



SALA DE CLASES EN LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.

# Reclamos y denuncias contra instituciones de educación superior subieron 20% en 2024

**INFORME.** Alza se explicaría por problemas financieros y de convivencia en varias instituciones, lo que habría generado una mayor fiscalización y atención por parte de la Superintendencia.

La Superintendencia de Educación Superior (SES) dio a conocer su balance de reclamos y denuncias ingresados a su plataforma durante 2024, reflejando un aumento significativo de un 20% en comparación con el 2023, con un total de 5.383 requerimientos.

Al respecto, el Superintendente de Educación Superior, José Miguel Salazar señaló que “creemos que esta alza en el registro de reclamos y denuncias que se produjo durante 2024 responde, en gran medida, a que durante el año pasado hubo varias instituciones que enfrentaron importantes problemas financieros y también en materia de convivencia, situaciones que exigieron diversas acciones de fiscalización por parte de la Superintendencia y, junto con ello también, una intensa acción en términos de atender los reclamos y denuncias que surgieron desde dichas comunidades”.

Por otro lado, el informe detallado destaca que, de los casos cerrados durante 2024, el 57,2% resultaron en una resolución favorable para el solicitante, superando en un pun-

## Lidera la Región Metropolitana

La Región Metropolitana es la que presenta la mayor tasa de reclamos, con 2,9 presentaciones por cada mil estudiantes. Le siguen O'Higgins con 2,3, y Valparaíso, Los Ríos y Los Lagos, todas con 1,9. Las categorías de reclamos fueron redefinidas durante el año 2024, para ajustarse de mejor manera a los contenidos de los reclamos que ingresan al sistema. Se redefinió retroactivamente todas las categorías obsoletas, actualizándolas a la nueva nomenclatura.

to porcentual el porcentaje registrado en 2023. Esto debido a que en 957 casos la institución requerida comprometió una solución y en otros 356 casos evidenció una solución.

Salazar manifestó su satisfacción por este punto en particular: “Valoramos la actitud colaborativa que han demostrado las instituciones de educación superior para resolver las inquietudes de sus comunidades. Su disposición a buscar acuerdos ha sido fundamental para este resultado, así como el trabajo de nuestros equipos, cuya capacidad de mediación ha permitido canalizar y facilitar los acuerdos”.

### MOTIVOS

Los reclamos se centraron principalmente en las áreas de “Progresión Académicas” y

“Problemas Financieros”. En la primera, los estudiantes expresaron frustración por dificultades con la inscripción de asignaturas, evaluaciones académicas y las prácticas o internados, acumulando 949 casos (41,4% del total).

En cuanto al ámbito financiero, los reclamos alcanzaron los 818 casos (35,7% del total), destacándose quejas sobre cobros por retiro/suspensión académica, problemas con beneficios estudiantiles y condicionamientos por deuda (titulación).

Además, se registraron 87 denuncias (3,8% del total) relacionadas con la convivencia, donde las principales preocupaciones fueron la violencia, el bullying, el acoso académico y la discriminación vertical dentro de las instituciones educativas.