

# ¿Qué instituciones de educación superior tienen mejor y peor comportamiento en Sernac? Conoce el ranking anual

Ingresar a una institución de educación superior, ya sea universidad, centro de formación técnica o instituto profesional, suele ser un paso importante tanto para quien postula, como también para todo el núcleo familiar, por lo que es fundamental conocer todos los aspectos para elegir el lugar más adecuado.

Por eso, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) presentó el informe "Ranking de Reclamos en Educación Superior", un análisis minucioso de los reclamos realizados contra universidades, institutos profesionales y centros de

formación técnica en Chile entre 2022 y 2024. Este estudio tiene como objetivo fortalecer la transparencia y entregar herramientas a los futuros estudiantes para tomar decisiones informadas.

Durante el período analizado, se registraron 10.290 reclamos (3.389 en 2024), destacándose una leve disminución global del 4,45% desde 2022 al cierre de 2024. Entre los institutos profesionales, el Instituto Profesional Providencia lidera el ranking con 12,11 reclamos por cada 1.000 matrículas en 2024, seguido por el Instituto Pro-

fesional San Sebastián y el IPLACEX, con tasas de 8,17 y 6,96, respectivamente.

Por su parte, la Universidad Tecnológica de Chile INACAP presentó la mayor tasa de reclamos entre las universidades, con 23,66 por cada 1.000 matrículas, mientras que la Universidad Bolivariana registró 19,23 y la Universidad San Sebastián 5,66. En el caso de los centros de formación técnica (CFT), el Instituto Superior de Estudios Jurídicos (ISEJ) alcanzó una tasa de 12,99 reclamos por cada 1.000 matrículas, seguido del CFT de la Región

Metropolitana con 7,33 y el CFT de la Región de Antofagasta con 4,25.

El informe señala que el 41% de los reclamos están relacionados con problemas en las formalidades contractuales, seguidos de dificultades para el término de contratos (12,3%) y disputas financieras como el no reconocimiento de deudas (7,1%). Esto evidencia la importancia de una mayor claridad en la información entregada por las instituciones al momento de formalizar acuerdos con los estudiantes.

El porcentaje de acogida de reclamos en el sistema de educación superior varió durante los años analizados (2022-2024), mostrando una tendencia creciente que indica mejoras en la resolución de conflictos por parte de las instituciones. Los datos específicos son los siguientes:

- 2022: El 38% de los reclamos fueron acogidos por las instituciones.
- 2023: El porcentaje de acogimiento aumentó a 43,9%.
- 2024: Alcanzó su punto más alto con un 46,9% de los reclamos acogidos.