

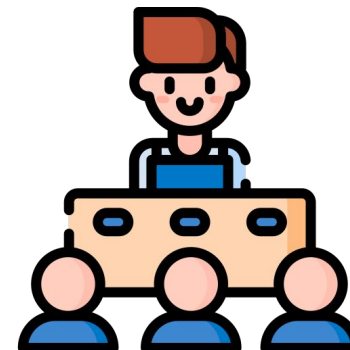
Ranking Educación Superior

Comportamiento Anual de respuesta a reclamos en
Universidades, Institutos Profesionales y Centro de Formación
Técnica, con reclamos en SERNAC

Enero 2020

Introducción

- Cerca **de 268 mil estudiantes** postularon para rendir durante los primeros días de enero la primera versión de la **Prueba de Transición**, ex PSU.
- En un país donde los costos de la educación superior son los más altos de los países de la OCDE y donde, en promedio, el 63,86% de los recursos que reciben las Instituciones de Educación Superior proviene de los aranceles¹ es de suma importancia conocer el **comportamiento de las instituciones en relación con los reclamos que estudiantes y familias presentan a SERNAC**, con el objeto de que se tome una decisión informada, considerando todos los factores.
- De esta manera, SERNAC da a conocer este **ranking anual** que tiene como objetivo presentar, entre Universidades, Institutos Profesionales y Centros de formación técnica, a aquellos establecimientos que poseen **peor comportamiento en relación a los reclamos** recibidos por nuestro servicio, comparadas respecto al período anterior, a través del cálculo de tasas de reclamos², tasa de respuesta desfavorable e indicadores finales.



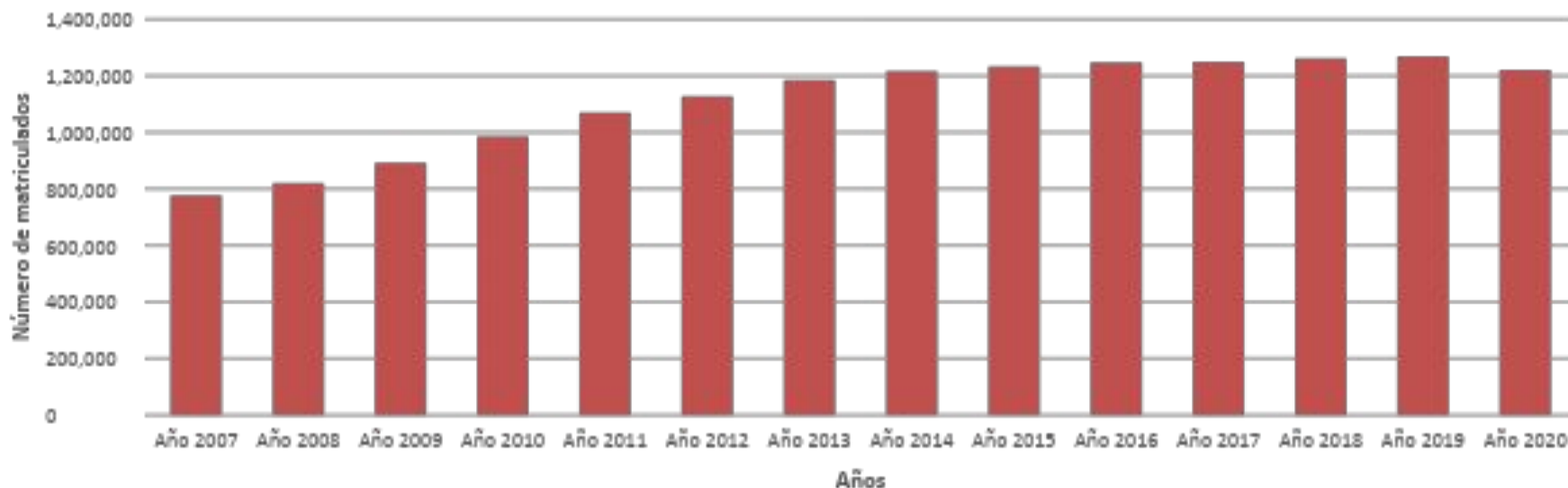
1: Financiamiento e indicadores de costos promedio por estudiante de educación superior en países OCDE, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN), 2018.

2: El detalle del cálculo de tasas se encuentra en la lámina n°23.

Antecedentes del sector

Antecedentes del sector

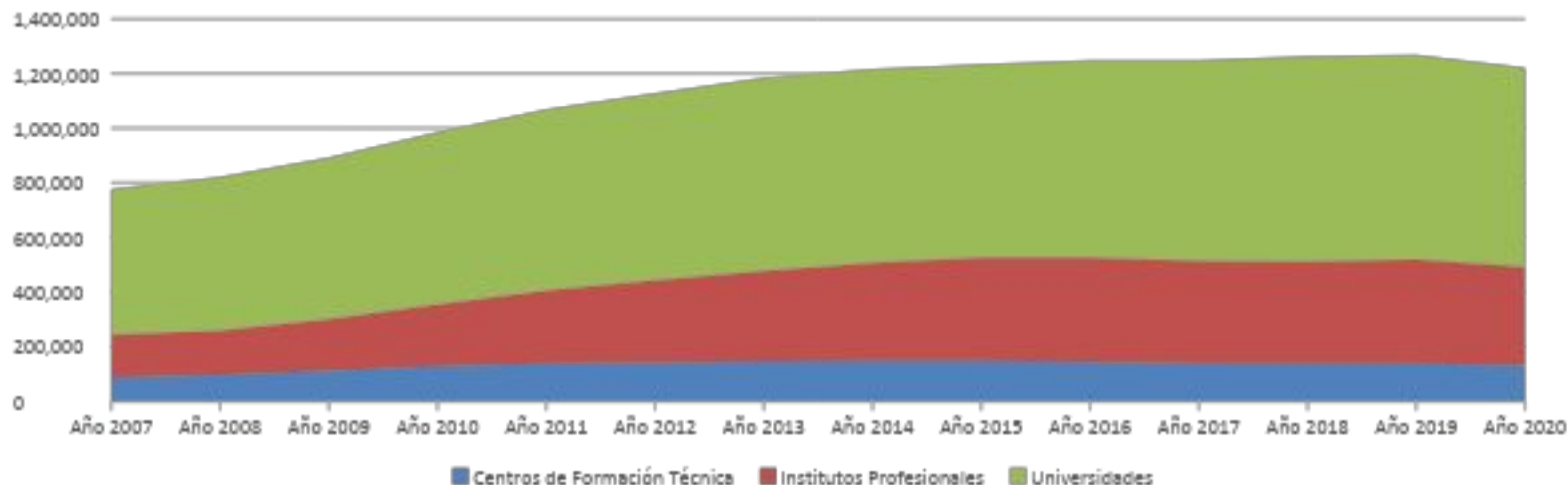
EVOLUCIÓN NÚMERO DE MATRICULADOS
2007 - 2020



- En el gráfico anterior se puede ver la evolución del número de matriculados a instituciones de educación superior en nuestro país, desde el año 2007 a la fecha. Cabe destacar que **respecto al año 2019, el número de matriculados durante el año 2020 disminuyó de 1.268.504 a 1.221.017, equivalente a un -3,7%.**

Antecedentes del sector

EVOLUCIÓN NÚMERO DE MATRICULADOS POR TIPO DE INSTITUCIÓN
2007 - 2020



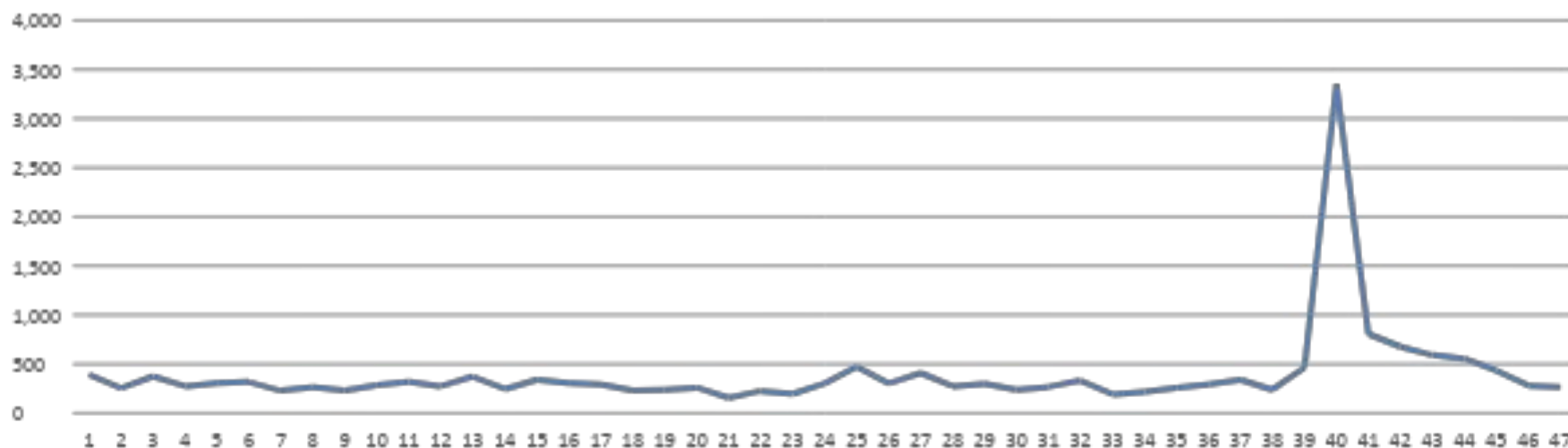
- Respecto al gráfico anterior, se puede apreciar que las **Universidades concentran el mayor volumen de matriculados, desde el año 2007, seguidos por los Institutos Profesionales. En tercer lugar, los Centros de Formación Técnica.**
- Un dato relevante es que, respecto al año 2019, durante el año 2020 **disminuyó el número de matriculados en Universidades en un 5,5%, en Institutos Profesionales un 5,1% y, en Centros de Formación Técnica, un 2,7%.**

Reclamos ingresados en SERNAC 2017 – 2020

Contexto de reclamos a nivel histórico

Reclamos recibidos, 2017 - 2020

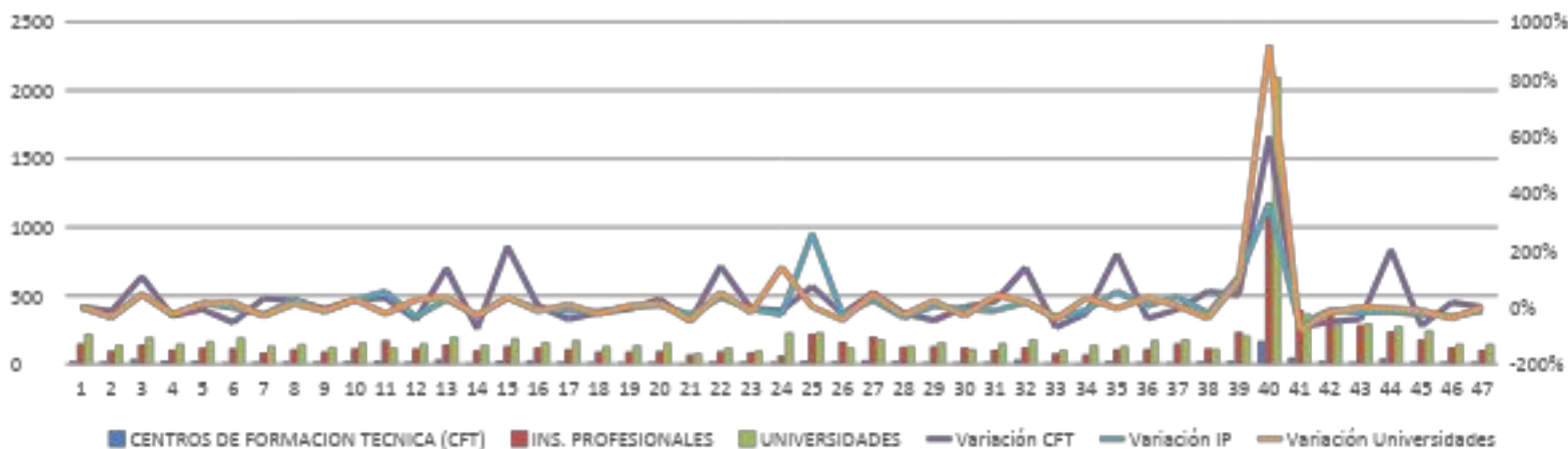
EVOLUCIÓN RECLAMOS RECIBIDOS UNIVERSIDADES, INSTITUTOS PROFESIONALES Y CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA 2017 - 2020



- Desde enero del año 2017 a la fecha, estas tres categorías de establecimiento han recibido **18.244 reclamos**, de los cuales **3.352 se recibieron el pasado mes de abril, fecha que coincide con el comienzo de las cuarentenas obligatorias en nuestro país.**

Variación mensual de reclamos recibidos, 2017 - 2020

VARIACIÓN MENSUAL EN RECLAMOS RECIBIDOS UNIVERSIDADES, INSTITUTOS PROFESIONALES Y CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA 2017 - 2020



- Respecto al anterior gráfico se puede apreciar que los tres tipos de establecimientos analizados para efectos de este ranking, en el mes de abril del año 2020, **presentaron una gran variación respecto al mes anterior (marzo 2020).**
- Las **universidades**, durante el mes de **marzo** recibieron **206 reclamos**, mientras que en **abril** esta cifra aumentó a **2.097 reclamos**, alza equivalente a un **918%**.
- Por otra parte, los **Centros de Formación Técnica**, durante el mes de **marzo**, recibieron **24 reclamos**, cifra que aumentó a **167** en el mes de **abril**. Esta alza representa un **aumento de 596%**.
- Finalmente, los **Institutos Profesionales** recibieron en **marzo** un total de **234 reclamos**, mientras que en **abril** esta cifra subió a **1.088**. Esta diferencia equivale a un **aumento de 365%**.

Análisis de Reclamos

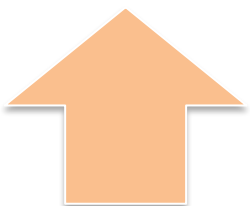
Periodo Dic. 2019 - Nov. 2020 en comparación a Dic. 2018 – Nov. 2019¹

1: Dado el contexto de pandemia, el proceso de matrícula este año se ha postergado. Sin embargo, se ha mantenido el corte de los meses que se realiza anualmente para realizar este Ranking.

Número de reclamos totales

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020



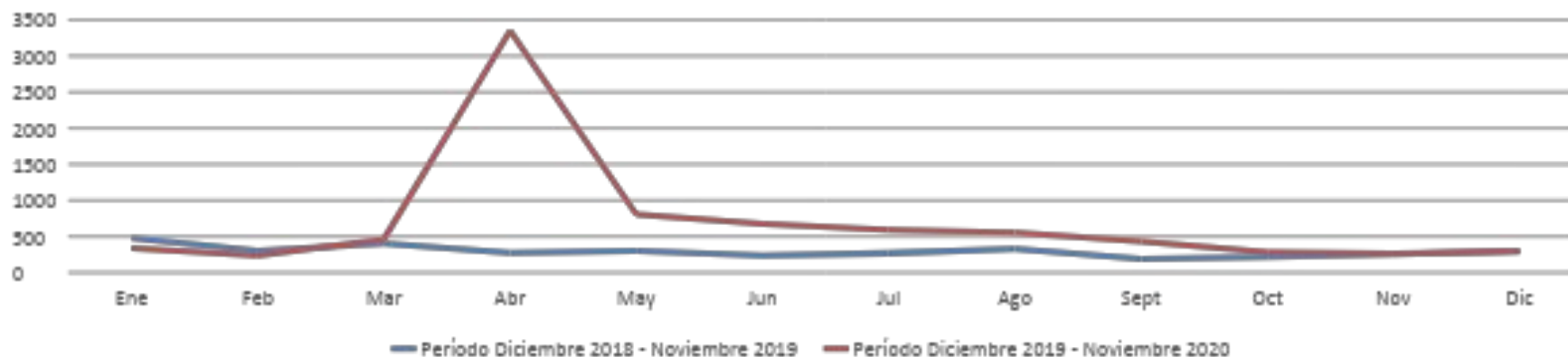

**Aumento en reclamos
recibidos equivale a un 133%**

- Durante el período comprendido entre **diciembre de 2018 y noviembre de 2019**, SERNAC recibió **3.561 reclamos**. Por otra parte, durante el período que abarca **diciembre de 2019 a noviembre de 2020**, nuestro servicio ha recibido **8.298 reclamos**, lo que representa un **aumento de 133%**, respecto al período anterior.

Comparación mensual de reclamos

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

COMPARACIÓN MENSUAL DE RECLAMOS
DICIEMBRE 2018 – NOVIEMBRE 2019/ DICIEMBRE 2019 – NOVIEMBRE 2020



- En relación al anterior gráfico, se puede apreciar una considerable alza en el mes de abril del año 2020. Este aumento, equivalente a un 1119% en comparación a abril de 2019, se debió principalmente a los problemas que estaban teniendo los establecimientos con las clases online, sin considerar rebajas en los aranceles
- Las instituciones que más aumentaron sus reclamos en dicho mes respecto del mes anterior, son las siguientes:

INSTITUCIÓN	MARZO 2020	ABRIL 2020	DIF. RESPECTO MES ANTERIOR
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE	1	48	4700,0%
UNIVERSIDAD CENTRAL	2	51	2450,0%
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	6	136	2166,7%
UNIVERSIDAD DE CONCEPCION	1	20	1900,0%
UNIVERSIDAD MAYOR	7	136	1842,9%
UNIVERSIDAD DE TALCA	1	19	1800,0%
UNIVERSIDAD PONTIFICIA CATOLICA DE VALPARAISO-PUCV	1	17	1600,0%
UNIVERSIDAD CATOLICA CARDENAL RAUL SILVA HENRIQUEZ	1	17	1600,0%
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	26	416	1500,0%
UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA (ULARE)	1	15	1400,0%
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE (USACH)	2	28	1300,0%
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO	1	13	1200,0%
UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARIA	4	51	1175,0%
INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE	7	78	1014,3%
INSTITUTO PROFESIONAL INACAP - IP INACAP	7	78	1014,3%
UNIVERSIDAD CATOLICA - UC- HOSPITAL CLINICO UC- TELEDUC	2	22	1000,0%

Fuente: SERNAC

Ejemplos de Reclamos emblemáticos recibidos en Abril de 2020

El instituto profesional a pesar de que a la fecha, 7 de Abril del año 2020, no me tienen cargado los módulos o ramos hacen clases vía zoom, con una mala conectividad ya que nos tenemos que salir de la clase cada 40 minutos y volver a conectarnos. Nos siguen cobrando el arancel normal, siendo que no están entregando el servicio por el cual pagué que sería por clases presenciales, al no uso de la infraestructura, es injusto seguir pagando por un servicio por el cual no firme. Pagué el mes de marzo ya que me subirían el interés, siendo que tampoco tuve clases y de igual manera lo tuve que pagar creen que es injusto eso? Aparte con la contingencia y por mi trabajo me dieron cuarentena y por ende sin poder ir a trabajar y costear la mensualidad. Me dieron la opción de pagar el mes de abril pero repactando, aun así cobrando lo mismo y este año tengo que pagar 20 mil pesos mas que el año anterior. Espero una pronta solución¹.

1: Se eliminan datos de la persona y de la empresa reclamada.

Ejemplos de Reclamos emblemáticos recibidos en Abril de 2020

Hola tengo contrato por clases presenciales para mi hija desde marzo que se canceló la primera mensualidad, las cuales no se han cumplido ya que están con clases telepresenciales que son nefastas mala conexión de los profesores o simplemente no hacen las clases. Reclamé por correo al instituto pero aun sin respuesta yo sigo pagando mensualidad por algo que no contraté, no dan explicaciones de nada. Debo seguir pagando toda la mensualidad por un contrato que no cumplen?? . Necesito ayuda¹.

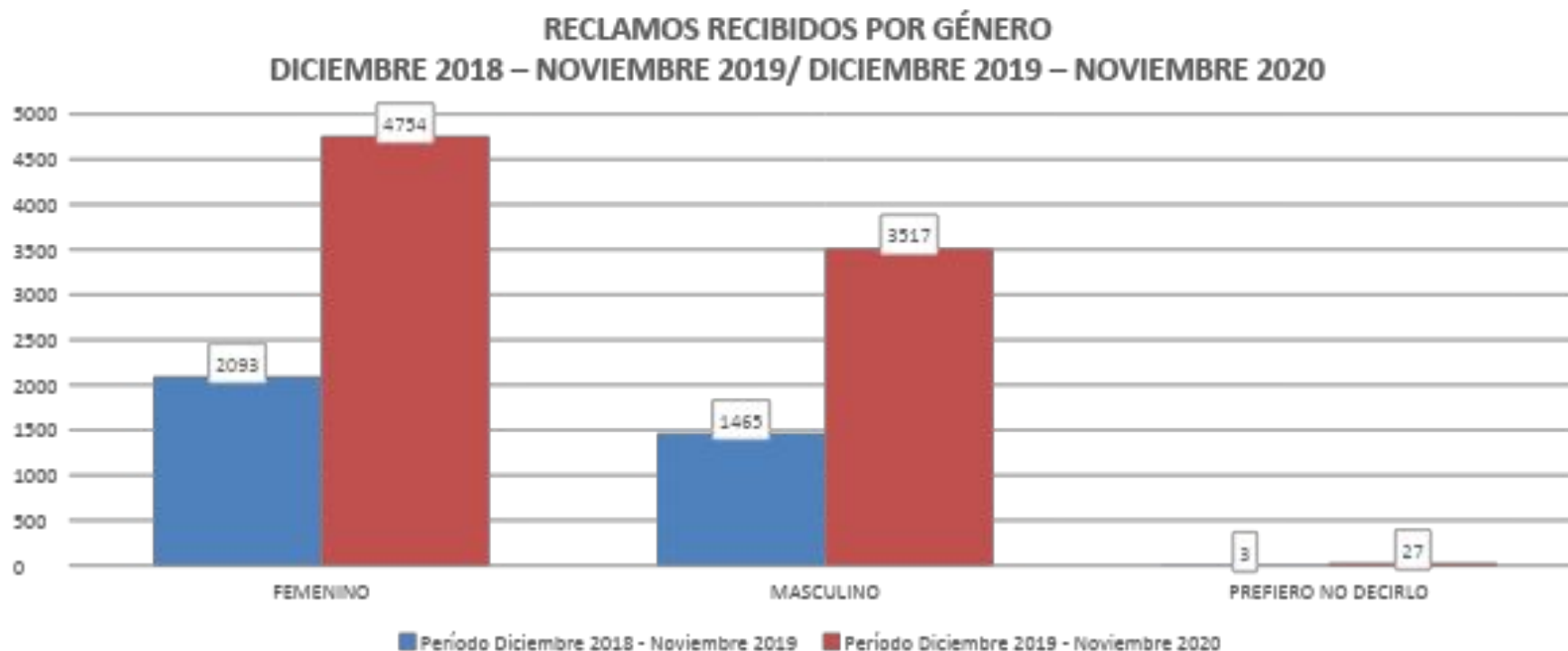
1: Se eliminan datos de la persona y de la empresa reclamada.

Ejemplos de Reclamos emblemáticos recibidos en Abril de 2020

La universidad se ha negado a la posibilidad de hacer rebajas en el arancel, siendo que no nos están entregando los servicios establecidos en el contrato firmado. Muchos estudiantes están perdiendo clases, ya que no tienen acceso a internet, por lo tanto, nos parece un robo que estén cobrando la misma cantidad de dinero que como si estuviésemos asistiendo a clases presenciales.¹

1: Se eliminan datos de la persona y de la empresa reclamada.

Reclamos recibidos por género Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020



- Respecto al anterior gráfico, en el período Diciembre 2019 – Noviembre 2020 se registraron aumentos de **127% y 140% en los casos asociados a consumidoras de género femenino y consumidores de género masculino, respectivamente**, en comparación al período anterior.

Reclamos recibidos por región Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

REGION	DIC 2018-NOV 2019	DIC 2019-NOV 2020	TOTAL GENERAL	DIF%
Los Lagos	120	329	449	174,2%
Biobío	208	569	777	173,6%
Los Ríos	35	92	127	162,9%
Maule	137	345	482	151,8%
Metropolitana	1.806	4.467	6.233	147,3%
Antofagasta	131	311	442	137,4%
Valparaíso	306	701	1.007	129,1%
Aysén	14	32	46	128,6%
Araucanía	146	298	444	104,1%
Tarapacá	60	120	180	100,0%
O'Higgins	189	365	554	93,1%
Magallanes	26	49	75	88,5%
Ñuble	56	101	157	80,4%
Coquimbo	189	318	507	68,3%
Atacama	73	111	184	52,1%
Arica y Parinacota	65	90	155	38,5%
TOTAL	3.561	8.298	11.819	133%

□ En relación a los **casos ingresados por región**, se pueden destacar los **aumentos en las regiones de Los Lagos, Biobío y Los Ríos**, con alzas respecto al período anterior de **174,2%, 173,6% y 162,9%**, respectivamente.

Distribución de reclamos por tipo de institución

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

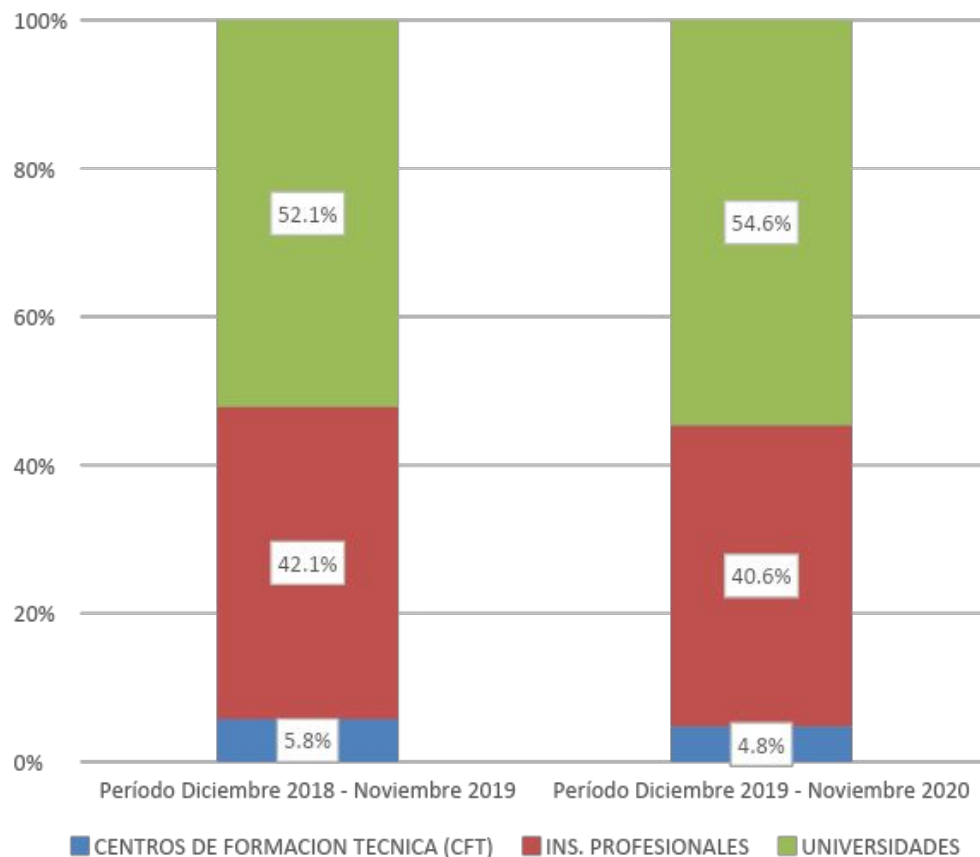
INSTITUCIONES EDUCACIÓN SUPERIOR	N° DE RECLAMOS			% RESPECTO DEL TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EDUCACION SUPERIOR		
	DIC 2018-NOV 2019	DIC 2019-NOV 2020	VARIACIÓN VOLUMEN	DIC 2018-NOV 2019	DIC 2019-NOV 2020	DIFERENCIA (Puntos Porcentuales)
Universidades	1.857	4.533	144,1%	52,1%	54,6%	2,5
Institutos Profesionales	1.498	3.369	124,9%	42,1%	40,6%	-1,5
Centros de Formación Técnica	206	396	92,2%	5,8%	4,8%	-1,0
TOTAL	3.561	8.298	133%	100%	100%	0,0

- Respecto al volumen de reclamos en ambos períodos, se puede apreciar que en los casos asociados a **Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica**, hubo aumentos de 124,9% y 92,% respetivamente.
- Por otra parte, las **Universidades** presentaron **aumento** en sus reclamos en el período **diciembre 2019 y noviembre 2020**, equivalente a un **144,1%**, la mayor tasa de aumento entre un periodo y otro.
- En la participación porcentual de cada grupo, los Institutos y Centros de Formación disminuyeron en relación a las universidades, como se aprecia gráficamente en la lámina siguiente.

Distribución de reclamos por tipo de institución

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS SEGÚN TIPO DE INSTITUCIÓN



- Respecto al volumen total de reclamos en ambos períodos, se puede apreciar que en los casos asociados a **Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica**, durante el período comprendido entre **diciembre 2019 y noviembre 2020**, presentaron **disminuciones relativas en su participación en los reclamos recibidos**.
- Por otra parte, las **Universidades** presentaron **aumento** en sus reclamos en el período **diciembre 2019 y noviembre 2020**, equivalente a un **alza de 2,5 puntos porcentuales del total de reclamos de educación superior**.

Motivos legales más frecuentes en reclamos

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

Motivo Legal	Período Diciembre 2018 - Noviembre 2019	Período Diciembre 2019 - Noviembre 2020	Dif (P.P)
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	71,6%	90,3%	18,7
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	12,9%	4,8%	-8,2
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	2,5%	1,5%	-1,0
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	4,1%	1,3%	-2,7
RETRACTO EN EDUCACION	1,9%	0,7%	-1,2
OTROS	6,9%	1,4%	-5,5
TOTAL	100%	100%	0,0

- Durante el período comprendido entre **diciembre de 2019 y noviembre de 2020**, el **90,3% de los reclamos**, asociados a los tres tipos de establecimientos analizados, equivalente a **7.491 casos**, fueron categorizados dentro del motivo legal **Problemas de ejecución contractual**. Respecto al período anterior, representa un **alza de 18,7 puntos porcentuales**.

Categorías de motivos legales más frecuentes en reclamos

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

MOTIVOS DE RECLAMO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	N° DE RECLAMOS			% RESPECTO DEL TOTAL DE RECLAMOS RCIBIDOS EN EDUCACIÓN SUPERIOR		
	DIC 2018-NOV 2019	DIC 2019-NOV 2020	VARIACIÓN (VOLUMEN)	DIC 2018-NOV 2019	DIC 2019-NOV 2020	DIFERENCIA (Puntos Porcentuales)
FORMALIDADES DE CONTRATO	1.004	4.514	349,6%	28,2%	54,4%	26,2
PRODUCTO O SERVICIO DEFECTUOSO	59	790	1239,0%	1,7%	9,5%	7,9
TERMINO DE CONTRATO	435	716	64,6%	12,2%	8,6%	-3,6
DIFICULTADES PARA TERMINO DE CONTRATO		560			6,7%	6,7
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	81	319	293,8%	2,3%	3,8%	1,6
NO RECONOCE DEUDA	297	262	-11,8%	8,3%	3,2%	-5,2
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	125	183	46,4%	3,5%	2,2%	-1,3
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	62	106	71,0%	1,7%	1,3%	-0,5
RETARDO EN LA ENTREGA	24	99	312,5%	0,7%	1,2%	0,5
CLAUSULAS ABUSIVAS	18	93	416,7%	0,5%	1,1%	0,6
OTROS	1.456	656	-54,9%	40,9%	7,9%	-33,0
TOTAL	3.561	8.298	133,0%	100,00%	100,00%	

- Durante el período comprendido entre **diciembre de 2019 y noviembre de 2020**, las categorías **Producto o Servicio Defectuoso, Cláusulas abusivas y Formalidades de contrato** son las que presentaron mayor aumento en su número de reclamos, con diferencias equivalentes a **1239%, 416,7% y 349,6%, respectivamente.**

Comportamiento general de respuesta de las instituciones

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

CIERRE DE CASOS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

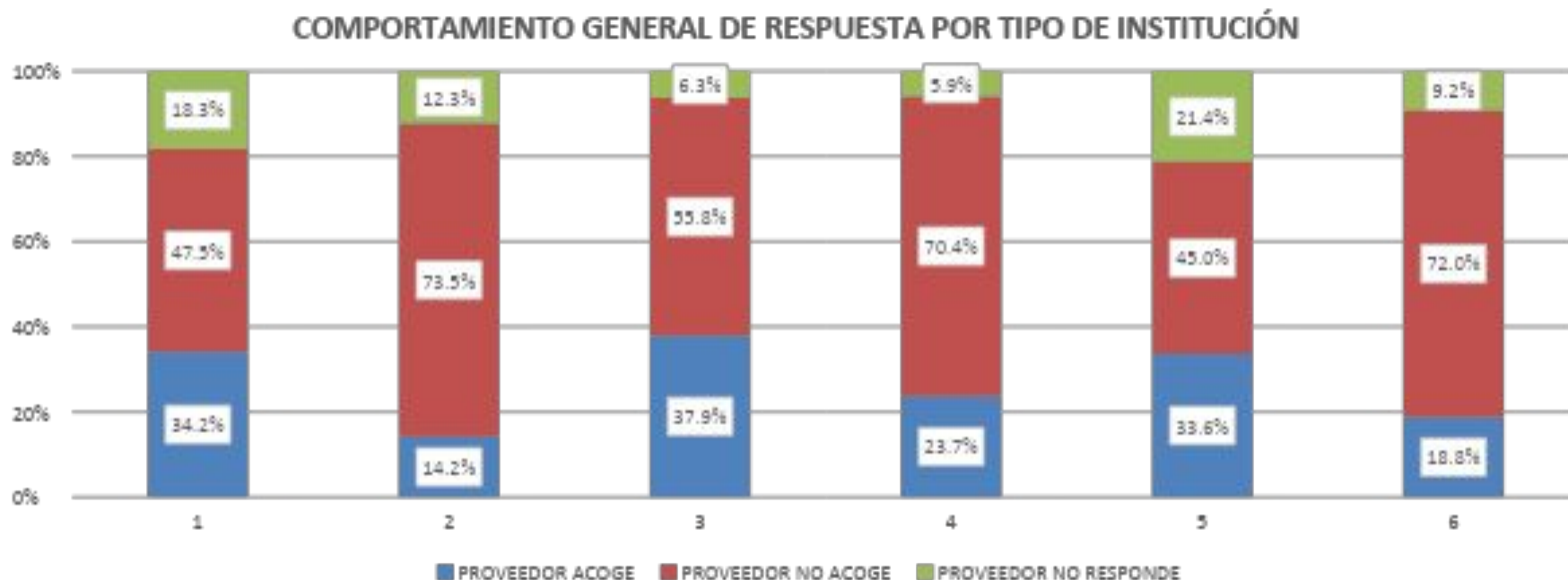


Analizando las respuestas de las instituciones a los reclamos de las personas, se puede señalar que durante el período comprendido entre **diciembre de 2019 y noviembre de 2020**, un **71,4% de los casos recibidos**, equivalente a **5.662 reclamos**, **no fueron acogidos por parte de las instituciones analizadas**, lo cual representa un **aumento de 21,8 puntos porcentuales respecto al período anterior**.

Por otra parte, los **casos acogidos favorablemente y los casos sin respuesta disminuyeron** en sus volúmenes, con diferencias de **-14,8 y -6,9 puntos porcentuales**, respectivamente.

Comportamiento general de respuesta de las instituciones

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020



- En concordancia con el comportamiento general, sin realizar diferencias por tipo de establecimiento, **Universidades, Centros de Formación Técnica e Institutos Profesionales** aumentaron sus volúmenes de casos no acogidos en 27, 26 y 14,6 puntos porcentuales, respectivamente.
- Este aumento de las respuestas negativas a las personas, pasando de niveles que rondaban el 50% de los casos a cifras que superan el 70% de los reclamos es preocupante, porque indica que **los consumidores no tuvieron una respuesta adecuada a sus demandas, en la gran mayoría de los casos**, con el problema que eso provoca en las personas, al no tener la opción de resolver su problema a través de SERNAC.

Cálculo de tasas de reclamos

Metodología Cálculo de tasas

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:

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

m = Diciembre 2018 / Noviembre 2019 // Diciembre 2019 / Noviembre 2020

n = Año 2019 / 2020

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 número 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 número de matrículas de Pregrado de los años 2019 y 2020 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 más de 10 reclamos, durante el periodo de Diciembre 2019 – Noviembre 2020.
- 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:

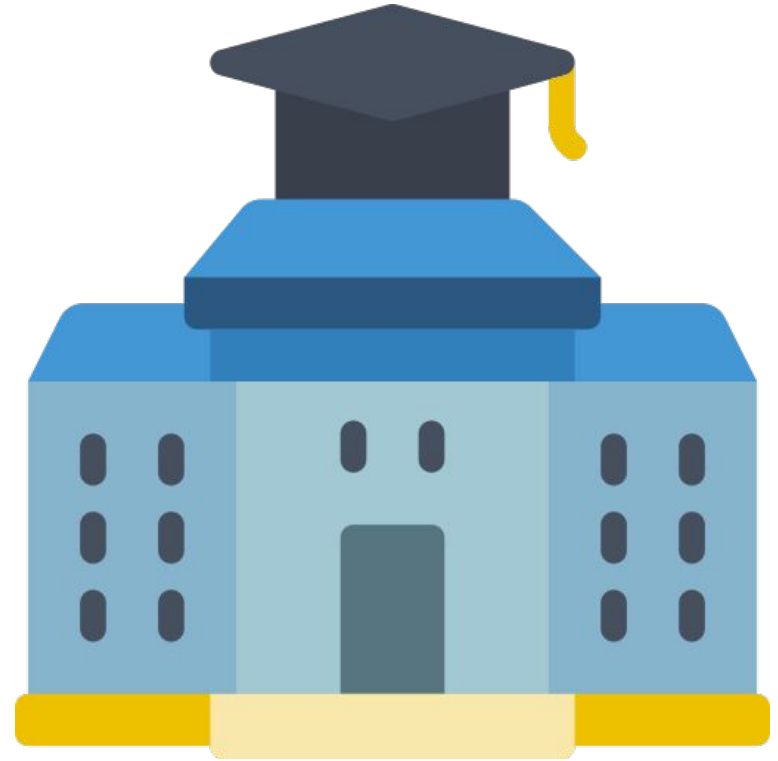
$$TASA_m = \left[\frac{\text{N° de reclamos clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg_m}{\text{N° total de reclamos cerrados ingresados al SERNAC}} \right] * 100$$

m = Diciembre 2018 / Noviembre 2019 // Diciembre 2019 / Noviembre 2020

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 instituto 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 número de reclamos del proveedor clasificados como Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde en la plataforma del SERNAC, por el número 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 más de 10 reclamos, durante el periodo de Diciembre 2019 – Noviembre 2020.

Tasas y Ranking de Universidades



Tasa de reclamos Universidades

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

POSICIÓN	UNIVERSIDAD	TASA DE RECLAMOS (TR)		
		DIC 2018-NOV 2019	DIC 2019-NOV 2020	DIFERENCIA
1	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	2,7	23,1	20,3
2	UNIVERSIDAD UNIACC	9,6	20,7	11,1
3	UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA (ULARE)	6,0	20,7	14,7
4	UNIVERSIDAD ANDRES BELLO - UNAB	6,3	19,8	13,5
5	CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	14,9	18,7	3,7
6	UNIVERSIDAD BERNARDO OHIGGINS	10,0	16,3	6,3
7	UNIVERSIDAD MAYOR	2,3	14,8	12,5
8	UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS - UDLA	6,6	14,4	7,8
9	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE CHILE INACAP	2,9	12,6	9,7
10	UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN USS	3,1	12,0	9,0
11	UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES	2,0	10,7	8,7
12	UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL	9,1	10,4	1,3
13	UNIVERSIDAD SEK	5,3	9,3	4,0
14	UNIVERSIDAD DE VINA DEL MAR	4,7	9,3	4,6
15	UNIVERSIDAD BOLIVARIANA	4,6	8,6	4,0
16	UNIVERSIDAD CENTRAL	2,9	8,2	5,3

- Respecto a Universidades, las instituciones **Santo Tomás, UNIACC y La República** son aquellas que presentaron **mayor tasa de reclamos en el período Diciembre 2019 – Noviembre 2020**.
- Universidad Santo Tomás** tuvo una tasa de reclamos, cada mil matriculados, de **23,1**, mientras que **UNIACC y Universidad La República** tuvieron una tasa de reclamos de **20,7**, respectivamente

Tasa de respuesta desfavorable Universidades

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

POSICIÓN	UNIVERSIDAD	DIC 2018-NOV 2019		DIC 2019-NOV 2020		Diferencia (Puntos Porcentual)
		Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	
1	UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE	100,00%	14	100,00%	2	0,00
2	UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA UAC	50,00%	12	100,00%	2	50,00
3	UNIVERSIDAD DEL BIOBIO	100,00%	6	100,00%	16	0,00
4	UNIVERSIDAD DEL MAR (TODAS SUS SEDES Y CAMPUS) - UDELMAR	100,00%	11	100,00%	4	0,00
5	UNIVERSIDAD DEL PACIFICO	100,00%	149	100,00%	3	0,00
6	UNIVERSIDAD FINIS TERRAE	100,00%	7	100,00%	28	0,00
7	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE CIENCIAS Y TECNOLOGIA - UNICIT	100,00%	5	100,00%	2	0,00
8	UNIVERSIDAD LOS LEONES	100,00%	5	100,00%	5	0,00
9	UNIVERSIDAD UCINF ²	0,00%	0	100,00%	1	100,00
10	UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA - UFRO	100,00%	5	95,83%	24	-4,17

- En relación a la anterior tabla, **nueve universidades presentan una tasa de respuesta desfavorable de 100%.** Esto se puede traducir en que, de la totalidad de reclamos recibidos por estas instituciones en SERNAC, **no responden o no acogen ninguno de ellos.**

2: UCINF cesó actividades el día 31 de diciembre del año 2019.

Ranking de reclamos en Universidades

Diciembre 2019 – Noviembre 2020

UNIVERSIDAD	TR	TRD	INDICADOR
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	23,1	78,8%	18,2
UNIVERSIDAD ANDRES BELLO - UNAB	19,8	87,2%	17,3
UNIVERSIDAD BERNARDO OHIGGINS	16,3	78,6%	12,9
UNIVERSIDAD MAYOR	14,8	86,3%	12,7
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE CHILE INACAP	12,6	90,5%	11,4
CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	18,7	57,0%	10,6
UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS - UDLA	14,4	72,0%	10,4
UNIVERSIDAD UNIACC	20,7	46,4%	9,6
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN USS	12,0	75,3%	9,1
UNIVERSIDAD DE VINA DEL MAR	9,3	74,0%	6,9

- Este ranking está construido por la tasa de reclamos (TR) multiplicada por la Tasa desfavorable (TRD).
- Se ubica en el primer lugar a la institución que tiene el comportamiento de respuesta más negativo en relación a la cantidad de reclamos recibidos en el SERNAC.
- Se muestran los 10 peores resultados.

*(TR) Tasa de reclamos

** (TRD) Tasa de reclamos
desfavorables



Tasas y Ranking de Institutos Profesionales

Tasa de reclamos Institutos de Formación Técnica

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

POSICIÓN	INSTITUTO PROFESIONAL	TASA DE RECLAMOS (TR)		
		DIC 2018-NOV 2019	DIC 2019-NOV 2020	DIFERENCIA
1	INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	6,4	22,1	15,8
2	INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	5,8	16,9	11,1
3	INSTITUTO PROFESIONAL LOS LEONES	5,3	13,9	8,7
4	INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX	8,9	13,4	4,5
5	INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE	1,3	10,3	9,0
6	INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMAS	1,6	10,2	8,7
7	INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACION IACC	7,8	7,4	-0,4
8	INSTITUTO PROFESIONAL VALLE CENTRAL - VALLE VIRTUAL	5,0	6,2	1,2
9	INSTITUTO PROFESIONAL DEL COMERCIO	2,6	5,6	3,0
10	INSTITUTO PROFESIONAL DIEGO PORTALES	2,2	4,9	2,7

- Respecto a Institutos Profesionales, **IPP, AIEP y Los Leones** son aquellos establecimientos que presentaron **mayor tasa de reclamos en el período Diciembre 2019 – Noviembre 2020**.
- Instituto Profesional de Providencia** tuvo una tasa de reclamos, cada mil matriculados, de **22,1**, **AIEP 16,9** y **Los Leones, 13,9**.

Tasa de respuesta desfavorable Institutos Profesionales

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

POSICIÓN	INSTITUTO PROFESIONAL	DIC 2018-NOV 2019		DIC 2019-NOV 2020		Diferencia (Puntos Porcentual)
		Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	
1	ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS DEL NORTE LTDA.	0,00%	0	100,00%	2	100,00
2	INSTITUTO INTERNACIONAL DE ARTES CULINARIAS Y SERVICIOS LTDA. - CULINARY LA DEHESA Y VIÑA DEL MAR	100,00%	2	100,00%	2	0,00
3	INSTITUTO PROFESIONAL DIEGO PORTALES	100,00%	6	100,00%	13	0,00
4	INSTITUTO PROFESIONAL EATRI LTDA	100,00%	1	100,00%	1	0,00
5	INSTITUTO PROFESIONAL EDUCACCIONATE	100,00%	2	100,00%	1	0,00
6	INSTITUTO PROFESIONAL LIBERTADOR DE LOS ANDES	0,00%	0	100,00%	2	100,00
7	INSTITUTO PROFESIONAL PROJAZZ	100,00%	1	100,00%	1	0,00
8	INSTITUTO SANTA MARIA ALAMEDA	100,00%	1	100,00%	4	0,00
9	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE - ITC	100,00%	4	100,00%	2	0,00
10	SOCIEDAD EDUCACIONAL IPG	100,00%	17	100,00%	1	0,00

- En relación a la anterior tabla, **la totalidad de los diez institutos profesionales presentados, tienen una tasa de respuesta desfavorable de 100%.**

Ranking de reclamos en Institutos Profesionales

Diciembre 2019 – Noviembre 2020

INSTITUTO PROFESIONAL	TR	TRD	INDICADOR
INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	22,1	69,7%	15,4
INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	16,9	85,9%	14,5
INSTITUTO PROFESIONAL LOS LEONES	13,9	84,8%	11,8
INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE	10,3	83,0%	8,5
INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMAS	10,2	79,6%	8,2
INSTITUTO PROFESIONAL DIEGO PORTALES	4,9	100,0%	4,9
INSTITUTO PROFESIONAL INACAP - IP INACAP	4,2	90,1%	3,7
INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX	13,4	26,1%	3,5
INSTITUTO PROFESIONAL DEL COMERCIO	5,6	50,0%	2,8
INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC	4,3	61,9%	2,7
INSTITUTO PROFESIONAL VALLE CENTRAL - VALLE VIRTU	6,2	38,5%	2,4
INSTITUTO PROFESIONAL VIRGINIO GOMEZ	3,8	57,7%	2,2
IP LOS LAGOS	2,7	55,6%	1,5
COLEGIO SUPERIOR DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICAC	7,4	16,2%	1,2
INSTITUTO GUILLERMO SUBERCAEAUX	3,6	21,1%	0,8
INSTITUTO PROFESIONAL DE ARTE Y COMUNICACION AR	1,6	33,3%	0,5
INSTITUTO PROFESIONAL ESUCOMEX	4,7	10,5%	0,5
SOCIEDAD EDUCACIONAL IPG	0,2	100,0%	0,2

- Este ranking está construido por la tasa de reclamos (TR) multiplicada por la Tasa desfavorable (TRD).
- Se ubica 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.
- Se muestran los 10 peores resultados.

*(TR) Tasa de reclamos

** (TRD) Tasa de reclamos desfavorables

Tasas y Ranking de Centros de Formación Técnica



Tasa de reclamos CFT

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

POSICIÓN	CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA	TASA DE RECLAMOS (TR)		
		DIC 2018-NOV 2019	DIC 2019-NOV 2020	DIFERENCIA
1	CENTRO DE FORMACION TECNICA CAMARA COMERCIO DE SANTIAGO	8,7	12,2	3,6
2	CENTRO DE FORMACION TECNICA INACAP - CFT INACAP	0,8	3,7	2,9
3	CENTRO DE FORMACION TECNICA SANTO TOMAS	1,2	3,4	2,3
4	CENTRO DE FORMACION TECNICA TEODORO WICKEL	0,6	3,2	2,6
5	CENTRO DE FORMACION TECNICA CENCO	8,7	2,5	-6,2
6	CENTRO DE FORMACION TECNICA JUAN BOHON	4,0	1,7	-2,3
7	CENTRO DE FORMACION TECNICA ENAC	1,4	1,6	0,2
8	CENTRO DE FORMACION CEDUC -UCN	1,0	0,6	-0,4
9	CENTRO DE FORMACION TECNICA DE TARAPACA	0,0	0,3	0,3
10	CENTRO DE FORMACION TECNICA CFT LOS LAGOS	0,4	0,0	-0,4

- Respecto a Centros de Formación Técnica, **CCS, INACAP y Santo Tomás** son aquellos establecimientos que presentaron **mayor tasa de reclamos en el período Diciembre 2019 – Noviembre 2020**.
- Centro de Formación Técnica de la Cámara de Comercio de Santiago** tuvo una tasa de reclamos, cada mil matriculados, de **12,2**, CFT **INACAP 3,7** y CFT **Santo Tomás 3,4**.

Tasa de respuesta desfavorable CFT

Diciembre 2018 – Noviembre 2019/ Diciembre 2019 – Noviembre 2020

POSICIÓN	INSTITUTO PROFESIONAL	DIC 2018-NOV 2019		DIC 2019-NOV 2020		Diferencia (Puntos Porcentual)
		Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	Indicador Respuesta Desfavorable	N° RECLAMOS	
1	CENTRO DE CAPACITACION EMPRESARIAL LIMITADA- INACEX	100,00%	1	100,00%	3	0,00
2	CENTRO DE FORMACION TECNICA ARTES DEL FUEGO	100,00%	2	100,00%	1	0,00
3	CENTRO DE FORMACION TECNICA CENCO	100,00%	6	100,00%	4	0,00
4	CENTRO DE FORMACION TECNICA DE TARAPACA	0,00%	0	100,00%	1	100,00
5	CENTRO DE FORMACION TECNICA DEL MAULE	0,00%	0	100,00%	4	100,00
6	CENTRO DE FORMACION TECNICA INACEX LIMITADA	100,00%	3	100,00%	7	0,00
7	CENTRO DE FORMACION TECNICA IPROSEC	0,00%	0	100,00%	1	100,00
8	CENTRO DE FORMACION TECNICA JUAN BOHON	40,00%	5	100,00%	2	60,00
9	CENTRO DE FORMACION TECNICA LOS LEONES	80,00%	5	100,00%	3	20,00
10	CENTRO DE FORMACION TECNICA SALESIANOS DON BOSCO	0,00%	0	100,00%	2	100,00

- En relación a la anterior tabla, **la totalidad de los diez CFT presentados, tienen una tasa de respuesta desfavorable de 100%.**

Ranking de reclamos en CFT

Diciembre 2019 – Noviembre 2020

CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA	TR	TRD	INDICADOR
CENTRO DE FORMACION TECNICA INACAP - CFT INACAP	3,7	92,7%	3,4
CENTRO DE FORMACION TECNICA CENCO	2,5	100,0%	2,5
CENTRO DE FORMACION TECNICA SANTO TOMAS	3,4	63,4%	2,2
CENTRO DE FORMACION TECNICA JUAN BOHON	1,7	100,0%	1,7
CENTRO DE FORMACION TECNICA ENAC	1,6	92,3%	1,4
CENTRO DE FORMACION TECNICA TEODORO WICKEL	3,2	20,0%	0,6
CENTRO DE FORMACION CEDUC -UCN	0,6	66,7%	0,4
CENTRO DE FORMACION TECNICA DE TARAPACA	0,3	100,0%	0,3
CENTRO DE FORMACION TECNICA CAMARA COMERCIO DE SANTIAGO	12,2	0,0%	0,0
CENTRO DE FORMACION TECNICA CFT LOS LAGOS	0,0	0,0%	0,0

- Este ranking esta construido **por la tasa de reclamos (TR) multiplicada por la Tasa desfavorable (TRD).**
- Se ubica 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.**
- Se muestran los **10 peores resultados.**

*(TR) Tasa de reclamos

** (TRD) Tasa de reclamos
desfavorables