



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



OEPM

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: *UNIDAD DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA 2014*

La Unidad de Información Tecnológica de la OEPM realiza anualmente encuestas de satisfacción en relación con los diferentes productos que ofrece a los usuarios.

Las características de cada producto determinan, tanto la sistemática empleada como la tasa de respuestas obtenida.

En los Informes Tecnológicos de Patente y en las Búsquedas (tanto en bases de datos nacionales como internacionales) las encuestas se entregan a los usuarios junto con el producto contratado (informe).

Para las Boletines de Vigilancia Tecnológica y las Vigilancias tecnológicas a medida se han lanzado puntualmente encuestas de Satisfacción gestionadas por el Programa de Calidad cuyos resultados se publican de forma independiente y separada a este informe.

Se presentan a continuación los resúmenes de las encuestas de Satisfacción de usuarios de Informes Tecnológicos de Patentes, Búsquedas Retrospectivas Internacionales y Búsquedas Retrospectivas Nacionales, con apartados con información sobre los cuestionarios utilizados y sobre los resultados obtenidos.

Encuesta de satisfacción INFORMES TECNOLÓGICOS DE PATENTES

CUESTIONARIO Encuesta Informes Tecnológicos de Patentes (ITP)

1. ¿Hasta qué punto este Informe Tecnológico de Patentes ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5 (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

3. ¿Cómo considera el formato del informe?

(Inadecuado) 1 2 3 4 5 (excelente)

4. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado? :

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

5. La información aportada en este informe ¿ha sido relevante a la hora de tomar acciones o decisiones relativas a la invención?

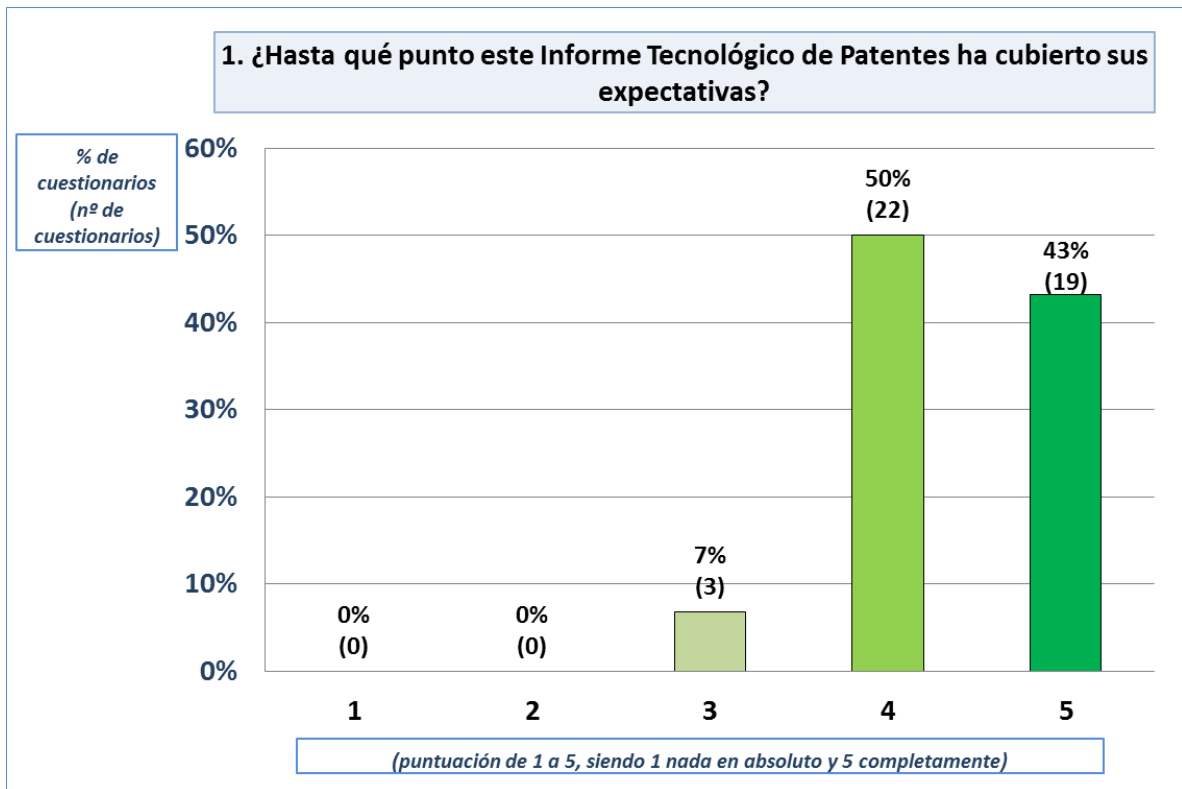
(nada relevante) 1 2 3 4 5 (muy relevante)

6. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

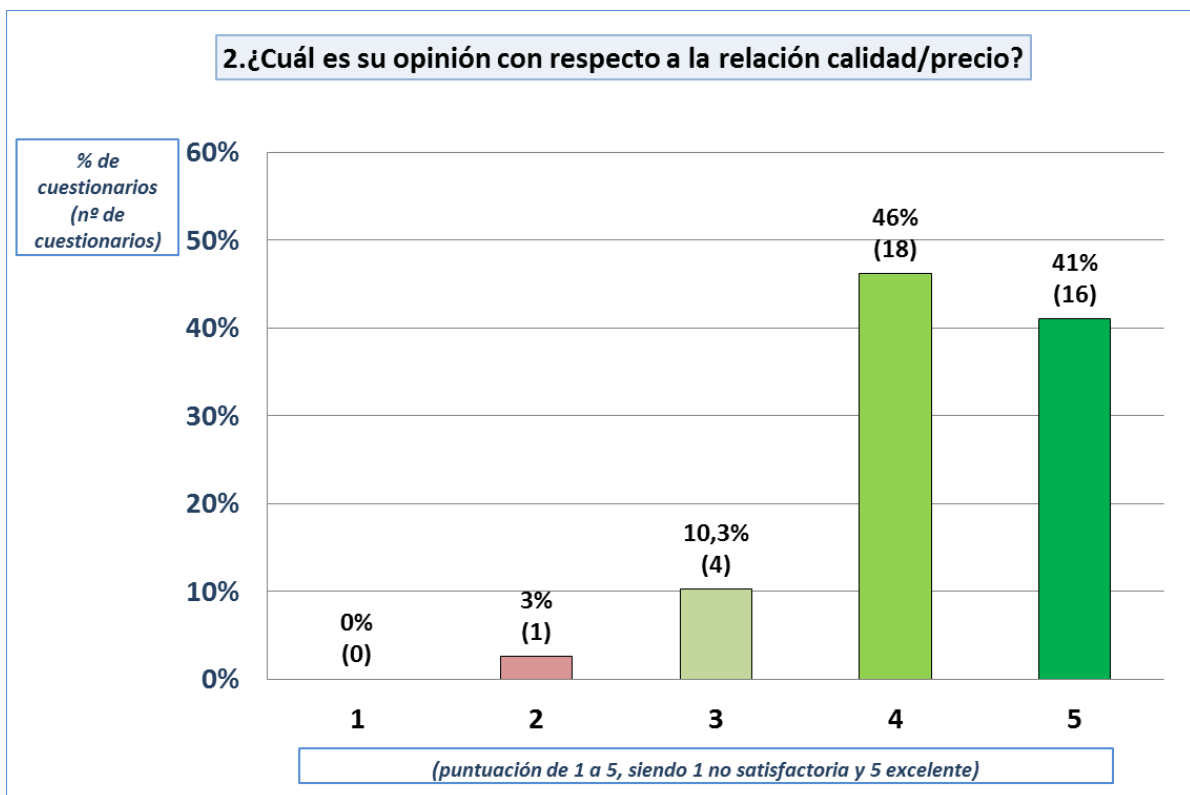
RESULTADOS Encuesta Informes Tecnológicos de Patentes (ITP)

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total ITPs realizados:** 323 ITPs
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 44
- **Porcentaje de respuesta:** 13,62 %

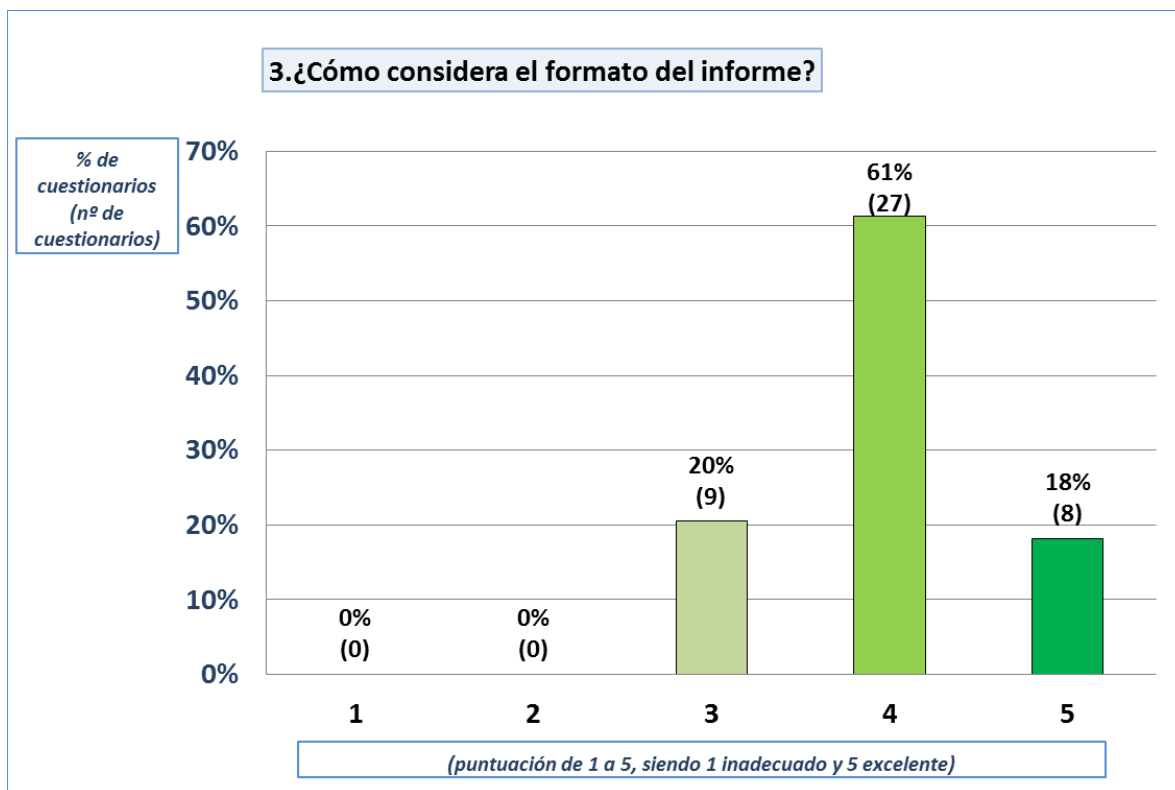
Los resultados obtenidos para cada pregunta se presentan a continuación en las próximas páginas.



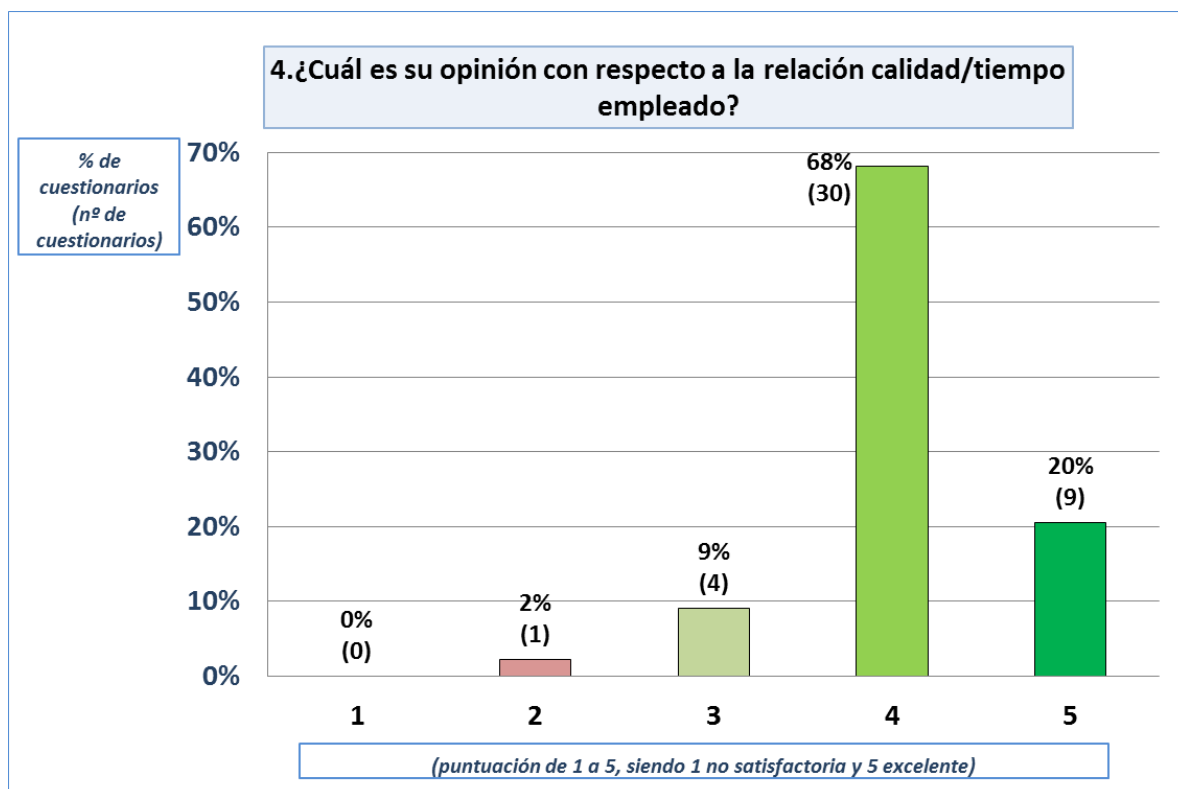
La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,36** sobre 5. El histórico respecto a años anteriores es el siguiente: 2014, 4,2; 2013, 4,45.



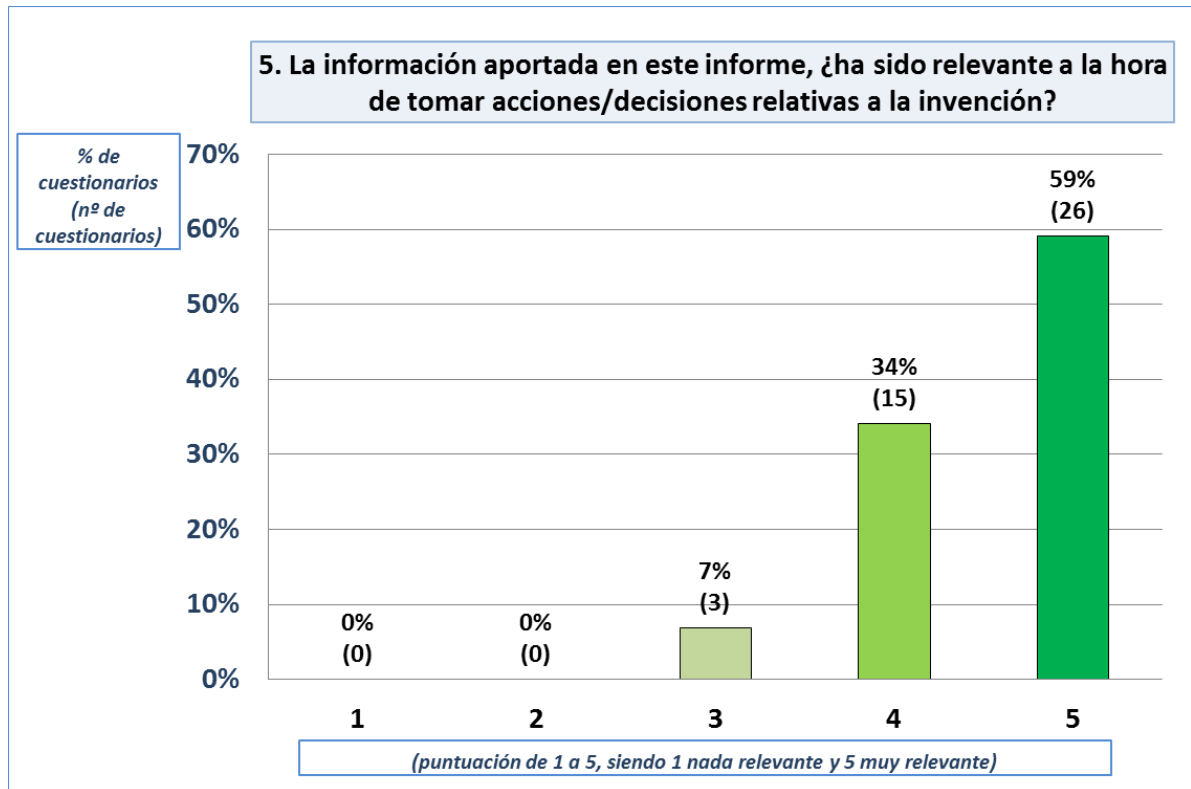
La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,36** sobre 5. El resultado de 2014 fue 4,2.



La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **3,98** sobre 5. El resultado del 2014 fue 4,2.



La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,07** sobre 5. El resultado de 2014 fue 4,1.



La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,52** sobre 5. El resultado del año pasado fue 3,75.

5. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

Al respecto de los comentarios y sugerencias, se recogen los siguientes:

- Buena disponibilidad del personal
- Consulta telefónica de gran ayuda
- Sugerencia de Realización de informes en inglés

Encuesta de satisfacción BÚSQUEDAS EN BASES DE DATOS INTERNACIONALES

CUESTIONARIO Encuesta Búsquedas en Bases de Datos Internacionales

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5 (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

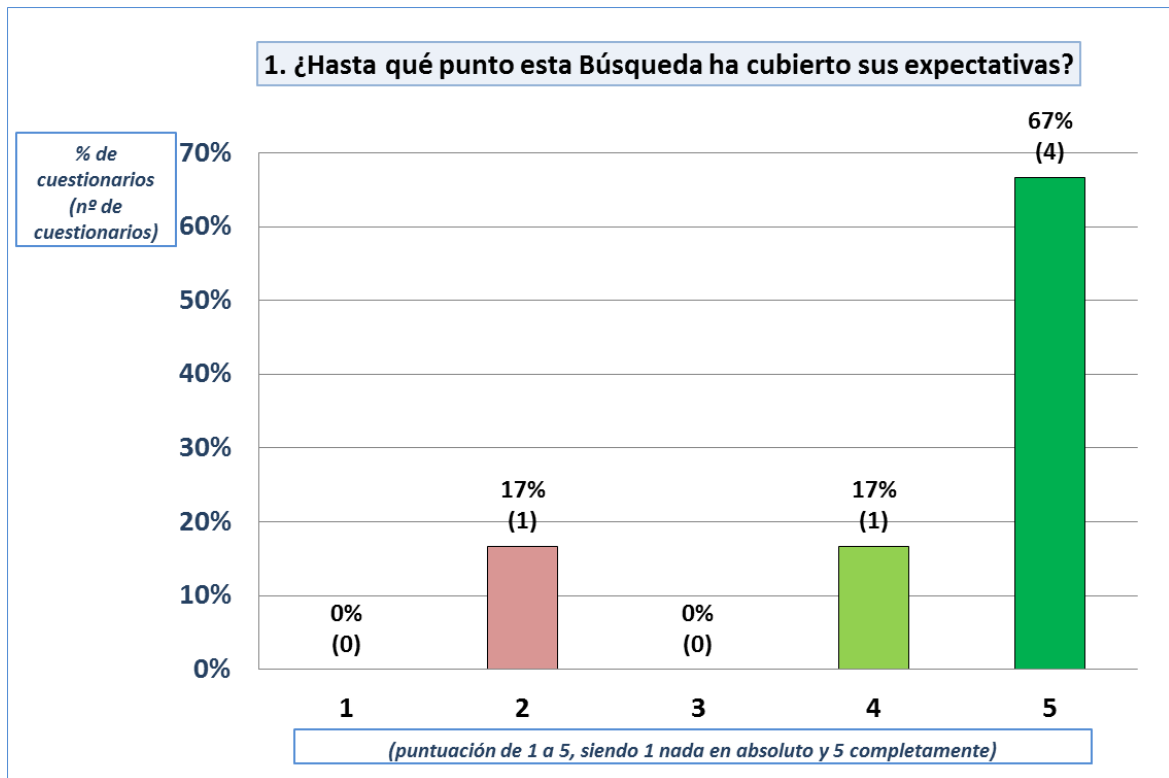
3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

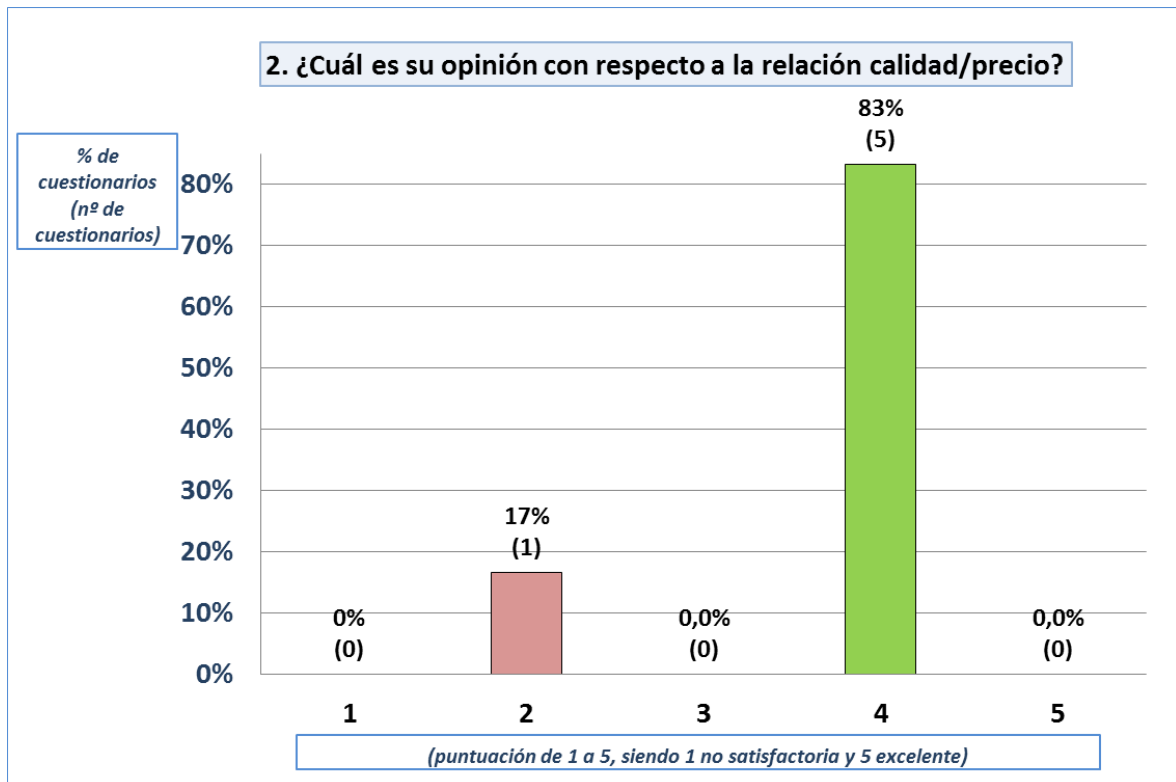
RESULTADOS Encuesta Búsqueda en Bases de Datos Internacionales

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total Búsquedas realizadas:** 34
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 6
- **Porcentaje de respuesta:** 17,65 %

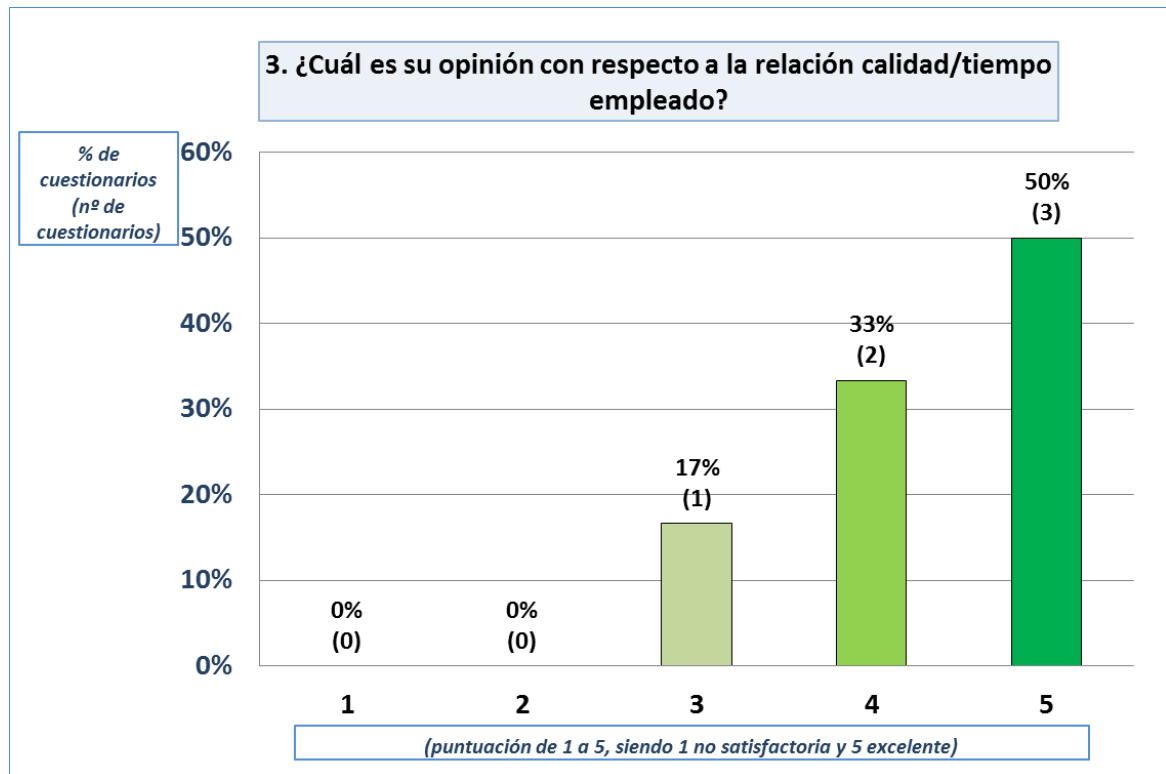
Los resultados obtenidos para cada pregunta se presentan en las siguientes páginas:



La **media** de las respuestas es de **4,33**. El año pasado la media fue de 4,25.



La **media** de las respuestas es de **3,67**. El año pasado la media fue de 5.



La **media** de las respuestas es de **4,33**. El año pasado la media fue de 5.

Encuesta de satisfacción BÚSQUEDAS EN BASES DE DATOS NACIONALES

CUESTIONARIO Encuesta Búsquedas en Bases de Datos Nacionales

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5 (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

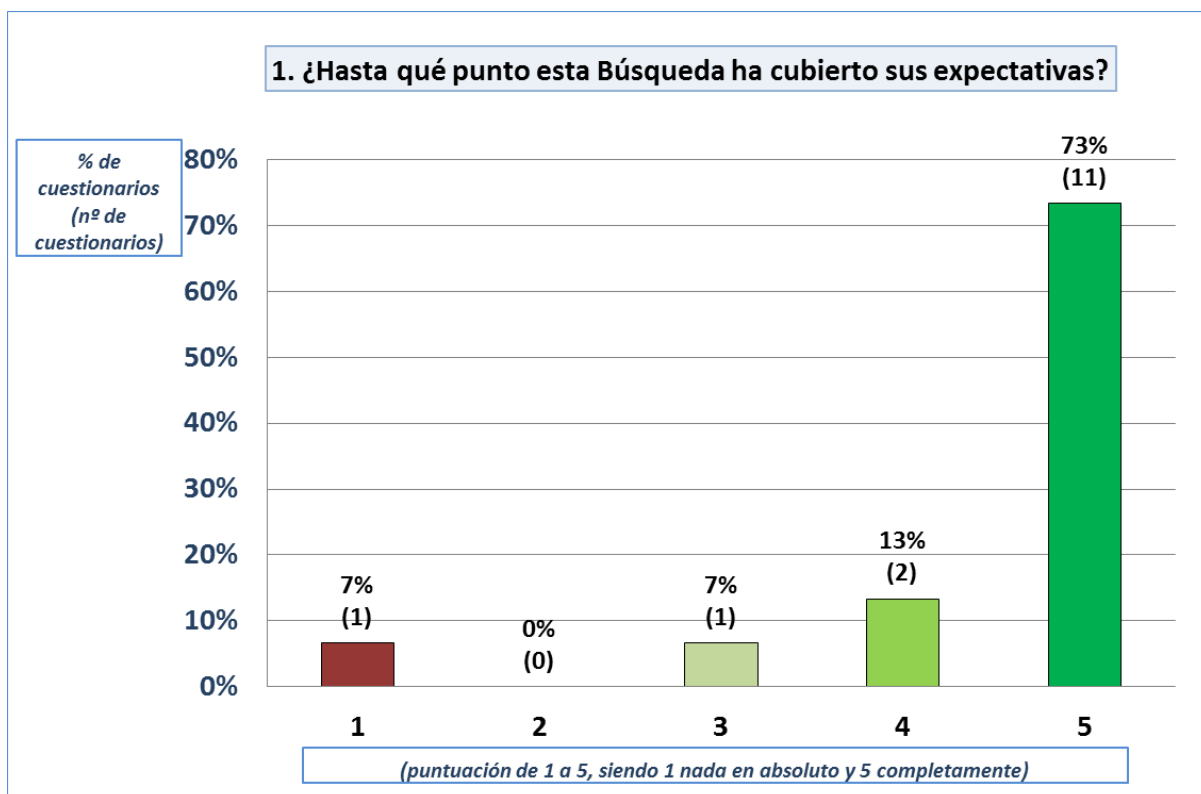
3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

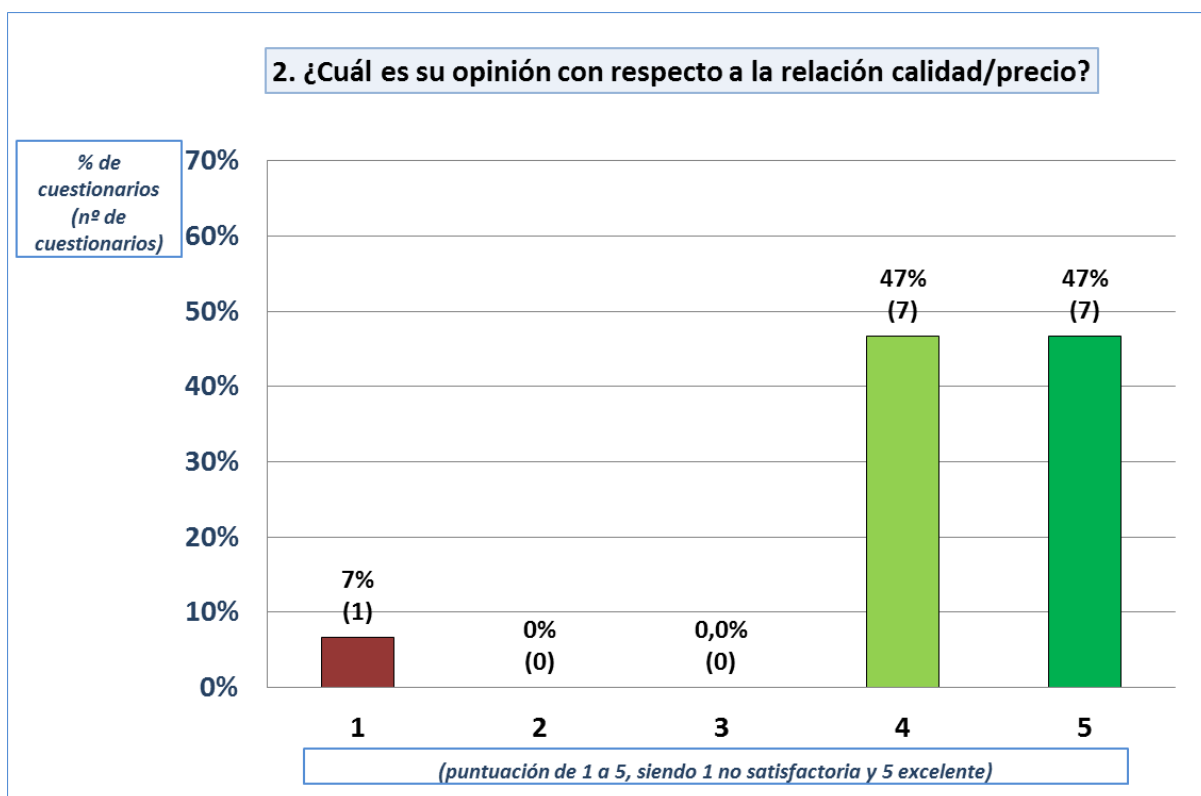
RESULTADOS Encuesta Búsqueda en Bases de Datos Nacionales

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total Búsquedas realizadas:** 97
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 15
- **Porcentaje de respuesta:** 15,46 %

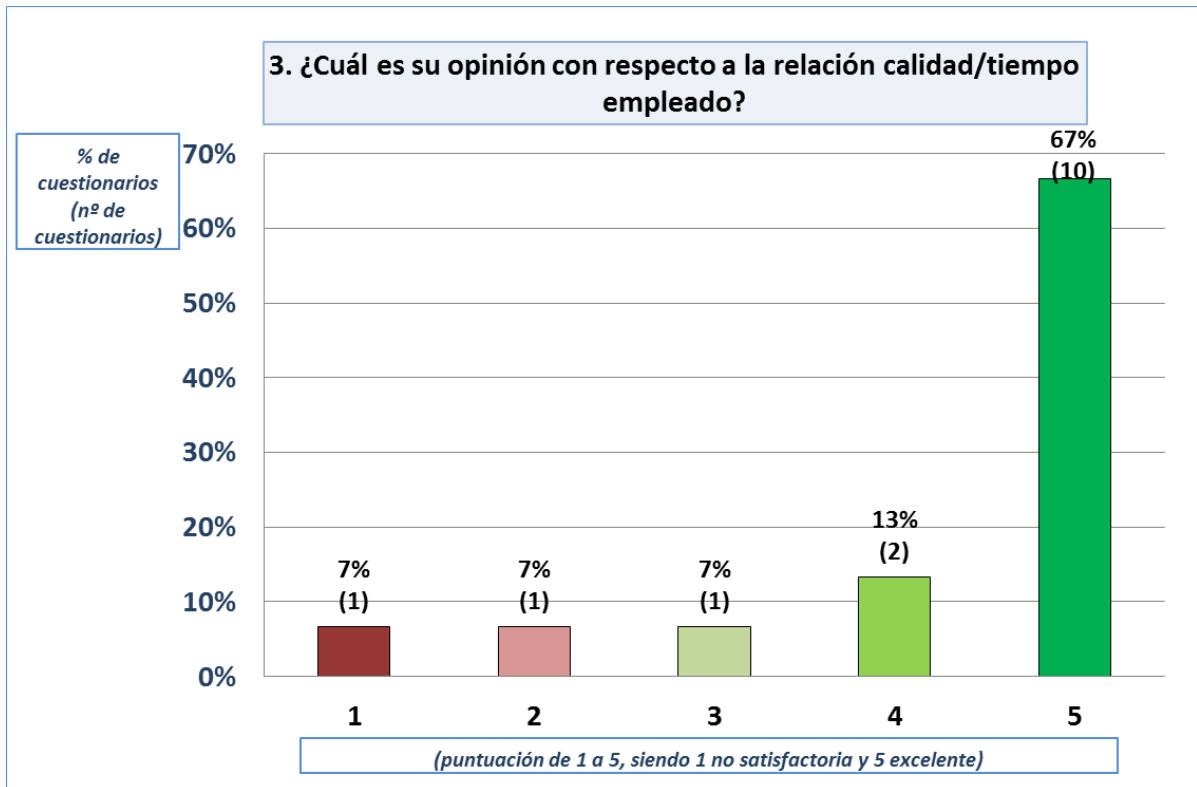
Los resultados obtenidos para cada respuesta fueron los siguientes:



La **media** de las respuestas es de **4,47**. El año pasado la media fue de 4.



La **media** de las respuestas es de **4,27**. El año pasado la media fue de 4.



La **media** de las respuestas es de **4,27**. El año pasado la media fue de 4,26.

4. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

Al respecto de los comentarios y sugerencias, se recogen el siguiente:

- Mejorar medios de pago