



# Examinador de Guardia de Patentes 2019

## Ficha encuesta Examinador de Guardia de Patentes 2019

- **Periodo considerado:** 1 de Noviembre de 2018 al 31 de Octubre de 2019.
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de información de examinador de guardia de patentes.
- **Población:** **714** usuarios.
- **Cuestionarios recogidos:** **177** cuestionarios.
- Habiendo obtenido **177** respuestas de usuarios podemos asegurar un **margen de error** inferior al **5%** con una **confianza del 90%**.

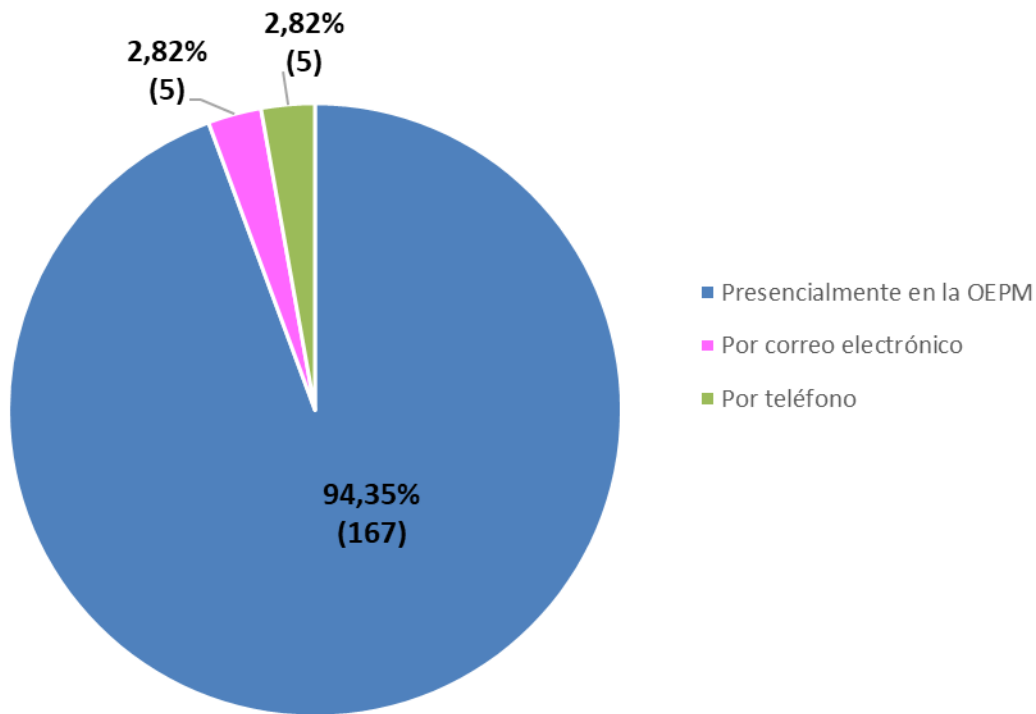
## Secciones del cuestionario

- **CANAL DE ENTRADA**
- **TRATO RECIBIDO**
- **INFORMACIÓN RECIBIDA**
  - **CLARIDAD**
  - **UTILIDAD**
- **APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS**
- **RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO**
- **PROPUESTAS DE MEJORA**

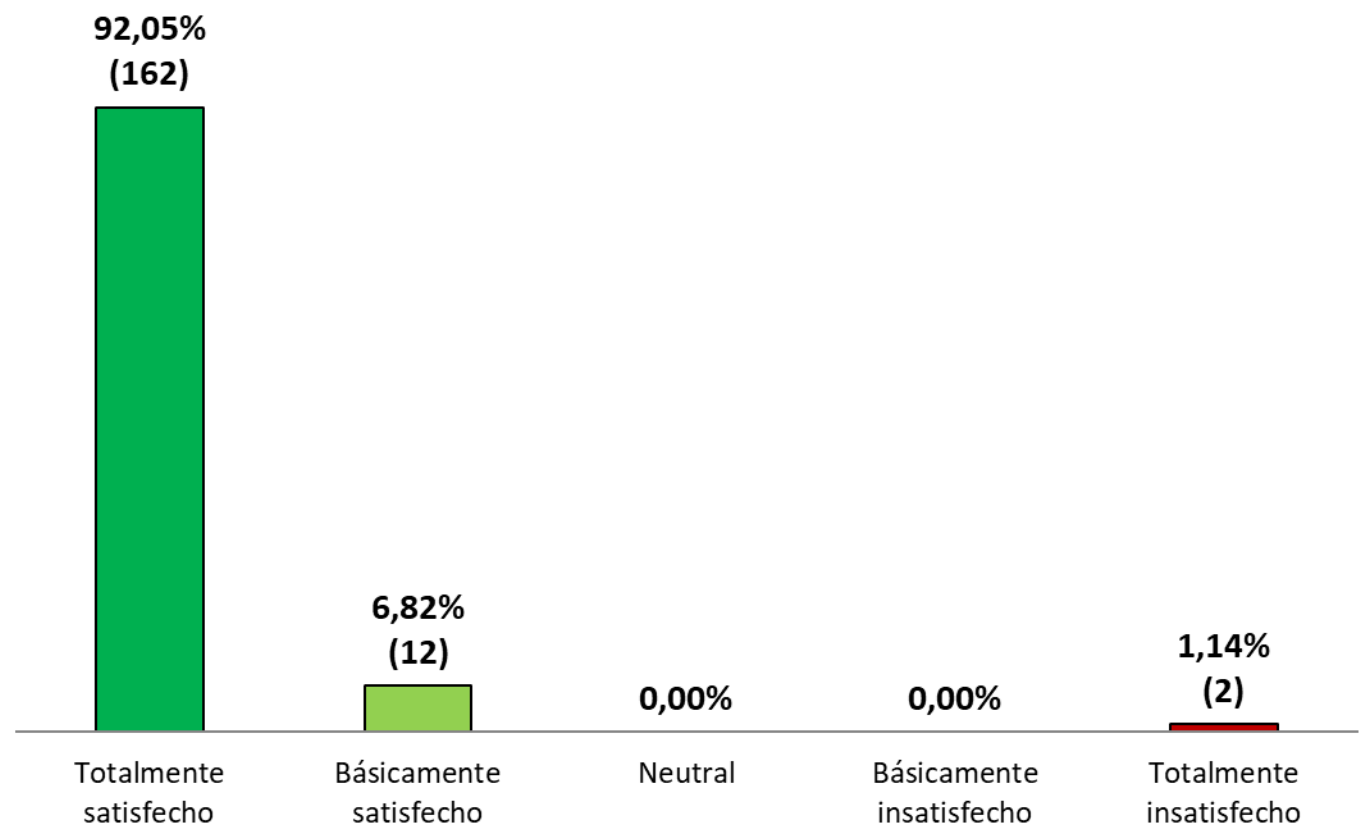
# Resultados

*\* Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que no han contestado a la pregunta.*

He realizado mi consulta al Servicio de Apoyo a la Empresa del siguiente modo:



## Estoy satisfecho con el trato recibido durante la consulta (cortesía, amabilidad)



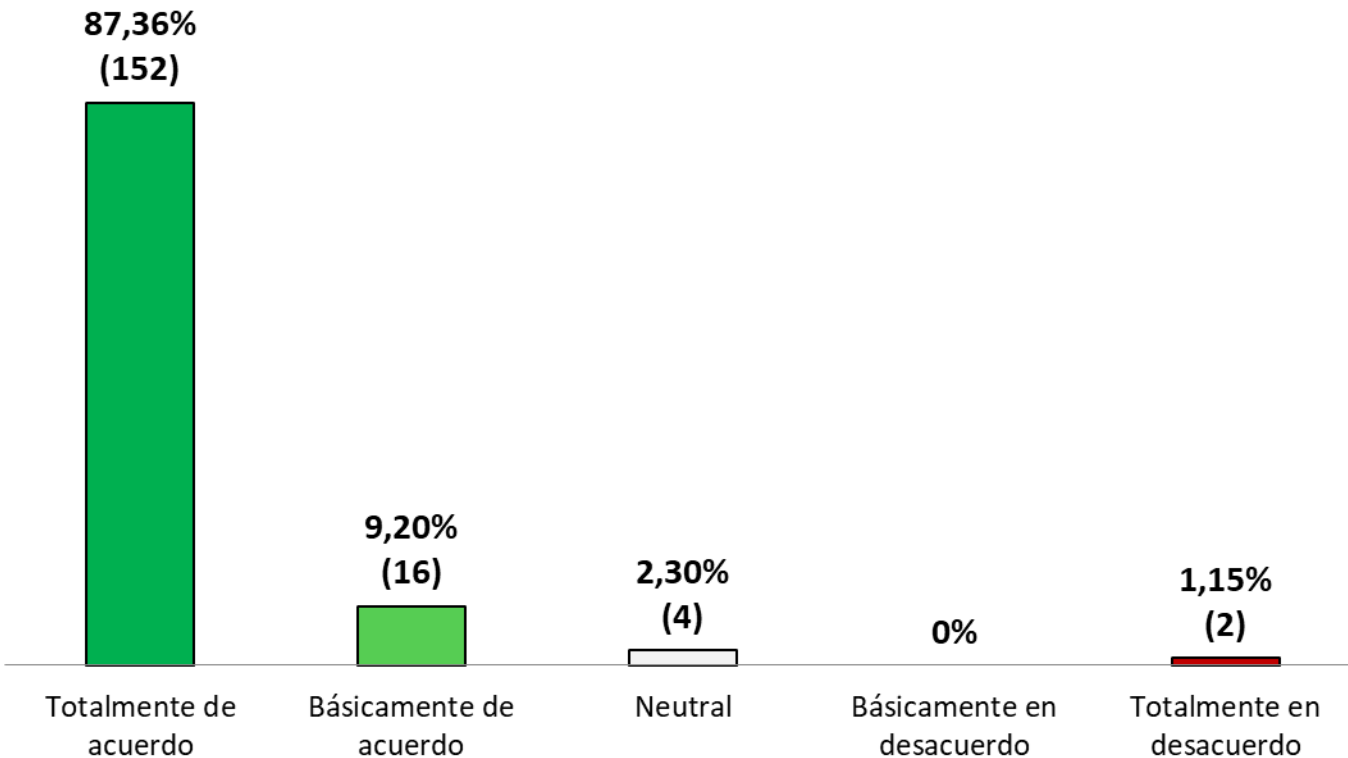
**98% Satisfechos**

**1% Insatisfechos**

# INFORMACIÓN RECIBIDA

## CLARIDAD

En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:  
[La información ha sido CLARA]



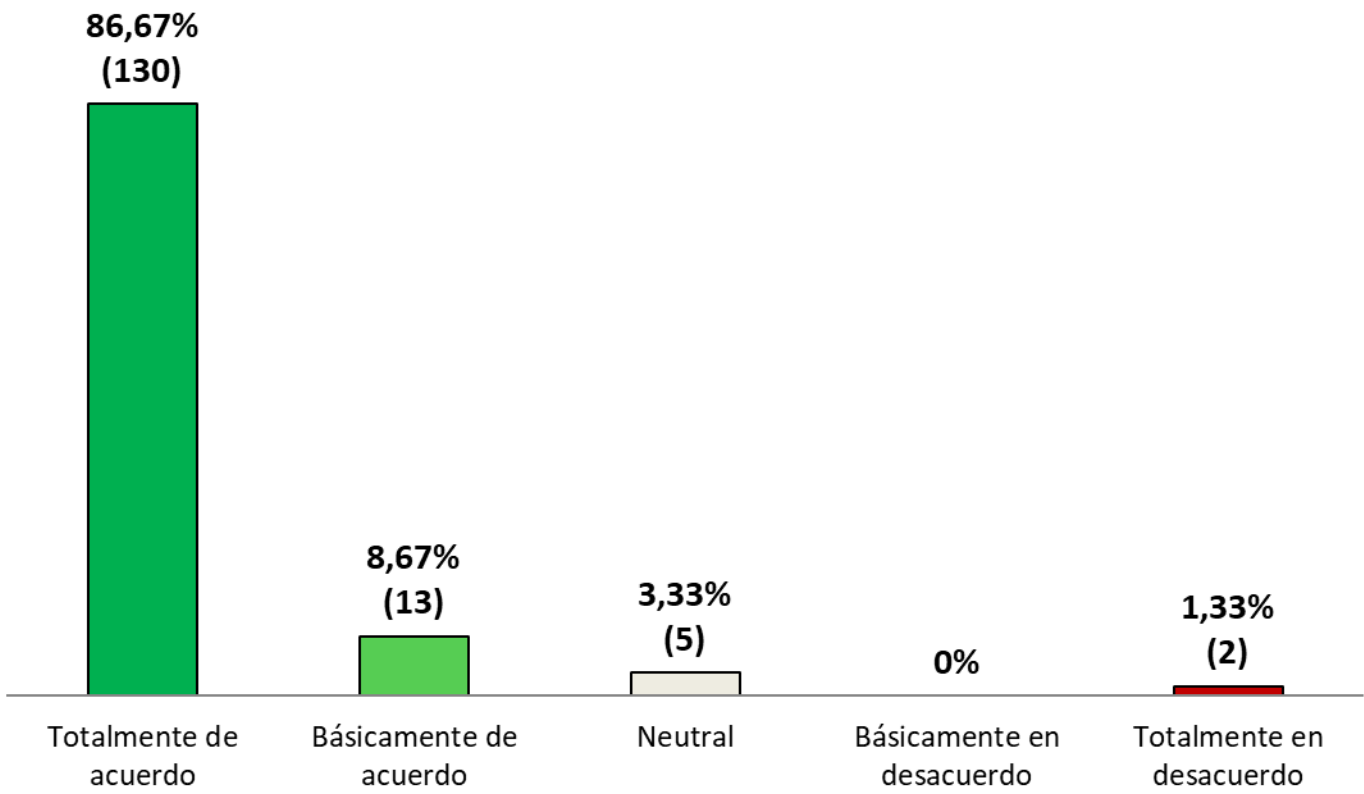
**98% Satisfechos**

**0% Insatisfechos**

# INFORMACIÓN RECIBIDA

## UTILIDAD

En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:  
[La información ha sido ÚTIL]

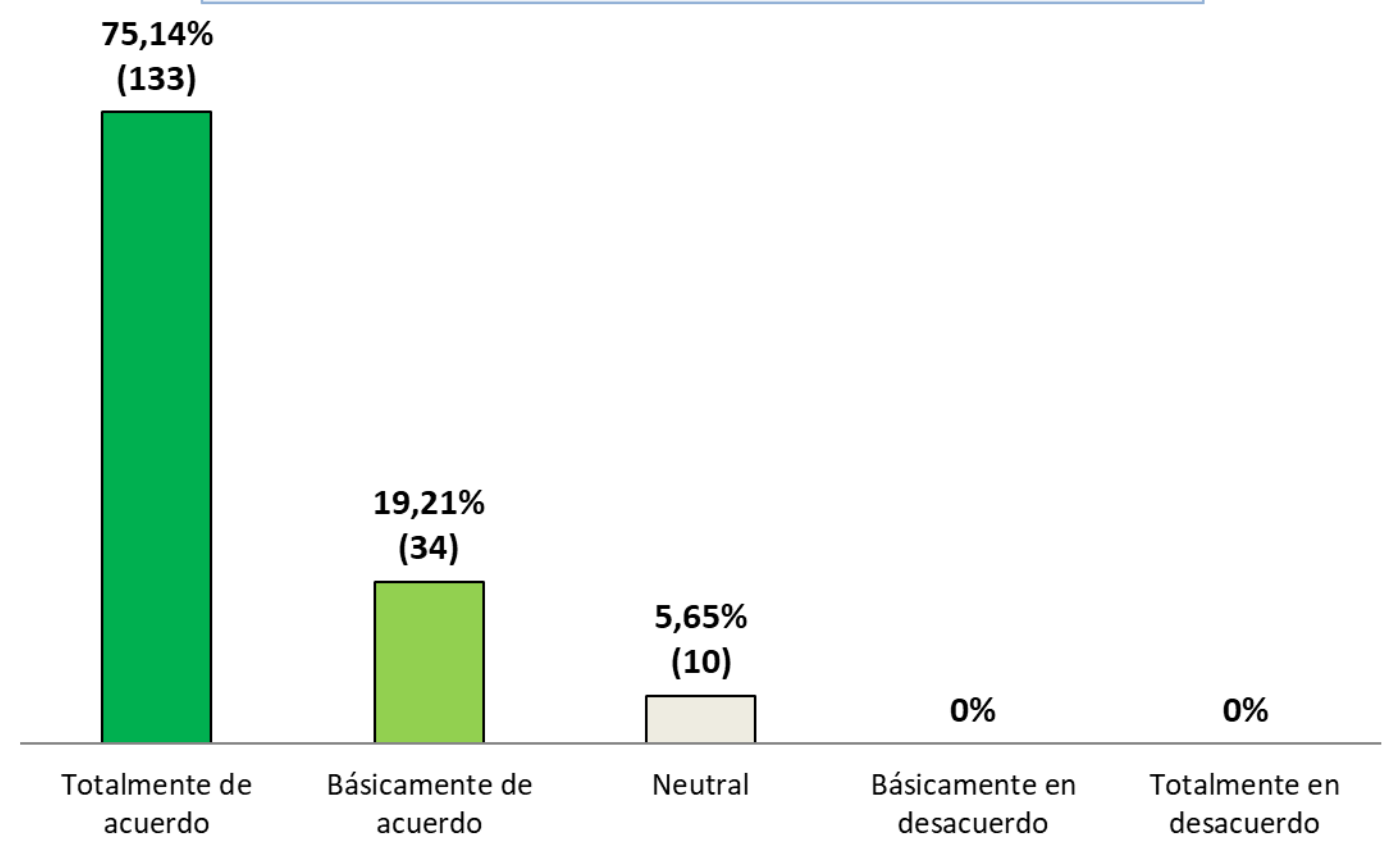


**95% Satisfechos**

**1% Insatisfechos**



**He adquirido los conocimientos/herramientas necesarios para poder resolver por mi mismo una consulta similar en el futuro**

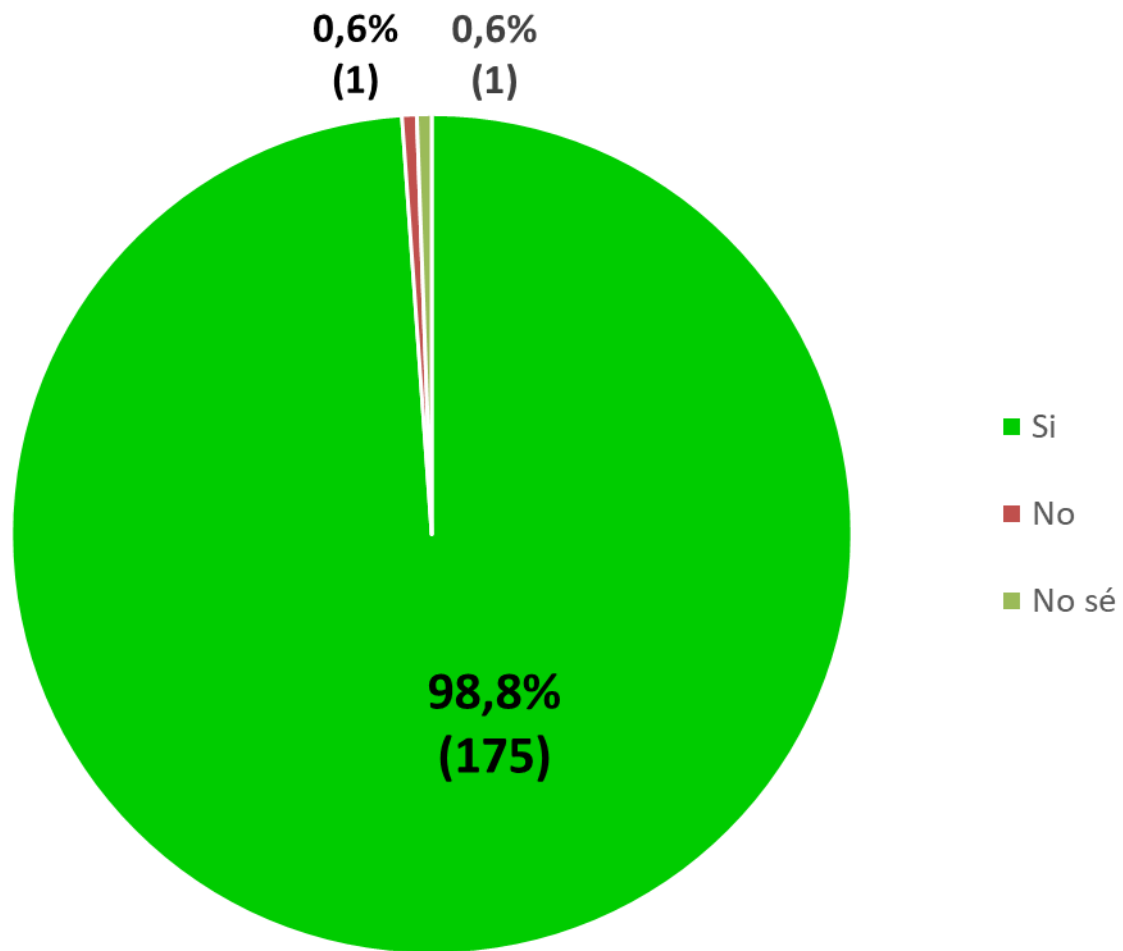


**94% Satisfechos**

**0% Insatisfechos**



## ¿Recomendaría este servicio a un tercero?



**Creo que es posible mejorar este servicio y/o los servicios prestados por la OEPM en general. Propongo lo que sigue:**

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
26	Comentario de satisfacción/felicitación
4	Queja por 902
2	Cita previa
1	Más tiempo de atención
1	Asesoramiento personalizado en la tramitación posterior
1	Más claridad en la página web
1	Publicar consultas más frecuentes en la web
1	Videos tutoriales de cada paso preciso para tramitar y redactar patentes o modelos de utilidad.
1	Firmar documento de confidencialidad
1	Consultas online
1	Atender también consultas de Propiedad Intelectual

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencialmente en la OEPM</i>	94,35%
<i>Por teléfono</i>	2,82%
<i>Por correo electrónico</i>	2,82%

Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
<b>TRATO RECIBIDO</b>	<b>98%</b>	<b>1%</b>
<b>CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>98%</b>	<b>0%</b>
<b>UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>95%</b>	<b>1%</b>
<b>APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS</b>	<b>94%</b>	<b>0%</b>
<b>RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>98,8%</b>	<b>0,6%</b>

## COMPARATIVA 2015-2019

	<i>Satisfechos</i>				
<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
<b>TRATO RECIBIDO</b>	98%	98%	97%	98%	<b>98%</b>
<b>CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	96%	99%	98%	98%	<b>98%</b>
<b>UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	88%	89%	93%	98%	<b>95%</b>
<b>APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS</b>	94%	97%	95%	94%	<b>94%</b>
<b>RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO</b>	97%	98%	97%	94%	<b>98,8%</b>

	<i>Insatisfechos</i>				
<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
<b>TRATO RECIBIDO</b>	0%	1%	1%	1%	<b>1%</b>
<b>CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	1%	0%	1%	0%	<b>0%</b>
<b>UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	1%	1%	2%	0%	<b>1%</b>
<b>APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS</b>	0%	0%	2%	1%	<b>0%</b>
<b>RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO</b>	0%	1%	1%	3%	<b>0,6%</b>



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO



Oficina Española  
de Patentes y Marcas

**Fin**  
**del Informe resumen de Resultados**

*Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM)*