



Informe de Seguimiento:

GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Año 2014

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 2014 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

Durante el año 2014, la gestión de quejas y sugerencias en la OEPM ha continuado desarrollándose según la sistemática establecida ya en el año 2008.

No hay cambios significativos en lo referente al Sistema de Gestión de quejas respecto al año anterior. La gestión de quejas es un sistema adecuadamente implantado desde hace varios años. A continuación, se describe el Sistema de Gestión de Quejas de la OEPM:

El Sistema de Gestión de quejas y sugerencias de la OEPM está integrado dentro de su Sistema de Calidad y Vigilancia Tecnológica certificado por AENOR de acuerdo a las normas ISO 9001:2008 y UNE 1660006:2011.

La sistemática empleada para el registro de quejas, documentada en el procedimiento de calidad correspondiente, se encuentra completamente implantada también en el resto de los departamentos, de modo que es la misma sistemática la que se sigue actualmente para todas las quejas relacionadas con la OEPM. El sistema utiliza una aplicación informática, inc@web, para el registro y tratamiento de las quejas y sugerencias. Se trata de un gestor documental con un módulo de procesos que se utiliza en la OEPM para la gestión de la documentación y el resto de los procesos asociados al Sistema integrado de Calidad y Vigilancia Tecnológica.

A través de la aplicación inc@web se realiza el registro y el tratamiento integral de la queja. Cada queja es equivalente a un proceso, y cada proceso consta de tres tareas: apertura, tratamiento y cierre. Cada una de estas tareas puede ser realizada por un usuario diferente, según corresponda por la naturaleza de la queja 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 es la misma para todas las quejas 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 certificado por AENOR de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 **ha ampliado su alcance durante el 2014** y comprende actualmente los siguientes procesos: Patente nacional, Modelo de utilidad, Licencias, transferencias y restablecimiento de derechos, Proceso PCT, Validación de patente europea, Servicios de Información Tecnológica, Signos Distintivos nacionales y sus renovaciones, Diseños industriales y Recursos de alzada de todas las modalidades. La ampliación del sistema continuará extendiéndose los próximos años al resto de procesos de la OEPM.

Otra **novedad** durante el año 2014, además de la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, es la **actualización de la carta de servicios de Información y Atención al Ciudadano**. Dicha actualización fue aprobada en Resolución de la Subsecretaría del Ministerio el 30 de abril de 2014, entrando en vigor el 15 de mayo de 2014.

La nueva carta, incluye por primera vez, compromisos en carta de servicios relacionados con la contestación de quejas y sugerencias. Estos nuevos compromisos, mejoran el plazo de veinte días que establece el artículo 16 del RD 951/2005 anteriormente citado, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Los compromisos de la carta de servicios llevan asociados unos indicadores para su seguimiento. Se adjuntan a continuación algunas imágenes del documento divulgativo de la nueva Carta de Servicios:





Los **nuevos compromisos** referentes a quejas y sugerencias pueden verse en la siguiente diapositiva:



Los Servicios de Información y Atención al Ciudadano se prestarán con los siguientes niveles de Calidad:

Información presencial

➤ El 75% de los usuarios serán atendidos antes de 5 minutos. Un 20% más, hasta el 95%, serán atendidos antes de 15 minutos. El resto, hasta el 100%, antes de 20 minutos.

Información telefónica

➤ El 60% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 10 segundos. Un 10% más, hasta el 70%, se contestarán antes de 30 segundos. El resto, hasta el 100%, se contestarán antes de 5 minutos.

Información electrónica

➤ El 95% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestarán antes de 1 día hábil. El resto, hasta el 100%, se contestarán en 3 días hábiles.

Contestación de quejas y sugerencias

➤ El 80% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 15 días hábiles. El resto, hasta el 100%, se contestarán en 19 días hábiles.

Asimismo, los **Indicadores para el seguimiento** de los nuevos compromisos son:



Información presencial

- Porcentaje de usuarios atendidos en 5 minutos o menos.
- Porcentaje de usuarios atendidos en 15 minutos o menos.
- Porcentaje de usuarios atendidos en 20 minutos o menos.

Información telefónica

- Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 10 segundos o menos.
- Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 30 segundos o menos.
- Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 5 minutos o menos.

Información electrónica

- Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 1 día hábil o menos.
- Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 3 días hábiles.

Contestación de quejas y sugerencias

- Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 15 días hábiles.
- Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 19 días hábiles.



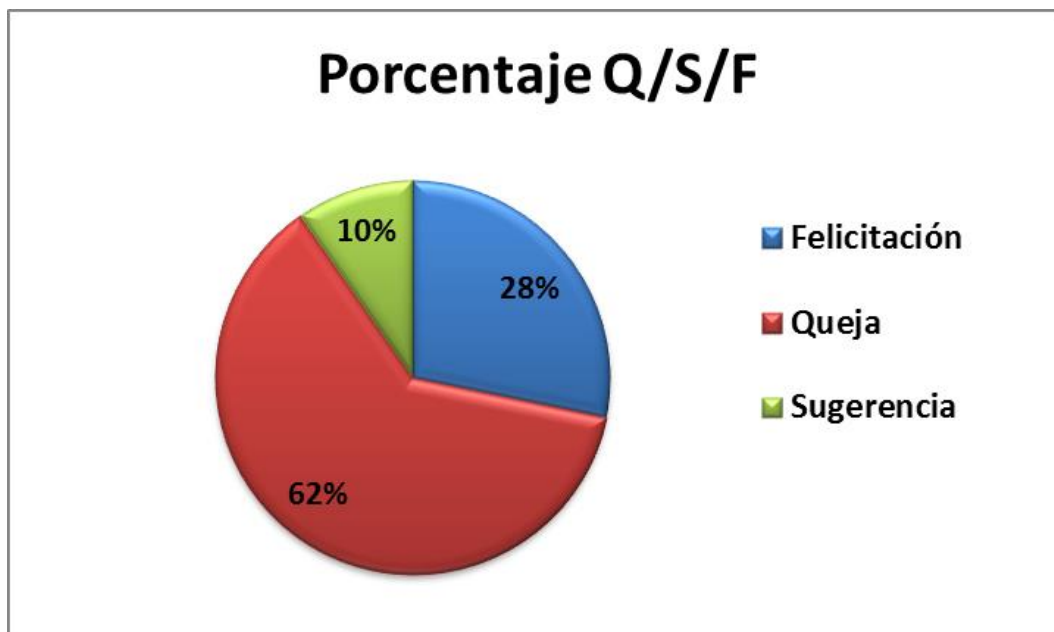


Como último aspecto destacado, la OEPM cuenta, desde hace varios años, con un Portal de Calidad independiente con su propio nombre de dominio, accesible también desde la página web de la OEPM, que contiene toda la información relacionada con la calidad en la Oficina, y donde se informa de los distintos canales para la entrada de quejas y sugerencias.

3.- ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el 2014 se han presentado un total de 77 quejas, 35 felicitaciones y 12 sugerencias, sumando un total de 124 comunicaciones.

Tipo	Total	%Total
Felicitación	35	28,2%
Queja	77	62,1%
Sugerencia	12	9,7%
Total general	124	100%



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

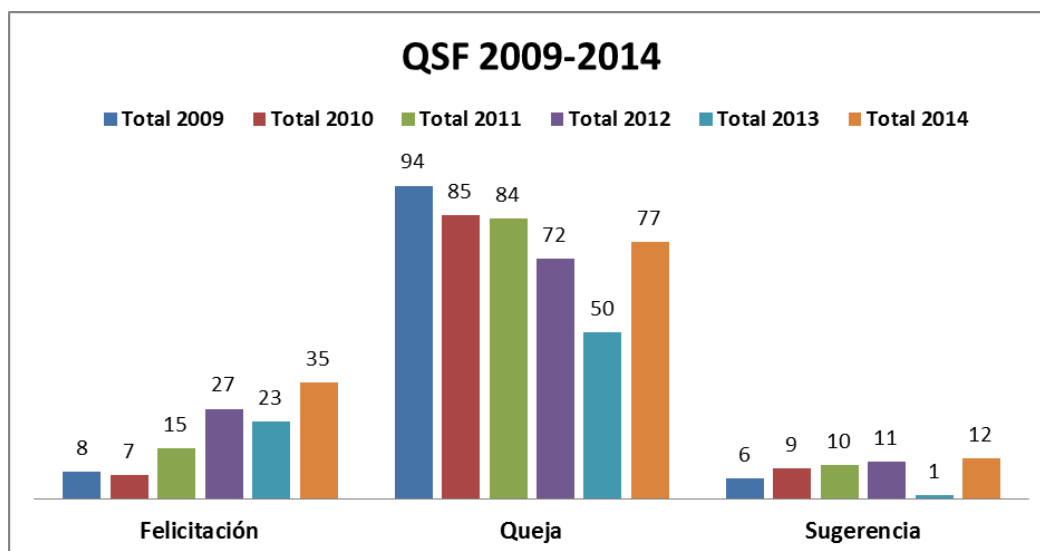


En él puede observarse que el número de comunicaciones se ha recuperado respecto al año pasado y ha vuelto a las magnitudes de los años anteriores, en las que el número de comunicaciones era en torno a las 110.

Una de las razones por las que se ha producido un crecimiento en el número de comunicaciones de quejas, sugerencias y felicitaciones ha sido el hecho de haber dado mayor visibilidad durante este año en la web de la OEPM al punto de contacto del buzón del ciudadano, canal para la entrada de quejas y sugerencias.

Por otro lado, otro hecho que podría haber influido en el incremento respecto al año 2013, sería el problema puntual que hubo en dicho año, cuando uno de los puntos de entrada de quejas no estuvo operativo durante un periodo de tiempo, a pesar de la existencia de canales alternativos y que no se dejara de recibir comunicaciones en ningún momento del año.

Si se analiza la evolución según el tipo de comunicación (queja, sugerencia o felicitación) se obtiene el siguiente gráfico:



En él puede observarse una clara tendencia al alza en el registro de felicitaciones y sugerencias considerando los últimos 5 años.

Respecto a las quejas, si bien han subido el último año al haber potenciado la visibilidad del buzón del ciudadano, si consideramos los datos que se venían produciendo en años anteriores a 2013, se trata de números similares en magnitud y con una tendencia principal en estos últimos 5 años a la baja.

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

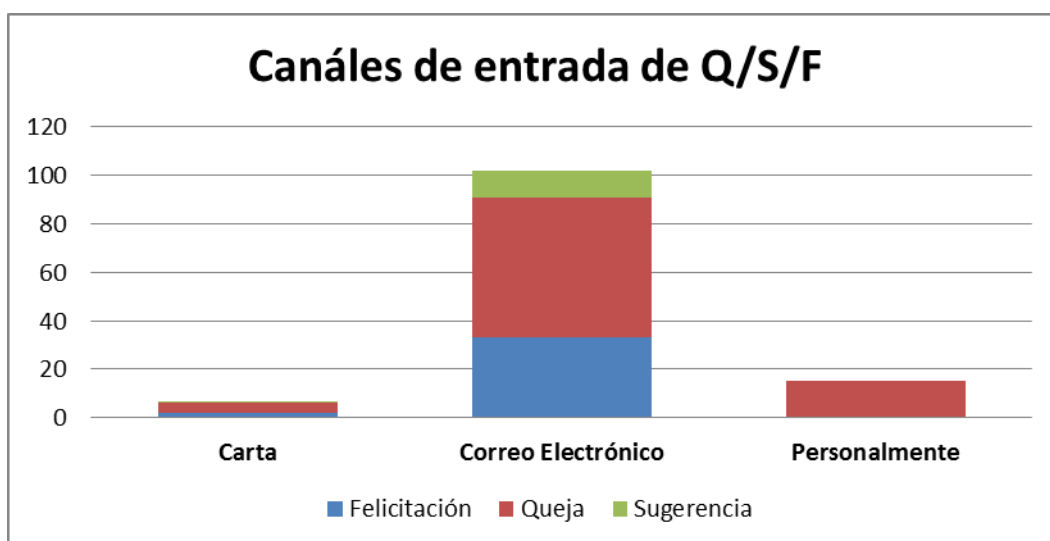
- Medios de comunicación
- Unidades afectadas
- Distribución temporal
- Causa de las quejas y sugerencias
- Cumplimiento de los plazos

- **Medios de comunicación (Canales de Entrada)**

Los medios utilizados por los ciudadanos durante este año para presentar quejas han sido los siguientes:

1. Correo electrónico dirigido al buzón del ciudadano, 102
2. Presencialmente, usando el libro registro de quejas y sugerencias, 15
3. Por carta, 7
4. Por fax, 0
5. Por teléfono, 0

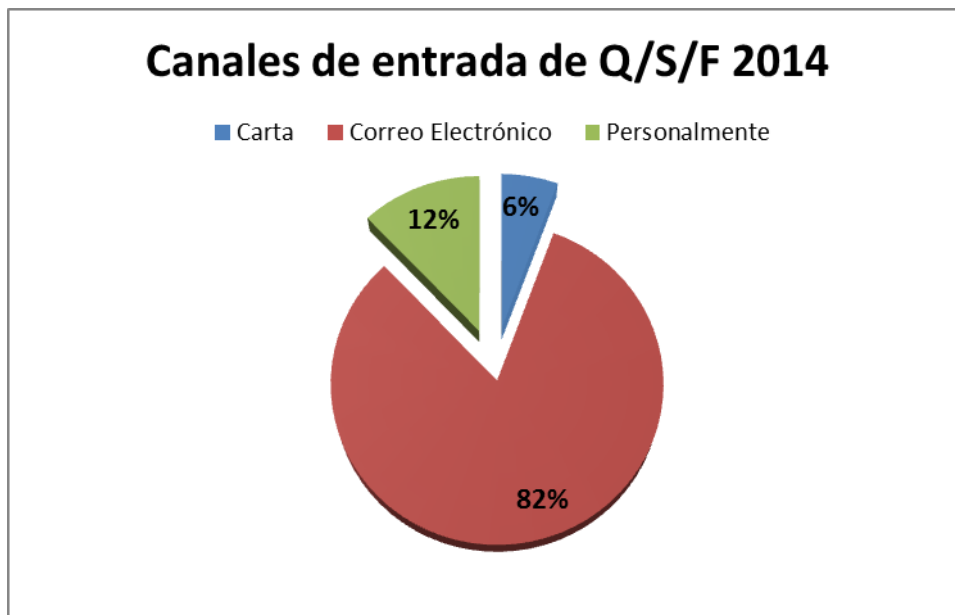
Canal de Entrada	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	Porcentaje
Carta	2	4	1	7	5,6%
Correo electrónico	33	58	11	102	82,3%
Personalmente	0	15	0	15	12,1%
Total	35	77	12	124	100,0%



De los datos de la tabla anterior, se depende, al igual que en años anteriores, que el usuario utiliza mayoritariamente como canal para la emisión de quejas y sugerencias el correo electrónico frente a los canales tradicionales (libro de quejas, carta postal...). No se ha registrado ninguna comunicación de queja por fax ni por teléfono.



Esta tendencia se incrementa incluso respecto a los datos del año pasado, ya que los porcentajes de comunicaciones por canal, aumentan en el caso del correo electrónico y disminuyen para los canales por carta y presenciales. (Los datos de 2013 para esos canales fueron: Carta, 9,5%; Correo electrónico, 71,6%; Personalmente, 17,6%).



- **Unidades afectadas:**

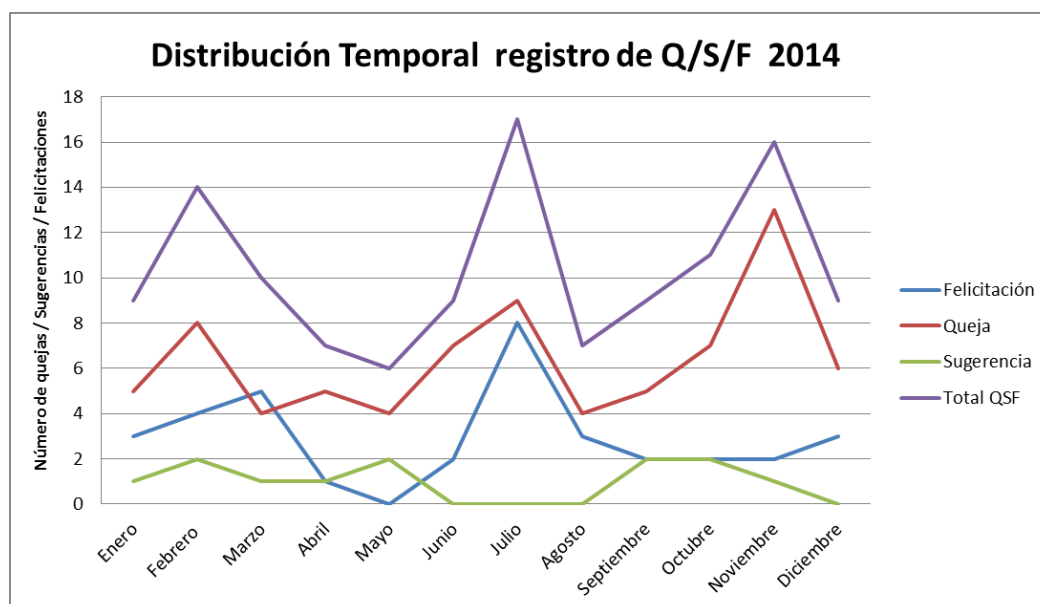
Departamento (2014)	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	0	7	0	7
Departamento de Patentes e Información Tecnológica	9	13	3	25
Departamento de Signos Distintivos	1	19	3	23
División Tecnologías de la Información	11	13	3	27
Secretaría General	13	25	2	40
Unidad de Apoyo	1	0	1	2
Total general	35	77	12	124

En cuanto a las unidades que registran mayor número de comunicaciones, hay que indicar que Secretaría General incluye el servicio de Información telefónica y el trato directo con el ciudadano, y el Departamento de Signos incluye la modalidad de registro con mayor volumen de tramitaciones, por lo que las anteriores circunstancias condicionan el registro de quejas en ambos departamentos.

- **Distribución temporal:**

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

Mes 2014	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total QSF
Enero	3	5	1	9
Febrero	4	8	2	14
Marzo	5	4	1	10
Abril	1	5	1	7
Mayo	0	4	2	6
Junio	2	7	0	9
Julio	8	9	0	17
Agosto	3	4	0	7
Septiembre	2	5	2	9
Octubre	2	7	2	11
Noviembre	2	13	1	16
Diciembre	3	6	0	9
Total anual	35	77	12	124



De los datos anteriores se desprende que los meses de febrero julio y diciembre son los momentos del año de mayor actividad en cuanto al número de comunicaciones de Q/S/F.

- **Causa de las quejas y sugerencias:**

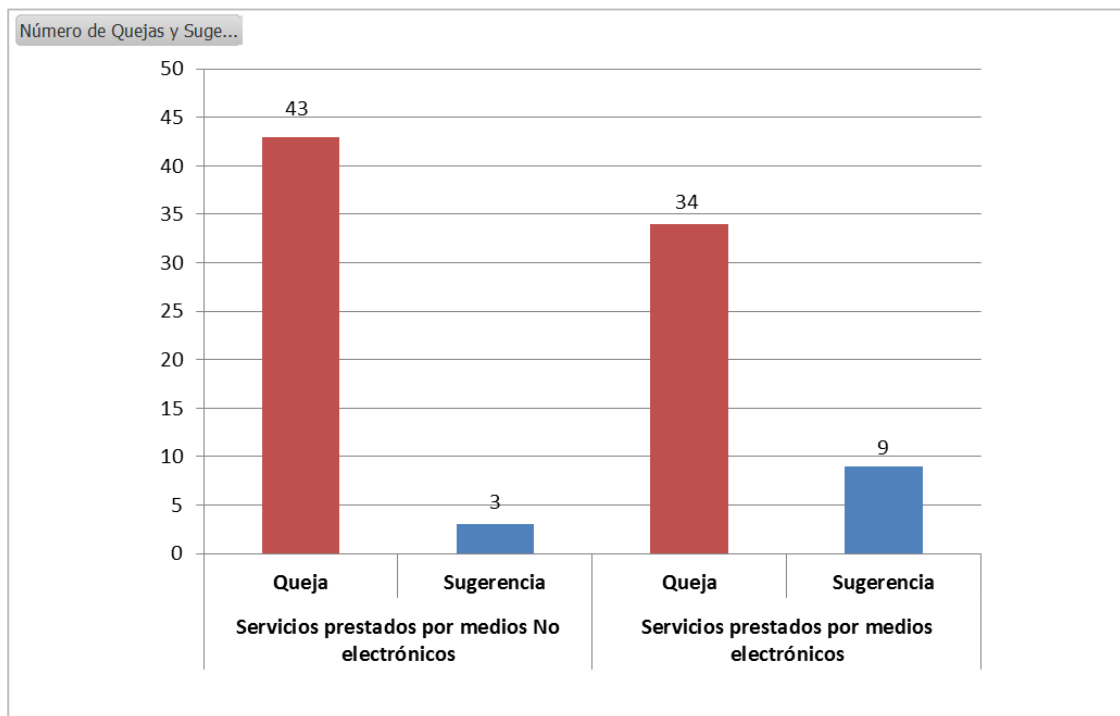
Las causas de las quejas y sugerencias han sido codificadas utilizando la codificación de la edición de 2013 de la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Anexo II.

Esta nueva codificación, se ha adoptado a partir del comienzo de 2014, con el fin de evitar la utilización en un mismo año natural de dos codificaciones distintas.

Una novedad de esta nueva codificación es la distinción entre las reclamaciones relacionadas con servicios prestados por medios No electrónicos y servicios prestados por medios electrónicos.

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

Tipo de Servicios	Nº Quejas	Nº Sugerencias	Total
Servicios prestados por medios No electrónicos	43	3	46
Servicios prestados por medios electrónicos	34	9	43
Total general	77	12	89





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

CAUSAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Nº Quejas	Nº Sugerencias	Total
Servicios prestados por medios No electrónicos	43	3	46
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1	0	1
2 INFORMACIÓN	12	1	13
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	0	0	0
4 SERVICIO PRESTADO	16	0	16
5 OTRAS CAUSAS	14	2	16
Servicios prestados por Medios electrónicos	34	9	43
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	11	5	16
7 INFORMACIÓN	4	2	6
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0	1
9 SERVICIO PRESTADO	9	2	11
10 OTRAS CAUSAS	9	0	9
Total general	77	12	89



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

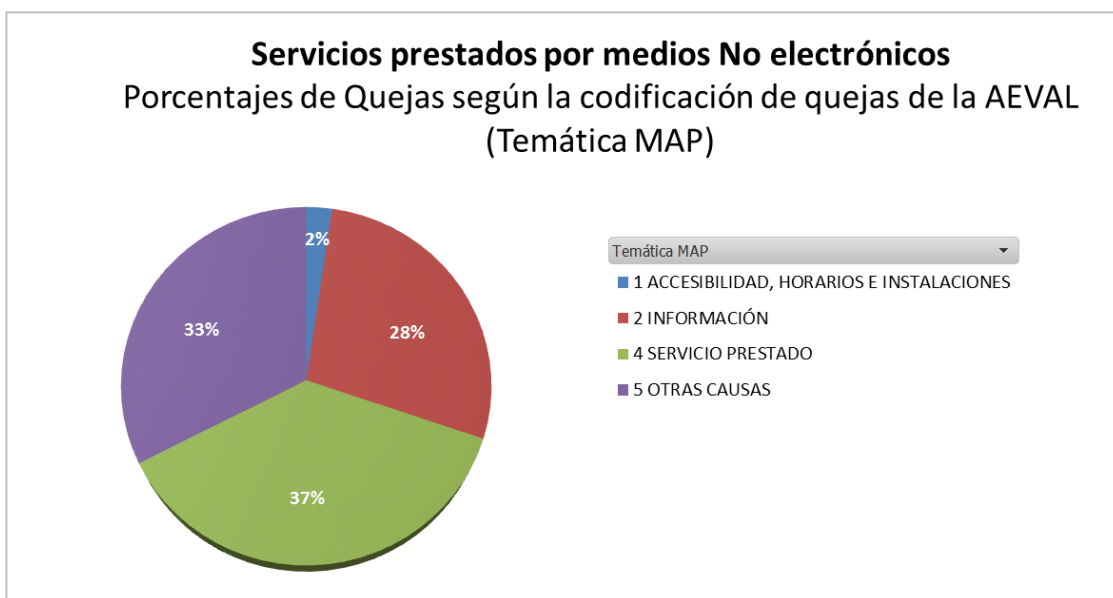
Clasificación MAP- CAUSA DE QUEJAS	Nº de Quejas
Servicios prestados por medios No electrónicos	43
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1
1.8 Otros accesibilidad, horarios e instalaciones	1
2 INFORMACIÓN	12
2.1 Accesibilidad a la información	7
2.2 Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar	2
2.3 Información deficiente o incompleta	3
4 SERVICIO PRESTADO	16
4.1 Errores en la prestación del servicio	3
4.5 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	1
4.6 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	11
4.7 Otros servicio	1
5 OTRAS CAUSAS	14
5.1 Detallar	14
Servicios prestados por medios electrónicos	34
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	11
6.1 Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)	5
6.6 Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios	5
6.7 Otros accesibilidad, horarios y usabilidad	1
7 INFORMACIÓN	4
7.2 Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	2
7.3 Información deficiente o incompleta	1
7.6 Otros Información	1
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
8.5 Otros atención al ciudadano	1
9 SERVICIO PRESTADO	9
9.1 Errores en la prestación del servicio	7
9.5 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	1
9.7 Otros servicio	1
10 OTRAS CAUSAS	9
10.1 Detallar	9
Total general	77



Analizando los porcentajes de quejas en cada categoría y distinguiendo según el Tipo de Servicio podemos analizar la importancia de cada causa:

Tipo de Servicios **Servicios prestados por medios No electrónicos**
Tipo de Incidencia **Queja**

Clasificación MAP	Número de Quejas	Porcentaje
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1	2%
2 INFORMACIÓN	12	28%
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	0	0%
4 SERVICIO PRESTADO	16	37%
5 OTRAS CAUSAS	14	33%
Total	43	100%



La principal fuente de quejas relacionada con los servicios prestados por medios no electrónicos es la que tiene que ver con la Información y con el servicio prestado, lo que resulta lógico considerando el volumen de interacciones con el público proporcionando información y con el número de decisiones que realiza la oficina durante la tramitación de los diferentes procedimientos de concesión. El equivalente a esta última categoría en la codificación antigua ha sido también la más habitual en años precedentes.

En concreto, dentro de la categoría de Información, la mayor causa de quejas es la codificada como Accesibilidad a la información, que tiene que ver entre otros con quejas por la existencia de un 902. En cuanto al servicio prestado, la causa más frecuente es el de incumplimiento de las expectativas de servicio que tiene que ver con las decisiones de la OEPM.

Por último, la codificación Otras causas hace alusión a los casos no contemplados en las clasificaciones anteriores y en algunos casos a



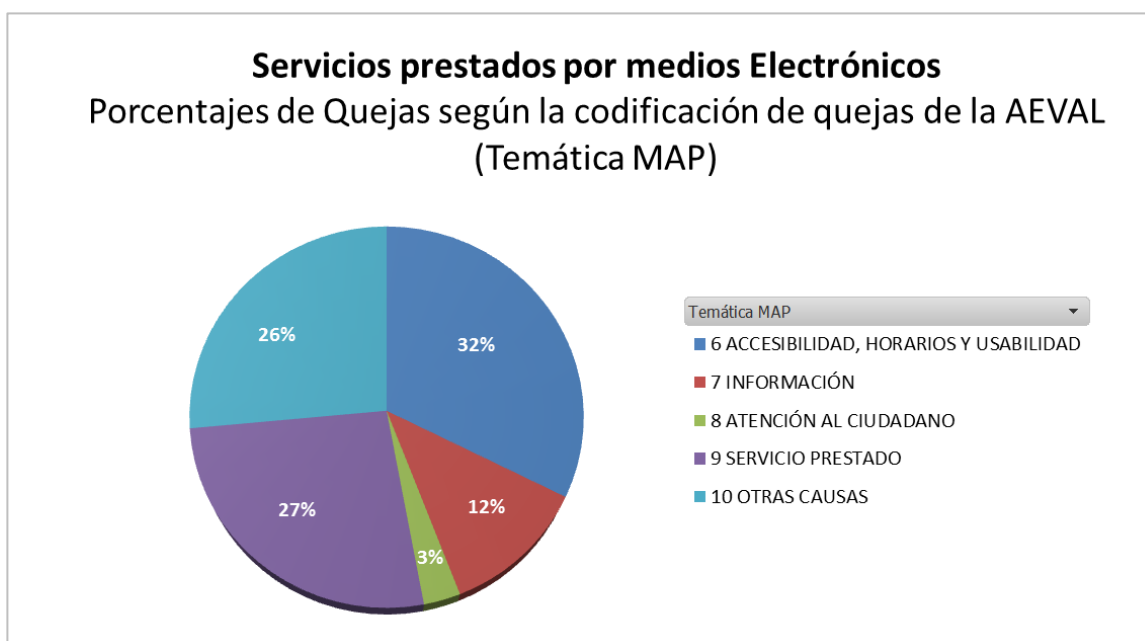
disconformidades con la OEPM. Una clasificación que se intentará reducir en el futuro.

Se destaca el hecho de no haber recibido ninguna queja en el apartado de Empleados Públicos, que incluye entre otros aspectos, la falta de cortesía interés o competencia por parte de los trabajadores de la OEPM (No aparece en las tablas al no haberse dado ningún caso).

En cuanto a los porcentajes de quejas en cada categoría para Servicios prestados por medios electrónicos:

Tipo de Servicios	Servicios prestados por <u>medios Electrónicos</u>
Tipo de Incidencia	Queja

Etiquetas de fila	Número de Quejas	Porcentaje
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	11	32%
7 INFORMACIÓN	4	12%
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	3%
9 SERVICIO PRESTADO	9	27%
10 OTRAS CAUSAS	9	26%
Total general	34	100%



En cuanto a los servicios prestados por medios electrónicos, la causa de quejas principal es la clasificada como Accesibilidad, Horarios y usabilidad. Se trata mayoritariamente de quejas por problemas de acceso a la sede electrónica y errores o dificultades para la navegación y el uso de las aplicaciones, que imposibilitan a los usuarios realizar los trámites telemáticamente.

Respecto a la evolución histórica de las causas de las quejas, al haberse adoptado este año una nueva codificación no es posible hacer comparaciones exactas con años anteriores.

- **Cumplimiento de los plazos:**

Excluyendo las felicitaciones, ya que no requieren de un proceso de tratamiento e investigación interna para dar una respuesta al interesado, se han obtenido los siguientes resultados en relación con el plazo de respuesta en 2014:

Tipo de Incidencia	Nº de quejas/sugerencias	Promedio de Plazo de tramitación (días)
Queja	77	8,25
Sugerencia	12	8,25
Total general	89	8,25

El tiempo **promedio** de tramitación de quejas y sugerencias ha sido de **8,25 días**. (En 2008: 15 días; en 2009: 7,82 días; en 2010: 7,21 días, en 2011:7,24 días; en 2012: 9,6 días; en 2013: 8,25 días).

Se ha consolidado por lo tanto el promedio de plazo de respuesta del año pasado una vez que se logró reducir el mismo durante los últimos años. El promedio de respuesta para las sugerencias es el mismo que para la gestión de las quejas.

Teniendo en cuenta el promedio de los datos recabados, se ha cumplido con el plazo de veinte días que establece el artículo 16 del RD 951/2005.

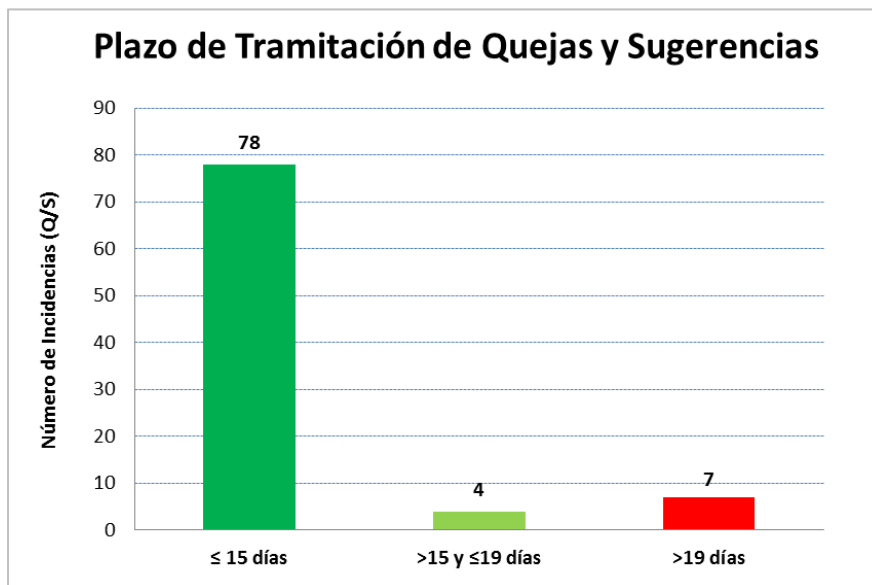
La **mediana** o valor central de los tiempos de respuesta ha sido de **6 días**. Y la **Moda** o valor más frecuente ha sido de **3 días**.

Como ya se ha indicado anteriormente, con la entrada en vigor de la nueva carta de servicios de Información y Atención al usuario, los nuevos compromisos de plazos de contestación para las quejas y sugerencias son los siguientes:

- *El 80% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 15 días hábiles. El resto, hasta el 100%, se contestarán en 19 días hábiles.*

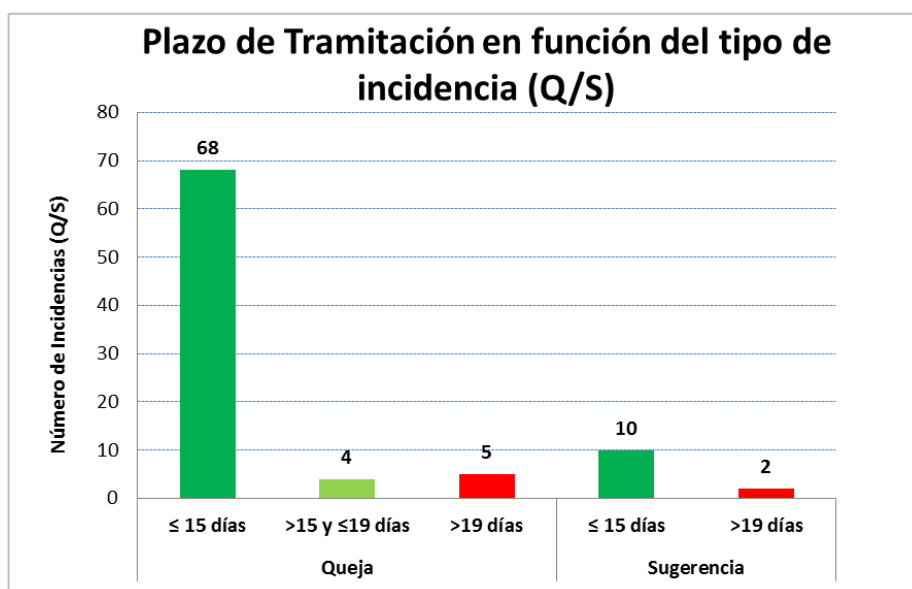
Se analizan por tanto los datos en función de dos plazos: un primer plazo de 15 días y un segundo plazo de 19.

Plazo de tramitación (días)	Número de Quejas y Sugerencias
≤ 15 días	78
>15 y ≤19 días	4
>19 días	7
Total general	89



Análogamente distinguiendo según se trate de quejas o sugerencias:

Plazo de tramitación	Número de Incidencias (Quejas/Sugerencias)
Queja	77
≤ 15 días	68
>15 y ≤19 días	4
>19 días	5
Sugerencia	12
≤ 15 días	10
>19 días	2
Total general	89



Considerando los indicadores de seguimiento de cartas de servicios:

- *Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 15 días hábiles*
- *Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 19 días hábiles*

Plazo de tramitación	Número de Q/S	% sobre el total de Q/S
≤ 15 días	78	88%
≤ 19 días (acumulado)	82	92%
>19 días (Fuera de Plazo)	7	8%
Total de Q/S	89	

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM				
Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Enero-Diciembre 2014				
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
El 80% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 15 días hábiles	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 15 días hábiles	88%	+8%	78 quejas/sugerencias del total de 89 entran en este plazo.
El 100% de las quejas presentadas se contestarán en 19 días hábiles	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 19 días hábiles	92%	-8%	7 quejas/sugerencias fuera de plazo puntualmente de un total de 89.

Por lo tanto, **se cumple holgadamente el compromiso de contestar el 80% de las quejas en el plazo de 15 días** (porcentaje medido 88%, +8%). Respecto al **segundo compromiso** el porcentaje de quejas que se contestan en menos de 19 días se sitúa en el **92%** (-8%).

Hay 5 quejas y 2 sugerencias que han superado el plazo de 19 días. Para las comunicaciones fuera de plazo, el promedio de días por los que se ha superado el compromiso de plazo máximo es 3,7 días, habiéndose ido más de la mitad de las quejas que superan el plazo, por tan sólo 2 días o menos.



4.- CONCLUSIONES FINALES

La OEPM interpreta el registro de quejas como una importante oportunidad de mejora. Durante el 2014 se decidió dar mayor visibilidad en la web de la OEPM al canal para la entrada de quejas y sugerencias, con el fin de poder recoger más comunicaciones de insatisfacción y sugerencias de mejora de los ciudadanos, tras la reducción de comunicaciones detectada en el año 2013.

En el 2014, se ha registrado un aumento de todos los tipos de comunicaciones, tanto quejas como sugerencias y felicitaciones.

En este año, la OEPM ha adoptado nuevos compromisos de plazos de respuesta de quejas más exigentes que los contemplados en el RD 951/2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE, y han sido formalizados por primera vez en una carta de servicios.

En lo que respecta a los plazos de tramitación, se ha conseguido, de acuerdo al primer compromiso de la carta de servicios, que casi un 90% de las quejas sean contestadas antes de 15 días, lo que supone una mejora general importante.

No obstante, se continuará trabajando con los departamentos para lograr que las comunicaciones puntuales que se responden fuera de los plazos y que lo hacen por pocos días, agilicen su tramitación.

Por último, remarcar que el sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones se encuentra completamente implantado, procediendo con una sistemática consistente desde el 2008 en la que todos los documentos y tareas asociadas a la tramitación de la queja se registran y gestionan informáticamente.

Durante el 2015 se procederá al cambio de la aplicación informática que se utiliza para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. Dicho cambio no afectará el proceso de gestión de las mismas, puesto que se mantendrá la misma sistemática que se utiliza actualmente.