



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ENERGÍA, TURISMO  
Y AGENDA DIGITAL



Oficina Española  
de Patentes y Marcas

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Recursos de Alzada 2017

## Ficha encuesta Recursos de Alzada 2017

- **Periodo considerado:** 1 de enero de 2017 hasta el 15 de septiembre de 2017.
- **Usuarios:** recurrentes sin representación, agentes de propiedad industrial y representantes, con resoluciones de recursos de alzada en el periodo considerado.
- **Población:** **391** usuarios.
- **Cuestionarios recogidos:** **108** cuestionarios completos (Tasa de respuesta: 28%)
- Habiendo obtenido **108** respuestas completas de usuarios podemos asegurar un **margen de error** del 8 % con una **confianza del 95%**.



## Secciones del cuestionario

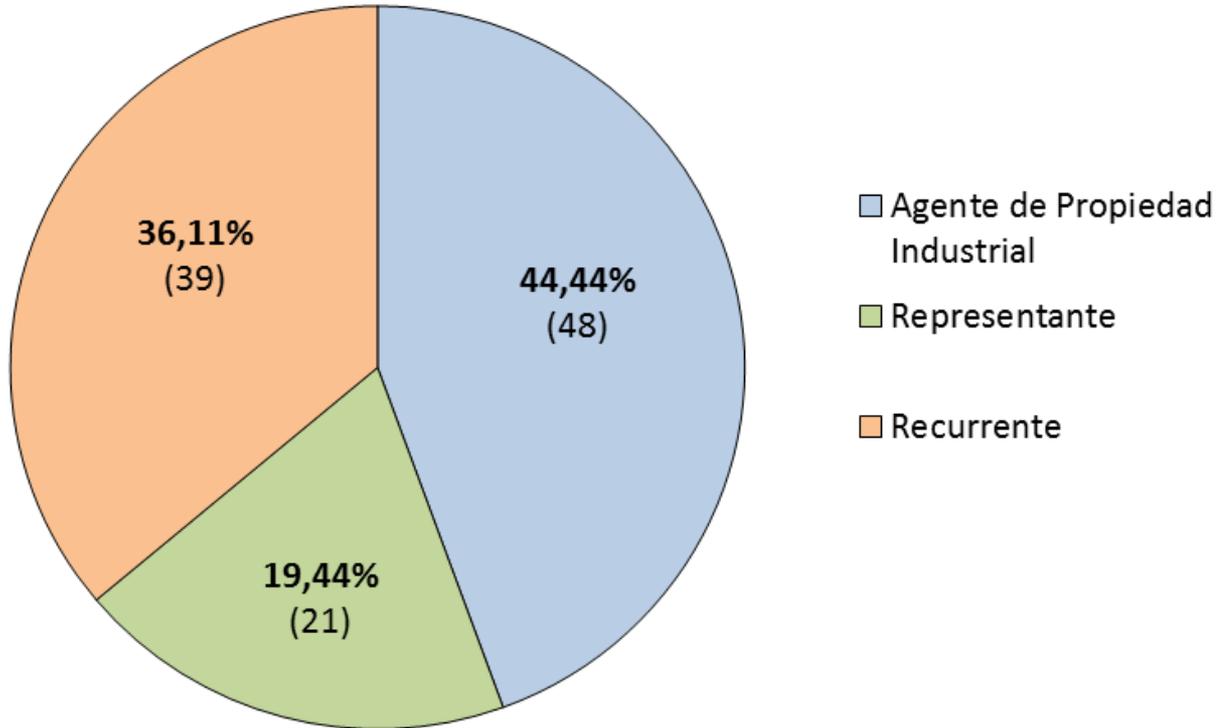
- **PERFIL**
  - TIPO DE USUARIO
  - ESTIMACIONES vs DESESTIMACIONES
- **PRESENTACIÓN TELEMÁTICA**
- **ATENCIÓN RECIBIDA**
- **PLAZO DE TIEMPO**
- **RESOLUCIONES**
  - CLARIDAD
  - ARGUMENTACIÓN
  - COHERENCIA
- **SATISFACCIÓN GLOBAL**
- **PROPUESTAS DE MEJORA**

# Resultados

*\* Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado “No sé” a la pregunta ( o “Nunca la he utilizado”)*

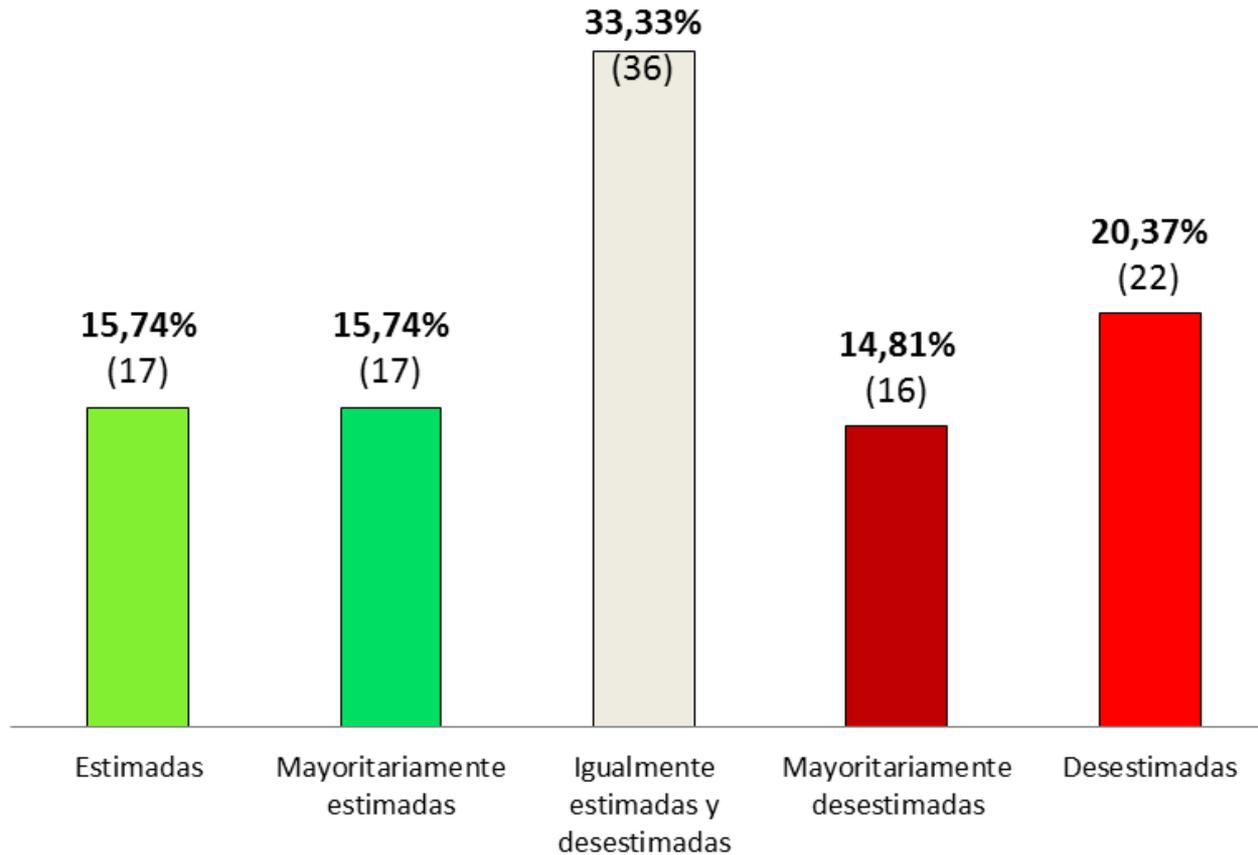


## Actúo ante la OEPM en calidad de:





En lo que se refiere a las resoluciones de mi/s  
recurso/s, estos han dado como resultado que mis  
pretensiones han sido:

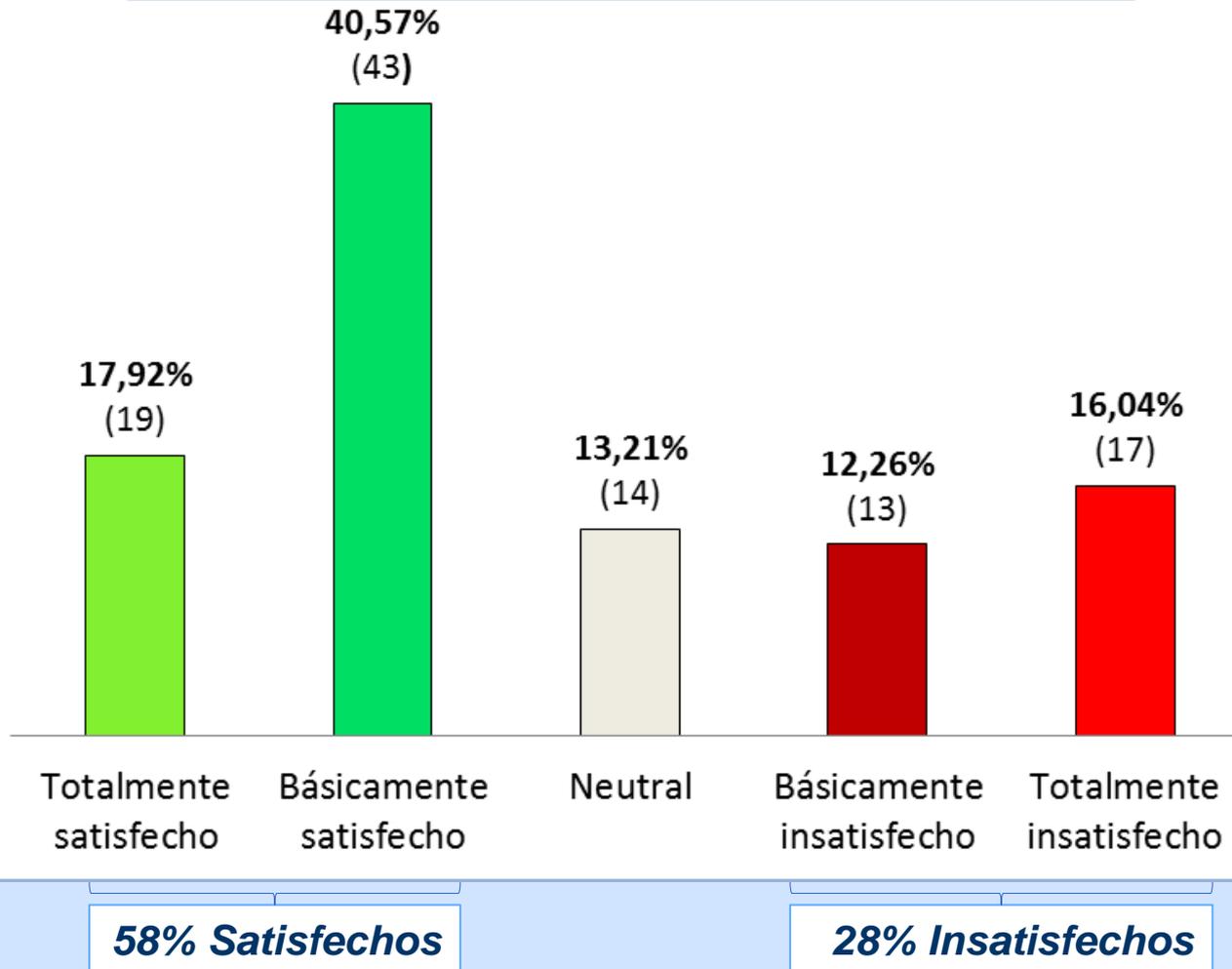


**31% Estimados**

**35% Desestimados**

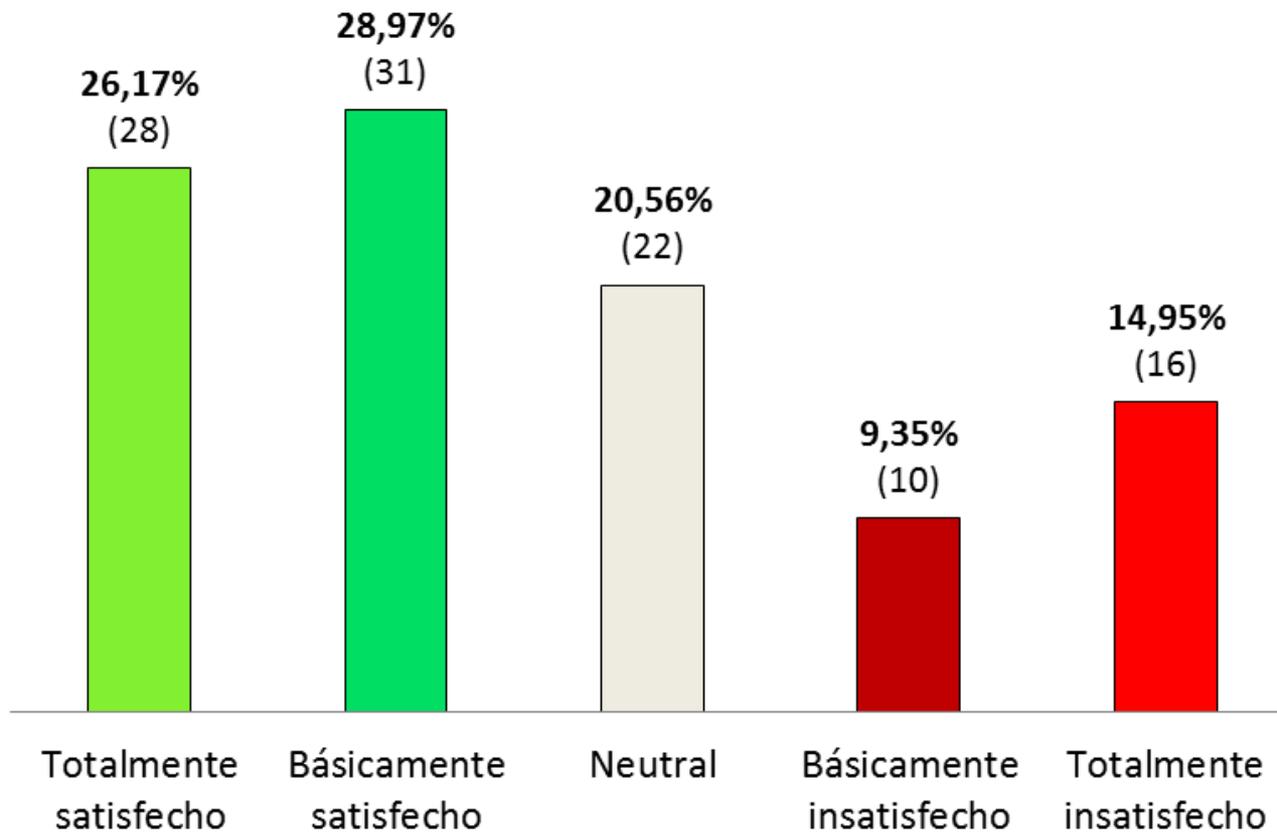


**Estoy satisfecho con la herramienta para la presentación telemática de recursos disponible en la web de la OEPM.**





**Estoy satisfecho con el trato y la atención recibida por el personal de la OEPM durante la tramitación del recurso.**

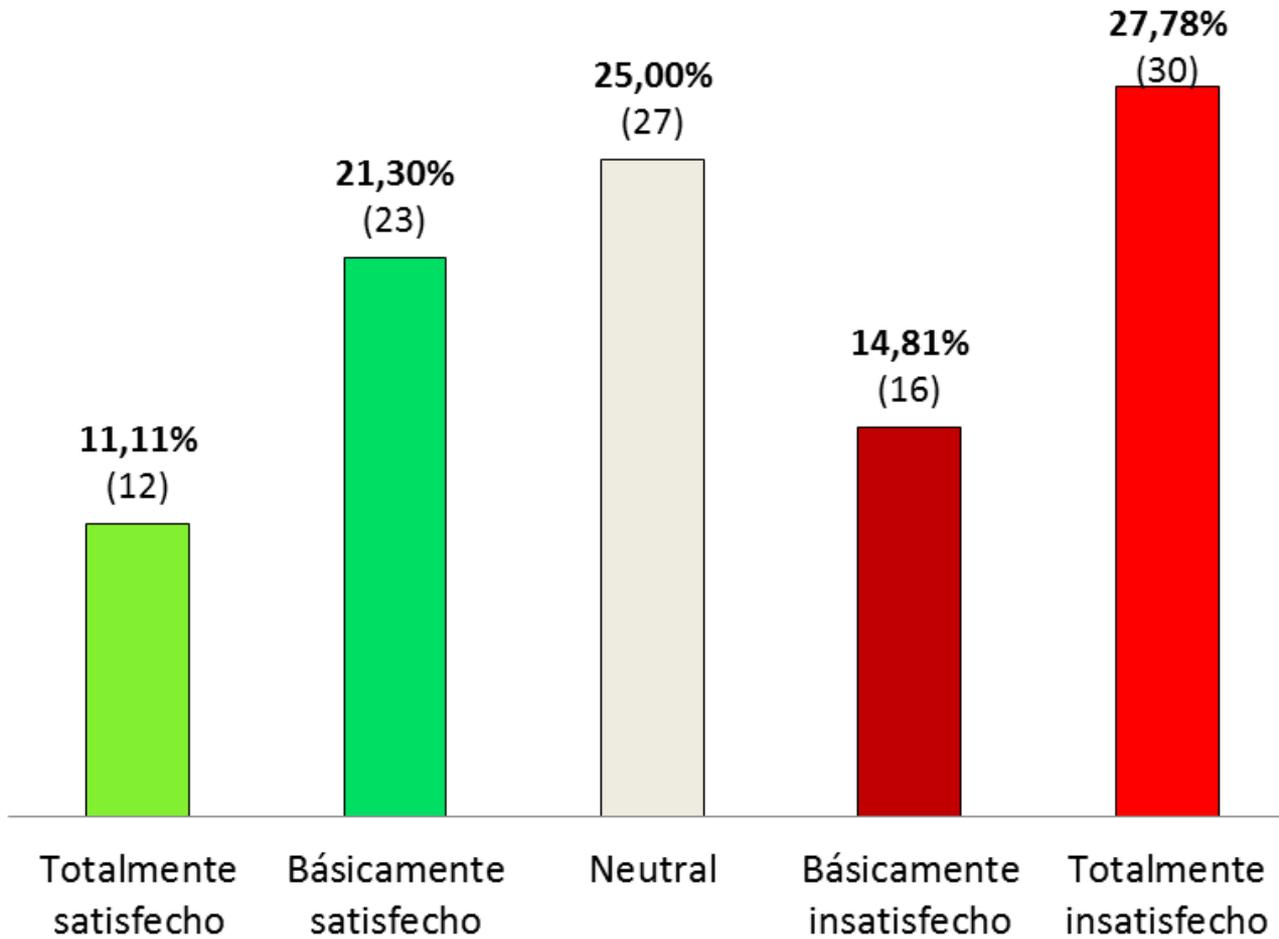


**55% Satisfechos**

**24% Insatisfechos**



Estoy satisfecho con el tiempo empleado por la  
OEPM para resolver el recurso.

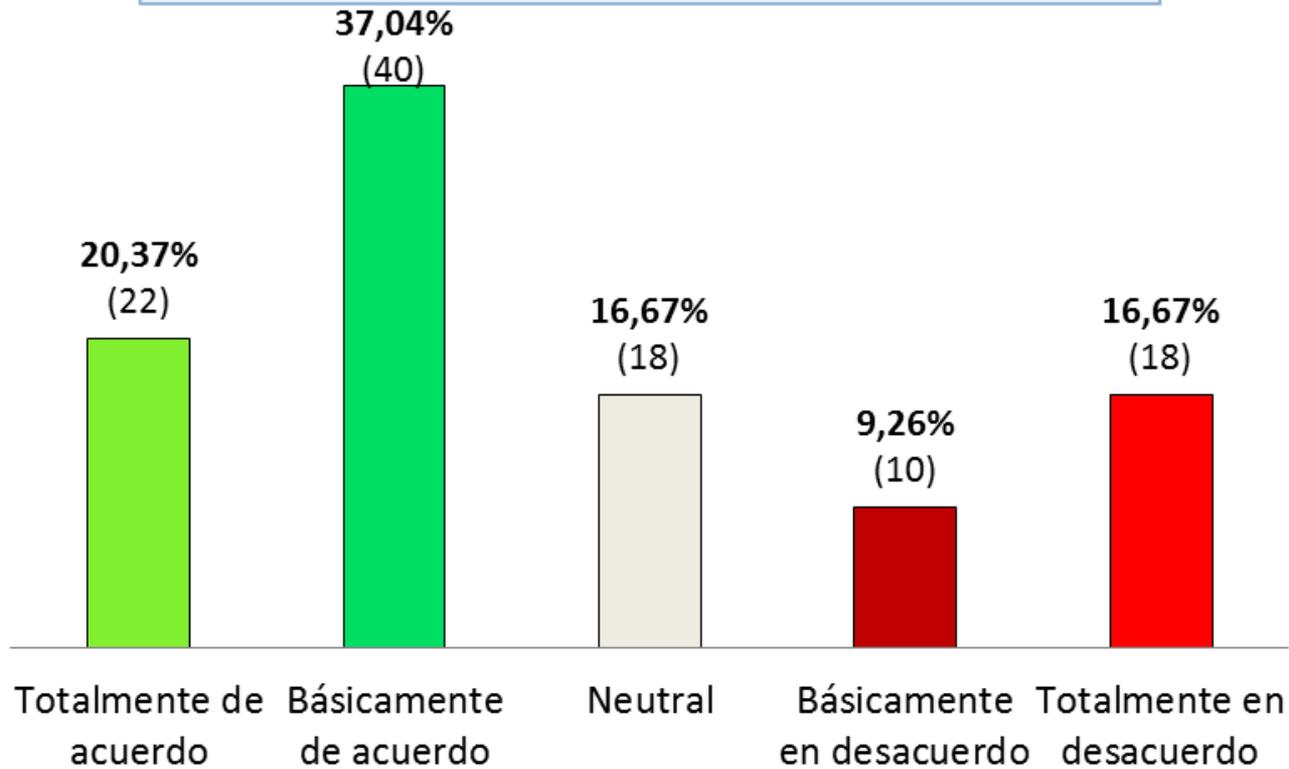


**32% Satisfechos**

**43% Insatisfechos**



En lo que se refiere a las resoluciones de recursos diría que:  
[Las resoluciones se redactan con la suficiente CLARIDAD para comprender con facilidad su contenido]

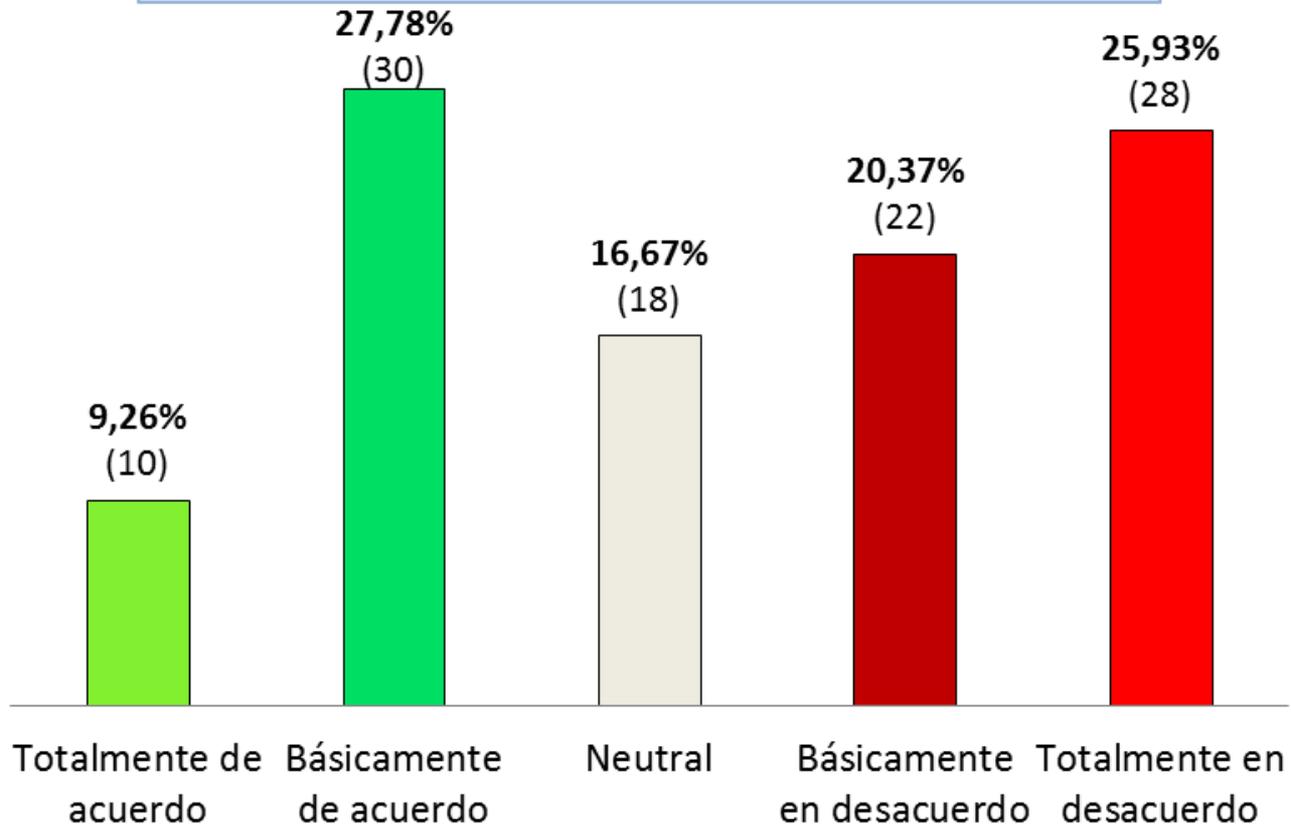


**57% Satisfechos**

**26% Insatisfechos**



En lo que se refiere a las resoluciones de recursos diría que:  
[Las resoluciones de recursos se ARGUMENTAN y motivan suficientemente]

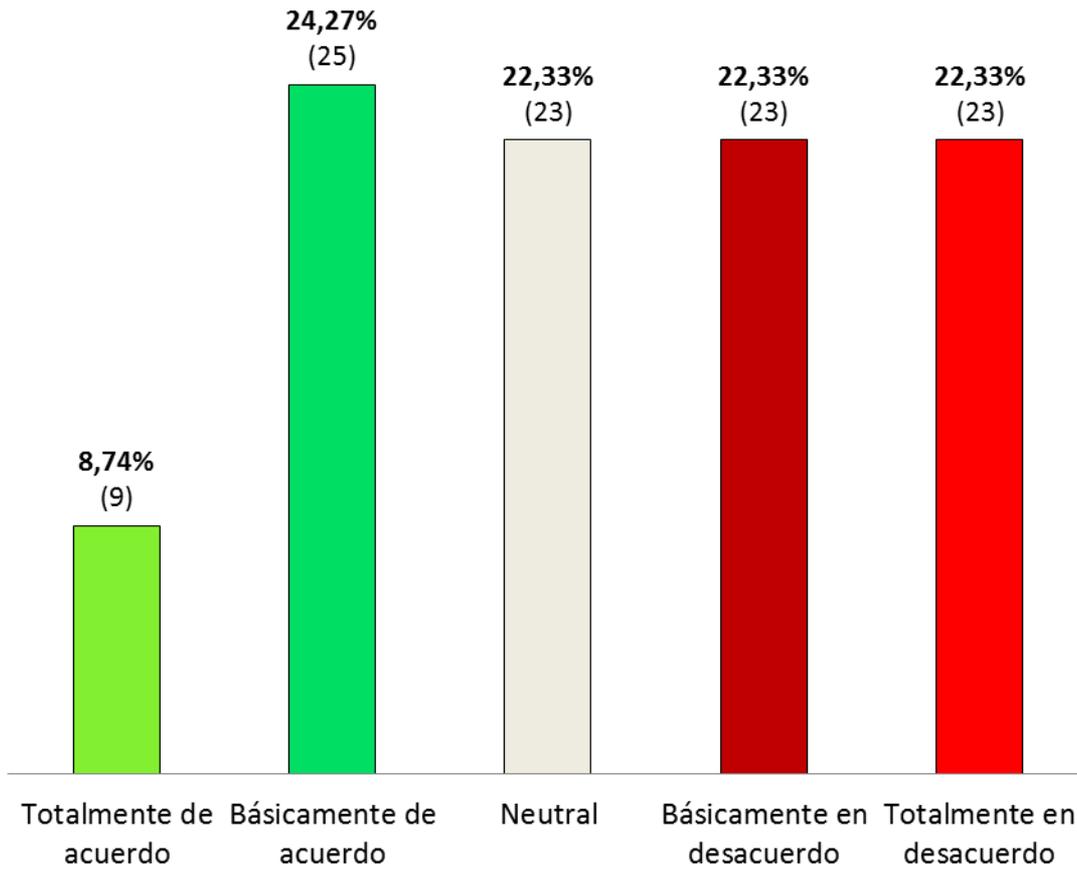


**37% Satisfechos**

**46% Insatisfechos**



En lo que se refiere a las resoluciones de recursos diría  
que:  
[Las resoluciones de recursos son COHERENTES con otras  
resoluciones de recursos de la OEPM]

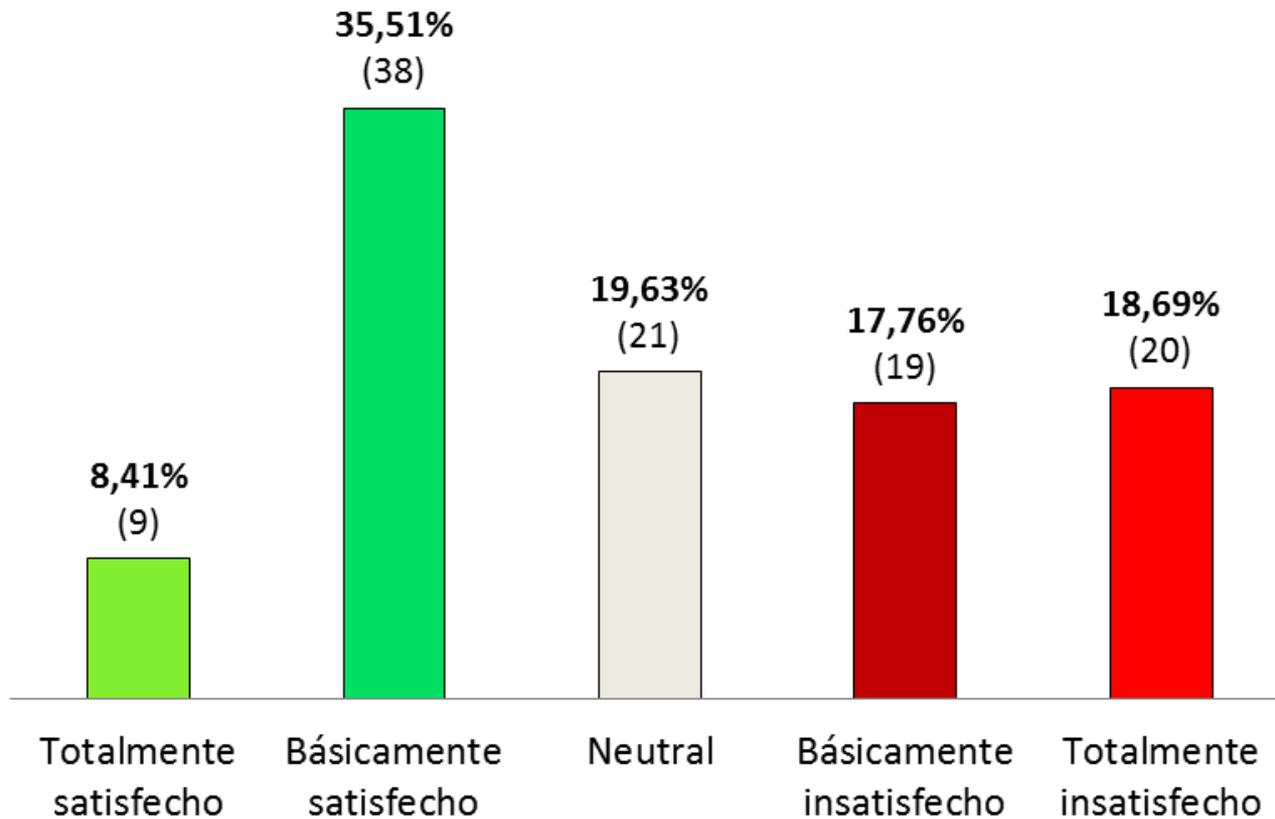


**33% Satisfechos**

**45% Insatisfechos**



Indique su nivel de satisfacción global con la gestión por parte de la OEPM del proceso de interposición de recurso, desde la presentación del mismo hasta la emisión de la resolución.



**44% Satisfechos**

**36% Insatisfechos**



**Creo que es posible mejorar el servicio prestado por la OEPM en el proceso de interposición de un recurso. Propongo lo siguiente:**

Los comentarios recogidos son en relación con:

1. El sistema informático
2. Argumentación de las resoluciones
3. Plazos de resolución excesivos
4. Coherencia dentro de la propia Unidad y con otros Departamentos
5. Sugerencia de publicación de las resoluciones de recursos, para la transparencia del servicio y el interés de los usuarios
6. El uso de un teléfono 902
7. El diseño de web de la OEPM

Perfil: Tipo de Usuario participante	% Participantes en Encuesta
<i>Agentes</i>	44,44%
<i>Representantes</i>	19,44%
<i>Recurrentes</i>	36,11%

Perfil: Usuario participante	% Participantes en Encuesta
<i>Con Estimados (o mayoritariamente estimados)</i>	31,48%
<i>Con Desestimados (o mayoritariamente desestimados)</i>	35,18%

En el análisis de los resultados es necesario tener en cuenta las implicaciones de un recurso en cuanto a la satisfacción del usuario (se parte de **situación contraria a los intereses del usuario**) y los datos de estimación/desestimación de número de expedientes de recursos (**70% desestimados**)

Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Neutral	Insatisfechos (en desacuerdo)
<b>PRESENTACIÓN TELEMÁTICA</b>	<b>58%</b>	13%	28%
<b>ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>55%</b>	21%	24%
<b>PLAZO DE TIEMPO</b>	<b>32%</b>	25%	<b>43%</b>
<b>CLARIDAD RESOLUCIONES</b>	<b>57%</b>	17%	26%
<b>ARGUMENTACIÓN RESOLUCIONES</b>	<b>37%</b>	17%	<b>46%</b>
<b>COHERENCIA RESOLUCIONES</b>	<b>33%</b>	22%	<b>45%</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>44%</b>	20%	36%



## COMPARATIVA 2014-2017

Aspectos del Servicio	<i>Satisfechos</i>	
	2014	2017
<b>PRESENTACIÓN TELEMÁTICA</b>	<b>57%</b>	<b>58%</b>
<b>ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>54%</b>	<b>55%</b>
<b>PLAZO DE TIEMPO</b>	<b>36%</b>	<b>32%</b>
<b>CLARIDAD DE LAS RESOLUCIONES</b>	<b>49%</b>	<b>57%</b>
<b>ARGUMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES</b>	<b>34%</b>	<b>37%</b>
<b>COHERENCIA DE LAS RESOLUCIONES</b>	<b>22%</b>	<b>33%</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>39%</b>	<b>44%</b>

Aspectos del Servicio	<i>Insatisfechos</i>	
	2014	2017
<b>PRESENTACIÓN TELEMÁTICA</b>	<b>16%</b>	<b>28%</b>
<b>ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>18%</b>	<b>24%</b>
<b>PLAZO DE TIEMPO</b>	<b>36%</b>	<b>43%</b>
<b>CLARIDAD DE LAS RESOLUCIONES</b>	<b>24%</b>	<b>26%</b>
<b>ARGUMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES</b>	<b>40%</b>	<b>46%</b>
<b>COHERENCIA DE LAS RESOLUCIONES</b>	<b>48%</b>	<b>45%</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>29%</b>	<b>36%</b>



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ENERGÍA, TURISMO  
Y AGENDA DIGITAL



Oficina Española  
de Patentes y Marcas

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

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