



Encuesta de Satisfacción de Usuarios
Examinador de Guardia
de Signos Distintivos
(forma, fondo y renovaciones)

2022

Ficha encuesta

Examinador de Guardia de Signos Distintivos 2022 (forma, fondo y renovaciones)

- **Periodo considerado:** 1 de enero de 2022 a 31 de diciembre de 2022.
- **Usuarios:** usuarios de consultas PRESENCIALES, TELEFÓNICAS y por CORREO ELECTRÓNICO del servicio de información de examinador de guardia de forma, fondo y renovaciones de signos distintivos.
- **Población:** **6.337 usuarios** (4.933 vía telefónica, 1.404 correo electrónico y 28 presenciales).
- **Muestra:** **1459** usuarios.
- **Cuestionarios recogidos:** **83** cuestionarios.
- Habiendo obtenido **83** respuestas de usuarios podemos asegurar un **margen de error inferior al 10%** con una **confianza del 95%**.

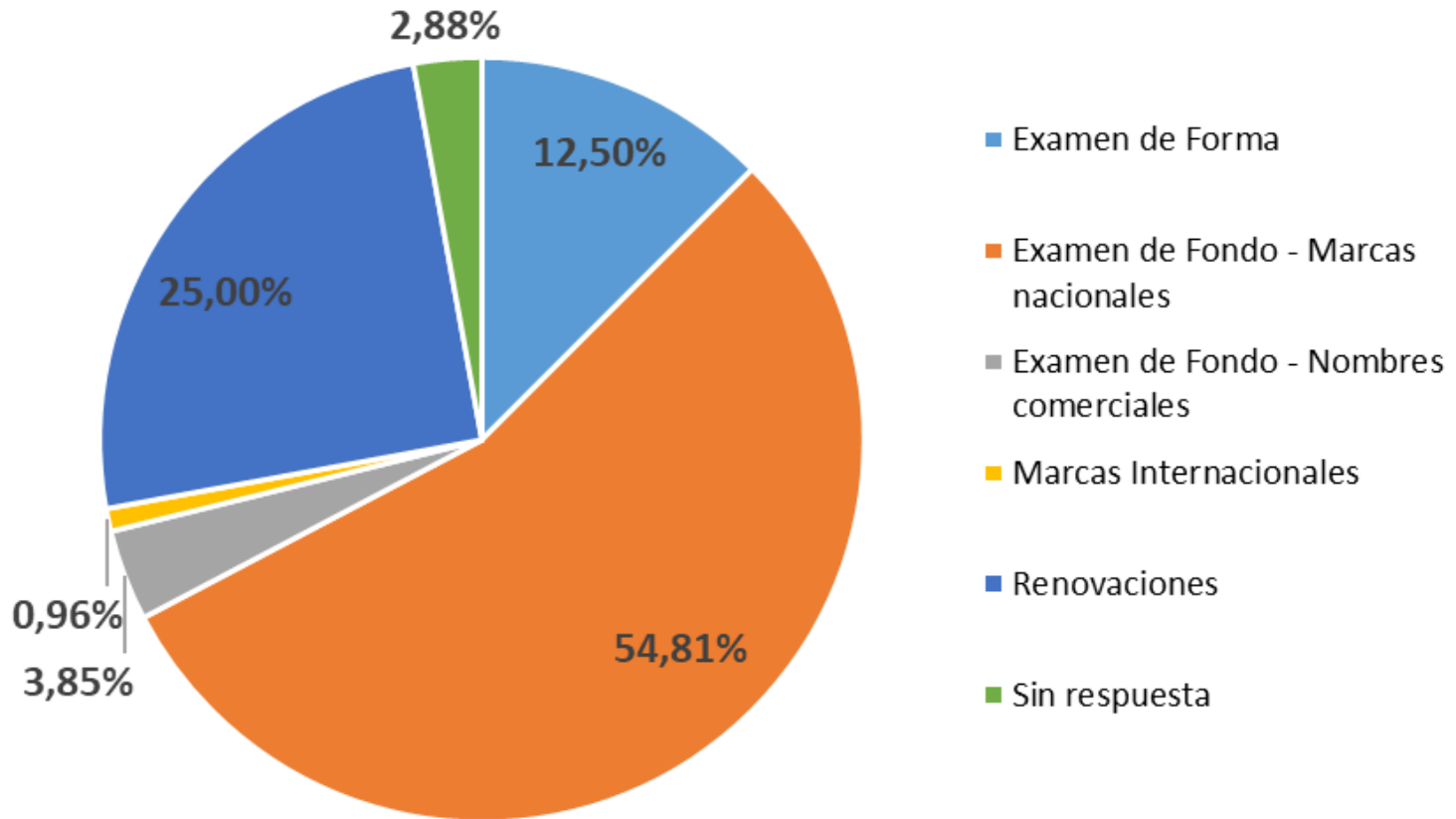
Secciones del cuestionario

- TIPO DE CONSULTA
- INFORMACIÓN RECIBIDA
 - CLARIDAD
 - UTILIDAD
- APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS
- ATENCIÓN RECIBIDA
- 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.*

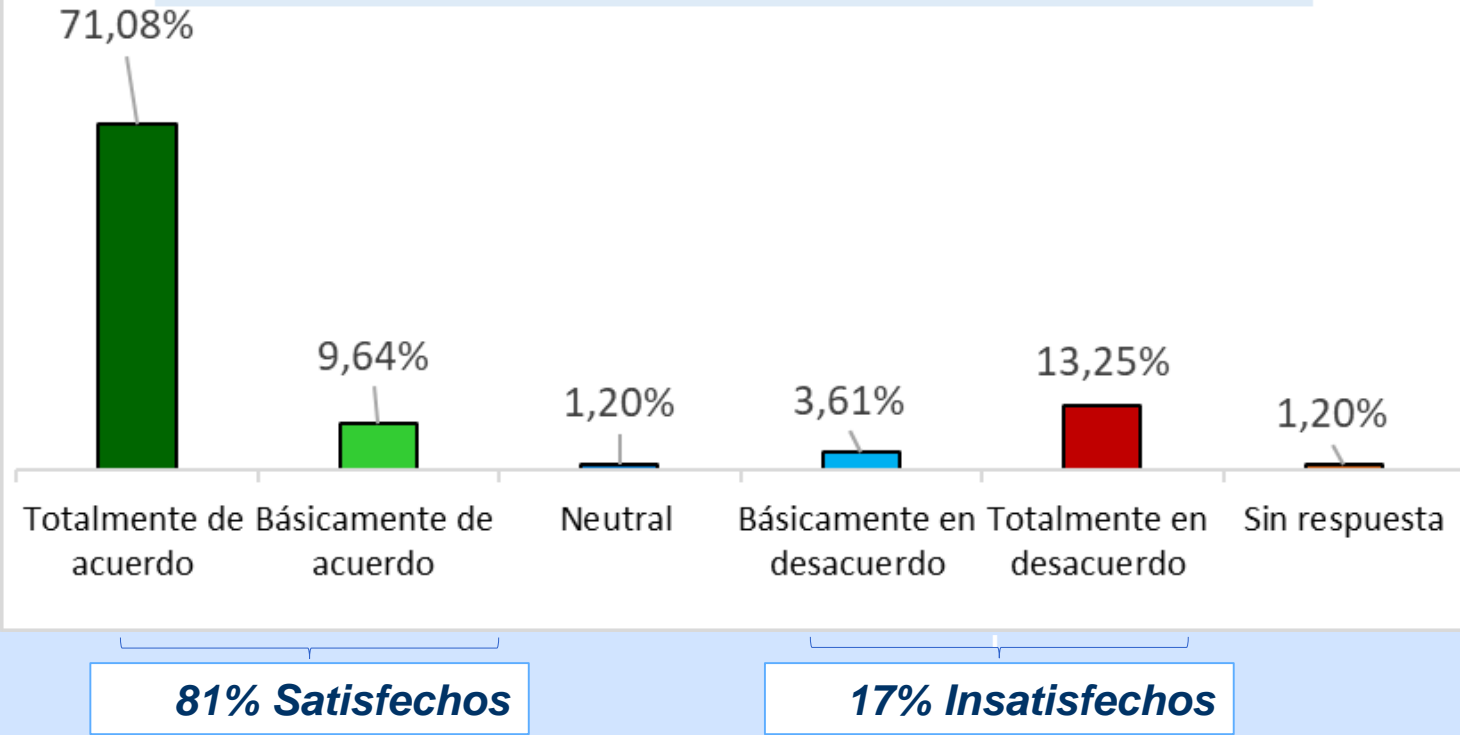
He realizado mi consulta al examinador de guardia de:



INFORMACIÓN RECIBIDA

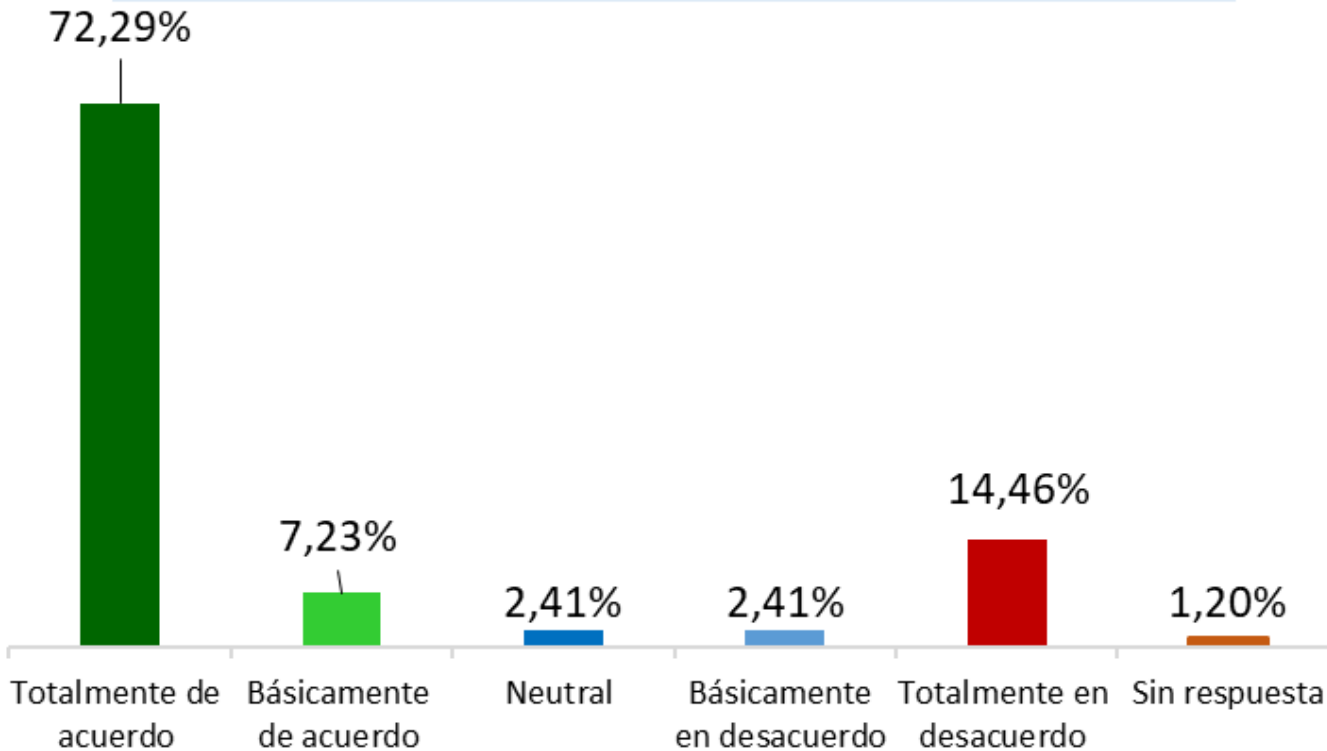
CLARIDAD

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



UTILIDAD

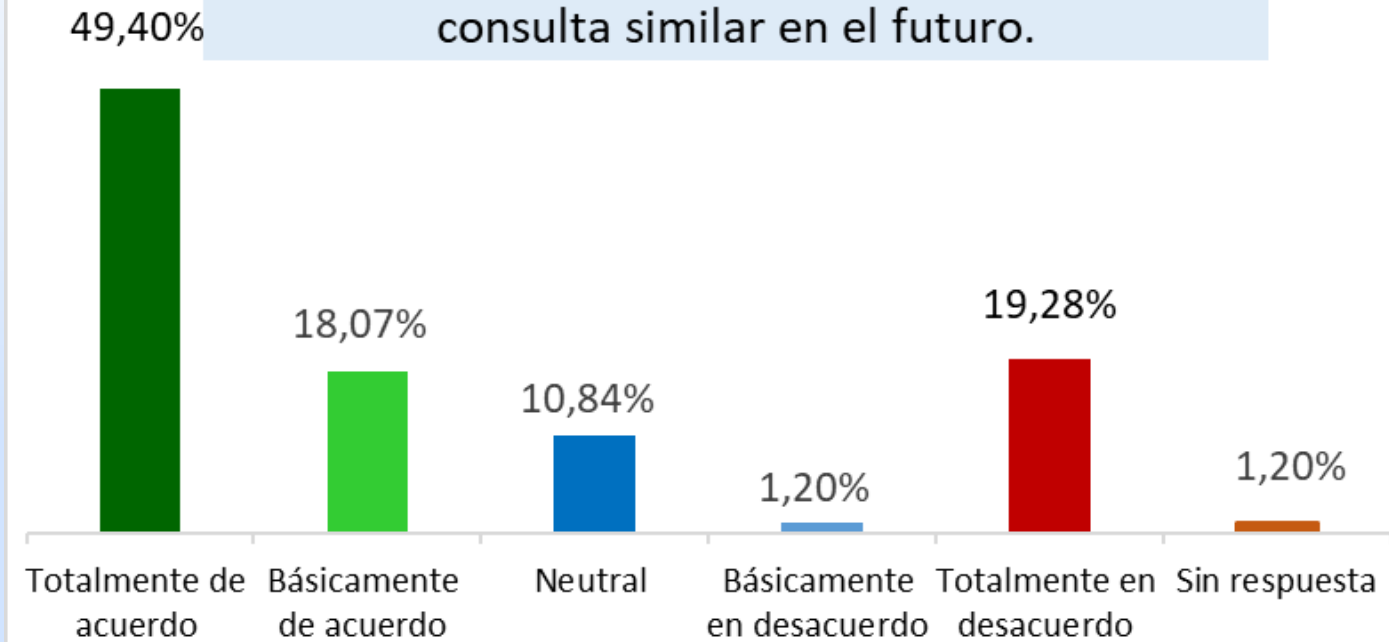
En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:[La información ha sido ÚTIL]



80% Satisfechos

17% Insatisfechos

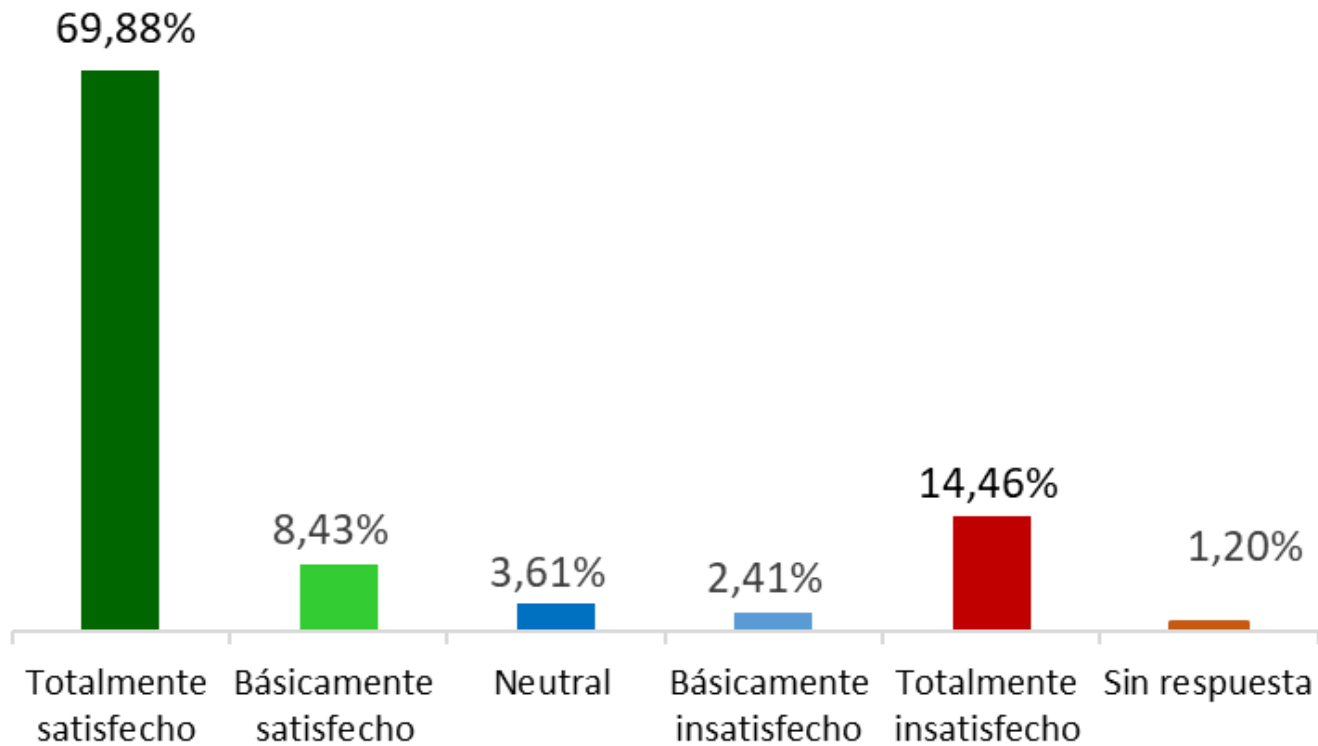
He adquirido los conocimientos/herramientas necesarios para poder resolver por mi mismo una consulta similar en el futuro.



67% Satisfechos

20% Insatisfechos

Estoy satisfecho con la atención recibida durante la consulta.

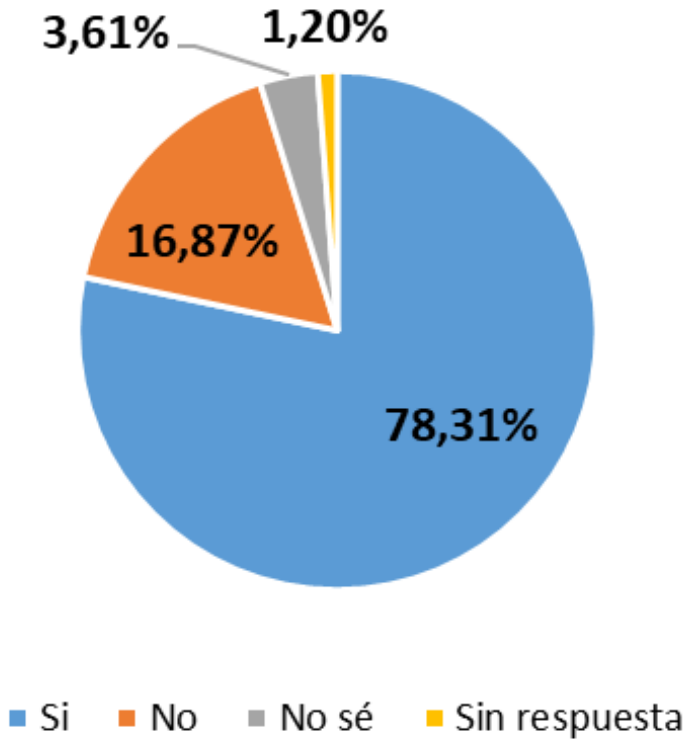


72% Satisfechos

17% Insatisfechos

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría este servicio a un tercero?



Contenido de la Respuesta

Nº de
veces

- 8 Comentarios de satisfacción/felicitación
- 3 Problemas o baja satisfacción con la atención telefónica
- 2 Problemas con envíos de notificaciones a correos electrónicos erróneos
- 6 Quejas por la complejidad y tardanza en los procesos, provocando, en algunos casos inseguridad jurídica. Se sugiere atención en línea
- 1 Parece ser que el trámite electrónico para poder aportar el poder corregido a una solicitud no funciona correctamente

TABLA RESUMEN 2022

Tipo de CONSULTA EXAMINADOR DE GUARDIA	% de respuestas en este informe
FORMA	12%
FONDO MARCAS	59%
FONDO NOMBRES COMERCIALES	4%
RENOVACIONES	25%

Aspectos del Servicio 2021	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	81%	17%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	80%	17%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	67%	20%
ATENCIÓN RECIBIDA	72%	17%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	78%	17%

COMPARATIVA 2019-2022

		<i>Satisfechos</i>			
<i>Aspectos del Servicio</i>		<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>
ATENCIÓN RECIBIDA		99%	100%	90%	81%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN		96%	100%	92%	80%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN		96%	94,12%	92%	67%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS		94%	88,24%	91%	72%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO		97%	100%	88%	78%
		<i>Insatisfechos</i>			
<i>Aspectos del Servicio</i>		<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>
ATENCIÓN RECIBIDA		0%	0%	7%	17%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN		1%	0%	2%	17%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN		2%	5,88%	1%	20%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS		1%	11,76%	9%	17%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO		0%	0%	10%	17%



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)