



INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA OEPM 2022





INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ASPECTOS DESTACABLES.....	4
3. ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF).....	6
3.1 Medios de comunicación (canales de entrada)	7
3.2 Unidades afectadas	9
3.3 Distribución temporal.....	10
3.4 Causa de las quejas y sugerencias.....	10
3.5 Cumplimiento de los plazos	16
4. CONCLUSIONES FINALES	18



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 2022 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

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, 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.

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 ha creado una nueva carta de servicio para Diseños Industriales para el periodo 2023-2026. Las ocho Cartas de Servicios de



la OEPM han sido 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 por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

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.

Destacar que la OEPM cuenta 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. Además, la OEPM está trabajando en una nueva versión de la página web que integrará toda esa información en relación a la calidad, con una mejora accesibilidad para el usuario.



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

Durante el 2022 se han presentado un total de 64 quejas, 13 sugerencias y 57 felicitaciones, sumando un total de 134 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, o bien por tratarse repetidamente de una queja ya registrada, se clasifican en nuestro sistema como otros y no forman parte por tanto de las estadísticas a continuación presentadas.

Tipo 2022	Total	Total %
Quejas	64	48%
Sugerencias	13	10%
Felicitaciones	57	42%
Total general	134	100%

Tabla 1. Número de felicitaciones, quejas y sugerencias

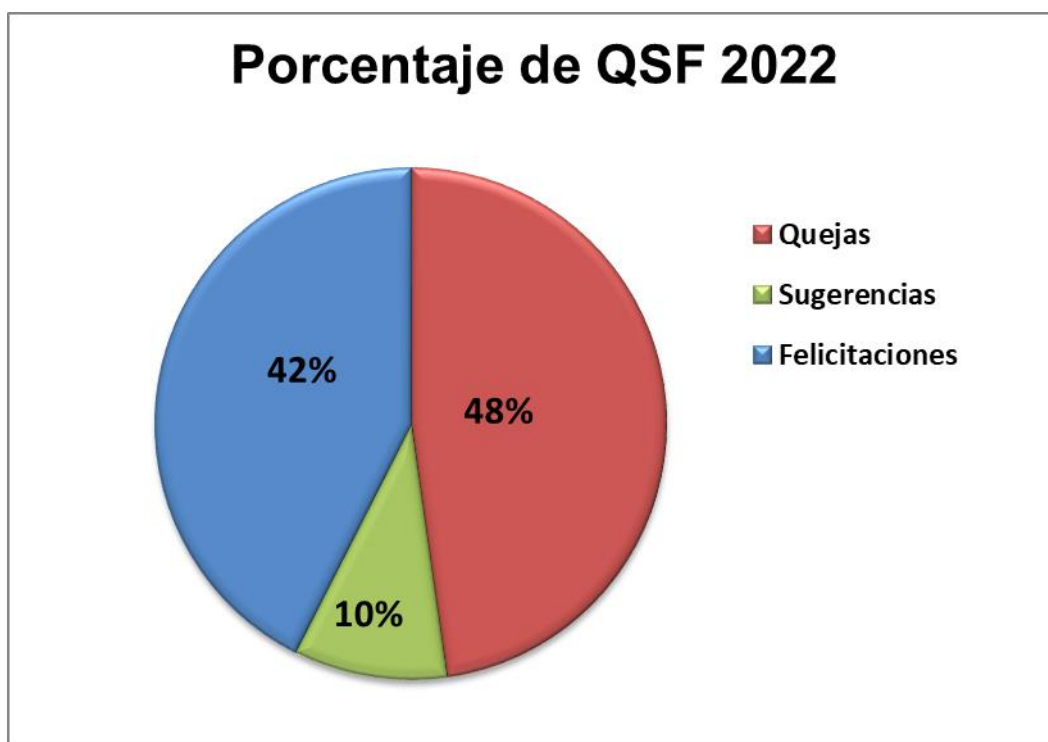


Figura 1. Porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones

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

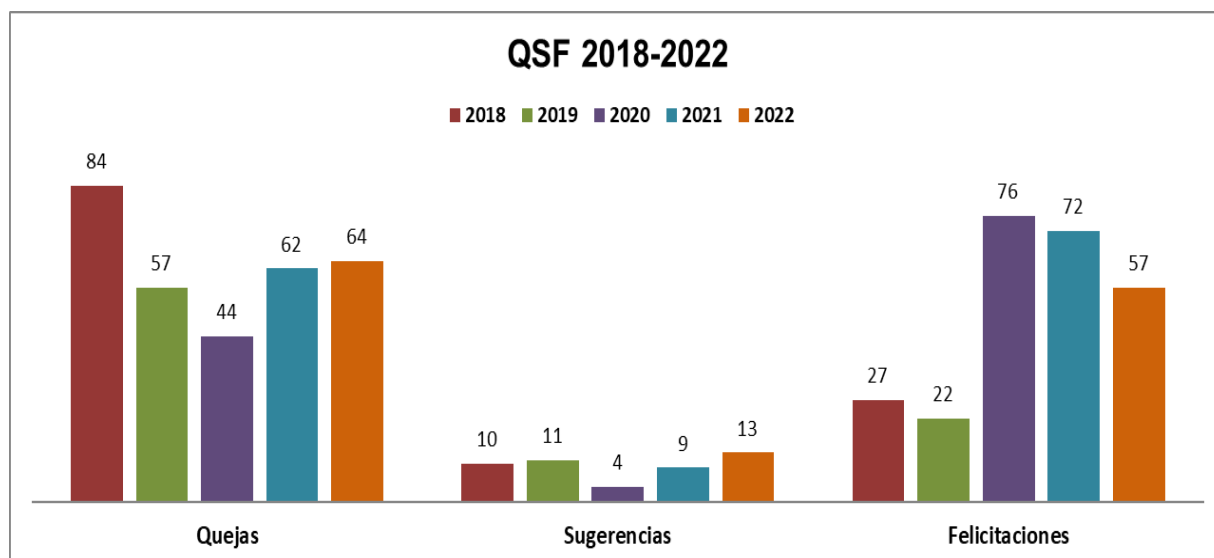


Figura 2. Comparativa del número de quejas, sugerencias y felicitaciones en los últimos años

En el gráfico puede observarse que, respecto al año anterior, el número de quejas ha subido un 3,13%, habiéndose recibido 2 quejas más. Respecto al número de sugerencias, se ha pasado de 9 sugerencias en 2021 a 13 en 2022. Por su parte, el número de felicitaciones ha disminuido, habiéndose registrado 15 felicitaciones menos en 2022 que en 2021. En línea con el número total de comunicaciones, que ha disminuido, pasando de 143 comunicaciones en 2021 a 134 en 2022.

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: 65
3. Presencialmente, usando el formulario en papel: 6
4. Por correo postal: 2
5. Por web, usando el formulario electrónico: 61

Canal de Entrada 2022	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	Porcentaje
Correo Electrónico con firma	0	0	0	0	0,0%
Correo Electrónico sin firma	48	12	5	65	48,5%
Presencial	4	2	0	6	4,5%
Correo Postal	0	2	0	2	1,5%
Web	5	48	8	61	45,5%
Total general	57	64	13	134	100,0%

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

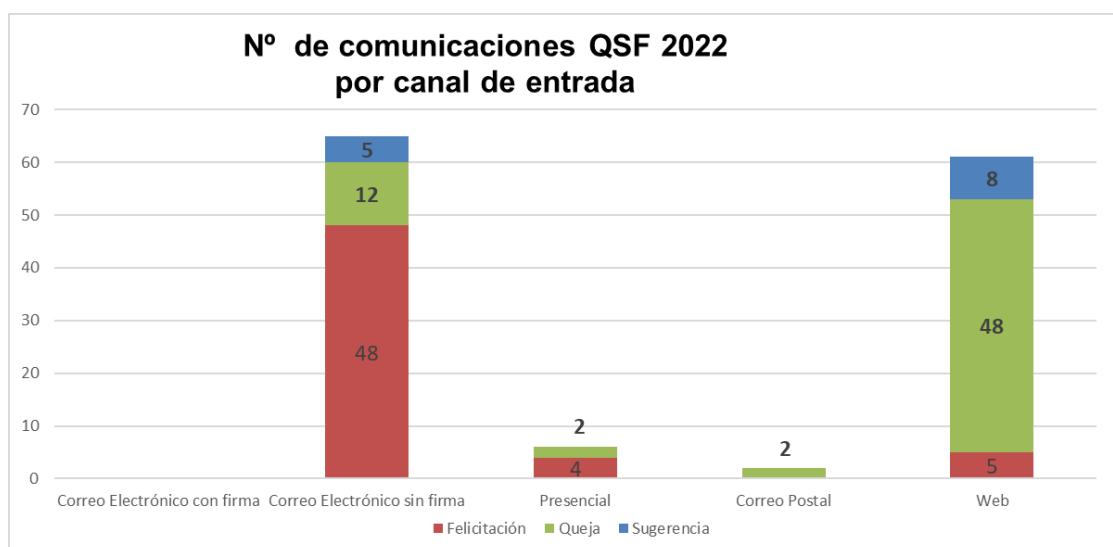


Figura 3. Gráfico del número de quejas, sugerencias y felicitaciones por canal de entrada

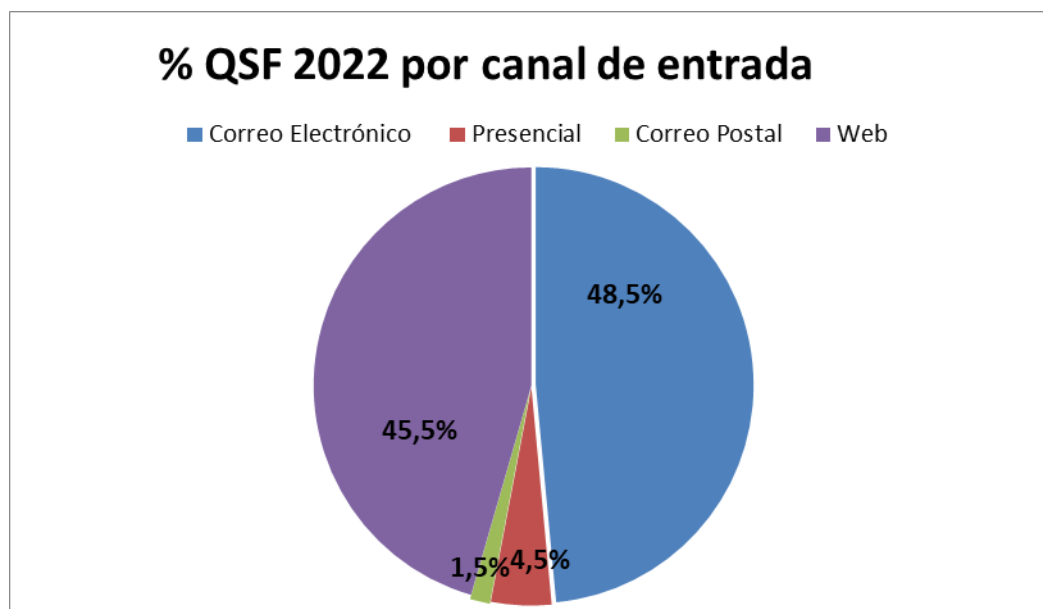


Figura 4. Gráfico del porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones por canal de entrada

El correo electrónico sigue siendo el canal mayoritariamente utilizado para la comunicación de QSF con un 48,5%, aunque este porcentaje ha disminuido ligeramente respecto al del 2021 que fue de un 65,7%. No obstante, todos han sido correos sin firma, ya que 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 45,5% de las comunicaciones. Este porcentaje ha aumentado de forma notoria respecto al 31,5% del 2021.

El tercer canal de comunicación son los registros presenciales, a pesar de que su peso específico ha ido disminuyendo en los tres últimos años; han pasado de ser la vía utilizada para el 16,7% de las comunicaciones en 2019, el 8,9% en 2020 y el 2,1% en 2021. En 2022, si bien aumenta ligeramente el número de registros presenciales hasta el 4,5% debido al fin del periodo de pandemia, no se llega a valores de años anteriores a 2021.

El uso del correo postal es poco utilizado con un porcentaje muy bajo del 1,5%, en 2022, algo superior al 0,7% en 2021 pero siendo ese porcentaje correspondiente a sólo 2 comunicaciones.

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

Unidades OEPM 2022	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	1	1	1	3
Departamento de Patentes e Información Tecnológica	15	3	8	26
Departamento de Signos Distintivos	32	2	3	37
División de Tecnologías de la Información	7	3	2	12
Secretaría General	9	4	32	45
Unidad de Apoyo	0	0	7	7
Todos no clasificados	0	0	4	4
Total general	64	13	57	134

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 57.660* expedientes en 2022 (45.216* solicitudes de marcas nacionales y 12.444* solicitudes de nombres comerciales nacionales), y la División de Tecnologías de la Información gestiona todas las quejas relacionadas con la Sede Electrónica que ha publicado 9 nuevos trámites durante el 2022.

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.

*Datos provisionales hasta cierre del año



3.3 Distribución temporal

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

MES	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Total QSF
Enero 2022	9	3	8	20
Febrero 2022	11	1	7	19
Marzo 2022	11	1	6	18
Abril 2022	4	0	5	9
Mayo 2022	5	0	6	11
Junio 2022	3	1	2	6
Julio 2022	7	1	2	10
Agosto 2022	2	0	2	4
Septiembre 2022	3	2	4	9
Octubre 2022	3	2	3	8
Noviembre 2022	5	0	10	15
Diciembre 2022	1	2	2	5
Total general	64	13	57	134

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

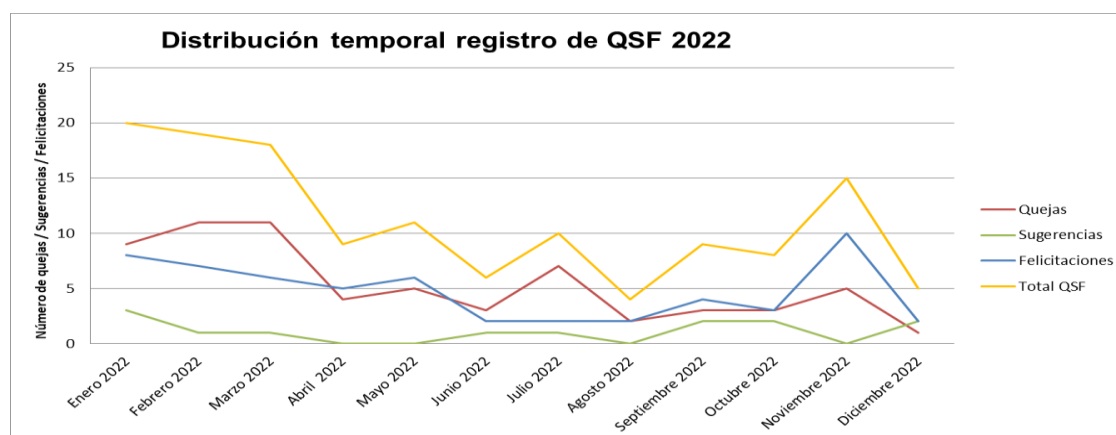


Figura 5. Gráfico de distribución de quejas, sugerencias y felicitaciones por meses

3.4 Causa de las quejas y sugerencias

Las causas de las quejas y sugerencias han sido 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, se obtienen los siguientes datos:

Tipo de Servicio 2022	Quejas	Sugerencias	Total	%
Por medios no electrónicos	28	3	31	40%
Por medios electrónicos	36	10	46	60%
Total general	64	13	77	100%

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

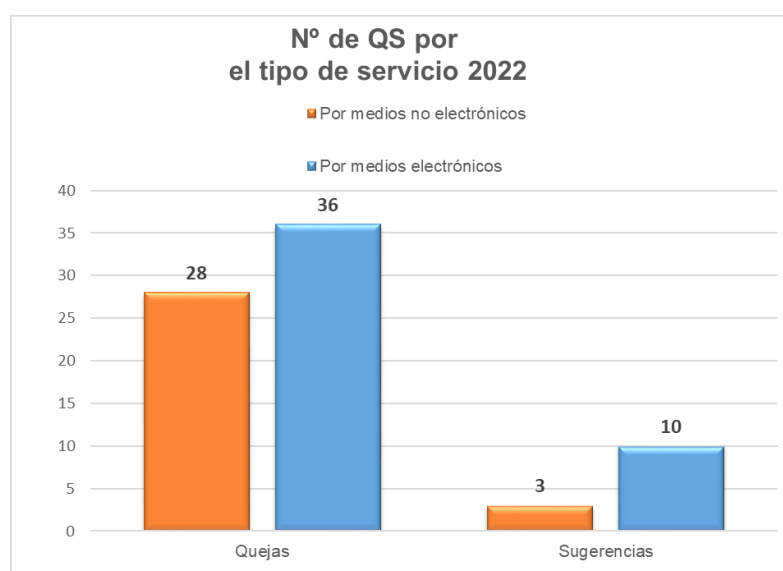


Figura 6. Gráfico del número de quejas y sugerencias por tipo de servicio

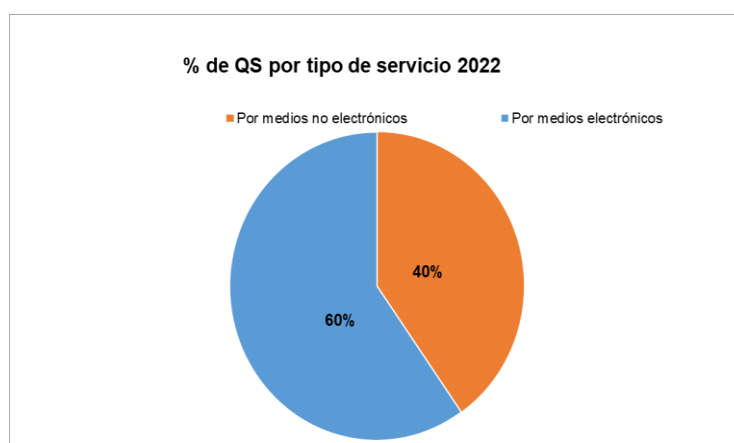


Figura 7. Gráfico del porcentaje de quejas y sugerencias por tipo de servicio

El porcentaje de quejas/sugerencias referido a servicios prestados por medios electrónicos ha disminuido con respecto año pasado, pasando de un 62% en el 2021 a un 60% en el 2022. En consecuencia, el porcentaje de quejas/ sugerencias referido a servicios

prestados por medios no electrónicos ha aumentado pasando de un 38% en el 2021, a un 40% en el 2022.

La disminución en el número de quejas/ sugerencias relacionadas con servicios prestados por medios electrónicos se debe fundamentalmente al gran esfuerzo que la OEPM, en concreto, la División de Tecnologías de la Información, ha realizado para que todos los servicios electrónicos funcionaran correctamente durante la pandemia del COVID—19 y que se siguen manteniendo tras el fin de diho periodo.

En segundo lugar, 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 2022	Quejas	Sugerencias	Total
Por medios no electrónicos	28	3	31
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0	0	0
2 INFORMACIÓN	2	0	2
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	1	0	1
4 SERVICIO PRESTADO	21	0	21
5 OTRAS CAUSAS	4	3	7
Por medios electrónicos	36	10	46
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	5	3	8
7 INFORMACIÓN	2	1	3
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	0	7
9 SERVICIO PRESTADO	22	5	27
10 OTRAS CAUSAS	0	1	1
Total general	64	13	77

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 la codificación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas:



CLASIFICACIÓN- CAUSAS DE QUEJAS 2022	Quejas	%
Por medios no electrónicos	28	100,0%
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0	0,0%
2 INFORMACIÓN	2	7,1%
23 Información deficiente o incompleta	0	0,0%
24 Tiempos excesivos de respuesta a consultas	1	3,6%
26 Otros Información	1	3,6%
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	1	3,6%
33 Falta de interés en la atención al ciudadano	1	
4 SERVICIO PRESTADO	21	75,0%
4 SERVICIO PRESTADO	0	0,0%
41 Errores en la prestación del servicio	9	32,1%
44 Tiempo de tramitación excesivos	1	3,6%
45 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	3	10,7%
46 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	8	28,6%
5 OTRAS CAUSAS	4	14,3%

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

CLASIFICACIÓN-CAUSAS DE QUEJAS 2022	Quejas	%
Por medios electrónicos	36	100,0%
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	5	13,9%
61 Fallos o interrupciones en el acceso a escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)	3	8,3%
65 Diseño global, estilo gráfico y estética	1	2,8%
66 Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios	1	2,8%
7 INFORMACIÓN	2	5,6%
71 Acceso on-line a la información	0	0,0%
73 Información deficiente o incompleta	0	0,0%
75 Otros información	2	5,6%
76 Otros información	0	0,0%
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	19,4%
81 Falta de asistencia personalizada on-line o telefónica	1	2,8%
82 Asistencia personalizada inadecuada	2	5,6%
84 Soluciones insatisfactorias a los problemas planteado	3	8,3%
85 Otros atención al ciudadano	1	2,8%
9 SERVICIO PRESTADO	22	61,1%
91 Errores en la prestación del servicio	7	19,4%
92 Falta de simplicidad en el procedimiento	1	2,8%
94 Tiempos de tramitación excesivos	3	8,3%
95 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	0	0,0%
96 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	11	30,6%
10 OTRAS CAUSAS	0	0,0%
Total general	64	

Tabla 7. 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:

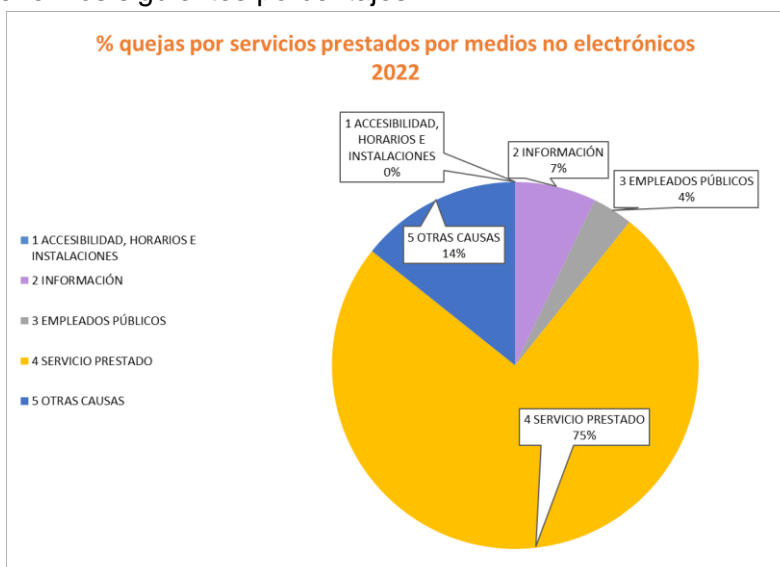


Figura 8. Gráfico % de quejas interpuestas por medios no electrónicos según las causas

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 lo esperado por él. Sin embargo, se ha notado una disminución de este porcentaje con respecto al 2021, pasando de ser de un 98% ese año a estar en un 75% en el 2022, muestra del especial interés que la OEPM está poniendo en prestar servicios cada vez de mayor calidad.

- Quejas relativas a servicios prestados por medios electrónicos

Se obtienen los siguientes porcentajes:

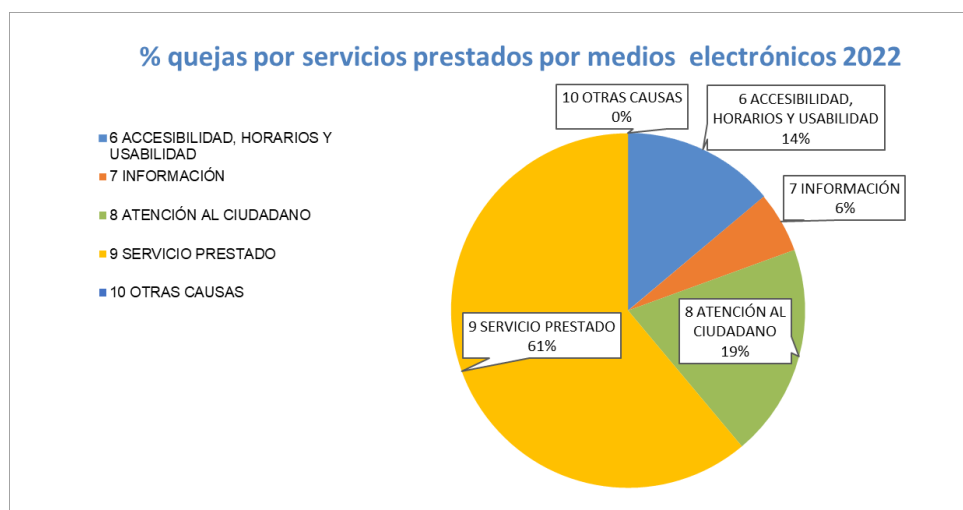


Figura 9. Gráfico % de quejas interpuestas por medios electrónicos según las causas

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 una disminución de este porcentaje con respecto al 2021, pasando de ser de un 74% ese año a estar en un 61% en el 2022.

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 2022 se han obtenido los siguientes resultados:

Tipo de incidencia 2022	Nº	Promedio de Plazo de tramitación (días)
Quejas	64	5,64
Sugerencias	13	7,23
Quejas y sugerencias	77	6,44

Tabla 8. 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 **6,44 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.

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 **5 días** (que ha ocurrido en 11 ocasiones).

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 2022 (días)	Quejas	Sugerencias	Total	%
>18 días	0	0	0	0,00%
≤ 18 días	64	13	77	100,00%
Total general	64	13	77	100,00%

Tabla 9. 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:

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM				
Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Enero - Diciembre 2022				
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%	0%	64 quejas/ 13 sugerencias presentadas en 2022. Ninguna queja fuera de plazo.

Tabla 10: Seguimiento de compromisos de cartas de servicio OEPM

De las 77 comunicaciones consideradas sobre quejas y sugerencias, 77 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. CONCLUSIONES FINALES

En relación con 2022, podemos decir que el **número de comunicaciones** presentadas en **ha disminuido un 6 %** (9 comunicaciones menos) con respecto al 2021, pasando de 143 en 2021 a 134 en 2022.

- El número de quejas se ha incrementado un 3%, pasando de 62 en 2021 a 64 en 2022 (2 quejas más).
- El número de sugerencias se ha incrementado un 44%, pasando de 9 en 2021 a 13 en 2022 (4 sugerencias más).
- El número de felicitaciones, aunque ha disminuido un 20% respecto a 2021 pasando de 72 a **57** en el 2022, **sigue siendo un número elevado** lo que indica un **excelente servicio prestado por la OEPM**.

Esto pone de manifiesto el interés de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la OEPM.

El **plazo promedio de contestación de quejas y sugerencias** se sitúa ligeramente por encima de los 6 días, **6,44 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.