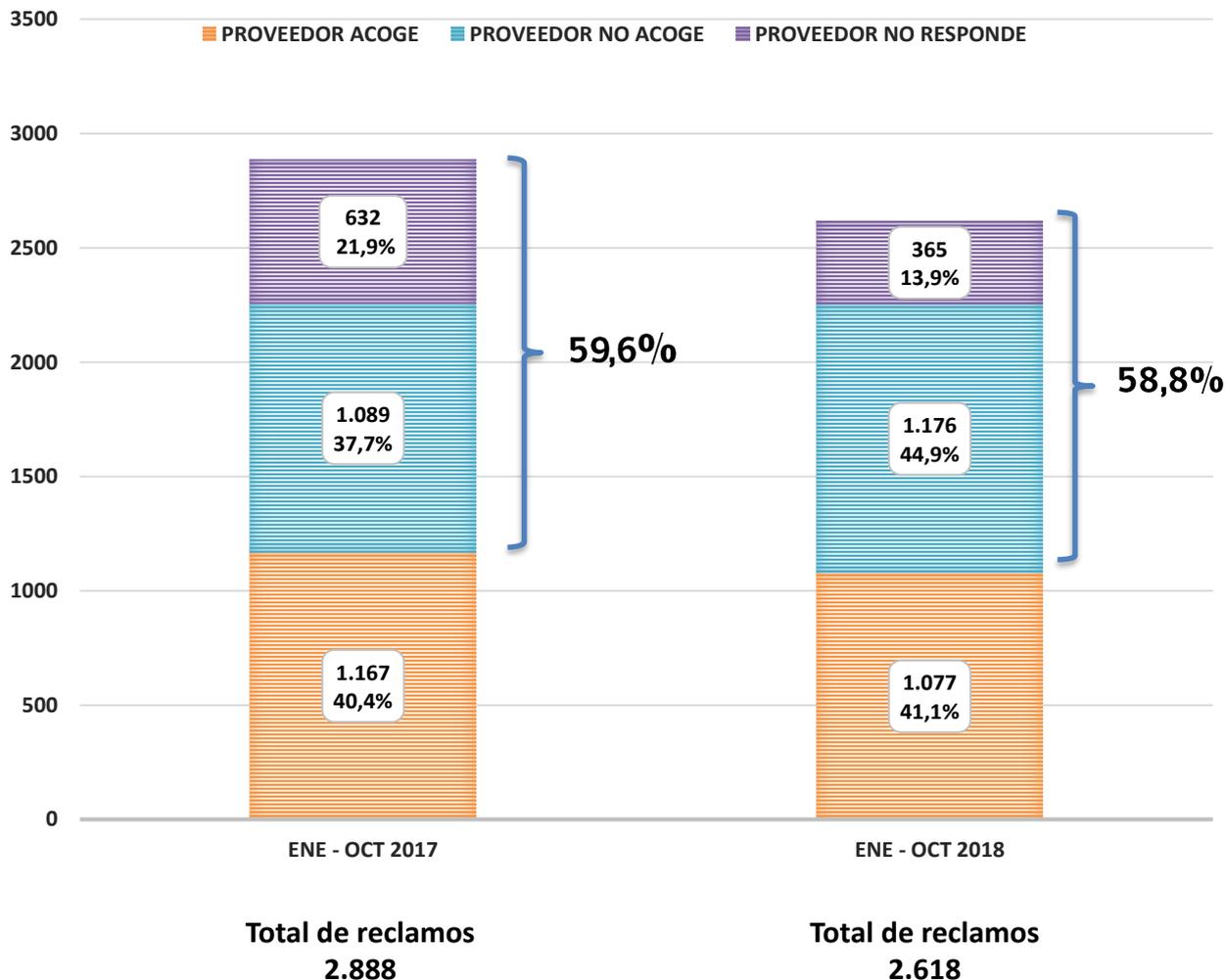
PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS



MOTIVOS DE RECLAMO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	N° DE RECLAMOS			% RESPECTO DEL TOTAL DE RECLAMOS RCIBIDOS EN EDUCACIÓN SUPERIOR		
	ENE - OCT 2017	ENE - OCT 2018	VARIACIÓN (VOLUMEN)	ENE - OCT 2017	ENE - OCT 2018	DIFERENCIA (Puntos Porcentuales)
Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	788	647	-17,9%	27,3%	24,7%	-2,6
Servicios Defectuosos	569	581	2,1%	19,7%	22,2%	2,5
Formalidades de Contrato	387	283	-26,9%	13,4%	10,8%	-2,6
No Reconoce Deuda	215	230	7,0%	7,4%	8,8%	1,3
Termino de Contrato	273	167	-38,8%	9,5%	6,4%	-3,1
Cobro de un Precio Superior al Exhibido o Informado	71	66	-7,0%	2,5%	2,5%	0,1
Publicidad Engañosa o Falsa	42	63	50,0%	1,5%	2,4%	1
Publicado con Deuda no Reconocida o Inexistente	47	52	10,6%	1,6%	2,0%	0,4
No Entrega Documento que Justifica la Deuda	48	51	6,3%	1,7%	1,9%	0,3
Publicado con Deuda Pagada	44	49	11,4%	1,5%	1,9%	0,3
Incumplimiento Respuesta Entrega a Consumidor	75	47	-37,3%	2,6%	1,8%	-0,8
Proveedor no Gestiona Solicitud de Retracto en Plazo		41		0,0%	1,6%	1,6
Proveedor no Devuelve Dinero y/o Documentos		35		0,0%	1,3%	1,3
Incumplimiento Respuesta Entregada a SERNAC	28	34	21,4%	1,0%	1,3%	0,3
Otros	301	272	-9,6%	10,4%	10,4%	0,0
TOTAL	2888	2618	-9,3%	100,0%	100,0%	0,0

La categoría “otros” agrupa motivos de reclamos, tales como: **No informa monto total a pagar, Terminó unilateral de contrato, Cobro deuda de tercero no conocido en el domicilio, Cobro excesivo tasa de interés, Clausulas abusivas**, entre otros.

COMPORTAMIENTO GENERAL DE RESPUESTA DE RECLAMOS

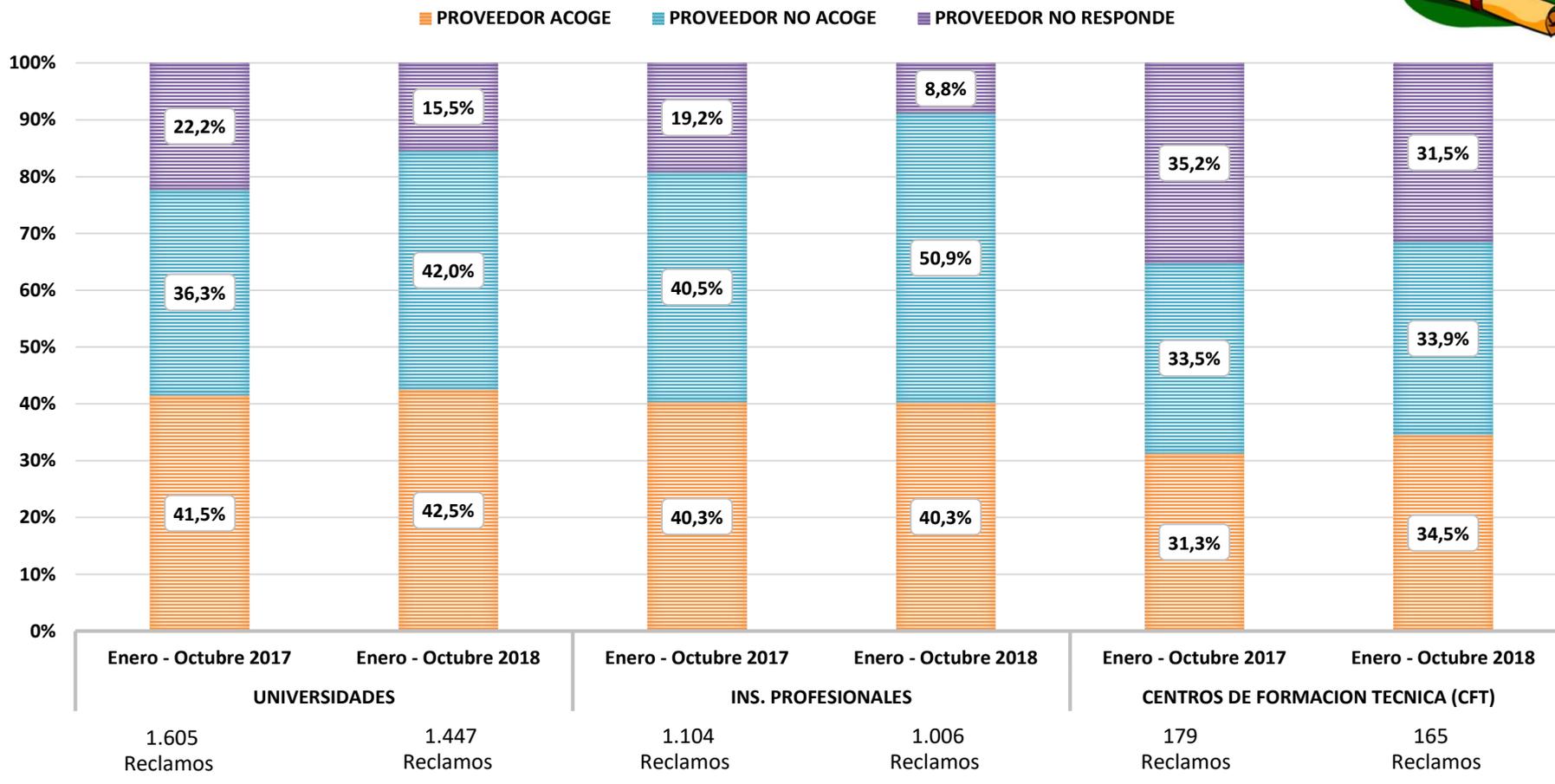


El periodo enero-octubre del año 2018 el **41,1%** de los casos se resolvió favorablemente.

58,8% obtuvo una respuesta negativa por parte del proveedor (no acoge **44,9%** y no responde **13,9%**) disminuyendo levemente la cantidad de reclamos cerrados con resultado desfavorable en **180**.

Mejóro el porcentaje de respuestas favorables, respecto del año 2017.

COMPORTAMIENTO GENERAL DE RESPUESTA POR TIPO DE INSTITUCIÓN



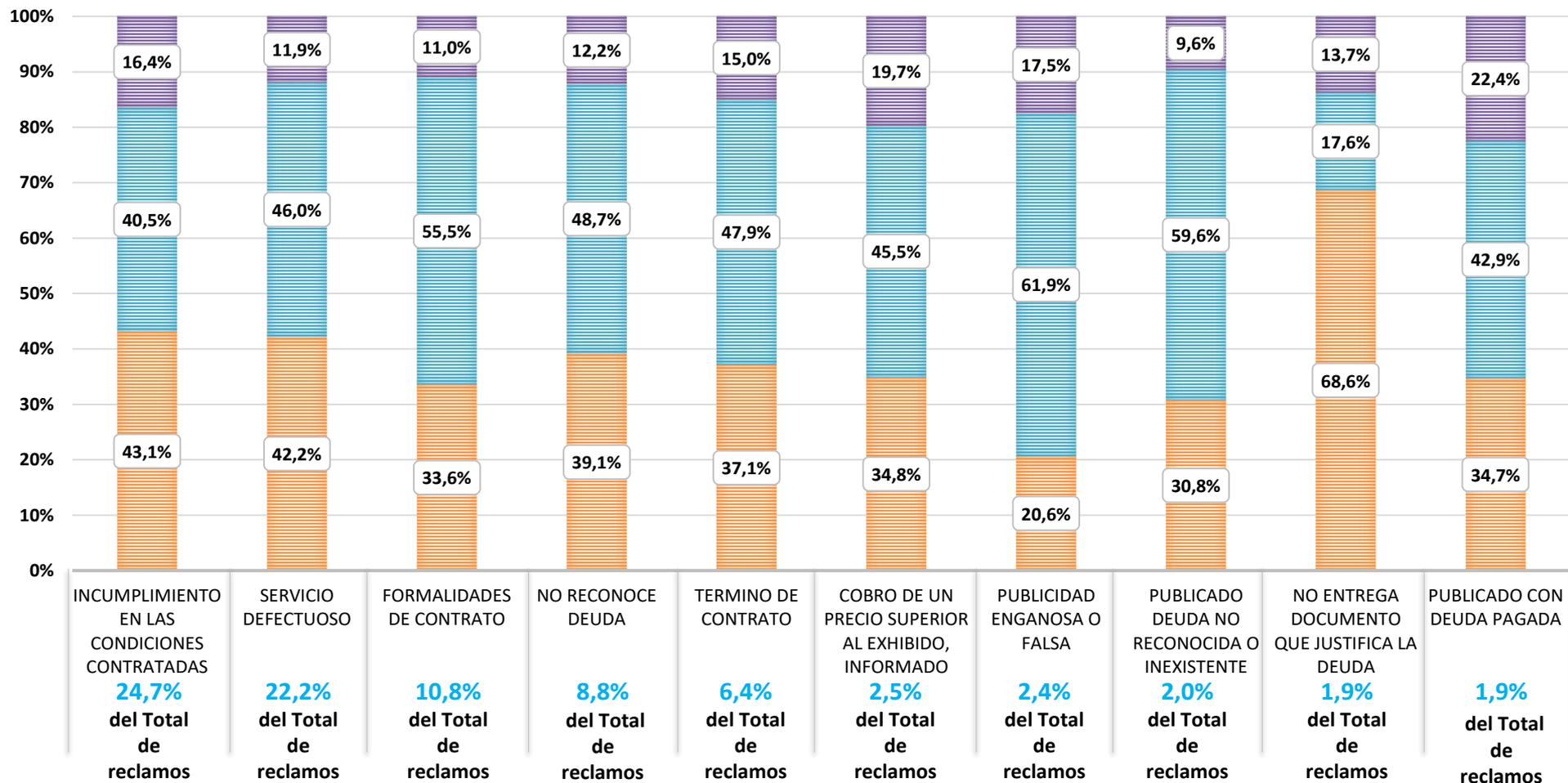
En el periodo de ene – oct 2018:

- Las Universidades tienen un mejor comportamiento de respuesta favorable, representado en un **42,5%**.
- Los Centro de Formación Técnica representan el peor comportamiento, en no responder reclamos **31,5%**.
- Los Institutos Profesionales no acogen a los reclamos de los consumidores en un **50,9%**

RESPUESTA DE EDUCACIÓN SUPERIOR SEGÚN MOTIVO DE RECLAMO



■ PROVEEDOR ACOGE
 ■ PROVEEDOR NO ACOGE
 ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



METODOLOGÍA

El ranking de reclamos de las Instituciones de Educación Superior se construye a partir de 2 tasas:

Tasa de Reclamos (TR).

En primer lugar se considera la tasa de reclamos (TR). Ésta, es la cantidad de reclamos ingresados a una Institución de Educación Superior por cada 1.000 alumnos matriculados. Se calcula dividiendo el número de reclamos registrados contra una casa de estudio por el número de alumnos matriculados en esa entidad, multiplicado por 1.000

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD).

En segundo lugar, se considera la tasa de respuesta desfavorable a dichos reclamos. Se calcula dividiendo el **número de reclamos asociados a una empresa que no se acogen y no se responden**, por la suma de los reclamos asociados a la entidad que son acogidos, no acogidos y no respondidos.

Indicador (Resultado final Ranking Educación Superior).

Con el fin de ordenar a las casas de estudio bajo un solo indicador que refleje el comportamiento de las Instituciones de Educación Superior ante los reclamos, se estimó el producto de la tasa de reclamos (TR) y la tasa de respuesta desfavorable (TRD) de cada institución. 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 estudio.

La fórmula del indicador es la siguiente:

$$\text{Indicador} = (TR * TRD)$$

TASA DE RECLAMOS (TR)

Se define de la Siguiete manera:

$$TR_m = \left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos de una institución de Educación Superior periodo } m}{\text{N}^\circ \text{ de alumnos matriculados período } n} \right] * .1000$$

m = Enero – Octubre 2017 / 2018

n = Año 2017 / 2018

Consideraciones:

- **Tasa de reclamos:** es la cantidad de reclamos que presenta una institución de educación Superior, por cada 1.000 alumnos matriculados. **Este indicador se calcula**, dividiendo el numero de reclamos registrados contra una institución de educación superior por el número de alumnos matriculados en esa entidad, multiplicado por 1.000.
- Los casos considerados son los reclamos cerrados, es decir los casos donde se ha dado por finalizada la gestión respectiva se consideran solamente los proveedores registrados en SERNAC para la tramitación de sus reclamos.
- El denominador utilizado es, el numero de matriculas de Pregrado, Postítulo y Postgrado de los años 2017 y 2018 de las instituciones, 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.
- La TR considera para efectos de análisis las instituciones que presentan mas de 10 reclamos, durante el periodo de Enero – Octubre del año 2018.
- Se consideran solos los reclamos clasificados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde

TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE (TRD)

Se define de la Siguiete manera:

$$TASA_m = \left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg_m}{\text{N}^\circ \text{ total de reclamos cerrados ingresados al SERNAC}} \right] * 100$$

m = Enero – Octubre 2017 / 2018

Consideraciones:

- **Tasa de Respuesta Desfavorable:** es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado con respuesta Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde por parte del proveedor a SERNAC.
- Proveedor No Acoge: es una 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 reconociendo la competencia del SERNAC como intermediario.
- Proveedor No Responde: es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.
- Este indicador se calcula dividiendo el numero de reclamos del proveedor clasificados como Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde en la plataforma del SERNA, por el numero total de reclamos (clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde) que existen contra una empresa, todo ello multiplicado por 100.
- Para la determinación de la **tasa de respuesta desfavorable**, se excluye del n° total de reclamos ingresados en la plataforma, los antecedentes insuficientes para tramitar el reclamo y colectivos, debido a que tienen un tratamiento especial.
- se considera para efectos de análisis las instituciones que presentan mas de 10 reclamos, durante el periodo de Enero – Octubre del año 2018.

Universidades

El ranking se construyó con Las Universidades que tienen mas de 10 reclamos ingresados al Sernac.

La base estaba constituida con un total de 57 Universidades, de las cuales sólo se consideraron 32 de ellas, por tener más de 10 reclamos ingresados al Sernac.



TASA DE RECLAMOS (TR)



POSICIÓN	UNIVERSIDAD	TASA DE RECLAMOS (TR)		
		ENE-OCT 2017	ENE- OCT 2018	VARIACIÓN
1	UNIVERSIDAD DEL MAR (TODAS SUS SEDES Y CAMPUS) - UDELMAR	1366,67	2666,67	95,1%
2	CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	14,92	20,48	37,3%
3	UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA - ULARE	3,47	11,67	236,3%
4	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE CIENCIAS Y TECNOLOGIA - UNICIT	50,65	9,97	-80,3%
5	UNIVERSIDAD DE MAGALLANES	0,22	9,43	4161,3%
6	UNIVERSIDAD UNIACC	8,36	8,26	-1,2%
7	UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS - UDLA	6,43	5,21	-19,0%
8	UNIVERSIDAD ANDRES BELLO - UNAB	5,21	4,27	-18,0%
9	UNIVERSIDAD SEK	3,11	4,26	37,0%
10	UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	3,55	4,17	17,5%
11	UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	4,14	3,66	-11,5%
12	UNIVERSIDAD BOLIVARIANA	5,76	3,39	-41,1%
13	UNIVERSIDAD CENTRAL	2,64	2,94	11,4%
14	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	3,00	2,73	-9,2%
15	UNIVERSIDAD BERNARDO OHIGGINS	4,18	2,64	-36,9%
16	UNIVERSIDAD DE VINA DEL MAR	2,91	2,19	-24,8%

- Las mayores tasas de reclamos durante enero-octubre del año 2018: **Universidad del Mar 2666,67**, aumentando en un 95,1% más que el año anterior y **Universidad Pedro de Valdivia 20,48**
- El listado presenta un orden de mayor a menor, siendo el primer lugar la institución que cuenta con el peor índice respecto a reclamos y matriculados.

TASA DE RECLAMOS (TR)



POSICIÓN	UNIVERSIDAD	TASA DE RECLAMOS (TR)		
		ENE-OCT 2017	ENE- OCT 2018	VARIACIÓN
17	UPLA	0,84	2,19	161,6%
18	UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN USS	2,48	2,14	-13,8%
19	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA METROPOLITANA - UTEM	1,88	2,10	11,7%
20	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE CHILE INACAP	1,58	1,90	20,2%
21	UNIVERSIDAD MAYOR	2,03	1,71	-15,9%
22	UNIVERSIDAD DE LA SERENA	0,91	1,30	43,4%
23	UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE - USACH	0,89	1,16	30,8%
24	UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO	0,59	1,12	90,6%
25	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE	0,64	1,09	70,4%
26	UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE	0,98	1,06	8,7%
27	UNIVERSIDAD DE VALPARAISO	1,38	1,00	-28,1%
28	UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA	1,20	0,82	-31,6%
29	UNIVERSIDAD DE CONCEPCION	0,61	0,72	17,9%
30	UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES	0,37	0,58	59,3%
31	UNIVERSIDAD DE CHILE	0,69	0,58	-15,3%
32	UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE	0,50	0,38	-23,7%

- Las menores tasas de reclamos del periodo enero-octubre de 2018: **Universidad Católica de Chile 0,38**, **Universidad de Chile 0,58** y **Universidad Diego Portales 0,58**.
- El listado presenta un orden de mayor a menor, siendo el primer lugar la institución que cuenta con el peor índice respecto a reclamos y matriculados.

EVOLUCIÓN DE RESPUESTA A RECLAMOS POR UNIVERSIDAD



POSICIÓN	UNIVERSIDAD	ENE-OCT 2017		ENE-OCT 2018		Diferencia (Puntos Porcentual)
		Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	
1	UNIVERSIDAD DEL MAR (TODAS SUS SEDES Y CAMPUS) - UDELMAR	97,6%	41	100,0%	16	2,4
2	UNIVERSIDAD DE VALPARAISO	56,5%	23	94,1%	17	37,6
3	UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE	86,7%	15	94,1%	17	7,5
4	UNIVERSIDAD DE CONCEPCION	82,4%	17	85,0%	20	2,6
5	UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES	57,1%	7	81,8%	11	24,7
6	UNIVERSIDAD DE MAGALLANES	100,0%	1	81,4%	43	-18,6
7	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	63,8%	58	80,6%	67	16,8
8	UNIVERSIDAD UNIACC	58,3%	36	75,0%	40	16,7
9	UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO	60,0%	10	73,7%	19	13,7
10	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE	53,3%	15	70,4%	27	17,0
11	UNIVERSIDAD DE LA SERENA	57,1%	7	70,0%	10	12,9
12	UNIVERSIDAD DE CHILE	85,2%	27	69,6%	23	-15,6
13	UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	40,6%	32	67,9%	28	27,2
14	UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO - UNAB	62,3%	247	65,2%	207	2,9
15	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA - UNICIT	92,5%	133	63,6%	11	-28,8
16	UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	39,1%	23	62,5%	16	23,4

Con el peor comportamiento respecto al año anterior destacan:

- Universidad de Valparaíso aumentando de un **56,5%** de respuestas negativas a un **94,1%**. (**37,6 variación**)
- UPLA aumentó de un **28,6% a 57,9%** de respuestas negativas. (**29,3 Variación**)
- Universidad Bernardo O'Higgins de un **28,0% a un 55,6%** de reclamos con respuestas negativas (**27,6 Variación**)
- El listado presenta un orden de mayor a menor, siendo el primer lugar la institución que cuenta con el peor índice respecto a las respuestas desfavorables de los reclamos

EVOLUCIÓN DE RESPUESTA A RECLAMOS POR UNIVERSIDAD



POSICIÓN	UNIVERSIDAD	ENE-OCT 2017		ENE-OCT 2018		Diferencia (Puntos Porcentual)
		Indicador Respuesta Desfavorable	RECLAMOS	Indicador Respuesta Desfavorable	RECLAMOS	
17	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	41,8%	91	61,4%	83	19,7
18	UPLA	28,6%	7	57,9%	19	29,3
19	UNIVERSIDAD BERNARDO OHIGGINS	28,0%	25	55,6%	18	27,6
20	UNIVERSIDAD MAYOR	40,4%	47	54,1%	37	13,6
21	UNIVERSIDAD SEK	28,6%	21	51,7%	29	23,2
22	UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	51,1%	47	50,0%	58	-1,1
23	UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS - UDLA	54,8%	157	48,8%	121	-6,0
24	UNIVERSIDAD BOLIVARIANA	30,8%	26	40,0%	15	9,2
25	UNIVERSIDAD DE VINA DEL MAR	38,5%	26	40,0%	20	1,5
26	UNIVERSIDAD CATOLICA	62,5%	16	40,0%	15	-22,5
27	UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE - USACH	42,9%	21	39,3%	28	-3,6
28	UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN USS	37,7%	77	37,5%	72	-0,2
29	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA - UTEM	50,0%	16	31,6%	19	-18,4
30	CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	30,5%	95	28,9%	121	-1,6
31	UNIVERSIDAD CENTRAL	42,9%	35	27,5%	40	-15,4
32	UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA - ULARE	100,0%	19	23,0%	61	-77,0

Con el mejor comportamiento respecto al año anterior destacan:

- Universidad de la republica disminuyendo de un **100%** de respuestas negativas a un **23,0%**. **(-77,0 variación)**
- Universidad Iberoamericana de ciencias y Tecnologías disminuyó de un **92,5% a 63,6%** de respuestas negativas. **(-28,8 Variación)**
- Universidad Católica que bajó de un **62,5% a un 40,0%** de reclamos con respuestas negativas **(-22,5 Variación)**
- El listado presenta un orden de mayor a menor, siendo el primer lugar la institución que cuenta con el peor índice respecto a las respuestas desfavorables de los reclamos

N° DE RECLAMOS POR UNIVERSIDAD



POSICIÓN	UNIVERSIDAD	N° DE RECLAMOS			% respecto del total de reclamos de la categoría		
		ENE-OCT 2017	ENE-OCT 2018	Variación (volumen)	ENE-OCT 2017	ENE-OCT 2018	Diferencia (puntos porcentuales)
1	UNIVERSIDAD ANDRES BELLO - UNAB	247	207	-16,2%	15,4%	14,3%	-1,1
2	UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS - UDLA	157	121	-22,9%	9,8%	8,4%	-1,4
3	CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	95	121	27,4%	5,9%	8,4%	2,4
4	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	91	83	-8,8%	5,7%	5,7%	0,1
5	UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN USS	77	72	-6,5%	4,8%	5,0%	0,2
6	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE CHILE INACAP	58	67	15,5%	3,6%	4,6%	1,0
7	UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA - ULARE	19	61	221,1%	1,2%	4,2%	3,0
8	UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	47	58	23,4%	2,9%	4,0%	1,1
9	UNIVERSIDAD DE MAGALLANES	1	43	4200,0%	0,1%	3,0%	2,9
10	UNIVERSIDAD CENTRAL	35	40	14,3%	2,2%	2,8%	0,6
11	UNIVERSIDAD UNIACC	36	40	11,1%	2,2%	2,8%	0,5
12	UNIVERSIDAD MAYOR	47	37	-21,3%	2,9%	2,6%	-0,4
13	UNIVERSIDAD SEK	21	29	38,1%	1,3%	2,0%	0,7
14	UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	32	28	-12,5%	2,0%	1,9%	-0,1
15	UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE - USACH	21	28	33,3%	1,3%	1,9%	0,6
16	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE	15	27	80,0%	0,9%	1,9%	0,9
17	UNIVERSIDAD DE CHILE	27	23	-14,8%	1,7%	1,6%	-0,1

La Universidad Andrés Bello, fue la más reclamada durante enero-octubre de año 2018, obteniendo un **14,3%** del total de reclamos ingresados para las universidades.

A pesar de tener una disminución en la variación (volumen) de un año a otro **-16%**

N° DE RECLAMOS POR UNIVERSIDAD



POSICIÓN	UNIVERSIDAD	N° DE RECLAMOS			% respecto del total de reclamos de la categoría		
		ENE-OCT 2017	ENE-OCT 2018	Variación (volumen)	ENE-OCT 2017	ENE-OCT 2018	Diferencia (puntos porcentuales)
18	UNIVERSIDAD DE CONCEPCION	17	20	17,6%	1,1%	1,4%	0,3
19	UNIVERSIDAD DE VINA DEL MAR	26	20	-23,1%	1,6%	1,4%	-0,2
20	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA METROPOLITANA - UTEM	16	19	18,8%	1,0%	1,3%	0,3
21	UPLA	7	19	171,4%	0,4%	1,3%	0,9
22	UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO	10	19	90,0%	0,6%	1,3%	0,7
23	UNIVERSIDAD BERNARDO OHIGGINS	25	18	-28,0%	1,6%	1,2%	-0,3
24	UNIVERSIDAD DE VALPARAISO	23	17	-26,1%	1,4%	1,2%	-0,3
25	UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE	15	17	13,3%	0,9%	1,2%	0,2
26	UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA	23	16	-30,4%	1,4%	1,1%	-0,3
27	UNIVERSIDAD DEL MAR (TODAS SUS SEDES Y CAMPUS) - UDELMAR	41	16	-61,0%	2,6%	1,1%	-1,4
28	UNIVERSIDAD CATOLICA	16	15	-6,3%	1,0%	1,0%	0,0
29	UNIVERSIDAD BOLIVARIANA	26	15	-42,3%	1,6%	1,0%	-0,6
30	UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES	7	11	57,1%	0,4%	0,8%	0,3
31	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE CIENCIAS Y TECNOLOGIA - UNICIT	133	11	-91,7%	8,3%	0,8%	-7,5
32	UNIVERSIDAD DE LA SERENA	7	10	42,9%	0,4%	0,7%	0,3
33	Otras	187	119	-36,4%	11,7%	8,2%	-3,4
Total		1.605	1.447	-9,8%	100,0%	100,0%	0,0

- La categoría “otros” corresponde a **25 Universidades** que tienen **menos de 10 reclamos** cada una, ingresados en el periodo de ene – oct año 2018, tales como; Universidad del Bio-Bio, Universidad Los Leones, Universidad de Los Lagos, Universidad Católica Cardenal Raul Silva Henríquez, Entre otras.

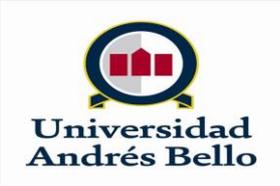
PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS



MOTIVO DE RECLAMOS EN UNIVERSIDADES	ENE-OCT 2017		ENE-OCT 2018		VARIACIÓN (Volumen)
	N° RECLAMOS	%	N° RECLAMOS	%	
Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	458	28,5%	387	26,7%	-15,5%
Servicio Defectuoso	308	19,2%	297	20,5%	-3,6%
Formalidades de Contrato	220	13,7%	147	10,2%	-33,2%
No Reconoce Deuda	117	7,3%	105	7,3%	-10,3%
Termino de Contrato	141	8,8%	89	6,2%	-36,9%
Publicidad Engañosa o Falsa	21	1,3%	52	3,6%	147,6%
Cobro de un Precio Superior al Exhibido o Informado	35	2,2%	37	2,6%	5,7%
Publicado con Deuda Pagada	25	1,6%	34	2,3%	36,0%
Publicado Deuda no Reconocida o Inexistente	27	1,7%	34	2,3%	25,9%
Proveedor no Gestiona Solicitud de Retracto en Plazo	0	0,0%	31	2,1%	
Proveedor no Devuelve Dinero y/o Documentos	0	0,0%	27	1,9%	
No Entrega Documentos Que Justifica la Deuda	26	1,6%	25	1,7%	-3,8%
Incumplimiento Respuesta Entregada a Consumidor	42	2,6%	22	1,5%	-47,6%
Incumplimiento Respuesta Entregada a Sernac	12	0,7%	19	1,3%	58,3%
Término Unilateral del Contrato	16	1,0%	17	1,2%	6,3%
Otros	157	9,8%	124	8,6%	-21,0%
TOTAL	1.605	100,0%	1.447	100,0%	-9,8%

La categoría “otros” agrupa motivos de reclamos tales como: **No Informa Monto Total a Pagar, Termino Unilateral de Contrato, Cobro Deuda de Tercero no Conocido en el Domicilio, Cobro Excesivo Tasa de Interés, Clausulas Abusivas**, entre otros.



Principales Motivos de Reclamos de las Universidades mas reclamadas en SERNAC		RECLAMOS	
		RECLAMOS	%
	UNIVERSIDAD ANDRES BELLO - UNAB	207	100%
	Servicio Defectuoso	58	28%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	39	19%
	Formalidades de Contrato	34	16%
	Termino de Contrato	26	13%
	No Reconoce Deuda	14	7%
	Otros	36	17%
	UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS - UDLA	121	100%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	28	23,1%
	Servicio Defectuoso	18	14,9%
	Formalidades de Contrato	17	14,0%
	Termino de Contrato	12	9,9%
	No Reconoce Deuda	9	7,4%
	CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	121	100%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	32	26,4%
	Servicio Defectuoso	14	11,6%
	Incumplimiento Respuesta Entregada a Sernac	13	10,7%
	Proveedor no Devuelve Dinero y/o Documentos	11	9,1%
	Termino de Contrato	10	8,3%
	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	83	100%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	19	22,9%
	Servicio Defectuoso	15	18,1%
	Formalidades de Contrato	11	13,3%
	No Reconoce Deuda	10	12,0%
	Proveedor no Gestiona Solicitud de Retracto en Plazo	8	9,6%
	UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN USS	72	100%
	Servicio Defectuoso	13	18,1%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	13	18,1%
	Termino de Contrato	8	11,1%
	No Reconoce Deuda	8	11,1%
	Formalidades de Contrato	7	9,7%
Otros	23	31,9%	



Principales Motivos de Reclamos de las Universidades mas reclamadas en SERNAC		ENERO - OCTUBRE 2018	
		RECLAMOS	%
	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	67	100%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	36	53,7%
	Servicio Defectuoso	11	16,4%
	Formalidades de Contrato	6	9,0%
	No Informa Gastos Adicionales Crédito	3	4,5%
	Publicado con Deuda Pagada	2	3,0%
	Otros	9	13,4%
	UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA - ULARE	61	100%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	30	49,2%
	Servicio Defectuoso	15	24,6%
	Formalidades de Contrato	4	6,6%
	Falta o no Entrega de Contrato	3	4,9%
	Incumplimiento Respuesta Entregada a Consumidor	3	4,9%
	Otros	6	9,8%
	UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	58	100%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	19	32,8%
	Servicio Defectuoso	13	22,4%
	No Reconoce Deuda	5	8,6%
	Formalidades de Contrato	3	5,2%
	Publicado con Repactación	2	3,4%
	Otros	16	27,6%
	UNIVERSIDAD DE MAGALLANES	43	100%
	Publicidad Engañosa o Falsa	27	62,8%
	Servicio Defectuoso	7	16,3%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	7	16,3%
	Termino de Contrato	1	2,3%
	Publicado con Repactación	1	2,3%
	UNIVERSIDAD CENTRAL	40	100%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	13	32,5%
	Servicio Defectuoso	10	25,0%
	Formalidades de Contrato	7	17,5%
	Proveedor no Devuelve Dinero y/o Documentos	3	7,5%
	Incumplimiento Respuesta Entregada a Sernac	1	2,5%
	Otros	6	15,0%

RANKING DE RECLAMOS EN UNIVERSIDADES



Periodo:
Enero-Octubre
del año 2018

Este ranking esta construido por la tasa de reclamos (TR) multiplicada por la Tasa desfavorable (TRD).

Ubicando en el primer lugar a la institución que tiene el comportamiento de respuesta mas negativo en relación a la cantidad de reclamos recibidos en el SERNAC.

Nota: En el caso del U. del Mar, se encuentra en proceso de cierre, lo que afectó su tasa de reclamos por un menor número de matriculados.

*(TR) Tasa de reclamos

** (TRD) Tasa de reclamos desfavorables

POSICIÓN	UNIVERSIDAD	RANKING
1	UNIVERSIDAD DE MAGALLANES	7,68
2	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE CIENCIAS Y TECNOLOGIA - UNICIT	6,35
3	UNIVERSIDAD UNIACC	6,19
4	CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	5,92
5	UNIVERSIDAD ANDRES BELLO - UNAB	2,78
6	UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA - ULARE	2,68
7	UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS - UDLA	2,54
8	UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	2,49
9	UNIVERSIDAD SEK	2,20
10	UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	2,08
11	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	1,68
12	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE CHILE INACAP	1,53
13	UNIVERSIDAD BERNARDO OHIGGINS	1,47
14	UNIVERSIDAD BOLIVARIANA	1,36
15	UPLA	1,27
16	UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE	1,00
17	UNIVERSIDAD DE VALPARAISO	0,94
18	UNIVERSIDAD MAYOR	0,92
19	UNIVERSIDAD DE LA SERENA	0,91
20	UNIVERSIDAD DE VINA DEL MAR	0,87
21	UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO	0,82
22	UNIVERSIDAD CENTRAL	0,81
23	UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN USS	0,77
24	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE	0,66
25	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA METROPOLITANA - UTEM	0,62
26	UNIVERSIDAD DE CONCEPCION	0,51
27	UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA	0,48
28	UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES	0,46
29	UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE - USACH	0,41
30	UNIVERSIDAD DE CHILE	0,15
31	UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE	0,00

Centros de Formación Técnica



El ranking se construyó con los 10 CFT más reclamados en SERNAC.

La base estaba constituida por un total de 32 CFT, de los cuáles se seleccionaron 10 establecimientos, los cuales constituyen el 75% del volumen de reclamos respecto a este tipo de institución .

TASA DE RECLAMOS (TR)



CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA	TASA DE RECLAMOS ENE - OCT 2017	TASA DE RECLAMOS ENE - OCT 2018	VARIACIÓN (VOLUMEN)
CENTRO DE FORMACION TECNICA DUOC UC	4,1	51,9	1164,9%
CENTRO FORMACION TECNICA - EDUCAP	3,7	7,2	97,5%
CENTRO DE FORMACION TECNICA MASSACHUSETTS LTDA	1,5	6,7	330,4%
CENTRO DE FORMACION TECNICA CAMARA COMERCIO DE SANTIAGO	5,6	6,3	13,9%
CENTRO DE FORMACION TECNICA PROANDES	3,9	5,3	35,9%
CENTRO DE FORMACION TECNICA ICEL	5,9	3,6	-39,4%
CENTRO DE FORMACION TECNICA SANTO TOMAS	0,8	1,1	37,2%
CENTRO DE FORMACION CEDUC - UCN	1,3	0,9	-29,5%
CENTRO DE FORMACION TECNICA INACAP - CFT INACAP	0,5	0,5	0,5%
CENTRO DE FORMACION TECNICA LOS LEONES	525,0		

- Las menores tasas de reclamos del periodo enero-octubre de 2018: **CFT Santo Tomás (1,1), CFT CEDUC – UCN (0,9) y CFT INACAP (0,5).**
- Respecto a CFT Los Leones, no se calculó tasa de reclamos debido a que no presentaron alumnos matriculados en el año 2018.

EVOLUCIÓN DE RESPUESTA A RECLAMOS CFT



CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA	ENE-OCT 2017		ENE-OCT 2018		Diferencia (Puntos Porcentuales)
	Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	
CENTRO DE FORMACION TECNICA MASSACHUSETTS LTDA	100,0%	1	100,0%	3	0,0
CENTRO DE FORMACION TECNICA LOS LEONES	95,2%	21	100,0%	13	4,8
CENTRO DE FORMACION TECNICA DUOC UC	77,8%	9	90,9%	11	13,1
CENTRO FORMACION TECNICA - EDUCAP	0,0%	2	75,0%	4	75,0
CENTRO DE FORMACION TECNICA PROANDES	86,7%	15	75,0%	16	-11,7
CENTRO DE FORMACION TECNICA ICEL	80,0%	20	60,0%	5	-20,0
CENTRO DE FORMACION TECNICA INACAP - CFT INACAP	52,2%	23	54,2%	24	2,0
CENTRO DE FORMACION TECNICA CAMARA COMERCIO DE SANTIAGO	36,4%	11	50,0%	14	13,6
CENTRO DE FORMACION CEDUC - UCN	100,0%	4	50,0%	4	-50,0
CENTRO DE FORMACION TECNICA SANTO TOMAS	48,4%	31	45,2%	42	-3,1

Respecto al año anterior destacan:

- CFT CEDUC UCN disminuyendo desde un **100%** de respuestas desfavorables a un **50%**. **(Diferencia de -50 p.p)**
- CFT ICEL disminuyó de un **80% a 60%** en respuestas desfavorables. **(Diferencia de -20 p.p)**
- CFT EDUCAP, que aumentó de un **0% a un 75%** de reclamos con respuestas desfavorables **(Aumento de -75 p.p)**

N° DE RECLAMOS POR CFT



CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA	N° DE RECLAMOS			% RESPECTO DEL TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS		
	ENE - OCT 2017	ENE - OCT 2018	VARIACIÓN (VOLUMEN)	ENE - OCT 2017	ENE - OCT 2018	VARIACIÓN (Puntos Porcentuales)
CENTRO DE FORMACION TECNICA SANTO TOMAS	31	42	35%	17,8%	26,8%	8,9
CENTRO DE FORMACION TECNICA INACAP - CFT INACAP	23	24	4%	13,2%	15,3%	2,1
CENTRO DE FORMACION TECNICA PROANDES	15	16	7%	8,6%	10,2%	1,6
CENTRO DE FORMACION TECNICA CAMARA COMERCIO DE SANTIAGO	11	14	27%	6,3%	8,9%	2,6
CENTRO DE FORMACION TECNICA LOS LEONES	21	13	-38%	12,1%	8,3%	-3,8
CENTRO DE FORMACION TECNICA DUOC UC	9	11	22%	5,2%	7,0%	1,8
CENTRO DE FORMACION TECNICA ICEL	20	5	-75%	11,5%	3,2%	-8,3
CENTRO FORMACION TECNICA - EDUCAP	2	4	100%	1,1%	2,5%	1,4
CENTRO DE FORMACION CEDUC - UCN	4	4	0%	2,3%	2,5%	0,2
CENTRO DE FORMACION TECNICA MASSACHUSETTS LTDA	1	3	200%	0,6%	1,9%	1,3
OTROS	37	21	-43%	21,3%	13,4%	-7,9
TOTAL	174	157	-9,8%	100,0%	100,0%	0,0

- La categoría “otros” corresponde a **20 CFT** con menor volumen de reclamos, ingresados en el periodo de ene – oct año 2018, tales como: **CFT Simon Bolivar, CFT Teodoro Wickel, CFT CENCO, CFT ENAC**, entre otros.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS CFT



MOTIVO DE RECLAMOS: CFT	ENE - OCT 2017		ENE - OCT 2018		VARIACIÓN (VOLUMEN)
	RECLAMOS	%	RECLAMOS	%	
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	53	29,6%	49	29,7%	-7,5%
SERVICIO DEFECTUOSO	33	18,4%	34	20,6%	3,0%
TERMINO DE CONTRATO	20	11,2%	18	10,9%	-10,0%
FORMALIDADES DE CONTRATO	27	15,1%	18	10,9%	-33,3%
NO RECONOCE DEUDA	13	7,3%	9	5,5%	-30,8%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	3	1,7%	5	3,0%	66,7%
PUBLICADO DEUDA NO RECONOCIDA O INEXISTENTE	3	1,7%	5	3,0%	66,7%
PROVEEDOR NO GESTIONA SOLICITUD DE RETRACTO EN PLAZO	0	0,0%	5	3,0%	
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	3	1,7%	4	2,4%	33,3%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	1	0,6%	2	1,2%	100,0%
OTROS	23	12,8%	16	9,7%	-30,4%
TOTAL	179	100%	165	100,0%	-7,8%

La categoría “otros” agrupa motivos de reclamos tales como: **No Informa Monto Total a Pagar, Trato Indigno, No Entrega Documento que Justifica la Deuda, Cobro Excesivo Tasa de Interés, Clausulas Abusivas**, entre otros.





Principales Motivos de Reclamos de los CFT mas reclamados en SERNAC		ENERO - OCTUBRE 2018	
		RECLAMOS	%
	CENTRO DE FORMACION TECNICA SANTO TOMAS	42	100,0%
	Servicio Defectuoso	12	28,6%
	Otros	9	21,4%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	5	11,9%
	No Reconoce Deuda	4	9,5%
	Formalidades de Contrato	3	7,1%
	Termino de Contrato	3	7,1%
	Publicado Deuda no Reconocida o Inexistente	3	7,1%
	Proveedor no Gestiona Solicitud de Retracto en Plazo	3	7,1%
	CENTRO DE FORMACION TECNICA INACAP - CFT INACAP	24	100,0%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	8	33,3%
	Servicio Defectuoso	5	20,8%
	Formalidades de Contrato	4	16,7%
	Publicado con Deuda Pagada	2	8,3%
	Robo o Hurto	1	4,2%
	Cobro de un Precio Superior al Exhibido, Informado	1	4,2%
	Termino Unilateral de Contrato	1	4,2%
	No Entrega Documento que Justifique Deuda	1	4,2%
	No Reconoce Deuda	1	4,2%
	CENTRO DE FORMACION TECNICA PROANDES	16	100,0%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	6	37,5%
	Termino de Contrato	3	18,8%
	Servicio Defectuoso	3	18,8%
	Formalidades de Contrato	2	12,5%
	Publicado con Deuda Pagada	1	6,3%
	No Reconoce Deuda	1	6,3%
	CENTRO DE FORMACION TECNICA CAMARA COMERCIO DE SANTIAGO	14	100,0%
	Termino de Contrato	4	28,6%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	3	21,4%
	Formalidades de Contrato	2	14,3%
	Servicio Defectuoso	2	14,3%
	Termino Unilateral de Contrato	1	7,1%
	No Reconoce Deuda	1	7,1%
	Proveedor no Gestiona Solicitud de Retracto en Plazo	1	7,1%



Principales Motivos de Reclamos de los CFT mas reclamados en SERNAC		ENERO - OCTUBRE 2018	
		RECLAMOS	%
 Centro de Formación Técnica Los Leones	CENTRO DE FORMACION TECNICA LOS LEONES	13	100,0%
	Servicio Defectuoso	4	30,8%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	4	30,8%
	Termino de Contrato	2	15,4%
	No Reconoce Deuda	1	7,7%
	Formalidades de Contrato	1	7,7%
	CENTRO DE FORMACION TECNICA DUOC UC	11	100,0%
	Servicio Defectuoso	4	36,4%
	Formalidades de Contrato	4	36,4%
	Termino de Contrato	1	9,1%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	1	9,1%
	Publicidad Engañosa o Falsa	1	9,1%
	CENTRO DE FORMACION TECNICA ICEL	5	100,0%
	Publicado Deuda no Reconocida o Inexistente	1	20,0%
	Cobro Excesivo Tasa de Interés	1	20,0%
	Servicio Defectuoso	1	20,0%
	Formalidades de Contrato	1	20,0%
	CENTRO FORMACION TECNICA - EDUCAP	4	100,0%
	Termino de Contrato	1	25,0%
	Servicio Defectuoso	1	25,0%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	1	25,0%
	Proveedor Utiliza Mandato General para Cobros Futuros	1	25,0%
	CENTRO DE FORMACION CEDUC - UCN	4	100,0%
	Servicio Defectuoso	1	25,0%
	Publicado Deuda no Reconocida o Inexistente	1	25,0%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	1	25,0%
	CENTRO DE FORMACION TECNICA MASSACHUSETTS LTDA	3	100,0%
	Servicio Defectuoso	1	33,3%
	Publicado Deuda no Reconocida o Inexistente	1	33,3%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	1	33,3%

RANKING DE RECLAMOS EN CFT



Periodo:
Enero-Octubre
del año 2018

RANKING	CFT	TR	TRD	INDICADOR
1	CENTRO DE FORMACION TECNICA DUOC UC	51,9	90,9%	47,2
2	CENTRO DE FORMACION TECNICA MASSACHUSETTS LTDA	6,7	100,0%	6,7
3	CENTRO FORMACION TECNICA - EDUCAP	7,2	75,0%	5,4
4	CENTRO DE FORMACION TECNICA PROANDES	5,3	75,0%	4,0
5	CENTRO DE FORMACION TECNICA CAMARA COMERCIO DE SANTIAGO	6,3	50,0%	3,2
6	CENTRO DE FORMACION TECNICA ICEL	3,6	60,0%	2,1
7	CENTRO DE FORMACION TECNICA SANTO TOMAS	1,1	45,2%	0,5
8	CENTRO DE FORMACION CEDUC - UCN	0,9	50,0%	0,5
9	CENTRO DE FORMACION TECNICA INACAP - CFT INACAP	0,5	54,2%	0,3

Este ranking esta construido por la tasa de reclamos (TR) multiplicada por la Tasa desfavorable (TRD). Ubicando en el primer lugar a la institución que tiene el comportamiento de respuesta mas negativo en relación a la cantidad de reclamos recibidos en el Sernac.

Nota: En el caso del CFT DUOC UC, se encuentra en proceso de cierre durante este año, lo que afectó su tasa de reclamos por un menor número de matriculados.

*(TR) Tasa de reclamos
** (TRD) Tasa de reclamos desfavorables

Institutos Profesionales

El ranking se construyó con los 10 IP más reclamados en SERNAC.

La base estaba constituida por un total de 31 IP, de los cuáles se seleccionaron 10 establecimientos, los cuales constituyen el 88% del volumen de reclamos respecto a este tipo de institución .



TASA DE RECLAMOS (TR)



INSTITUTOS PROFESIONALES	TASA DE RECLAMOS ENE - OCT 2017	TASA DE RECLAMOS ENE - OCT 2018	VARIACIÓN (VOLUMEN)
INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA	11,0	31,3	183,8%
INSTITUTO PROFESIONAL LOS LEONES	15,7	9,5	-39,5%
INSTITUTO PROFESIONAL CIISA	5,0	7,4	47,5%
INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX	5,1	5,5	9,2%
INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACION IACC	5,3	5,5	4,0%
INSTITUTO GUILLERMO SUBERCASEAUX	8,3	4,9	-41,0%
INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	7,5	4,9	-35,2%
INSTITUTO PROFESIONAL VALLE CENTRAL - VALLE VIRTUAL	9,4	4,4	-53,5%
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE - ITC	3,3	3,3	0,0%
INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	2,6	3,2	22,3%

- Las menores tasas de reclamos del periodo enero-octubre de 2018: **IP Valle Central (4,4), IP ITC – UCN (3,3) y IP AIEP (3,2).**
- Por otra parte, la mayor tasa de reclamos corresponde a IP La Araucana, el cual cerró su proceso de admisión para el año 2018.

EVOLUCIÓN DE RESPUESTA A RECLAMOS IP



INSTITUTO PROFESIONAL	ENE-OCT 2017		ENE-OCT 2018		Diferencia (Puntos Porcentuales)
	Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	
INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	77,8%	248	83,5%	303	5,7
INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	50,0%	34	72,7%	22	22,7
INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACION IACC	55,4%	56	55,6%	72	0,2
INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA	48,5%	136	41,7%	103	-6,8
INSTITUTO GUILLERMO SUBERCASEAUX	32,3%	31	33,3%	21	1,1
INSTITUTO PROFESIONAL VALLE CENTRAL - VALLE VIRTUAL	25,6%	43	33,3%	21	7,8
INSTITUTO PROFESIONAL CIISA	83,3%	6	25,0%	8	-58,3
INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX	16,1%	62	17,8%	73	1,7
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE - ITC	66,7%	6	16,7%	6	-50,0
INSTITUTO PROFESIONAL LOS LEONES	71,7%	184	7,7%	91	-64,0

Respecto al año anterior destacan:

- IP Los Leones disminuyendo desde un **71,7%** de respuestas desfavorables a un **7,7%**. (**Diferencia de -64 p.p**)
- IP CIISA disminuyó de un **83,3% a 25%** en respuestas desfavorables. (**Diferencia de -58,3 p.p**)
- IP IPP, que aumentó de un **50% a un 72,7%** de reclamos con respuestas desfavorables (**Aumento de -22,7 p.p**)

N° DE RECLAMOS POR IP



INSTITUTOS PROFESIONAL	N° DE RECLAMOS			% RESPECTO DEL TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS		
	ENE - OCT 2017	ENE - OCT 2018	VARIACIÓN (VOLUMEN)	ENE - OCT 2017	ENE - OCT 2018	VARIACIÓN (Puntos Porcentuales)
INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	248	303	22%	22,5%	30,1%	7,7
INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA	136	103	-24%	12,3%	10,2%	-2,1
INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC	102	101	-1%	9,2%	10,0%	0,8
INSTITUTO PROFESIONAL LOS LEONES	184	91	-51%	16,7%	9,0%	-7,6
INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX	62	73	18%	5,6%	7,3%	1,6
INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACION IACC	56	72	29%	5,1%	7,2%	2,1
INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE - IPCHILE	93	69	-26%	8,4%	6,9%	-1,6
INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMAS	27	32	19%	2,4%	3,2%	0,7
INSTITUTO PROFESIONAL INACAP - IP INACAP	28	23	-18%	2,5%	2,3%	-0,2
INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	34	22	-35%	3,1%	2,2%	-0,9
OTROS	134	117	-13%	12,1%	11,6%	-0,5
TOTAL	1104	1006	-8,9%	100,0%	100,0%	0,0

- La categoría “otros” corresponde a **20 IP** con menor volumen de reclamos, ingresados en el periodo de ene – oct año 2018, tales como: **IP Valle Central, IP ESUCOMEX, IP ITC**, entre otros.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS IP



MOTIVO DE RECLAMOS: IP	ENE - OCT 2017		ENE - OCT 2018		VARIACIÓN (VOLUMEN)
	N° RECLAMOS	%	N° RECLAMOS	%	
SERVICIO DEFECTUOSO	228	20,7%	250	24,9%	9,6%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	277	25,1%	211	21,0%	-23,8%
FORMALIDADES DE CONTRATO	140	12,7%	118	11,7%	-15,7%
NO RECONOCE DEUDA	85	7,7%	116	11,5%	36,5%
TERMINO DE CONTRATO	112	10,1%	60	6,0%	-46,4%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	34	3,1%	27	2,7%	-20,6%
NO ENTREGA DOCUMENTO QUE JUSTIFICA LA DEUDA	20	1,8%	24	2,4%	20,0%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	30	2,7%	20	2,0%	-33,3%
COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	5	0,5%	16	1,6%	220,0%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	14	1,3%	14	1,4%	0,0%
OTROS	159	14,4%	150	14,9%	-5,7%
TOTAL	1104	100%	1006	100%	-8,9%

La categoría “otros” agrupa motivos de reclamos tales como: **No Informa monto total a pagar, Trato Indigno, Proveedor no gestiona solicitud de retracto en plazo, Cobro excesivo tasa de interés, Clausulas abusivas**, entre otros.

Principales Motivos de Reclamos de los IP mas reclamados en SERNAC

ENERO - OCTUBRE 2018

		RECLAMOS	%
	INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	303	100,0%
	Servicio Defectuoso	76	25,1%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	44	14,5%
	No Reconoce Deuda	43	14,2%
	Formalidades de Contrato	38	12,5%
	Término de Contrato	18	5,9%
 <p>La Araucana</p>	INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA	103	100,0%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	31	30,1%
	Servicio Defectuoso	24	23,3%
	Formalidades de Contrato	11	10,7%
	No Reconoce Deuda	9	8,7%
	INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC	101	100,0%
	Servicio Defectuoso	35	34,7%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	27	26,7%
	Formalidades de Contrato	11	10,9%
	Cobro de un Precio Superior al Exhibido, Informado	6	5,9%
	No Reconoce Deuda	4	4,0%
 <p>Centro de Formación Técnica Los Leones</p>	INSTITUTO PROFESIONAL LOS LEONES	91	100,0%
	Servicio Defectuoso	38	41,8%
	Formalidades de Contrato	11	12,1%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	10	11,0%
	Término de Contrato	6	6,6%
	INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX	73	100,0%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	18	24,7%
	No Reconoce Deuda	13	17,8%
	Servicio Defectuoso	9	12,3%
	Término de Contrato	7	9,6%
	Falta o no Entrega de Contrato	4	5,5%
Formalidades de Contrato	4	5,5%	

Principales Motivos de Reclamos de los IP mas reclamados en SERNAC		ENERO - OCTUBRE 2018	
		RECLAMOS	%
	INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACION IACC	72	100,0%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	19	26,4%
	Servicio Defectuoso	14	19,4%
	Formalidades de Contrato	11	15,3%
	No Reconoce Deuda	11	15,3%
	Término de Contrato	7	9,7%
	INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE - IPCHILE	69	100,0%
	Formalidades de Contrato	16	23,2%
	Servicio Defectuoso	13	18,8%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	11	15,9%
	No Reconoce Deuda	8	11,6%
	Publicado Deuda no Reconocida o Inexistente	3	4,3%
	Término de Contrato	3	4,3%
	Cobro Excesivo Tasa de Interés	3	4,3%
No Informa Monto a Total a Pagar	3	4,3%	
	INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMAS	32	100,0%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	12	37,5%
	Servicio Defectuoso	6	18,8%
	No Reconoce Deuda	3	9,4%
	Publicado Deuda no Reconocida o Inexistente	3	9,4%
	Formalidades de Contrato	2	6,3%
	No Entrega Documento que Justifica la Deuda	2	6,3%
	INSTITUTO PROFESIONAL INACAP - IP INACAP	23	100,0%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	6	26,1%
	Servicio Defectuoso	5	21,7%
	No Entrega Documento que Justifica la Deuda	3	13,0%
	Término de Contrato	2	8,7%
	No Reconoce Deuda	2	8,7%
	INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	22	100,0%
	Servicio Defectuoso	4	18,2%
	Cobro Deuda de Tercero no Conocido en el Domicilio	3	13,6%
	Término de Contrato	3	13,6%
	Formalidades de Contrato	3	13,6%
	Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	3	13,6%

RANKING DE RECLAMOS EN IP



Periodo:
Enero-Octubre
del año 2018

RANKING	IP	TR	TRD	INDICADOR
1	INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA	31,3	42%	13,1
2	INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	4,9	73%	3,5
3	INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACION IACC	5,5	56%	3,1
4	INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	3,2	83%	2,6
5	INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE - IPCHILE	2,6	74%	2,0
6	INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX	5,5	18%	1,0
7	INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC	1,0	81%	0,8
8	INSTITUTO PROFESIONAL LOS LEONES	9,5	8%	0,7
9	INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMAS	1,3	53%	0,7
10	INSTITUTO PROFESIONAL INACAP - IP INACAP	0,6	78%	0,5

Este ranking esta construido por la tasa de reclamos (TR) multiplicada por la Tasa desfavorable (TRD). Ubicando en el primer lugar a la institución que tiene el comportamiento de respuesta mas negativo en relación a la cantidad de reclamos recibidos en el Sernac

Nota: En el caso del IP La Araucana, se encuentra en proceso de cierre durante este año, lo que afectó su tasa de reclamos por un menor número de matriculados.

*(TR) Tasa de reclamos
** (TRD) Tasa de reclamos desfavorables

Educación Superior



COMPLEMENTO/ ADICIONAL
UNIVERSIDAD DEL
PACÍFICO



UNIVERSIDAD
DEL PACIFICO
CREATIVIDAD PARA EMPRENDER



CASO: UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

- En el año 2018, el ingreso de reclamos para la Universidad del Pacífico ha presentado un bajo volumen, recibiendo 2 reclamos, los meses de Enero y Agosto.
- En los meses de Noviembre ingresaron 3 reclamos y diciembre 80. Este aumento se puede adjudicar por el periodo de incertidumbre que están viviendo los alumnos de esta institución por el posible déficit presupuestario.
- Los motivos de reclamos son básicamente:

Incumplimiento en las condiciones contratadas 71 Reclamos

Servicios Defectuosos **10 Reclamos**

Formalidades de Contrato **2 reclamos**

Servicios Defectuosos **1 Reclamo**

Cobro de un Precio Superior al Exhibido, Informado **1 Reclamo**

CASO: UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

□ Algunos reclamos son:

- *“Estudio en la universidad del pacifico ingeniería comercial del año 2016, la universidad se encuentra en una crisis financiera en donde no se han pagado a profesor ni funcionarios y a nosotros sin el servicio como corresponde la institución y proyecto educacional que se contrato a principio del año, el cual se teme que no se complete el año educacional ni se haga entrega de los papeles para poder convalidar a otra casa de estudio para poder continuar con mi carrera en otro lado. La universidad a sido negligente en el servicio que entrega y las autoridades sin dar información ni soluciones se comenta que es inviable la continuidad de la universidad para poder continuar y sin responsables. Por lo que quería denunciar al SERNAC por esto que esta pasando en la universidad por un pésimo trato a los alumnos y sobrevalorado mensualidad para que nos puedan ayudar.”*
- *“Me he matriculado en Universidad del Pacifico y no hay vialidad para continuar mis estudios por asuntos económicos de ellos. Actualmente me encuentro en 3er año de enfermería. Cuando se consulto a las autoridades ellos respondieron que no había problemas y nada de que preocuparse, hoy en día la situación es insostenible y necesito exigir que se asegure la continuidad de forma oportuna para terminar mis estudios. No se dispone del contrato actual ya que al momento de matricularme quedaron de entregarlos luego de enviarlo a Santiago. Ante las consultas su respuesta fue que se entregaría al momento que volvieran de la casa matriz en Las Condes. Hasta el día de hoy ni luces del contrato y menos de poder seguir estudiando.”*
- *“Soy alumna regular de la universidad del pacifico, sede Melipilla, actualmente me encuentro cursando el segundo año de la carrera de medicina veterinaria. Al inicio del segundo semestre comenzaron a haber falencias en la casa de estudio, como la falta de transporte para asistir a las practicas o la falta de papel higiénico en los sanitarios, al finalizar el semestre hubo paro de funciones de los guardias, personal de aseo, y funcionarios en general, debido al no pago de salarios por parte de la institución. Actualmente la universidad esta en quiebra, por lo que mis estudios quedaran inconclusos y la universidad no se ha hecho responsable de que pasara con los alumnos.”*

Educación Superior



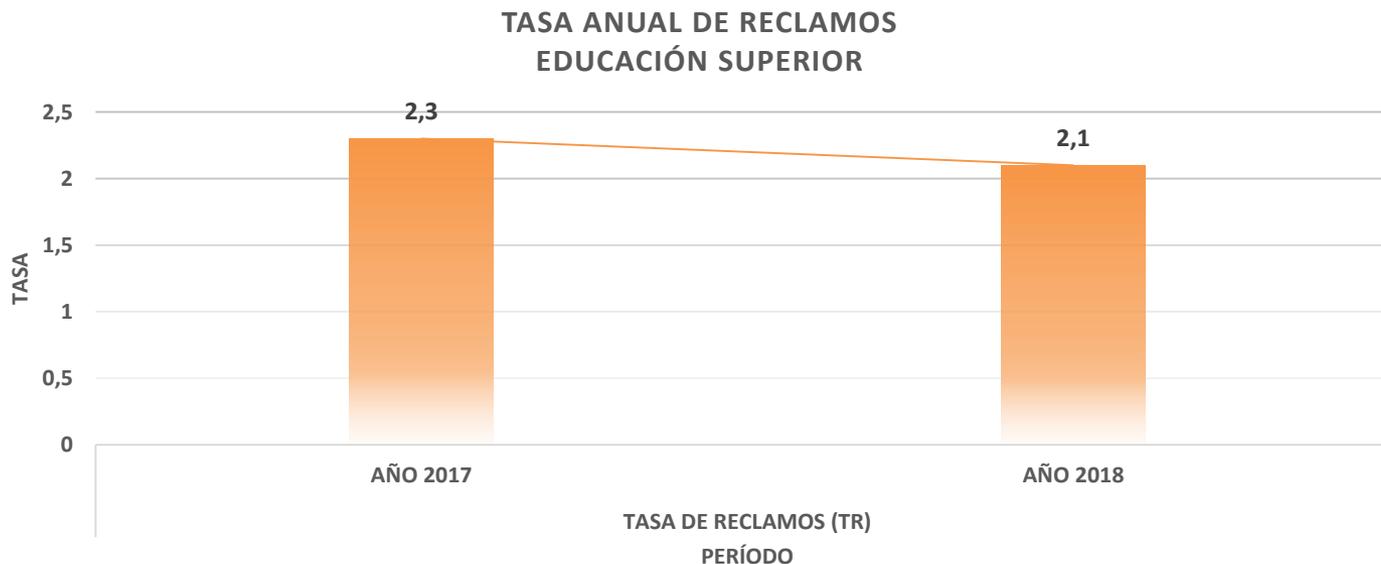
CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

☐ Tasa Anual de reclamos

N° DE RECLAMOS		N° DE ESTUDIANTES MATRICULADOS		TASA DE RECLAMOS (TR)		
2017	2018	2017	2018	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN
2888	2618	1.247.746	1.262.771	2,3	2,1	-10,4%



CONCLUSIONES

Periodo de Enero – Octubre del año 2018

- ❑ **Total Matriculas** → 1.262.711, lo que equivale a un crecimiento de un 1,2% más que el año anterior.
- ❑ **Total reclamos** → 2.618 casos recibidos para educación Superior. Considerando sólo los casos que se encuentran cerrados (PA-PNA-PNR)

2.618
RECLAMOS



- 55,3% Universidades (1.447)
- 38,4% Institutos Profesionales (1.006)
- 6,3% Centro de formación Técnica (165)



Todas las categorías han disminuidos sus reclamos mas de un -7% respecto al periodo anterior

❑ Principales Motivos de Reclamos

Principales Motivos de Reclamos	Comportamiento de Respuesta
Incumplimiento Condiciones Contratadas, 24,7%	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor Acoge 43,1% • Proveedor No Acoge 40,5% • Proveedor No Responde 16,4%
Servicios Defectuosos 22,2%	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor Acoge 42,2% • Proveedor No Acoge 46% • Proveedor No Responde 11,9%
Formalidades de Contrato 10,8%	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor Acoge 42,2% • Proveedor No Acoge 46% • Proveedor No Responde 11,9%

CONCLUSIONES

❑ Comportamiento de Respuesta de los reclamos ingresados al Sernac es:

- 41,1% Respuestas Favorables
- 58,8% Respuestas Desfavorables
 - 13,9% Proveedor No Responde
 - 44,9% Proveedor No Acoge

❑ Comportamiento de Respuesta por Institución

Principales Motivos de Reclamos	Comportamiento de Respuesta
Universidad	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor Acoge 42,5% • Proveedor No Acoge 42% • Proveedor No Responde 15,5%
Instituto Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor Acoge 40,3% • Proveedor No Acoge 50,9% • Proveedor No Responde 8,8%
Centro de Formación Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor Acoge 34,5% • Proveedor No Acoge 33,9% • Proveedor No Responde 31,5%

CONCLUSIONES

Ranking de Reclamos



MEJOR PROVEEDOR RANKING DE RECLAMOS

- **Universidad: Universidad Católica de Chile, 0,15**
- **Centro de Formación Técnica: CFT INACAP, 0,3**
- **Instituto Profesional: IP INACAP, 0,5**



PEOR PROVEEDOR RANKING DE RECLAMOS

- **Universidad: Universidad de Magallanes, 7,6**
- **Centro de Formación Técnica: CFT Massachusetts Ltda., 6,7**
- **Instituto Profesional: Instituto de Providencia, 3,5**

CONCLUSIONES

Tasa de Reclamos TR

MEJOR PROVEEDOR RANKING DE RECLAMOS

- **Universidad: Universidad Católica de Chile, 0,38**
- **Centro de Formación Técnica: CFT INACAP, 0,5**
- **Instituto Profesional: IP AIEP, 3,2**

PEOR PROVEEDOR RANKING DE RECLAMOS

- **Universidad: Universidad del Mar, 2.666,67**
- **Centro de Formación Técnica: CFT DUOC UC, 51,9**
- **Instituto Profesional: La Araucana, 31,3**

CONCLUSIONES

Comportamiento de respuesta respecto a los reclamos

MEJOR PROVEEDOR EN TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE (TRD)

- **Universidad: Universidad de la Republica, 23%**
- **Centro de Formación Técnica: CFT Santo Tomás, 45,2%**
- **Instituto Profesional: Los Leones, 7,7%**

PEOR PROVEEDOR EN TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE (TRD)

- **Universidad: Universidad del Mar, 100%**
- **Centro de Formación Técnica: CFT Massachusetts Ltda, 100%**
- **Instituto Profesional: IP AIEP, 100%**

Educación Superior



Anexo



Lista completa de Universidades con reclamos Ingresados al SERNAC

UNIVERSIDAD	MATRICULADOS 2017	MATRICULADOS 2018	RECLAMOS 2017	RECLAMOS 2018
UNIVERSIDAD ANDRES BELLO - UNAB	47452	48481	247	207
UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS - UDLA	24410	23221	157	121
CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	6369	5909	95	121
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	30290	30417	91	83
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN USS	31065	33695	77	72
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE CHILE INACAP	36648	35223	58	67
UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA - ULARE	5475	5227	19	61
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	13251	13911	47	58
UNIVERSIDAD DE MAGALLANES	4518	4559	1	43
UNIVERSIDAD CENTRAL	13268	13612	35	40
UNIVERSIDAD UNIACC	4308	4843	36	40
UNIVERSIDAD MAYOR	23105	21634	47	37
UNIVERSIDAD SEK	6758	6810	21	29
UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	7729	7641	32	28
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE - USACH	23689	24157	21	28
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE	23347	24659	15	27
UNIVERSIDAD DE CHILE	39246	39493	27	23
UNIVERSIDAD DE CONCEPCION	27663	27606	17	20
UNIVERSIDAD DE VINA DEL MAR	8942	9144	26	20
UPLA	8381	8695	7	19
UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO	17031	16975	10	19
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA METROPOLITANA - UTEM	8503	9043	16	19
UNIVERSIDAD BERNARDO OHIGGINS	5985	6825	25	18
UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE	15341	16001	15	17
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO	16624	17082	23	17
UNIVERSIDAD DEL MAR (TODAS SUS SEDES Y CAMPUS) - UDELMAR	30	6	41	16
UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA	19166	19500	23	16
UNIVERSIDAD CATOLICA	31882	39154	16	15

Lista completa de Universidades con reclamos Ingresados al SERNAC

UNIVERSIDAD	MATRICULADOS 2017	MATRICULADOS 2018	RECLAMOS 2017	RECLAMOS 2018
UNIVERSIDAD BOLIVARIANA	4512	4419	26	15
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES	19125	18864	7	11
UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE CIENCIAS Y TECNOLOGIA - UNICIT	2626	1103	133	11
UNIVERSIDAD DE LA SERENA	7721	7690	7	10
UNIVERSIDAD DEL BIOBIO	12860	12919	10	9
UNIVERSIDAD LOS LEONES	1995	3915	6	9
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS - ULA	9560	9871	18	8
UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO	3598	3671	5	7
UNIVERSIDAD CATOLICA CARDENAL RAUL SILVA HENRIQUEZ	6675	7026	7	7
UNIVERSIDAD PONTIFICIA CATOLICA DE VALPARAISO - PUCV	15960	16672	14	6
UNIVERSIDAD CATOLICA DE TEMUCO - UCT	11482	11716	4	6
UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE	8046	8880	6	6
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES Y CLINICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	10063	10928	6	6
UNIVERSIDAD CATOLICA DE LA SANTISIMA CONCEPCION - UCSC	14609	14250	4	5
UNIVERSIDAD CATOLICA DEL NORTE	11603	11535	3	5
UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	7752	8358	4	5
UNIVERSIDAD DE ATACAMA	6947	7128	9	5
UNIVERSIDAD FINIS TERRAE	9092	9111	12	5
UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION - UMCE	4952	5051	2	5
UNIVERSIDAD ALBERTO HURTADO	7840	8010	11	4
UNIVERSIDAD DE TARAPACA	8548	8995	10	4
UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL	2048	2202	5	4
UNIVERSIDAD ARCIS	714		7	3
UNIVERSIDAD ADOLFO IBANEZ	12079	11639	2	2
UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA - UFRO	10635	10946	5	2
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO	3730	2736	4	2
UNIVERSIDAD UCINF	704	148	9	2
UNIVERSIDAD DE TALCA	11126	11691	14	1
UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES	3342	3458	10	1

Lista completa de Institutos Profesionales con reclamos Ingresados al SERNAC

INSTITUTOS PROFESIONALES	MATRICULADOS 2017	MATRICULADOS 2018	RECLAMOS 2017	RECLAMOS 2018
INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	96007	95914	248	303
INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA	12335	3292	136	103
INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC	96483	100219	102	101
INSTITUTO PROFESIONAL LOS LEONES	11698	9568	184	91
INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX	12257	13213	62	73
INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACION IACC	10596	13105	56	72
INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE - IPCHILE	24327	26134	93	69
INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMAS	24443	24132	27	32
INSTITUTO PROFESIONAL INACAP - IP INACAP	36350	37361	28	23
INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	4541	4532	34	22
INSTITUTO PROFESIONAL VALLE CENTRAL - VALLE VIRTUAL	4580	4809	43	21
INSTITUTO GUILLERMO SUBERCASEAUX	3739	4291	31	21
INSTITUTO PROFESIONAL ATENEA - VIRGINIO GOMEZ	9917	8571	13	18
SOCIEDAD EDUCACIONAL IPG	4790	5433	3	10
INSTITUTO PROFESIONAL CIISA	1204	1088	6	8
IP LOS LAGOS	5480	4799	5	7
INSTITUTO PROFESIONAL DIEGO PORTALES	3155	2671	2	7
INSTITUTO TECNOLOGICO DE CHILE - ITC	1830	1830	6	6
INSTITUTO PROFESIONAL ESUCOMEX	3009	3191	8	6
INSTITUTO PROFESIONAL DE ARTE Y COMUNICACION ARCOS	2454	3198	2	4
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS DEL NORTE LTDA.			1	2
INSTITUTO PROFESIONAL CENAFOM S.A.			0	2
INSTITUTO PROFESIONAL DEL COMERCIO	866	1182	1	2
INSTITUTO PROFESIONAL LIBERTADOR DE LOS ANDES	353	371	1	1
ESCUELA MODERNA DE MUSICA Y DANZA	967	987	1	1
INSTITUTO INTERNACIONAL DE ARTES CULINARIAS Y SERVICIOS LTDA. - CULINARY	834	764	2	1
ESCUELA DE CONTADORES AUDITORES	1746	1813	4	0
INSTITUTO PROFESIONAL PROJAZZ	417	383	2	0
INCASACH LIMITADA			2	0
INSTITUTO PROFESIONAL EDUCACCIONATE			1	0
INSTITUTO PROFESIONAL PROJAZZ	417	383	2	0

Lista completa de Centros de Formación Técnica con reclamos Ingresados al SERNAC

CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA	MATRICULADOS 2017	MATRICULADOS 2018	RECLAMOS 2017	RECLAMOS 2018
CENTRO DE FORMACION TECNICA SANTO TOMAS	38452	37972	31	42
CENTRO DE FORMACION TECNICA INACAP - CFT INACAP	48561	50423	23	24
CENTRO DE FORMACION TECNICA PROANDES	3815	2994	15	16
CENTRO DE FORMACION TECNICA CAMARA COMERCIO DE SANTIAGO	1976	2208	11	14
CENTRO DE FORMACION TECNICA LOS LEONES	40	0	21	13
CENTRO DE FORMACION TECNICA DUOC UC	2194	212	9	11
CENTRO DE FORMACION TECNICA ICEL	3391	1399	20	5
CENTRO FORMACION TECNICA - EDUCAP	547	554	2	4
CENTRO DE FORMACION CEDUC - UCN	3066	4351	4	4
CENTRO DE FORMACION TECNICA MASSACHUSETTS LTDA	647	451	1	3
CENTRO DE FORMACION TECNICA CENCO	851	844	1	3
CENTRO DE FORMACION TECNICA ENAC	4573	5735	1	3
CENTRO FORMACION TECNICA - UVALPO	892	822	2	3
CENTRO DE FORMACION TECNICA TEODORO WICKEL	1223	1391	1	2
CENTRO DE FORMACION TECNICA CFT LOS LAGOS	2442	2951		2
CENTRO DE FORMACION TECNICA DEL MAULE	0	117		1
CENTRO DE FORMACION TECNICA SIMON BOLIVAR	72	0	4	1
CENTRO DE FORMACION TECNICA UCEVALPO	3072	3910	7	1
CENTRO DE FORMACION TECNICA UDA CIM BENJAMIN TEPLIZKY	78	19		1
CENTRO DE FORMACION TECNICA DE TARAPACA	2816	3088		1
CAP TARAPACA				1
CENTRO DE FORMACION TECNICA IDMA	1938	1673	7	1
CENTRO DE FORMACION TECNICA JUAN BOHON	1328	1321	3	1
CENTRO DE FORMACION TECNICA MAGNOS	34	0	1	
CENTRO DE FORMACION TECNICA CRECIC			2	
CENTRO DE FORMACION TECNICA SAN AGUSTIN DE TALCA	4610	5461	1	
CENTRO DE FORMACION TECNICA CFT LAPLACE	412	600	2	
MASOTERAPIA CHILE			2	
CENTRO DE FORMACION TECNICA ANDRES BELLO	1236	533	2	
CENTRO DE FORMACION TECNICA SALESIANOS DON BOSCO			1	