



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

2019

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 2019 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 desde hace varios años.

El Sistema de Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de la OEPM está integrado dentro de su Sistema de Gestión de Calidad y Vigilancia Tecnológica certificado por SGS de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 y UNE 1660006:2018.

A continuación, se describe el Sistema de Gestión de Quejas de la OEPM, cuya sistemática, documentada en el manual de calidad de la OEPM, se encuentra implantada en todos los departamentos de la Oficina.

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.

Como se ha indicado, la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, es la misma para todas las que se registran de la OEPM. No obstante, los departamentos incluidos dentro del Sistema de calidad disponen de dinámicas de mejora para explotar la información procedente del registro de quejas. **El sistema de gestión de calidad** de la OEPM 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.



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.

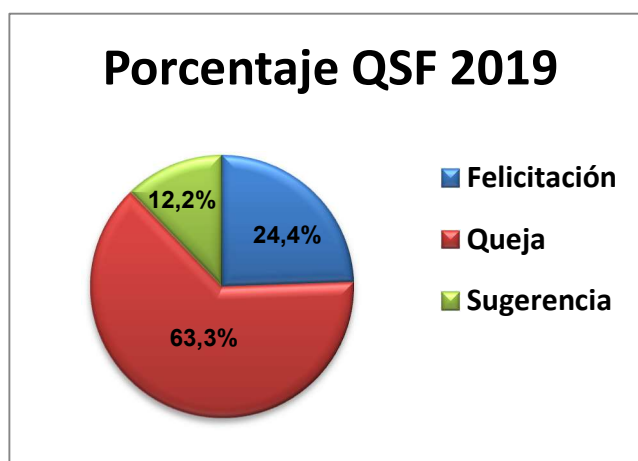
En 2019 se implantó un formulario web para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones. La información incluida por los usuarios en dicho formulario se carga automáticamente al sistema JIRA, de manera que, facilita la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. Además, la herramienta 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.

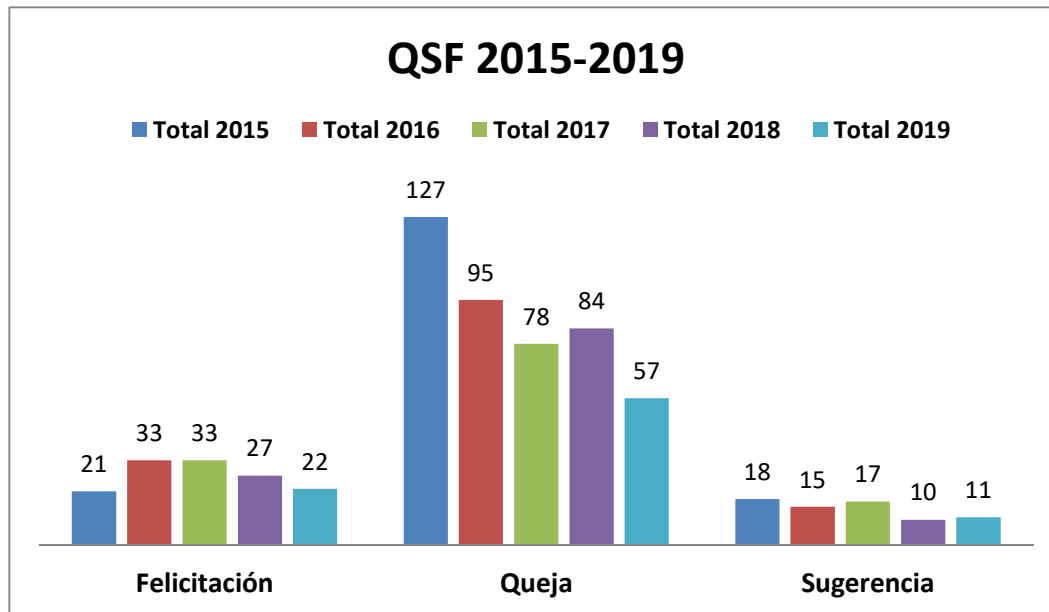
3. ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)

Durante el 2019 se han presentado un total de 22 felicitaciones, 57 quejas y 11 sugerencias, sumando un total de 90 comunicaciones.

Tipo 2019	Total	Total %
Felicitación	22	24,4%
Queja	57	63,3%
Sugerencia	11	12,2%
Total general	90	100%



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



En él puede observarse que, el número de quejas ha bajado de forma notoria respecto al año pasado, habiéndose recibido 17 quejas menos; el número de felicitaciones también ha disminuido habiéndose recibido 5 menos; por el contrario, el número de sugerencias ha subido habiéndose recibido 1 más. Todo ello en línea con el número total de comunicaciones, que ha descendido, pasando de 121 comunicaciones en 2018 a 90 en 2019.

En los siguientes apartados de este informe, los datos registrados se han clasificado atendiendo a las siguientes características:

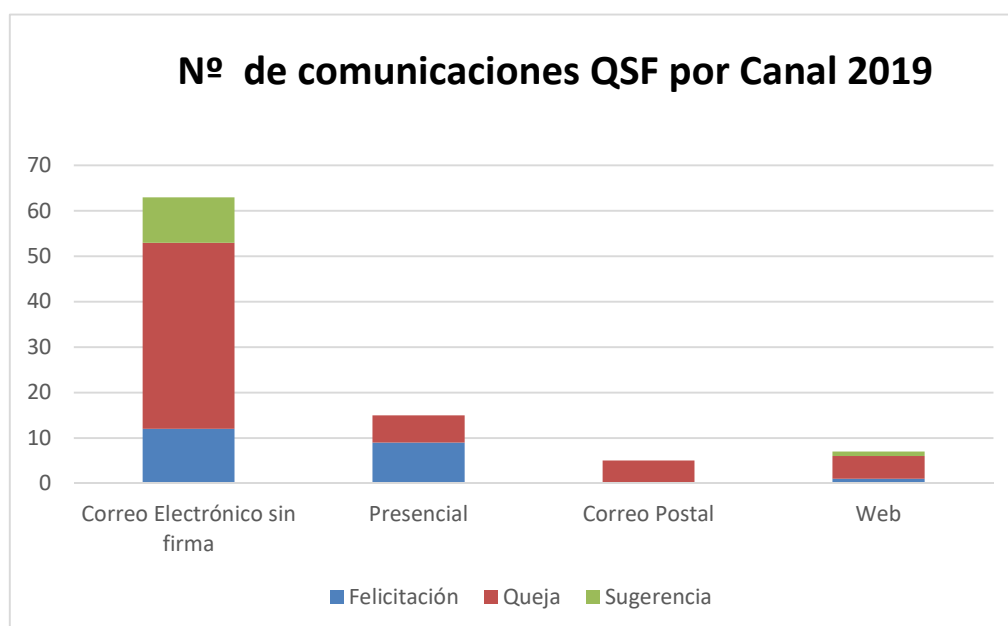
- Medios de comunicación
- Unidades afectadas
- Distribución temporal
- Causa de las quejas y sugerencias
- Cumplimiento de los plazos

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 2019	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	Porcentaje
Correo Electrónico sin firma	12	41	10	63	70,0%
Presencial	9	6	0	15	16,7%
Correo Postal	0	5	0	5	5,6%
Web	1	5	1	7	7,8%
Total general	22	57	11	90	100,0%

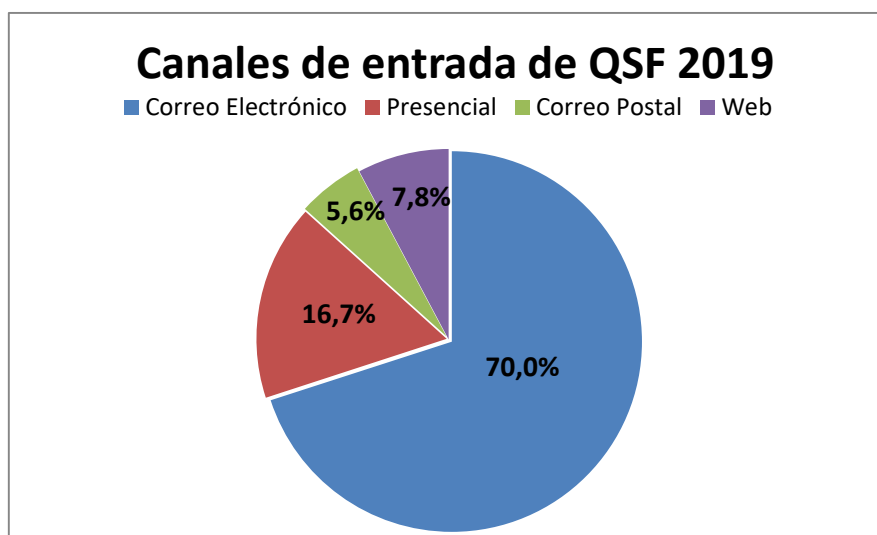


El correo electrónico sigue siendo el canal mayoritariamente utilizado para la comunicación de QSF con un 70%. Sin embargo, el porcentaje de comunicaciones presentadas por este canal ha disminuido respecto al del 2018 que fue de un 78,5%. Señalar, que todos los correos electrónicos han llegado sin firma electrónica.

En segundo lugar, se encuentran los registros presenciales con un porcentaje del 16,7%, que ha disminuido ligeramente respecto al del 2018 que fue de un 17,4%.

Las comunicaciones mediante el nuevo formulario electrónico a través de la web de la OEPM, puesto a disposición del usuario a partir de septiembre, es el tercer canal con un porcentaje del 7,8%.

El correo postal, aunque es el menos utilizado en cuanto a volumen de comunicaciones con un porcentaje del 5,6%, ha aumentado ligeramente su porcentaje respecto al 2018 que fue de un 3,3%.



3.2. Unidades afectadas

Departamento 2019	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	1	3	0	4
Departamento de Patentes e Información tecnológica	1	10	2	13
Departamento de Signos Distintivos	0	17	1	18
División de Tecnologías de la Información	1	9	3	13
Secretaría general	18	18	4	40
Unidad de Apoyo	1	0	1	2
Total general	22	57	11	90

Las unidades que registran el mayor número de comunicaciones de queja son, el Departamento de Signos Distintivos y Secretaría General, 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, y en Secretaría General, están incluidos el servicio de información telefónica y el trato directo

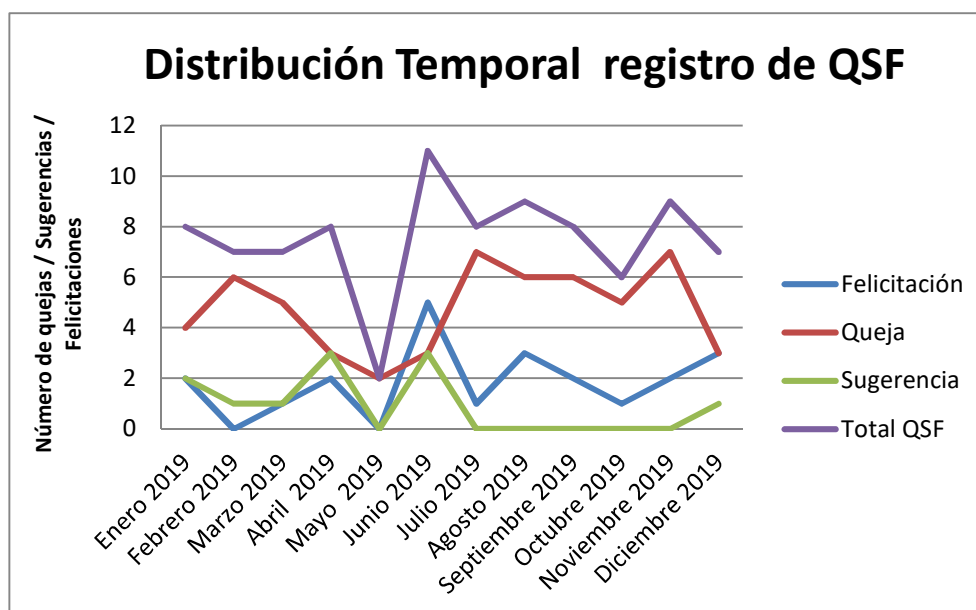
con el ciudadano. Cabe destacar que, a pesar de tener el número más alto de quejas, este ha disminuido notablemente respecto al obtenido en 2018 (31 en Signos y 26 en Secretaría).

Asimismo, la unidad que registra el mayor número de comunicaciones de felicitaciones es Secretaría General.

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 2019	2	4	2	8
Febrero 2019	0	6	1	7
Marzo 2019	1	5	1	7
Abril 2019	2	3	3	8
Mayo 2019	0	2	0	2
Junio 2019	5	3	3	11
Julio 2019	1	7	0	8
Agosto 2019	3	6	0	9
Septiembre 2019	2	6	0	8
Octubre 2019	1	5	0	6
Noviembre 2019	2	7	0	9
Diciembre 2019	3	3	1	7
Total general	22	57	11	90





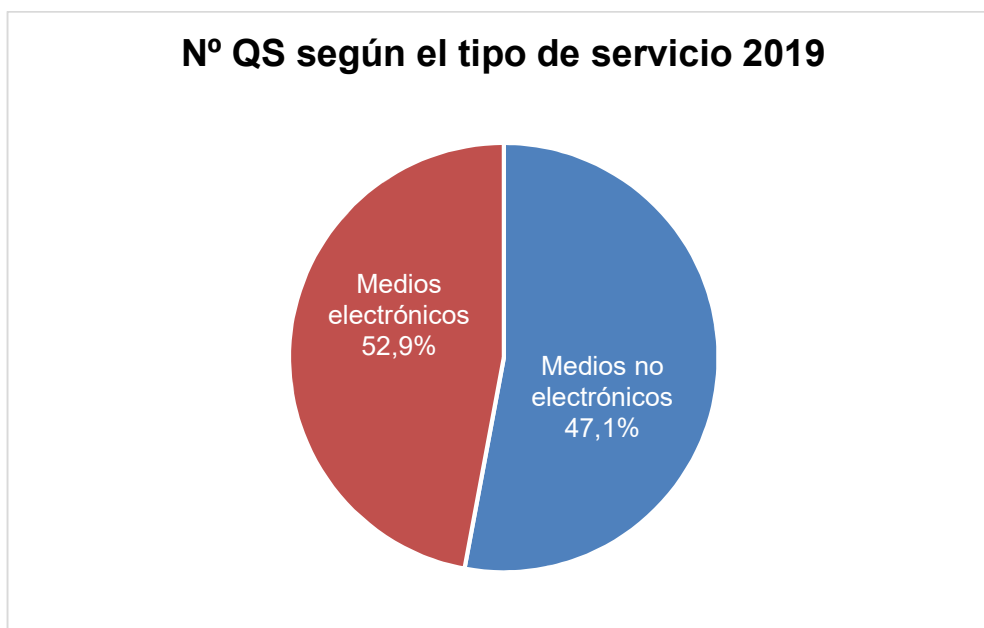
3.4. Causa de las quejas y sugerencias

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.

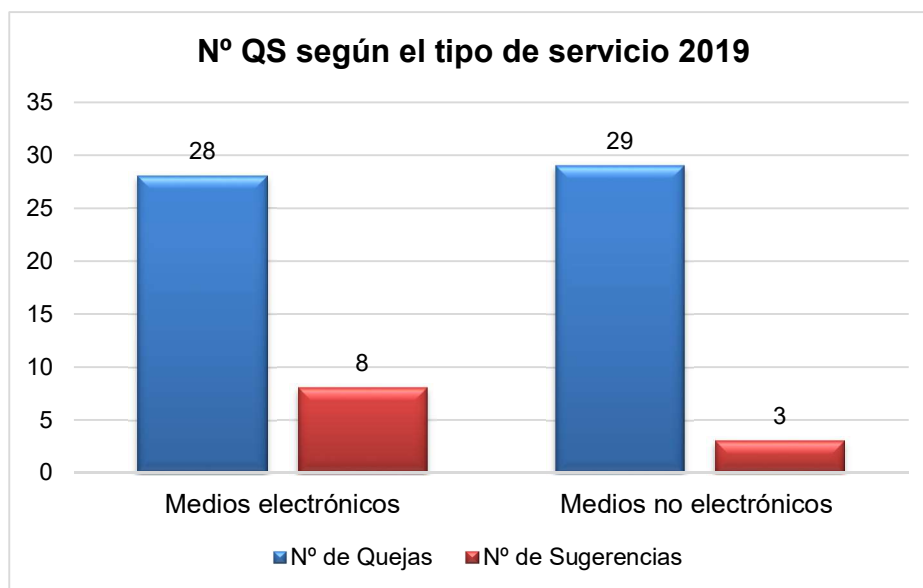
En primer lugar, se clasifican atendiendo a la distinción entre servicios prestados por medios electrónicos (**tienen la consideración de medios electrónicos los mecanismos, instalaciones, equipos o sistemas que permiten producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera 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 2019	Nº de Quejas	Nº de Sugerencias	Total	%
Medios electrónicos	28	8	36	52,9%
Medios no electrónicos	29	3	32	47,1%
Total general	57	11	68	100,00%



El porcentaje de quejas/sugerencias referido a servicios prestados por medios electrónicos ha disminuido notoriamente pasando de un 74,5% en el 2018 a un 52,9%, y el referido a servicios prestados por medios no electrónicos ha subido de un 25,5% en el 2018 al 47,1% actual.



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

CAUSAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2019	Quejas	Sugerencias	Total
Medios no electrónicos	29	3	32
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1	0	1
2 INFORMACIÓN	0	0	0
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	2	0	2
4 SERVICIO PRESTADO	25	1	26
5 OTRAS CAUSAS	1	2	3
Medios electrónicos	28	8	36
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	6	0	6
7 INFORMACIÓN	1	4	5
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0	4
9 SERVICIO PRESTADO	17	4	21
10 OTRAS CAUSAS	0	0	0
Total general	57	11	68

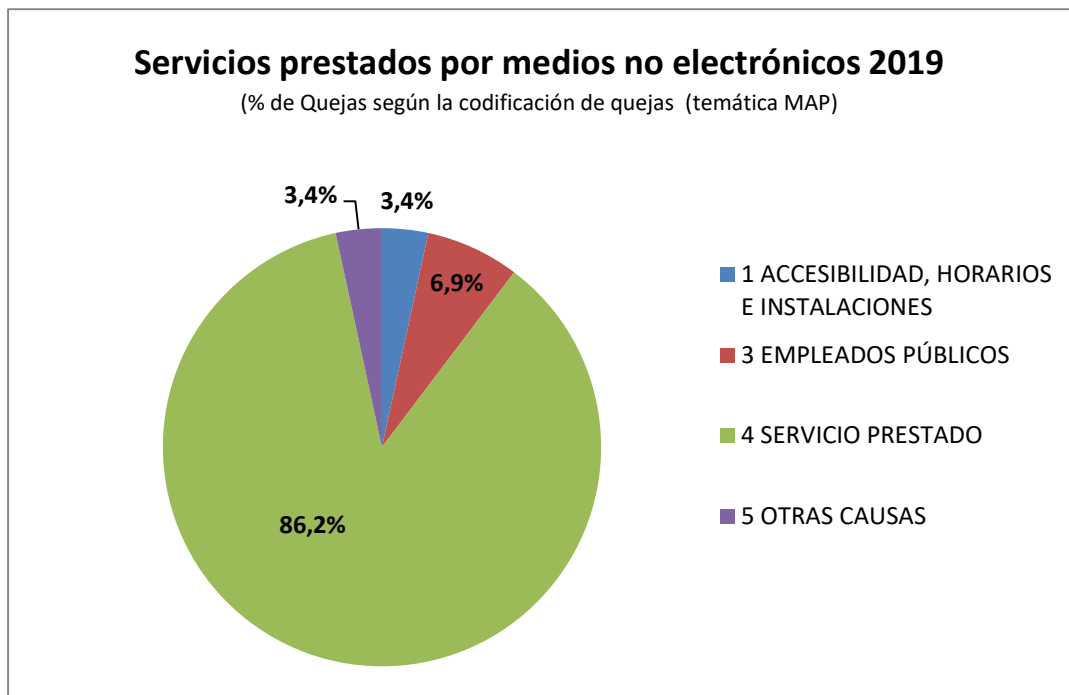
Centrando el análisis exclusivamente en las causas de las quejas, obtenemos los siguientes resultados, de acuerdo al nivel de detalle más específico de la codificación del MAP:

Clasificación MAP- CAUSA DE QUEJAS 2019	Nº Quejas	%
Medios no electrónicos	29	100,0%
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1	3,4%
13 Horarios de Atención	1	
2 INFORMACIÓN	0	
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	2	6,9%
33 Falta de interés en la atención al ciudadano	1	
35 Falta de comprensión o interés por los problemas planteados	1	
4 SERVICIO PRESTADO	25	86,2%
41 Errores en la prestación del servicio	8	
44 Tiempo de tramitación excesivos	2	
45 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	2	
46 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	13	
5 OTRAS CAUSAS	1	3,4%
Medios electrónicos	28	100,0%
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	6	21,4%
61 Fallos o interrupciones en el acceso a escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)	5	
66 Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios	1	
7 INFORMACIÓN	1	3,6%
73 Información deficiente o incompleta	1	
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	14,3%
82 Asistencia personalizada inadecuada	2	
83 Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario	1	
85 Otros atención al ciudadano	1	
9 SERVICIO PRESTADO	17	60,7%
91 Errores en la prestación del servicio	8	
95 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	2	
96 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	7	
10 OTRAS CAUSAS	0	
Total general	57	

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**

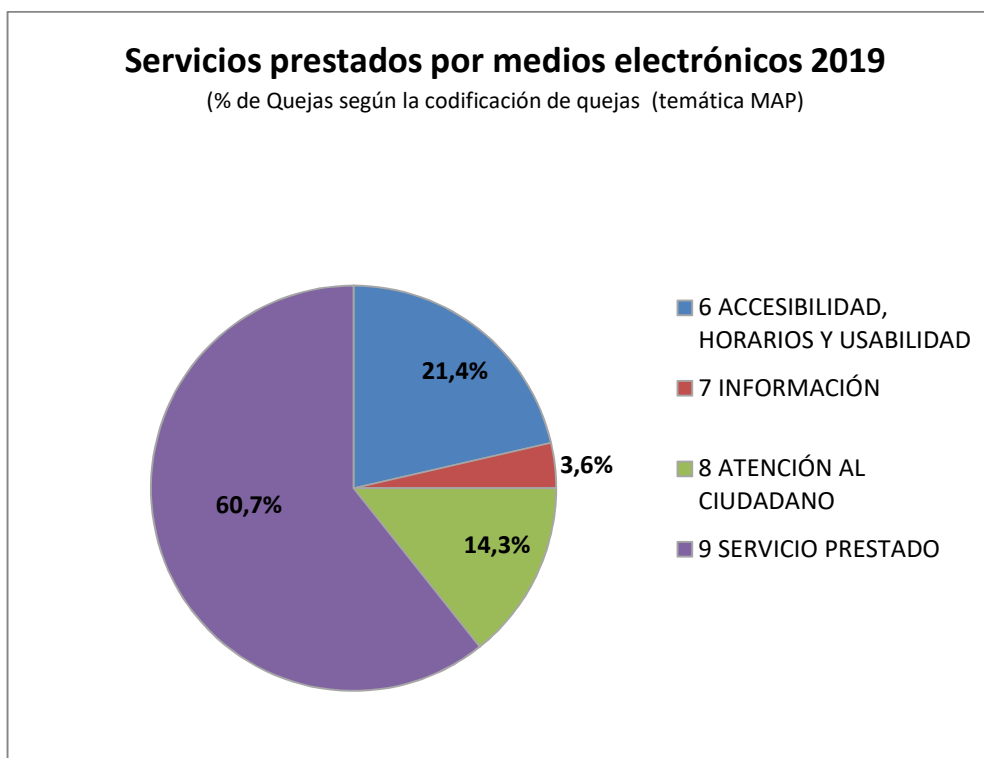
Se obtienen los siguientes porcentajes:



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*, *Tiempo de tramitación excesivos*, *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:



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, Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio e Incumplimientos de las expectativas de servicio del ciudadano*.

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 2019:

Tipo de incidencia 2019	Nº	Promedio de Plazo de tramitación (días)
Queja	57	9,77
Sugerencia	11	9,64
Total general	68	9,44



El tiempo **promedio** de tramitación de quejas y sugerencias, en su conjunto, ha sido de **9,71 días** (7,14 días en 2018).

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.

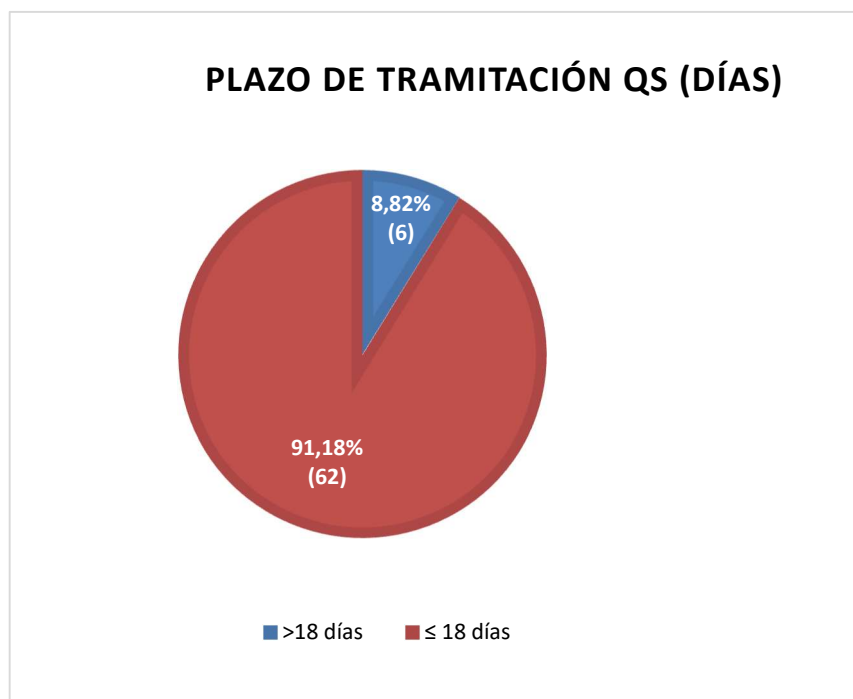
La **mediana** o valor central de los tiempos de respuesta ha sido de **11,5 días**. Y la **moda** o valor más frecuente ha sido de **1 y 3 días** (ambos datos han ocurrido en 7 ocasiones).

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	6	0	6	8,82%
≤ 18 días	51	11	62	91,18%
Total general	57	11	68	100,00%





El % de cumplimiento ha sido del **91.18%** que puede considerarse muy positivo, aunque es inferior al obtenido en el 2018 que fue de un 97,9%.

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				
Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Enero- Diciembre 2019				
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	91,18%	8,82%	68 quejas/ sugerencias presentadas en 2019. 6 quejas fuera de plazo por: información complementaria aportada con retraso por el solicitante; queja grabada como recurso; periodos vacacionales del personal

De las 68 comunicaciones consideradas, tan sólo 6 quejas han superado el plazo de 18 días hábiles.

Con todo ello los plazos de respuesta pueden considerarse muy satisfactorios.



4. CONCLUSIONES FINALES

En 2019, el compromiso de respuesta de quejas y sugerencias incluido en la carta de servicio ha sido de **18 días hábiles para el 100% de las quejas**, reduciéndose el compromiso 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 cuanto al número total de comunicaciones presentadas en 2019, el número de quejas ha disminuido un 32% respecto al del 2018, pasando de 84 a 57, el número de felicitaciones también ha disminuido, pasando de 27 en 2018 a 22, mientras que el número de sugerencias ha aumentado ligeramente, pasando de 10 en 2018 a 11. Todo ello en línea con el número total de comunicaciones, que ha descendido un 26%, pasando de 121 en 2018 a 90 en 2019.

Los plazos de respuesta, en promedio, de las quejas y sugerencias se sitúan en el entorno de 9,5 días. Respecto al cumplimiento del compromiso de la carta de servicios, el 91,18% de las quejas y sugerencias se han contestado dentro del plazo de 18 días hábiles.

Como conclusión final, el Sistema de Gestión de Quejas 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.