MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

Oficina Española de Patentes y Marcas

ENCUESTA de SATISFACCIÓN de USUARIOS de SIGNOS DISTINTIVOS Y DISEÑOS 2013

ENCUESTA CONJUNTA DE SIGNOS Y DISEÑOS

- **Periodo considerado:** Junio 2012 a Mayo 2013

- **Usuarios:** Solicitantes, agentes y representantes con solicitudes de Signos distintivos, concesiones de SD, denegaciones de SD, solicitudes de renovaciones de SD, concesiones de renovación de SD, denegaciones de SD en el periodo considerado, concesiones de Diseños, denegaciones de Diseños, oposiciones estimadas de Diseños u oposiciones desestimadas de Diseños en el periodo considerado

- **Población encuesta conjunta :**

  Población de Signos: 18283 usuarios (únicos en SD)
  Población de Diseños: 596 usuarios (únicos en Diseños)

  Población conjunta = 18698 usuarios (únicos comunes)

- **Tamaño de la muestra: 4363 usuarios.**

  El tamaño de la muestra fue escogido considerando una tasa de respuesta esperada del 10% y para asegurarse con holgura el número de respuestas necesarias para obtener al menos un margen de error del 5% con un 95% de fiabilidad.

- **Tasa de respuesta: 14,39%**

  - Número de usuarios **invitados a participar**: **4363 usuarios**.
  - Número de **cuestionarios completados**: **628 cuestionarios**.

  Tasa de respuesta= 628/4363= **14,39%**

  Habiendo obtenido 628 respuestas completas de usuarios podemos asegurar un **margen de error en los resultados inferior al 4% con una confianza del 95 %.** Por lo tanto, los resultados son representativos y se pueden extraer conclusiones válidas sobre el servicio prestado por la OEPM.

  En los resultados, se considerarán también las respuestas incompletas, respuestas de usuarios que no han terminado la encuesta (total de registros, 868).

Secciones del Cuestionario

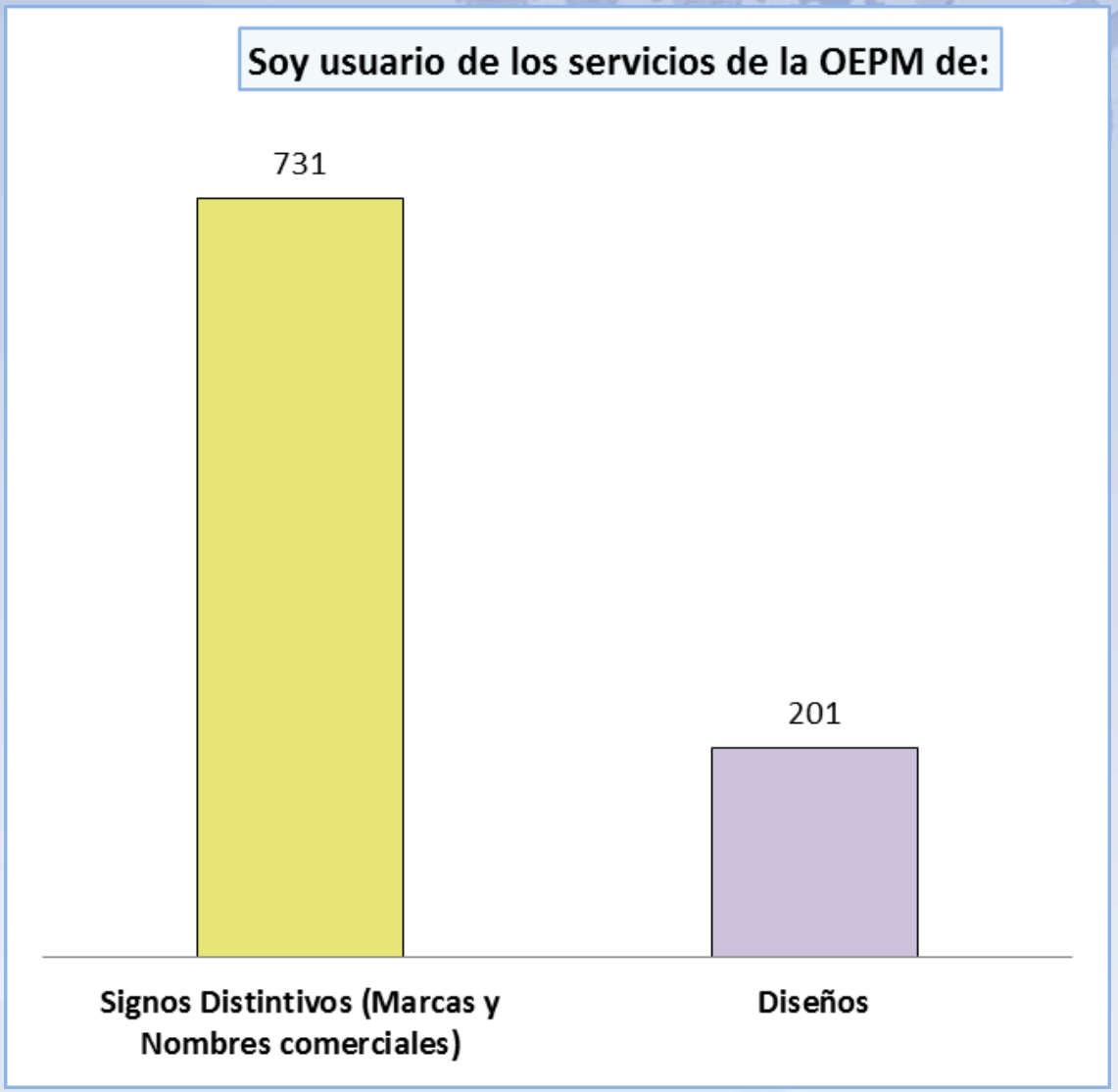
- PERFIL
- SERVICIOS ELECTRÓNICOS
- SERVICIO DE RECLAMACIONES
- INFORMACIÓN
- COMUNICACIÓN ESCRITA
- RESOLUCIONES
- PROCESO DE TRAMITACIÓN DESDE LA PRESENTACIÓN AL REGISTRO
- EMPLEADOS DE LA OFICINA
- PREGUNTAS GENERALES
- PREGUNTAS FINALES

Resultados

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

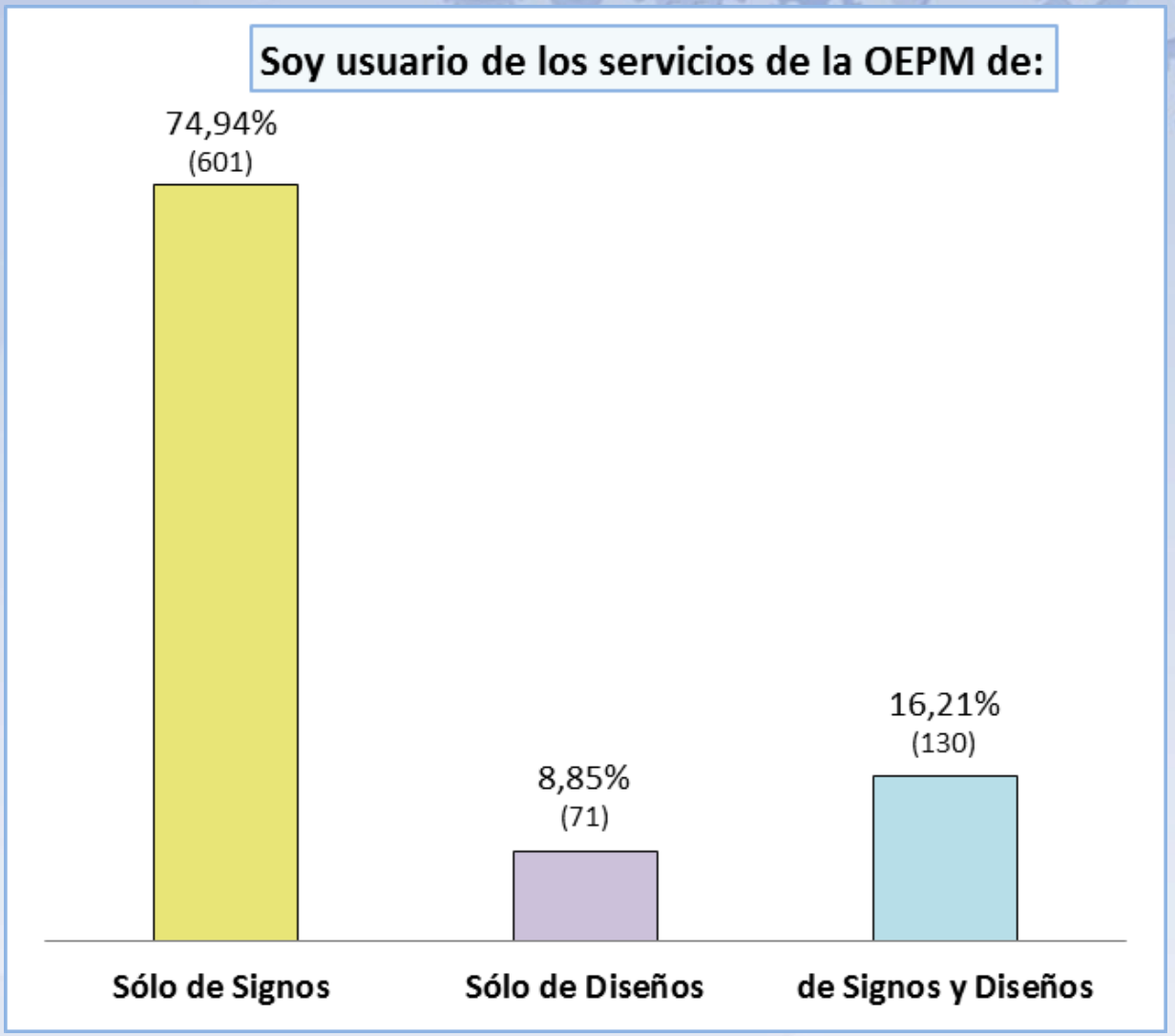
USUARIOS

(Los usuarios pueden serlo de Signos, de Diseños, o de ambas modalidades)

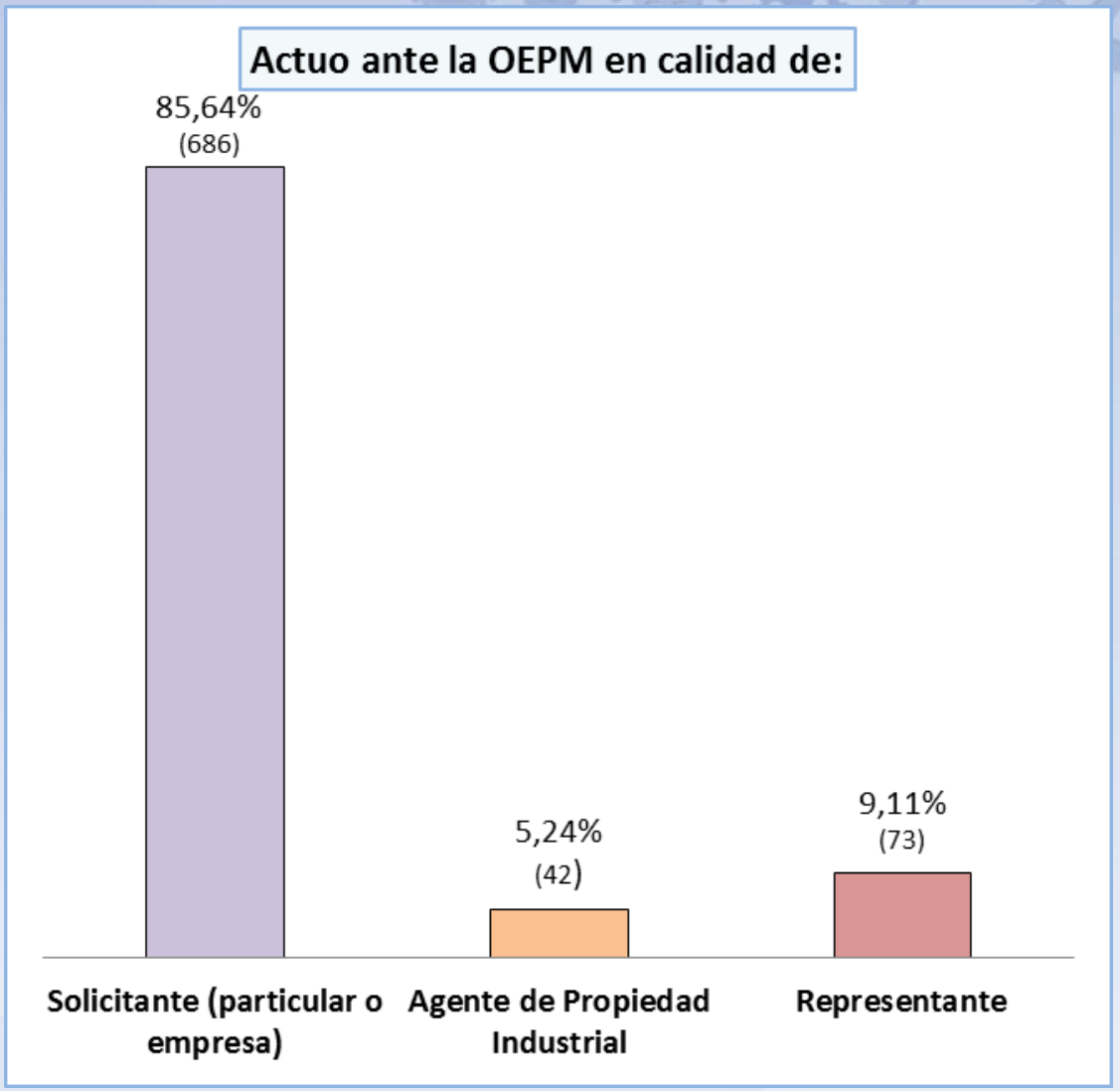


USUARIOS

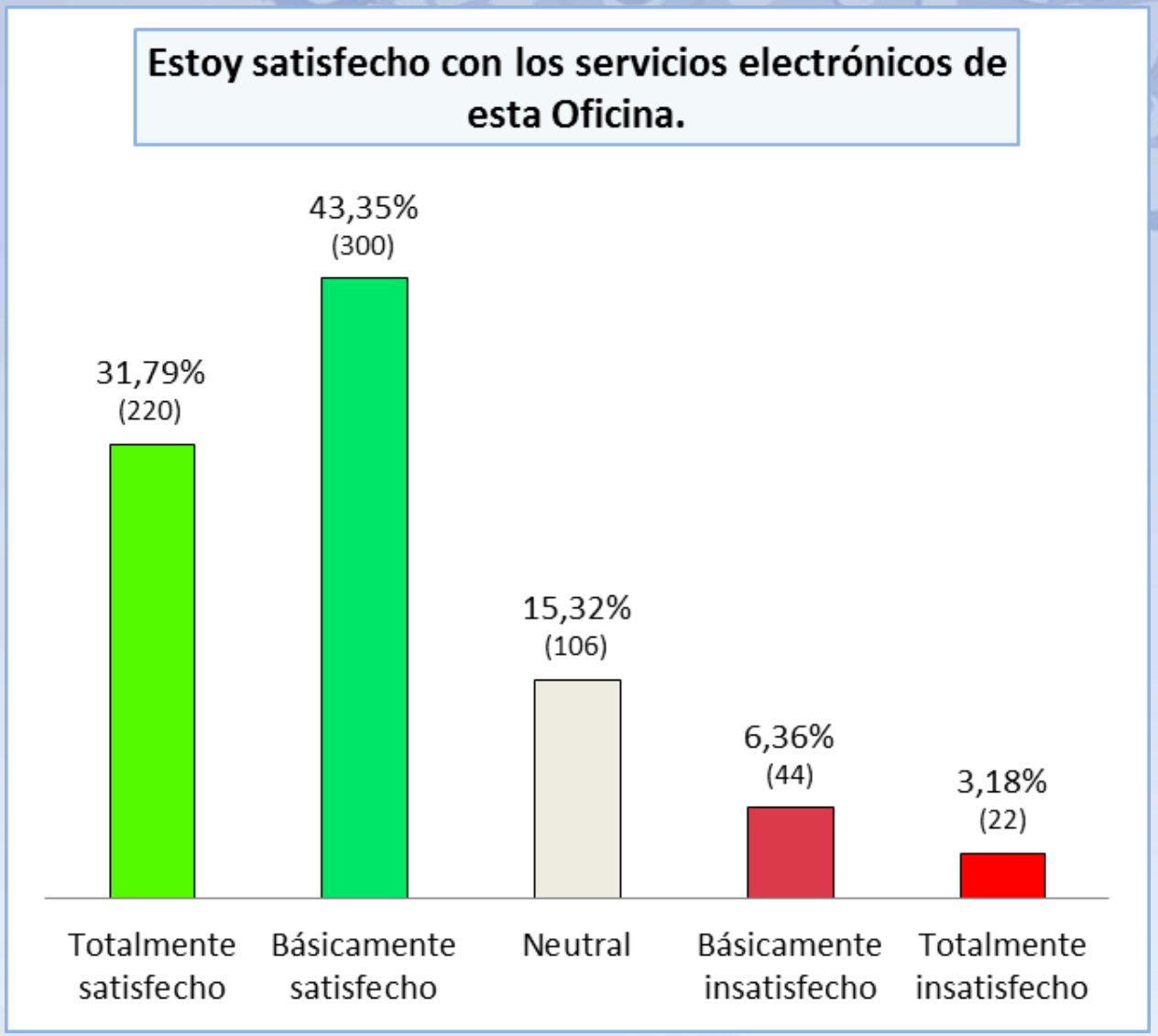
(Los usuarios pueden serlo de Signos, de Diseños, o de ambas modalidades)



USUARIOS


Actuo ante la OEPM en calidad de:
85,64%
(686)
5,24%
(42)
9,11%
(73)
Solicitante (particular o empresa)
Agente de Propiedad Industrial
Representante

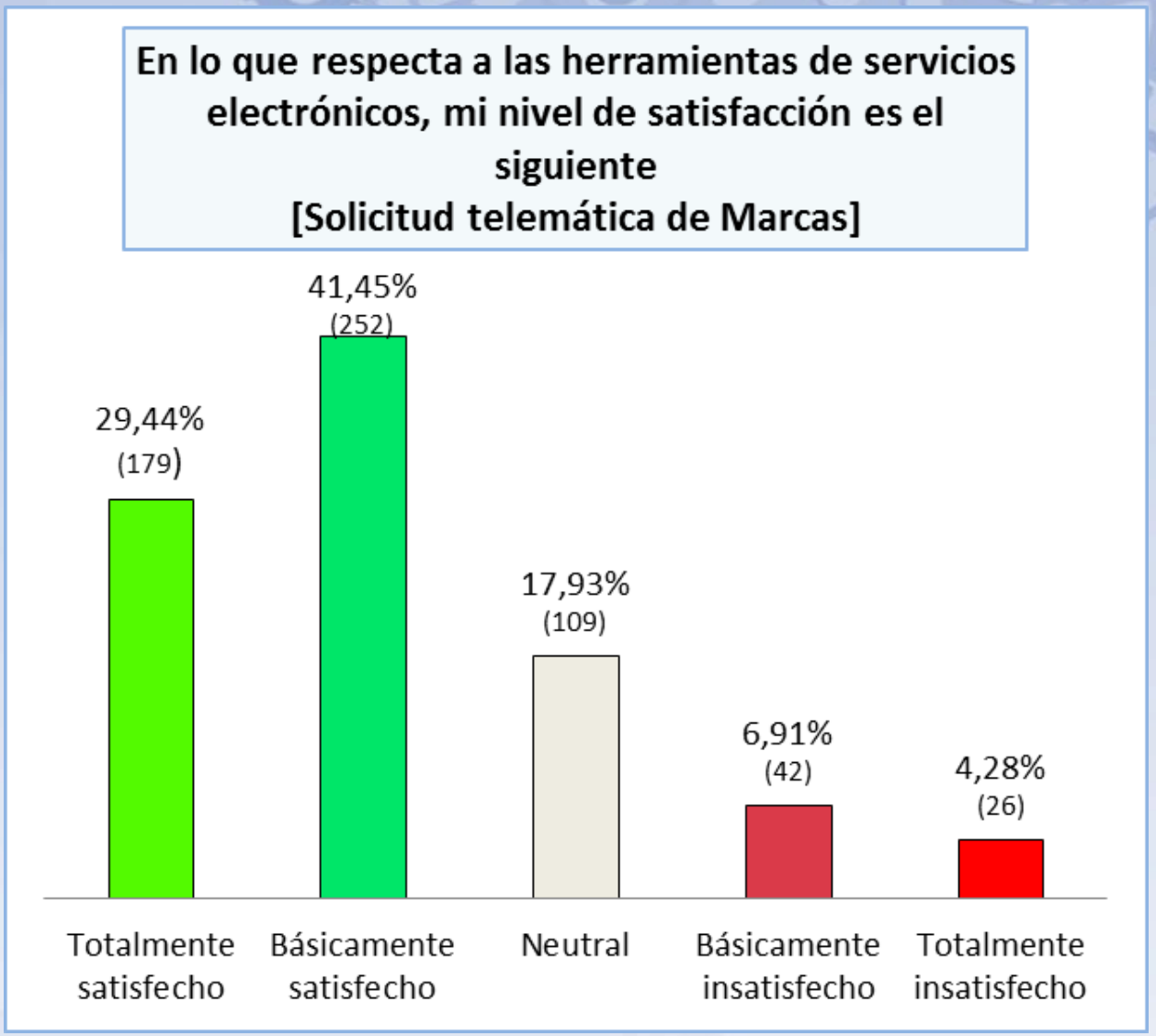
SERVICIOS ELECTRÓNICOS



75% Satisfechos

10% Insatisfechos

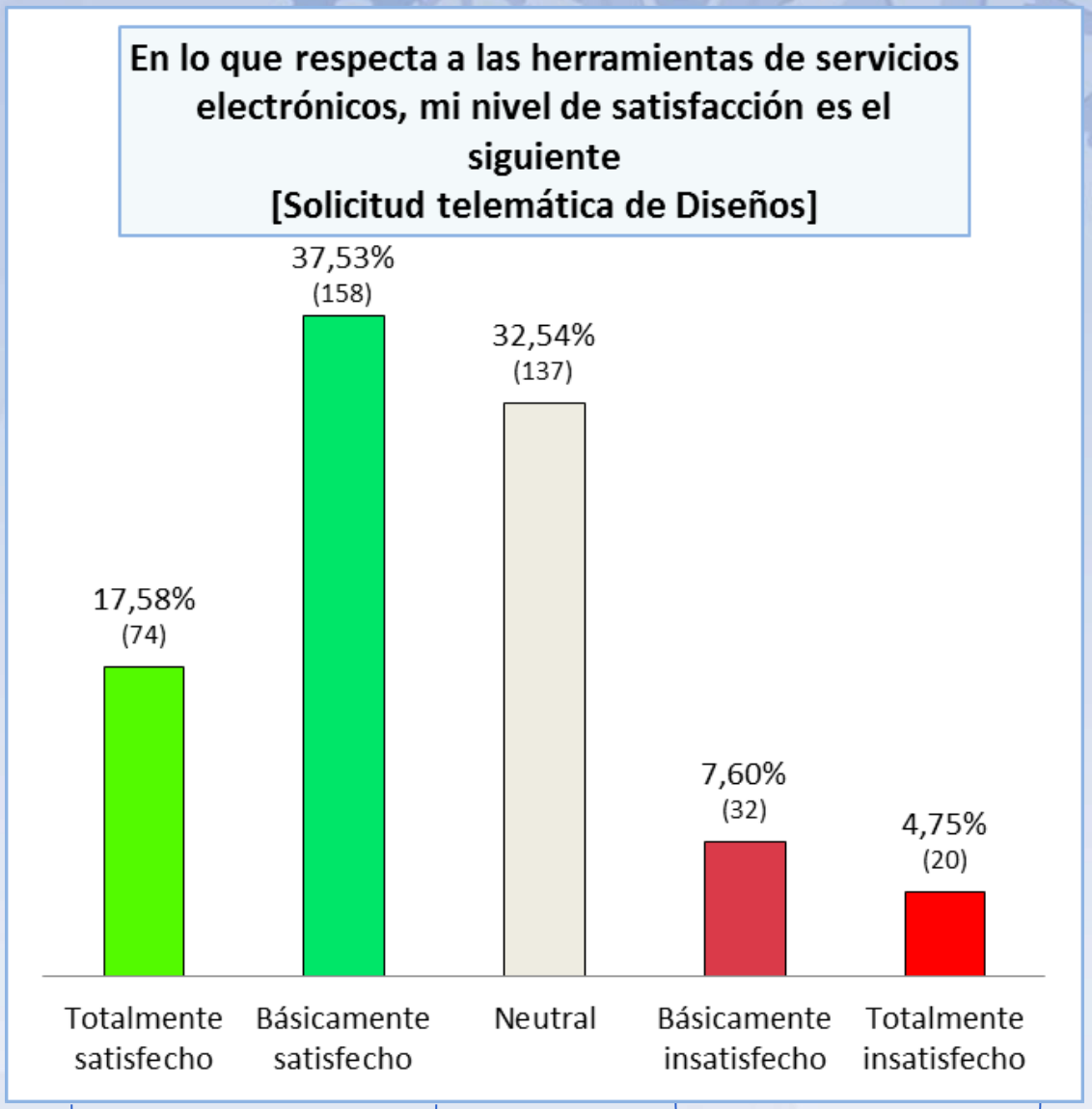
SOLICITUD TELEMÁTICA DE MARCAS



71% Satisfechos

11% Insatisfechos

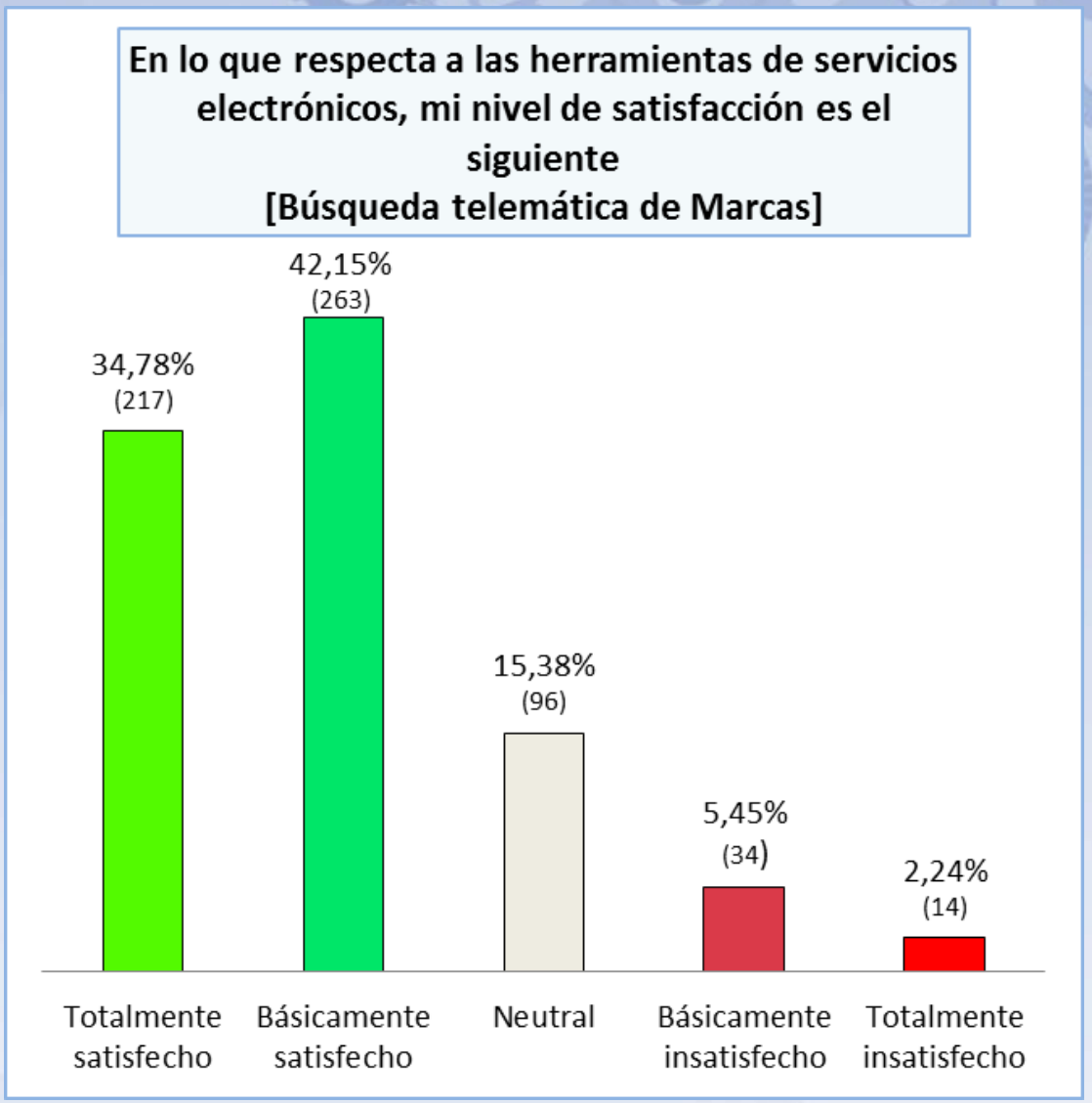
SOLICITUD TELEMÁTICA DE DISEÑOS



55% Satisfechos

12% Insatisfechos

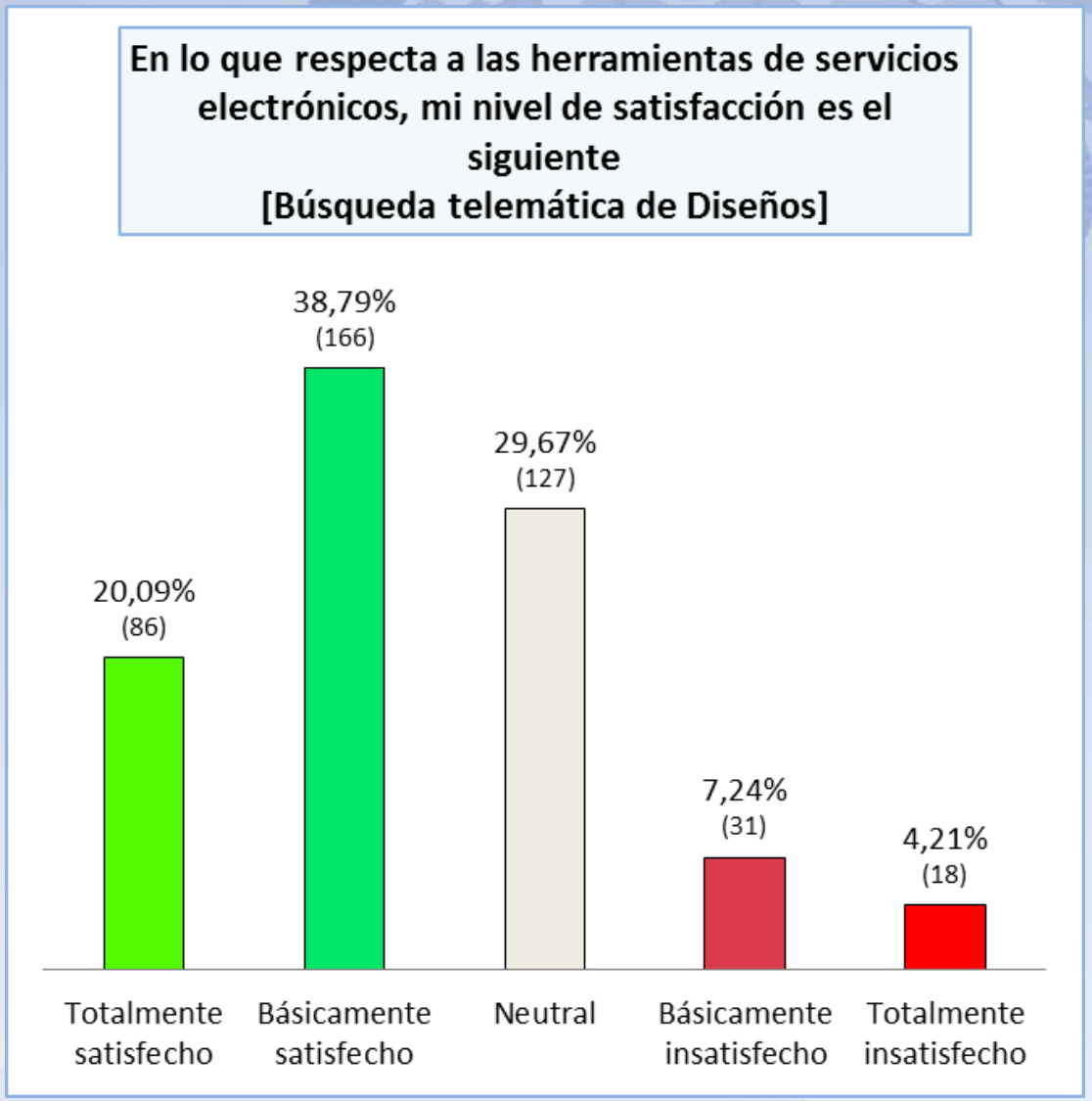
BÚSQUEDA TELEMÁTICA DE MARCAS



76% Satisfechos

8% Insatisfechos

BÚSQUEDA TELEMÁTICA DE DISEÑOS

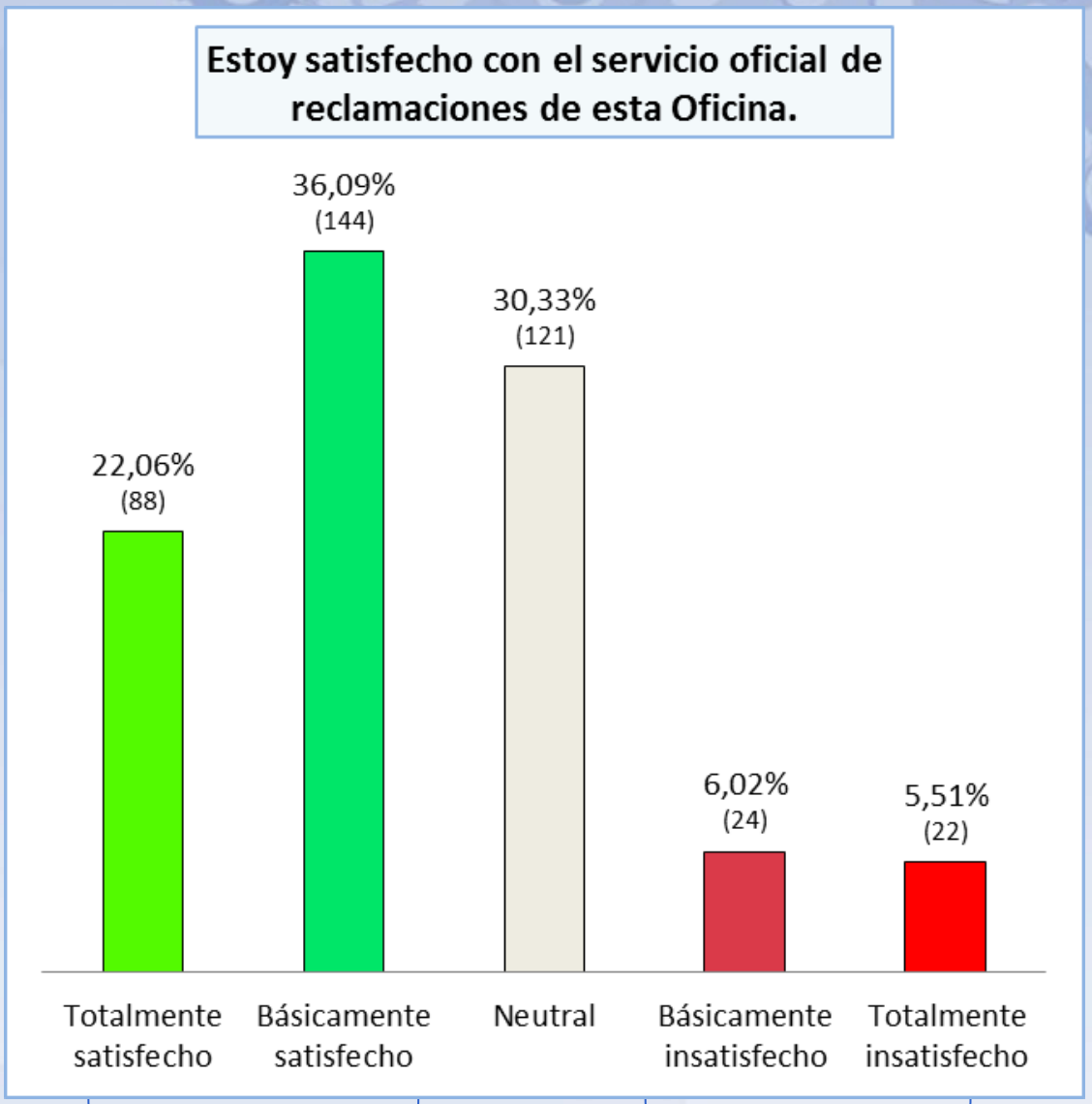


59% Satisfechos

11% Insatisfechos

SERVICIO DE RECLAMACIONES

(Esta pregunta se refiere exclusivamente a la tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los canales oficiales habilitados a tal efecto, no se refiere a comunicaciones no formalizadas o por otros medios. NO se refiere a la tramitación de RECURSOS)



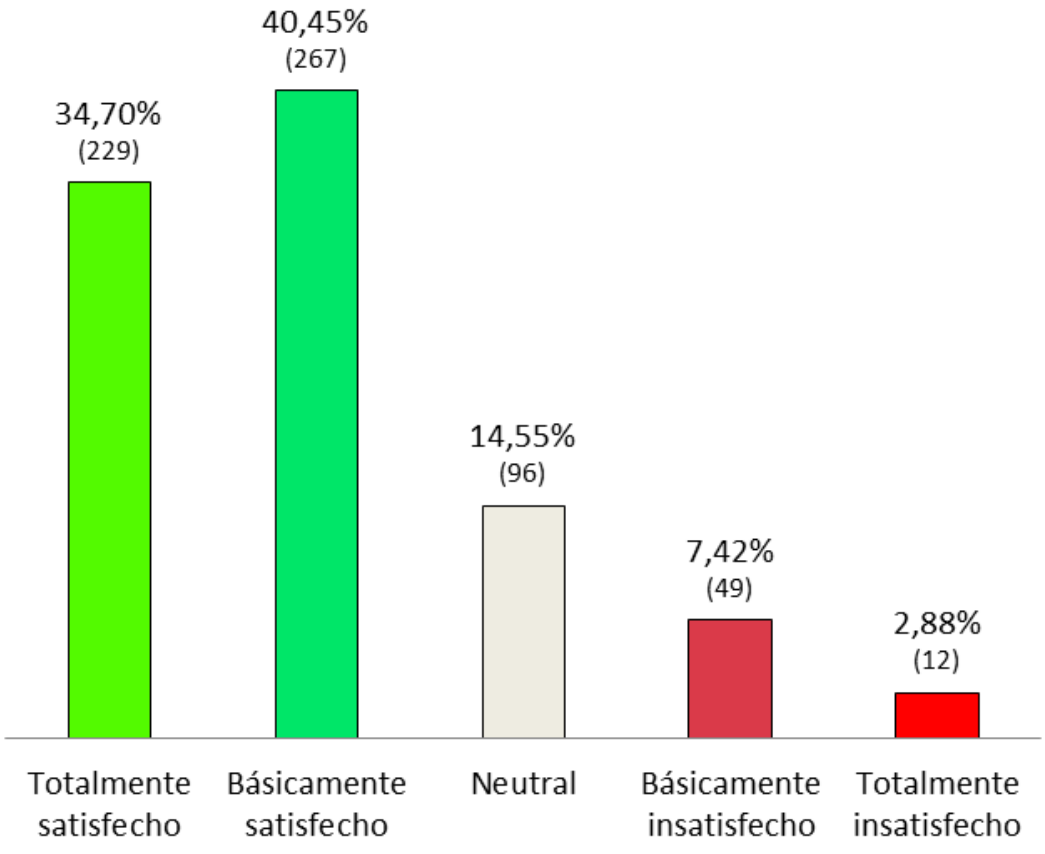
58% Satisfechos

12% Insatisfechos

* Se han representado los porcentajes excluyendo, además de a los sin respuesta y a los que han contestado "No se", a los que han contestado : "Nunca he utilizado este servicio" (136) y "No conozco este servicio" (66)

INFORMACIÓN

En general, estoy satisfecho con la información recibida de esta Oficina (escrita, resoluciones, proceso desde la presentación al registro, empleados de la Oficina).

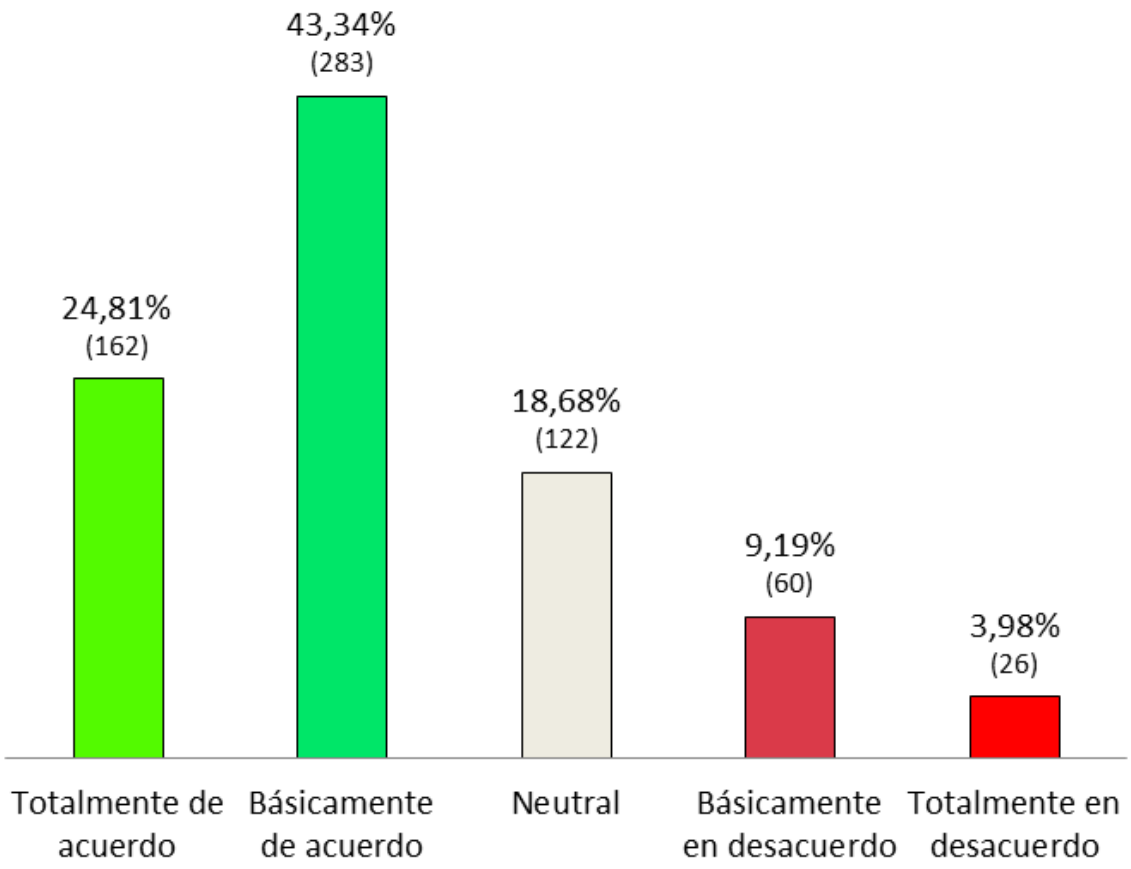


75% Satisfechos

10% Insatisfechos

INFORMACIÓN INEQUÍVOCA

En lo que atañe a la información recibida de esta Oficina, diría que:
[La información es inequívoca (claridad)]

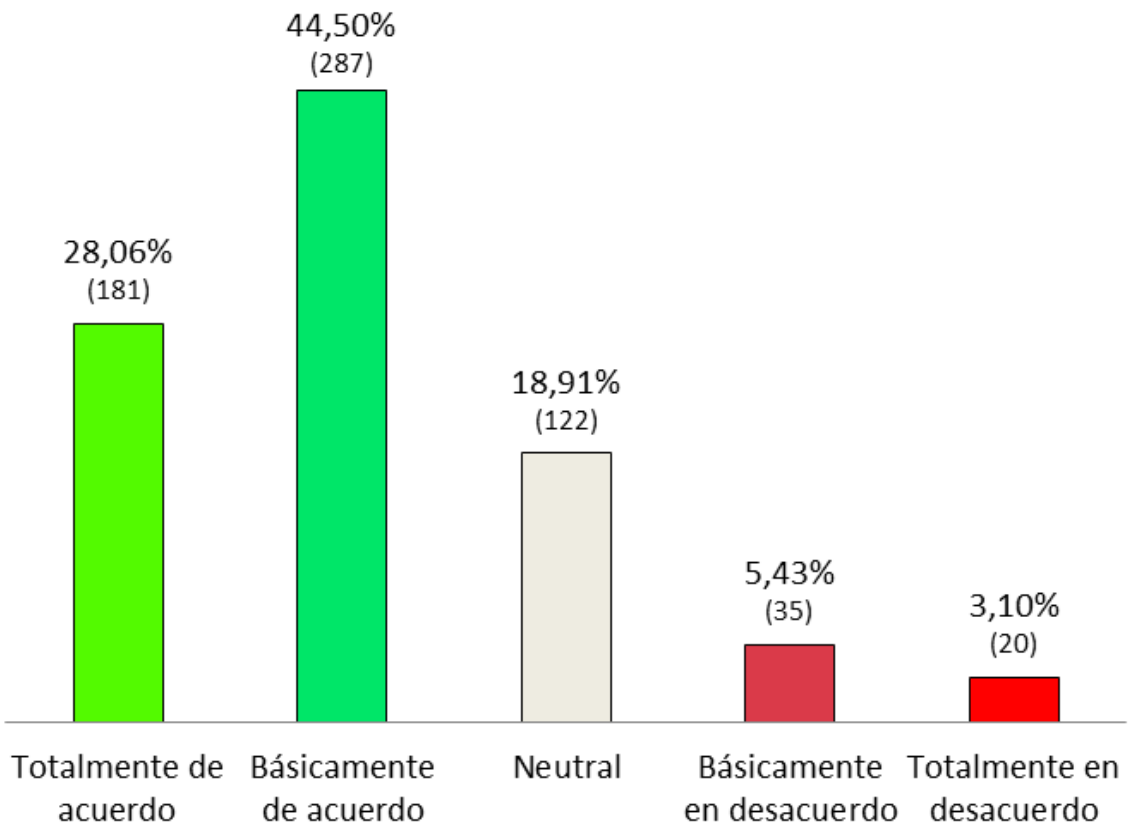


68% Satisfechos

13% Insatisfechos

INFORMACIÓN COHERENTE

En lo que atañe a la información recibida de esta Oficina, diría que:
[La información es coherente (acorde con el resto de la información procedente de esta Oficina)]

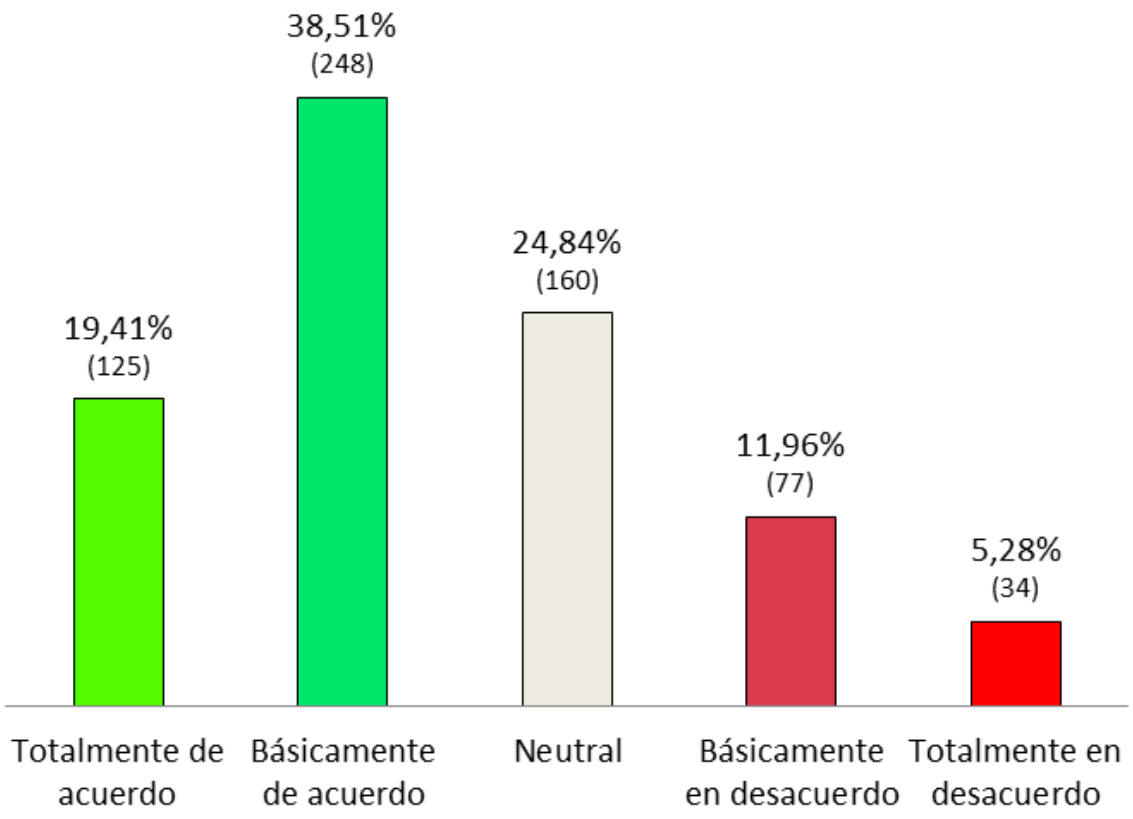


73% Satisfechos

9% Insatisfechos

INFORMACIÓN FÁCIL DE ENCONTRAR EN WEB

En lo que atañe a la información recibida de esta Oficina, diría que:
[La información es fácil de encontrar en el sitio web (accesibilidad y comodidad para el usuario)]

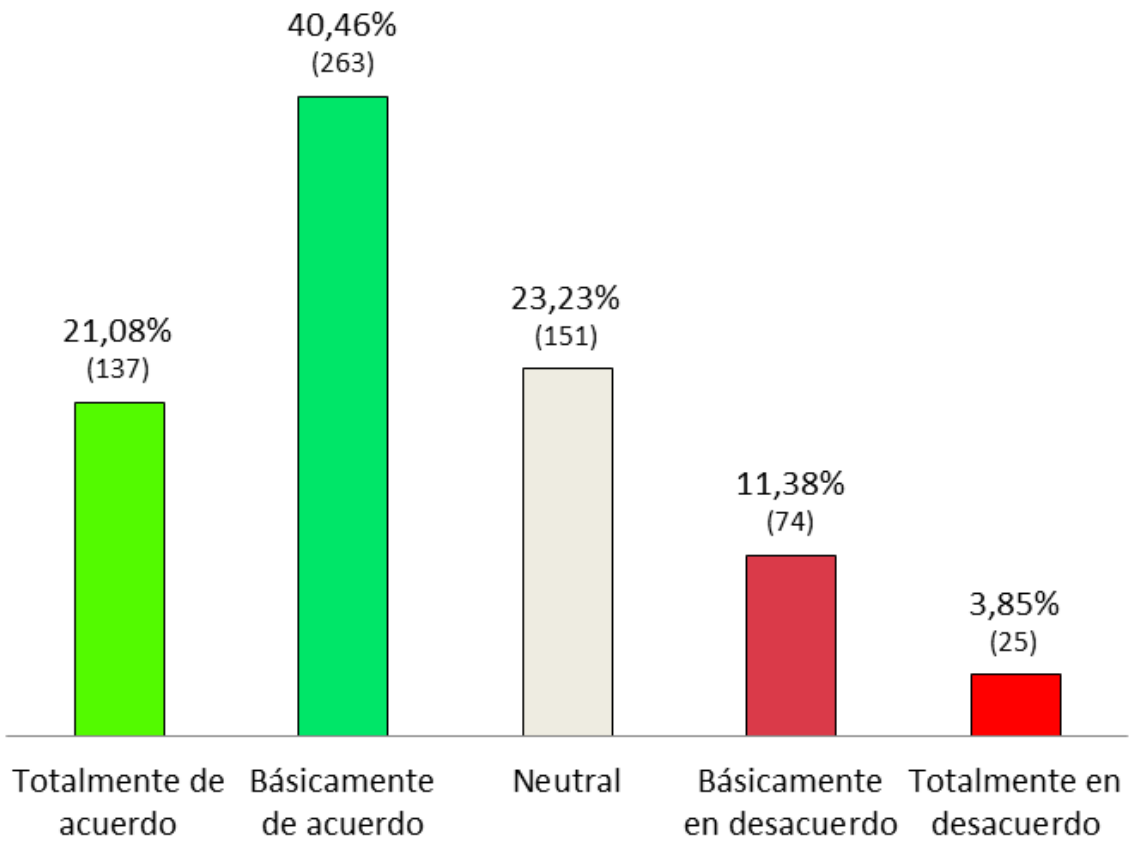


58% Satisfechos

17% Insatisfechos

INFORMACIÓN ADECUADA

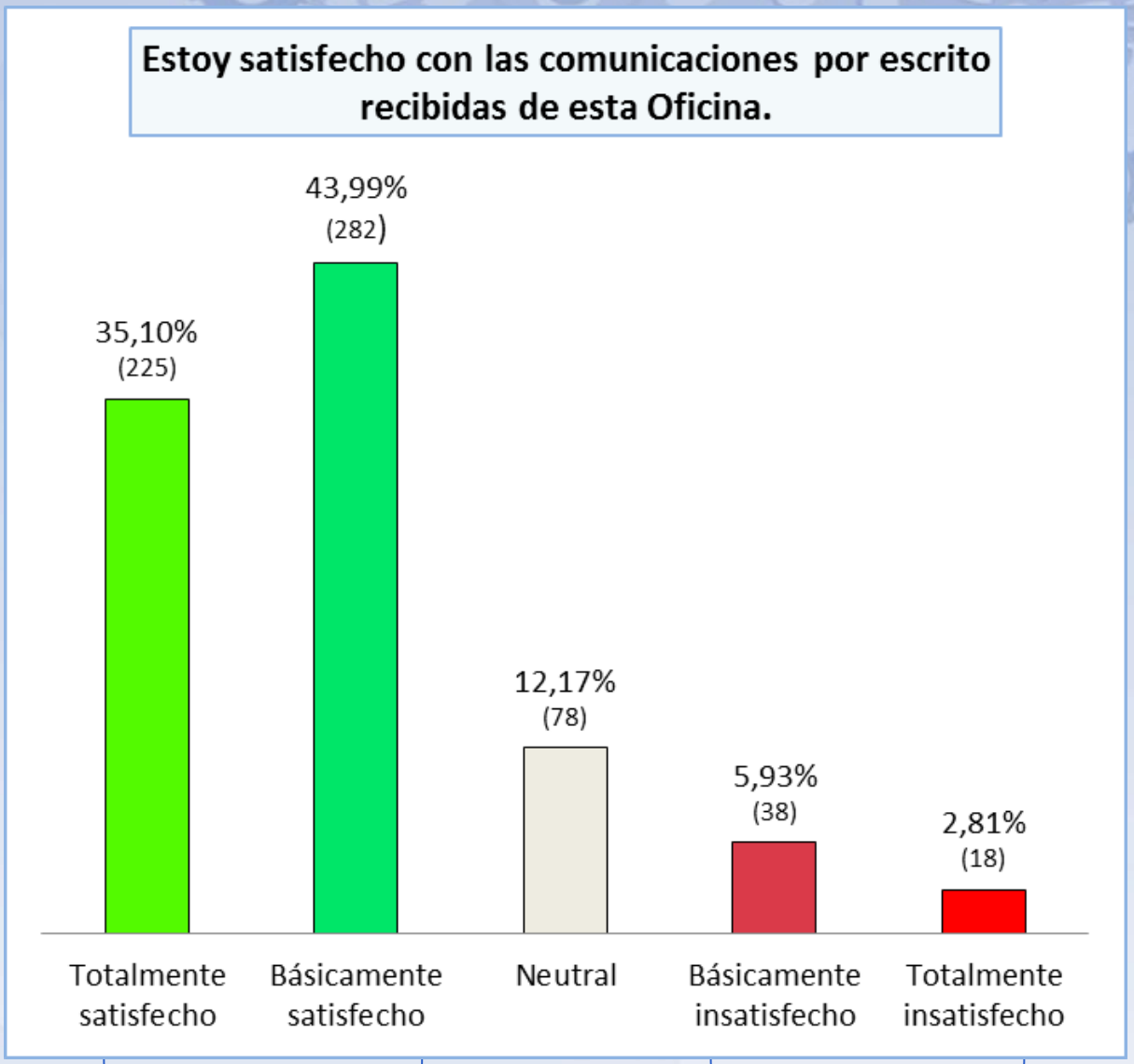
En lo que atañe a la información recibida de esta Oficina, diría que:
[La información se ajusta a mis necesidades (en cantidad apropiada y adecuada)]



62% Satisfechos

15% Insatisfechos

COMUNICACIONES ESCRITAS

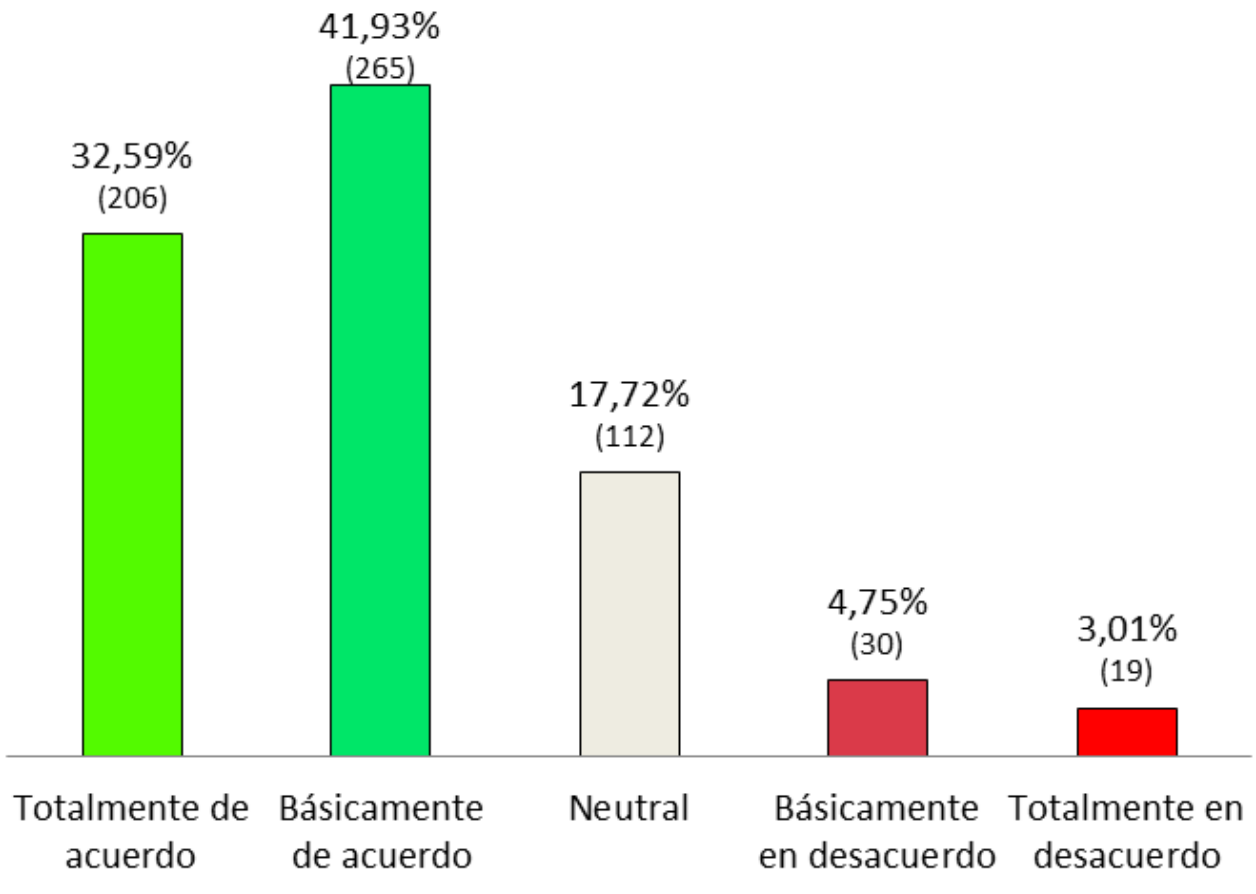


79% Satisfechos

9% Insatisfechos

COMUNICACIÓN ESCRITA PREDECIBLE

En lo que atañe a las comunicaciones por escrito recibidas de esta Oficina, diría que: [Normalmente recibo lo que espero (predecible)]

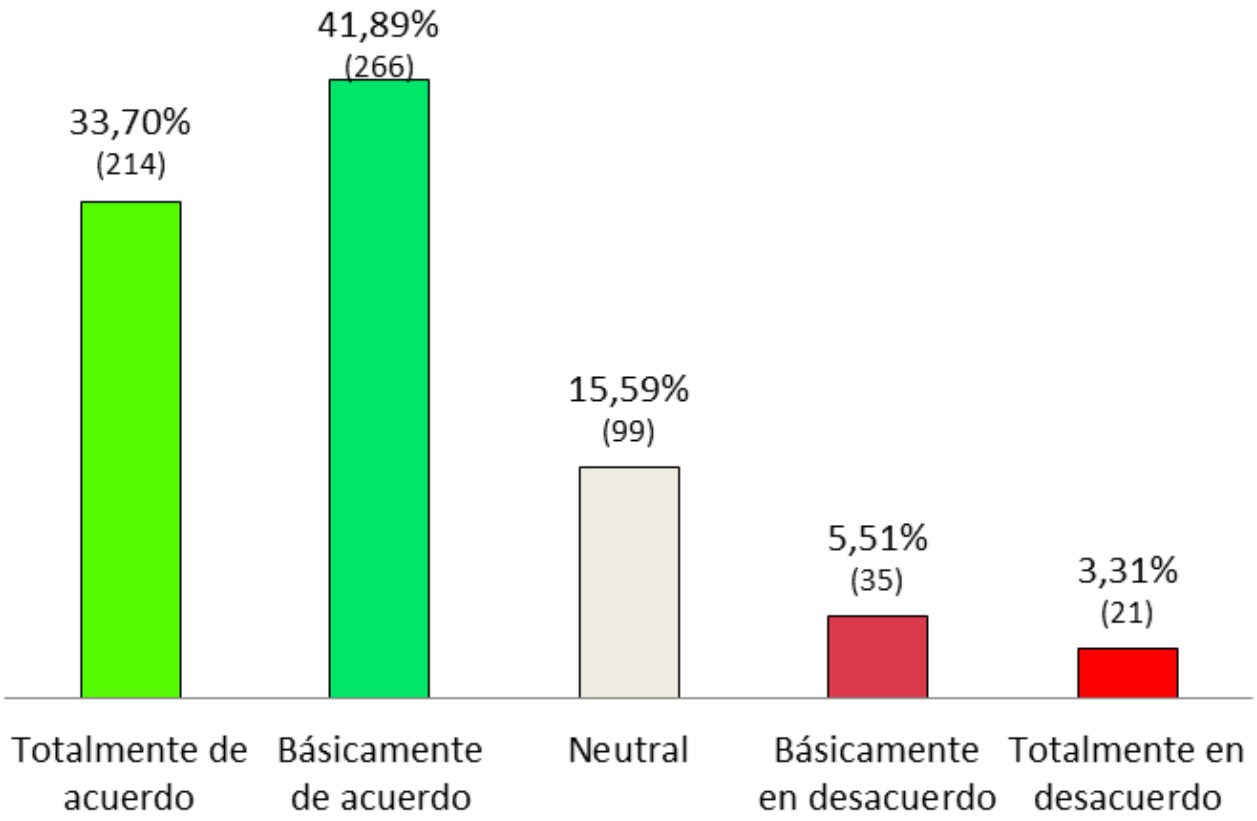


75% Satisfechos

8% Insatisfechos

ESCRITOS COMPRENSIBLES

En lo que atañe a las comunicaciones por escrito recibidas de esta Oficina, diría que: [Comprendo con facilidad el contenido de la comunicación.]

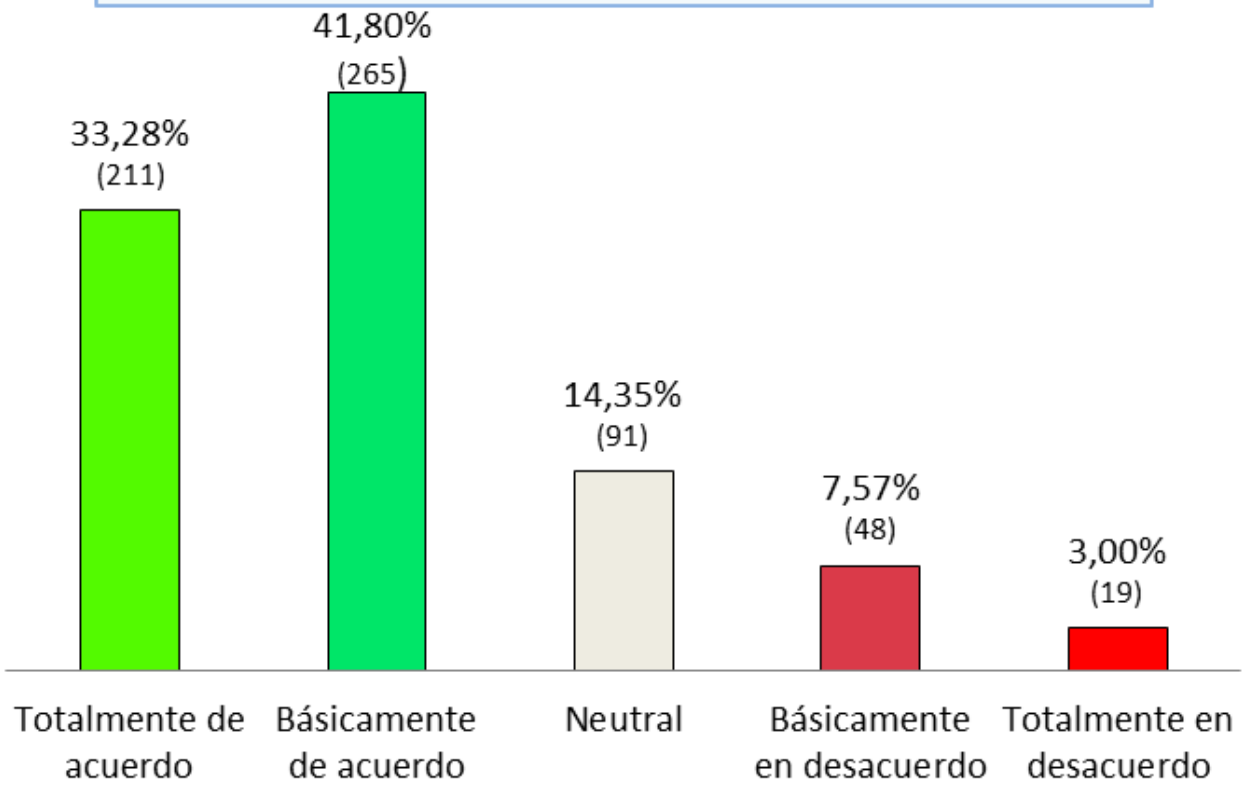


76% Satisfechos

9% Insatisfechos

REDACCIÓN APROPIADA Y CORRECTA

En lo que atañe a las comunicaciones por escrito recibidas de esta Oficina, diría que: [Las comunicaciones se redactan de un modo apropiado y correcto (con la terminología, el estilo, la gramática, etc. adecuados).]

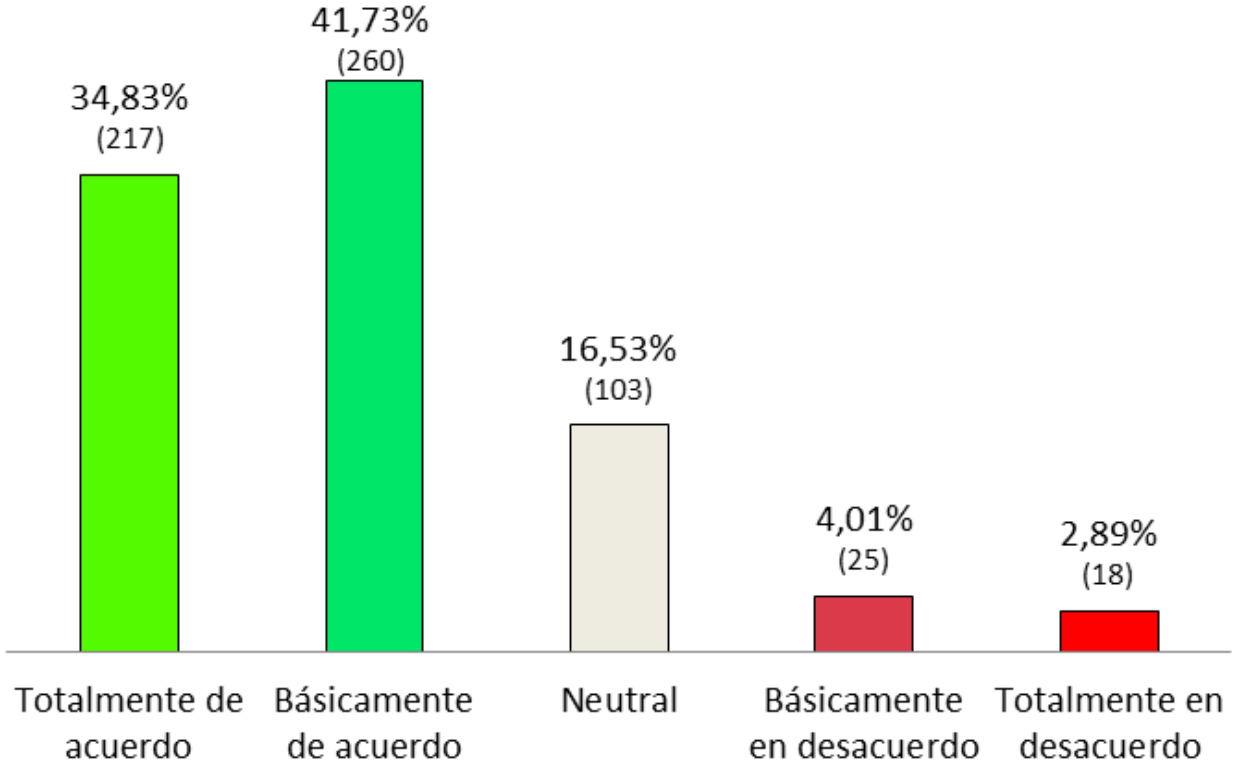


75% Satisfechos

11% Insatisfechos

CONTENIDO COHERENTE

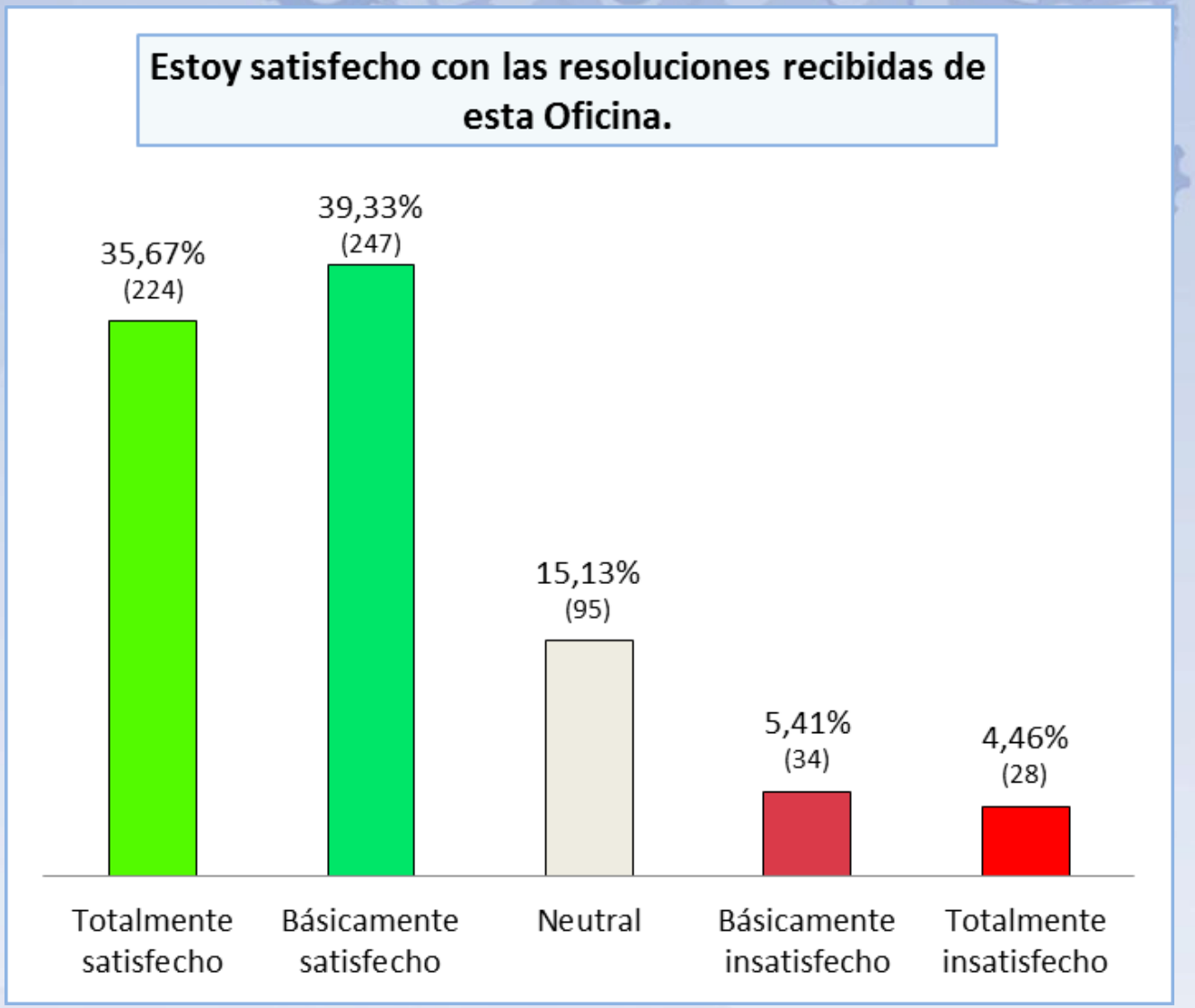
En lo que atañe a las comunicaciones por escrito recibidas de esta Oficina, diría que:
[El contenido de las comunicaciones es acorde con otras comunicaciones previas o posteriores sobre el mismo tema (coherencia).]



77% Satisfechos

7% Insatisfechos

RESOLUCIONES

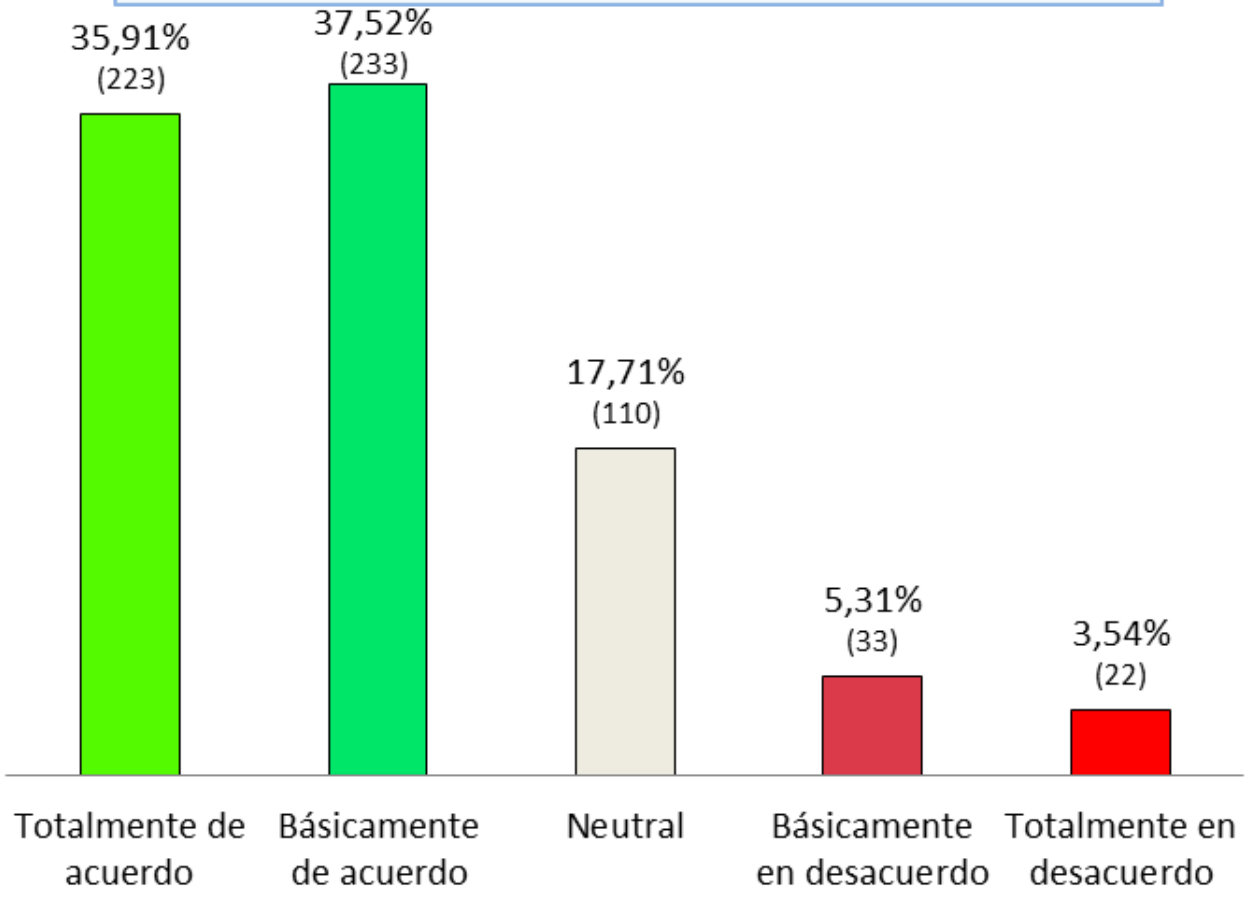


75% Satisfechos

10% Insatisfechos

PLAZO RESOLUCIONES

En lo que atañe a las resoluciones recibidas de esta Oficina, diría que:
[Las resoluciones de esta Oficina se reciben en plazo]

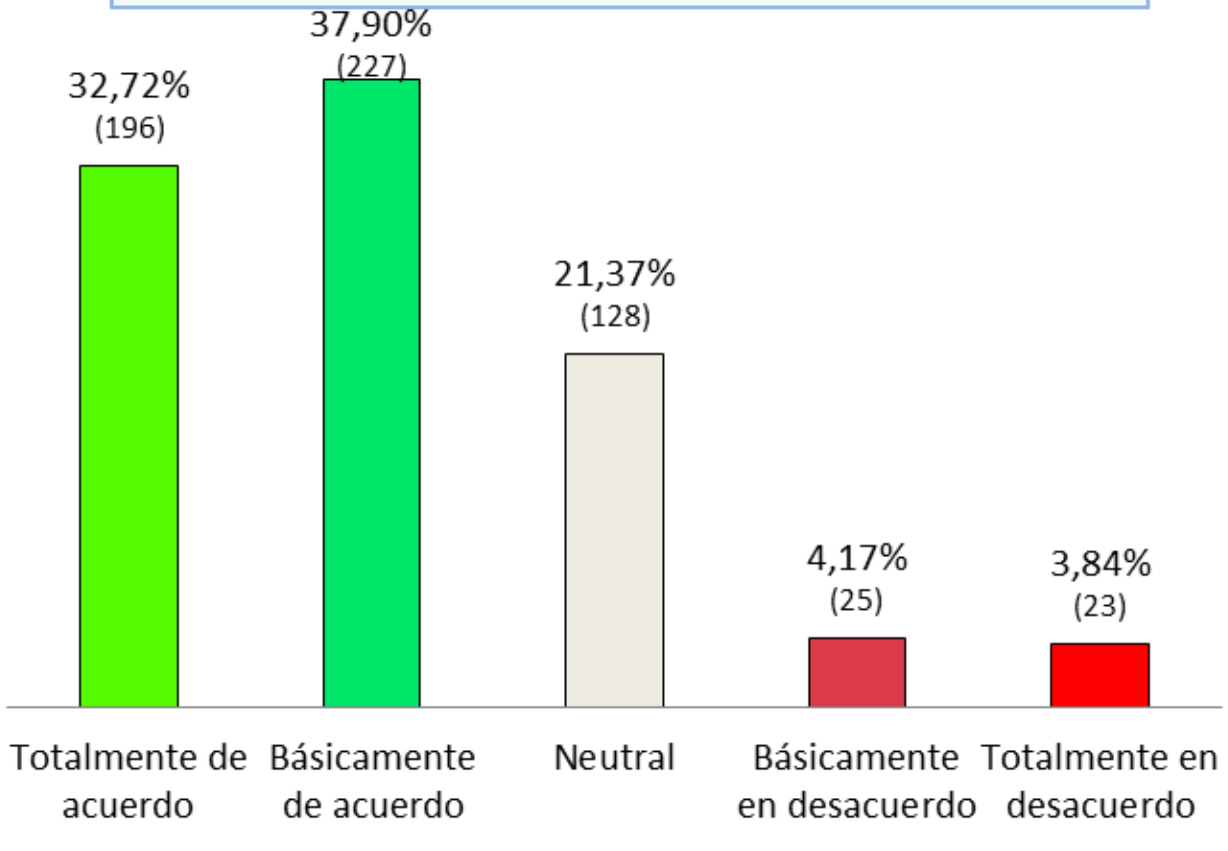


73% Satisfechos

9% Insatisfechos

COHERENCIA RESOLUCIONES

En lo que atañe a las resoluciones recibidas de esta Oficina, diría que:
[Las resoluciones adoptadas por esta Oficina son coherentes con otras previas y posteriores]

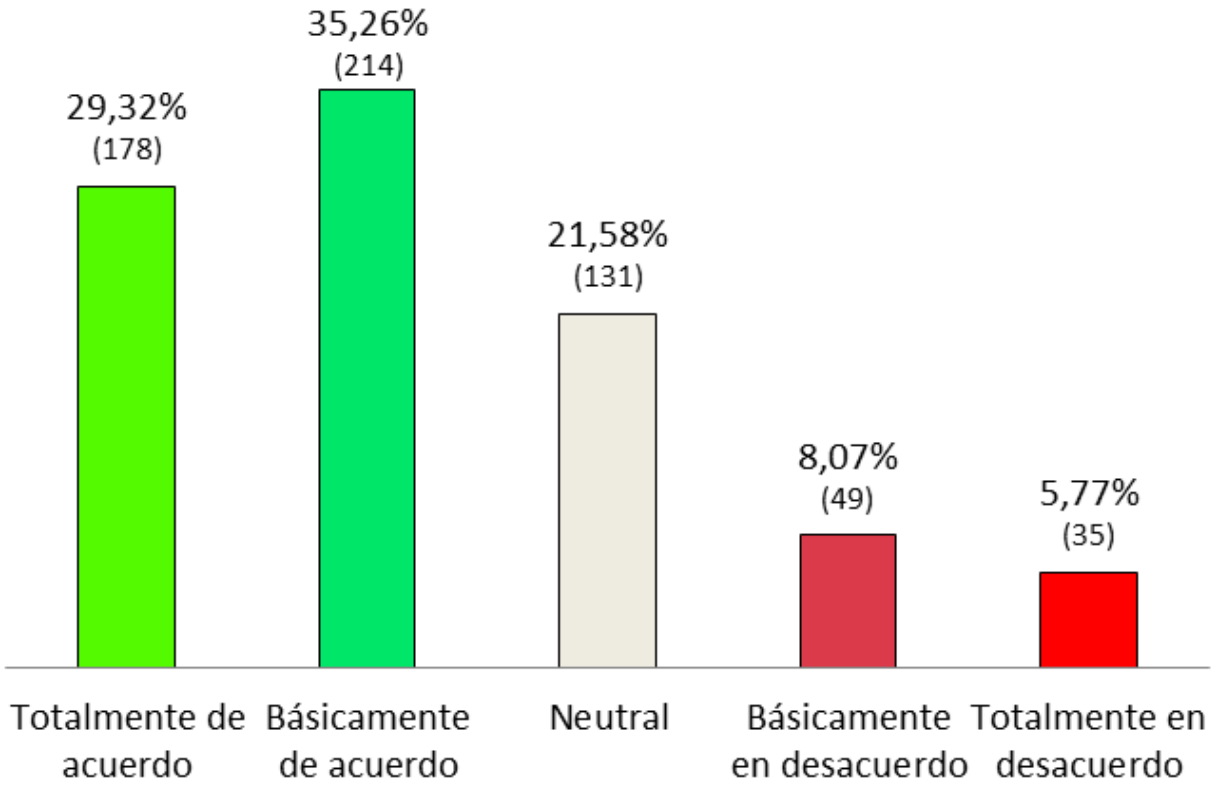


71% Satisfechos

8% Insatisfechos

ARGUMENTACIÓN RESOLUCIONES

En lo que atañe a las resoluciones recibidas de esta Oficina, diría que:
[Las resoluciones se razonan adecuadamente y se basan en argumentos suficientes]

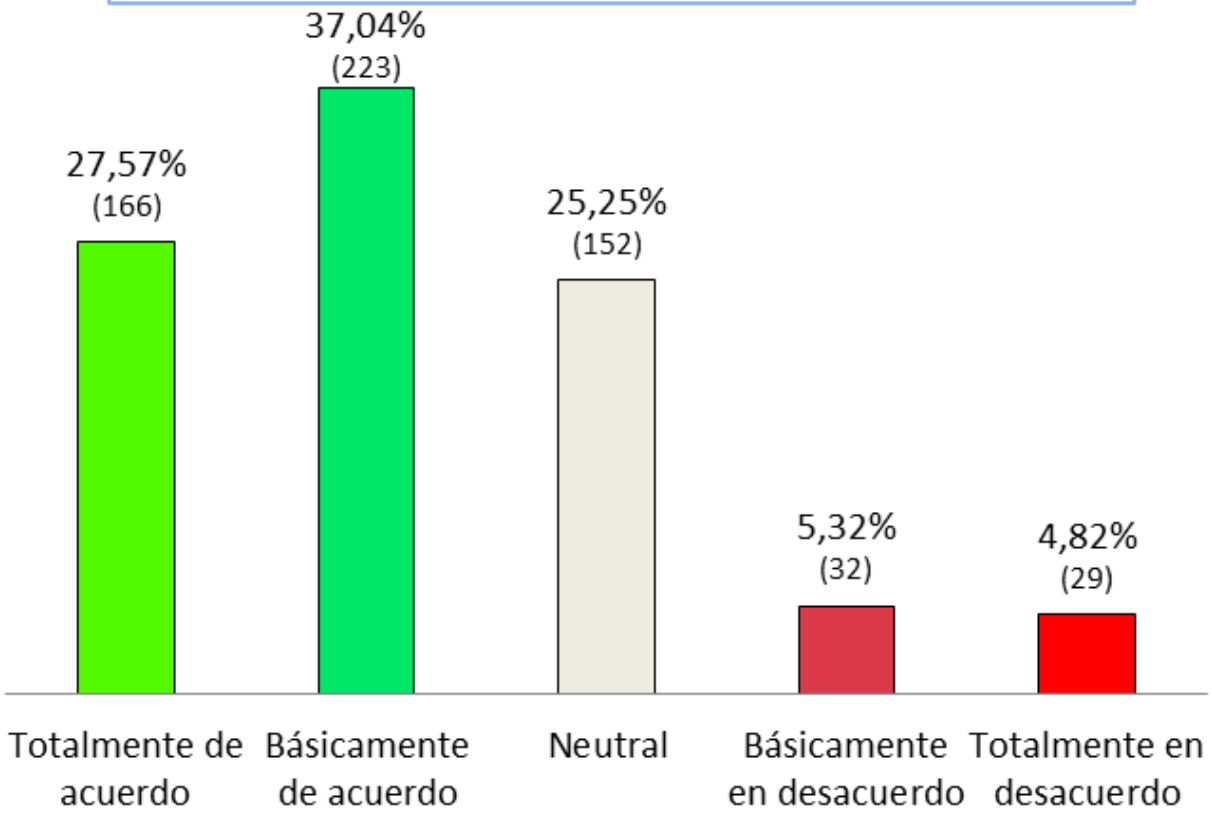


65% Satisfechos

14% Insatisfechos

EXHAUSTIVIDAD RESOLUCIONES

En lo que atañe a las resoluciones recibidas de esta Oficina, diría que:
[Las resoluciones de esta Oficina cubren todos los aspectos relevantes (exhaustividad)]



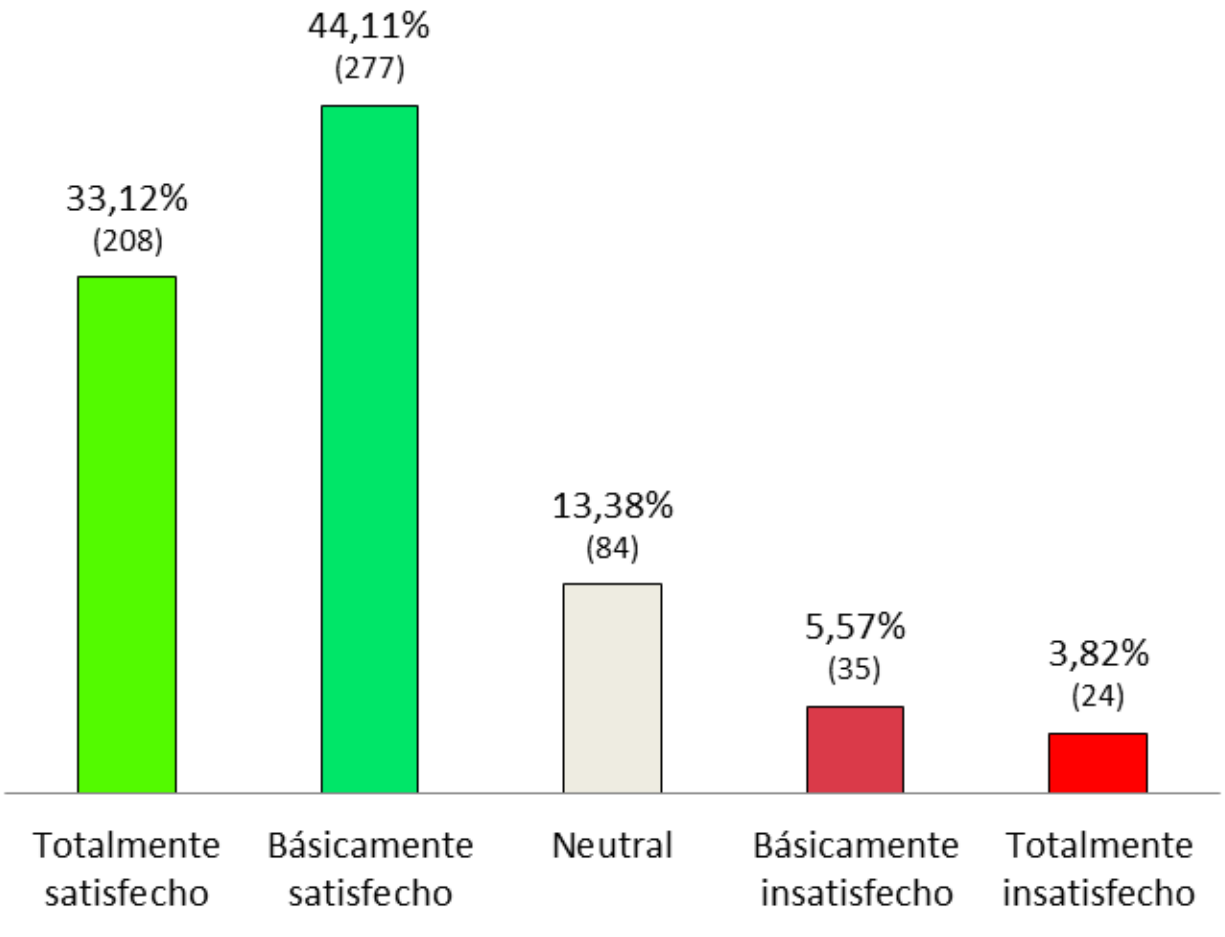
65% Satisfechos

10% Insatisfechos

PROCESO DE TRAMITACIÓN DESDE PRESENTACIÓN AL REGISTRO

PROCESO TRAMITACIÓN

Estoy satisfecho con el proceso de tramitación desde la presentación al registro de esta Oficina.



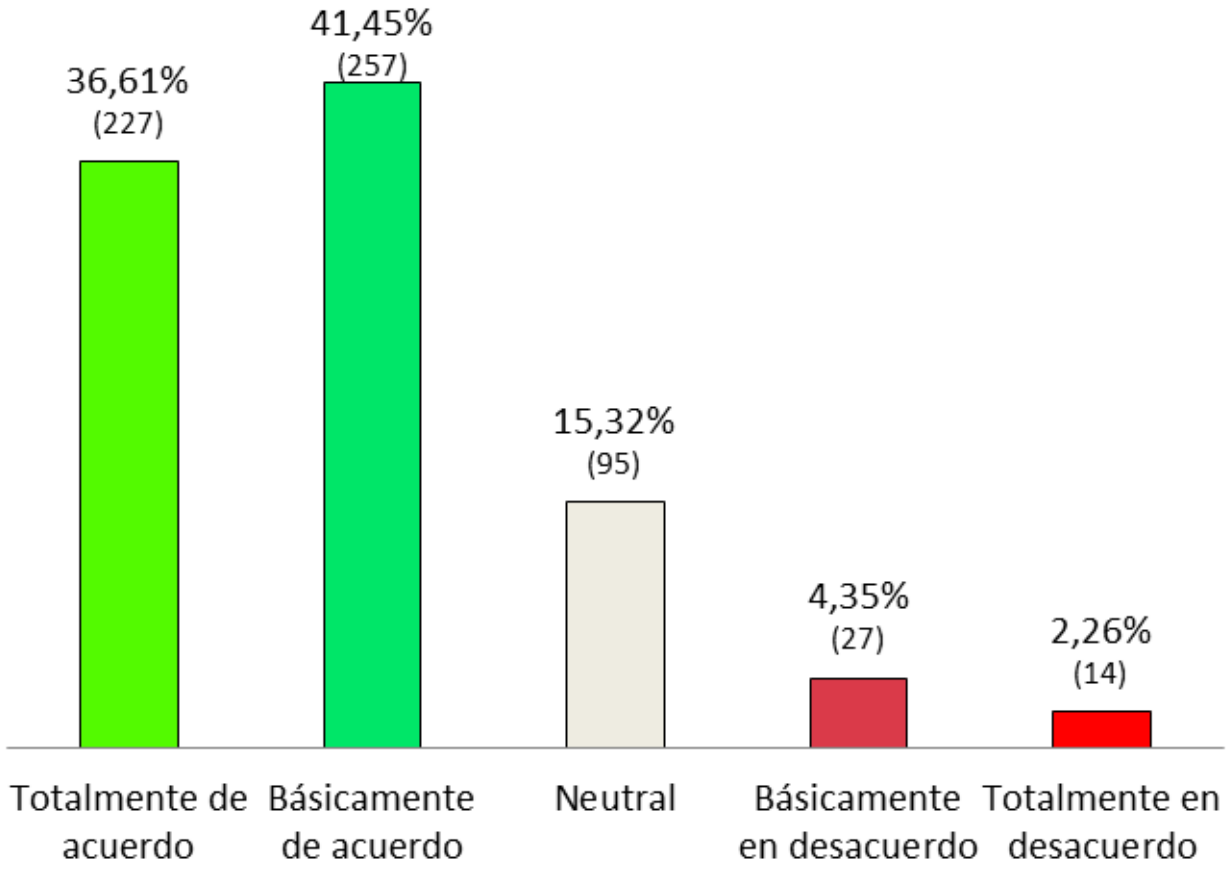
77% Satisfechos

9% Insatisfechos

PROCESO DE TRAMITACIÓN DESDE PRESENTACIÓN AL REGISTRO

PLAZO TRAMITACIÓN

En lo que atañe al proceso de tramitación desde la presentación al registro, diría que:
[El proceso de registro se completa en plazo]



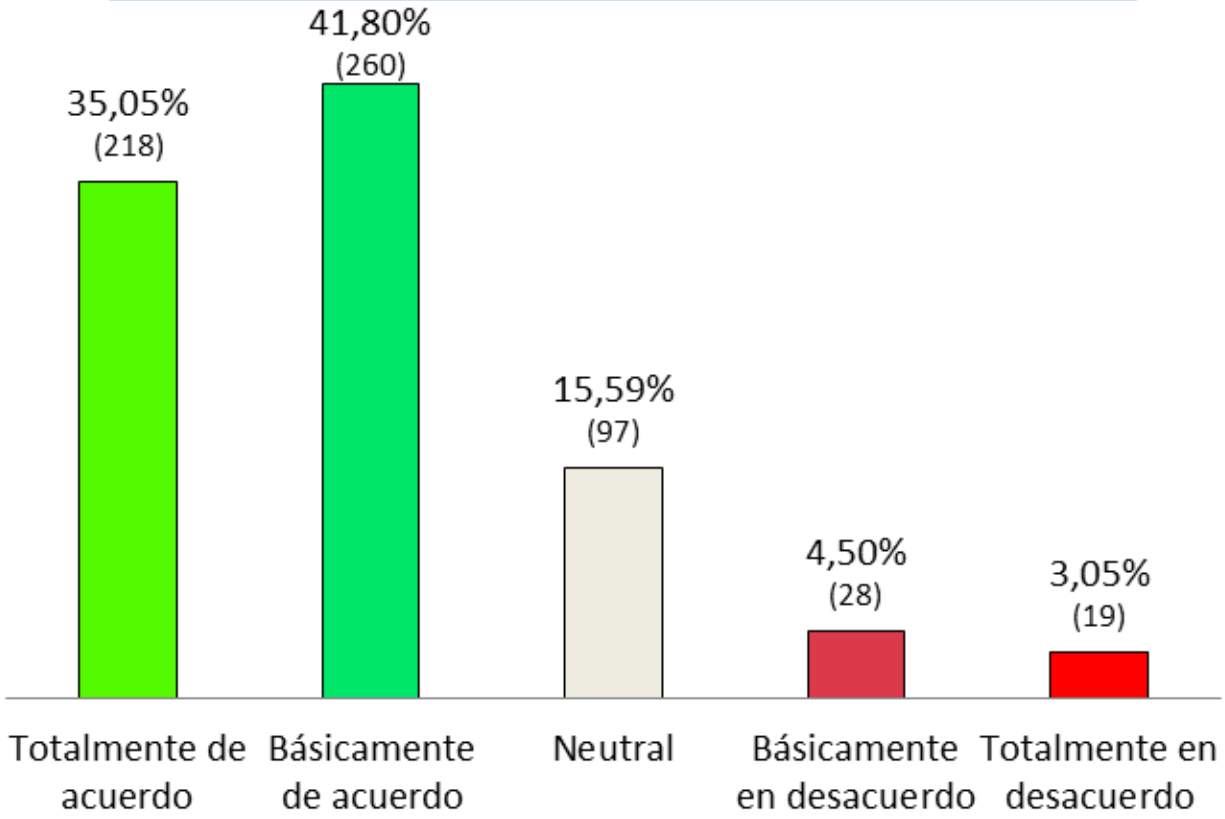
78% Satisfechos

7% Insatisfechos

PROCESO DE TRAMITACIÓN DESDE PRESENTACIÓN AL REGISTRO

COHERENCIA PROCESO

En lo que atañe al proceso de tramitación desde la presentación al registro, diría que:
[El proceso de registro es coherente (las instrucciones no son contradictorias)]



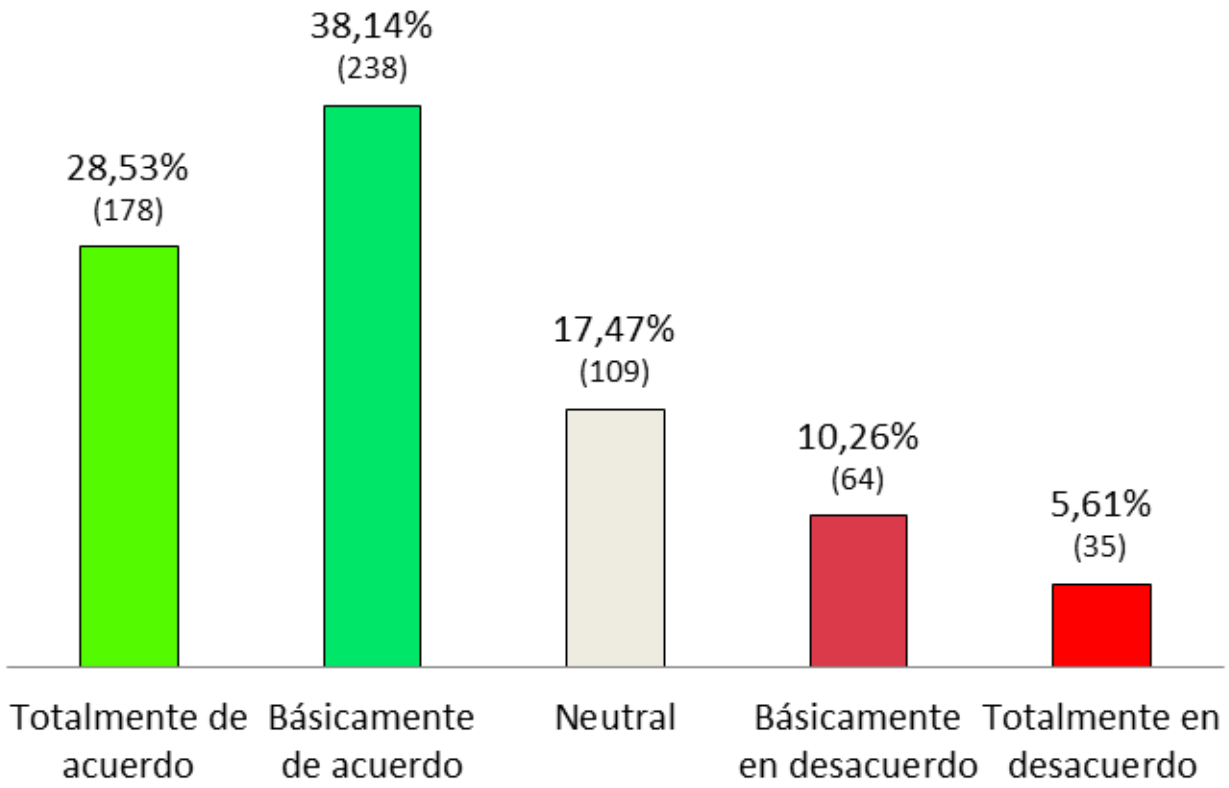
77% Satisfechos

8% Insatisfechos

PROCESO DE TRAMITACIÓN DESDE PRESENTACIÓN AL REGISTRO

PROCESO CLARO, SENCILLO

En lo que atañe al proceso de tramitación desde la presentación al registro, diría que:
[Los pasos del proceso de registro son claros y sencillos (comodidad para el usuario)]



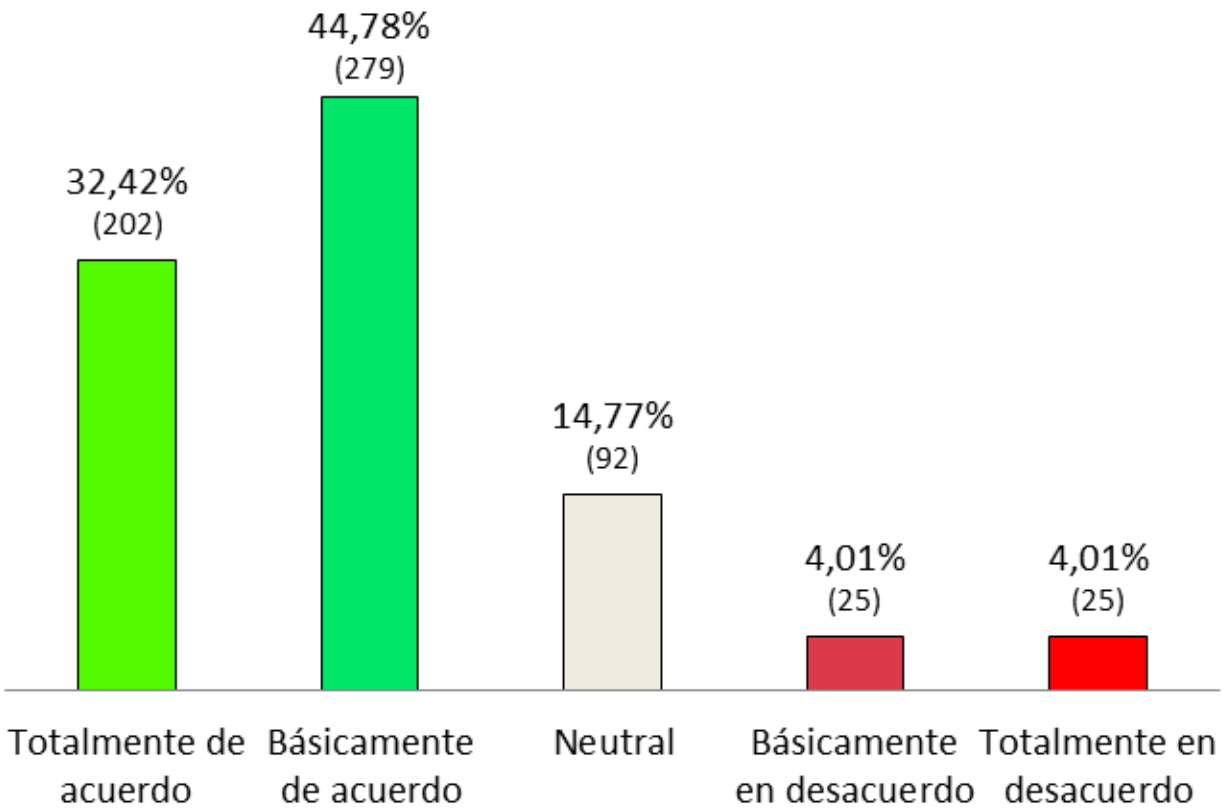
67% Satisfechos

16% Insatisfechos

PROCESO DE TRAMITACIÓN DESDE PRESENTACIÓN AL REGISTRO

PROCESO ADECUADO

En lo que atañe al proceso de tramitación desde la presentación al registro, diría que:
[El proceso de registro es correcto (sirve adecuadamente a su propósito)]



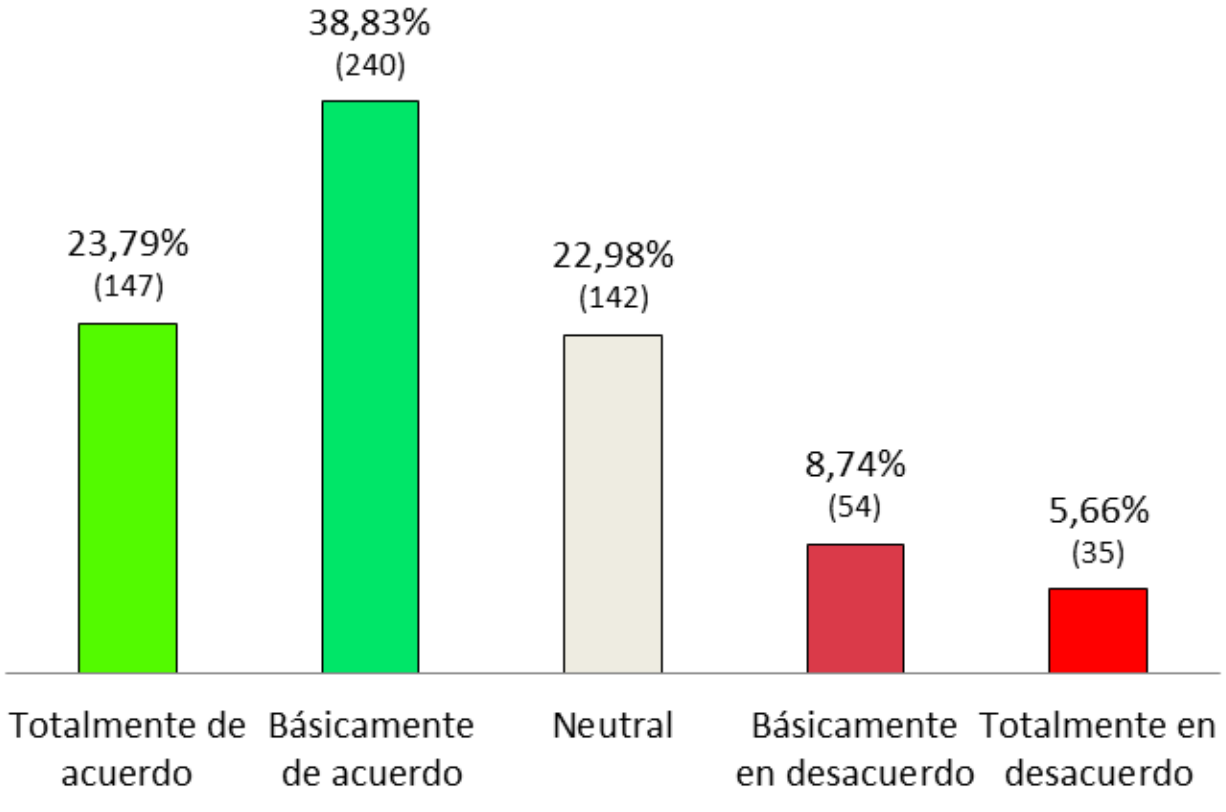
77% Satisfechos

8% Insatisfechos

PROCESO DE TRAMITACIÓN DESDE PRESENTACIÓN AL REGISTRO

SE LO QUE SE ESPERA QUE HAGA

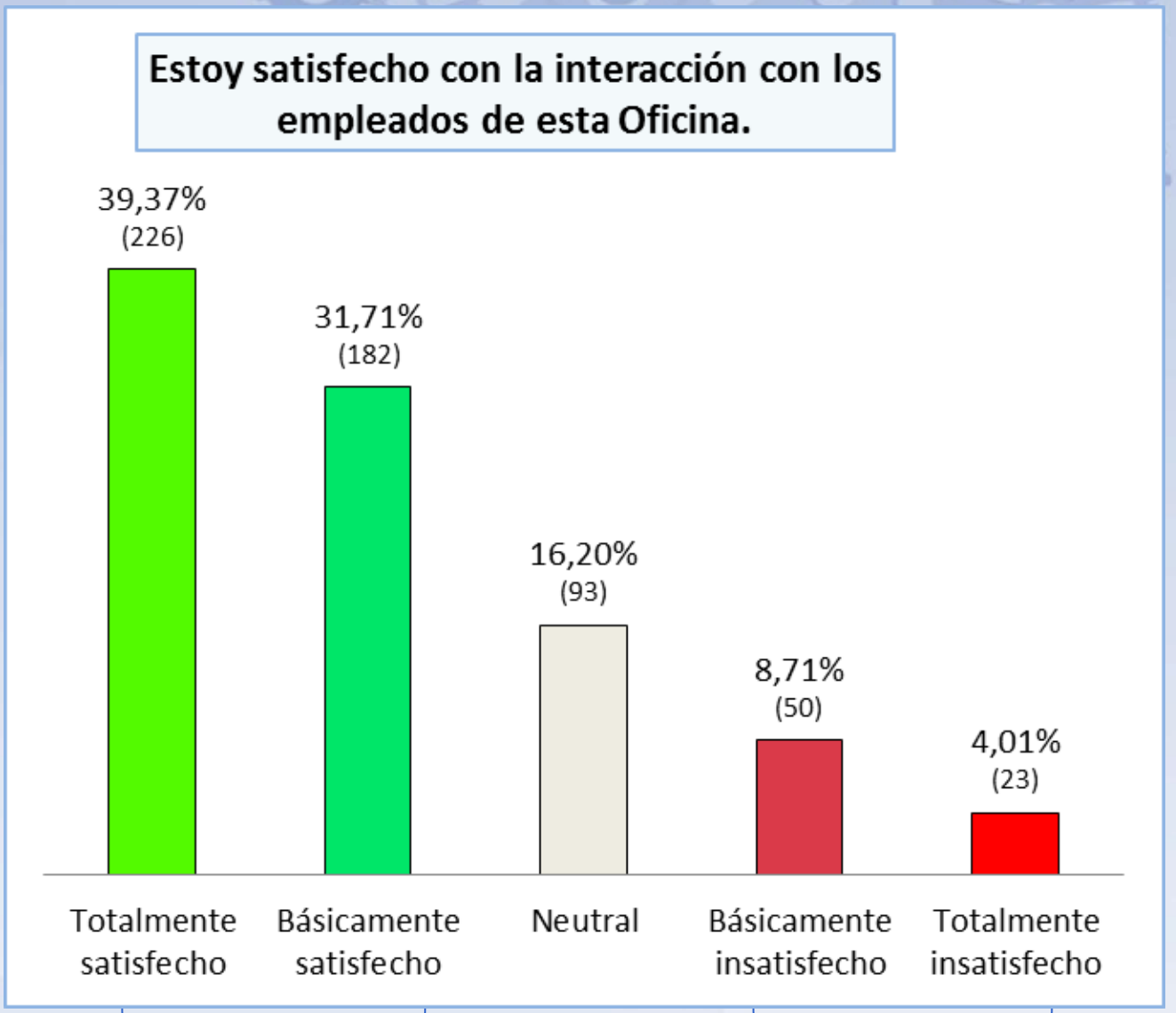
En lo que atañe al proceso de tramitación desde la presentación al registro, diría que:
[Se lo que se espera que yo haga en cada paso del proceso]



63% Satisfechos

14 % Insatisfechos

SATISFACCIÓN CON EMPLEADOS DE LA OFICINA



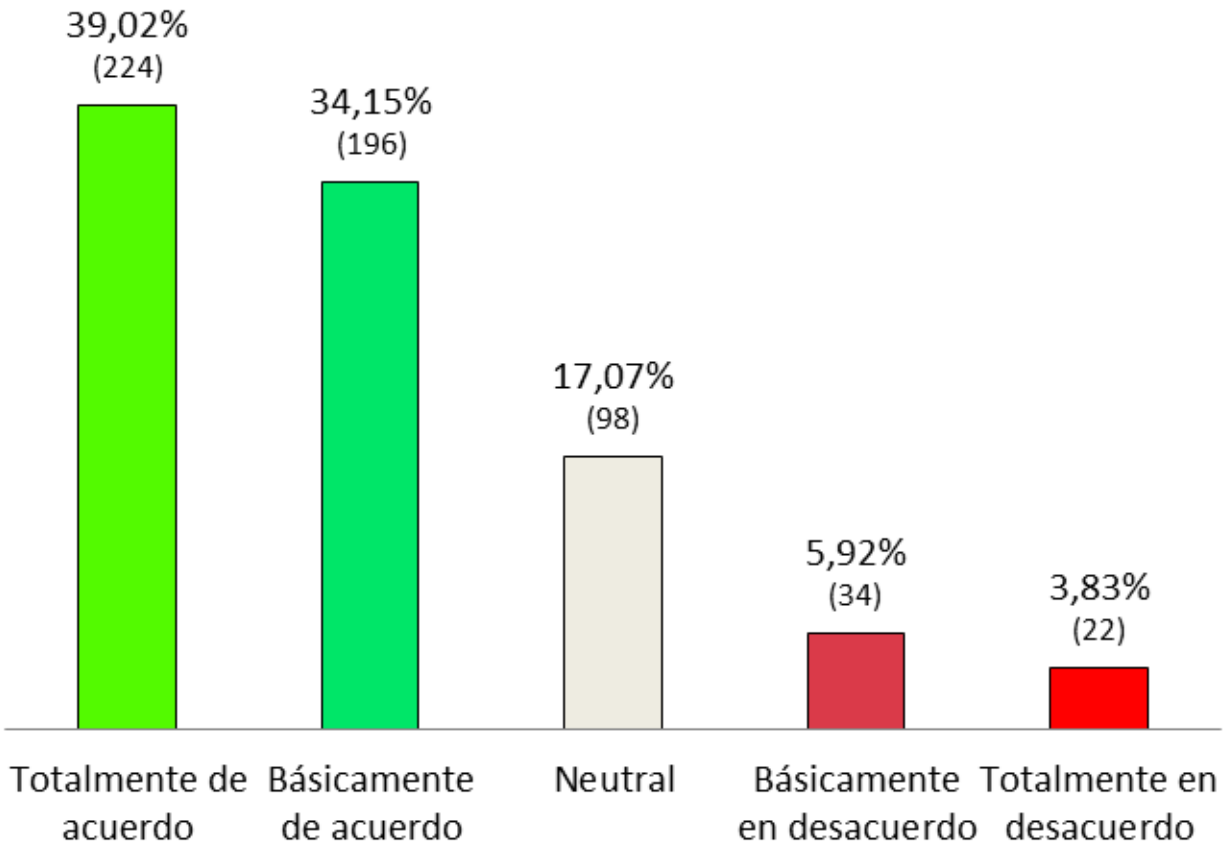
71% Satisfechos

13% Insatisfechos

EMPLEADOS DE LA OFICINA

RAPIDEZ RESPUESTA EMPLEADOS

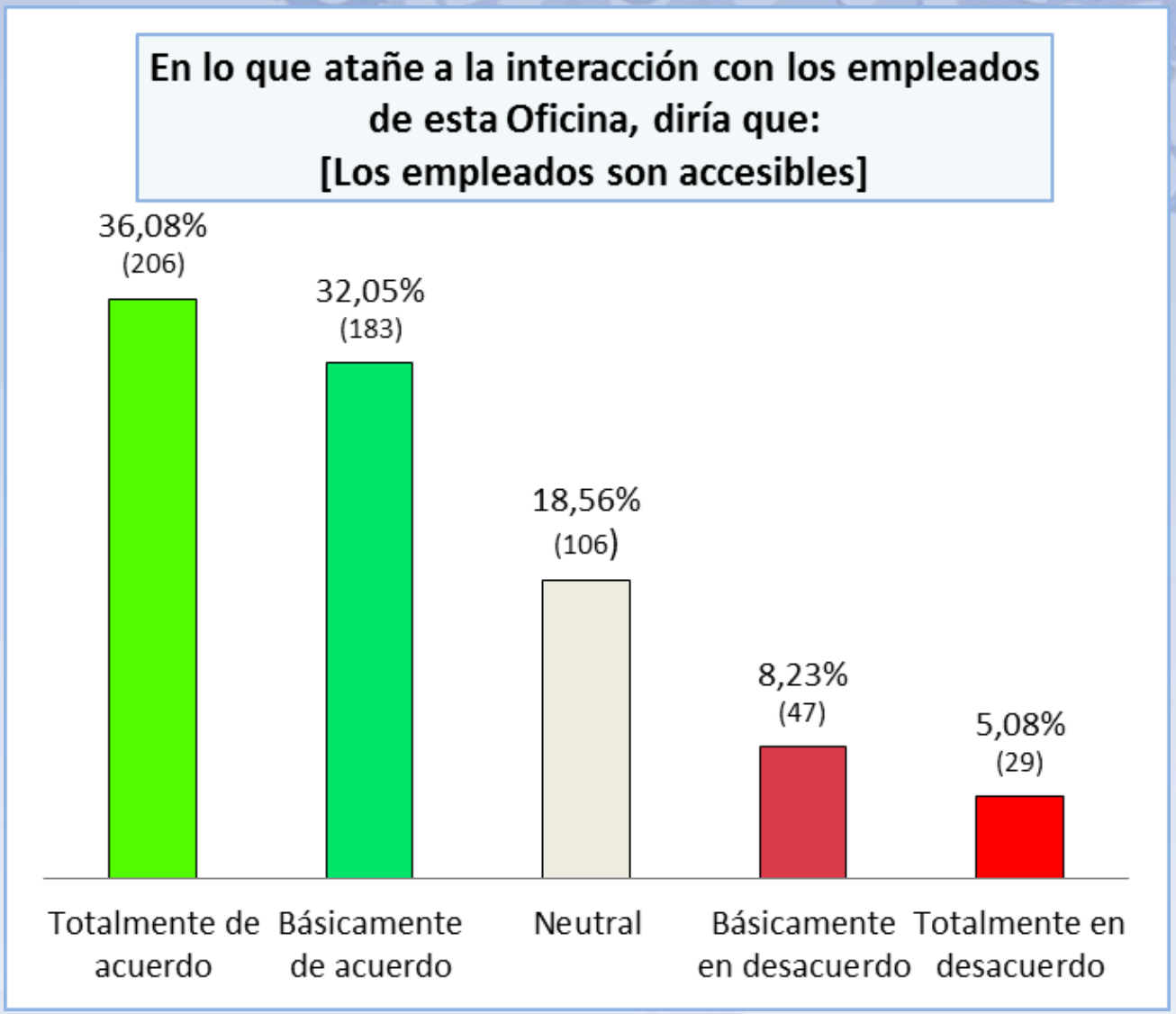
En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina, diría que: [Responden con rapidez]



73% Satisfechos

10% Insatisfechos

ACCESIBILIDAD EMPLEADOS

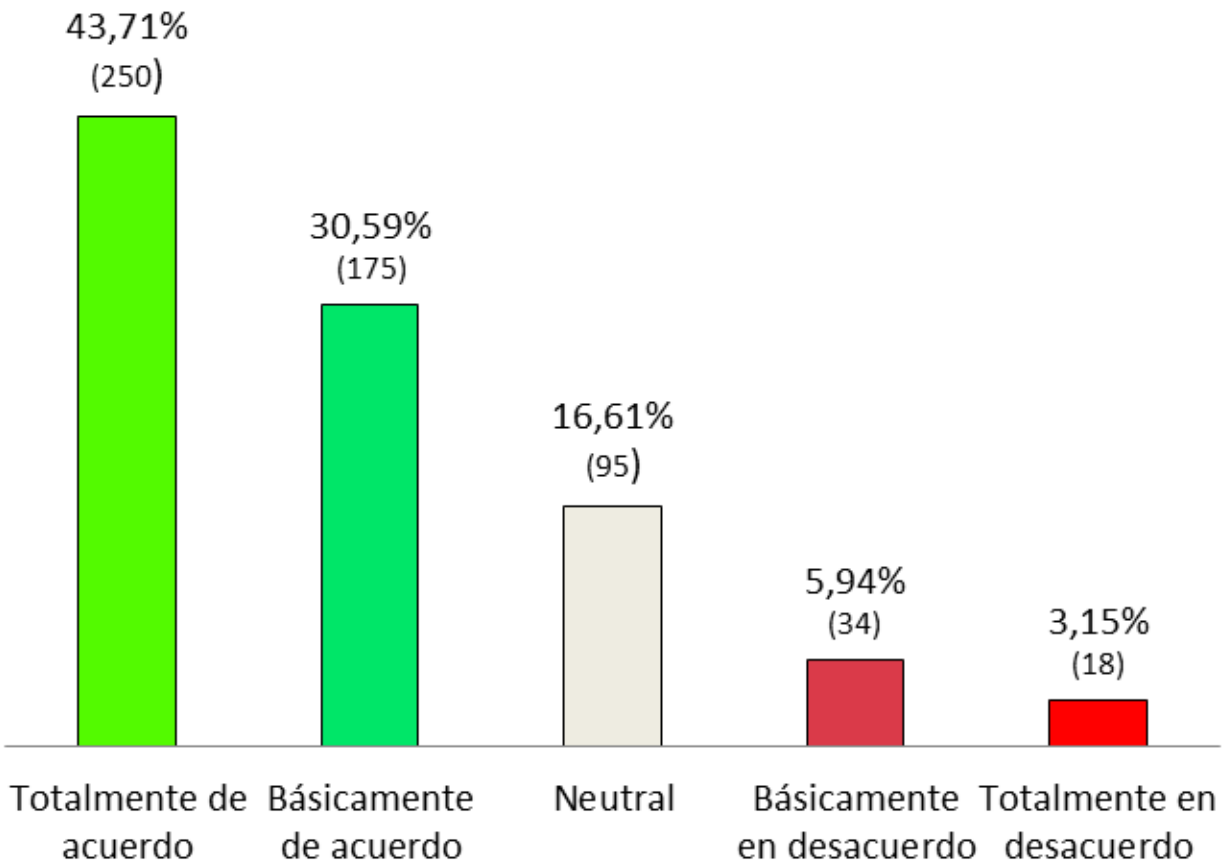


68% Satisfechos

13% Insatisfechos

AMABILIDAD Y EDUCACIÓN

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina, diría que: [Los empleados son educados y amables]



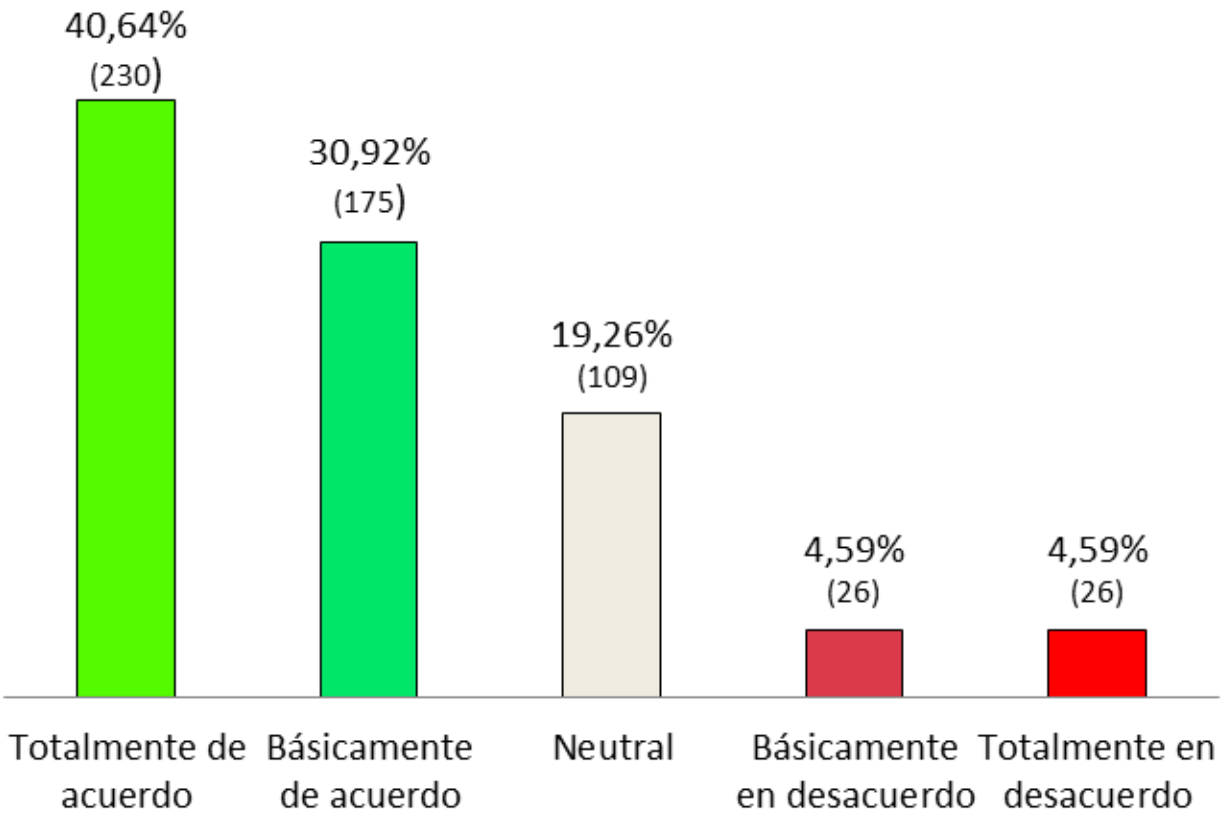
74% Satisfechos

9% Insatisfechos

EMPLEADOS DE LA OFICINA

CONOCIMIENTOS

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina, diría que: [Los empleados cuentan con conocimientos suficientes para tratar mis consultas]



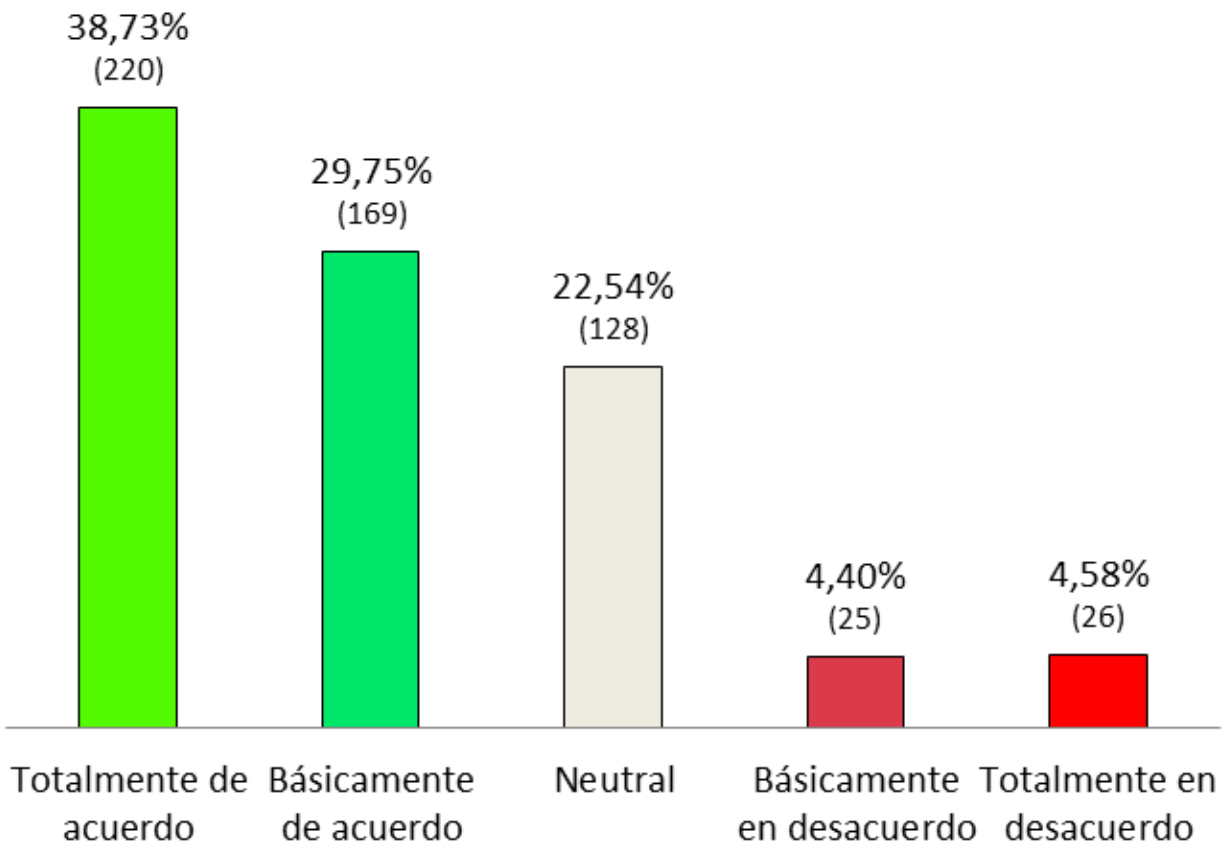
72% Satisfechos

9% Insatisfechos

EMPLEADOS DE LA OFICINA

EFICIENCIA

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina, diría que: [Los empleados son eficientes]



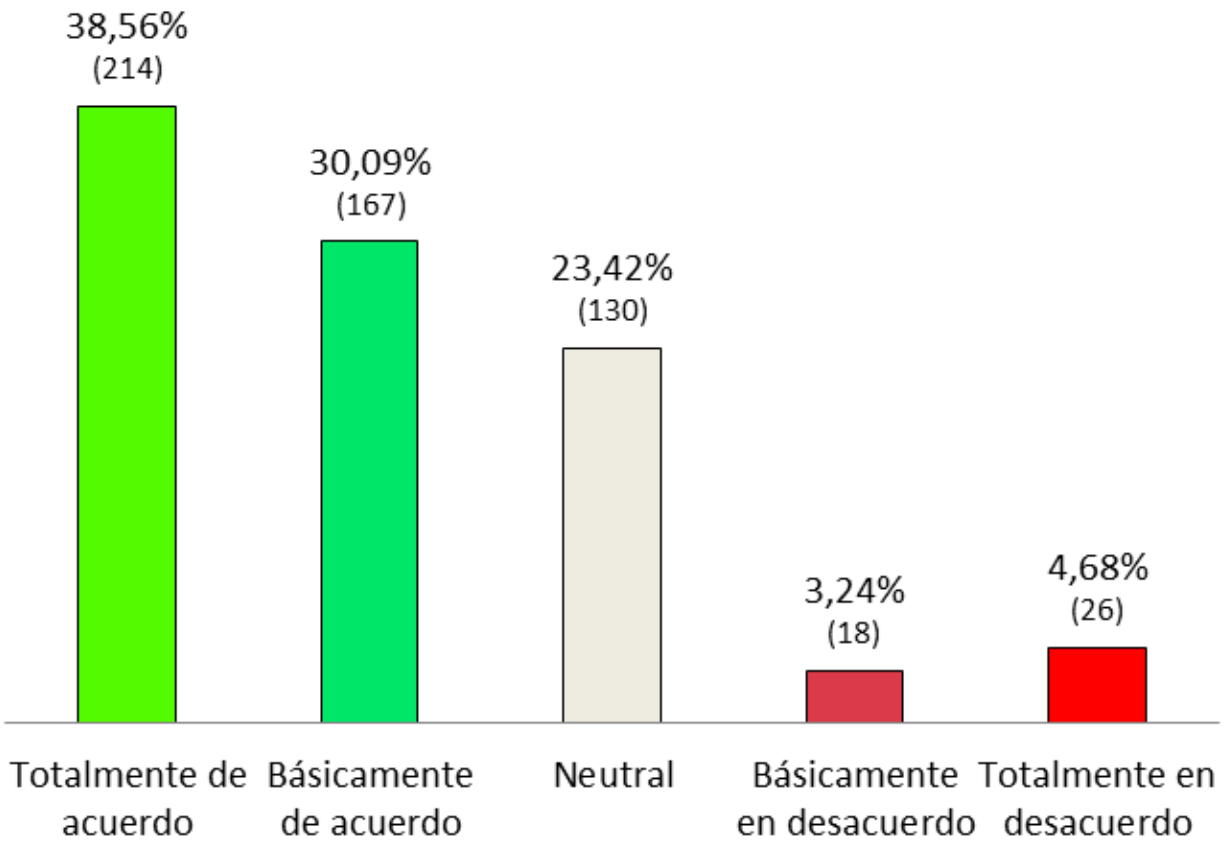
68% Satisfechos

9% Insatisfechos

EMPLEADOS DE LA OFICINA

FIABILIDAD

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina, diría que: [Los empleados son fiables]



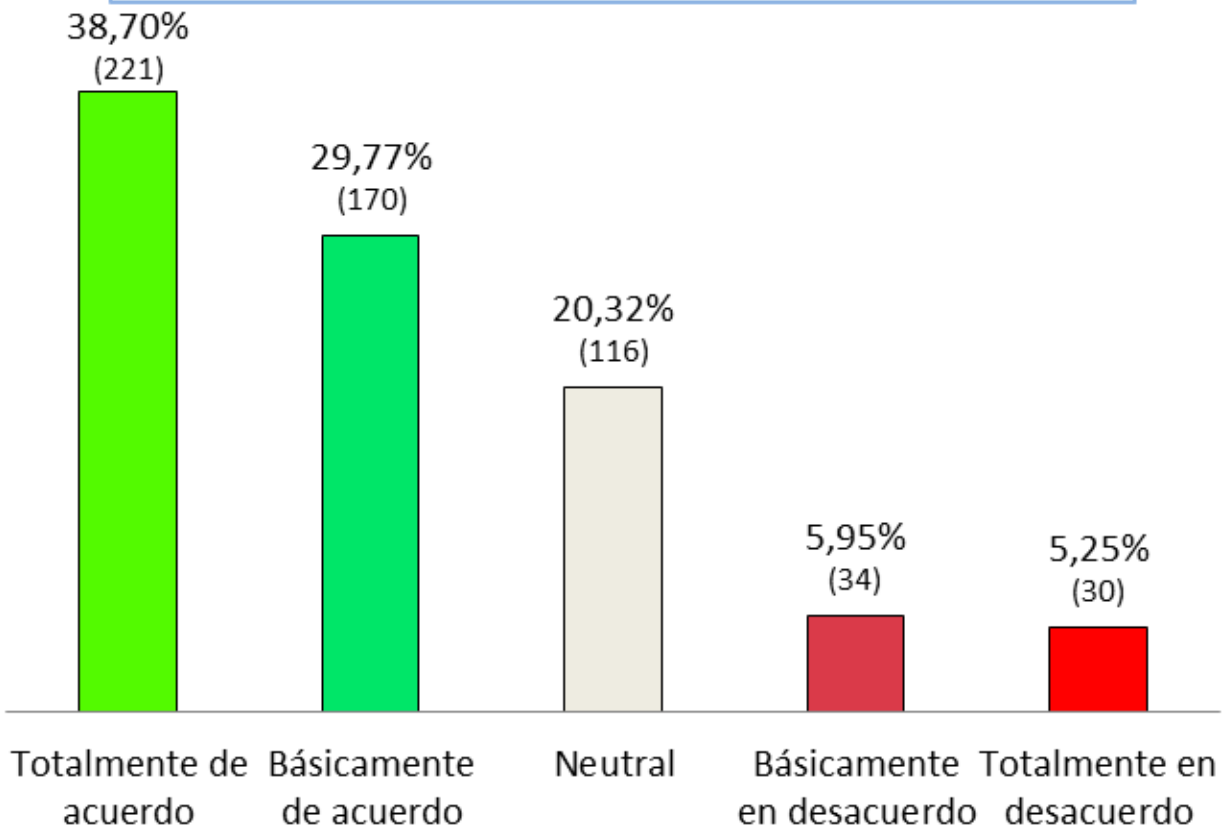
69% Satisfechos

8% Insatisfechos

EMPLEADOS DE LA OFICINA

CAPACIDAD DE RESPUESTA

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina, diría que: [Los empleados demuestran capacidad de respuesta]

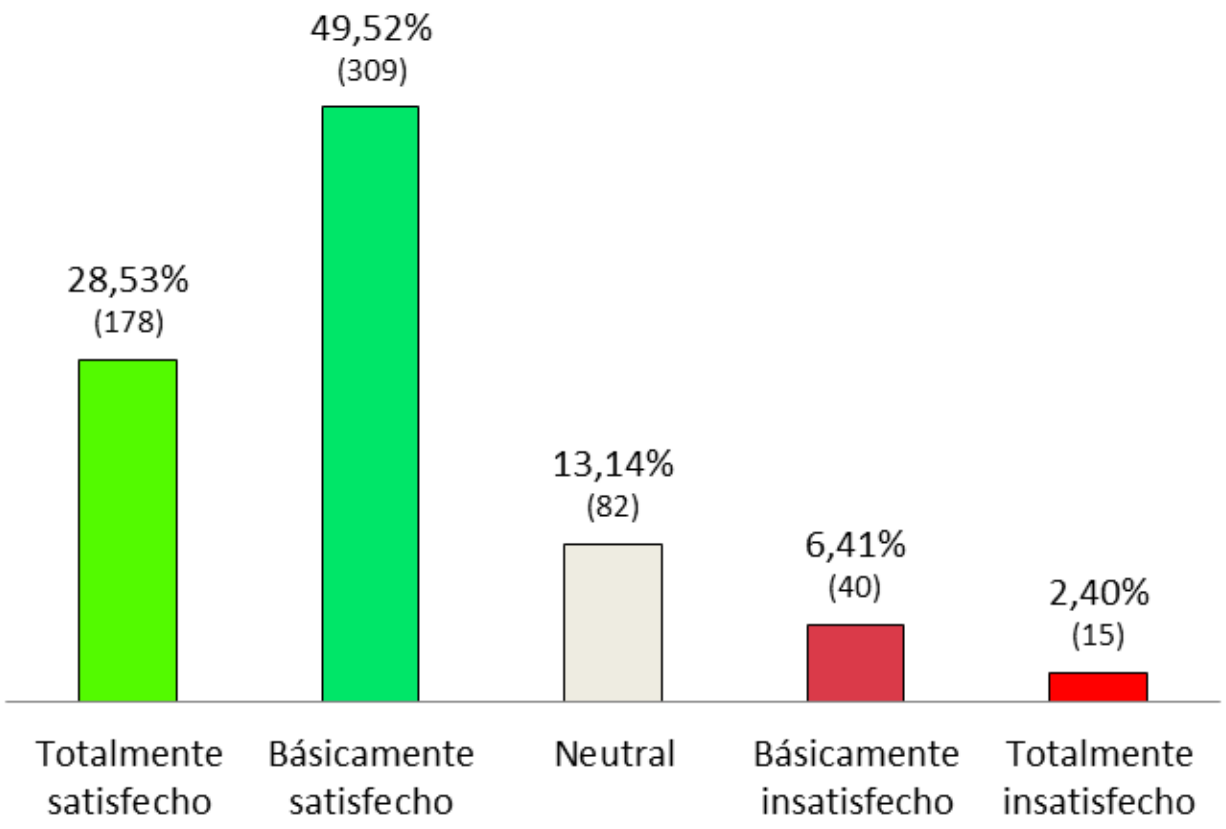


68% Satisfechos

11% Insatisfechos

SATISFACCIÓN GENERAL

Por favor, califique su grado de satisfacción con esta Oficina.

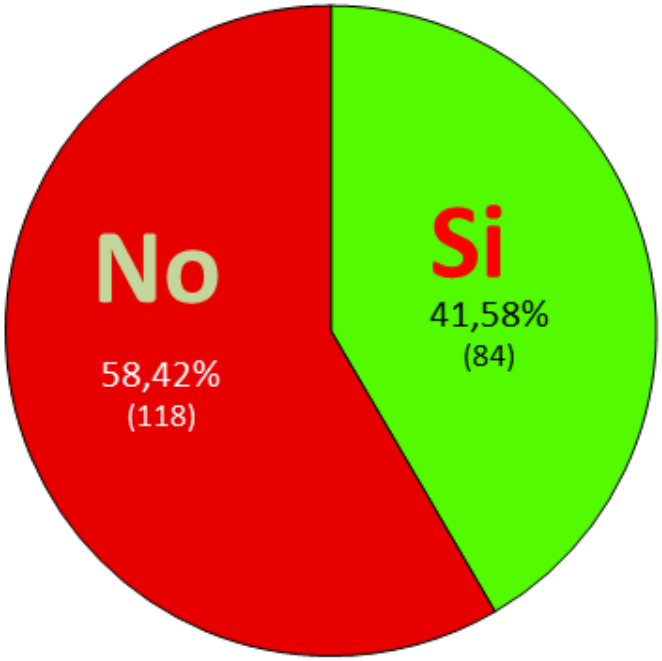


78% Satisfechos

9% Insatisfechos

MEJORA ULTIMO AÑO

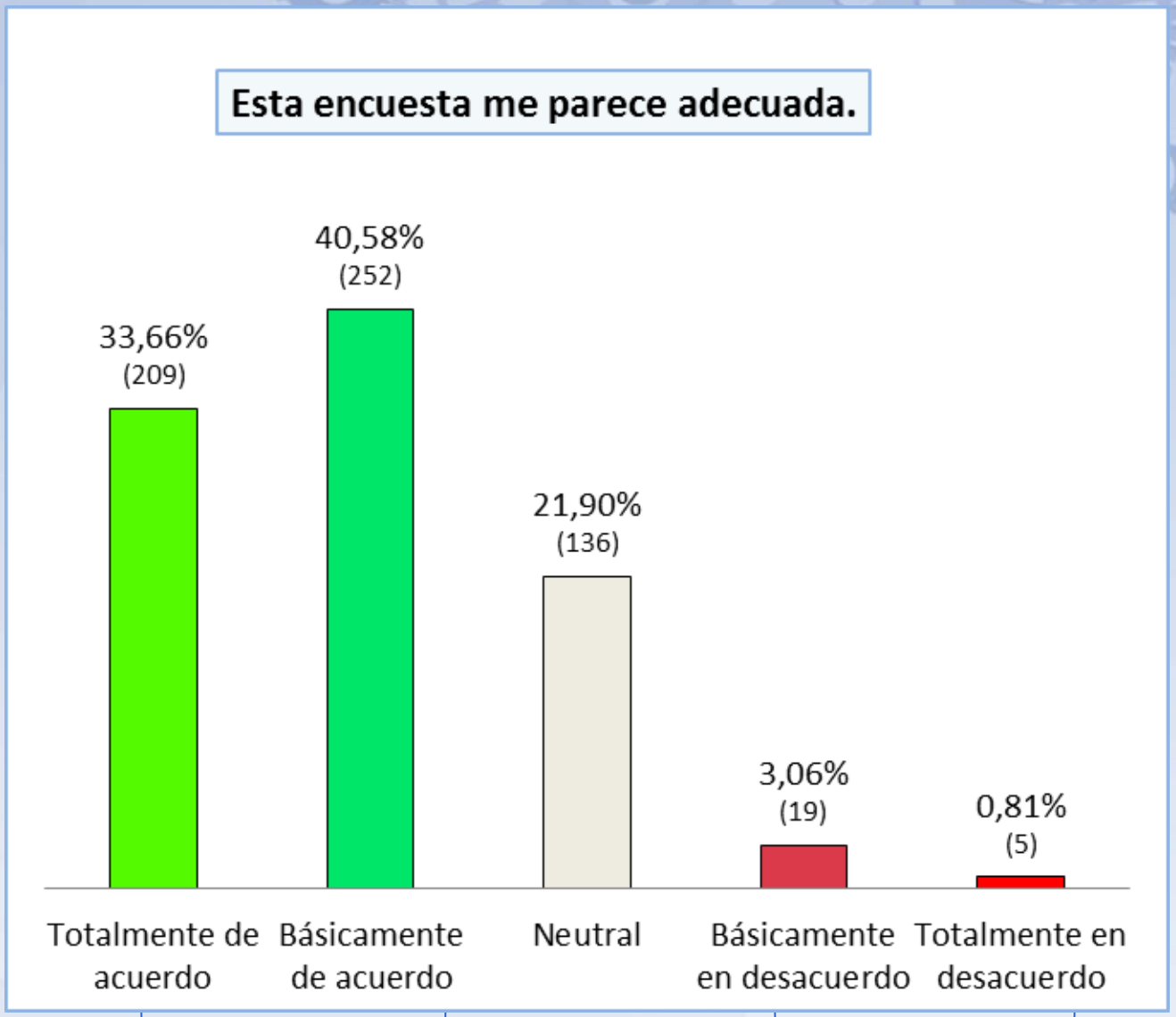
En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



% Considerando sólo las respuestas (si) y (no). Sin considerar (No sé, 428)

RECOMENDARÍA OEPM

ENCUESTA ADECUADA



74% Satisfechos

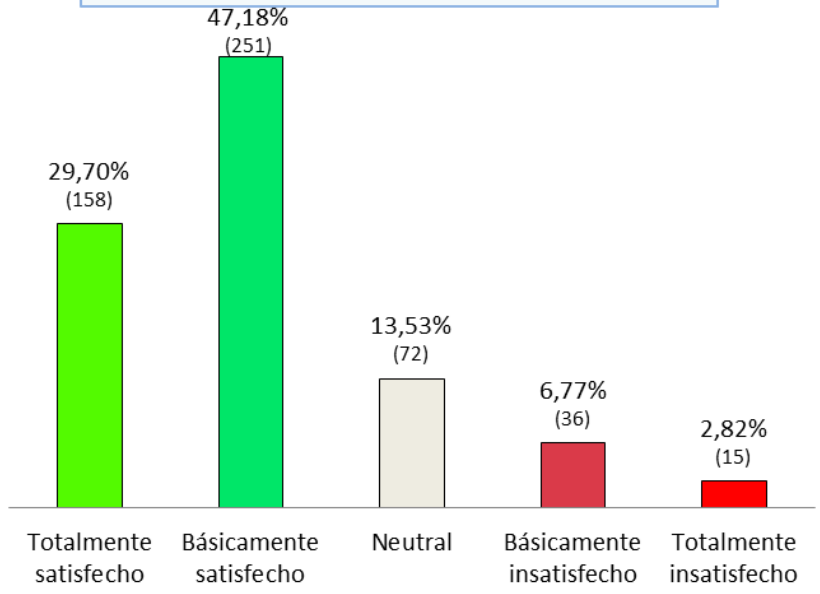
4% Insatisfechos

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

Oficina Española de Patentes y Marcas

COMPARATIVA SATISFACCIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

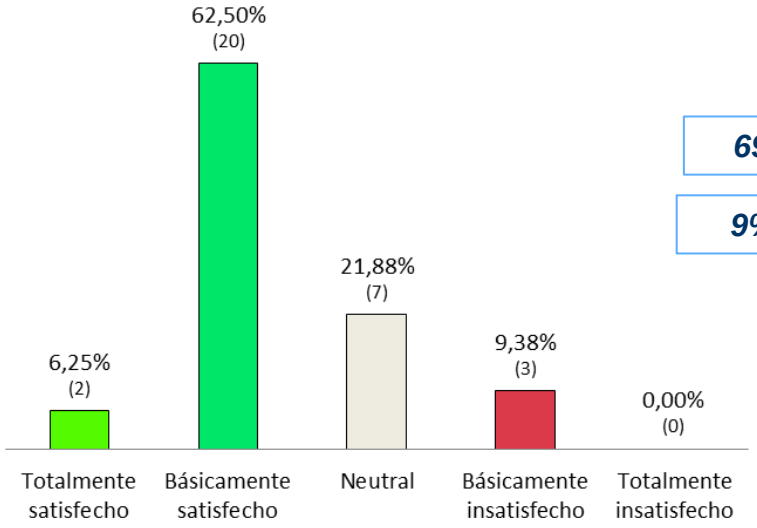
SATISFACCIÓN SOLICITANTES
Por favor, califique su grado de satisfacción con esta Oficina.



77% Satisfechos

10% Insatisfechos

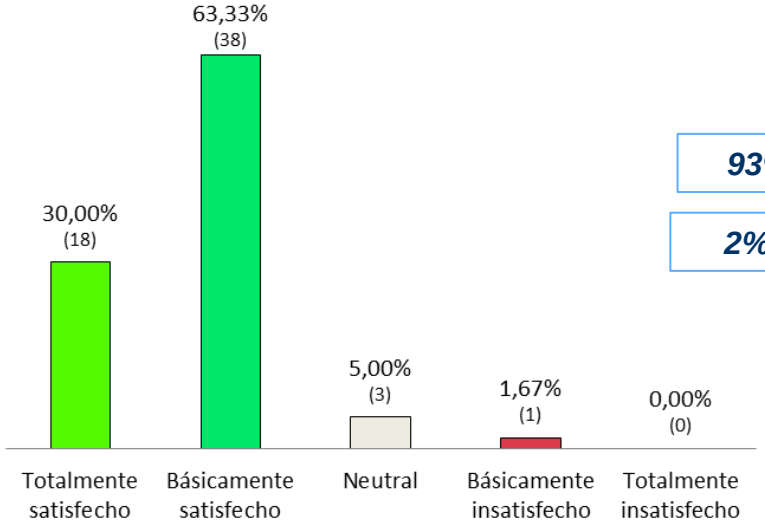
SATISFACCIÓN AGENTES
Por favor, califique su grado de satisfacción con esta Oficina.



69% Satisfechos

9% Insatisfechos

SATISFACCIÓN REPRESENTANTES
Por favor, califique su grado de satisfacción con esta Oficina.



93% Satisfechos

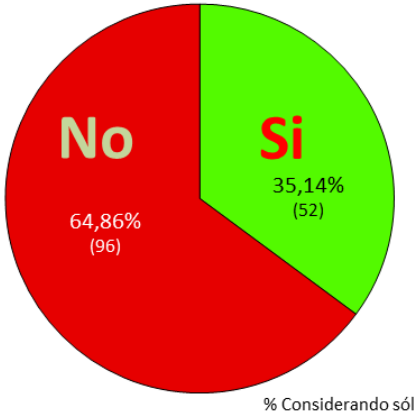
2% Insatisfechos

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

Oficina Española de Patentes y Marcas

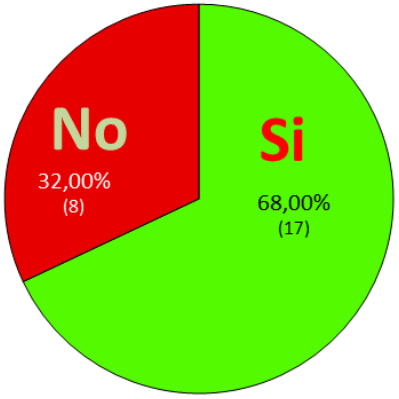
COMPARATIVA MEJORA SEGÚN TIPO DE USUARIO

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



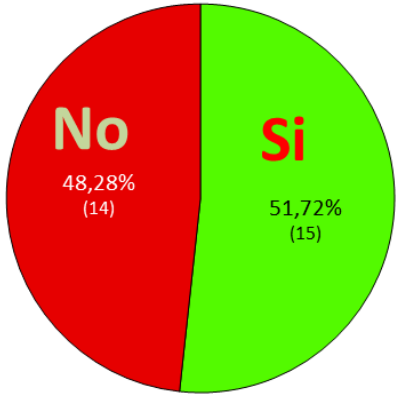
% Considerando sólo las respuestas (si) y (no). Sin considerar (No sé, 389)

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



% Considerando sólo las respuestas (si) y (no). Sin considerar (No sé, 7)

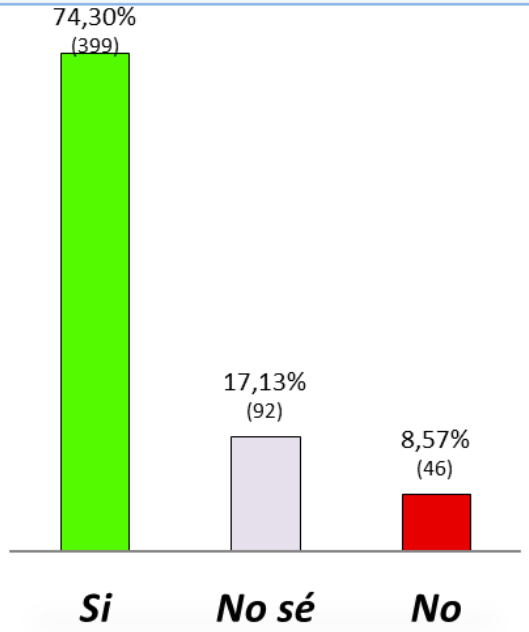
REPRESENTANTES
En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



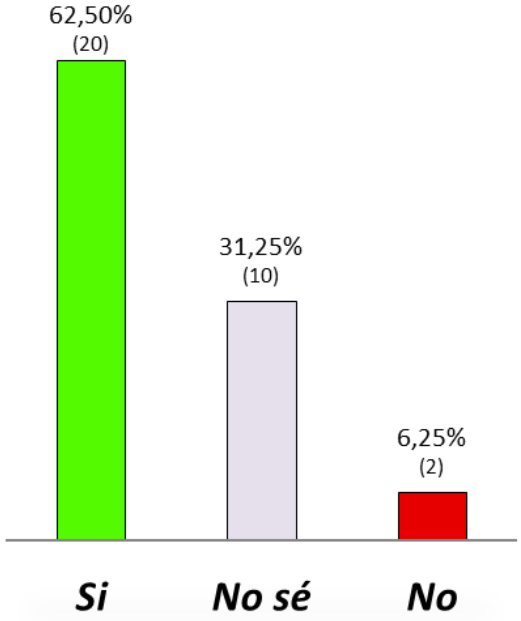
% Considerando sólo las respuestas (si) y (no). Sin considerar (No sé, 32)

COMPARATIVA RECOMENDACIÓN SEGÚN TIPO USUARIO

SOLICITANTES
¿Recomendaría los servicios de esta Oficina a un tercero?



AGENTES
¿Recomendaría los servicios de esta Oficina a un tercero?



REPRESENTANTES
¿Recomendaría los servicios de esta Oficina a un tercero?

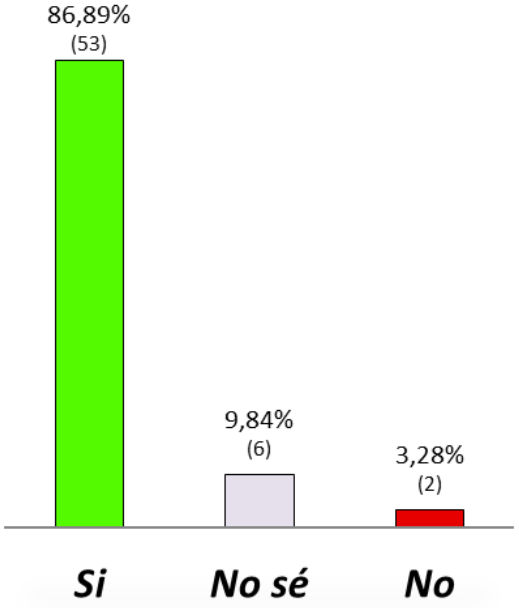


TABLA RESUMEN

		Satisfechos (de acuerdo)	*Insatisfechos (en desacuerdo)*
SERVICIOS ELECTRÓNICOS	SATISFACCIÓN SERVICIOS ELECTRÓNICOS	75%	10%
	SOLICITUD TELEMÁTICA DE MARCAS	71%	11%
	SOLICITUD TELEMÁTICA DE DISEÑOS	55%	12%
	BÚSQUEDA TELEMÁTICA DE MARCAS	76%	8%
	BÚSQUEDA TELEMÁTICA DE DISEÑOS	59%	11%
RECLAMACIONES	SERVICIO DE RECLAMACIONES	58%	12%
INFORMACIÓN	SATISFACCIÓN INFORMACIÓN	75%	10%
	INEQUIVOCA	68%	13%
	COHERENTE	73%	9%
	FACIL DE ENCONTRAR EN WEB	58%	17%
	ADECUADA	62%	15%
COMUNICACIÓN ESCRITA	SATISFACCIÓN COMUNICACIÓN ESCRITA	79%	9%
	PREDECIBLE	75%	8%
	COMPRENSIBLE	76%	9%
	REDACCIÓN	75%	11%
	COHERENCIA	77%	7%
RESOLUCIONES	SATISFACCIÓN RESOLUCIONES	75%	10%
	PLAZO	73%	9%
	COHERENCIA	71%	8%
	ARGUMENTACIÓN	65%	14%
	EXHAUSTIVIDAD	65%	10%

TABLA RESUMEN

		Satisfechos (de acuerdo)	*Insatisfechos (en desacuerdo)*
PROCESO DE TRAMITACIÓN DESDE PRESENTACIÓN A REGISTRO	SATISFACCIÓN PROCESO	77%	9%
	PLAZO	78%	7%
	COHERENCIA	77%	8%
	CLARIDAD Y SENCILLEZ	67%	16%
	ADECUADO	77%	8%
	SE LO QUE SE ESPERA DE MI	63%	14%
EMPLEADOS DE LA OFICINA	SATISFACCIÓN EMPLEADOS	71%	13%
	RAPIDEZ RESPUESTA	73%	10%
	ACCESIBILIDAD	68%	13%
	AMABILIDAD Y EDUCACIÓN	74%	9%
	CONOCIMIENTOS	72%	9%
	EFICIENCIA	68%	9%
	FIABILIDAD	69%	8%
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	68%	11%
PREGUNTAS GENERALES	SATISFACCIÓN GENERAL	78%	9%
	RECOMENDACIÓN OEPM	75% (SI)	8% (NO)
PREGUNTAS FINALES	ENCUESTA ADECUADA	74%	4%

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO

Oficina Española
de Patentes y Marcas

Fin
del Informe Resumen de Resultados