



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

2020

CORREO ELECTRÓNICO:
informacion@oepm.es

Pº DE LA CASTELLANA, 75
28071 MADRID
TEL. 902 157 530
FAX. 91 349 55 97



INDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. ASPECTOS DESTACABLES**
- 3. ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**
 - 3.1. MEDIOS DE COMUNICACIÓN**
 - 3.2. UNIDADES AFECTADAS**
 - 3.3. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL**
 - 3.4. CAUSA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS**
 - 3.5. CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS**
- 4. CONCLUSIONES FINALES**

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Española de Patentes y Marcas (en lo sucesivo 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 y sugerencias recibidas y atendidas en 2020 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 desde hace más de 10 años y documentada a través del Manual de Calidad y Vigilancia de la OEPM.

Este sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de la OEPM está integrado dentro de su **Sistema de Gestión de Calidad y Vigilancia certificado** de acuerdo a las normas **ISO 9001:2015 y UNE 1660006:2018** y comprende los procesos de patente nacional, modelo de utilidad, licencias, transferencias, restablecimiento de derechos de patentes y modelos de utilidad, 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 y certificados complementarios de protección. La ampliación 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, 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, podemos disponer 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.

Durante el año 2018 se procedió a la renovación de las cartas de servicio para el periodo 2018-2021. Las cinco Cartas de Servicios de la OEPM, fueron renovadas mediante [resolución de 27 de abril de 2018, de la Subsecretaría, BOE núm. 114 jueves 10 de mayo de 2018 Sec. III. Pág. 49300-49301.](#)

Con dicha renovación, el compromiso de respuesta de quejas y sugerencias, incluido en la **Carta de servicios de Información y Atención al ciudadano**, se fijó en 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 por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

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

Como último aspecto destacado, la OEPM cuenta, desde hace varios años, con un **Portal de Calidad** independiente con su propio nombre de dominio, accesible también desde la página web de la OEPM, 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 carta de servicios de quejas, su seguimiento respecto a los indicadores, etc.

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

Durante el 2020 se han presentado un total de 76 felicitaciones, 44 quejas y 4 sugerencias, sumando un total de 124 comunicaciones.

Tipo 2020	Total	Total %
Felicitación	76	61,3%
Queja	44	35,5%
Sugerencia	4	3,2%
Total general	124	100%

Tabla 1. Número de felicitaciones, quejas y sugerencias

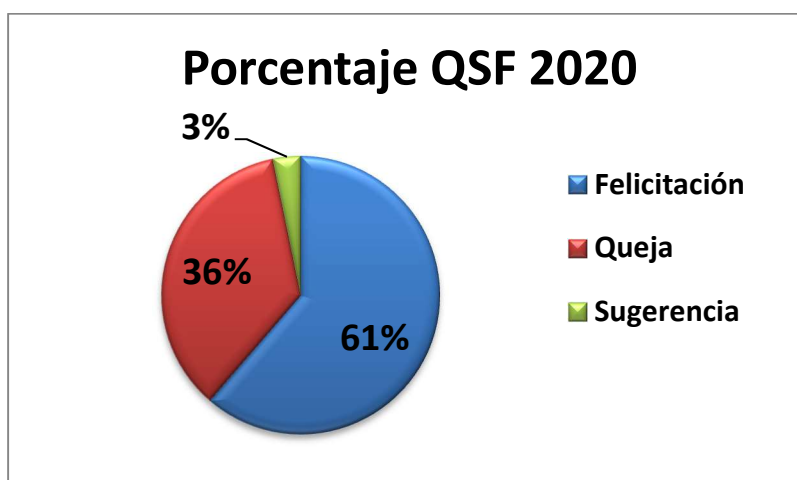


Figura 1. Porcentaje de felicitaciones, quejas y sugerencias

La evolución del número de comunicaciones de QSF respecto a los años anteriores, se ha representado en el siguiente gráfico:

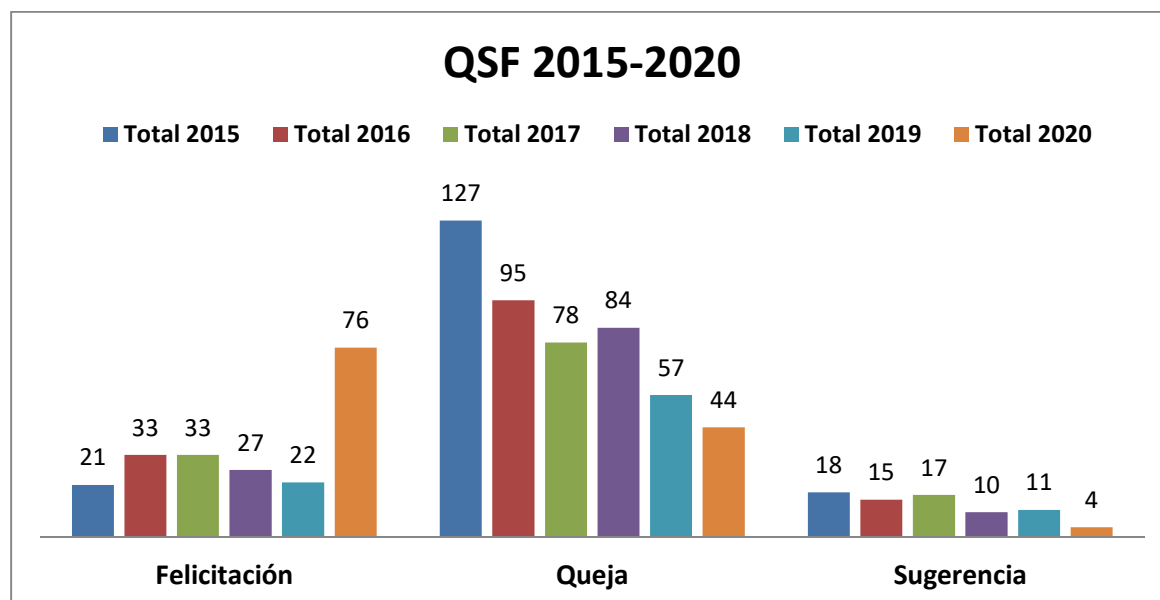


Figura 2. Comparativa de número de felicitaciones, quejas y sugerencias de los últimos años

En él puede observarse que, el número de quejas ha bajado de forma notoria respecto al año pasado, habiéndose recibido 13 quejas menos; el número de felicitaciones se ha incrementado de manera extraordinaria pasando a recibir 54 más; por el contrario, el número de sugerencias ha disminuido habiéndose recibido 7 sugerencias menos. Todo ello en línea con el número total de comunicaciones, que ha aumentado, pasando de 90 comunicaciones en 2019 a 124 en 2020.

En los siguientes apartados de este informe, los datos registrados se han clasificado atendiendo a 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 presentar QSF han sido los siguientes:

1. Correo electrónico: 63 (sin firma electrónica 63, con firma electrónica 0)
2. Presencialmente, usando el formulario en papel: 15
3. Por correo postal: 5
4. Por web, usando el formulario electrónico: 7

Canal de Entrada 2020	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	Porcentaje
Correo Electrónico sin firma	64	25	2	91	73,4%
Presencial	4	7	0	11	8,9%
Correo Postal	1	0	0	1	0,8%
Web	7	12	2	21	16,9%
Total general	76	44	4	124	100,0%

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

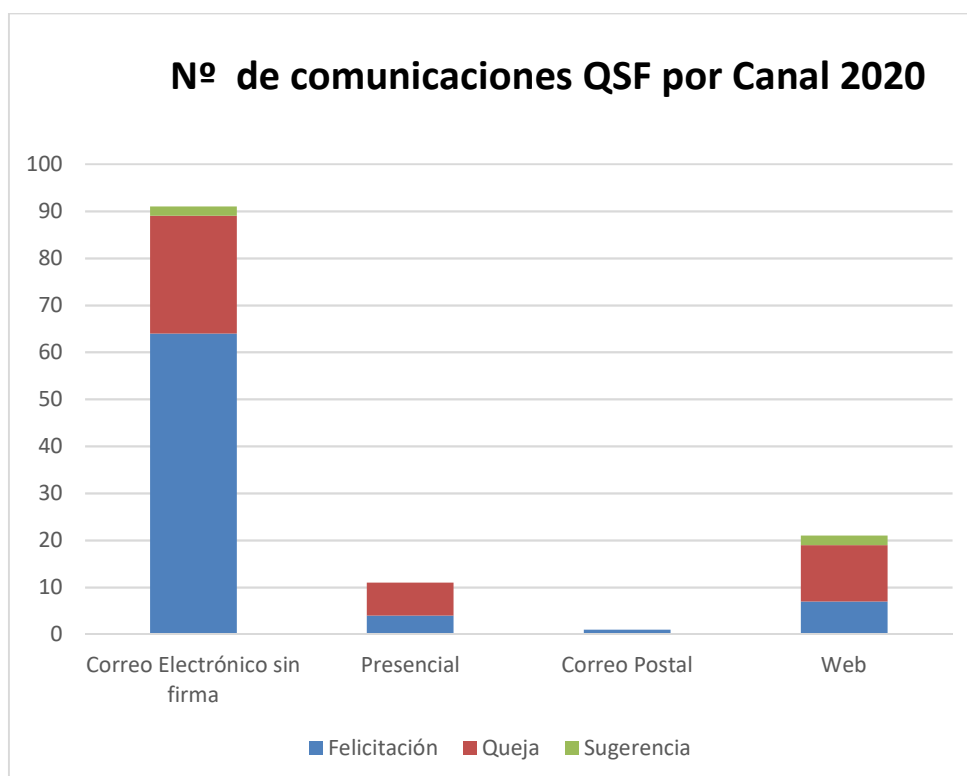


Figura 3. Gráfico de número de felicitaciones, quejas y sugerencias según el canal de entrada

El correo electrónico sigue siendo el canal mayoritariamente utilizado para la comunicación de QSF con un 73,4%. El porcentaje de comunicaciones presentadas por este canal ha aumentado respecto al del 2019 que fue de un 70%. Señalar, que todos los correos electrónicos han llegado sin firma electrónica.

Las comunicaciones mediante el nuevo formulario electrónico a través de la web de la OEPM, se convierten en el segundo canal más usado con un porcentaje del 16,9%, que se ve incrementado con respecto al 7,8 % del 2019.

Al tercer lugar, han pasado los registros presenciales con un porcentaje del 8,9%, que ha disminuido considerablemente respecto al del 2019 que fue de un 16,7%. Esto se explica, en gran medida, por la situación de alerta sanitaria que se ha vivido durante todo el pasado año 2020.

El uso del correo postal es el menos utilizado y ha caído enormemente en cuanto a volumen. Así el porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por esta vía ha sido este año de tan solo el 0,8% frente al 5,6% empleado en el 2019.

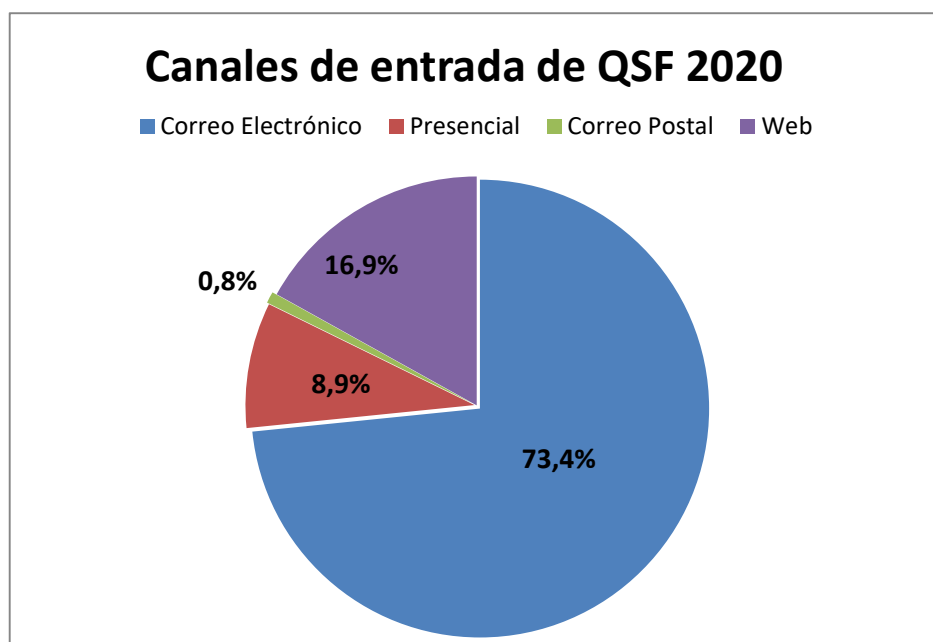


Figura 4. Gráfico del porcentaje de felicitaciones, quejas y sugerencias según el canal de entrada

3.2. Unidades afectadas

Departamento	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	1	0	0	1
Departamento de Patentes e Información tecnológica	8	1	2	11
Departamento de Signos Distintivos	2	21	0	23
División de Tecnologías de la Información	6	14	2	22
Secretaría general	41	8	0	49
Unidad de Apoyo	7	0	0	7
Todos	12	0	0	12
Total general	77	44	4	125

Tabla 5. Número de felicitaciones, quejas y sugerencias 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 cerca de 60.000 expedientes al año, 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 siendo el departamento que engloba el servicio de información telefónica y el trato directo con el ciudadano.

3.3. Distribución temporal

Los datos de la distribución temporal de quejas, sugerencias y felicitaciones son los siguientes:

MES	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total QSF
Enero 2020	3	2	1	6
Febrero 2020	3	7	1	11
Marzo 2020	6	2	2	10
Abril 2020	11	3	0	14
Mayo 2020	10	3	0	13
Junio 2020	7	2	0	9
Julio 2020	2	5	0	7
Agosto 2020	5	2	0	7
Septiembre 2020	3	4	0	7
Octubre 2020	1	5	0	6
Noviembre 2020	9	5	0	14
Diciembre 2020	16	4	0	20
Total general	76	44	4	124

Tabla 6. Número de felicitaciones, quejas y sugerencias por meses

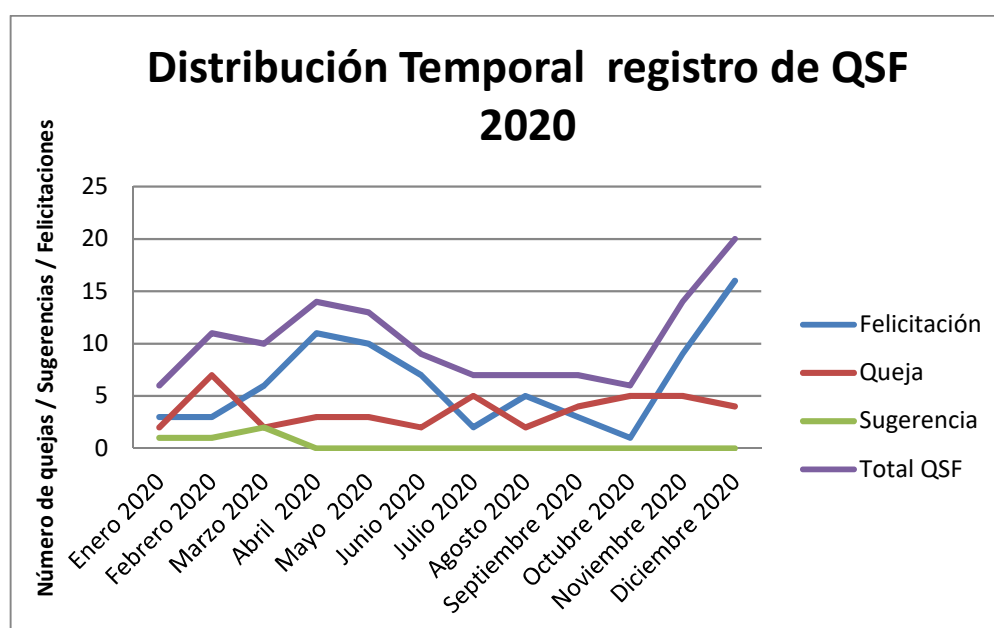


Figura 6. Gráfico distribución de las felicitaciones, quejas y sugerencias por meses



3.4. Causa de las quejas y sugerencias

Las causas de las quejas y sugerencias han sido codificadas 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.

En primer lugar, se clasifican atendiendo a la distinción entre 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 servicios prestados por medios no electrónicos.

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

Tipo de Servicio 2020	Nº de Quejas	Nº de Sugerencias	Total	%
Medios electrónicos	31	4	35	72,92%
Medios no electrónicos	13	0	13	27,08%
Total general	44	4	48	100,00%

Tabla 7. Número de quejas y sugerencias según el tipo de servicio

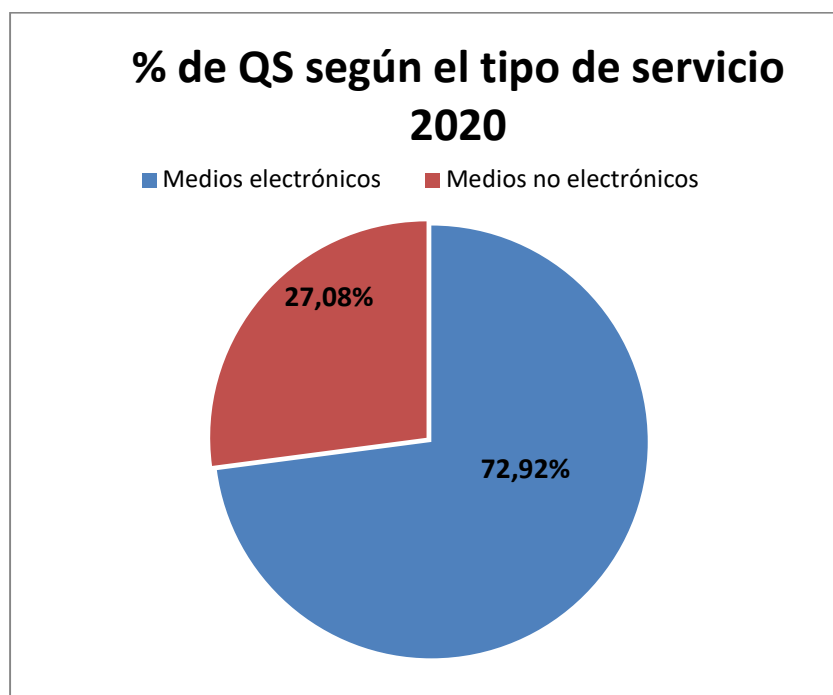


Figura 7. Gráfico porcentaje de quejas y sugerencias por tipo de servicio

El porcentaje de quejas/sugerencias referido a servicios prestados por medios electrónicos ha aumentado notoriamente pasando de un 52,9% en el 2019 a un 72,18% en el 2020 bajando, por tanto, el de servicios prestados por medios no electrónicos de un 47,1% del 2019 al 19,82% actual.

Esto se debe fundamentalmente, como ya hemos comentado anteriormente, a la situación de alarma sanitaria vivida durante el año 2020 que ha incrementado el uso de los medios electrónicos.

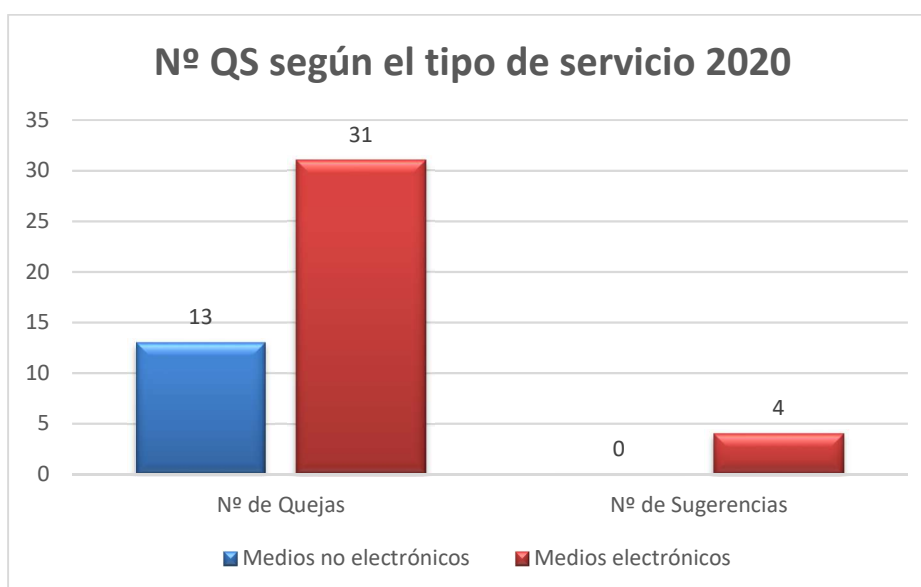


Figura 8. Gráfico número de quejas y sugerencias según medios electrónicos y no electrónicos

La siguiente tabla muestra la distribución de quejas y sugerencias en cuanto a la causa de las mismas:

CAUSAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2020	Quejas	Sugerencias	Total
Medios no electrónicos	13	0	13
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0	0	0
2 INFORMACIÓN	1	0	1
3 EMPLEADOS PÚBLICOS		0	0
4 SERVICIO PRESTADO	10	0	10
5 OTRAS CAUSAS	2	0	2
Medios electrónicos	31	4	36
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	1	1	2
7 INFORMACIÓN	0	0	0
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	2
9 SERVICIO PRESTADO	26	1	27
10 OTRAS CAUSAS	2	2	4
Total general	44	4	48

Tabla 8. Número de quejas y sugerencias según las causas

Centrando el análisis exclusivamente **en las causas de las quejas**, obtenemos los siguientes resultados, de acuerdo al nivel de detalle más específico de la codificación del MAP:

Clasificación MAP- CAUSA DE QUEJAS 2020	Nº Quejas	%
Medios no electrónicos	13	100,0%
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0	0,0%
2 INFORMACIÓN	1	7,7%
23 Información deficiente o incompleta	1	
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	0	0,0%
4 SERVICIO PRESTADO	10	76,9%
41 Errores en la prestación del servicio	2	
45 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	3	
46 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	5	
5 OTRAS CAUSAS	2	15,4%
Medios electrónicos	31	100,0%
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	1	3,2%
64 Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización	1	
7 INFORMACIÓN	0	0,0%
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	6,5%
81 Falta de asistencia personalizada on-line o telefónica	1	
84 Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados	1	
9 SERVICIO PRESTADO	26	83,9%
91 Errores en la prestación del servicio	15	
92 Falta de simplicidad en el procedimiento	2	
94 Tiempos de tramitación excesivos	1	
95 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	1	
96 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	6	
97 Otros servicios	1	
10 OTRAS CAUSAS	2	6,5%
Total general	44	

Tabla 9. Número y % de quejas según las causas al nivel de detalle de la codificación del MAP

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

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

Se obtienen los siguientes porcentajes:

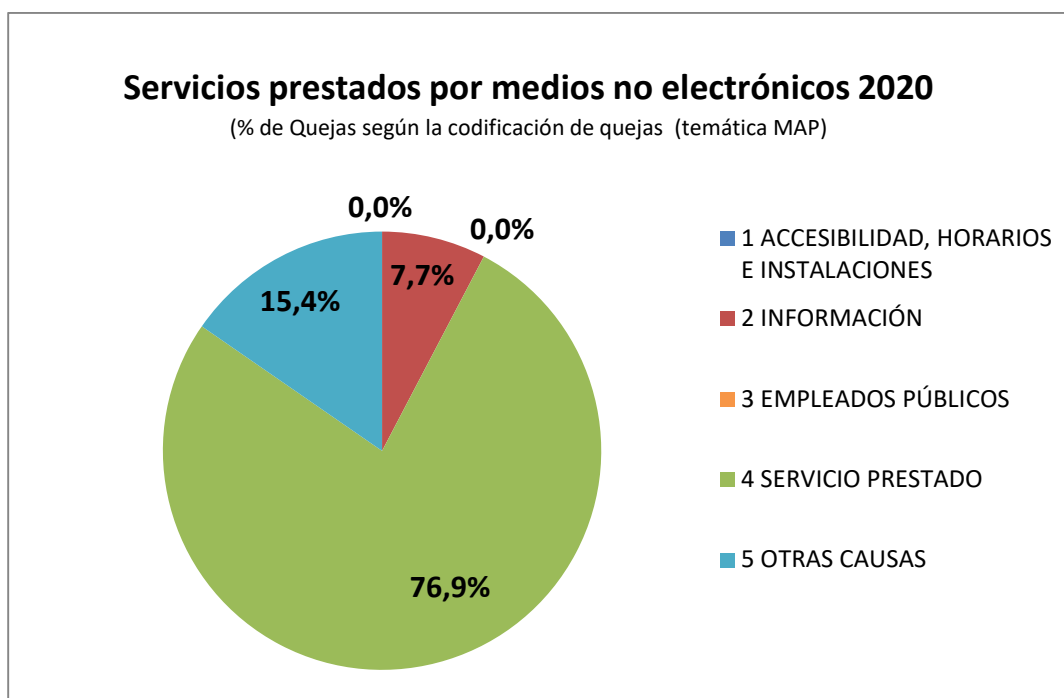


Figura 9. Gráfico % de quejas interpuestas por medios no electrónicos según las causas

Como en años anteriores, la principal causa de queja es la que tiene que ver con el nivel del detalle del MAP *Servicio Prestado*, incluyendo en esta categoría las clasificaciones de quejas de *Errores en la prestación del servicio*, *Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio*, *Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano*. 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 lo esperado por él.

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

Se obtienen los siguientes porcentajes:

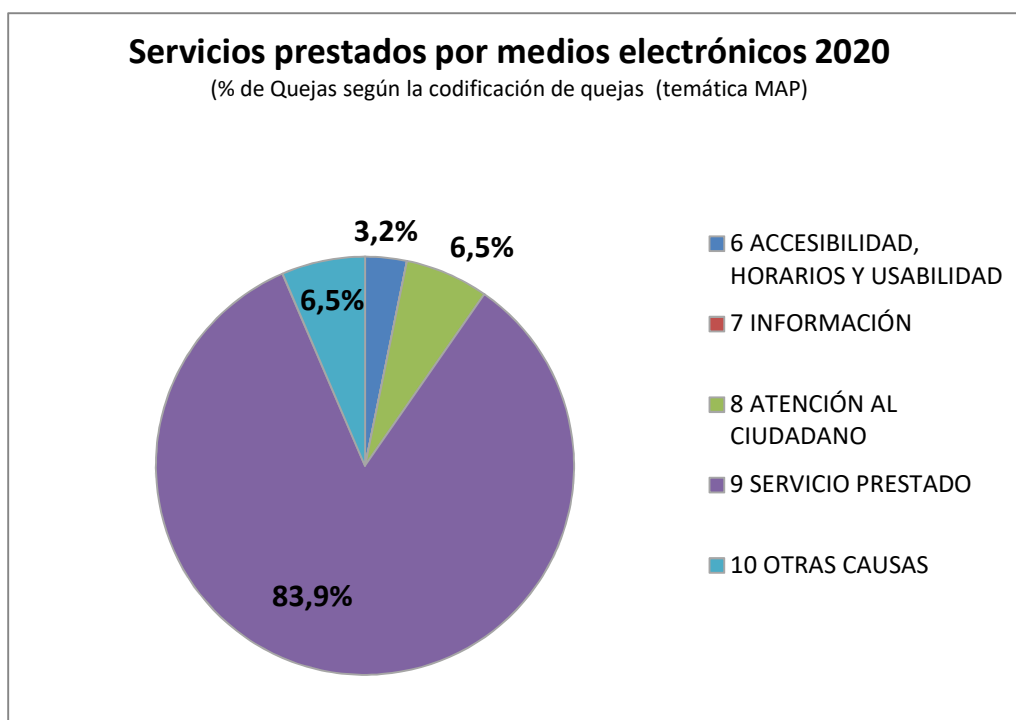


Figura 10. Gráfico % de quejas interpuestas por medios electrónicos según las causas

La principal fuente de quejas es la que tiene que ver con el nivel del detalle del MAP *Servicio Prestado*, que incluyen principalmente *Errores en la prestación del servicio, Falta de simplicidad en el procedimiento, Tiempos de tramitación excesivos, Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio, Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano y Otros servicios.*

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 sólo las quejas y sugerencias.

De este modo, se han obtenido los siguientes resultados en relación con el plazo de respuesta en 2020:

Tipo de incidencia 2020	Nº	Promedio de Plazo de tramitación (días)
Queja	44	5,86
Sugerencia	4	7
Total general	48	5,96

Tabla 10. Promedio del plazo de tramitación en días de las quejas y sugerencias

El tiempo **promedio** de tramitación de quejas y sugerencias, en su conjunto, ha sido de **5,96 días** (9,71 días en 2019), mejorándose así los tiempos de respuesta.

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.

La **mediana** o valor central de los tiempos de respuesta ha sido de **5 días**. Y la **moda** o valor más frecuente ha sido de **3 días** (que ha ocurrido en 6 ocasiones).

Según la Carta de Servicios de Información y Atención al usuario, 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 (días)	Nº quejas	Nº sugerencias	Total	%
>18 días	0	0	0	0,00%
≤ 18 días	44	4	48	100,00%
Total general	44	4	48	100,00%

El % de cumplimiento ha sido del **100%** lo que puede considerarse un éxito, siendo mejorando lo obtenido en el 2019 que fue de un 91,18%.

El cuadro de seguimiento de Cartas de Servicio, publicado en el [Portal de calidad de la OEPM](#), es el siguiente:

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM				
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO				
Enero - diciembre 2020				
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
El 100% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 18 días hábiles	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 18 días hábiles	100,00%	0,00%	44 quejas/ 4 sugerencias presentadas en 2020

De las 48 comunicaciones consideradas, todas se han resuelto en un plazo inferior a 18 días hábiles. Con todo ello los plazos de respuesta pueden considerarse muy satisfactorios.

4. CONCLUSIONES FINALES

En cuanto al número de comunicaciones presentadas en 2020, podemos decir que, **el número de quejas ha disminuido un 20%** respecto al del 2019, pasando de 55 a 44, al igual que el número de sugerencias que ha pasado de 11 en 2019 a 4 lo que refleja una **disminución de más del 64%**.

Cabe destacar el número de **felicitaciones que ha aumentado un 345%**, pasando de 22 en 2019 a 76 en el 2020 lo que se debe al **excelente servicio prestado por la OEPM durante la pandemia**.

Los **plazos de respuesta**, en promedio, de las quejas y sugerencias se sitúan **por debajo de los 6 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 manifestaciones de insatisfacción de los usuarios como las iniciativas para mejorar la calidad de los servicios.