

60% de los reclamos contra instituciones de educación superior fue respondido de forma negativa

El Ciudadano · 22 de diciembre de 2017

Entre enero y octubre de este año, el Sernac recibió 2.955 reclamos, lo que implica un aumento de un 2,1% respecto del mismo periodo del año anterior.



Con el propósito de informar a los jóvenes y sus familias que postularán a las entidades de educación superior, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) dio a conocer el “Ranking de instituciones de Educación Superior con reclamos en el Sernac”, el que tiene como propósito medir y clasificar el comportamiento de los centros de estudios frente a los reclamos que llegan al organismo.

Para realizar dicho análisis, el Sernac incluyó los reclamos recibidos entre enero y octubre de este año 2017 y los comparó con el mismo período del año anterior. En período correspondiente a este año, el servicio recibió 2.955 reclamos en contra de entidades de educación superior, mientras que durante el mismo período del año pasado se recibieron 2.893 casos, lo que implica un aumento de un 2,1%.

Las universidades concentraron durante este 2017 el 54,6% de los reclamos, mientras que los institutos profesionales registraron el 38,4% de los casos. Por su parte, los centros de formación técnica (CFT), el 7% de los reclamos.

Los motivos

Un 27,4% de los reclamos fueron por incumplimiento en las condiciones contratadas, esto es, por ejemplo, por cambio en la situación de acreditación de la casa de estudio, alza injustificada de arancel y modificación de las mallas académicas.

Un 19,6% se refieren a inconvenientes por mal servicio, entre ellos, problemas para tomar ramos, inconvenientes para postular a becas, falta de docentes para dictar ramos y retrasos en entregas de certificados, entre otros.

Un 13,3% de los reclamos se refiere a formalidades del contrato, entre ellos, rechazo de solicitud de retiro de la institución, inconvenientes para ejercer derecho a retracto del contrato y plazos establecidos para cancelar aranceles.

En tanto, El 9,1% es por problemas para poner término a los contratos y un 6,8% de los casos es por cobros mal realizados o improcedentes.

Del total de reclamos ingresados durante el período enero-octubre 2017, el 40,4% se resolvió favorablemente, mientras que un 59,6% no obtuvo una respuesta positiva por parte de la casa de estudios. Al analizar las respuestas negativas, un 37,6% no fueron acogidas y un 22% de los casos ni siquiera fueron respondidos por las instituciones de educación superior.

Las evaluaciones

En el periodo enero-octubre 2017, la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC), fue la universidad que presentó el mejor comportamiento del ranking, luego se ubicó la Universidad del Bío-Bío y la Universidad Autónoma de Chile.

En contrapartida, la peor posición la registró la Universidad del Mar. Hay que señalar que esta institución se encuentra con un cierre programado para el año 2018, debido a la revocación del reconocimiento oficial como Universidad. En segundo lugar, de peor comportamiento, se encuentra la Universidad Iberoamericana y en tercer lugar se ubicó la Universidad Pedro de Valdivia.

En el caso de los Institutos Profesionales, en el periodo enero-octubre 2017, la mejor posición la registró el Instituto Profesional Inacap. En segundo lugar, se encuentra el I.P Santo Tomás.

Por su parte, la peor posición la registró el Instituto profesional Los Leones, seguido del Instituto Profesional La Araucana.

En el caso de los Centros de Formación Técnica, la mejor posición la registró el CFT Inacap y la peor el CFT Los Leones.

Fuente: SERNAC

Fuente: [El Ciudadano](#)

