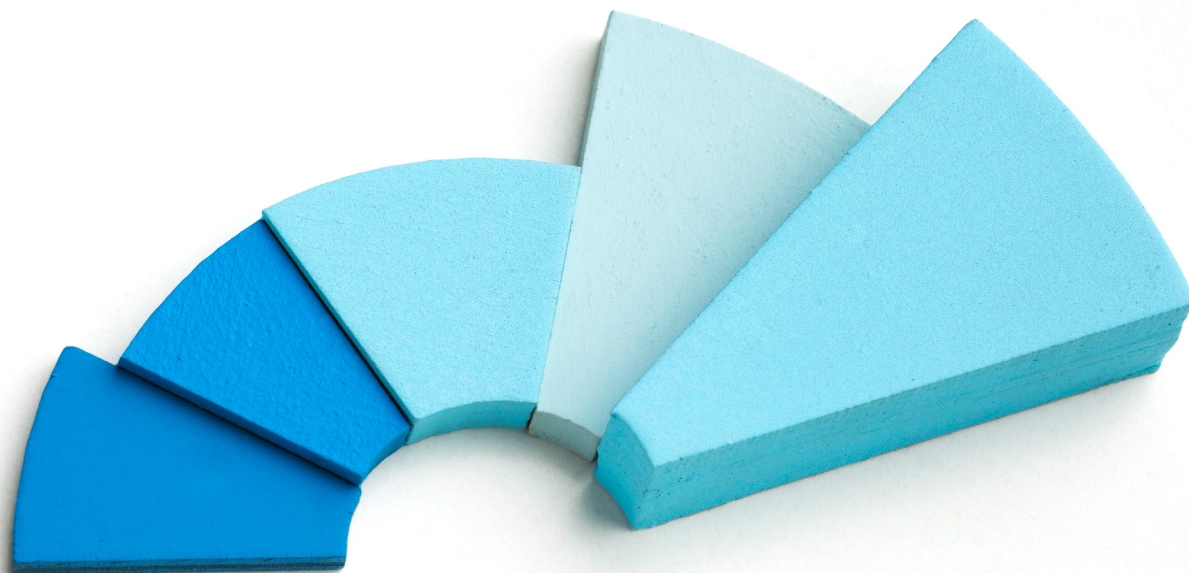




MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas



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

2024

Equipo de Calidad

**OFICINA ESPAÑOLA
DE PATENTES Y MARCAS, O.A.**

informacion@oepm.es

Paseo de la Castellana, 75
28046, MADRID

Teléfono: 910 780 780 902 157 530



INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. ASPECTOS DESTACABLES.....	3
3. ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)	5
3.1 Medios de comunicación (canales de entrada)	6
3.2 Unidades afectadas.....	9
3.3 Distribución temporal.....	9
3.4 Causa de las quejas y sugerencias	10
3.5 Cumplimiento de los plazos	16
4. ACCIONES DE MEJORA DERIVADAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	17
5. 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 2024 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 166006:2018**, y comprende los procesos de:

- patente nacional
- modelo de utilidad
- licencias y transferencias de patente nacional y modelos de utilidad
- 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.

En 2024 se ha publicado en la web de la OEPM la actualización de cinco cartas de servicios de las ocho existentes: Administración Internacional, Información Tecnológica, Modelos de Utilidad, Servicio de Archivo e Información y Atención al Ciudadano, han sido aprobadas mediante *Resolución de 29 de octubre de 2024, de la Subsecretaría, por la que se actualizan Cartas de servicios de la Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A., BOE núm. 273, de 12 de noviembre de 2024, Sección III, páginas 144471 a 144471*. Las cartas de servicios de Patente Nacional, Signos Distintivos y Diseños Industriales se encuentran a la espera del informe preceptivo de Función Pública.

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.

En 2024 se ha incorporado a este formulario electrónico la identificación para las Administraciones públicas, bien por Cl@ve Móvil, bien por DNLe o Certificado electrónico.

A partir de 2025 se va a requerir la identificación electrónica cuando la queja se reciba por correo electrónico.

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 compromisos de cartas de servicios y su seguimiento respecto a los indicadores, entre otros. En la sección atención al usuario, [quejas sugerencias y felicitaciones](#), se encuentra disponible el formulario electrónico para la presentación de estas, así como la información de todas las vías posibles para ello. Este año se ha elaborado un nuevo Protocolo interno para la tramitación de QSF.

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

Durante el año 2024 se han presentado un total de **53 quejas**, **6 sugerencias** y **92 felicitaciones**, sumando un total de 151 comunicaciones. Cabe indicar que se han recibido otras comunicaciones (18 en total) 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 2024	Total	Total %
Quejas	53	35,10%
Sugerencias	6	3,97%
Felicitaciones	92	60,9%
Total general	151	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:

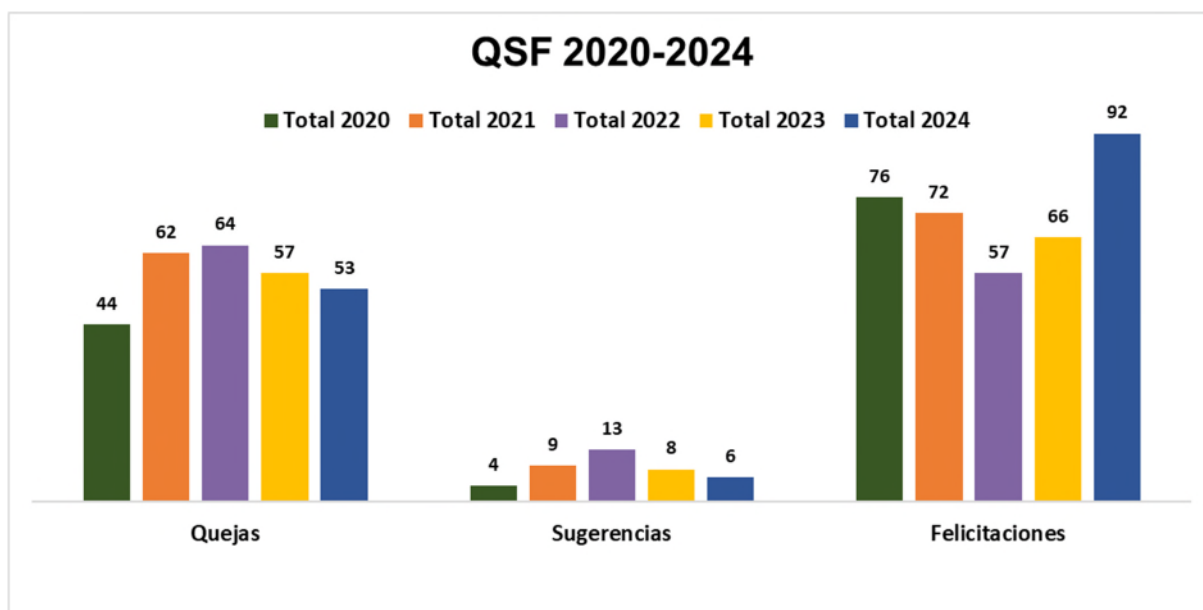


Figura 2. Comparativa del número de quejas, sugerencias y felicitaciones en los últimos años

En el gráfico puede observarse que, respecto al año anterior, el número de **quejas** ha **disminuido un 7%**, habiéndose recibido 4 quejas menos. Respecto al número de **sugerencias** recibidas, se ha pasado de 8 en 2023 a 6 en 2024, lo que supone una **caída de un 25%**. Por su parte, el número de **felicitaciones** ha aumentado, registrándose 26 felicitaciones más que en 2023, lo que supone **un aumento del 39%**. El número total de comunicaciones ha aumentado un 15%, pasando de 131 comunicaciones en 2023 a 151 en 2024. Hay que hacer notar que se ha realizado un gran esfuerzo para registrar las felicitaciones que se reciben en los distintos departamentos y que, por desconocimiento de los procedimientos, a veces no daba traslado de ellas al servicio de atención al ciudadano.

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: 21
2. Correo electrónico sin firma: 94
3. Presencialmente, usando el formulario en papel: 3
4. Por correo postal: 1

5. Por web, usando el formulario electrónico: 32

Canal de Entrada 2024	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	Porcentaje
Correo Electrónico con firma	17	3	1	21	13,9%
Correo Electrónico sin firma	70	22	2	94	62,2%
Presencial	0	2	1	3	2,0%
Correo Postal	0	1	0	1	0,7%
Web	5	25	2	32	21,2%
Total general	92	53	6	151	100,0%

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

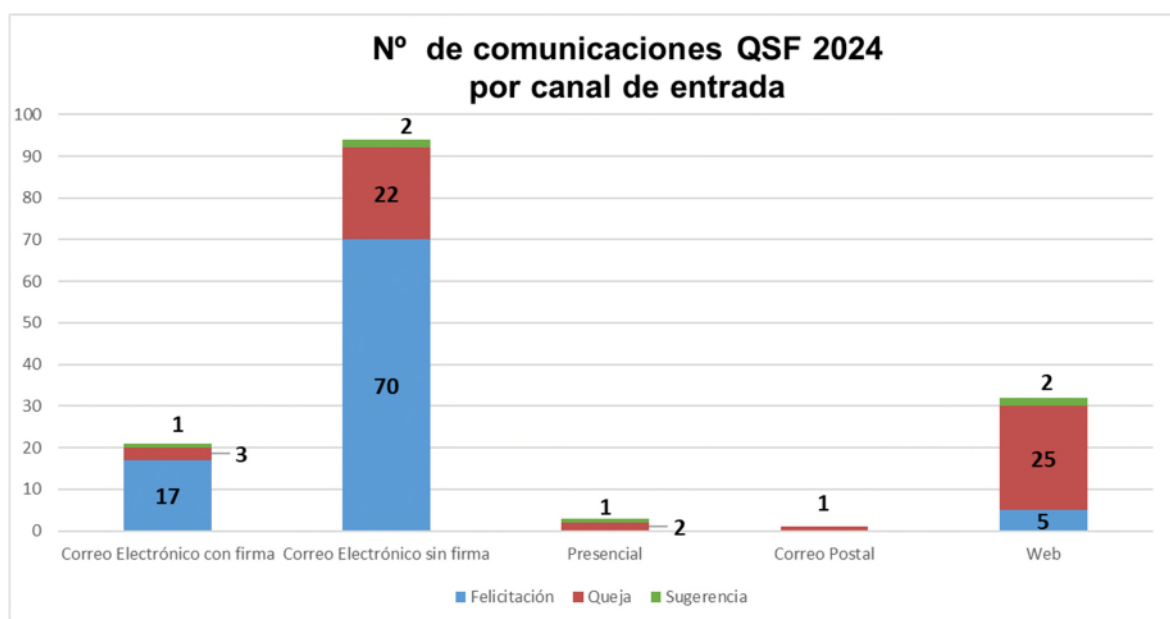


Figura 3. Gráfico del número de quejas, sugerencias y felicitaciones por canal de entrada

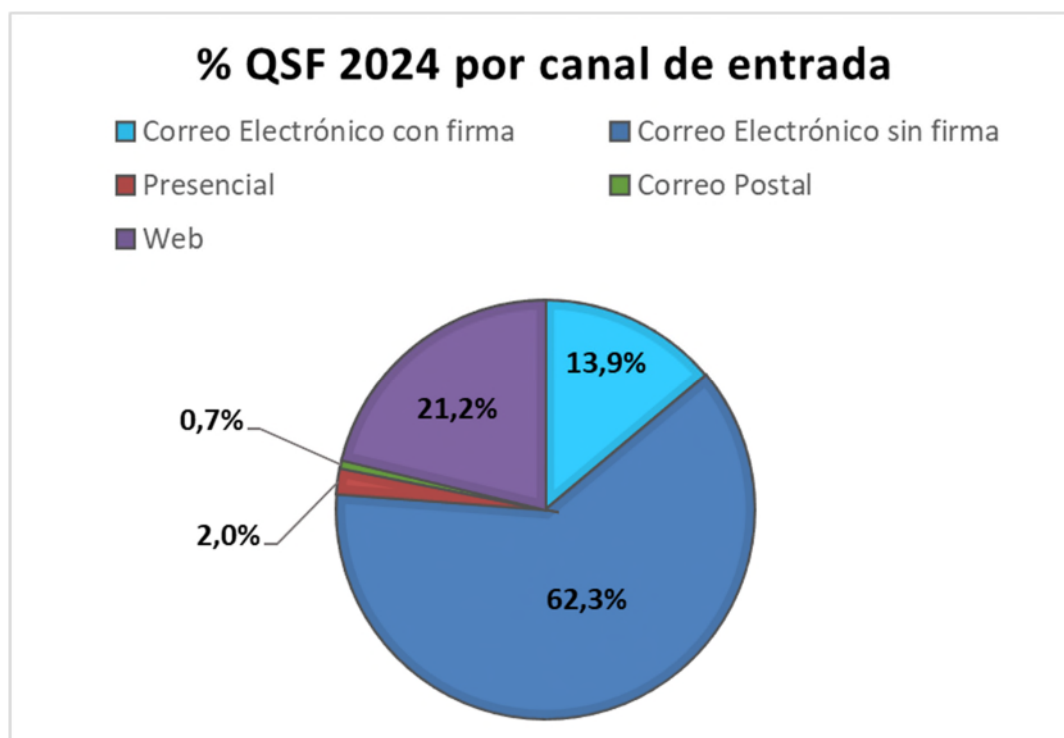


Figura 4. Gráfico del porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones por canal de entrada

El correo electrónico sigue siendo el canal mayoritariamente utilizado para la comunicación de QSF con un 76,2% total, correspondiendo de este total, aproximadamente un 14% a correo electrónico con pie de firma y el resto, aproximadamente un 62%, a correo electrónico sin pie de firma. Con respecto al año 2023, el uso de este canal de entrada ha aumentado en casi 20 puntos porcentuales.

El formulario electrónico a través de la web de la OEPM es el segundo canal más usado y canaliza el 21% de las comunicaciones. El uso de este canal de entrada se ha reducido a la mitad con 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 2% en 2024.

En 2024 se recibió una queja por correo postal, confirmándose la preferencia por los medios electrónicos para comunicarse con la Oficina por parte de la ciudadanía.

3.2 Unidades afectadas

Unidades OEPM 2024	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	5	0	3	8
Departamento de Patentes e Información Tecnológica	12	5	14	31
Departamento de Signos Distintivos	15	0	9	24
División de Tecnologías de la Información	12	0	1	13
Secretaría General	8	0	39	47
Unidad de Apoyo	1	1	22	24
Todos/ no clasificados	0	0	4	4
Total general	53	6	92	151

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, seguido de la División de Tecnologías de la Información y el Departamento de Patentes e Información Tecnológica con igual número. Esta circunstancia se debe a que son los departamentos con mayor interacción con el ciudadano. Como ejemplo, en 2024, el Departamento de Signos Distintivos (que tramita las modalidades de Propiedad Industrial con mayor volumen de registros), llegó a recibir 66.712 solicitudes (51.263 solicitudes de marcas nacionales y 15.449 solicitudes de nombres comerciales nacionales). Por otro lado, la División de Tecnologías de la Información gestiona todas las quejas relacionadas con la Sede Electrónica.

Asimismo, el mayor número de comunicaciones de felicitaciones se reciben al Servicio de Información y Atención al ciudadano, así como al Servicio de Apoyo a la Empresa, dependientes de Secretaría General y la Unidad de Apoyo respectivamente.

3.3 Distribución temporal

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

MESES 2024	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Total QSF
Enero	5	0	9	14
Febrero	2	0	5	7
Marzo	4	2	3	9
Abril	1	1	14	16
Mayo	10	0	7	17
Junio	3	0	8	11
Julio	5	0	9	14
Agosto	6	0	0	6
Septiembre	6	1	6	13
Octubre	4	0	14	18
Noviembre	4	0	15	19
Diciembre	3	2	2	7
Total general	53	6	92	151

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

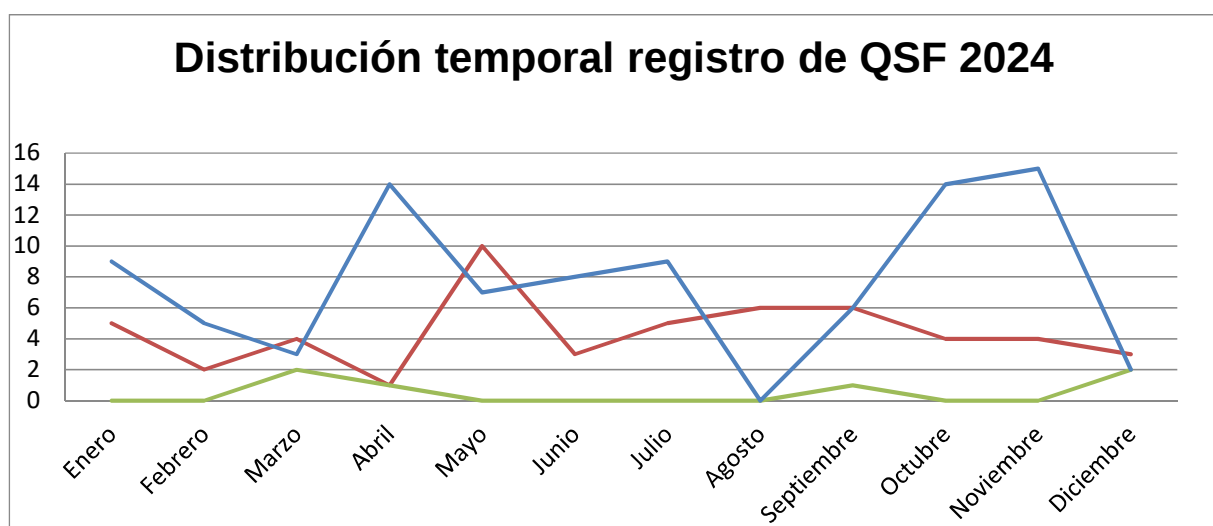


Figura 5. Gráfico de distribución de quejas, sugerencias y felicitaciones por meses

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*.

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 2024	Quejas	Sugerencias	Total	%
Por medios no electrónicos	16	3	19	32%
Por medios electrónicos	37	3	40	68%
Total general	53	6	59	100%

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

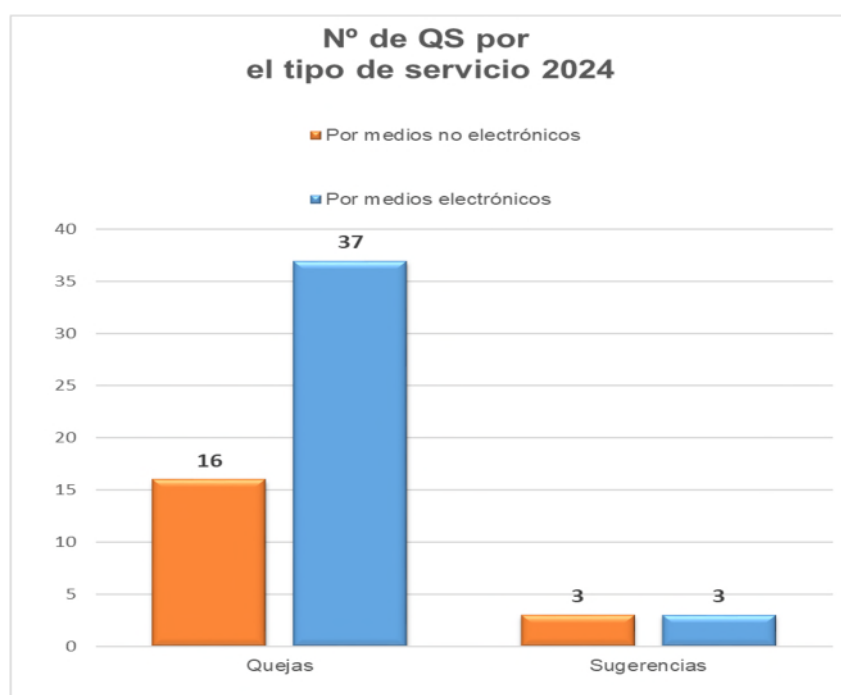


Figura 6. Gráfico del número de quejas y sugerencias por tipo de servicio

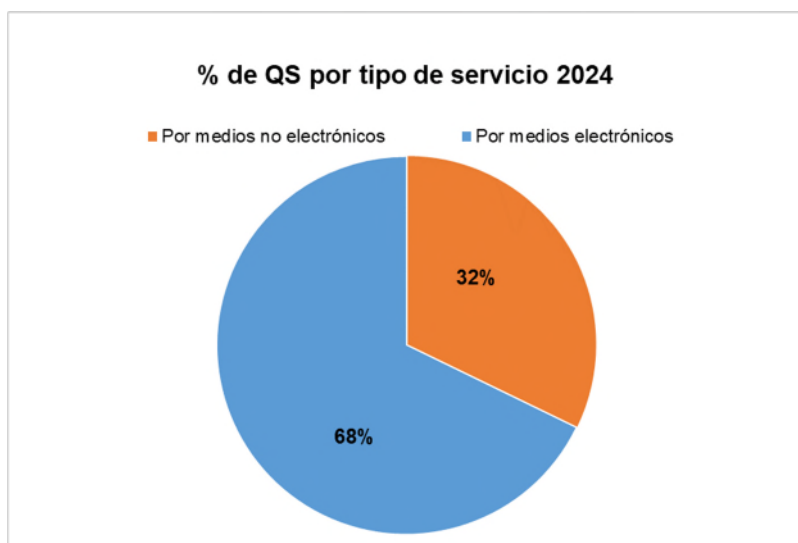


Figura 7. Gráfico del porcentaje de quejas y sugerencias por tipo de servicio

Estos porcentajes han sufrido una oscilación del 4% con respecto a los datos obtenidos en el año 2023, pasando, en el caso de quejas/sugerencias **referido a servicios prestados por medios electrónicos**, de un 72% en el 2023 a un 68% en el 2024 y, en consecuencia, el porcentaje de quejas / sugerencias **referido a servicios prestados por medios no electrónicos** ha pasado de un 28% en 2023 a un 32% en 2024.

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	Quejas	Sugerencias	Total
Por medios no electrónicos	16	3	19
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0	0	0
2 INFORMACIÓN	2	0	2
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	1	0	1
4 SERVICIO PRESTADO	12	2	14
5 OTRAS CAUSAS	1	1	2
Por medios electrónicos	37	3	40
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	10	3	13
7 INFORMACIÓN	4	0	4
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	0
9 SERVICIO PRESTADO	22	0	22
10 OTRAS CAUSAS	1	0	1
Total general	53	6	59

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 (temática MAP):

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

CLASIFICACIÓN- CAUSAS DE QUEJAS 2024	Quejas	%
Por medios no electrónicos	16	100,0%
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0	0,0%
2 INFORMACIÓN	2	12,5%
22 Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar	1	6,3%
26 Otros Información	1	6,3%
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	1	6,3%
32 Falta de cortesía o educación	1	6,3%
4 SERVICIO PRESTADO	12	75%
41 Errores en la prestación del servicio	3	18,8%
43 Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades	1	6,3%
45 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	2	12,5%
46 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	6	37,5%
5 OTRAS CAUSAS	1	6,3%

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

En porcentajes, las quejas para los atributos de las causas, queda representado en la siguiente figura:

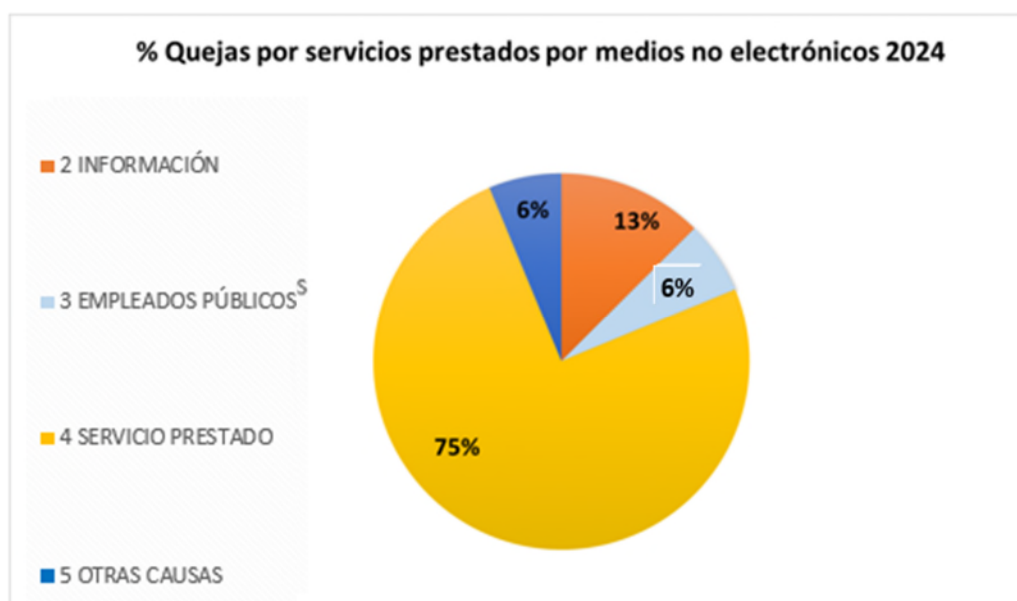


Figura 8. Gráfico % de quejas interpuestas por medios no electrónicos según las causas

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, Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades, Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio e Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano*. Al igual que en los últimos años, esta tipología supone en torno al 75% de todas las quejas recibidas (72% en el 2023).

- Quejas relativas a servicios prestados por medios electrónicos

CLASIFICACIÓN-CAUSAS DE QUEJAS 2024	Quejas	%
Por medios electrónicos	37	100,0%
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	10	27,0%
61 Fallos o interrupciones en el acceso a escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)	9	24,3%
67 Otros accesibilidad, horarios y usabilidad	1	2,7%
7 INFORMACIÓN	4	10,8%
72 Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o tramite a realizar	2	5,4%

73 Información deficiente o incompleta	1	2,7%
75 Otros información	1	2,7%
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0,0%
9 SERVICIO PRESTADO	22	59,5%
91 Errores en la prestación del servicio	7	18,9%
94 Tiempos de tramitación excesivos	7	18,9%
95 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	2	5,4%
96 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	6	16,2%
10 OTRAS CAUSAS	1	2,7%

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

Se obtienen los siguientes porcentajes:

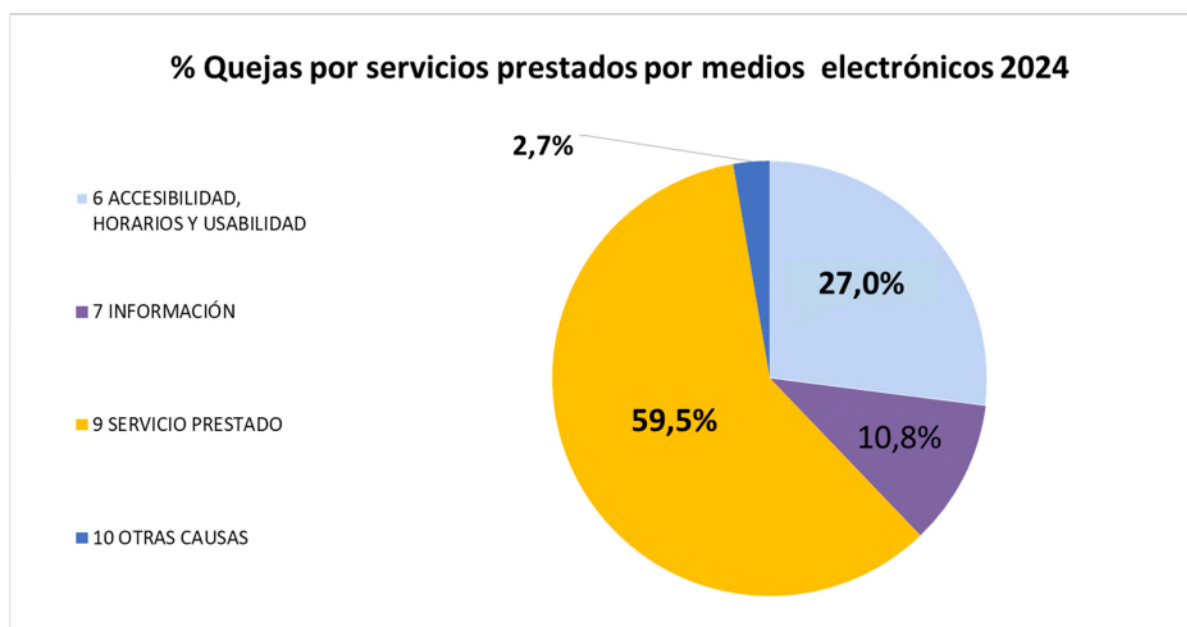


Figura 9. Gráfico % de quejas interpuestas por medios electrónicos según las causas

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, Tiempos de tramitación excesivos, Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio e Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.*

En cualquier caso, se produce un descenso en este tipo de quejas con respecto al año 2023, del 64,1% baja a un 59,5%.

3.5 Cumplimiento de los plazos

En este apartado, relacionado con el tiempo de tramitación, se excluyen, igualmente, 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 2024 se han obtenido los siguientes resultados:

Tipo de incidencia 2024	Nº	Promedio de Plazo de tramitación (días)
Quejas	53	5,74
Sugerencias	6	7,33
Quejas y sugerencias	59	6,53

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 **6,53 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 **5 días**. Igualmente, la **moda** o valor más frecuente ha sido **5 días**.

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 contestan en el plazo de 18 días hábiles.

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

Plazo de tramitación QS 2024 (días)	Quejas	Sugerencias	Total	%
>18 días	0	0	0	0,00%
≤ 18 días	53	6	59	100,00%
Total general	53	6	59	100,00%

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:

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM				
Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Enero - Diciembre 2024				
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%	53 quejas/ 6 sugerencias presentadas en 2024. Ninguna queja fuera de plazo.

Tabla 11: Seguimiento de compromisos de cartas de servicio OEPM

Las 59 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.
- Publicación de una nueva página web de la OEPM.
- Recursos adicionales para el cumplimiento de los plazos.
- Revisión del proceso, para agilizar la publicación de los expedientes de validación de patente europea.
- Revisión de los procesos para la agilización de la resolución de los expedientes en el departamento de signos distintivos.
- 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.
- Corrección de las plantillas para la redacción de solicitud de patente nacional y de modelo de utilidad para adecuarlas a los requisitos formales exigidos.
- Inclusión de un cartel físico en la puerta trasera de la OEPM indicando el acceso por la puerta principal.

5. CONCLUSIONES FINALES

En relación a 2024, podemos decir que el **número de comunicaciones** presentadas ha **aumentado un 15 %** con respecto al 2023, pasando de 131 a 151 en 2024.

- El número de quejas ha disminuido un 7%, pasando de 57 en 2023 a 53 en 2024 (4 quejas menos).
- El número de sugerencias ha disminuido un 25%, pasando de 8 en 2023 a 6 en 2024 (2 sugerencias menos).
- El número de felicitaciones, ha aumentado un 39% respecto a 2023 pasando de 66 a 92 en el 2024. **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 encima de los 5 días, en concreto **6,53 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, plenamente implantado, sirve a su propósito, esto es, recoger y tramitar tanto las iniciativas para mejorar la calidad de los servicios prestados como las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios.