



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA OEPM 2021





## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ASPECTOS DESTACABLES .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF).....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Medios de comunicación (Canales de Entrada) .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 Unidades afectadas .....</b>	<b>8</b>
<b>3.3 Distribución temporal .....</b>	<b>9</b>
<b>3.4 Causa de las quejas y sugerencias .....</b>	<b>10</b>
<b>3.5 Cumplimiento de los plazos.....</b>	<b>15</b>
<b>4. CONCLUSIONES FINALES .....</b>	<b>17</b>



## 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 2021 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 desde hace más de 10 años 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 ha procedido 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. Las siete 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](#) y [Resolución de 21 de diciembre de 2021, de la Subsecretaría, BOE núm. 2](#) [Lunes 3 de enero de 2022](#) [Sec. III. Pág. 504-505.](#)



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.

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

Durante el 2021 se han presentado un total de 62 quejas, 9 sugerencias y 72 felicitaciones, sumando un total de 143 comunicaciones.

Tipo 2021	Total	Total %
Quejas	62	43%
Sugerencias	9	6%
Felicitaciones	72	50%
<b>Total general</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Número de felicitaciones, quejas y sugerencias

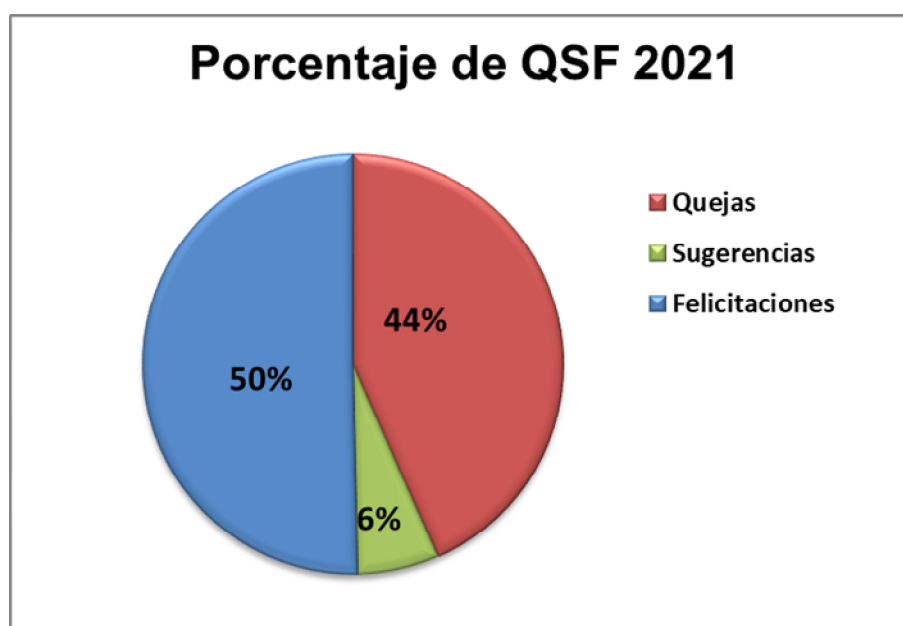


Figura 1. Porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones

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

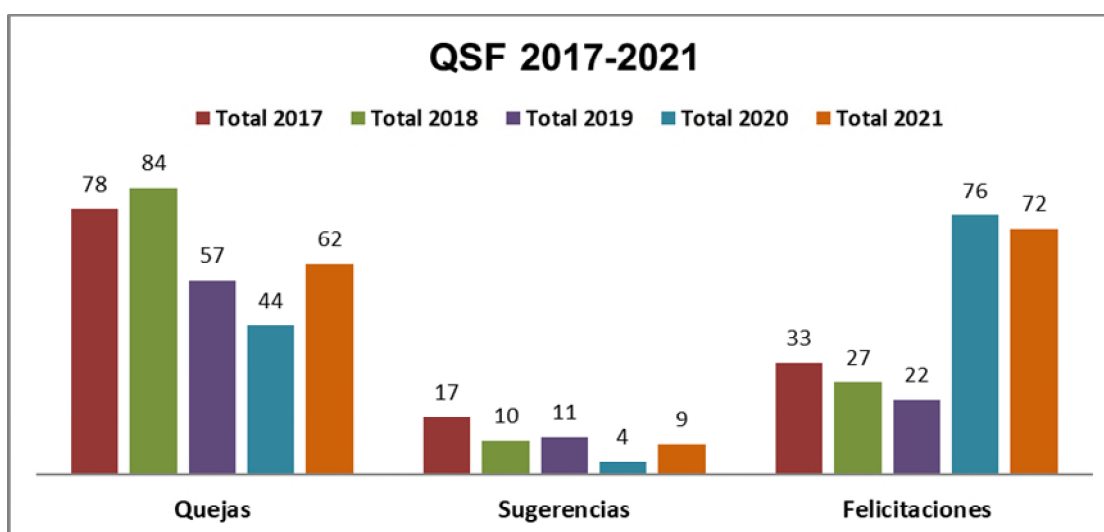


Figura 2. Comparativa del número de quejas, sugerencias y felicitaciones en los últimos años



En el gráfico puede observarse que, respecto al año anterior, el número de quejas ha subido un 40%, habiéndose recibido 18 quejas más. Respecto al número de sugerencias, se ha pasado de 4 sugerencias en 2020 a 9 en 2021. Respecto al número de felicitaciones, éste ha disminuido ligeramente, habiéndose registrado 4 felicitaciones menos en 2021. Todo ello en línea con el número total de comunicaciones, que ha aumentado, pasando de 124 comunicaciones en 2020 a 143 en 2021.

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: 5
2. Correo electrónico sin firma: 89
3. Presencialmente, usando el formulario en papel: 3
4. Por correo postal: 1
5. Por web, usando el formulario electrónico: 45

Canal de Entrada 2021	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Total	Porcentaje
Correo Electrónico con firma	2	0	3	5	3,5%
Correo Electrónico sin firma	22	4	63	89	62,2%
Presencial	2	0	1	3	2,1%
Correo Postal	1	0	0	1	0,7%
Web	35	5	5	45	31,5%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>9</b>	<b>72</b>	<b>143</b>	<b>100,0%</b>

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

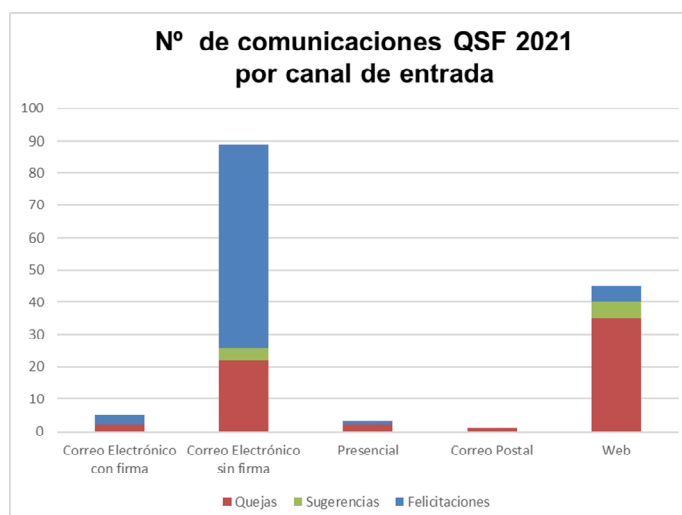


Figura 3. Gráfico del número de quejas, sugerencias y felicitaciones por canal de entrada

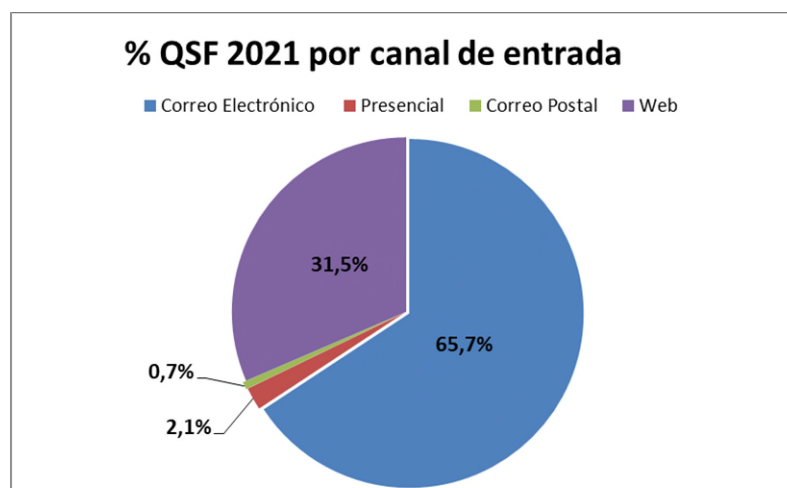


Figura 4. Gráfico del porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones por canal de entrada

El correo electrónico sigue siendo el canal mayoritariamente utilizado para la comunicación de QSF con un 66%, aunque este porcentaje ha disminuido ligeramente respecto al del 2020 que fue de un 73,4%. Señalar que es el primer año que se registran correos electrónicos con firma, un 3,5%.

Las comunicaciones mediante el formulario electrónico a través de la web de la OEPM, es el segundo canal más usado con un 31,5%. Este porcentaje ha aumentado de forma notoria respecto al del 2020 que fue de un 16,9%.

En tercer lugar, están los registros presenciales. Este porcentaje ha ido disminuyendo ostensiblemente en los dos últimos años, pasando de un 16,7% en 2019 a un 8,9% en 2020 y, en 2021, a un 2,1%. Esto se ha debido en gran medida a la situación de alerta sanitaria que se ha vivido durante los años 2020 y 2021.

El uso del correo postal es el menos utilizado y se ha mantenido con un porcentaje muy bajo de un 0,7%, similar al del 2020 que fue de un 0,8%.

### 3.2 Unidades afectadas

Unidades OEPM 2021	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	2	1	0	3
Departamento de Patentes e Información Tecnológica	6	0	9	15
Departamento de Signos Distintivos	25	6	4	35
División de Tecnologías de la Información	19	2	0	21
Secretaría General	10	0	53	63
Unidad de Apoyo	0	0	4	4
Todos	0	0	2	2
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>9</b>	<b>72</b>	<b>143</b>

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 más de 64.000 expedientes al año (51.585 solicitudes de marcas nacionales y 13.076 solicitudes de nombres comerciales nacionales), y la División de Tecnologías de la Información gestiona todas las quejas relacionadas con la Sede Electrónica.

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.

### **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 2021	5	1	6	12
Febrero 2021	6	1	11	18
Marzo 2021	4	0	5	9
Abril 2021	3	0	11	14
Mayo 2021	5	0	6	11
Junio 2021	8	1	8	17
Julio 2021	2	3	7	12
Agosto 2021	5	0	1	6
Septiembre 2021	2	0	2	4
Octubre 2021	8	1	6	15
Noviembre 2021	5	1	3	9
Diciembre 2021	9	1	6	16
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>9</b>	<b>72</b>	<b>143</b>

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

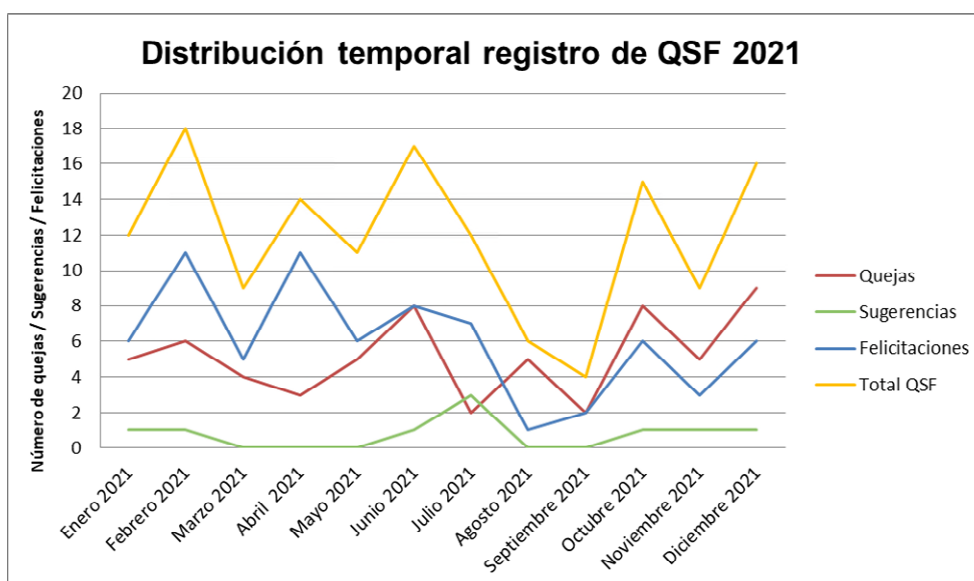


Figura 5. Gráfico de distribución de quejas, sugerencias y felicitaciones por meses



### 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 2021	Quejas	Sugerencias	Total	%
Por medios no electrónicos	23	4	27	38%
Por medios electrónicos	39	5	44	62%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

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

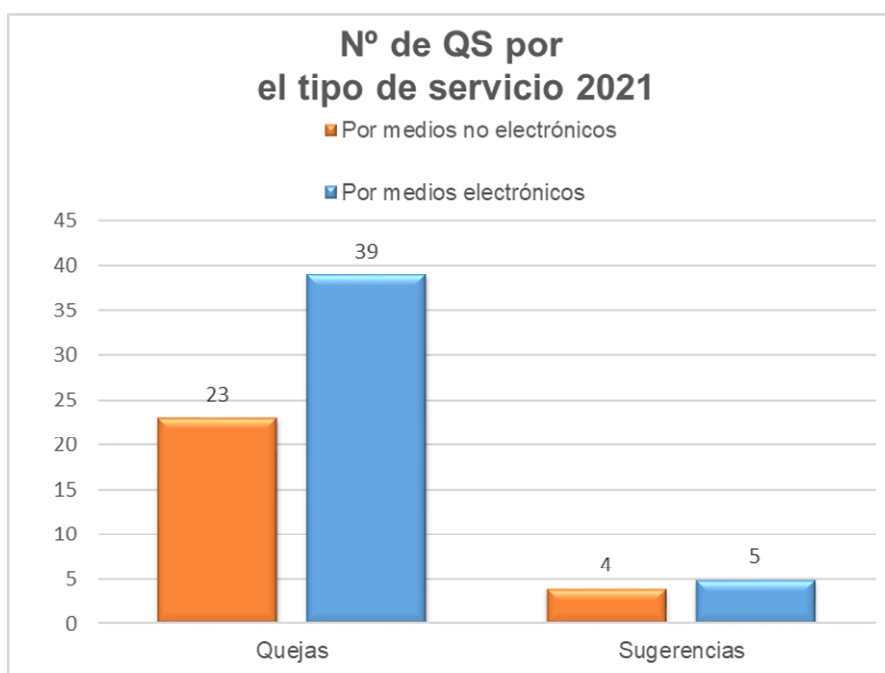


Figura 6. Gráfico del número de quejas y sugerencias por tipo de servicio

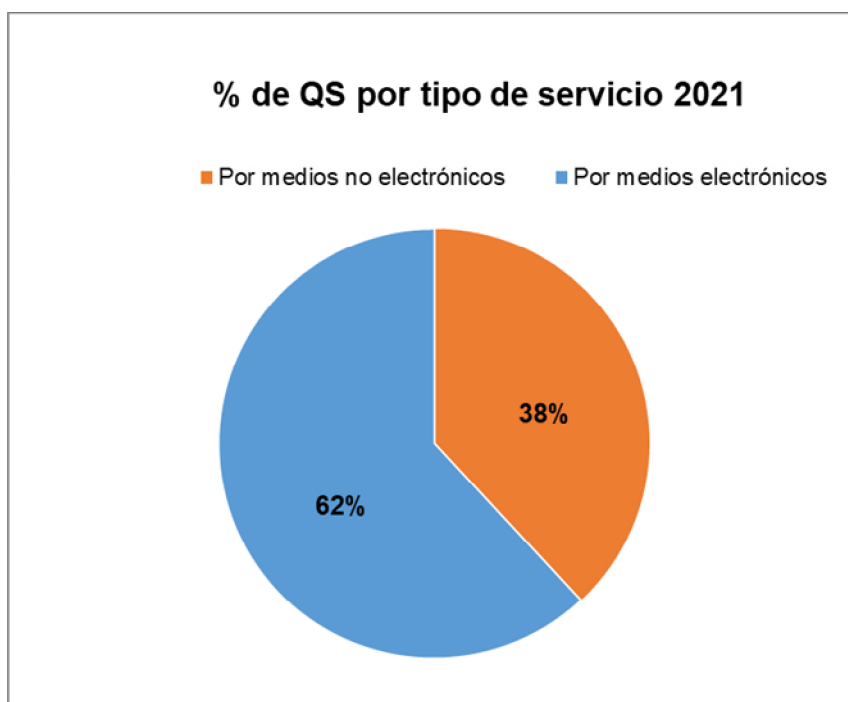


Figura 7. Gráfico del porcentaje de quejas y sugerencias por tipo de servicio

El porcentaje de quejas/ sugerencias referido a servicios prestados por medios electrónicos ha cambiado de tendencia en el 2021 y ha disminuido un 11% respecto al año anterior, pasando de un 73% en el 2020 a un 62% en el 2021. En consecuencia, el porcentaje de quejas/ sugerencias referido a servicios prestados por medios no electrónicos ha aumentado ese 11%, pasando de un 27% en el 2020 al 38% actual.

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.

En segundo lugar, 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 MAP-CAUSAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2021	Quejas	Sugerencias	Total
<b>Por medios no electrónicos</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>27</b>
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0	0	0
2 INFORMACIÓN	1	0	1
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	0	0	0
4 SERVICIO PRESTADO	22	1	23
5 OTRAS CAUSAS	0	3	3
<b>Por medios electrónicos</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>44</b>
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS	1	0	1
7 INFORMACIÓN	4	0	4
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	0	5
9 SERVICIO PRESTADO	29	4	33
10 OTRAS CAUSAS	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>9</b>	<b>71</b>

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 Administraciones Públicas (MAP):

CLASIFICACIÓN MAP-CAUSAS DE QUEJAS 2021	Quejas	%
<b>Por medios no electrónicos</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>
<b>1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>2 INFORMACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>4,3%</b>
23 Información deficiente o incompleta	1	
<b>3 EMPLEADOS PÚBLICOS</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>4 SERVICIO PRESTADO</b>	<b>22</b>	<b>95,7%</b>
41 Errores en la prestación del servicio	9	
45 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	2	
46 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	11	
<b>5 OTRAS CAUSAS</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>

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

CLASIFICACIÓN MAP-CAUSAS DE QUEJAS 2021	Quejas	%
<b>Por medios electrónicos</b>	<b>39</b>	<b>100,0%</b>
<b>6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2,6%</b>
61 Fallos o interrupciones en el acceso a escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)	1	
<b>7 INFORMACIÓN</b>	<b>4</b>	<b>10,3%</b>
71 Acceso on-line a la información	1	
73 Información deficiente o incompleta	2	<b>0,0%</b>
76 Otros información	1	
<b>8 ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>5</b>	<b>12,8%</b>
81 Falta de asistencia personalizada on-line o telefónica	3	
82 Asistencia personalizada inadecuada	2	
<b>9 SERVICIO PRESTADO</b>	<b>29</b>	<b>74,4%</b>
91 Errores en la prestación del servicio	16	
95 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	2	
96 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	11	
<b>10 OTRAS CAUSAS</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>

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 analizar la importancia de cada causa.

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

Se obtienen los siguientes porcentajes:

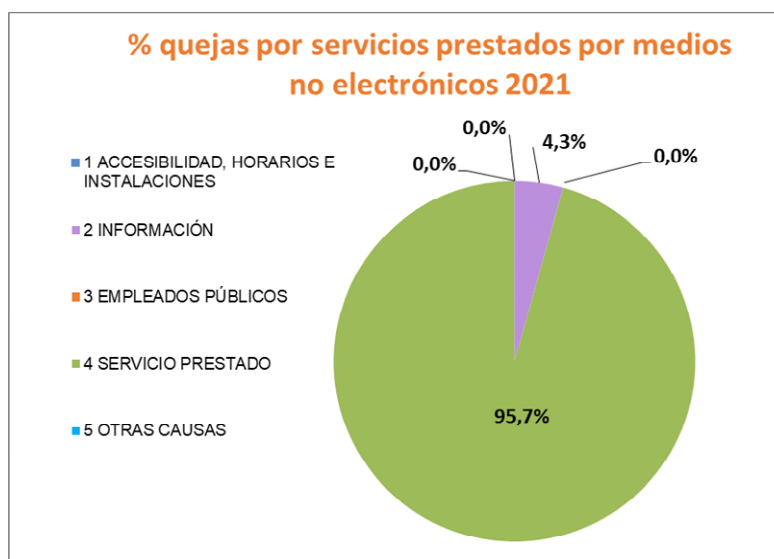


Figura 8. Gráfico % de quejas interpuestas por medios no electrónicos según las causas

Como en años anteriores, la principal causa de queja es la que tiene que ver con el nivel del detalle del MAP *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*. 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.

### - Quejas relativas a servicios prestados por medios electrónicos

Se obtienen los siguientes porcentajes:

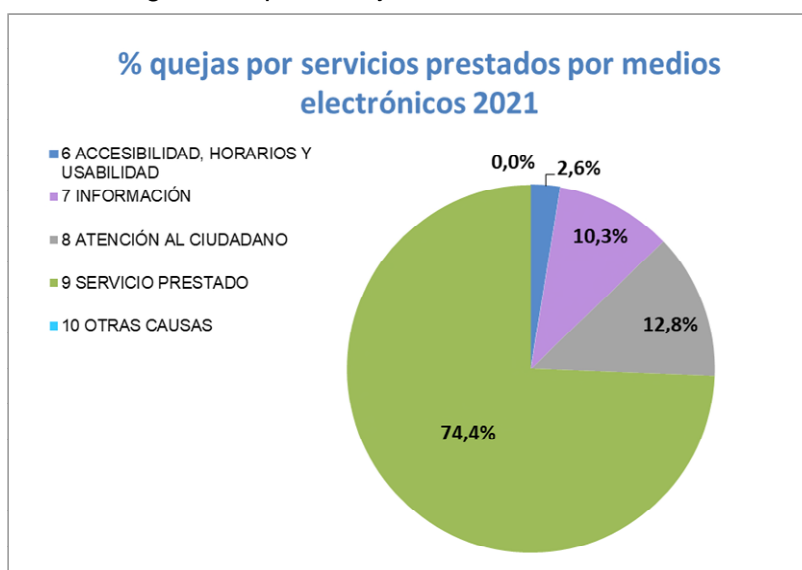


Figura 9. Gráfico % de quejas interpuestas por medios electrónicos según las causas

Como en años anteriores, el motivo principal de queja es el que tiene que ver con el nivel del detalle del MAP *Servicio Prestado*, en concreto, quejas relacionadas con: *Errores en la prestación del servicio, Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio e Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.*

### **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 sólo las quejas y sugerencias.

En relación con el plazo de respuesta en 2021 se han obtenido los siguientes resultados:

Tipo de incidencia 2021	Nº	Promedio de Plazo de tramitación (días)
Quejas	62	6,13
Sugerencias	9	5,44
Quejas y sugerencias	71	6,04

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 **6,04 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 **6 días**. Y la **moda** o valor más frecuente ha sido de **6 días** (que ha ocurrido en 10 ocasiones).

Según la Carta de Servicios de Información y Atención al usuario, 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 2021 (días)	Quejas	Sugerencias	Total	%
>18 días	1	0	1	1,41%
≤ 18 días	61	9	70	98,59%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 9. Quejas y sugerencias con plazo de tramitación mayor y menor- igual de 18 días hábiles



El % de cumplimiento ha sido del **98,59%** lo que puede considerarse un muy buen resultado.

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:

<b>CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM</b>				
<b>Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Enero - Diciembre 2021</b>				
<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR REAL</b>	<b>DESVIACIÓN</b>	<b>Comentarios (Causas, Medidas...)</b>
El <b>100% de las quejas</b> presentadas se contestarán en el plazo de <b>18 días hábiles</b>	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 18 días hábiles	<b>98,59%</b>	1,41%	62 quejas/ 9 sugerencias presentadas en 2021. 1 queja fuera de plazo por sobrecarga de trabajo del responsable.

Tabla 10: Seguimiento de compromisos de cartas de servicio OEPM

De las 71 comunicaciones consideradas, 70 se han resuelto en un plazo inferior a 18 días hábiles y 1 única queja ha incumplido ese plazo de compromiso.

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 2020, podemos decir que el **número de comunicaciones** presentadas en 2021 **se ha incrementado un 15%** (19 comunicaciones más), pasando de 124 en 2020 a 143 en 2021.

- En cuanto al número de quejas, éste se ha incrementado un 41%, pasando de 44 en 2020 a 62 en 2021 (18 quejas más).
- En cuanto al número de sugerencias, éste se ha incrementado un 141%, pasando de 4 en 2020 a 9 en 2021 (5 sugerencias más).
- En cuanto al número de felicitaciones, aunque éste ha disminuido un 5% respecto a 2020, el número de felicitaciones registradas en 2021 ha sido muy elevado, **72 felicitaciones** (superior al número de quejas), lo que evidencia el **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, **6,04 días**.

Respecto al cumplimiento del compromiso de la carta de servicios, el **98,59% 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.