



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO



Oficina Española  
de Patentes y Marcas

## CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM

### Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Mes DICIEMBRE 2025

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
<b>INFORMACIÓN PRESENCIAL</b>				
El <b>100%</b> de los usuarios serán atendidos antes de <b>10 minutos o menos</b>	Porcentaje de usuarios atendidos en 10 minutos o menos.	100%		50 personas atendidas en cita previa
<b>INFORMACIÓN TELEFÓNICA</b>				
El <b>100%</b> de las llamadas atendidas se contestarán antes de <b>5 minutos o menos</b> .	Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 5 minutos o menos.	100%		4.657 llamadas atendidas
<b>INFORMACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
El <b>100%</b> de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestarán antes de <b>2 días hábiles o menos</b> .	Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 2 días hábiles o menos.	100%		2.131 mensajes contestados en la OEPM Y 216 por el Call Center

(\*) Datos provisionales hasta cierre del ejercicio.