



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Apoyo a la Empresa 2017

Ficha encuesta Servicio de Apoyo a la Empresa

- **Periodo considerado:** Enero 2016 – Octubre 2017
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de apoyo a la empresa.
- **Población:** 2669 usuarios
- **Cuestionarios recogidos:** 109 cuestionarios
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error** inferior al **8%** con una **confianza** del **90 %**.



Secciones del cuestionario

- *Vía de Conocimiento del Servicio*
- *Canal de Entrada*
- *Trato recibido*
- *Claridad de la Información*
- *Utilidad de la Información*
- *Aprendizaje para nuevas Consultas*
- *Recomendación del Servicio*
- *Propuestas de Mejora*



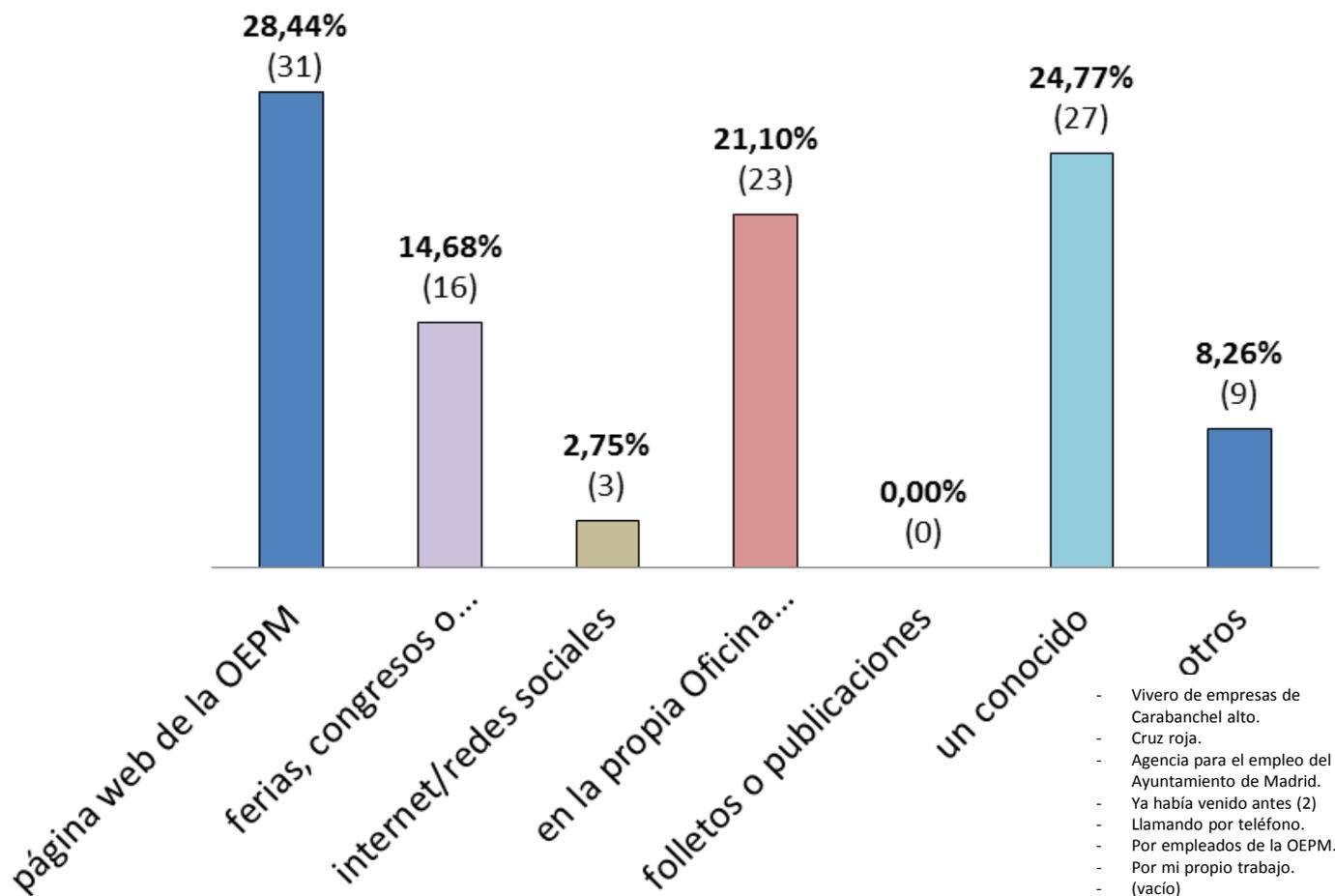
Resultados

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



VÍA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

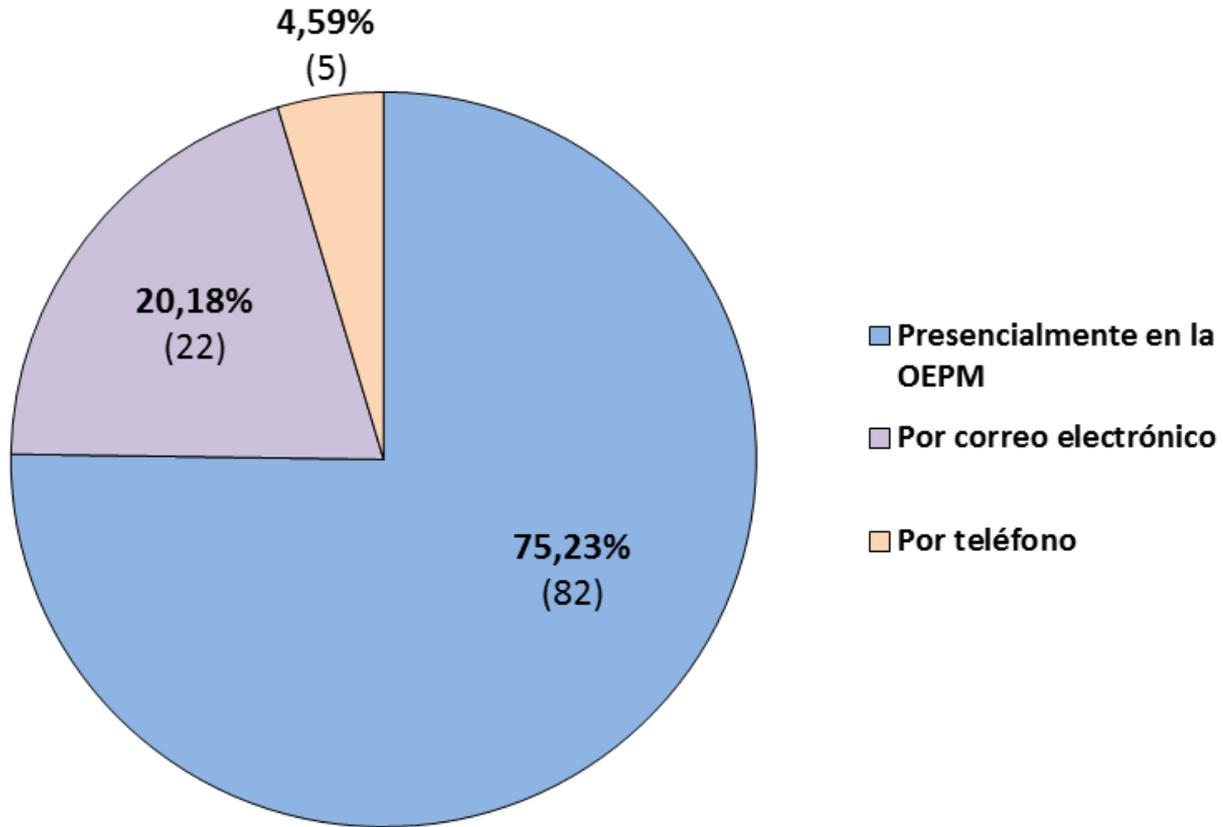
He conocido este Servicio de Apoyo a la Empresa a través de:





CANAL DE ENTRADA

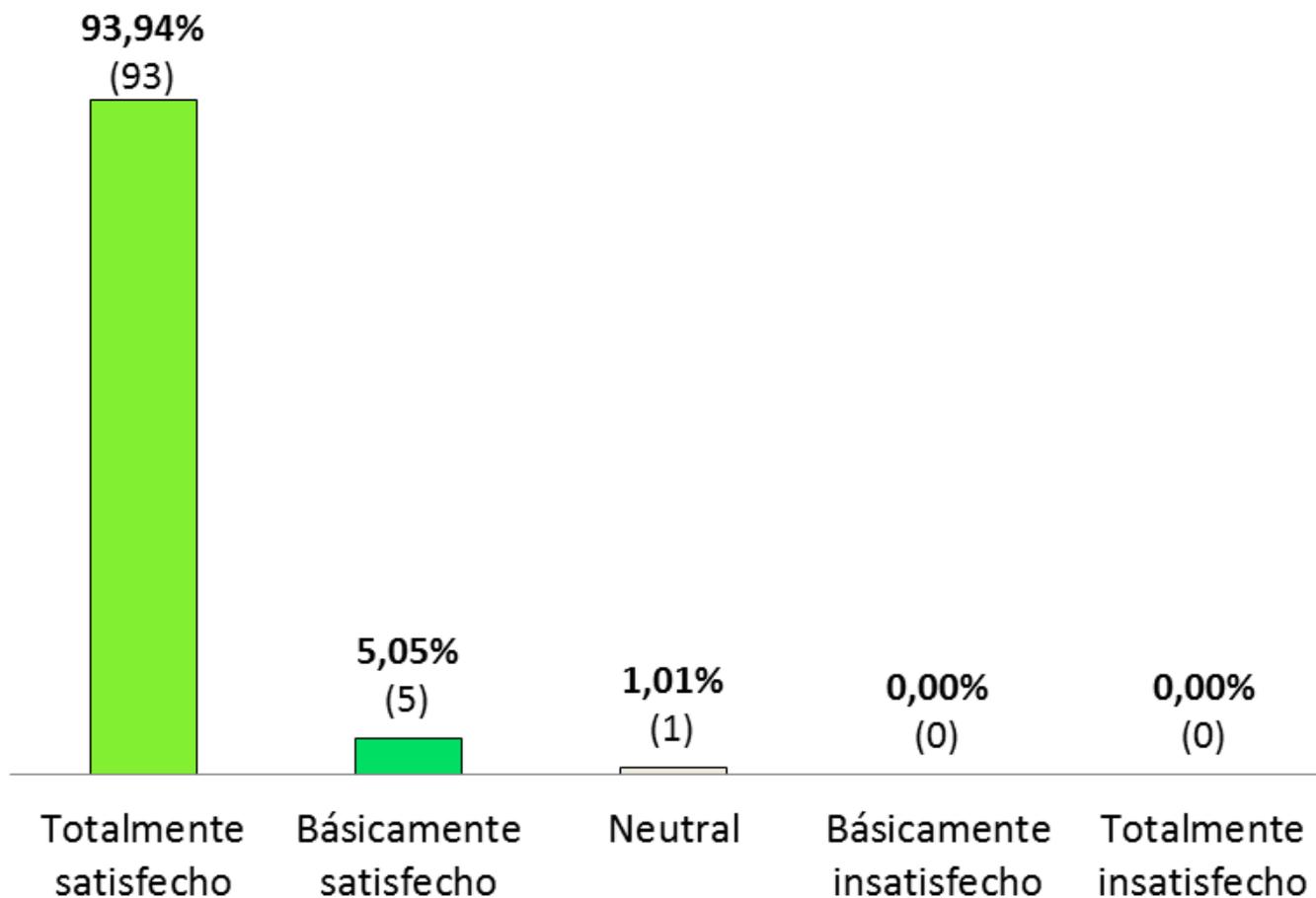
He realizado mi consulta al Servicio de Apoyo a la Empresa del siguiente modo:





TRATO RECIBIDO

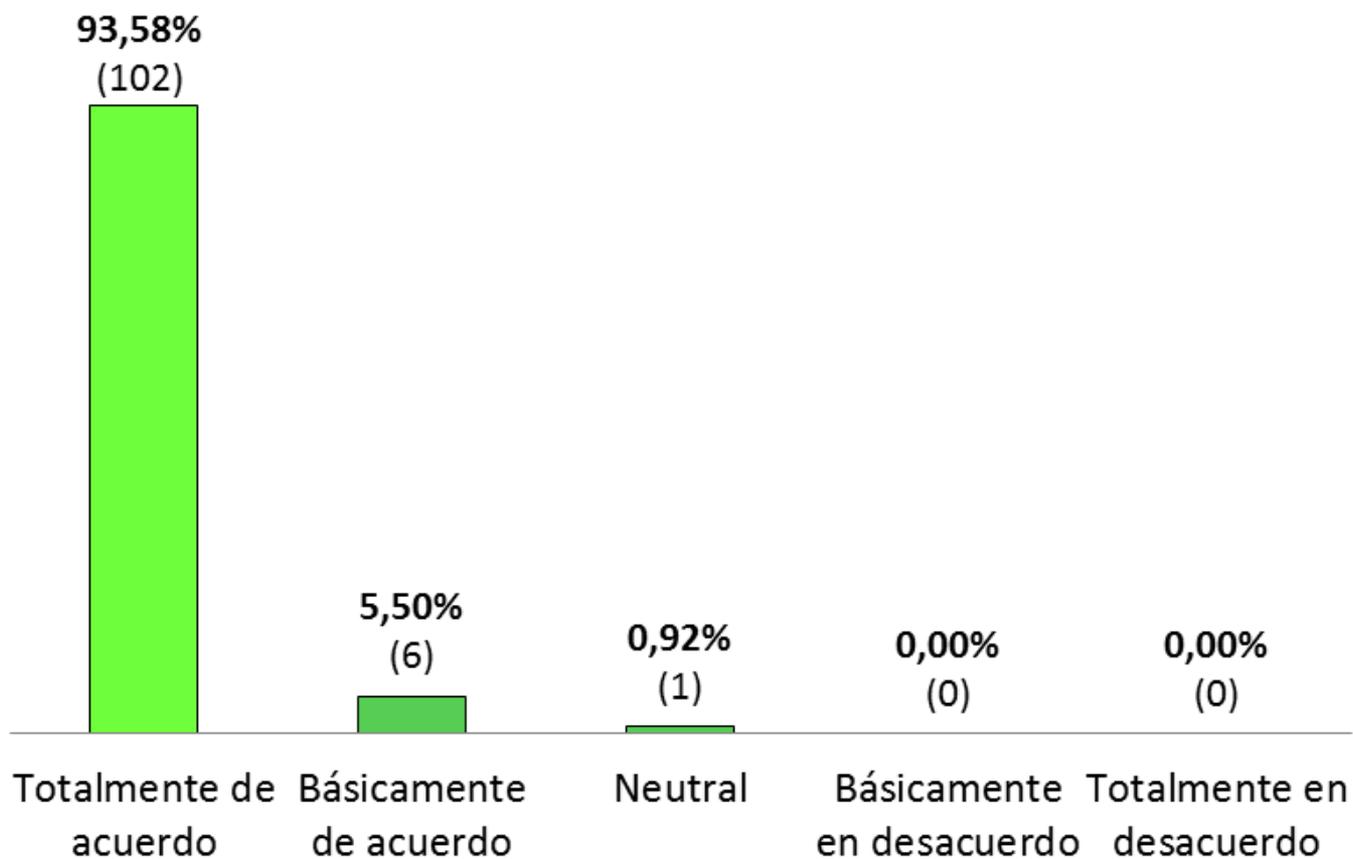
Estoy satisfecho con el trato recibido durante la consulta (cortesía, amabilidad)





CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

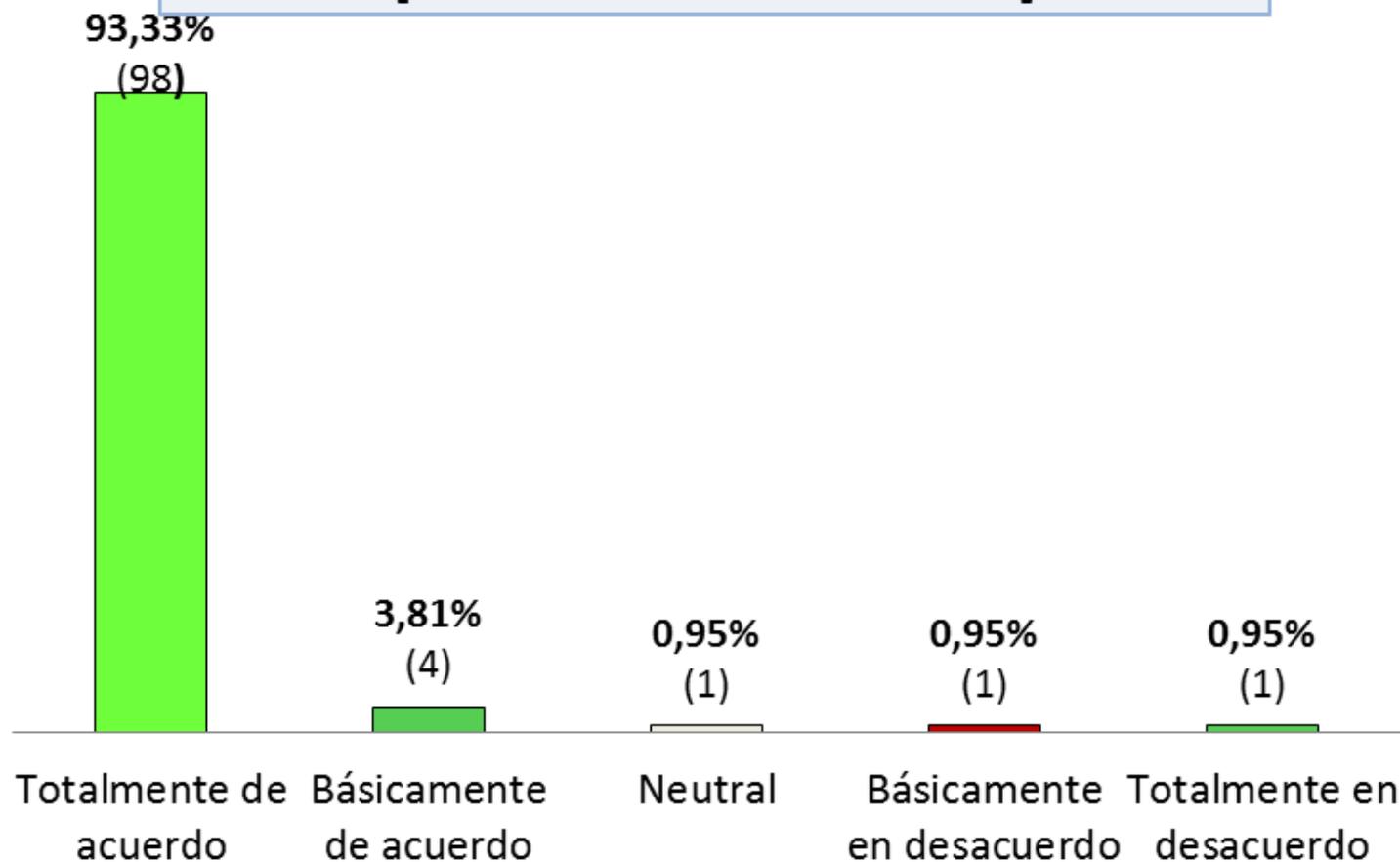
En lo que atañe a la información recibida durante
este servicio:
[La información ha sido CLARA]





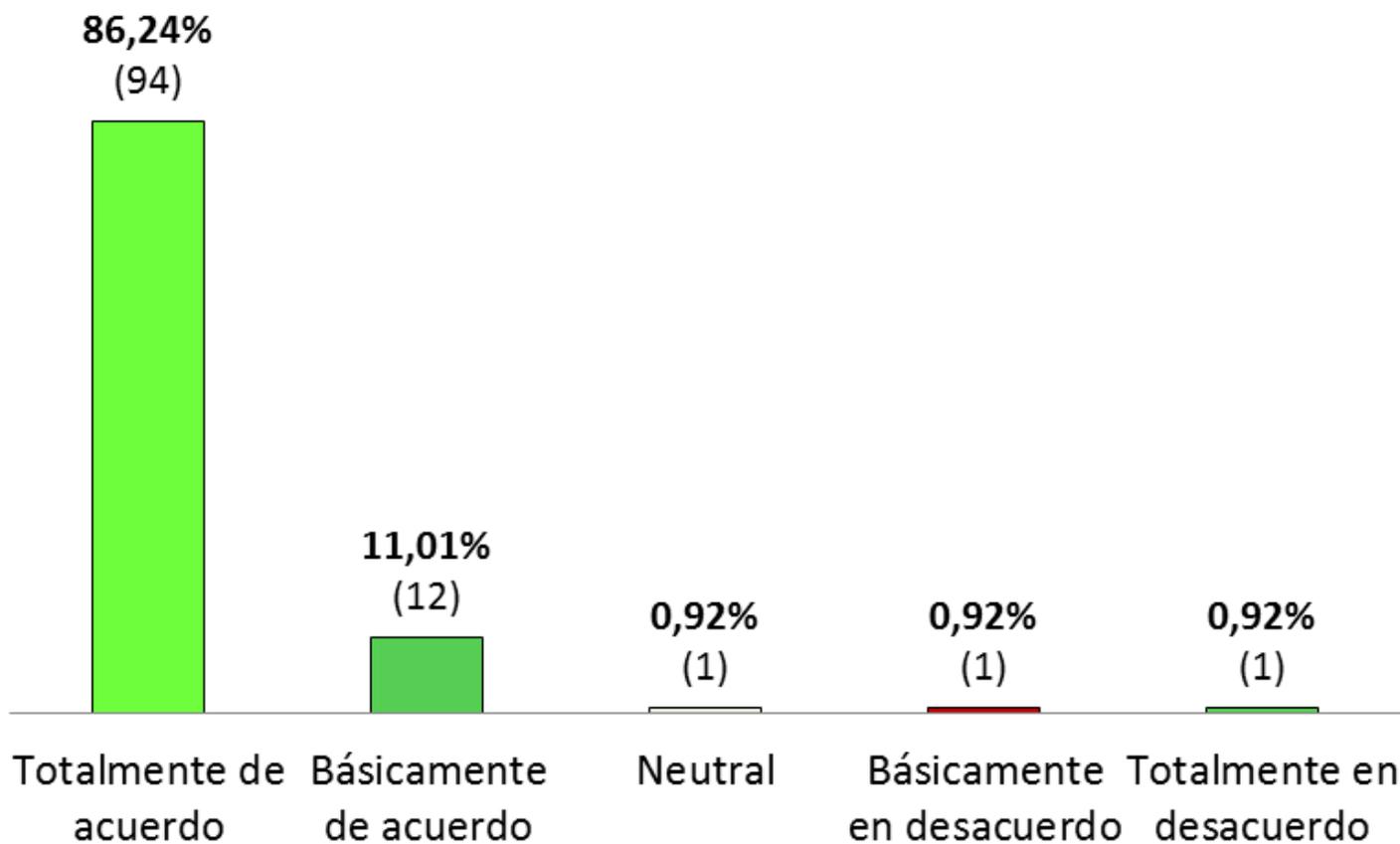
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN

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





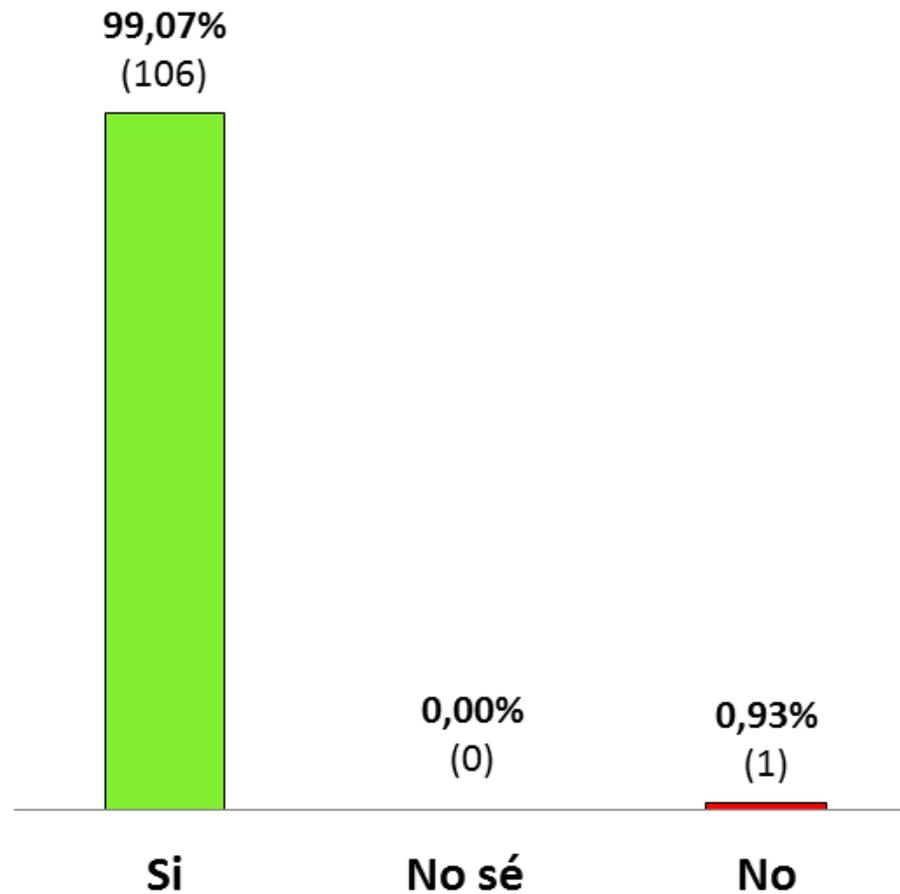
He adquirido los conocimientos/herramientas necesarios para poder resolver por mi mismo una consulta similar en el futuro





RECOMENDACIONES EL SERVICIO

¿Recomendaría este servicio a un tercero?





PROPUESTAS DE MEJORA

Para mejorar el servicio: ¿Podría indicarnos qué información adicional o complementaria le hubiera gustado recibir? ¿Otras sugerencias?

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
25	Comentarios de Felicitación
6	Mejora de la solicitud electrónica de marcas(*)
2	Renovación del equipo informático
2	No tener que acceder al servicio a través de un 902
1	Dificultad para contactar por telf.
1	Identificar quien responde para saber con quien se ha hablado de un tema concreto
1	Que la advertencia sobre correos fraudulentos figure en el manual de cuestiones básicas
1	Son demasiados los requisitos del sistema informático para los equipos de particulares
1	Un café, parking gratis

() PROTEGEO se puso en marcha el 21-06-2017 con posterioridad al inicio del periodo considerado en la encuesta*



Vía de Conocimiento	% Participantes en Encuesta
<i>Página web OEPM</i>	28%
<i>Ferias, congresos, cursos</i>	15%
<i>Internet, redes sociales</i>	3%
<i>En la oficina (OEPM)</i>	21%
<i>Folleto, publicaciones</i>	0%
<i>Un conocido</i>	25%
<i>Otros</i>	8%

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencial</i>	75,23% (82)
<i>Correo Electrónico</i>	20,18% (22)
<i>Teléfono</i>	4,59% (5)

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos (de acuerdo)	Básicamente Satisfechos (de acuerdo)	Neutral	Básicamente Insatisfechos (en desacuerdo)	Totalmente Insatisfechos (en desacuerdo)
<i>TRATO RECIBIDO</i>	94%	5%	1%	0%	0%
<i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i>	94%	5%	1%	0%	0%
<i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i>	93%	4%	1%	1%	1%
<i>APRENDIZAJE NUEVAS CONSULTAS</i>	86%	11%	1%	1%	1%

Recomendación del Servicio 99%



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)