

Informe de Seguimiento:

GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Año 2016

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 2016 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 2016 se ha procedido nuevamente al cambio de la aplicación informática que se utiliza para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. Los motivos de este nuevo cambio son estratégicos en cuanto a la conveniencia de utilizar la misma plataforma que ya se utilizaba en la OEPM para otras funciones (gestión de incidencias CSU y de desarrollos DTI). Se trata de la plataforma JIRA, en la que se han parametrizado algunos de los procesos usados para la Gestión de Calidad, entre ellos el de quejas.

Dicho cambio no ha afectado al tratamiento de las QSFs, puesto que se ha mantenido el mismo proceso y sistemática utilizada ya desde el año 2008 y tan sólo se ha tratado de un cambio de plataforma informática.

La transición se realizó en la primera parte del año y permitió la continuación del tratamiento de quejas, sugerencias y felicitaciones con total normalidad. La mayoría de las QSFs de este periodo de 2016 se han registrado y gestionado en la nueva plataforma en JIRA.

Por otro lado, en este año, se han modificado y ampliado los contenidos en la página web sobre quejas del apartado de Contacto, en particular en lo referente a las formas de presentación de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones y a los Compromisos de respuesta de la OEPM.

También se han incorporado explicaciones en el enlace del buzón de ciudadano de la web, para que los usuarios no confundan dicho buzón, utilizado exclusivamente para la entrada de QSFs, con otros buzones electrónicos puestos a su disposición para solucionar sus dudas, como son los buzones de información general, difusión y el resto de buzones específicos de otros asuntos de interés.

Por último, durante el 2016 se ha modificado el formulario utilizado para la presentación de quejas, disponible en los diferentes canales, tanto presencialmente como online para ser descargado como pdf autorellenable.

Como se ha indicado, 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, sugerencias y felicitaciones de la OEPM está integrado dentro de su Sistema de Calidad y Vigilancia Tecnológica certificado por SGS 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, en la anteriormente citada plataforma JIRA, para el tratamiento de las quejas y sugerencias. Se trata de la aplicación informática de gestión de calidad que se utiliza en la OEPM para la gestión de algunos de los procesos asociados al Sistema integrado de Calidad y Vigilancia Tecnológica.

A través de la citada aplicación 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 SGS de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 comprende los procesos de Patente nacional, Modelo de utilidad, Licencias, transferencias y restablecimiento de derechos de las innovaciones técnicas, 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.

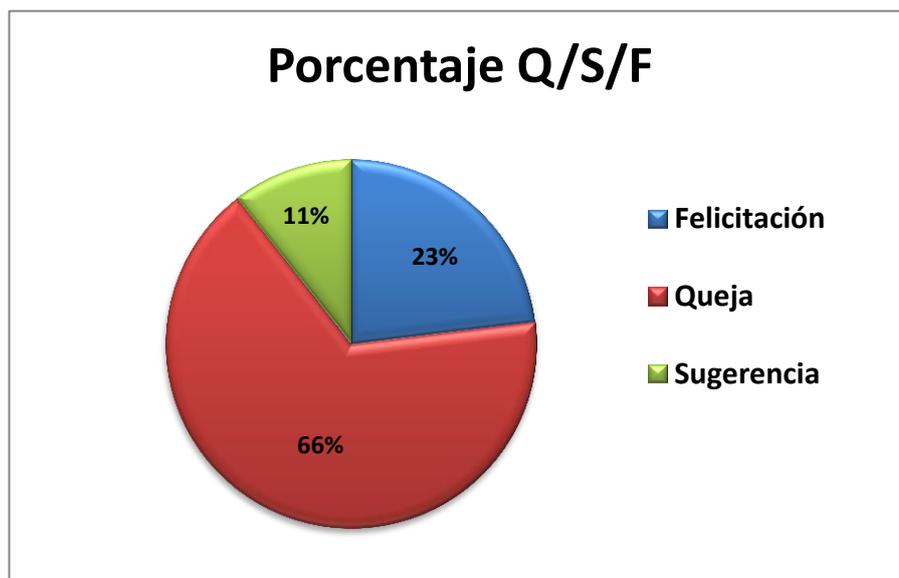
Durante el año 2016 se ha continuado con los compromisos plasmados en la **carta de servicios de Información y Atención al Ciudadano**. Dichos compromisos, mejoran el plazo de veinte días que establece el artículo 16 del RD 951/2005 por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y consisten en un plazo de respuesta de 15 días hábiles para el 80% de las quejas y un máximo de 19 días para el resto.

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.

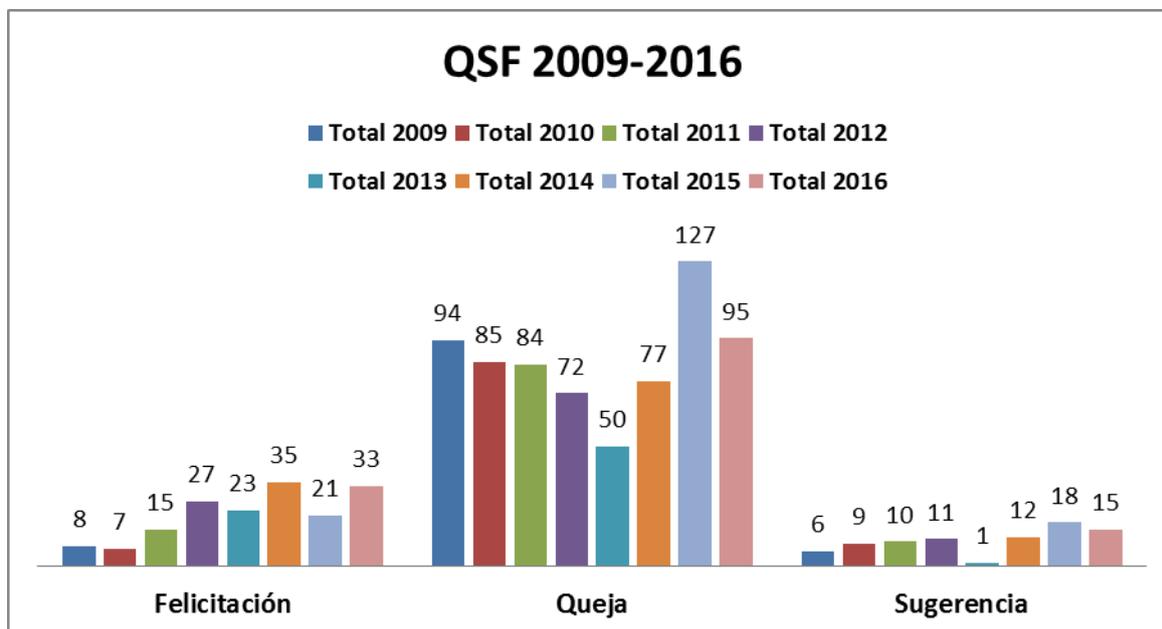
3.- ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el 2016 se han presentado un total de 95 quejas, 33 felicitaciones y 15 sugerencias, sumando un total de 143 comunicaciones.

Tipo	Total	%Total
Felicitación	33	23,1%
Queja	95	66,4%
Sugerencia	15	10,5%
Total general	143	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 ha descendido de forma destacada respecto al año pasado. La causa de este descenso de quejas/sugerencias es, la normalización en la entrada de registros desde el buzón de ciudadano. El año pasado se detectó que el buzón de ciudadano, al que se había dado mayor visibilidad, había estado siendo utilizado, quizás por su denominación, no sólo como canal de entrada de QSFs sino también para enviar todo tipo de comunicaciones de información, de peticiones o de reporte de otro tipo de incidencias menores o comentarios que normalmente no derivarían en una queja formal pero que al entrar por dicho buzón y salvo que fuera evidente que no se trataba de una queja (en cuyo caso eran reenviados al correo correspondiente) se habían contabilizado como tal.

El descenso registrado evidencia la efectividad de las medidas tomadas para este fin, y de las que se ha hablado en el apartado anterior. Estas medidas son las relacionadas con la modificación de la información especificando en dicho enlace que el email de buzón del ciudadano se utiliza para la entrada de QSFs, indicando aparte los correos de información general para otras gestiones. Asimismo, se amplió la información sobre quejas en la página web de la OEPM.

Por último destacar, el aumento del registro de felicitaciones.

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

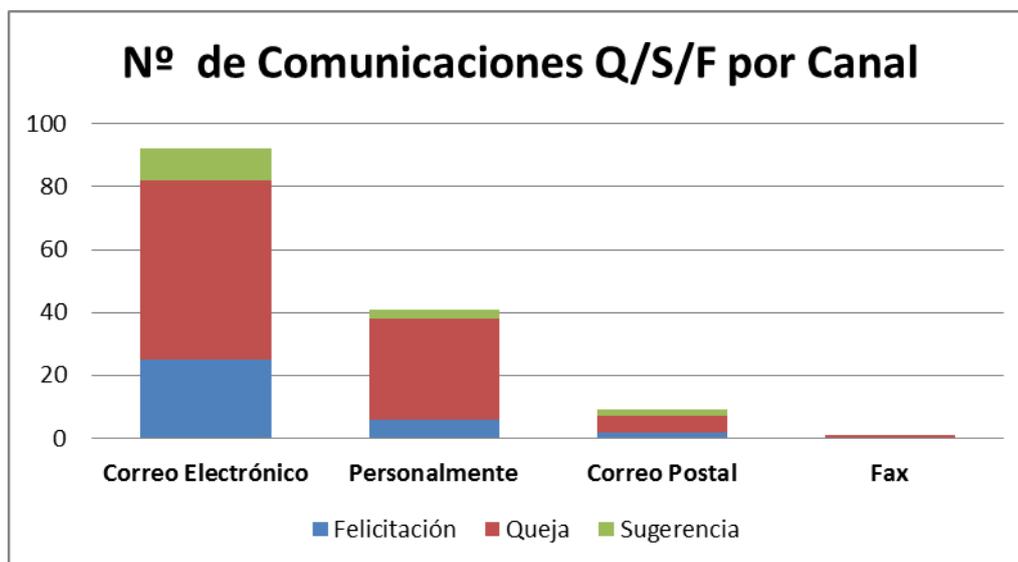
- Medios de comunicación
- Unidades afectadas
- Distribución temporal
- Causa de las quejas y sugerencias
- Cumplimiento de los plazos

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

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

1. Correo electrónico, 92 (sin firma electrónica 92, con firma electrónica 0)
2. Presencialmente, usando el libro registro de quejas y sugerencias, 41
3. Por carta, 9
4. Por fax, 1
5. Por teléfono, 0

Canal de Entrada	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	Porcentaje
Correo Electrónico	25	57	10	92	64,34%
Personalmente	6	32	3	41	28,67%
Correo Postal	2	5	2	9	6,29%
Fax	0	1	0	1	0,70%
Total general	33	95	15	143	100,00%

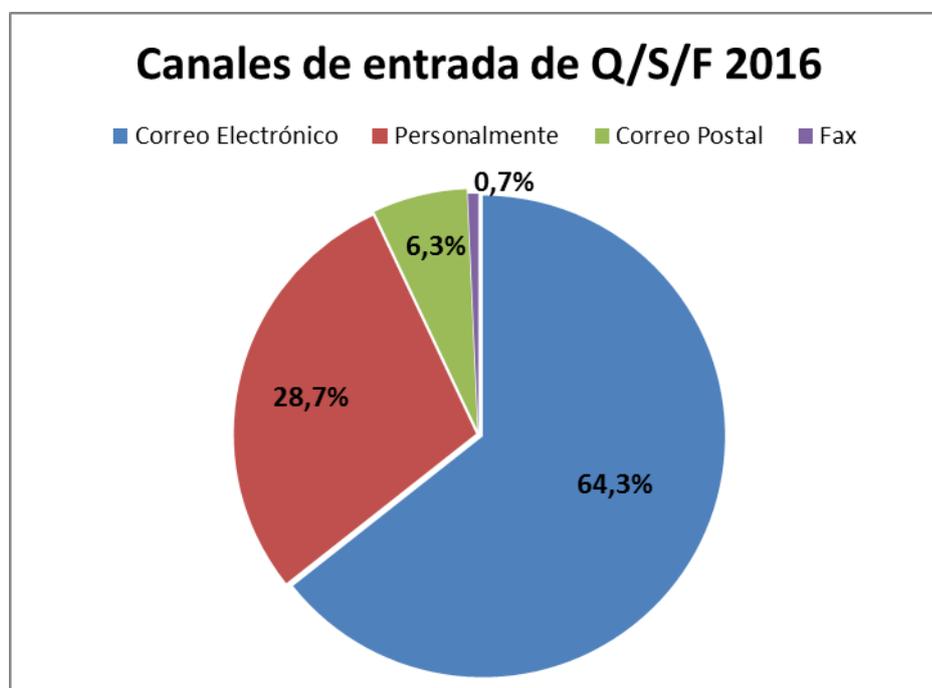


El correo electrónico sigue siendo el canal mayoritariamente utilizado para la comunicación de Q/S/F en proporciones similares al año pasado (2015: 62,7%, 2016: 64,3%). Es de destacar que todos los correos electrónicos han llegado sin firma electrónica.

Si bien las presentaciones de QSF de forma presencial son las que más se han reducido respecto al año pasado, sigue siendo utilizado en una proporción no desdeñable (2014, 12,1%; 2015, 32,5%, 2016, 28,7%). En algunos casos sigue siendo debido a no haber podido hacer algún trámite telemáticamente y haberse desplazado para ello a la OEPM.

El correo postal es el tercer canal en cuanto a volumen con un 6% de las comunicaciones.

No se ha registrado ninguna comunicación de Q/S/F por teléfono y tan sólo 1 ha llegado a través del fax.



- **Unidades afectadas:**

Departamento (2016)	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	0	2	0	2
Departamento de Patentes e Información tecnológica	7	8	3	18
Departamento de Signos Distintivos	1	21	2	24
División de Tecnologías de la Información	5	41	5	51
Secretaría general	18	23	5	46
Unidad de Apoyo	2	0	0	2
Total general	33	95	15	143

En cuanto a las unidades que registran mayor número de comunicaciones de queja, aparece la División de Tecnologías de la información, como consecuencia de la gran cantidad de trámites que se realizan con herramientas telemáticas puestas a disposición de los usuarios. A continuación se encuentran Secretaría General y el Departamento de Signos. El primero incluye el servicio de Información telefónica y el trato directo con el ciudadano, y el segundo incluye la modalidad de registro con mayor volumen de tramitaciones, por lo que las anteriores circunstancias condicionan también, al igual que en el caso anterior, el registro de quejas en dichos departamentos.

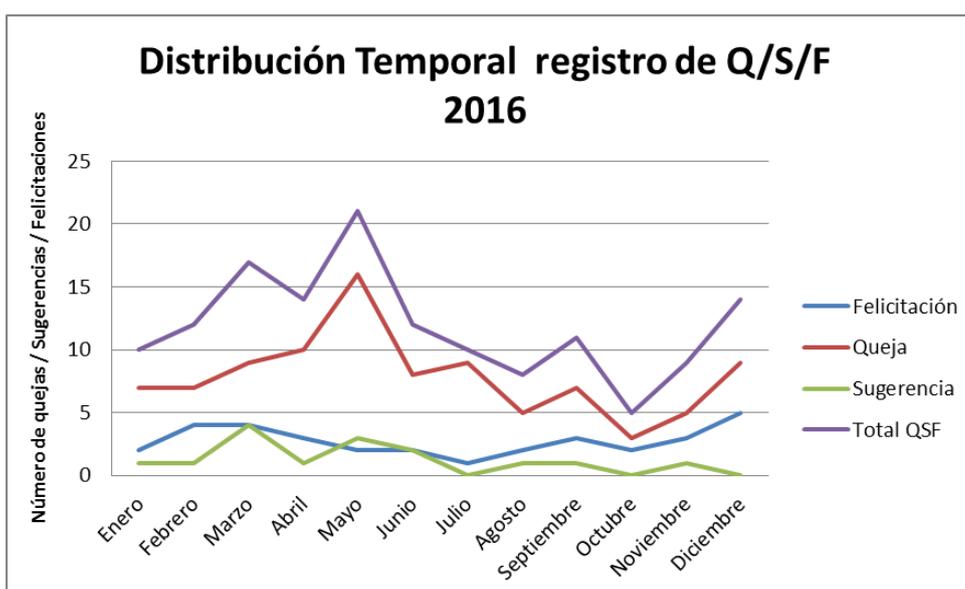
No obstante, cabe destacar, la reducción significativa de quejas durante el 2016 en los tres departamentos nombrados.

Por otro lado, es destacable el número de felicitaciones que se han registrado en general, aumentando respecto al año anterior, y en particular en el departamento de Secretaría General (relacionadas con la información proporcionada en la OEPM) y en el Departamento de Patentes.

- **Distribución temporal:**

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

MES	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total QSF
Enero	2	7	1	10
Febrero	4	7	1	12
Marzo	4	9	4	17
Abril	3	10	1	14
Mayo	2	16	3	21
Junio	2	8	2	12
Julio	1	9	0	10
Agosto	2	5	1	8
Septiembre	3	7	1	11
Octubre	2	3	0	5
Noviembre	3	5	1	9
Diciembre	5	9	0	14
Total QSF	33	95	15	143



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

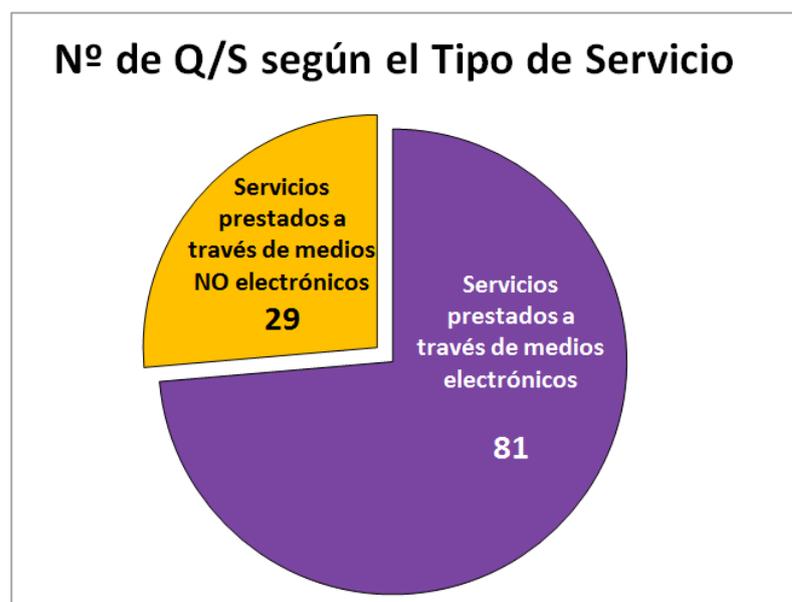
Las causas de las quejas y sugerencias han sido codificadas utilizando la codificación de la edición de 2013 de la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Anexo II.

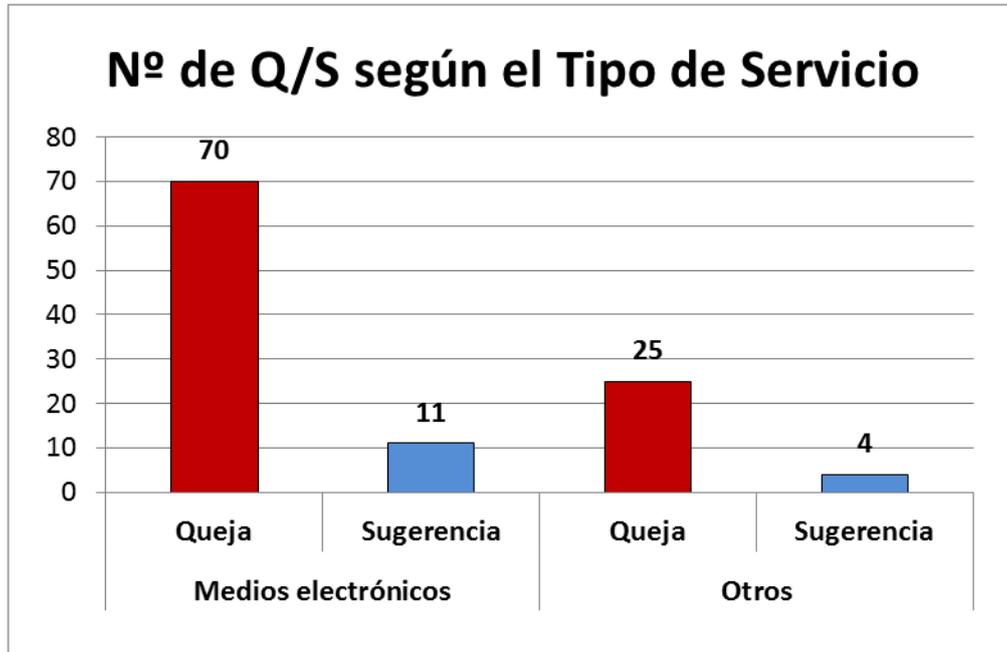
En primer lugar se clasifican atendiendo a la distinción entre servicios prestados por medios electrónicos y servicios prestados por medios No electrónicos **(tienen la consideración de medios electrónicos los mecanismos, instalaciones, equipos o sistemas que permiten producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras).**

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

Tipo de Servicios (2016)	Nº Quejas	Nº Sugerencias	Total
Servicios prestados por medios electrónicos	70	11	81
Otros (servicios prestados por medios No electrónicos)	25	4	29
Total QS	95	15	110

El porcentaje de quejas/sugerencias referidos a servicios prestados por medios electrónicos se mantiene respecto al año anterior y contabiliza actualmente 3 de cada 4 Q/S.





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

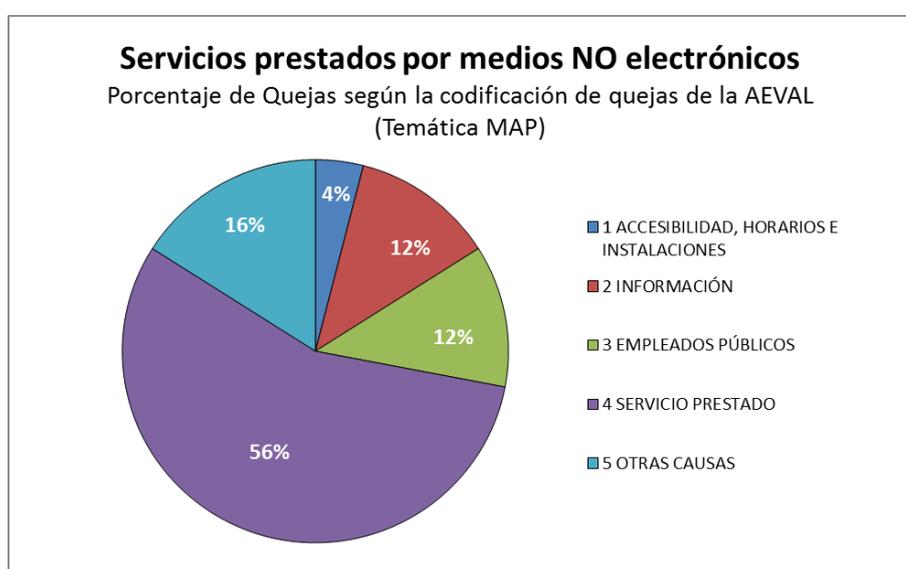
CAUSAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Queja	Sugerencia	Total
Servicios prestados por Medios electrónicos	70	11	81
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	34	7	41
7 INFORMACIÓN	16	2	18
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0	1
9 SERVICIO PRESTADO	17	2	19
10 OTRAS CAUSAS	2	0	2
Otros (Servicios prestados por medios NO electrónicos)	25	4	29
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1	1	2
2 INFORMACIÓN	3	2	5
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	3	0	3
4 SERVICIO PRESTADO	14	0	14
5 OTRAS CAUSAS	4	1	5
Total QS	95	15	110

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
Medios electrónicos	70
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	
61 Fallos o interrupciones en el acceso a escenarios electrónicos(página web, sede electrónica)	10
63 Calendario y horarios de acceso y funcionamiento	2
66 Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios	19
67 Otros accesibilidad, horarios y usabilidad	2
66 Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios	1
7 INFORMACIÓN	
73 Información deficiente o incompleta	7
74 Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas	5
76 Otros información	4
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	
82 Asistencia personalizada inadecuada	1
9 SERVICIO PRESTADO	
91 Errores en la prestación del servicio	14
96 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	2
97 Otros servicio	1
10 OTRAS CAUSAS	
10 OTRAS CAUSAS	2
Otros (Servicios prestados por Medios NO electrónicos)	25
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	
17 Señalización	1
2 INFORMACIÓN	
23 Información deficiente o incompleta	3
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	
32 Falta de cortesía o educación	2
33 Falta de interés en la atención al ciudadano	1
4 SERVICIO PRESTADO	
41 Errores en la prestación del servicio	4
46 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	10
5 OTRAS CAUSAS	
5 OTRAS CAUSAS	4
Total Quejas	95

Analizando los porcentajes de quejas en cada categoría y distinguiendo según el Tipo de Servicio podemos analizar la importancia de cada causa. En primer lugar, en cuanto a las **Quejas relativas a Servicios prestados con medios no electrónicos**:

Medios No electrónicos	Nº Quejas	%
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1	4%
2 INFORMACIÓN	3	12%
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	3	12%
4 SERVICIO PRESTADO	14	56%
5 OTRAS CAUSAS	4	16%
Total Quejas	25	100%



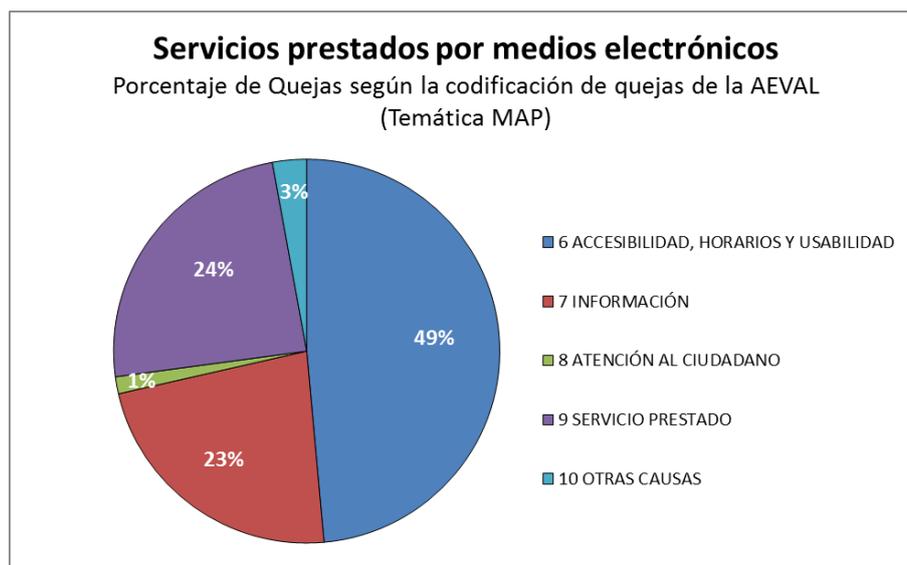
La principal causa de queja en los servicios prestados por medios no electrónicos es la que tiene que ver con la categoría de *Servicio Prestado*, incluyendo en esta categoría las clasificaciones de quejas de *Errores en la prestación del servicio* e *Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano*. Esta clasificación tiene que ver principalmente con 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, por lo que resulta lógico que sea la más numerosa, dada la gran cantidad de decisiones y trámites que realiza la oficina durante los distintos procedimientos de concesión.

Por otro lado, hay tres quejas relacionadas con *Empleados públicos* y otras tres sobre *Información incompleta*.

En cuanto a las **Quejas relativas 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)

Medios electrónicos	Nº Quejas	%
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	34	49%
7 INFORMACIÓN	16	23%
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1%
9 SERVICIO PRESTADO	17	24%
10 OTRAS CAUSAS	2	3%
Total Quejas	70	100%



La principal fuente de quejas relacionada con los servicios prestados por medios electrónicos es la clasificada como *Accesibilidad, Horarios y Usabilidad*, con casi la mitad de las comunicaciones de quejas. Las clasificaciones más numerosas de quejas en este apartado son la de *Fallos o interrupciones en el acceso a escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)* y la de *Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios*. Se trata principalmente de quejas por problemas o dificultades para realizar trámites a través de las aplicaciones telemáticas de presentación puestas a disposición de los usuarios.

A continuación se encuentra la categoría de *Servicio Prestado*, con la clasificación más numerosa de *Errores en la prestación del servicio*. En tercer lugar se encuentra el apartado de *Información*, con las clasificaciones de quejas *por Información deficiente o incompleta, Tiempos excesivos de respuesta on-line o telefónica*, y *Otros información* referentes a la información telefónica y al 902.

- **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. Se consideran por tanto sólo quejas y sugerencias.

De este modo, se han obtenido los siguientes resultados en relación con el plazo de respuesta en 2016:

Tipo de Incidencia	Nº de quejas/sugerencias	Promedio de Plazo de tramitación (días)
Queja	95	7,49
Sugerencia	15	6,60
Total general	110	7,37

El tiempo **promedio** de tramitación de quejas y sugerencias, en su conjunto, ha sido de **7,37 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, en 2014; 6,9 días en 2015)

Si bien ha aumentado ligeramente debido a algún fuera de plazo, se mantiene en márgenes similares y en valores de plazos de respuesta muy positivos (excluyendo los fuera de plazo, el promedio de respuesta de las quejas y sugerencias sería de 6,51 días)

En el caso concreto de las sugerencias, el promedio de respuesta se ha reducido hasta alcanzar con 6,6 días el promedio más bajo de la serie histórica.

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.

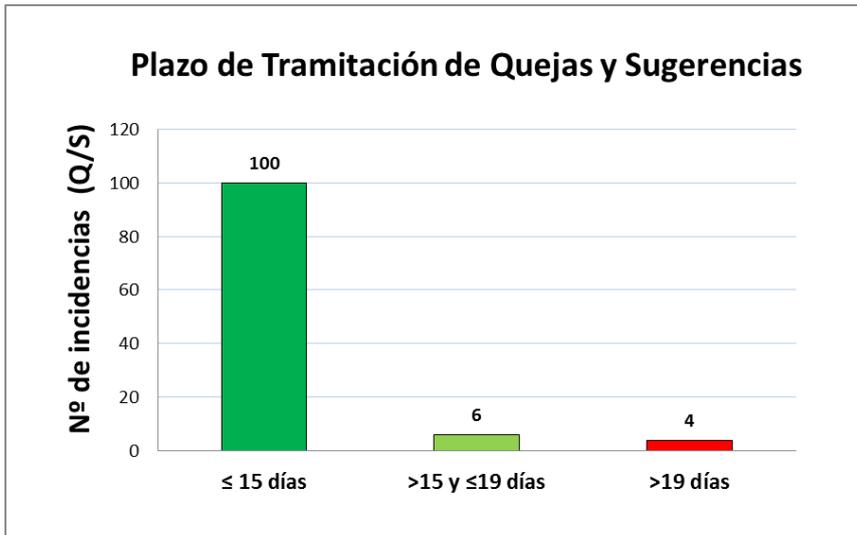
La **mediana** o valor central de los tiempos de respuesta ha sido de **6 días**. Y la **Moda** o valor más frecuente ha sido de **2 días**.

Según la Carta de Servicios de Información y Atención al usuario, los 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.*

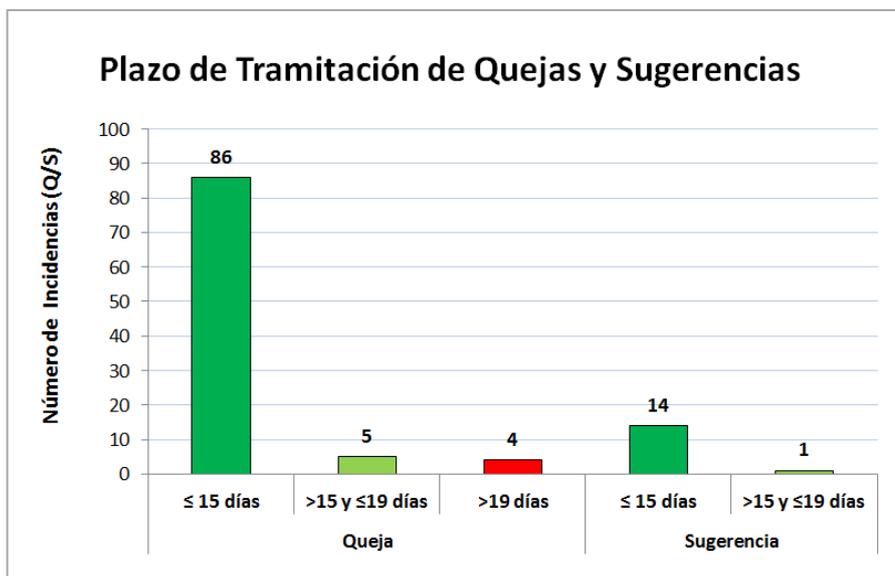
Se analizan por tanto los datos en función de dos plazos: un primer plazo de 15 días y un segundo plazo de 19.

Plazo de tramitación (días)	Número de Quejas y Sugerencias
≤ 15 días	100
>15 y ≤19 días	6
>19 días	4
Total general	110



Análogamente distinguiendo según se trate de quejas o sugerencias:

Plazo de tramitación	Número de Incidencias (Quejas/Sugerencias)
Queja	95
≤ 15 días	86
>15 y ≤19 días	5
>19 días	4
Sugerencia	15
≤ 15 días	14
>15 y ≤19 días	1
>19 días	0
Total general	110



Considerando los **indicadores** de seguimiento de **cartas de servicios** en **porcentaje**:

- *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 (días)	Número de Q/S	% sobre el total de Q/S
≤ 15 días	100	91%
≤19 días (<i>acumulado</i>)	106	96%
>19 días (fuera de Plazo)	4	4%
Total general	110	

Estos datos pueden considerarse muy positivos en línea con los datos del año pasado (2014: 88%,92%; 2015: 93%,98%; 2016: 91%,96%).

El cuadro de seguimiento de Cartas de Servicio publicado en el Portal de calidad es el siguiente:

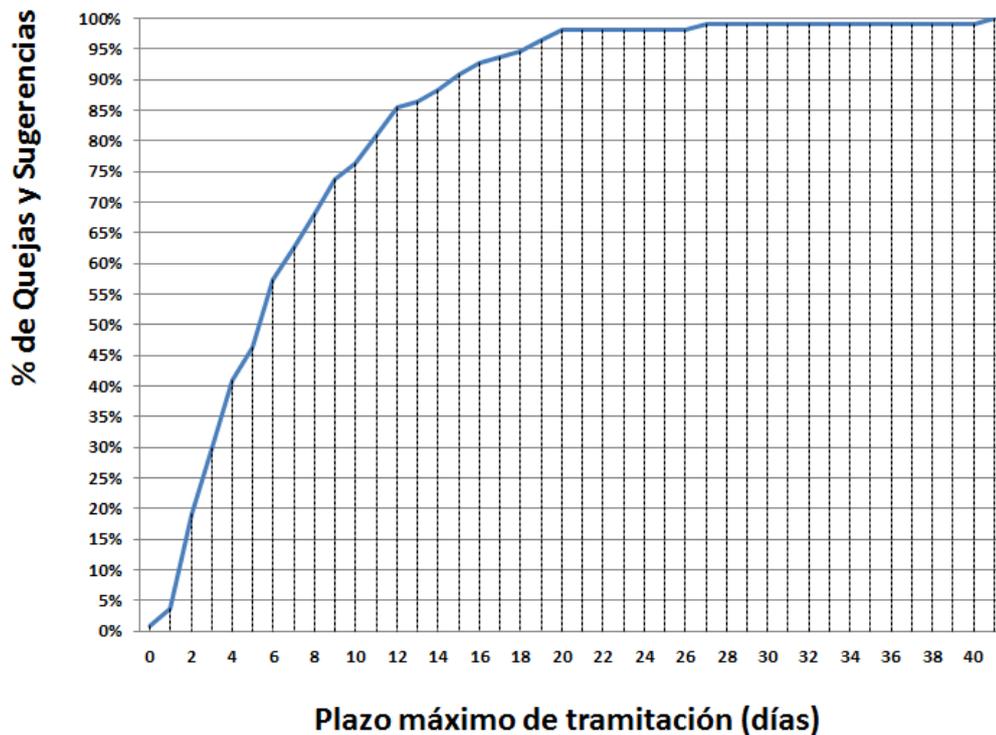
CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM				
Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Enero-Diciembre 2016				
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
El 80% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 15 días hábiles	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 15 días hábiles	91%	+11%	100 quejas/sugerencias del total de 110 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	96%	-4%	4 fuera de plazo puntuales del total de 110. Se debieron a: un caso retenido como spam, un caso trasapelado, una queja compleja que involucraba a tres departamentos y un caso de carga de trabajo. Aun así, 2 de ellas se fueron de plazo por 1 solo día.

Se cumple muy holgadamente el compromiso de contestar el 80% de las quejas en el plazo de 15 días (porcentaje medido **91%**, +11%).

Respecto al **segundo compromiso** el porcentaje de quejas que se contestan en menos de 19 días se sitúa en el **96%** (-4%). Tan sólo hay residualmente 4 quejas que han superado el plazo de 19 días de las 110 comunicaciones consideradas.

Los 4 fuera de plazo puntuales se debieron a: un caso retenido como spam, un caso trasapelado, una queja compleja que involucraba a tres departamentos y un caso por carga de trabajo. Aun así, 2 de ellas se fueron de plazo por tan sólo 1 día.

Atendiendo al siguiente gráfico sobre los plazos de tramitación, podemos observar, además de los datos ya indicados de la Carta de Servicios (el 91% de las quejas se contestan en menos de 15 días y el 96% en menos de 19 días), que el 75% de las quejas se contestan en menos de 10 días. Y que el **57% de las quejas y sugerencias se contestan en un plazo inferior a 6 días.**



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

4.- CONCLUSIONES FINALES

En 2016, se ha implantado JIRA como la plataforma informática para la gestión de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Por otro lado, se han ampliado los contenidos informativos en la página web sobre formas de presentación de quejas y compromisos de respuesta. Además, se ha modificado el formulario de presentación de quejas.

En cuanto al número de quejas y sugerencias se ha producido una importante reducción en el número de comunicaciones. También se ha producido un aumento en las felicitaciones registradas.

Los plazos de tramitación se mantienen de forma satisfactoria con un promedio de respuesta en el entorno de 7 días. En este sentido, destaca el primer compromiso de la carta de servicios, contestándose el 91% de las quejas y sugerencias dentro del primer plazo de 15 días.

No obstante, se continuará trabajando con los departamentos para lograr que las comunicaciones puntuales que se responden fuera de los plazos, especialmente por pocos días, agilicen su tramitación de modo que ninguna comunicación se envíe más allá del segundo plazo de 19 días.

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.