



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de **Signos Distintivos** **2019**

Ficha encuesta Signos Distintivos 2019

- **Periodo considerado:** 1 de octubre de 2018 a 30 de septiembre de 2019.
- **Usuarios:** Solicitantes, agentes y representantes con solicitudes de Signos distintivos (SD), concesiones de SD, denegaciones de SD, solicitudes de renovaciones de SD, concesiones de renovación de SD y denegaciones de SD, en el periodo considerado.
- **Población:** 40.675 usuarios
- **Número de respuestas obtenidas:** **444** cuestionarios completados, sobre una muestra de 4.568 usuarios (tasa de respuesta 11,2%)
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error por debajo del 5% con una confianza del 95%.**

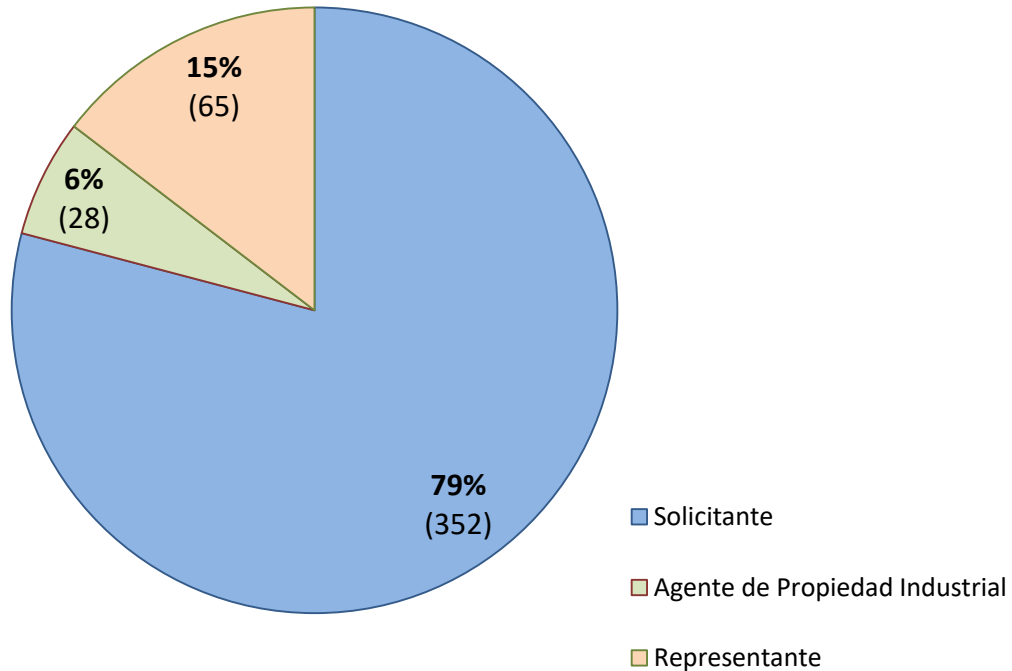
Secciones del cuestionario

- **PERFIL**
- **SERVICIOS ELECTRÓNICOS**
- **INFORMACIÓN**
- **SUSPENSOS/RESOLUCIONES**
- **PLAZO TRAMITACIÓN**
- **EMPLEADOS**
- **PREGUNTAS GENERALES**

Resultados

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

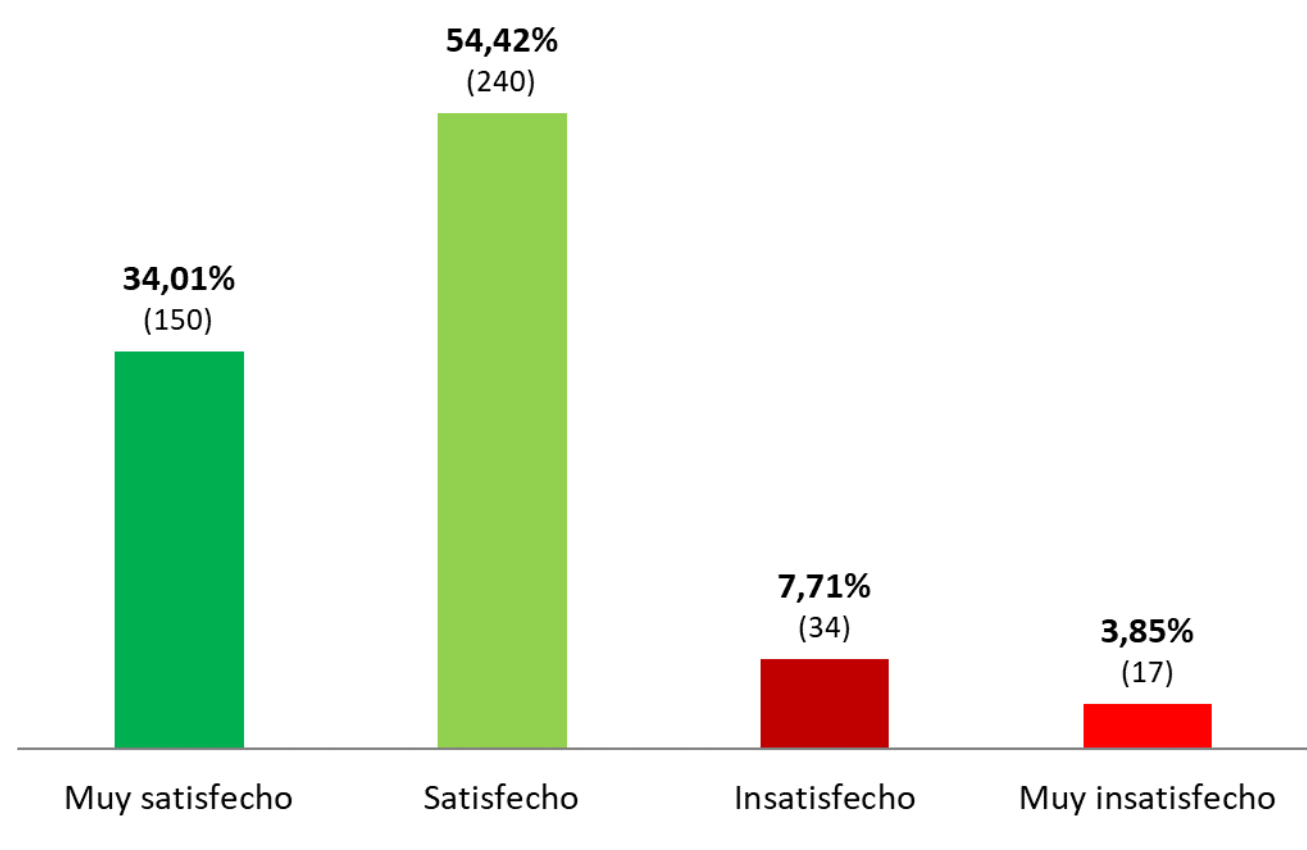
Actúo ante la OEPM en calidad de:



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

SATISFACCIÓN SERVICIOS ELECTRÓNICOS

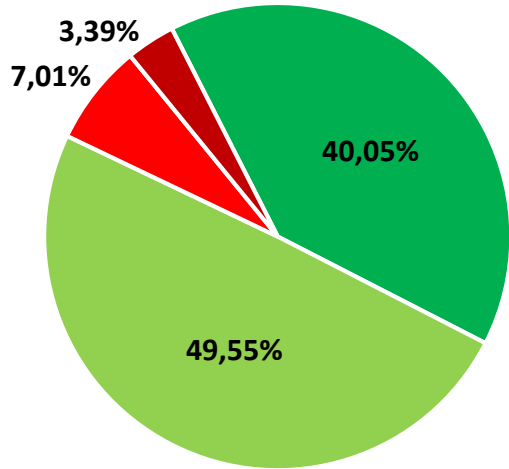
Estoy satisfecho con los servicios electrónicos de esta
Oficina



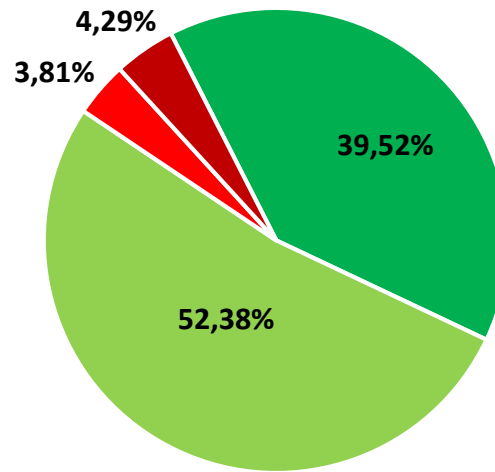
88% Satisfechos

12% Insatisfechos

SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Solicitud de registro

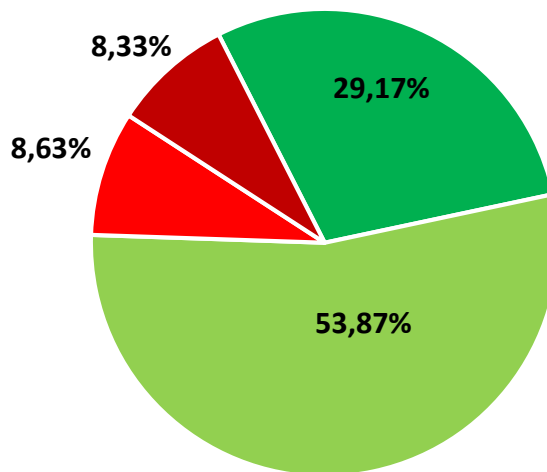


SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Solicitud de renovación

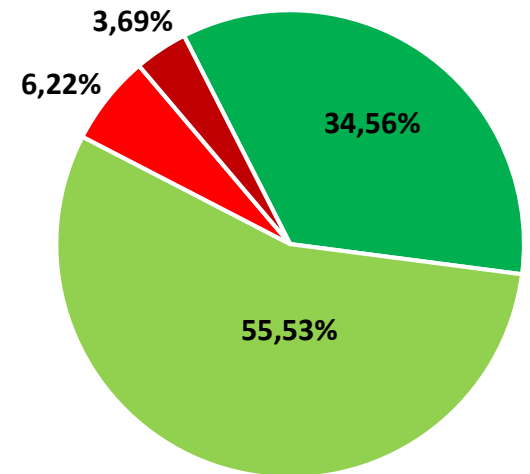


- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

SERVICIOS ELECTRÓNICOS: Contestación
a suspenso de forma y fondo

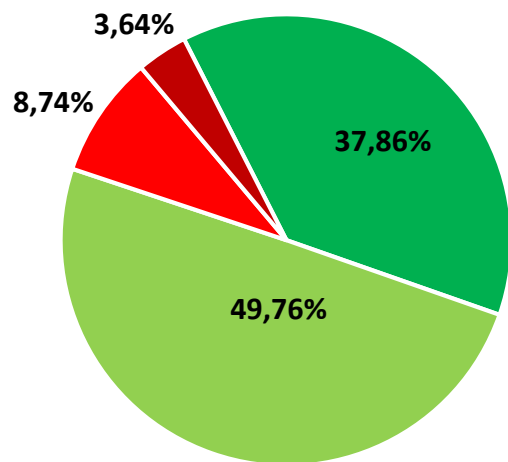


SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Sistema de Pagos

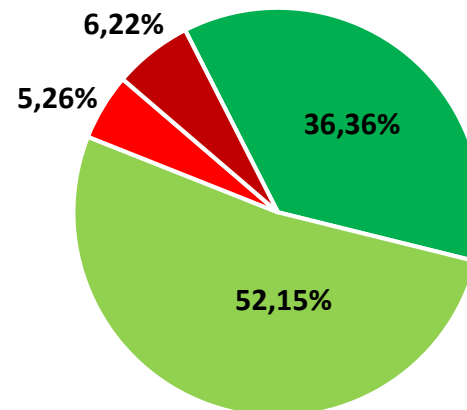




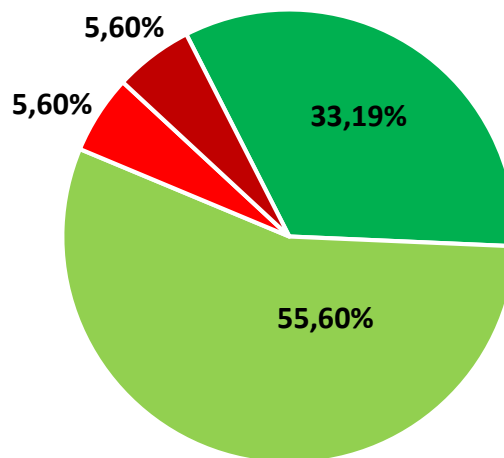
SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Localizador de Marcas



SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
CEO



SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
BOPI

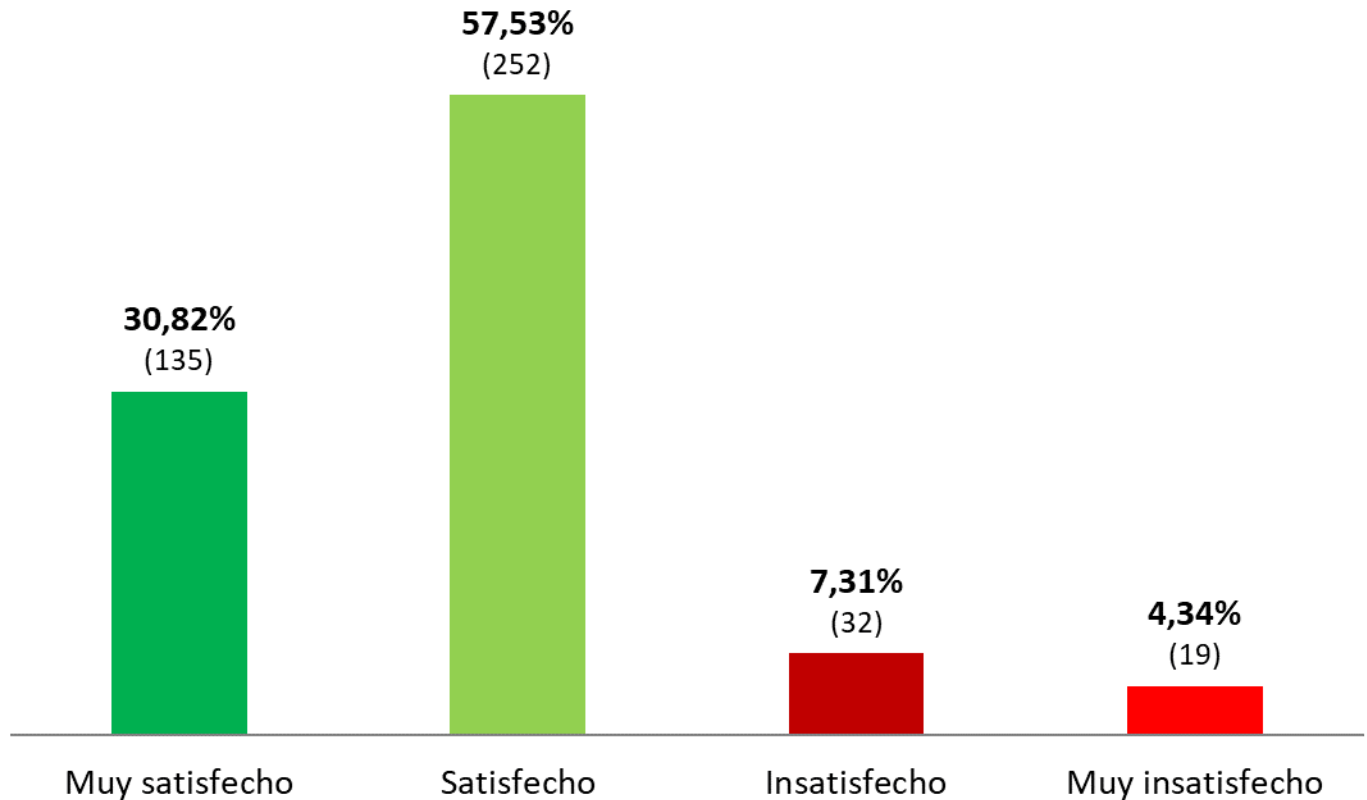


- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

INFORMACIÓN

SATISFACCIÓN INFORMACIÓN

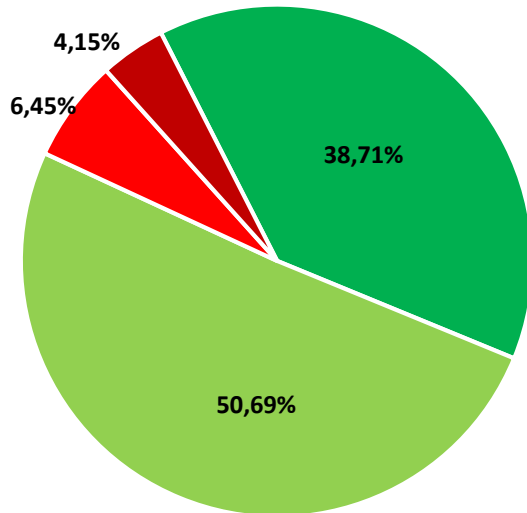
En general, estoy satisfecho con la información de
Marcas/Nombres Comerciales recibida.



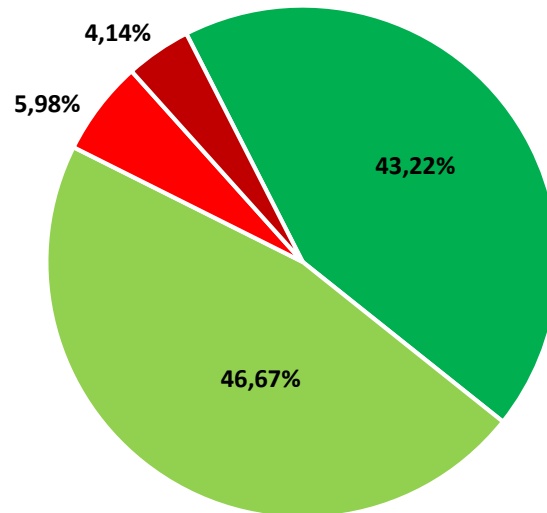
88% Satisfechos

12% Insatisfechos

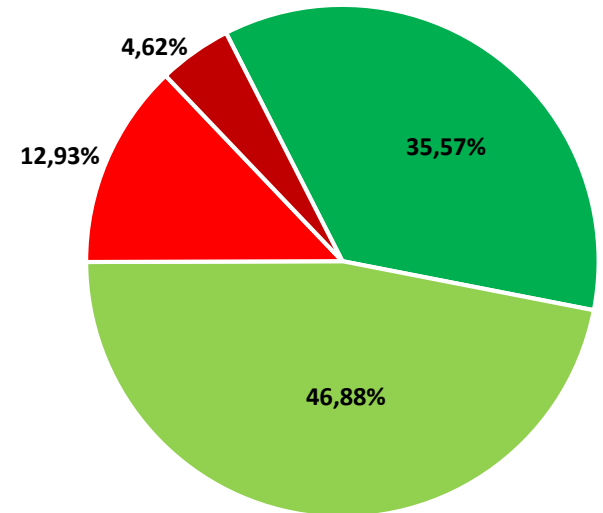
WEB: INFORMACIÓN CLARA



WEB: INFORMACIÓN UTIL

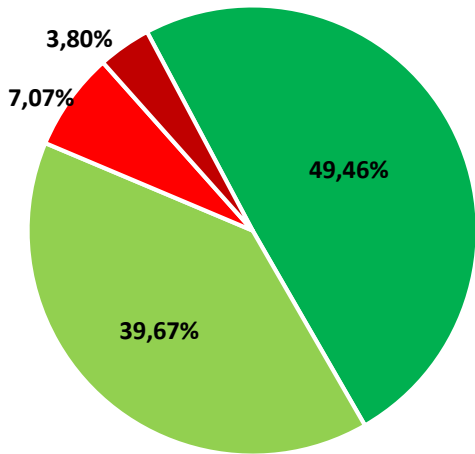


WEB: INFORMACIÓN SUFICIENTE

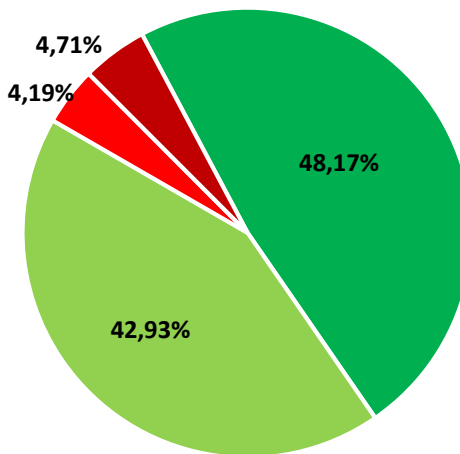


- Totalmente de acuerdo
- Básicamente de acuerdo
- Básicamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

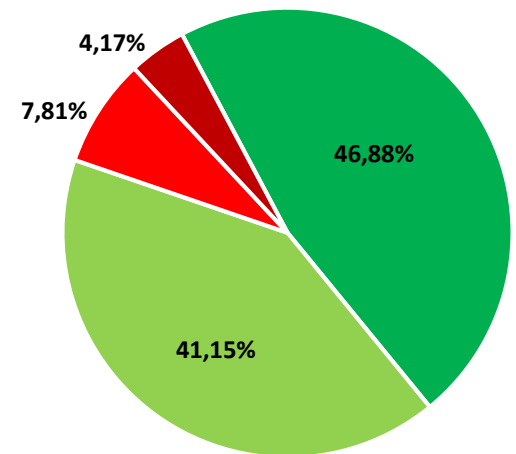
INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN CLARA



INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN ÚTIL

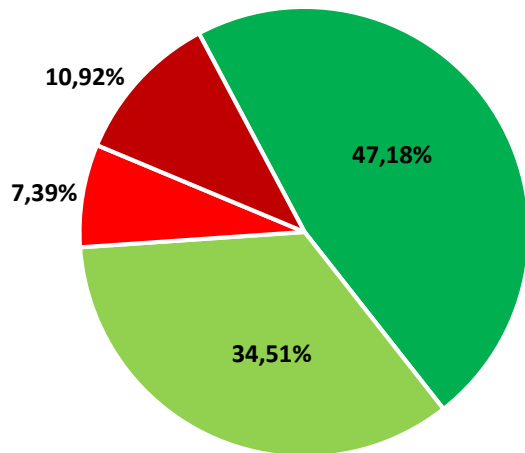


INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN SUFICIENTE

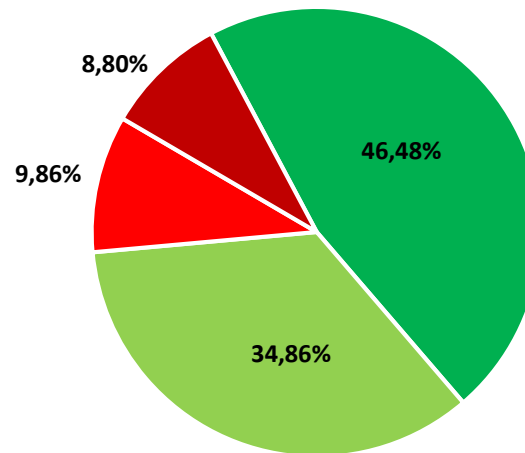


- Totalmente de acuerdo
- Básicamente de acuerdo
- Básicamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

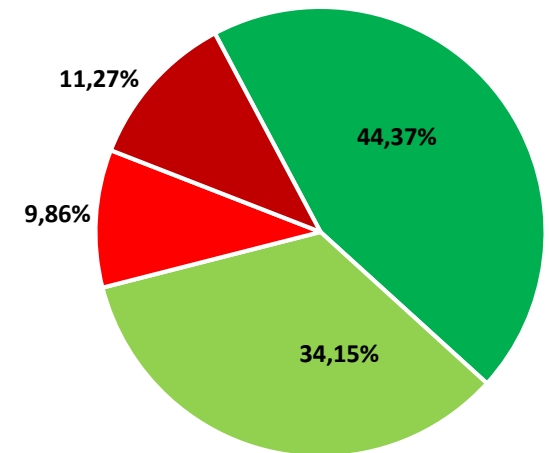
INFORMACIÓN TELEFÓNICA:
INFORMACIÓN CLARA



INFORMACIÓN TELEFÓNICA:
INFORMACIÓN ÚTIL

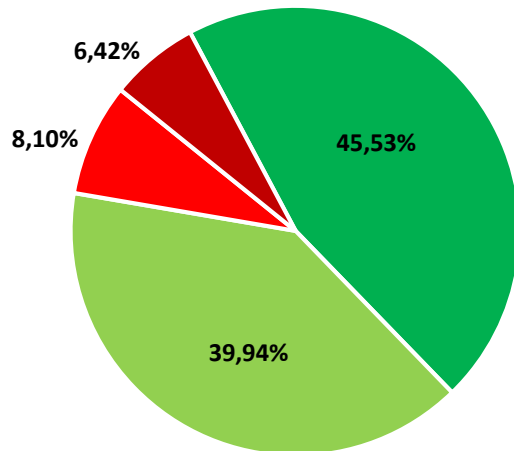


INFORMACIÓN TELEFÓNICA:
INFORMACIÓN SUFICIENTE

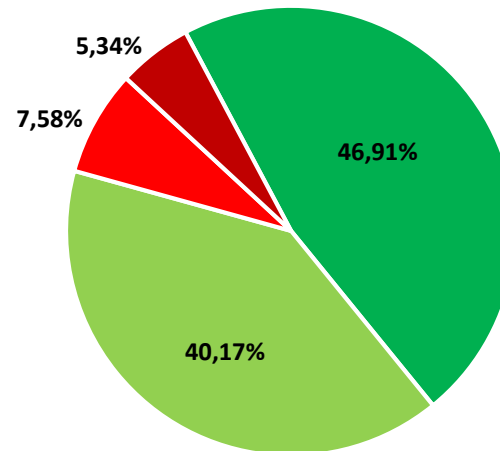


- Totalmente de acuerdo
- Básicamente de acuerdo
- Básicamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

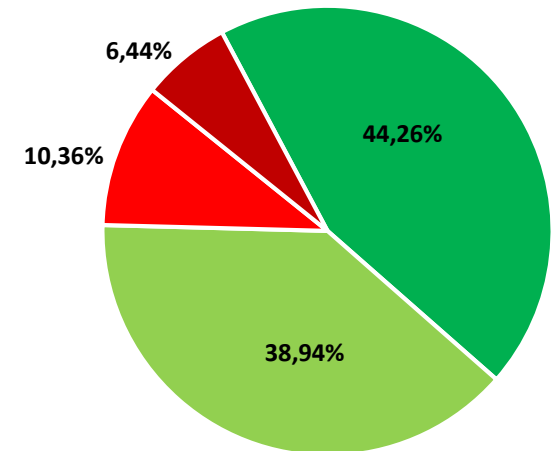
CORREO ELECTRÓNICO: INFORMACIÓN CLARA



CORREO ELECTRÓNICO: INFORMACIÓN ÚTIL

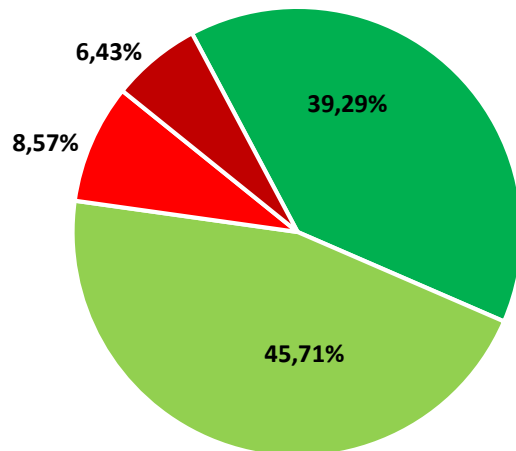


CORREO ELECTRÓNICO: INFORMACIÓN SUFICIENTE

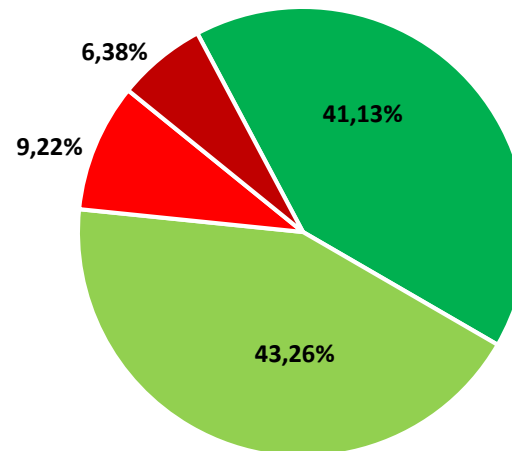


- Totalmente de acuerdo
- Básicamente de acuerdo
- Básicamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

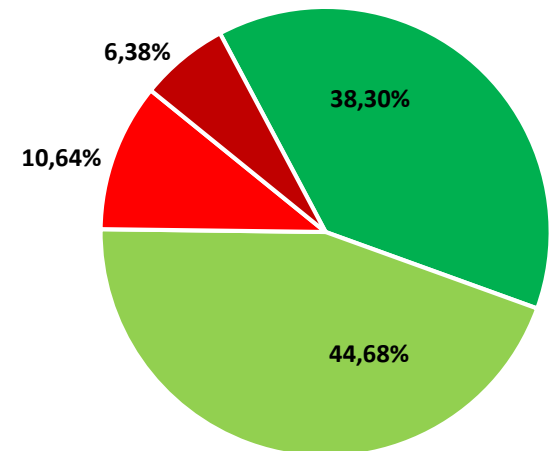
REDES SOCIALES:
INFORMACIÓN CLARA



REDES SOCIALES:
INFORMACIÓN DE UTILIDAD



REDES SOCIALES:
INFORMACIÓN SUFICIENTE

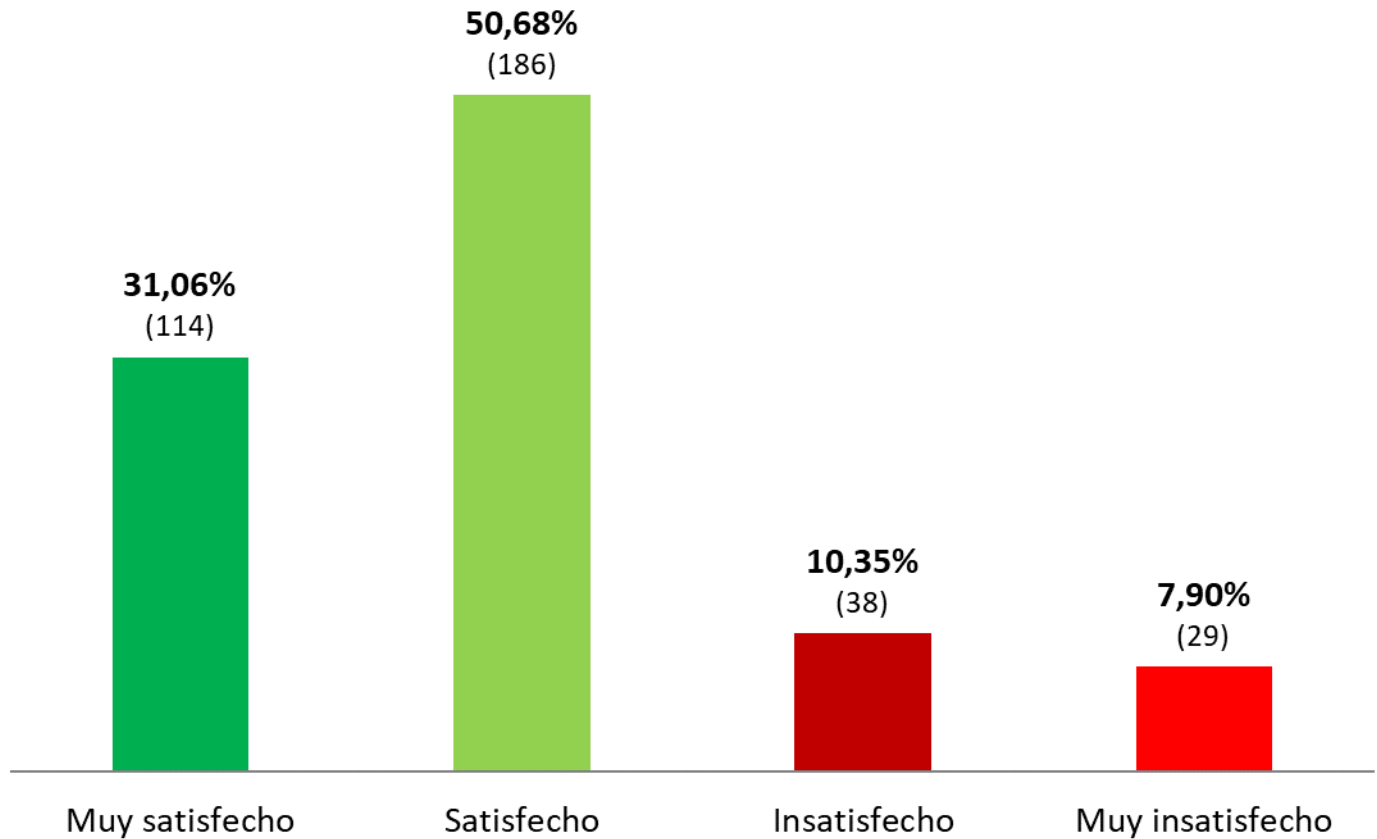


- Totalmente de acuerdo
- Básicamente de acuerdo
- Básicamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

SUSPENSOS/RESOLUCIONES

SATISFACCIÓN RESOLUCIONES

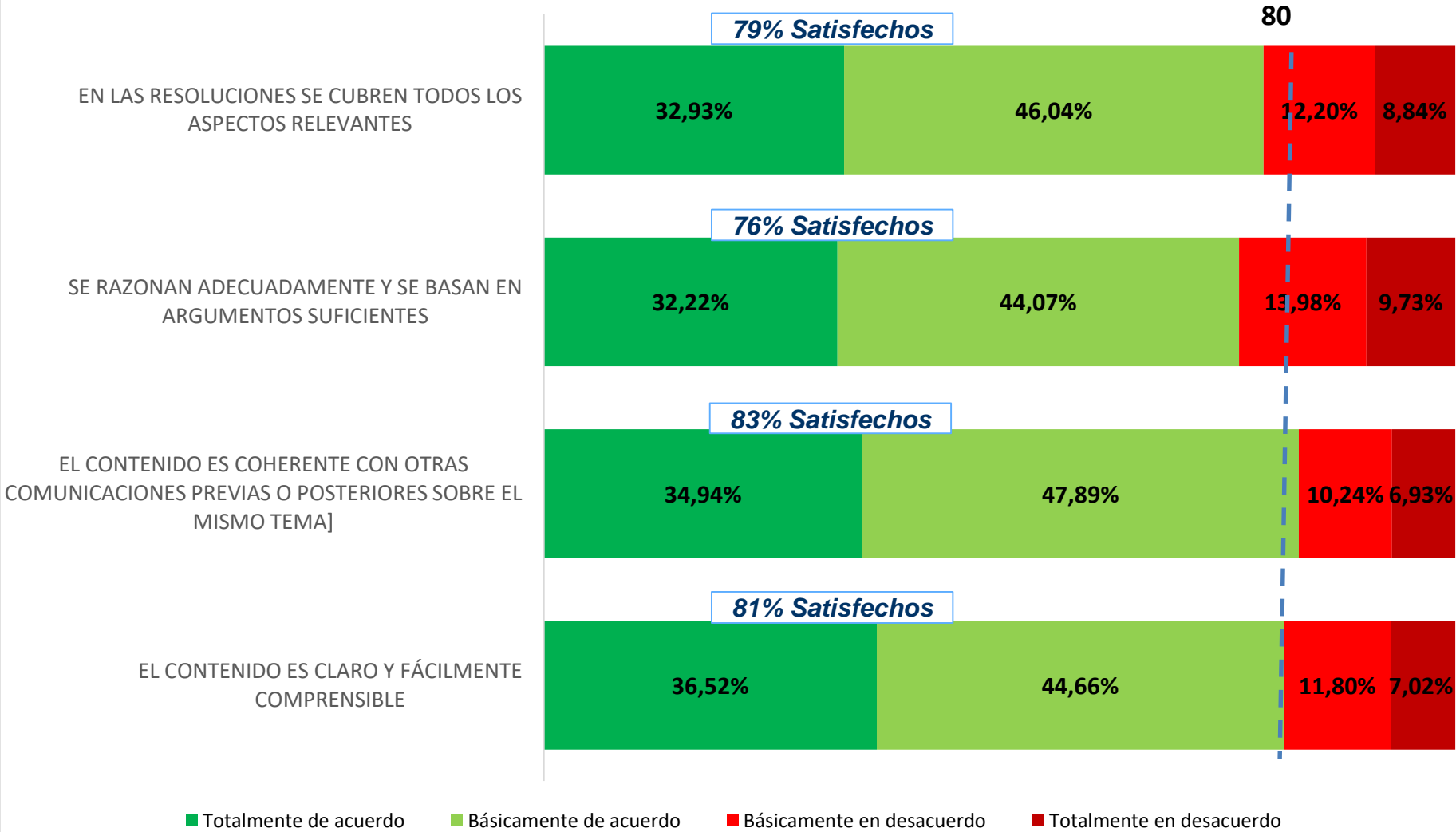
Estoy satisfecho con las resoluciones sobre
Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta Oficina



82% Satisfechos

18% Insatisfechos

Con respecto a los suspenso y resoluciones sobre Marcas/Nombres Comerciales recibidas, diría que:



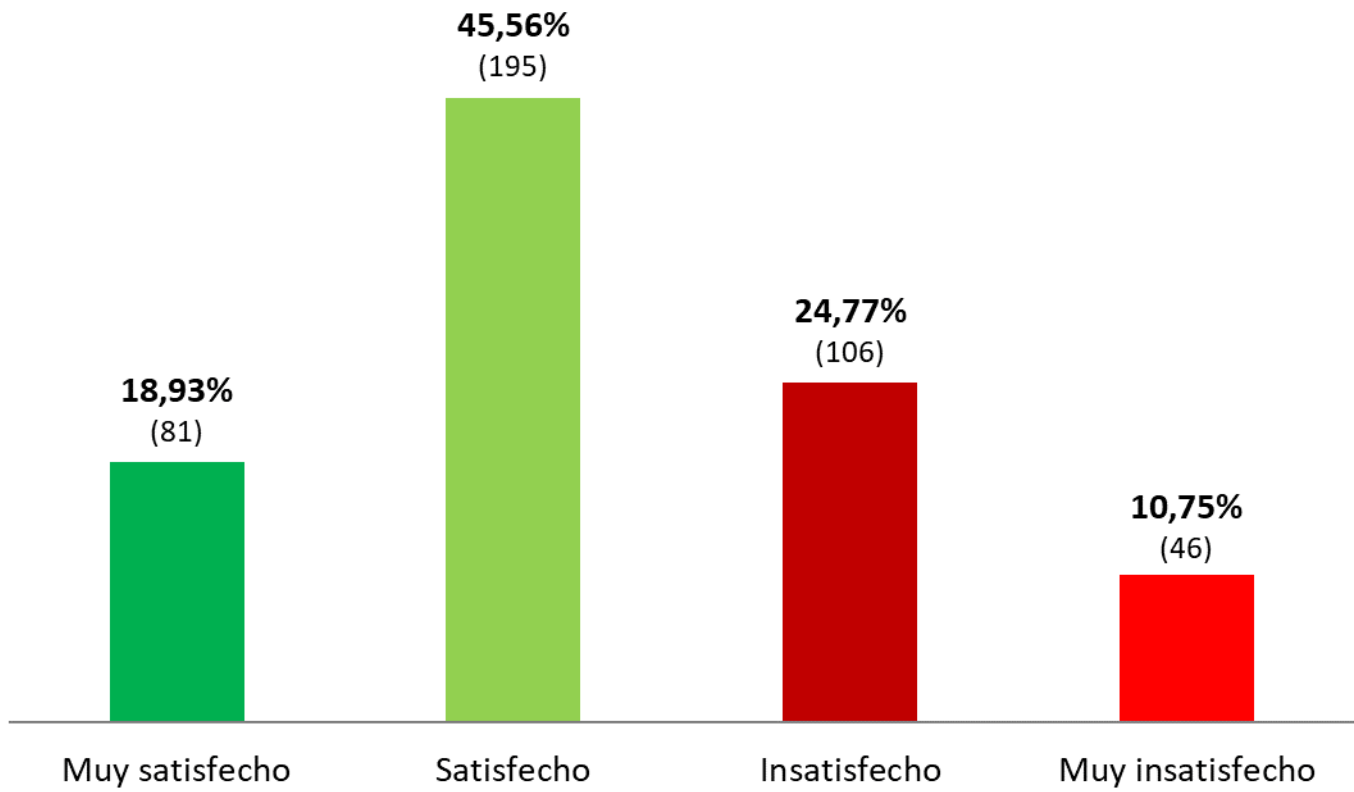
Creo que es posible mejorar el contenido de los suspensos y resoluciones de Marcas/Nombres Comerciales de esta Oficina. Propongo lo que sigue:

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
12	El lenguaje utilizado no es claro
11	Falta de claridad en las resoluciones
10	Motivaciones poco detalladas
7	Felicitación
7	Mala gestión interna, poca agilidad en los trámites
4	Reducir plazos de resolución
3	Mayor armonización entre examinadores
1	Poca ayuda por parte de la OEPM

PLAZO TRAMITACIÓN

PLAZO DE TRAMITACIÓN

Por favor, califique su grado de satisfacción con los plazos de resolución de los trámites relativos a Marcas/Nombres Comerciales



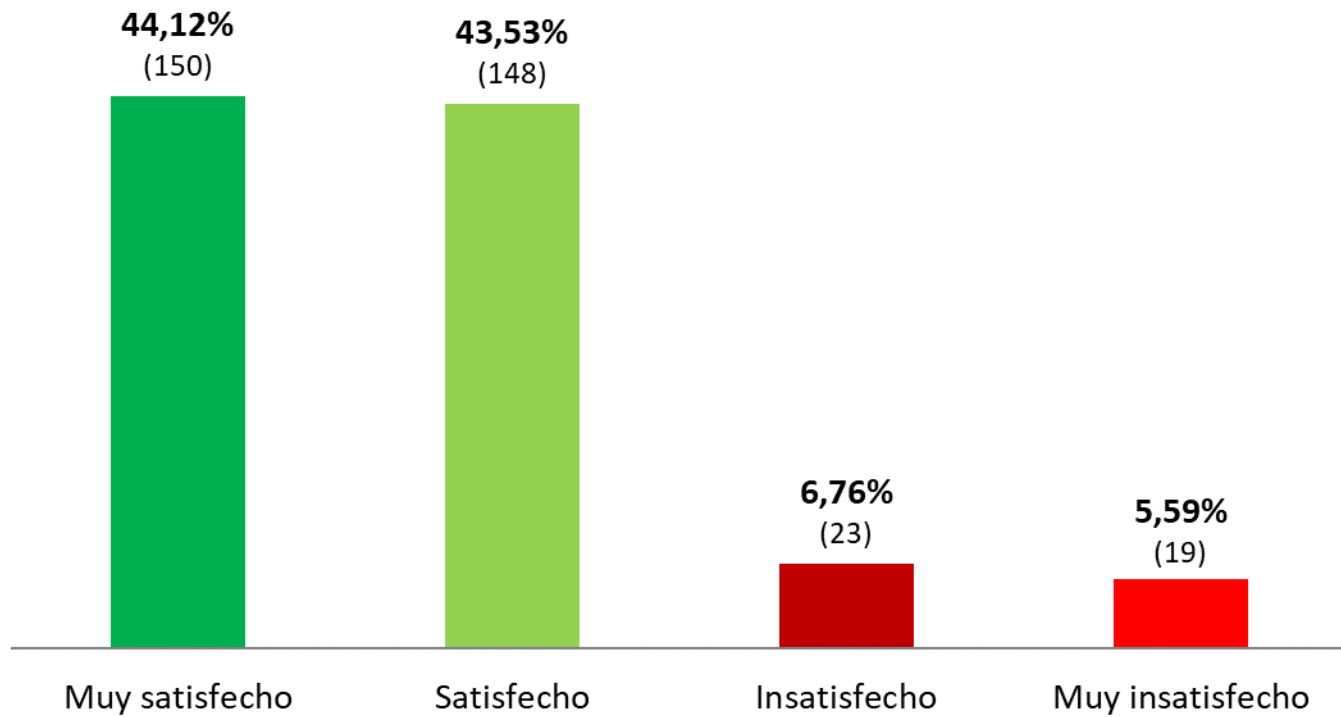
64% Satisfechos

36% Insatisfechos

EMPLEADOS

SATISFACCIÓN CON LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA

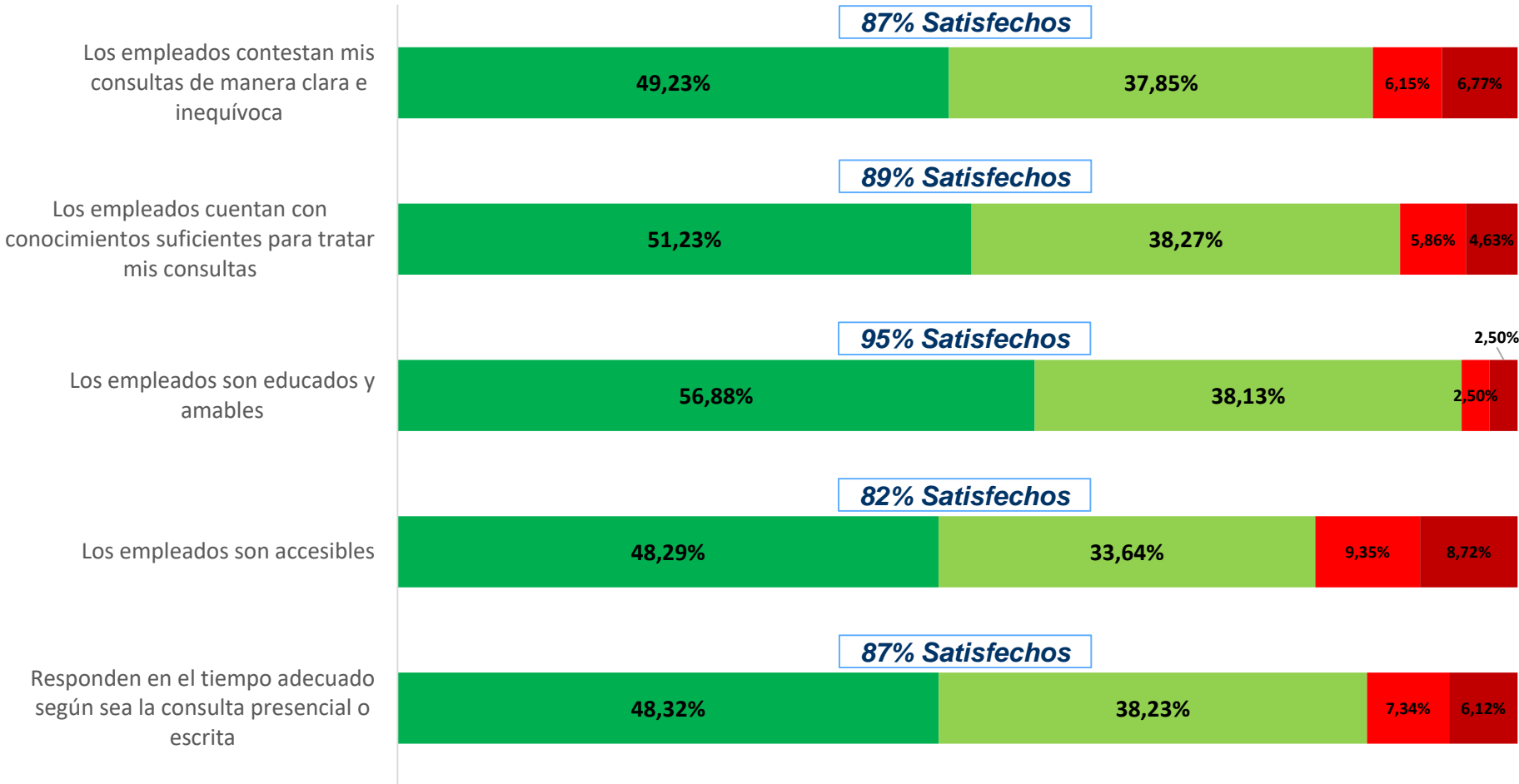
En general, estoy satisfecho con la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales



88% Satisfechos

12% Insatisfechos

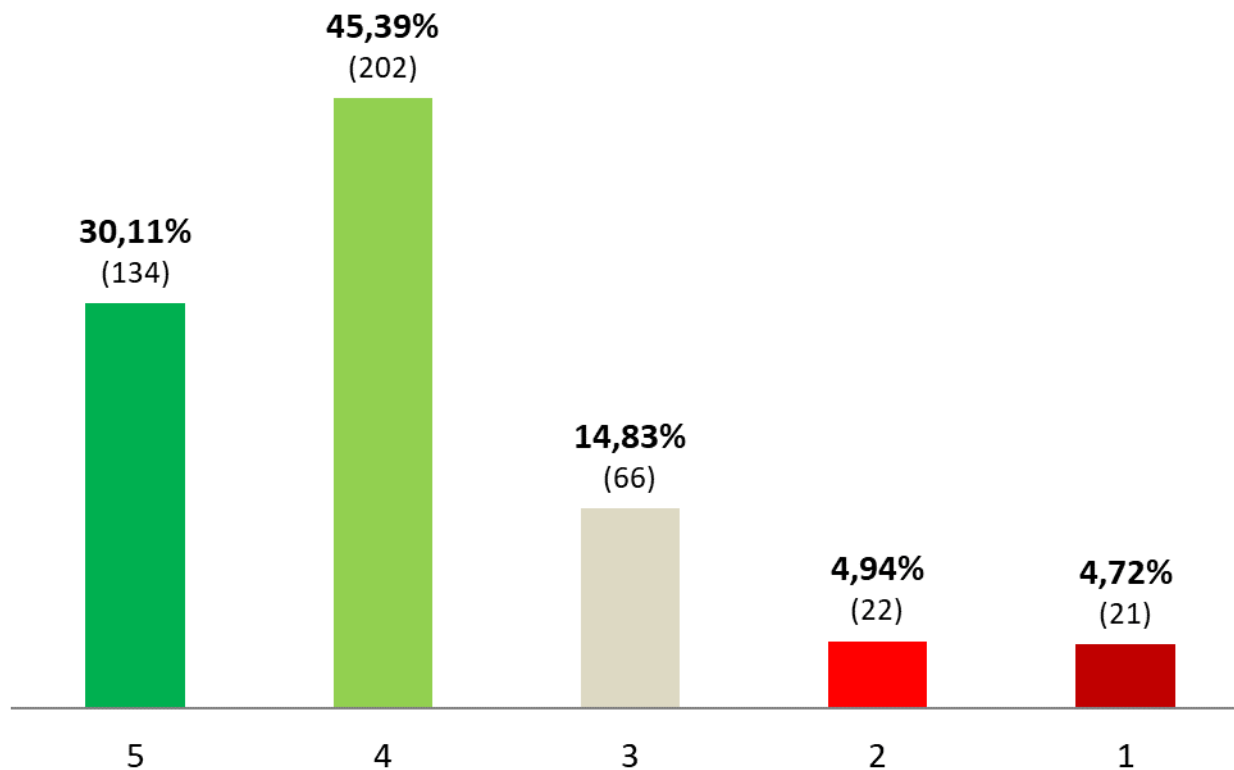
En lo que respecta a la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres Comerciales, diría que:



PREGUNTAS GENERALES

SATISFACCIÓN GLOBAL

Por favor, indique su nivel de satisfacción global en relación con la tramitación de Marcas y Nombres Comerciales.



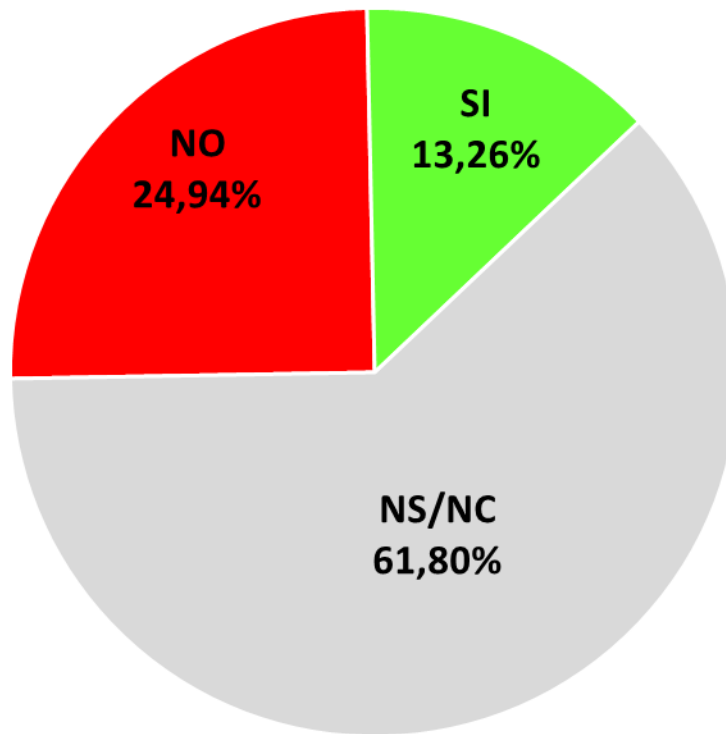
SATISFACCIÓN GLOBAL 3,91



SATISFACCIÓN GLOBAL	3,91/5
SOLICITANTES	3,91/5
AGENTES	3,68/5
REPRESENTANTES	4,2/5

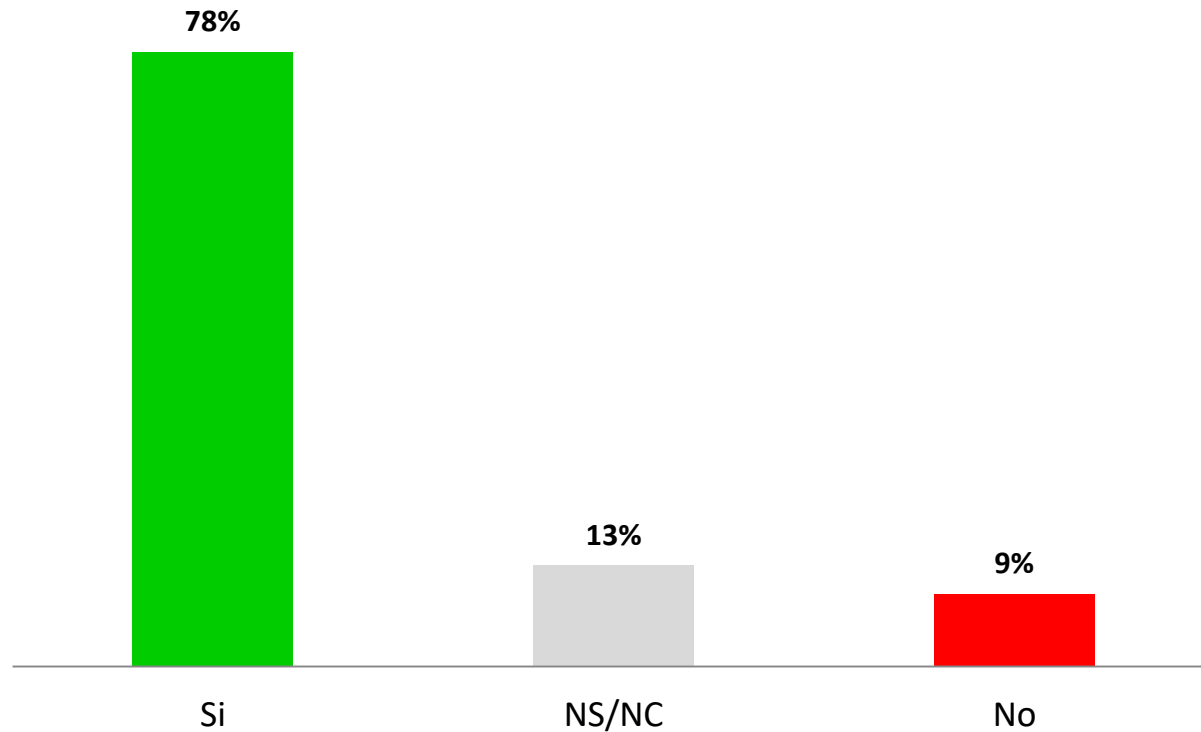
MEJORA ÚLTIMO AÑO

En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



RECOMENDARIA OEPM

¿Recomendaría los servicios de esta Oficina a un tercero?



Creo que es posible mejorar los servicios de esta Oficina en las modalidades de Marcas/Nombres comerciales. Propongo lo que sigue:

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
21	Plazo
7	Telefono de información 902
6	Mayor acceso a examinadores
3	Enviar regularmente y por correo electrónico de información sobre el estado del tramite realizado.
3	Mejora de la web
2	Mejora búsquedas
2	Felicitación
2	Mejorar resoluciones haciéndolas más explicativas
1	Mejora información disponible
1	Mejorar la solicitud con ejemplos para evitar suspensiones y retrasos en el registro de la marca
1	Más accesible desde dispositivos móviles

TABLA RESUMEN

SECCIÓN	ASPECTOS DEL SERVICIO	Satisfechos	Insatisfechos
SERVICIOS ELECTRÓNICOS	SATISFACCIÓN SERVICIOS ELECTRÓNICOS	88%	12%
	SOLICITUD DE MARCAS	90%	10%
	SISTEMA DE PAGOS	90%	10%
	LOCALIZADOR DE MARCAS	88%	12%
	BOPI	89%	11%
INFORMACIÓN	SATISFACCIÓN INFORMACIÓN	88%	12%
RESOLUCIONES	SATISFACCIÓN RESOLUCIONES	82%	18%
	CUBREN TODOS LOS ASPECTOS RELEVANTES	79%	21%
	COHERENTE CON OTRAS COMUNICACIONES PREVIAS O POSTERIORES SOBRE EL MISMO TEMA	83%	17%
	SE RAZONAN ADECUADAMENTE Y SE BASAN EN ARGUMENTOS SUFICIENTES	76%	24%
PLAZO DE TRAMITACIÓN	SATISFACCIÓN PLAZO DE TRAMITACIÓN	64%	36%

TABLA RESUMEN

SECCIÓN	ASPECTOS DEL SERVICIO	Satisfechos	Insatisfechos
EMPLEADOS DE LA OFICINA	SATISFACCIÓN EMPLEADOS	88%	12%
	RAPIDEZ RESPUESTA	87%	13%
	ACCESIBILIDAD	82%	18%
	AMABILIDAD Y EDUCACIÓN	95%	5%
	CONOCIMIENTOS	90%	10%
	CLARIDAD	87%	13%
PREGUNTAS GENERALES	SATISFACCIÓN GENERAL	3,91	
	RECOMENDACIÓN OEPM	78% (SI)	9% (NO)



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)