



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA OEPM 2023

Serrano Gallar, Lucía



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Oficina Española  
de Patentes y Marcas



## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>2. ASPECTOS DESTACABLES.....</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>3. ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF).....</b> | <b>4</b>  |
| <b>3.1 Medios de comunicación (canales de entrada).....</b>               | <b>6</b>  |
| <b>3.2 Unidades afectadas.....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>3.3 Distribución temporal.....</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>3.4 Causa de las quejas y sugerencias.....</b>                         | <b>10</b> |
| <b>3.5 Cumplimiento de los plazos.....</b>                                | <b>15</b> |
| <b>4. ACCIONES DE MEJORA DERIVADAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....</b>       | <b>17</b> |
| <b>5. CONCLUSIONES FINALES.....</b>                                       | <b>18</b> |



## 1. INTRODUCCIÓN



La Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM), registra las quejas, sugerencias y felicitaciones que formulan los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios públicos del citado organismo, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

El presente informe de seguimiento de la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas y atendidas en 2023 en la OEPM se ha elaborado en cumplimiento de los artículos 3.4 y 18 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.



## 2. ASPECTOS DESTACABLES

La gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones se lleva a cabo mediante una sistemática adecuadamente implantada en todos los departamentos de la OEPM y documentada a través del Manual de Calidad y Vigilancia de la OEPM.

El sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de la OEPM está integrado dentro de su **Sistema integrado de Gestión de Calidad y Vigilancia**, certificado de acuerdo con las normas **ISO 9001:2015 y UNE 1660006:2018**, y comprende los procesos de:

- patente nacional
- modelo de utilidad
- licencias y transferencias
- restablecimiento de derechos de patentes, modelos de utilidad, validación de patente europea y certificados complementarios de protección
- proceso PCT (Tratado de Cooperación en materia de Patentes)
- validación de patente europea
- servicios de Información Tecnológica
- signos distintivos nacionales y sus renovaciones
- diseños industriales
- recursos de alzada de todas las modalidades
- certificados complementarios de protección

El alcance del sistema continuará extendiéndose en los próximos años al resto de procesos de la OEPM.

A continuación, se describe la sistemática de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. El sistema utiliza una aplicación informática, JIRA, a través de la cual se realiza el registro y el tratamiento integral de las quejas, sugerencias y felicitaciones. Cada una de ellas es equivalente a un proceso, y cada proceso consta de tres tareas: *apertura*, *tratamiento* y *cierre*.

Cada tarea puede ser realizada por un usuario diferente, según corresponda con la naturaleza de la queja o sugerencia y todo ello, realizado a través de la aplicación. Por ejemplo, una queja que entra de forma centralizada a través de la Unidad de Atención al Usuario (UAU) por correo electrónico, será registrada en la fase de *apertura* por la UAU que designará al responsable de realizar el *tratamiento* de la misma. A este responsable le corresponde la entrada de la información en la tarea *tratamiento*. Una vez realizado este tratamiento, la gestión volverá a la UAU para que realice la comunicación al usuario y *cierre* del proceso, todo ello registrando los documentos asociados a cada fase del proceso. De este modo, disponemos de toda la información y de todos los escritos de comunicación informatizados.

La información recopilada a través de las quejas, sugerencias y felicitaciones es estudiada en los Grupos Gestores de Calidad de cada uno de los departamentos con objeto de identificar posibles acciones de mejora a implantar.

La OEPM pone a disposición de la ciudadanía ocho Cartas de Servicios, dentro del marco de la Política de Calidad de la OEPM. En ellas se informa de los servicios que ofrece la Oficina, así como de los compromisos que se asumen en la prestación de estos servicios. En todas las Cartas de Servicios se invita a los solicitantes a presentar quejas y/o sugerencias en relación al funcionamiento de los servicios o incumplimiento de los compromisos.

Durante el año 2021 se procedió a la actualización de las cinco cartas de servicios existentes y a la creación de dos nuevas cartas de servicios para el periodo 2021-2024 Patentes nacionales y Servicio de Archivo. En el año 2023 se creó una nueva carta de servicios para Diseños Industriales para el periodo 2023-2026. Las ocho Cartas de Servicios de la OEPM fueron aprobadas mediante *Resolución de 26 de julio de 2021, de la Subsecretaría, BOE núm. 186 jueves 5 de agosto de 2021 Sec. III. Pág. 96339-96340, Resolución de 21 de diciembre de 2021, de la Subsecretaría, BOE núm. 2 lunes 3 de enero de 2022 Sec. III. Pág. 504-505 y Resolución de 30 de diciembre de 2022, de la Subsecretaría, BOE núm. 16 jueves 19 de enero de 2023 Sec. III Pág. 7569.*

El compromiso de respuesta de quejas y sugerencias, incluido en la **Carta de Servicios de Información y Atención al Ciudadano**, es de *18 días hábiles para el 100% de las quejas*. Este compromiso mejora el plazo de veinte días que establece el artículo 16 del RD 951/2005, de 29 de julio.

En 2019 se implantó en la web de la OEPM un **formulario electrónico** para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones que carga automáticamente al sistema JIRA la información incluida por los usuarios y envía automáticamente un acuse de recibo al usuario con el número de la queja, sugerencia o felicitación asignado por el sistema, de manera que el usuario puede pedir información sobre la misma en caso de no recibir contestación en el plazo comprometido.

Cabe destacar que la OEPM cuenta con una sección específica de [calidad y certificaciones](#), en su página web, que contiene toda la información relacionada con la calidad en la Oficina, como, por ejemplo, los distintos canales para la entrada de quejas y sugerencias, los compromisos de cartas de servicios de quejas y su seguimiento respecto a los indicadores, entre otros.

### 3. ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)

Durante el año 2023 se han presentado un total de **57 quejas, 8 sugerencias y 66 felicitaciones**, sumando un total de 131 comunicaciones. Cabe comentar, que se han recibido otras comunicaciones a través de los canales de QSF que, por no tratarse de

ninguna queja, sugerencia o felicitación, se clasifican en nuestro sistema como “otros” y no forman parte, por tanto, de las estadísticas a continuación presentadas.

| Tipo 2023      | Total | Total % |
|----------------|-------|---------|
| Quejas         | 57    | 43,51%  |
| Sugerencias    | 8     | 6,11%   |
| Felicitaciones | 66    | 50,4%   |
| Total general  | 131   | 100%    |

Tabla 1. Número de felicitaciones, quejas y sugerencias



Figura 1. Porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones

La evolución del número de comunicaciones de QSF en los últimos seis años se ha representado en el siguiente gráfico:

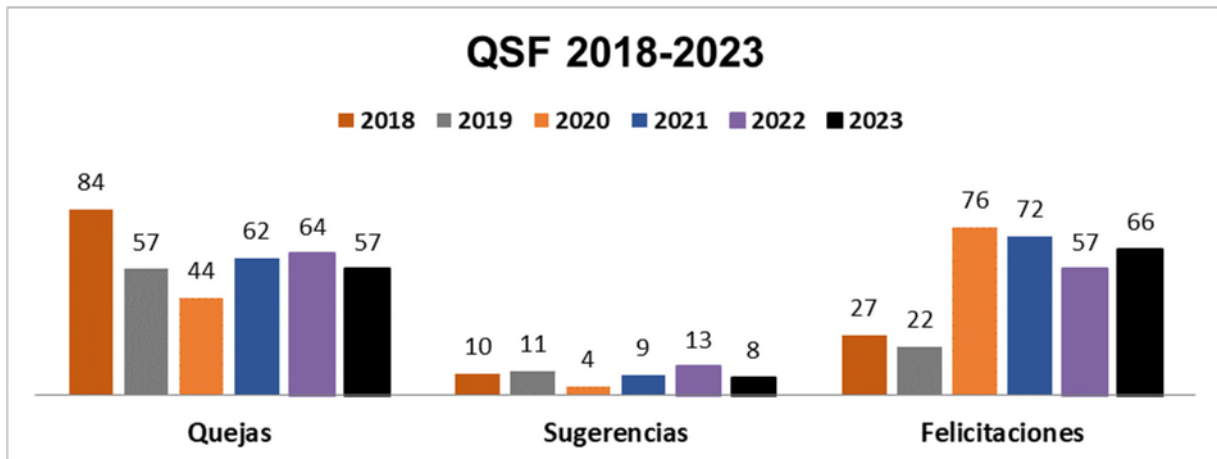


Figura 2. Comparativa del número de quejas, sugerencias y felicitaciones en los últimos años

En el gráfico puede observarse que, respecto al año anterior, el número de **quejas** ha **disminuido un 11%**, habiéndose recibido 7 quejas menos. Respecto al número de sugerencias recibidas, se ha pasado de 13 en 2022 a 8 en 2023, lo que supone una caída de un 38%. Por su parte, el número de **felicitaciones** ha aumentado, registrándose 9 felicitaciones más que en 2022, lo que supone **un aumento del 16%**. El número total de comunicaciones ha disminuido un 2%, pasando de 134 comunicaciones en 2022 a 131 en 2023.

En los siguientes apartados de este informe, se muestran los datos registrados y clasificados de acuerdo con las siguientes características:

- Medios de comunicación
- Unidades afectadas
- Distribución temporal
- Causa de las quejas y sugerencias
- Cumplimiento de los plazos

### **3.1 Medios de comunicación (canales de entrada)**

Los medios utilizados por los ciudadanos durante este año para la presentación de QSF han sido los siguientes:

1. Correo electrónico con firma: 0
2. Correo electrónico sin firma: 74
3. Presencialmente, usando el formulario en papel: 2
4. Por correo postal: 0
5. Por web, usando el formulario electrónico: 55

| Canal de Entrada 2023        | Felicitación | Queja     | Sugerencia | Total      | Porcentaje    |
|------------------------------|--------------|-----------|------------|------------|---------------|
| Correo Electrónico con firma | 0            | 0         | 0          | 0          | 0,0%          |
| Correo Electrónico sin firma | 57           | 13        | 4          | 74         | 56,5%         |
| Presencial                   | 0            | 2         | 0          | 2          | 1,5%          |
| Correo Postal                | 0            | 0         | 0          | 0          | 0,0%          |
| Web                          | 9            | 42        | 4          | 55         | 42,0%         |
| <b>Total general</b>         | <b>66</b>    | <b>57</b> | <b>8</b>   | <b>131</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 2. Número de quejas, sugerencias y felicitaciones, por canal de entrada



Figura 3. Gráfico del número de quejas, sugerencias y felicitaciones por canal de entrada

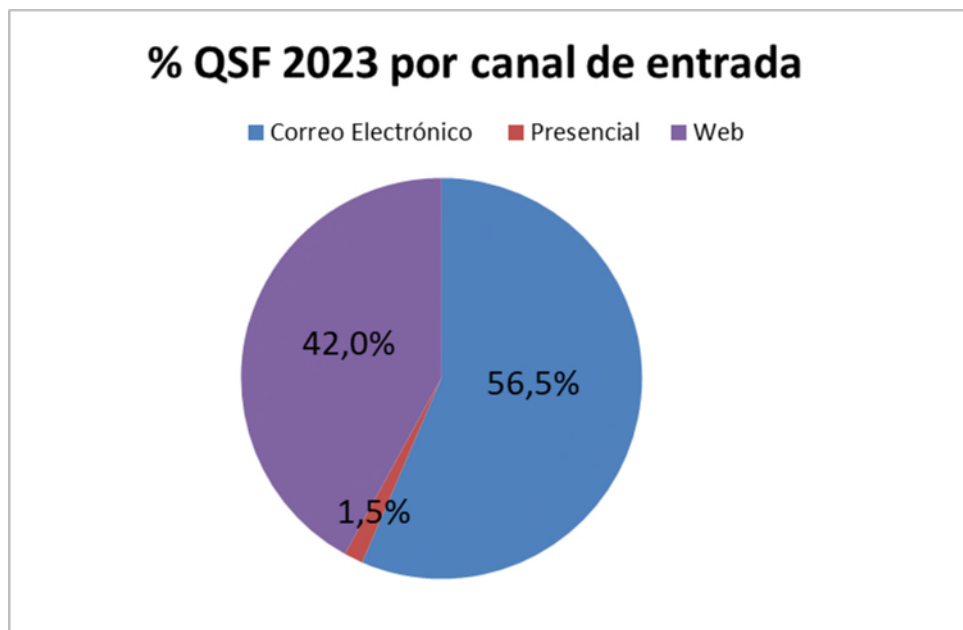


Figura 4. Gráfico del porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones por canal de entrada





El correo electrónico sigue siendo el canal mayoritariamente utilizado para la comunicación de QSF con un 56,5%, aumentando el uso de este canal de entrada un 6,7% con respecto al 2022. Todas las comunicaciones que se reciben por este medio vienen sin firmar, no se ha registrado ningún correo electrónico con firma.

El formulario electrónico a través de la web de la OEPM es el segundo canal más usado y canaliza el 42% de las comunicaciones. El uso de este canal de entrada ha disminuido un 4,5% respecto al año anterior.

El tercer canal de comunicación son los registros presenciales, cuyo peso específico ha ido disminuyendo en los últimos años; pasando de ser la vía utilizada por el 8,9% de las comunicaciones en 2020 al 1,5% en 2023.

El correo postal no se utilizó en ningún momento a lo largo del 2023 para enviar ninguna queja, sugerencia o felicitación a la oficina. Todo ello parece confirmar la preferencia de la ciudadanía por los medios electrónicos a la hora de comunicarse con la Oficina.

### **3.2 Unidades afectadas**

| <b>Unidades OEPM 2023</b>  | <b>Quejas</b> | <b>Sugerencias</b> | <b>Felicitaciones</b> | <b>Total</b> |
|--|---------------|--------------------|-----------------------|--------------|
| Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales | 1             | 0                  | 2                     | 3            |
| Departamento de Patentes e Información Tecnológica                 | 11            | 3                  | 3                     | 17           |
| Departamento de Signos Distintivos                                 | 19            | 1                  | 6                     | 26           |
| División de Tecnologías de la Información                          | 19            | 3                  | 3                     | 25           |
| Secretaría General   | 6             | 0                  | 44                    | 50           |
| Unidad de Apoyo  | 0             | 0                  | 4                     | 4            |
| Todos no clasificados  | 1             | 1                  | 4                     | 6            |
| <b>Total general</b>   | <b>57</b>     | <b>8</b>           | <b>66</b>             | <b>131</b>   |

Tabla 3. Número de quejas, sugerencias y felicitaciones por departamento

Las unidades que registran el mayor número de comunicaciones de queja son el Departamento de Signos Distintivos y la División de Tecnologías de la Información, si bien existen circunstancias que condicionan que el registro de quejas sea mayor en dichas unidades. Así, en el Departamento de Signos están incluidas las modalidades de registro con mayor volumen de tramitaciones, llegándose a tramitar 63.897 expedientes en 2023 (48.773 solicitudes de marcas nacionales y 15.124 solicitudes de nombres comerciales nacionales), y la División de Tecnologías de la Información gestiona todas las quejas relacionadas con la Sede Electrónica.



Asimismo, la unidad que registra el mayor número de comunicaciones de felicitaciones es Secretaría General que es la unidad que engloba el Servicio de información y atención al ciudadano y que, por tanto, tiene un trato más directo con los solicitantes.

### **3.3 Distribución temporal**

Las quejas, sugerencias y felicitaciones se distribuyen a lo largo del año de la siguiente manera:

| MESES 2023           | Quejas    | Sugerencias | Felicitaciones | Total QSF  |
|----------------------|-----------|-------------|----------------|------------|
| Enero                | 5         | 2           | 6              | 13         |
| Febrero              | 3         | 0           | 6              | 9          |
| Marzo                | 6         | 2           | 5              | 13         |
| Abril                | 10        | 0           | 3              | 13         |
| Mayo                 | 4         | 0           | 7              | 11         |
| Junio                | 5         | 1           | 11             | 17         |
| Julio                | 1         | 0           | 5              | 6          |
| Agosto               | 2         | 0           | 4              | 6          |
| Septiembre           | 6         | 2           | 4              | 12         |
| Octubre              | 7         | 0           | 3              | 10         |
| Noviembre            | 5         | 0           | 7              | 12         |
| Diciembre            | 3         | 1           | 5              | 9          |
| <b>Total general</b> | <b>57</b> | <b>8</b>    | <b>66</b>      | <b>131</b> |

Tabla 4. Número de quejas, sugerencias y felicitaciones por meses

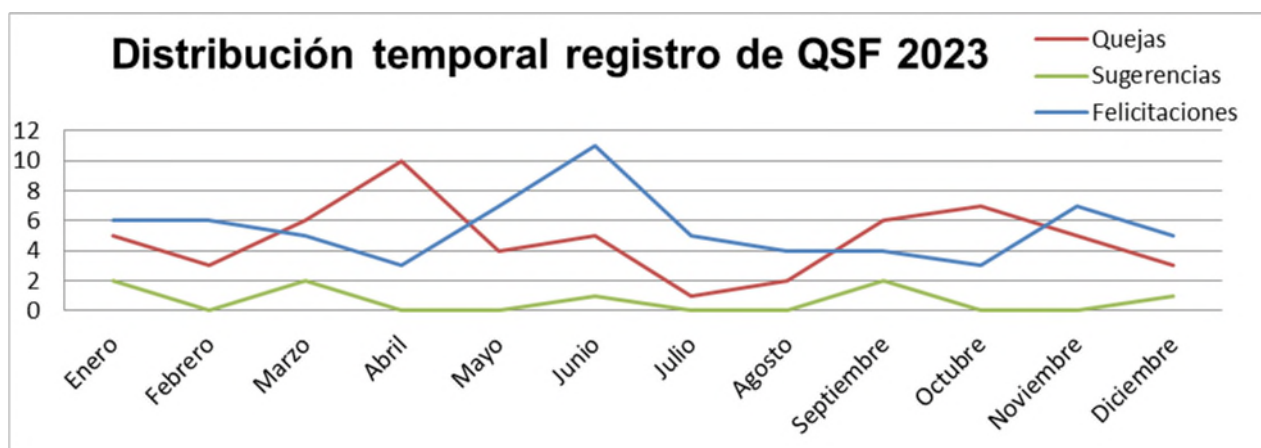


Figura 5. Gráfico de distribución de quejas, sugerencias y felicitaciones por meses

### **3.4 Causa de las quejas y sugerencias**

Las causas de las quejas y sugerencias han sido clasificadas utilizando la codificación de la edición de 2013 de la *Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Anexo II*.

Para ello, en primer lugar, se clasifican distinguiendo entre causas de las quejas referidas a **servicios prestados por medios electrónicos** (tienen la consideración de medios electrónicos los mecanismos, instalaciones, equipos o sistemas que permiten producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras) y causas de las quejas referidas a **servicios prestados por medios no electrónicos**.

Atendiendo a dicha distinción, y centrándonos en las quejas y sugerencias, se obtienen los siguientes datos:

| Tipo de Servicio 2023      | Quejas    | Sugerencias | Total     | %           |
|----------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Por medios no electrónicos | 16        | 2           | 18        | 28%         |
| Por medios electrónicos    | 41        | 6           | 47        | 72%         |
| <b>Total general</b>       | <b>57</b> | <b>8</b>    | <b>65</b> | <b>100%</b> |

Tabla 5. Número de quejas y sugerencias según el tipo de servicio

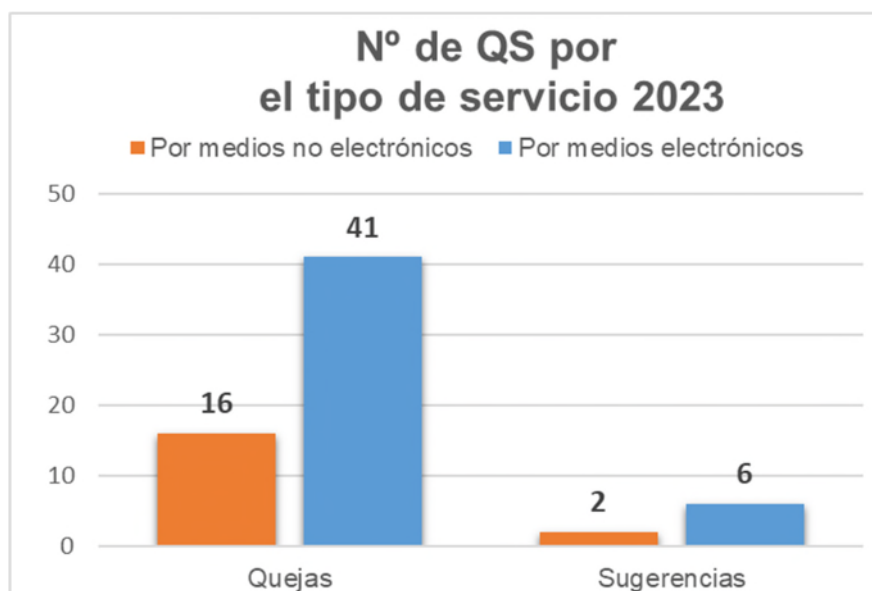


Figura 6. Gráfico del número de quejas y sugerencias por tipo de servicio

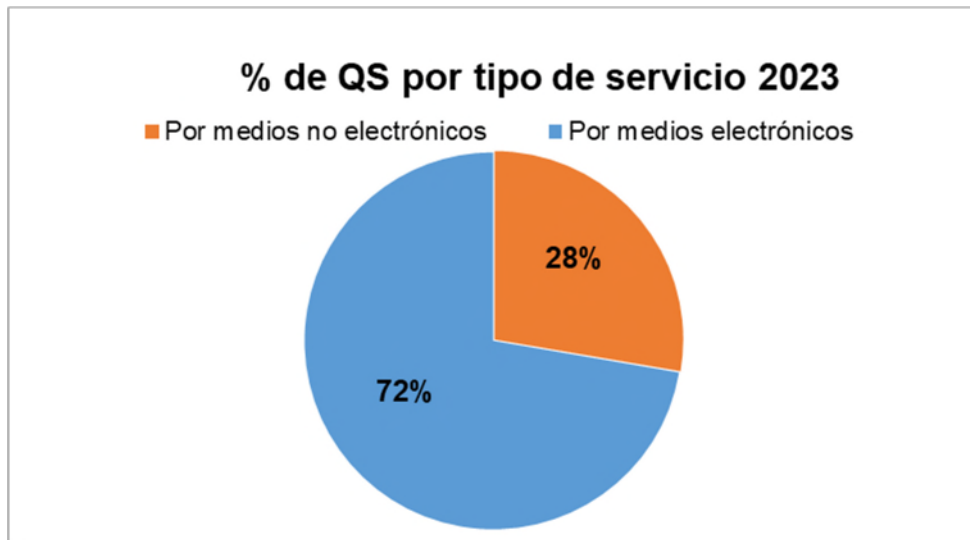


Figura 7. Gráfico del porcentaje de quejas y sugerencias por tipo de servicio

El **porcentaje de quejas/sugerencias referido a servicios** prestados por medios **electrónicos ha aumentado considerablemente** con respecto al año pasado, pasando de un 60% en el 2022 a un 72% en el 2023. En consecuencia, el porcentaje de quejas/sugerencias referido a servicios prestados por medios no electrónicos ha pasado de un 40% en 2022 a un 28% en 2023.

Una vez realizada esta clasificación inicial, las quejas y sugerencias se clasifican en cuanto a la causa de las mismas, en función de los **atributos de los servicios** a los que se refiere.

La distribución de quejas y sugerencias según esos atributos se muestra en la siguiente tabla:

| CLASIFICACIÓN-CAUSAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2023 | Quejas    | Sugerencias | Total     |
|---|-----------|-------------|-----------|
| <b>Por medios no electrónicos</b>                 | <b>16</b> | <b>2</b>    | <b>18</b> |
| <b>1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>    | <b>0</b>  |
| <b>2 INFORMACIÓN</b>                              | <b>3</b>  | <b>0</b>    | <b>3</b>  |
| <b>3 EMPLEADOS PÚBLICOS</b>                       | <b>0</b>  | <b>0</b>    | <b>0</b>  |
| <b>4 SERVICIO PRESTADO</b>                        | <b>12</b> | <b>1</b>    | <b>13</b> |
| <b>5 OTRAS CAUSAS</b>                             | <b>1</b>  | <b>1</b>    | <b>14</b> |
| <b>Por medios electrónicos</b>                    | <b>41</b> | <b>6</b>    | <b>47</b> |
| <b>6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD</b>     | <b>7</b>  | <b>4</b>    | <b>9</b>  |
| <b>7 INFORMACIÓN</b>                              | <b>3</b>  | <b>0</b>    | <b>3</b>  |
| <b>8 ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                    | <b>3</b>  | <b>0</b>    | <b>3</b>  |
| <b>9 SERVICIO PRESTADO</b>                        | <b>25</b> | <b>1</b>    | <b>26</b> |
| <b>10 OTRAS CAUSAS</b>                            | <b>3</b>  | <b>1</b>    | <b>4</b>  |
| <b>Total general</b>                              | <b>57</b> | <b>8</b>    | <b>65</b> |

Tabla 6. Número de quejas y sugerencias según los atributos de los servicios

Centrando el análisis exclusivamente **en los atributos de las causas de las quejas**, obtenemos los siguientes resultados, de acuerdo con el nivel de detalle más específico de codificación de la citada guía:

| CLASIFICACIÓN-CAUSAS DE QUEJAS 2023                                 | Quejas    | %             |
|---|-----------|---------------|
| <b>Por medios no electrónicos</b>                                   | <b>16</b> | <b>100,0%</b> |
| <b>1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES</b>                    | <b>0</b>  | <b>0,0%</b>   |
| <b>2 INFORMACIÓN</b>  | <b>3</b>  | <b>18,8%</b>  |
| 23 Información deficiente o incompleta                              | 0         | 0,0%          |
| 24 Tiempos excesivos de respuesta a consultas                       | 1         | 6,3%          |
| 26 Otros Información  | 2         | 12,5%         |
| <b>3 EMPLEADOS PÚBLICOS</b>   | <b>0</b>  | <b>0,0%</b>   |
| 33 Falta de interés en la atención al ciudadano                     | 0         | 0,0%          |
| <b>4 SERVICIO PRESTADO</b>  | <b>12</b> | <b>75,0%</b>  |
| 4 SERVICIO PRESTADO   | 1         | 6,3%          |
| 41 Errores en la prestación del servicio                            | 3         | 18,8%         |
| 44 Tiempo de tramitación excesivos                                  | 4         | 25,0%         |
| 45 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio | 1         | 6,3%          |
| 46 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano      | 3         | 18,8%         |
| <b>5 OTRAS CAUSAS</b>   | <b>1</b>  | <b>6,3%</b>   |

Tabla 7. Número y porcentaje de quejas por atributos de las causas

| <b>CLASIFICACIÓN-<br/>CAUSAS DE QUEJAS 2023</b>   | <b>Quejas</b> | <b>%</b>      |
|---|---------------|---------------|
| <b>Por medios electrónicos</b>  | <b>41</b>     | <b>100,0%</b> |
| <b>6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD</b>   | <b>7</b>      | <b>17,0%</b>  |
| 6 Accesibilidad, horarios y usabilidad  | 2             | 4,9%          |
| 61 Fallos o interrupciones en el acceso a escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)      | 3             | 7,3%          |
| 65 Diseño global, estilo gráfico y estética   | 0             | 0,0%          |
| 66 Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios                      | 1             | 2,4%          |
| 67 Otros accesibilidad, horarios y usabilidad   | 1             | 2,4%          |
| <b>7 INFORMACIÓN</b>  | <b>3</b>      | <b>7,3%</b>   |
| 7 INFORMACIÓN   | 1             | 2,4%          |
| 71 Acceso on-line a la información  | 0             | 0,0%          |
| 72 Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar | 1             | 2,4%          |
| 73 Información deficiente o incompleta  | 0             | 0,0%          |
| 75 Otros información  | 1             | 2,4%          |
| <b>8 ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>  | <b>3</b>      | <b>7,3%</b>   |
| 81 Falta de asistencia personalizada on-line o telefónica   | 1             | 2,4%          |
| 82 Asistencia personalizada inadecuada  | 1             | 2,4%          |
| 84 Soluciones insatisfactorias a los problemas planteado  | 1             | 2,4%          |
| 85 Otros atención al ciudadano  | 0             | 0,0%          |
| <b>9 SERVICIO PRESTADO</b>  | <b>25</b>     | <b>61,0%</b>  |
| 91 Errores en la prestación del servicio  | 14            | 34,1%         |
| 9 SERVICIO PRESTADO   | 1             | 2,4%          |
| 94 Tiempos de tramitación excesivos   | 2             | 4,9%          |
| 95 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio                                   | 3             | 7,3%          |
| 96 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano  | 5             | 12,2%         |
| 97 Otros servicios  | 0             | 0,0%          |
| <b>10 OTRAS CAUSAS</b>  | <b>3</b>      | <b>7,3%</b>   |

Tabla 8. Número y porcentaje de quejas por atributos de las causas

Considerando para cada tipo de servicio prestado, por medios no electrónicos y por medios electrónicos, los porcentajes de quejas para los atributos de las causas, podemos a continuación analizar la importancia de cada causa.

- **Quejas relativas a servicios prestados por medios no electrónicos**

Se obtienen los siguientes porcentajes:

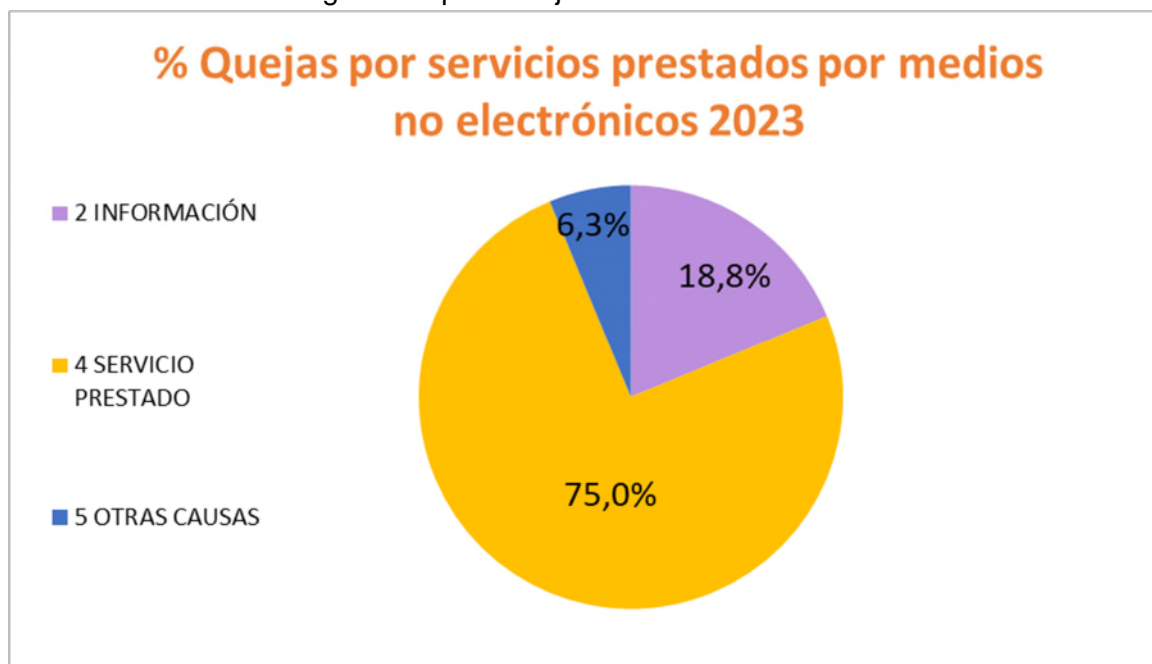


Figura 8. Gráfico % de quejas interpuestas por medios no electrónicos según las causas

Como en años anteriores, la principal causa de queja es la que tiene que ver con el nivel del detalle de la clasificación *Servicio Prestado*, incluyendo en esta categoría las clasificaciones de quejas debidas a: *Errores en la prestación del servicio*, *Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio* e *Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano* y *Tiempos de tramitación excesivos*. En esta clasificación se encuentran, entre otras, las disconformidades con las decisiones y actuaciones de la OEPM que, siendo conformes a derecho, son desfavorables a los intereses del usuario o distintas a sus expectativas. Este año, al igual que en 2022, el porcentaje de este tipo de quejas se mantiene en el 75%, por lo tanto, se afianza la disminución del número de quejas de este tipo con respecto al 96% que suponían en 2021 muestra del especial interés que la OEPM está poniendo en prestar servicios cada vez de mayor calidad. Sin embargo, se ha producido una subida de quejas relativas a la información recibida (19%) respecto al 2022 (6%).

- **Quejas relativas a servicios prestados por medios electrónicos**

Se obtienen los siguientes porcentajes:

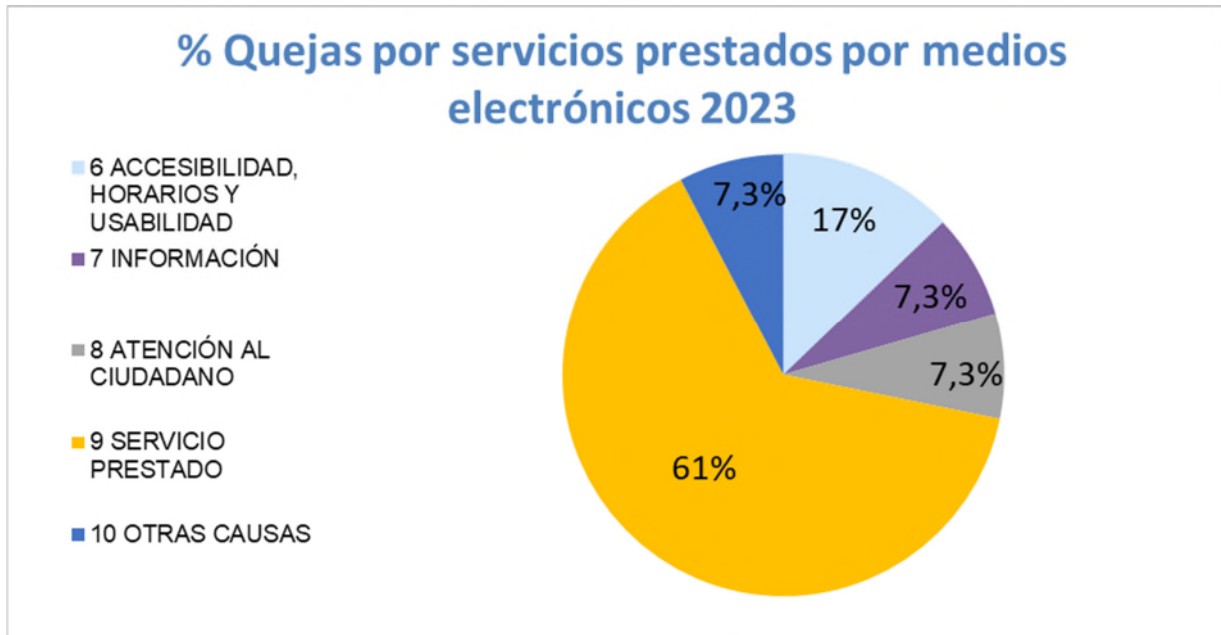


Figura 9. Gráfico % de quejas interpuestas por medios electrónicos según las causas

Como en años anteriores, el motivo principal de queja es el que tiene que ver con el nivel del detalle de la clasificación *Servicio Prestado*, en concreto, quejas relacionadas con: *Errores en la prestación del servicio, Falta de simplicidad en el procedimiento, Tiempos de tramitación excesivos o e Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.*

Se ha notado un ligero aumento de este porcentaje con respecto al 2022, pasando de ser de un 61% ese año a estar en un 64,1%% en el 2023.

### **3.5 Cumplimiento de los plazos**

En este apartado, relacionado con el tiempo de tramitación, se excluyen las felicitaciones, ya que no requieren un proceso de tratamiento e investigación interna para dar una respuesta al interesado. Por tanto, se consideran solo las quejas y sugerencias.

En relación con el plazo de respuesta en 2023 se han obtenido los siguientes resultados:



| Tipo de incidencia 2023 | Nº | Promedio de Plazo de tramitación (días) |
|-------------------------|----|---|
| Quejas                  | 57 | 4,98                                    |
| Sugerencias             | 8  | 4,75                                    |
| Quejas y sugerencias    | 65 | 4,87                                    |

Tabla 9. Promedio del plazo de tramitación en días de quejas, sugerencias y quejas - sugerencias

El tiempo **promedio** de tramitación de quejas y sugerencias, en su conjunto, ha sido de **4,87 días**. El promedio de los plazos de respuesta obtenidos está muy por debajo del plazo de veinte días que establece el artículo 16 del RD 951/2005, de 29 de julio.

La **mediana** o valor central de los tiempos de respuesta ha sido de **4 días**. Y la **moda** o valor más frecuente ha sido de **1 día**.

Según la Carta de Servicios de Información y Atención al usuario de la OEPM, el compromiso de plazo de contestación para las quejas y sugerencias es el siguiente:

***El 100% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 18 días hábiles***

Se analizan, por tanto, los datos en función de este plazo:

| Plazo de tramitación QS 2023 (días) | Quejas    | Sugerencias | Total     | %              |
|-------------------------------------|-----------|-------------|-----------|----------------|
| >18 días                            | 0         | 0           | 0         | 0,00%          |
| ≤ 18 días                           | 57        | 8           | 65        | 100,00%        |
| <b>Total general</b>                | <b>57</b> | <b>8</b>    | <b>65</b> | <b>100,00%</b> |

Tabla 10. Quejas y sugerencias con plazo de tramitación mayor y menor- igual de 18 días hábiles

El cumplimiento ha sido del **100%**.

El cuadro de seguimiento del compromiso de la Carta de Servicios del Servicio de Atención al usuario, publicado en el **Portal de Calidad de la OEPM**, es el siguiente:

| <b>CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM</b>                                     |   |                   |                   |  |
|---|---|-------------------|-------------------|--|
| <b>Seguimiento de<br/>Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO<br/>Enero - Diciembre 2023</b> |   |                   |                   |  |
| <b>COMPROMISO</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>VALOR REAL</b> | <b>DESVIACIÓN</b> | <b>Comentarios<br/>(Causas,<br/>Medidas...)</b>                                |
| El <b>100% de las quejas</b> presentadas se contestarán en el plazo de <b>18 días hábiles</b>               | Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 18 días hábiles | <b>100%</b>       | 0%                | 57 quejas/ 8 sugerencias presentadas en 2023.<br>Ninguna queja fuera de plazo. |

Tabla 11: Seguimiento de compromisos de cartas de servicio OEPM

Las 65 comunicaciones consideradas sobre quejas y sugerencias se han resuelto en un plazo inferior a 18 días hábiles.

Por todo ello, puede considerarse que los plazos de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios han sido muy satisfactorios.

#### **4. ACCIONES DE MEJORA DERIVADAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

A raíz de las quejas y sugerencias recibidas, la OEPM ha puesto en marcha durante los últimos años las siguientes acciones de mejora:

- Rediseño y ampliación de la sede electrónica, medición del número de llamadas al call center relacionadas con la sede y monitorización de ésta a través de la herramienta Matomo de análisis de acceso de usuarios.
- Publicación de una nueva página web de la OEPM
- Recursos adicionales para el cumplimiento de los plazos
- Implantación del teléfono 91 además del 902 y publicación en la página web
- Mejora en el formulario 5102 de solicitud de patentes y modelos de utilidad
- Pago de las tasas mediante tarjetas de crédito



## 5. CONCLUSIONES FINALES

En relación a 2023, podemos decir que el **número de comunicaciones** presentadas ha **disminuido un 2 %** con respecto al 2022, pasando de 134 a 131 en 2023.

- El número de quejas ha disminuido un 11%, pasando de 64 en 2022 a 57 en 2023 (7 quejas menos).
- El número de sugerencias ha disminuido un 38%, pasando de 13 en 2022 a 8 en 2023 (5 sugerencias).
- El número de felicitaciones, ha aumentado un 16% respecto a 2022 pasando de 57 a 66 en el 2023. **Esta elevada cifra refleja el excelente servicio prestado por los trabajadores de la OEPM.**

Estos datos ponen de manifiesto el interés de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la OEPM, así como su satisfacción con los mismos.

El **plazo promedio de contestación de quejas y sugerencias** se sitúa ligeramente por debajo de los 5 días, en concreto **4,75 días**.

Respecto al cumplimiento del compromiso de la carta de servicios, el **100% de las quejas y sugerencias se han contestado dentro del plazo de 18 días hábiles**.

Como conclusión final, el sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de la OEPM, continúa adecuadamente implantado y sirve a su propósito, en cuanto a recoger y tramitar tanto las iniciativas para mejorar la calidad de los servicios como las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios.