

**Ranking de reclamos Educación Superior.**

**Informe  
"Ranking de Reclamos Educación  
Superior"**

**Enero 2025**



## Ranking de reclamos Educación Superior.

### ÍNDICE

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN                         | 3  |
| 2. OBJETIVO DEL ESTUDIO                 | 4  |
| 3. METODOLOGÍA                          | 5  |
| 3.1 Alcance                             | 5  |
| 3.2 Instrumento de recolección de datos | 5  |
| 3.3 Universo                            | 5  |
| 3.4 Técnica de análisis de datos        | 5  |
| 5. RESULTADOS                           | 14 |
| 4.1 Resultados generales                | 14 |
| 6. CONCLUSIONES                         | 38 |



## **Ranking de reclamos Educación Superior.**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente informe se desarrolla en el marco de la necesidad de fortalecer la transparencia y la calidad en el sistema de educación superior en Chile, proporcionando información relevante sobre los reclamos realizados contra universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica. Desde el período post-pandemia (2022-2024), el sistema educativo ha enfrentado transformaciones significativas que han repercutido en las expectativas y necesidades de los estudiantes.

El estudio tiene como base los datos registrados en el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), centrándose en la evolución de los reclamos, los motivos subyacentes y el comportamiento de respuesta de las instituciones. Además, se busca analizar la relación entre los reclamos y las matrículas para generar un indicador que permita medir de manera proporcional la calidad del servicio ofrecido.

Este informe no solo pretende informar a los consumidores sobre el desempeño de las instituciones de educación superior, sino también ser una herramienta clave para reguladores y para las propias instituciones educativas, fomentando la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza en el sistema educativo chileno.



## Ranking de reclamos Educación Superior.

### 2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

#### Objetivo General

Analizar la evolución de los reclamos de las instituciones de educación superior en el periodo comprendido entre 2022 hasta 2024, como así también el comportamiento de las respuestas y sus respectivas tasas.

#### Objetivos Específicos

- Realizar un análisis longitudinal de los reclamos ingresados al SERNAC durante el periodo post-pandemia. (2022 - 2024).
- Determinar la distribución de reclamos por tipo de institución (universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica) 2023 - 2024.
- Evaluar el comportamiento de respuesta institucional (proveedor acoge, proveedor no acoge, proveedor no responde) 2023 -2024.
- Analizar las principales materias de reclamo de 2024.
- Estudiar la distribución de reclamos por región y género de 2024.
- Cruzar los datos de reclamos con el total de matrículas para calcular una tasa proporcional de 2024.



## Ranking de reclamos Educación Superior.

### 3. METODOLOGÍA

A continuación, se detalla la metodología utilizada para construir el Ranking de reclamos de Educación Superior.

#### 3.1 Alcance

El estudio abarca reclamos ingresados al SERNAC entre 2022 y 2024, analizando su evolución y distribución en el contexto post-pandemia.

#### 3.2 Instrumento de recolección de datos

Base de datos de reclamos ingresados al SERNAC, complementada con información del Ministerio de Educación sobre matrículas.

#### 3.3 Universo

Incluye todos los reclamos registrados en el SERNAC relacionados con instituciones de educación superior (universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica).

#### 3.4 Técnica de análisis de datos

Se aplicará un análisis estadístico descriptivo para identificar tendencias y relaciones clave entre los reclamos y las matrículas. Para el análisis general de los reclamos se utilizará tasas de reclamos por cantidad de matriculados en una institución, ello debido a que la tasa puede homologar los resultados de reclamos de acuerdo al tamaño de la institución, impidiendo distorsiones analíticas debido a que grandes casas de estudios posean un mayor volumen de reclamo debido a un mayor flujo de estudiantes.

Respecto a la tasa calculada esta es la siguiente:

$$\left( \frac{n^{\circ} \text{ de reclamos en periodo } t}{\text{cantidad de matriculados en periodo } t} \right) \times 1000 \text{ matriculados}$$

Donde:

*n° de reclamos en periodo t* corresponde a la cantidad de reclamos ingresados a una institución en un año determinado.

*cantidad de matriculados en periodo t*: considera la cantidad de matriculados en un año en una institución. Teniendo en cuenta de que no es posible diferenciar entre los reclamos por año



## Ranking de reclamos Educación Superior.

académico ni grado en los reclamos de sernac, es que se considera la matrícula total de la institución, señalada por el [MINEDUC](#). (Subsecretaría de Educación Superior, 2024)

Por último, el cociente de la división es multiplicado por 1000 matriculados, para efectos de amplificación de la cifra.

Respecto a los cálculos para evaluar el comportamiento de las instituciones se obtienen dos tipos de tasas:

Tasa de respuesta :

$$\frac{PA+PNA}{PA+PNA+PNR}$$

Donde:

*PA*: Proveedor acoge, es decir, reclamos donde la institución da solución a lo requerido por el consumidor. **Cabe señalar que el acoger el reclamo, no exime al proveedor en caso de haber cometido una infracción a la ley del consumidor.**

*PNA*: Proveedor No acoge, donde el proveedor señala que no acoge la solución requerida por el consumidor. **Cabe señalar que el proveedor rechaza el requerimiento no implica necesariamente que haya cometido una infracción a la ley del consumidor.**

Por último es necesario destacar que, la suma entre los reclamos acogidos y no acogidos, es igual a los reclamos respondidos por la empresa.

Tasa de resolución:

Por otro lado la tasa de resolución al consumidor está dada por:

$$\left( \frac{PA-(PNA+PNR)}{PA+PNA+PNR} \right)$$

La cual se refiere al porcentaje de reclamos en donde el consumidor recibió una respuesta positiva a su reclamo, respecto a la cantidad de los reclamos ingresados en SERNAC hacia la institución.



## Ranking de reclamos Educación Superior.

### 4. MARCO DE REFERENCIA

Este estudio utiliza un marco de referencia basado en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor (Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, 1997) para clasificar los reclamos de consumo. Esta ley establece derechos fundamentales que sirven como base para estandarizar las categorías de motivos legales presentes en la base de datos de reclamos del servicio.

Se propone una clasificación que agrupa 61 categorías en 7 grupos de reclamos, facilitando la comprensión del consumidor y el análisis posterior. A continuación, se describe cada grupo:

#### 1. Derecho a la información veraz y oportuna:

Este grupo abarca reclamos relacionados con la transparencia en la información proporcionada al consumidor. Algunos ejemplos incluyen:

| Tema                                                       | Descripción                                                                                         | Referencia                 |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Publicidad engañosa                                        | Información falsa o que induce a error en la publicidad de productos o servicios                    | Ley 19.496, Art. 28        |
| Falta de información sobre precios o condiciones de venta: | Omisión o información incompleta sobre precios, formas de pago, garantías, etc.                     | Ley 19.496, Art. 3 letra b |
| Falta de entrega de contratos:                             | Incumplimiento en la entrega de documentos que formalicen la transacción                            | Ley 19.496, Art. 12        |
| Información incompleta sobre productos o servicios:        | Falta de claridad en las características, funcionamiento o riesgos asociados al producto o servicio | Ley 19.496, Art. 3 letra a |

Fuente: SERNAC, 2024.



## Ranking de reclamos Educación Superior.

### 2. Derecho a la seguridad y calidad de los productos y servicios:

Este grupo se centra en la seguridad y calidad de lo que se ofrece al consumidor:

| Tema                                                    | Descripción                                                                                | Referencia                 |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Productos defectuosos                                   | Productos que no cumplen con las especificaciones o presentan fallas que afectan su uso    | Ley 19.496, Art. 20        |
| Falta de seguridad en los servicios                     | Riesgos para la integridad física o la salud del consumidor en la prestación de servicios  | Ley 19.496, Art. 20        |
| Daños causados por productos o servicios                | Comercialización de productos usados o refaccionados sin informar claramente al consumidor | Ley 19.496, Art. 23)       |
| Venta de productos de segunda selección sin advertencia | Comercialización de productos usados o refaccionados sin informar claramente al consumidor | Ley 19.496, Art. 3 letra c |
| Problemas sanitarios en los servicios                   | Incumplimiento de normas de higiene y salubridad en la prestación de servicios             | Ley 19.496, Art. 20        |

Fuente: SERNAC, 2024.

### 3. Derecho a la protección financiera:

Este grupo aborda los aspectos económicos de las transacciones y la protección del consumidor frente a abusos:

| Tema                                | Descripción                                                                        | Referencia                  |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Cobros indebidos                    | Cargos no autorizados o por servicios no prestados                                 | Ley 19.496, Art. 12         |
| Cláusulas abusivas en los contratos | Condiciones contractuales que generan un desequilibrio en perjuicio del consumidor | Ley 19.496, Art. 16         |
| Cobro excesivo de intereses         | Aplicación de tasas de interés usurarias o no informadas adecuadamente             | Ley 19.496, Art. 16 letra g |





## Ranking de reclamos Educación Superior.

|                                                        |                                                                               |                            |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Falta de información sobre costos y gastos adicionales | Omisión de información sobre cargos extras asociados a la compra o servicio.  | Ley 19.496, Art. 3 letra b |
| Retención indebida de dinero                           | Negativa injustificada a la devolución de dinero al consumidor                | Ley 19.496, Art. 18        |
| Problemas con la devolución de dinero o documentos     | Dificultades o demoras en la restitución de pagos o documentos del consumidor | Ley 19.496, Art. 21        |

**Fuente: SERNAC, 2024.**

### 4. Derecho a la libre elección y no discriminación:

Este grupo se enfoca en la libertad del consumidor para elegir y no ser discriminado:

| Tema                                                            | Descripción                                                     | Referencia                  |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Discriminación arbitraria                                       | Trato desigual sin justificación objetiva                       | Ley 19.496, Art. 3 letra d  |
| Colusión entre empresas para fijar precios o limitar la oferta: | Acuerdos entre empresas para perjudicar al consumidor           | Ley 19.496, Art. 28 letra a |
| Sobreventa de productos o servicios:                            | Ofrecer más productos o servicios de los que se pueden entregar | Ley 19.496, Art. 28 letra b |

**Fuente: SERNAC, 2024.**

### 5. Derecho a la protección contra las prácticas abusivas:

Este grupo se refiere a las prácticas que afectan la dignidad y los derechos del consumidor:

| Tema                         | Descripción                                           | Referencia                  |
|------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Hostigamiento en la cobranza | Presión indebida para el pago de deudas               | Ley 19.496, Art. 16 letra f |
| Publicidad no deseada        | Envío de publicidad sin consentimiento del consumidor | Ley 19.496, Art. 28 letra c |
| Amenazas                     | Intimidación al consumidor para forzar una decisión   | Ley 19.496, Art. 16 letra f |

## Ranking de reclamos Educación Superior.

|                                                      |                                                               |                             |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Trato inadecuado por parte del personal de seguridad | Acciones que vulneran la dignidad e integridad del consumidor | Ley 19.496, Art. 3 letra d  |
| Llamadas en días u horas inhábiles:                  | Contacto telefónico fuera de horarios permitidos              | Ley 19.496, Art. 28 letra c |
| Simulación de escritos judiciales                    | Uso de documentos falsos para amedrentar al consumidor        | Ley 19.496, Art. 28 letra d |

**Fuente: SERNAC, 2024.**

### 6. Derecho a la reparación e indemnización:

Este grupo se relaciona con las consecuencias del incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor:

| Tema                                      | Descripción                                                                | Referencia          |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Incumplimiento de contratos               | Falta a las condiciones acordadas en el contrato                           | Ley 19.496, Art. 18 |
| Reparación defectuosa:                    | Servicio técnico que no soluciona el problema o genera nuevas fallas       | Ley 19.496, Art. 21 |
| Incumplimiento del servicio de reparación | Demoras o negativa injustificada en la reparación de un producto           | Ley 19.496, Art. 21 |
| Presupuesto incumplido                    | Diferencias entre el presupuesto inicial y el costo final de la reparación | Ley 19.496, Art. 12 |
| Daños causados por el proveedor           | Perjuicios ocasionados por negligencia o incumplimiento del proveedor      | Ley 19.496, Art. 23 |

**Fuente: SERNAC, 2024.**



## Ranking de reclamos Educación Superior.

### 7. Derecho a la educación:

Este grupo se centra en los derechos del consumidor en el ámbito educativo:

| Tema                                                                      | Descripción                                                                                       | Referencia          |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Incumplimiento de programas de estudio:                                   | Diferencias entre el programa ofrecido y el impartido                                             | Ley 19.496, Art. 18 |
| Falta de información sobre las bases y plazos de concursos o promociones: | Información incompleta o engañosa sobre concursos o promociones                                   | Ley 19.496, Art. 28 |
| Problemas con la acreditación de instituciones educativas:                | Funcionamiento de instituciones sin la debida acreditación o con información falsa sobre la misma | Ley 19.496, Art. 28 |

Fuente: SERNAC, 2024.

Este grupo abarca reclamos relacionados con la transparencia en la información proporcionada al consumidor. Algunos ejemplos incluyen:

Esta clasificación, basada en los derechos del consumidor, permite un análisis sistemático de los reclamos, identificando patrones y áreas problemáticas en las relaciones de consumo.

#### Sobre el Derecho a Retracto

El derecho a retracto, más allá de su connotación como herramienta de protección al consumidor en transacciones comerciales, adquiere una relevancia particular en el contexto de la educación superior. Si bien es cierto que la educación no puede reducirse a un mero bien de consumo, el derecho a retracto ofrece al estudiante la posibilidad de reconsiderar su decisión de matrícula con mayor libertad y autonomía.

El derecho a retracto, más allá de su connotación como herramienta de protección al consumidor en transacciones comerciales, adquiere una relevancia particular en el contexto de la educación superior. Si bien es cierto que la educación no puede reducirse a un mero bien de consumo, el derecho a retracto ofrece al estudiante la posibilidad de reconsiderar su decisión de matrícula con mayor libertad y autonomía.

En este sentido, la importancia del derecho a retracto para las instituciones de educación superior radica en:

- **Fortalecimiento de la confianza:** Permite al estudiante tomar una decisión informada y consciente, sintiéndose respaldado por la posibilidad de retractarse si las condiciones o



## Ranking de reclamos Educación Superior.

características de la institución o programa no se ajustan a sus expectativas. Esto genera mayor confianza en la institución y en el sistema educativo en general.

- **Promoción de la transparencia:** Incentiva a las instituciones a ser claras y precisas en la información que entregan sobre sus programas, metodologías de enseñanza, infraestructura y costos, favoreciendo la transparencia y la responsabilidad en la gestión institucional.
- **Respeto por la autonomía del estudiante:** Reconoce al estudiante como un sujeto activo en su proceso de formación, otorgándole la libertad de elegir y cambiar de opinión sin presiones o sanciones. Esto promueve un ambiente educativo más flexible y centrado en el estudiante.
- **Mejora de la calidad educativa:** Al permitir que los estudiantes elijan libremente las instituciones y programas que mejor se adapten a sus necesidades e intereses, se fomenta la competencia entre las instituciones y se incentiva la búsqueda de la excelencia académica.

En definitiva, el derecho a retracto en la educación superior contribuye a un sistema más justo, transparente y centrado en el estudiante, promoviendo la autonomía y la toma de decisiones informadas. Si bien la educación es un derecho fundamental y un bien social, el derecho a retracto se configura como una herramienta que fortalece la relación entre las instituciones y los estudiantes, basada en la confianza, la transparencia y el respeto mutuo.

### Características principales del derecho a retracto:

- **Plazo:** 10 días corridos contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio (Ley 19.496, Art. 3° bis).
- **Aplicabilidad:** Compras a distancia (internet, teléfono, catálogo) y presenciales donde no se tuvo acceso directo al bien (Ley 19.496, Art. 3° bis).
- **Exclusiones:** La ley establece excepciones, como la prestación de servicios iniciada con el consentimiento del consumidor, bienes perecibles, y aquellos confeccionados a medida (Ley 19.496, Art).

Si bien el derecho a retracto está presente en la clasificación de la base de datos de reclamos, este estudio realiza un análisis particular de este derecho. Mediante el uso de expresiones regulares (regex), se examinarán las descripciones de los reclamos para identificar posibles vulneraciones al derecho a retracto, incluso si están asociadas a otra clasificación principal. Esto permitirá determinar si la información proporcionada al consumidor sobre este derecho es adecuada y si se respeta en la práctica.



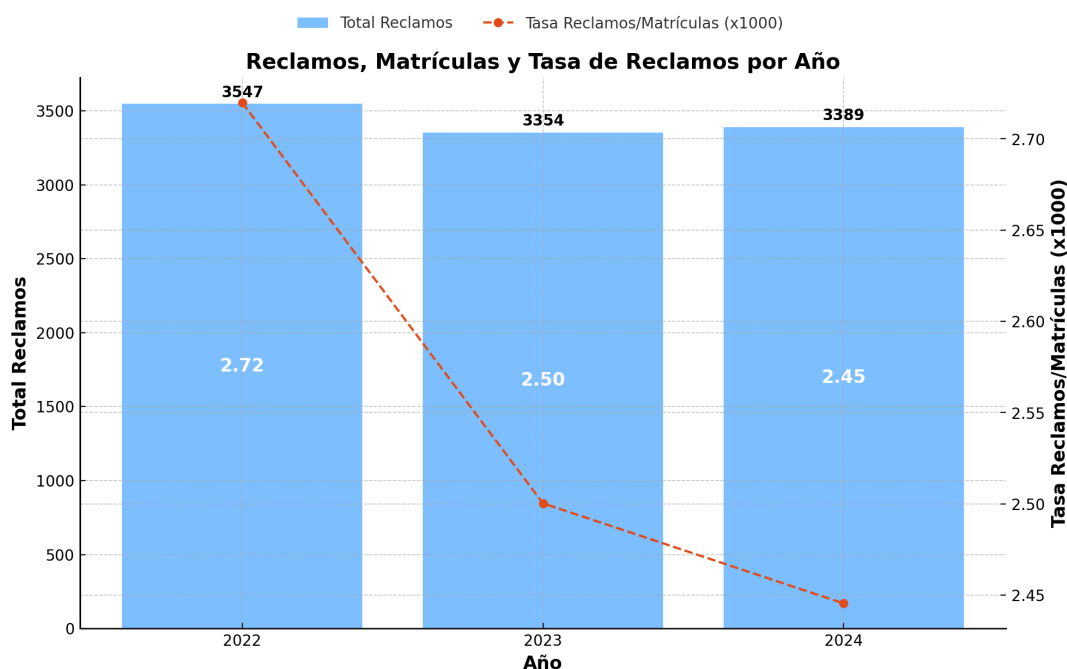
## Ranking de reclamos Educación Superior.

### RESULTADOS

#### 4.1 Resultados generales

##### 1. Total de Reclamos (2022-2024):

Entre los años 2022 y 2024, se registró un total de 10.290 reclamos en el sistema de educación superior en Chile, que ingresaron al Servicio Nacional del Consumidor. Si bien se observó una disminución del 4,45% en el número de reclamos al comparar 2024 con 2022, en el tramo comprendido entre 2023 y 2024, los reclamos aumentaron en un 1,04%.



Se observa una disminución progresiva en la tasa de reclamos por cada 1.000 matrículas, lo que podría reflejar una mejora relativa en la gestión de las instituciones o una mayor satisfacción de las y los estudiantes con los servicios educativos recibidos. Este indicador, combinado con los datos absolutos de reclamos y matrículas, constituye una herramienta clave para evaluar la calidad y transparencia del sistema de educación superior en el contexto post-pandemia.

##### 2. Reclamos por Género:

A nivel general, entre 2022 y 2024, el sistema de educación superior registró un total de 1.872.972 matrículas correspondientes a hombres y 2.158.407 matrículas correspondientes a



## Ranking de reclamos Educación Superior.

mujeres. Este análisis considera tanto la evolución de los reclamos como las tasas por cada 1.000 matrículas, permitiendo observar tendencias diferenciadas entre ambos géneros durante el período.

| Indicador  | 2022    |             | 2023    |             | 2024    |             | Total período |           |
|------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------------|-----------|
|            | Hombres | Mujeres     | Hombres | Mujeres     | Hombres | Mujeres     | Hombres       | Mujeres   |
| Matrículas | 626.318 | 677.814     | 623.528 | 685.464     | 623.126 | 689.129     | 1.872.972     | 2.052.407 |
| Reclamos   | 1.577   | 1.953       | 1.426   | 1.812       | 1.357   | 1.832       | 4.360         | 5.597     |
| Tasa       | 2,52    | <b>2,88</b> | 2,29    | <b>2,64</b> | 2,19    | <b>2,66</b> | 2,33          | 2,72      |

Fuente: SERNAC, 2025.

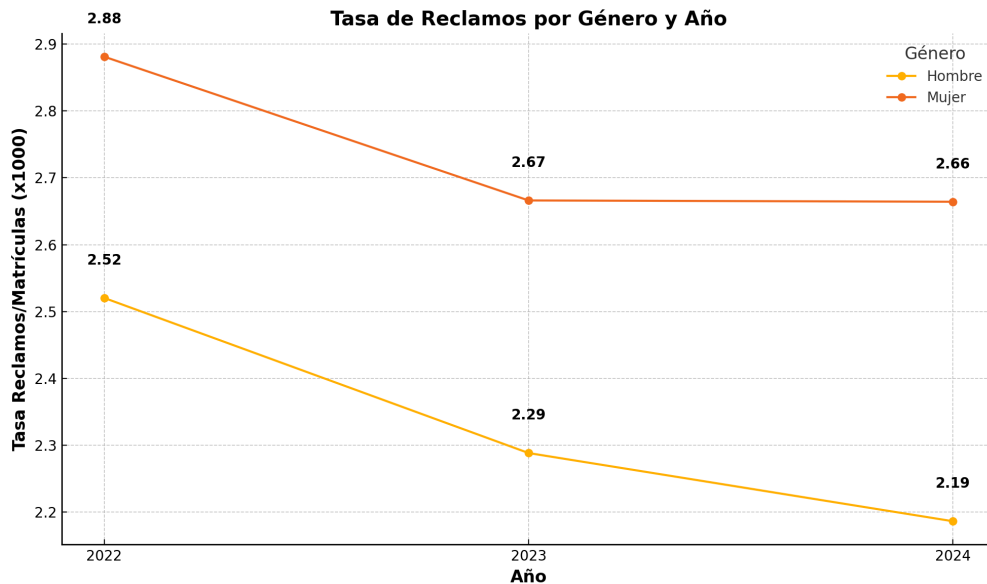
En 2022, los hombres registraron 626.318 matrículas y un total de 1.577 reclamos, lo que equivale a una tasa de 2,52 reclamos por cada 1.000 matrículas. Por su parte, las mujeres alcanzaron 677.814 matrículas y presentaron 1.953 reclamos, resultando en una tasa proporcionalmente mayor, de 2,88 reclamos por cada 1.000 matrículas. Este año marcó una brecha significativa entre géneros, destacando una mayor incidencia de reclamos en las estudiantes.

En 2023, se observó una leve disminución en las tasas de reclamos para ambos géneros. Los hombres registraron 623.528 matrículas y 1.426 reclamos, con una tasa de 2,29 reclamos por cada 1.000 matrículas, mientras que las mujeres, con 685.464 matrículas, reportaron 1.812 reclamos, alcanzando una tasa de 2,64 reclamos por cada 1.000 matrículas. Aunque las mujeres continuaron presentando una mayor proporción de reclamos, la diferencia entre géneros se redujo en comparación con 2022.

En 2024, la tasa de reclamos mantuvo una tendencia decreciente para los hombres, quienes registraron 623.126 matrículas y 1.357 reclamos, lo que equivale a 2,19 reclamos por cada 1.000 matrículas. Por otro lado, las mujeres presentaron un leve aumento en su tasa, con 689.129 matrículas y 1.832 reclamos, alcanzando una proporción de 2,66 reclamos por cada 1.000 matrículas. Este comportamiento refleja una estabilización en la proporción de reclamos femeninos, mientras que para los hombres se consolidó una reducción sostenida.



## Ranking de reclamos Educación Superior.



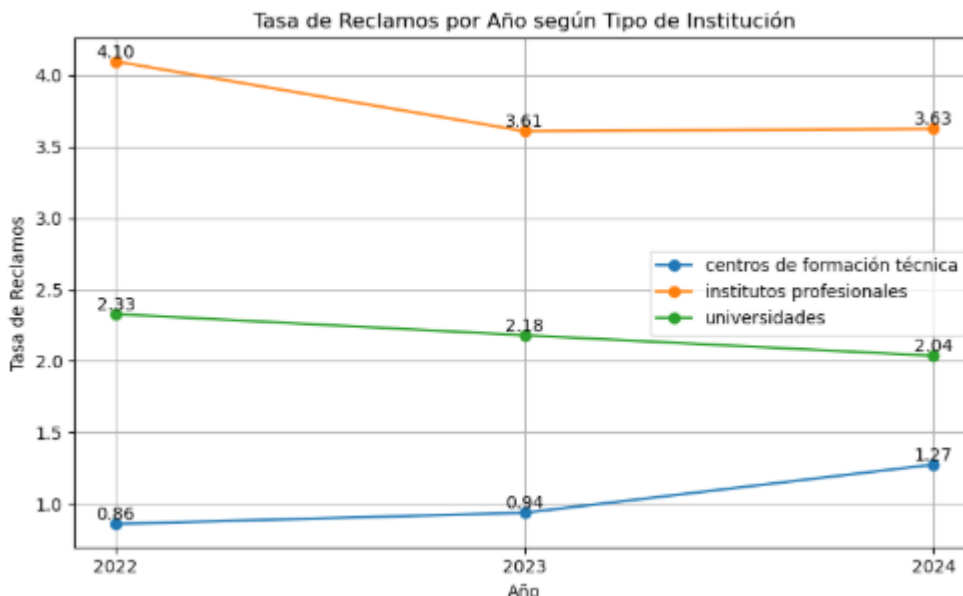
Fuente: SERNAC, 2025.

A lo largo del período analizado, se evidenció una disminución general en la tasa de reclamos para ambos géneros, aunque las mujeres mantuvieron una proporción consistentemente más alta que los hombres. Este comportamiento podría deberse a diferencias en las expectativas, experiencias o percepciones del servicio educativo ofrecido, así como a una mayor disposición de las mujeres a reportar problemas o inconsistencias en relación con su experiencia educativa. La persistencia de esta brecha sugiere la necesidad de un análisis más profundo sobre las causas subyacentes que explican estas disparidades entre géneros.

Cabe señalar que este análisis no consideró las matrículas de género no binario, debido a que los reclamos clasificados como "Prefiero no decirlo" no necesariamente pertenecen a este segmento de la población estudiantil.

## Ranking de reclamos Educación Superior.

### 3. Reclamos por tipo de institución:



Fuente: SERNAC, 2025.

#### Institutos Profesionales (IP): Mayor Tasa de Reclamos

Los Institutos Profesionales presentan la tasa más alta de reclamos en los tres años analizados (2022-2024), lo que podría ser indicativo de desafíos específicos en la gestión de la calidad y la satisfacción de los estudiantes en este tipo de instituciones. Si bien se observa una tendencia a la baja en la tasa de reclamos a lo largo del período, esta se mantiene consistentemente por encima de las observadas en las universidades y los Centros de Formación Técnica.

#### Institutos Profesionales con mayor tasa de reclamos en 2024

El análisis actualizado de los institutos profesionales con las mayores tasas de reclamos en 2024 revela información relevante. El Instituto Profesional Providencia lidera el ranking con una tasa de 12,11 reclamos por cada 1.000 matrículas, derivada de 171 reclamos y 14.122 estudiantes matriculados. Este instituto presenta una de las tasas más altas, lo que podría evidenciar problemas significativos en la atención estudiantil. Le sigue el Instituto Profesional San Sebastián, con una tasa de 8,17, sustentada en 12 reclamos y 1.468 matriculados, reflejando la sensibilidad de esta métrica en instituciones con bajas matrículas.

El Instituto Profesional Latinoamericano de Comercio Exterior (IPLACEX) ocupa el tercer lugar con una tasa de 6,96, generada por 287 reclamos frente a 41.248 estudiantes matriculados, lo





## Ranking de reclamos Educación Superior.

que lo convierte en una de las instituciones más grandes del listado. Por su parte, el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux registra una tasa de 6,54 con 9 reclamos y una matrícula de 1.376 estudiantes, seguido de cerca por el Instituto Profesional AIEP, con una tasa de 6,52 sustentada en 572 reclamos y 87.763 matriculados.

En la mitad inferior del top 10 de mayores tasas del ranking se encuentran el Instituto Profesional Escuela Moderna de Música (6,02, con 5 reclamos y 830 matriculados) y el Instituto Profesional Los Leones (5,16, con 23 reclamos y 4.456 matriculados). El Instituto Profesional IPG y el Instituto Profesional Esucomex muestran tasas de 4,61 y 4,22, respectivamente, mientras que el Instituto Profesional del Valle Central cierra el listado con una tasa de 3,51, generada por 11 reclamos y 3.137 matriculados.



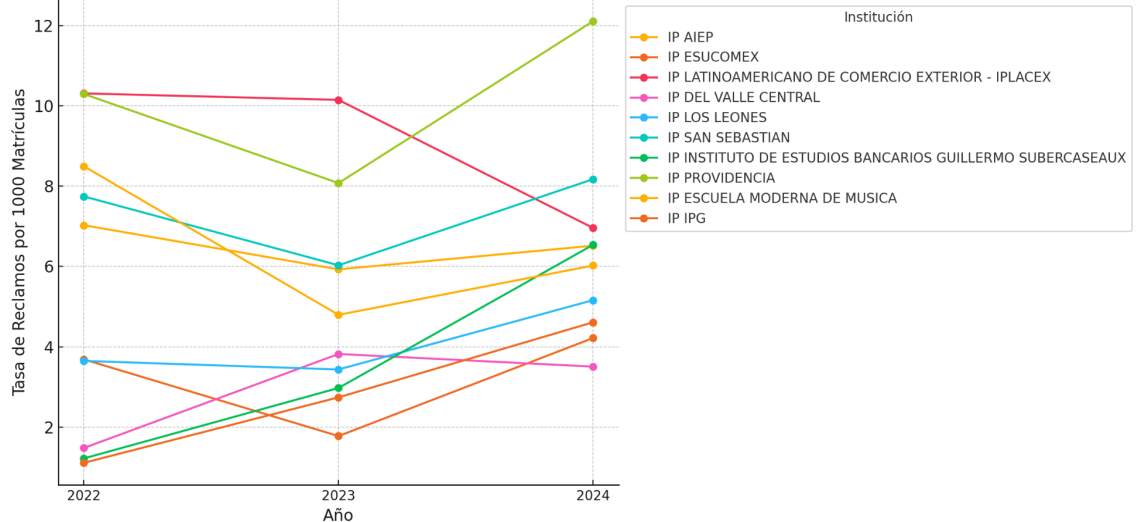
El análisis del comportamiento anual refleja tendencias diferenciadas. El Instituto Profesional Providencia muestra un aumento sostenido en su tasa, lo que podría indicar un deterioro en la gestión estudiantil. Por otro lado, el IPLACEX, con tasas relativamente estables, evidencia un esfuerzo por mantener la calidad del servicio en un contexto de alta matrícula. En contraste, el Instituto Profesional San Sebastián y el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux presentan fluctuaciones significativas, sugiriendo inconsistencias en la atención a los estudiantes.

En instituciones grandes como el Instituto Profesional AIEP, las tasas se mantienen estables en niveles moderados, aunque el volumen absoluto de reclamos sigue siendo elevado. Por otro lado, instituciones pequeñas como el Instituto Profesional Escuela Moderna de Música son particularmente sensibles a pequeños cambios en los reclamos, lo que amplifica sus tasas.



## Ranking de reclamos Educación Superior.

Comportamiento Anual de las Top 10 Institutos Profesionales por Tasa de Reclamos



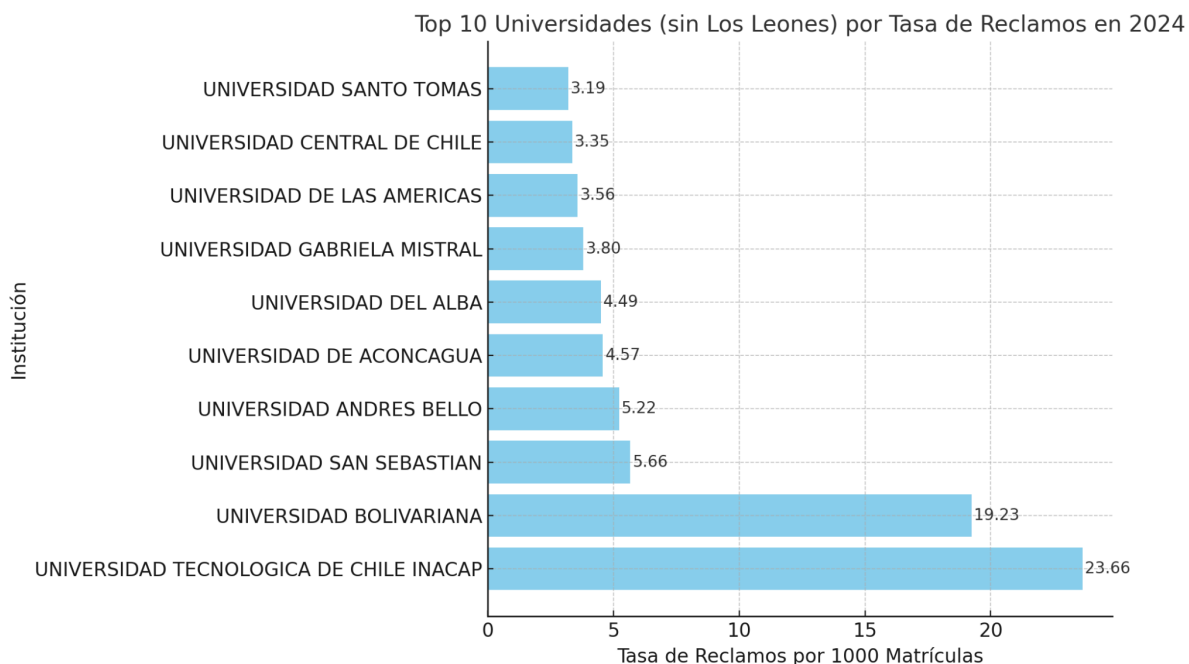
### Universidades: Posición Intermedia

Las universidades se ubican en una posición intermedia en cuanto a la tasa de reclamos, con una tendencia a la baja a lo largo del período 2022-2024. Esta posición intermedia podría ser explicada por factores como la diversidad de programas y modalidades de estudio que ofrecen las universidades, la heterogeneidad en el perfil de sus estudiantes y las diferentes estructuras organizacionales y de gestión.



## Ranking de reclamos Educación Superior.

### Universidades con Mayor Tasa de reclamos durante 2024



**Fuente: SERNAC, 2025.**

El análisis actualizado del top 10 de universidades con mayores tasas de reclamos en 2024 revela los siguientes datos<sup>1</sup>:

La Universidad Tecnológica de Chile INACAP lidera con una tasa de 23,66 reclamos por cada 1.000 matrículas, derivada de 33 reclamos frente a 1.395 estudiantes matriculados.

La Universidad Bolivariana ocupa el segundo lugar con una tasa de 19,23, generada por 8 reclamos y 416 matriculados.

La Universidad San Sebastián, con 49.510 estudiantes matriculados y 280 reclamos, presenta una tasa de 5,66, lo que la posiciona en el tercer lugar.

La Universidad Andrés Bello, con 64.227 matriculados y 335 reclamos, muestra una tasa de 5,22, mientras que la Universidad de Aconcagua, con 5.247 matriculados y 24 reclamos, alcanza una tasa de 4,57.

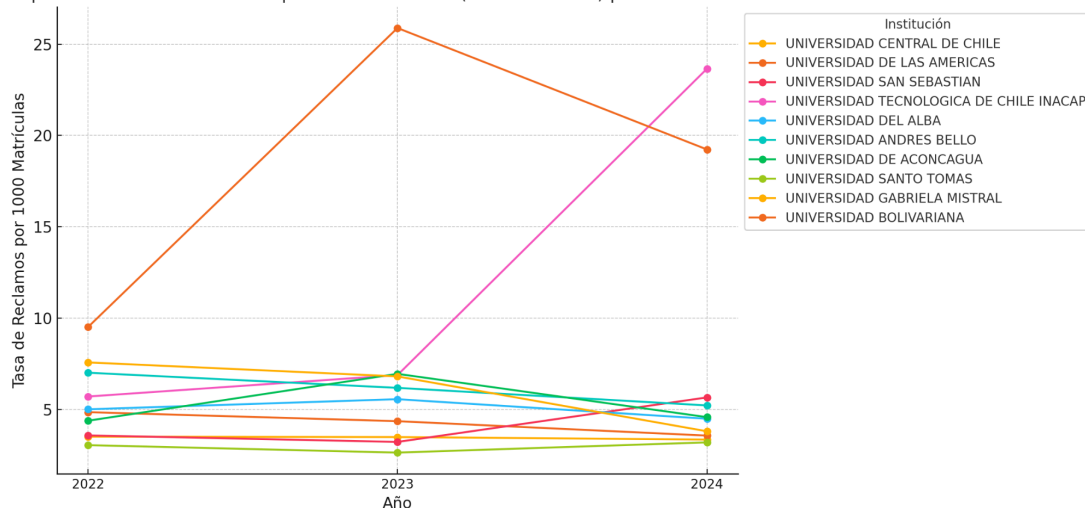
<sup>1</sup> Se excluye Universidad de Los Leones por comportamiento anómalo en matrículas, al poseer 2 matriculados durante el periodo



## Ranking de reclamos Educación Superior.

Otras instituciones destacadas incluyen la Universidad del Alba (4,49), la Universidad Gabriela Mistral (3,80), la Universidad de Las Américas (3,56), la Universidad Central de Chile (3,35) y la Universidad Santo Tomás (3,19).

Comportamiento Anual de las Top 10 Universidades (sin Los Leones) por Tasa de Reclamos



Fuente: SERNAC, 2025.

El gráfico de líneas que ilustra el comportamiento anual de estas universidades revela tendencias diferenciadas en la evolución de sus tasas de reclamos. La Universidad Tecnológica de Chile INACAP destaca por un aumento continuo en su tasa de reclamos, que pasó de 12,48 en 2022 a 23,66 en 2024, reflejando un incremento en los reclamos o una reducción en las matrículas que amplifica el impacto relativo de los mismos. Por su parte, la Universidad Bolivariana mantiene tasas consistentemente altas, con fluctuaciones menores que sugieren posibles problemas estructurales en la gestión de los reclamos estudiantiles.

En contraste, universidades con grandes matrículas, como la Universidad San Sebastián y la Universidad Andrés Bello, presentan tasas más estables y controladas, lo que podría ser el resultado de estrategias más eficientes en la atención a sus estudiantes. Un ejemplo positivo es la Universidad Central de Chile, que muestra un descenso progresivo en su tasa de reclamos, pasando de 4,12 en 2022 a 3,35 en 2024, acompañado por una reducción en el número de reclamos, de 64 a 52, lo que sugiere avances significativos en su gestión estudiantil. Por último, la Universidad Gabriela Mistral exhibe fluctuaciones anuales, con un peak en 2023 seguido de una ligera mejora en 2024, lo que podría reflejar intervenciones parciales en su administración que, aunque positivas, aún necesitan mayor consolidación.



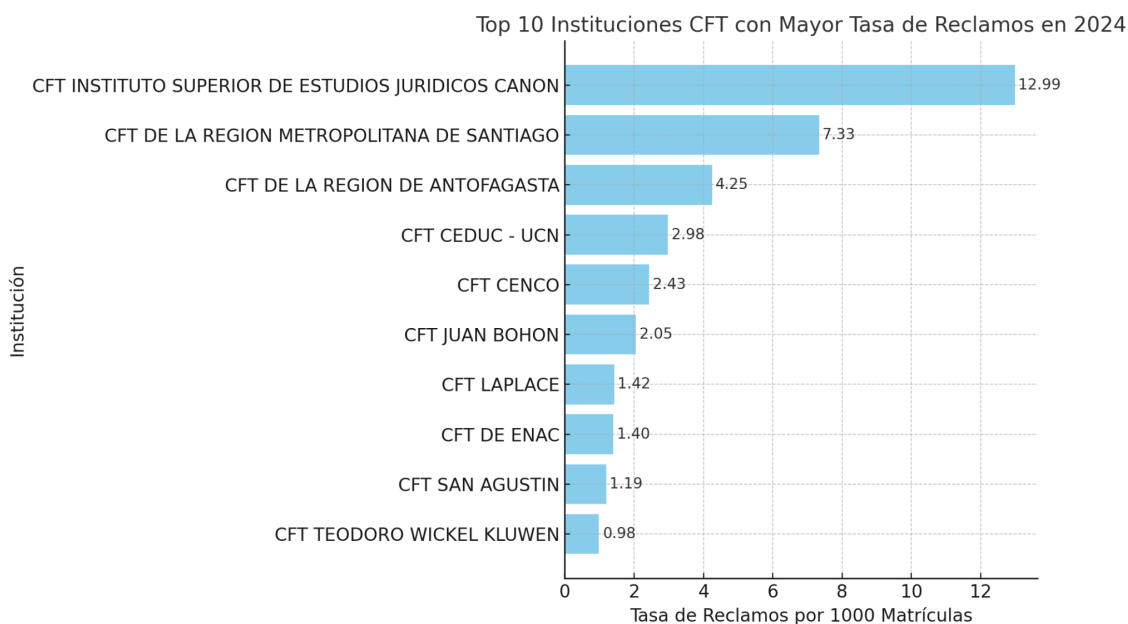
## Ranking de reclamos Educación Superior.

### Centros de Formación Técnica (CFT): Menor Tasa de Reclamos

Los Centros de Formación Técnica presentan la menor tasa de reclamos en los tres años analizados, con una tendencia a la baja constante. Este resultado podría estar asociado a una mayor cercanía con sus estudiantes, una mayor flexibilidad en sus procesos o una mayor focalización en la inserción laboral, factores que podrían contribuir a una mayor satisfacción y a una menor incidencia de conflictos.

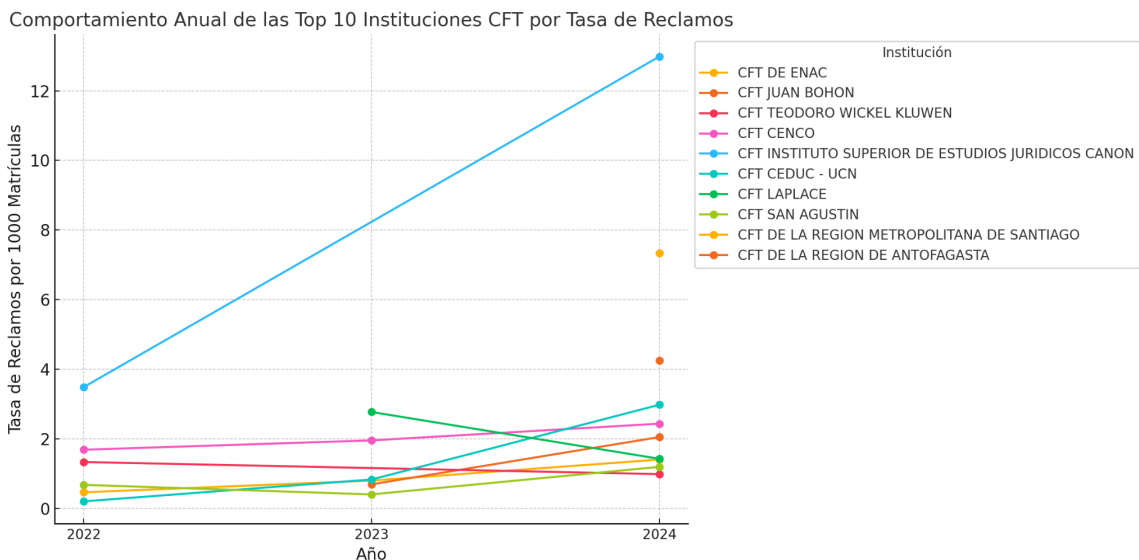
### CFT con mayor Tasa de Reclamos durante el 2024

En el análisis de las instituciones de Centros de Formación Técnica (CFT) con mayor tasa de reclamos en 2024, destacan aquellas que presentan una alta proporción de estos reclamos en relación con la cantidad de matrículas. El **CFT Instituto Superior de Estudios Jurídicos (ISEJ)** lidera la lista con una tasa de 12,99 reclamos por cada 1.000 matrículas, derivada de un único reclamo y una matrícula total de 77 estudiantes, evidenciando la sensibilidad de esta métrica en instituciones con baja población estudiantil. Le sigue el **CFT de la Región Metropolitana de Santiago**, con una tasa de 7,33 reclamos por cada 1.000 matrículas, basada en 3 reclamos y 409 estudiantes matriculados. El **CFT de la Región de Antofagasta** presenta una tasa de 4.25 con 2 reclamos sobre 471 estudiantes, mientras que el **CFT CEDUC-UCN**, con 5.709 matrículas, logra una tasa de 2,98 por sus 17 reclamos. Por último, el **CFT CENCO** alcanza una tasa de 2,43 con 12 reclamos y 4.930 matrículas. Estas cifras reflejan una diversidad de contextos que requieren enfoques específicos en la gestión de la satisfacción estudiantil.



## Ranking de reclamos Educación Superior.

**Fuente: SERNAC, 2025.**



**Fuente: SERNAC, 2025.**

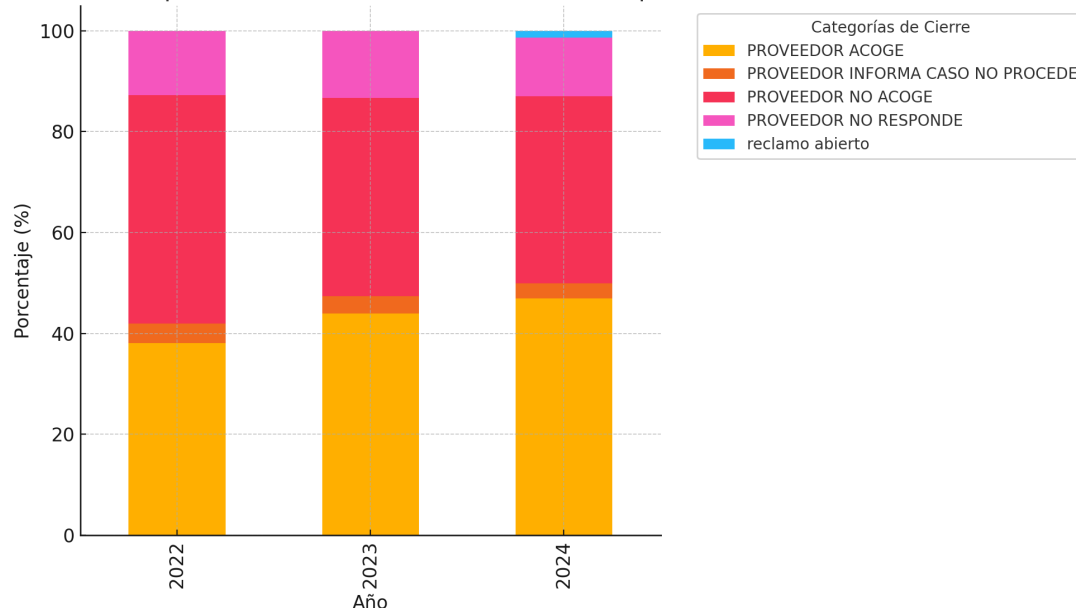
#### 4. Comportamiento de las instituciones de educación superior

El análisis de los datos indica que el total de reclamos en el período analizado (2022-2024) alcanza los 10,290 casos, desglosados en diversas categorías de cierre:

- Proveedor acoge: Varía entre un 38% y un 47% del total anual.
- Proveedor no acoge: Representa la segunda categoría más común, con una disminución progresiva de 45% en 2022 a 37% en 2024.
- Proveedor no responde: Oscila entre 12% y 13% anualmente.
- Reclamos abiertos: Representan una mínima proporción del total en 2024, sugiriendo que la mayoría de los reclamos han sido cerrados.

## Ranking de reclamos Educación Superior.

Distribución porcentual de los cierres de reclamos por año



Fuente: SERNAC, 2025.

### Tendencias por Año

| Categoría             | 2022  | 2023  | 2024  |
|-----------------------|-------|-------|-------|
| Proveedor no acoge    | 45,0% | 39,3% | 37,0% |
| Proveedor acoge       | 38,0% | 43,9% | 46,9% |
| Proveedor no responde | 12,7% | 13,3% | 11,7% |
| Abiertos              | -     | -     | 1,3%  |

Fuente: SERNAC, 2025.

#### 1. 2022:

- El mayor porcentaje corresponde a casos donde el proveedor no acoge el reclamo (45,0%).
- Un 38,0% de los casos fueron acogidos por el proveedor, indicando un nivel moderado de resolución positiva.



## Ranking de reclamos Educación Superior.

- Casos donde el proveedor no responde alcanzan el 12,7%.

### 2. 2023:

- Hay un aumento en los casos acogidos por el proveedor, que suben a 43,9%, sugiriendo una mejora en la atención a reclamos.
- Disminuyen los casos no acogidos (39,3%), lo que puede reflejar esfuerzos para gestionar los reclamos.
- Los reclamos no respondidos permanecen estables en 13,3%.

### 3. 2024:

- El porcentaje de casos acogidos alcanza el 46,9%, el más alto del período.
- Los casos no acogidos disminuyen aún más al 37,0%, marcando una mejora en la resolución.
- Los reclamos no respondidos disminuyen ligeramente a 11,7%.
- Emergió una pequeña proporción de reclamos abiertos (1,3%), lo que puede indicar un proceso en curso o demoras.



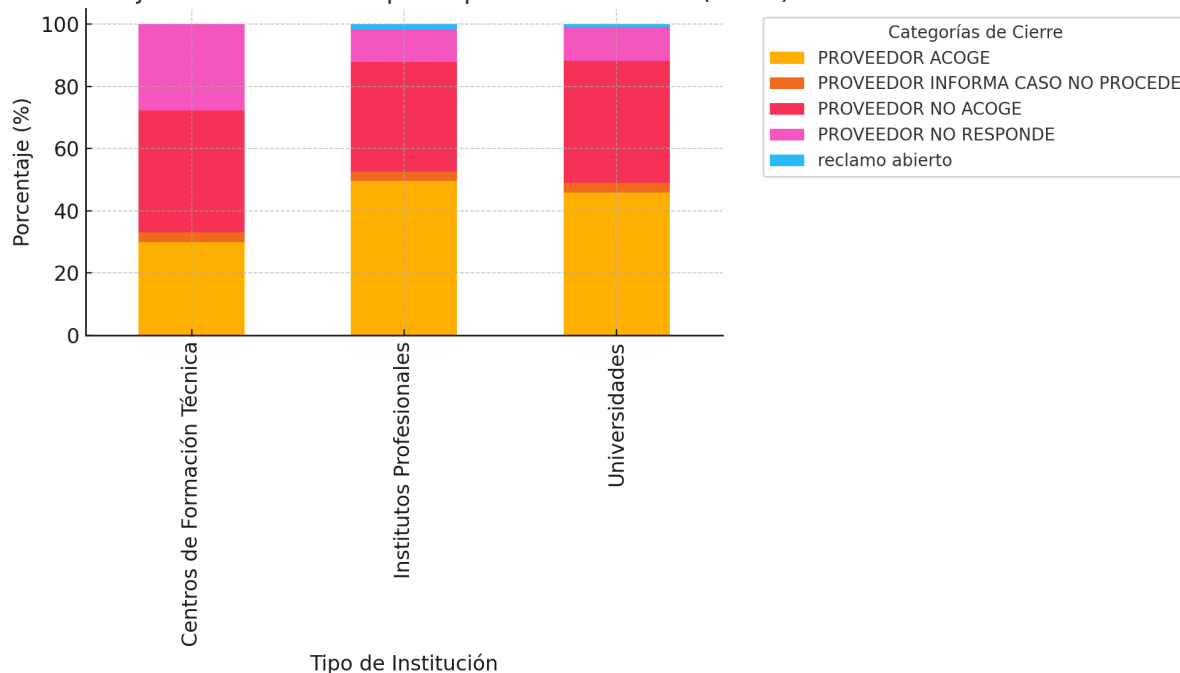


## Ranking de reclamos Educación Superior.

### Cierres por tipo de institución en el 2024:

El análisis de los cierres de reclamos por tipo de institución en 2024 revela importantes diferencias en la manera en que las instituciones de educación superior gestionan sus reclamos.

Porcentaje de Cierre Corto por Tipo de Institución (2024)



**Fuente: SERNAC, 2025.**

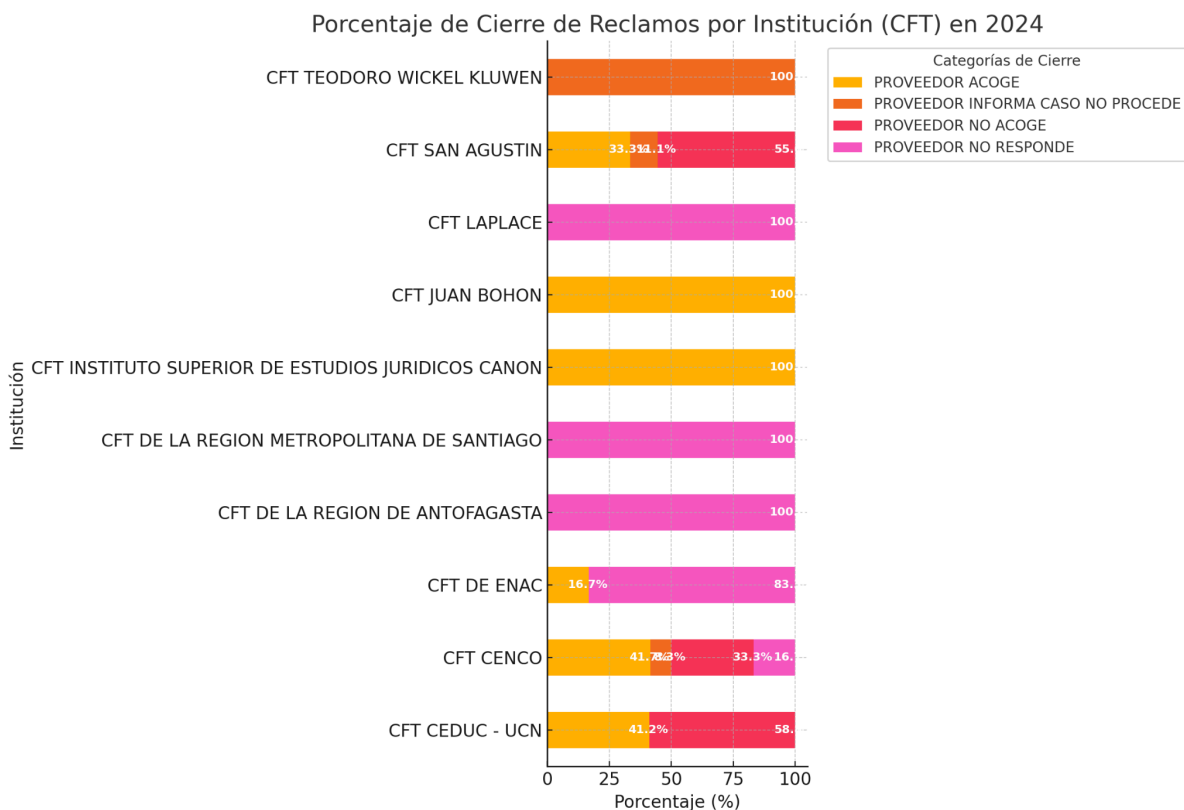
Los Institutos Profesionales muestran una respuesta positiva, con un 49,6% de los reclamos acogidos, aunque un 35,2% no son aceptados y un 10,4% no reciben respuesta, lo que indica áreas de mejora en la comunicación y atención. Las Universidades, por su parte, también presentan una buena tasa de acogida, con un 45,8% de los reclamos aceptados, pero un 39,3% no son acogidos y un 10,7% no reciben respuesta, lo que refleja la necesidad de mejorar su capacidad de gestión de reclamos. Los Centros de Formación Técnica tienen los peores resultados, con solo un 29,9% de los reclamos acogidos, un 39,2% no aceptados y un alarmante 27,8% sin respuesta, lo que indica una deficiencia significativa en su atención al usuario. Estos datos sugieren que, aunque los Institutos Profesionales y Universidades muestran una mayor disposición a resolver los reclamos, todos los sectores deben mejorar sus procesos de comunicación, respuesta y resolución de reclamos, en especial los Centros de Formación Técnica, que deben enfocarse en aumentar la tasa de acogida y reducir el porcentaje de reclamos sin respuesta.

## Ranking de reclamos Educación Superior.

### ¿Cómo se comportan las instituciones de educación superior con las mayores tasas?

#### Centros de formación técnica

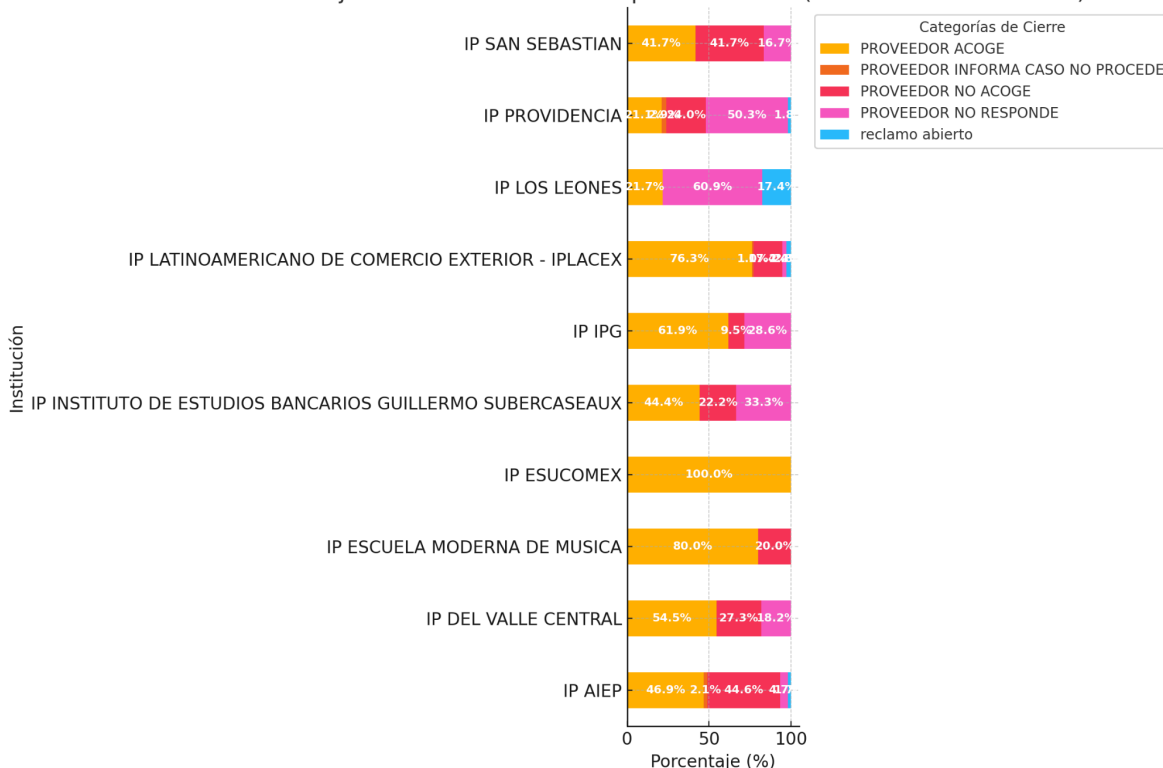
En el análisis de los **10 Centros de Formación Técnica (CFT)** con mayor tasa de cierre de reclamos en 2024, se observa una clara diferencia en el comportamiento de atención y resolución de reclamos entre las instituciones. Los CFT con mayor tasa de reclamos resueltos, como el **CFT CEDUC - UCN**, muestran un alto porcentaje de reclamos acogidos, con un **41,2%** de los reclamos siendo aceptados por los proveedores. Sin embargo, un **58,8%** de los reclamos en esta institución no fueron acogidos, lo que señala una oportunidad de mejora en cuanto a la resolución de reclamos. Esta tendencia se observa también en el **CFT CENCO**, dónde **41,7%** de los reclamos fueron acogidos, mientras que **33,3%** no fueron aceptados y **16,7%** no recibieron respuesta. El **CFT DE ENAC**, por su parte, presenta una situación más extrema, con **83,3%** de los reclamos sin respuesta, lo que indica una deficiencia grave en la gestión de los reclamos, mientras que sólo **16,7%** fueron aceptados.





## Ranking de reclamos Educación Superior.

Porcentaje de Cierre de Reclamos por Institución (Institutos Profesionales) en 2024



Fuente: SERNAC, 2025.

### Universidades

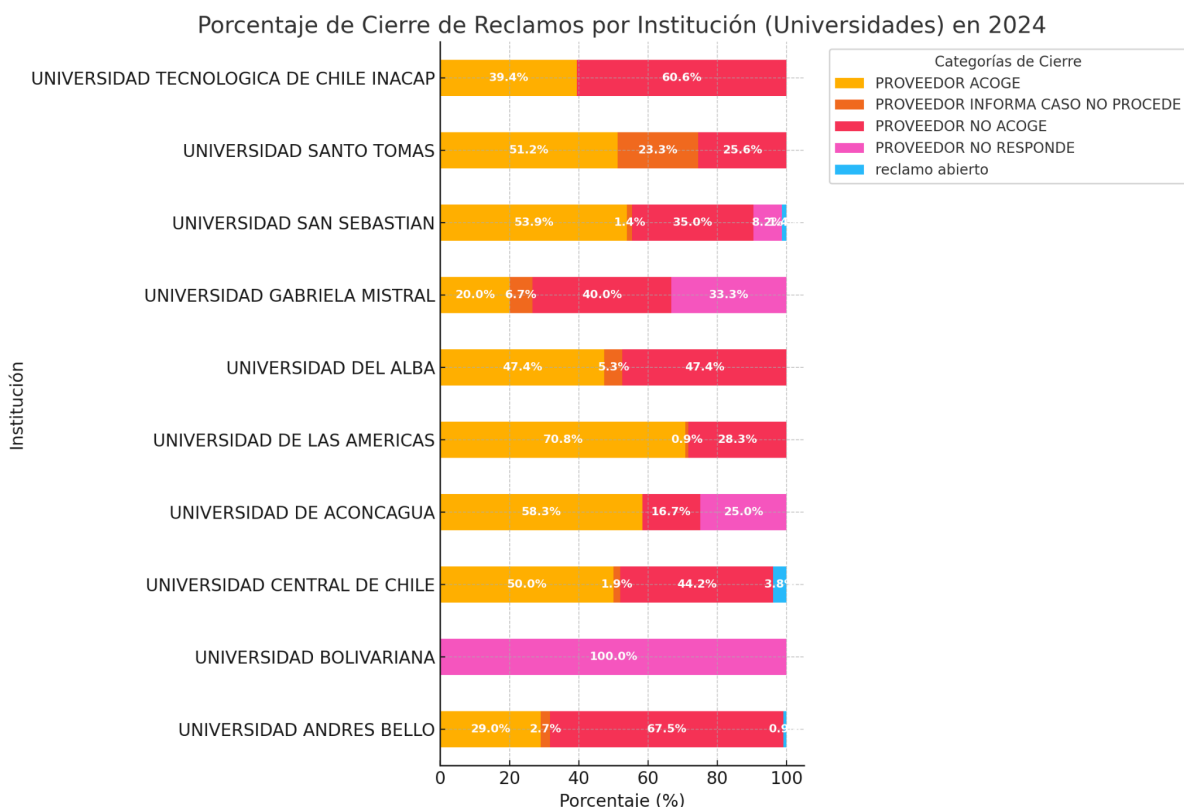
En las **Universidades**, la **Universidad Andrés Bello** lidera en volumen, con **335 reclamos gestionados**. De estos, **97 reclamos (28,96%)** fueron acogidos, mientras que la mayoría, **226 reclamos (67,46%)**, no fueron aceptados. Además, **9 reclamos (2,69%)** fueron clasificados como "Caso No Procede", y **3 reclamos (0,90%)** permanecen abiertos. Por otro lado, la **Universidad de las Américas** destaca por su alta tasa de resolución, gestionando **113 reclamos**, de los cuales **80 reclamos (70,80%)** fueron acogidos. Sin embargo, **32 reclamos (28,32%)** no fueron aceptados, y **1 reclamo (0,88%)** fue clasificado como "Caso No Procede".

La **Universidad San Sebastián** también muestra un alto volumen de reclamos, gestionando **280 casos**. De estos, **151 reclamos (53,93%)** fueron acogidos, mientras que **98 reclamos**



## Ranking de reclamos Educación Superior.

**(35,00%)** no fueron aceptados. Un dato preocupante es que **23 reclamos (8,21%)** no recibieron respuesta, y **4 reclamos (1,43%)** permanecen abiertos. Finalmente, la **Universidad Tecnológica de Chile INACAP** gestionó **33 reclamos**, con una tasa de acogida del **39,39%** (**13 reclamos**) y un porcentaje significativo de **60,61%** (**20 reclamos**) no aceptados.



Fuente: SERNAC, 2025.

#### 4. Motivo de Reclamo (2024)

Respecto a los motivos de los reclamos, **"Formalidades de Contrato"** lidera las categorías, representando aproximadamente el 41% del total de reclamos. Esto sugiere que gran parte de los conflictos están relacionados con incumplimientos en la ejecución de contratos.

Le siguen **"Dificultades para Término de Contrato"** (12,3%) y **"No Reconoce Deuda"** (7,1%), evidenciando problemas en la relación contractual y financiera entre empresas y consumidores.





## **Ranking de reclamos Educación Superior.**

comunicación de políticas de devolución y cancelación, especialmente en Universidades y CFT, donde este tipo de reclamos es más frecuente.

### **5. Análisis por región: ¿cuáles son las instituciones con mayores tasas?**

Dada la granularidad de los datos, tanto a nivel de reclamos como matrículas, es que es posible estimar la tasa de cada institución por región. En dicho sentido y para fines comparativos se presentan las cinco instituciones con mayor tasa por región:



## Ranking de reclamos Educación Superior.



Fuente: SERNAC, 2025.

El gráfico muestra las cinco instituciones con las tasas de reclamos más altas por región en 2024, calculadas como el número de reclamos por cada 1.000 matrículas. Las instituciones se presentan combinadas con el nombre de su región, lo que facilita la identificación de las diferencias entre las distintas zonas del país.





## Ranking de reclamos Educación Superior.

### Observaciones Generales:

#### 1. Variabilidad por Región:

- Las tasas de reclamos varían considerablemente entre regiones. Algunas, como **Región Metropolitana** y **Región de Valparaíso**, concentran instituciones con tasas moderadamente altas, mientras que otras, como **Región de Atacama** y **Región de Antofagasta**, tienen picos de tasas elevadas en instituciones específicas.
- Esto puede reflejar diferencias en la cantidad de matrículas, el contexto local o la calidad percibida de los servicios en cada región.

#### 2. Instituciones con Altas Tasas:

- En varias regiones destacan instituciones como el **CFT de la Región de Antofagasta** o el **IP Latinoamericano de Comercio Exterior (IPLACEX)** con tasas significativamente altas. Esto sugiere problemas específicos de gestión en estas instituciones o condiciones que amplifican el impacto relativo de los reclamos.

#### 3. Presencia de Instituciones Grandes:

- En regiones como **Región Metropolitana**, aparecen instituciones grandes como la **Universidad Tecnológica de Chile INACAP** y el **IP AIEP**, con tasas relativamente altas considerando su volumen de matrículas.

#### 4. Homogeneidad en Regiones Menores:

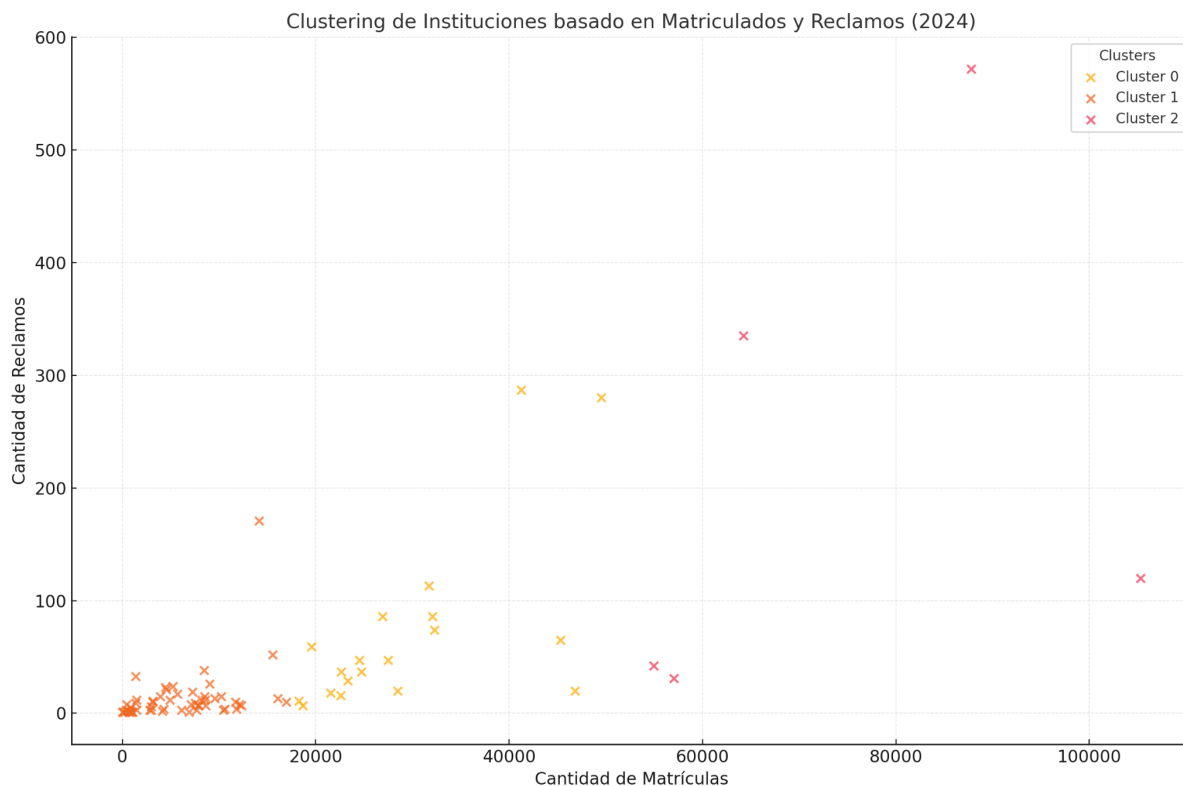
- Algunas regiones más pequeñas, como **Región de Arica y Parinacota** y **Región de La Araucanía**, presentan instituciones con tasas más uniformes, lo que puede reflejar una distribución más balanceada de reclamos entre las principales instituciones de la región.

### 6. Relación entre Reclamos y Matrículas (2024):

El análisis de la relación entre la cantidad de reclamos y matrículas en 2024 revela patrones significativos en las instituciones educativas, que pueden agruparse en tres clusters principales. Utilizando un modelo de K-Means, se identificaron tendencias diferenciadas según el tamaño de la matrícula y el volumen de reclamos, permitiendo clasificar las instituciones en grupos homogéneos para comprender mejor sus características.



## Ranking de reclamos Educación Superior.



### Cluster 0: Instituciones medianas con niveles moderados de reclamos

El Cluster 0 agrupa instituciones con un promedio de **29.354 matrículas** y **70 reclamos**. Estas instituciones presentan una combinación de tamaño mediano y un volumen moderado de reclamos. Este grupo probablemente incluye instituciones con cierta capacidad de gestión para manejar su número de estudiantes, aunque podrían beneficiarse de estrategias adicionales para mejorar la atención y reducir los reclamos.

### Cluster 1: Instituciones pequeñas con baja incidencia de reclamos

El Cluster 1 incluye instituciones más pequeñas, con un promedio de **5.927 matrículas** y **13 reclamos**. Estas instituciones, al tener menos estudiantes, registran un volumen bajo de reclamos. Sin embargo, la menor escala de operación puede hacerlas vulnerables a pequeños

## Ranking de reclamos Educación Superior.

cambios en la percepción estudiantil que podrían amplificar las tasas de reclamos. Este grupo requiere atención focalizada para implementar medidas proactivas y asegurar que los reclamos se mantengan bajos en proporción al número de estudiantes.

### **Cluster 2: Instituciones grandes con alto volumen de reclamos**

El Cluster 2 está compuesto por las instituciones más grandes, con un promedio de **73.854 matrículas** y **220 reclamos**. Estas instituciones manejan un volumen masivo de estudiantes y, en consecuencia, registran el mayor número absoluto de reclamos. Aunque el alto volumen de reclamos puede ser esperable debido a su tamaño, este grupo tiene el reto de mantener la satisfacción estudiantil mediante sistemas robustos de atención y resolución de reclamos.

Los resultados del análisis destacan diferencias significativas entre los clusters, que reflejan variaciones en tamaño, volumen de reclamos y capacidad de gestión. Mientras que las instituciones pequeñas requieren estrategias personalizadas, las medianas necesitan optimizar sus procesos para mejorar la satisfacción. Las instituciones grandes, por su parte, enfrentan el desafío de gestionar un alto volumen de estudiantes y reclamos de manera eficiente. Este enfoque segmentado permite priorizar medidas específicas para cada grupo y promover una mejor experiencia educativa.



## Ranking de reclamos Educación Superior.

### 5. CONCLUSIONES

El análisis exhaustivo de los reclamos en la educación superior chilena entre 2022 y 2024 entrega una visión panorámica, con luces y sombras, del estado actual del sistema. Si bien se observa una disminución general en la tasa de reclamos, lo que podría interpretarse como una mejora en la calidad del servicio, persisten desafíos importantes que requieren atención.

Un aspecto preocupante es la **diferencia de género observada**, donde las mujeres manifiestan un mayor número de reclamos en proporción a su matrícula. Esto invita a reflexionar sobre las posibles causas de esta diferencia y a tomar medidas para garantizar una experiencia educativa adecuada a lo contratado.

Al observar el **comportamiento de las instituciones**, se evidencia que los Institutos Profesionales presentan la tasa más alta de reclamos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer sus mecanismos de control de calidad y mejorar la gestión de reclamos y por ende la comunicación con sus estudiantes. Si bien las universidades muestran una tasa menor, aún existe un margen considerable para mejorar la atención a los estudiantes y la resolución de conflictos. En este sentido, los Centros de Formación Técnica, a pesar de tener la menor tasa de reclamos, presentan un desafío importante en la respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes de sus estudiantes.

Respecto a los **motivos de reclamo**, el estudio revela que el derecho a retracto, a pesar de su importancia para la toma de decisiones informada por parte de los estudiantes, representa una mínima parte en comparación con otros tipos de reclamos. Esto sugiere que las instituciones podrían fortalecer la información y los mecanismos asociados a este derecho, garantizando que los estudiantes comprendan y ejerzan plenamente su derecho a retractarse en caso de ser necesario.

El **análisis regional** muestra una realidad diversa, con algunas zonas que concentran instituciones con mayor número de reclamos. Esto indica que las soluciones no pueden ser homogéneas, sino que deben adaptarse a las particularidades de cada región, considerando sus necesidades y desafíos específicos.

Finalmente, al analizar la **relación entre el número de reclamos y el tamaño de las instituciones**, se comprende que las estrategias de atención y resolución de conflictos deben ser diferenciadas. Las instituciones más grandes, con un mayor volumen de estudiantes, necesitan sistemas robustos y eficientes para gestionar los reclamos, mientras que las instituciones más pequeñas requieren un enfoque más personalizado y cercano.

En conclusión, este estudio invita a un **trabajo colaborativo entre instituciones, reguladores y estudiantes para construir un sistema educativo más justo,**



## Ranking de reclamos Educación Superior.

**transparente y centrado en el bienestar de todos los actores.** Es necesario fomentar la confianza, promover la comunicación efectiva y asegurar que la educación superior en Chile sea un espacio de crecimiento y desarrollo para todos.

