



Encuesta de
Satisfacción de
Usuarios del Servicio de

Examinador de
Guardia de Patentes

2015

Encuesta Examinador de Guardia de Patentes

- **Periodo considerado:** 30 de mayo 2014 – 30 mayo 2015
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de información de examinador de guardia de patentes.
- **Población:** 800 usuarios
- **Cuestionarios completados:** **258** cuestionarios.
- Habiendo obtenido 258 respuestas completas de usuarios podemos asegurar un **margen de error** próximo **al 5%** 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.

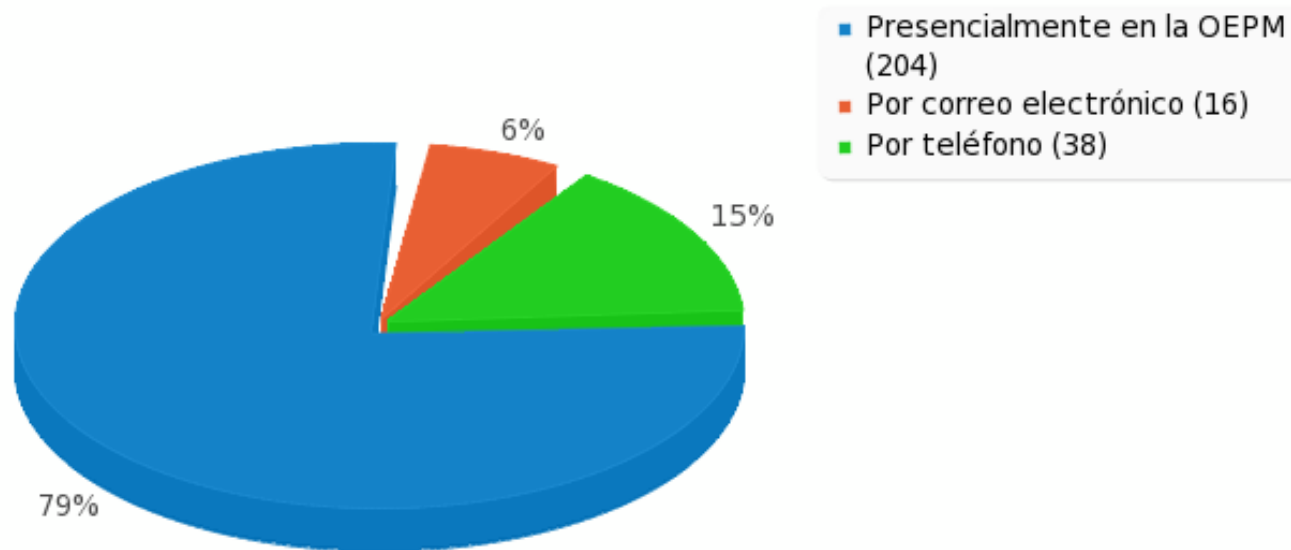
Secciones del cuestionario

- *Canal de entrada*
- *Trato recibido*
- *Información recibida:*
 - *Claridad*
 - *Utilidad*
- *Aprendizaje para nuevas consultas*
- *Recomendación del Servicio*
- *Propuestas de mejora*



He realizado mi consulta al examinador de guardia del siguiente modo:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Presencialmente en la OEPM (A1)	204	79.07%
Por correo electrónico (A2)	16	6.20%
Por teléfono (A3)	38	14.73%

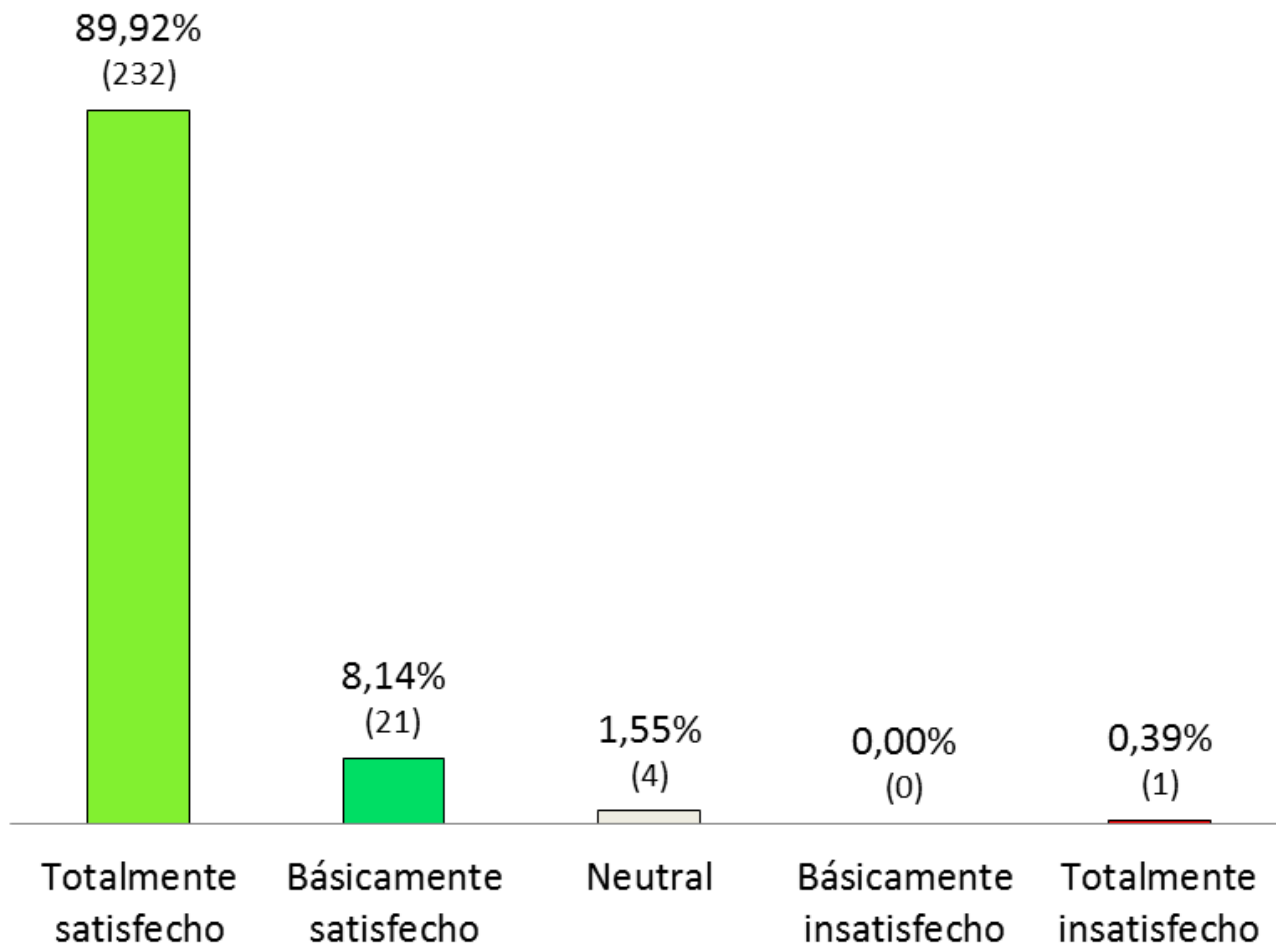


Cuestionarios recibidos



TRATO RECIBIDO

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



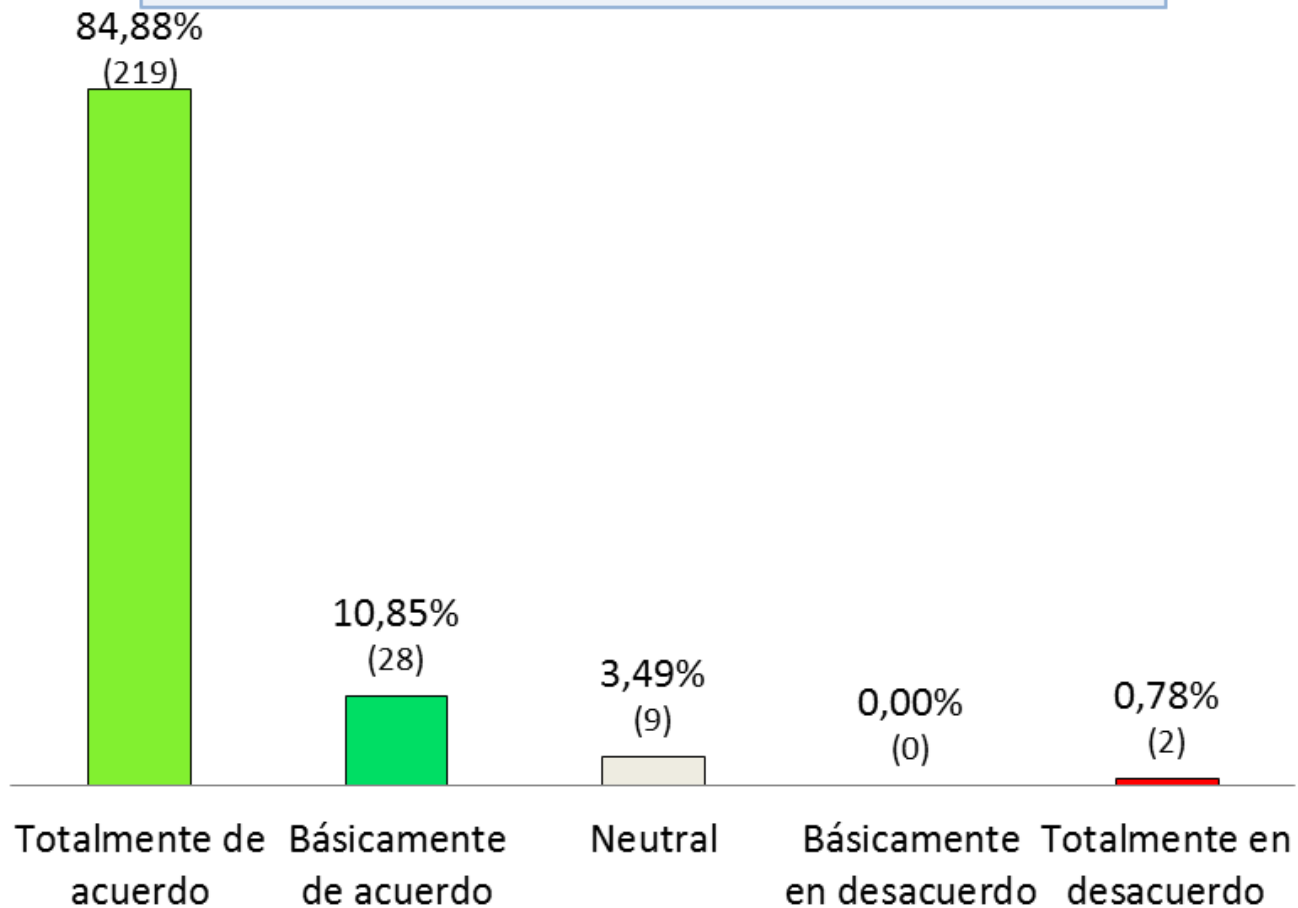
98% Satisfechos

0% Insatisfechos



CLARIDAD

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



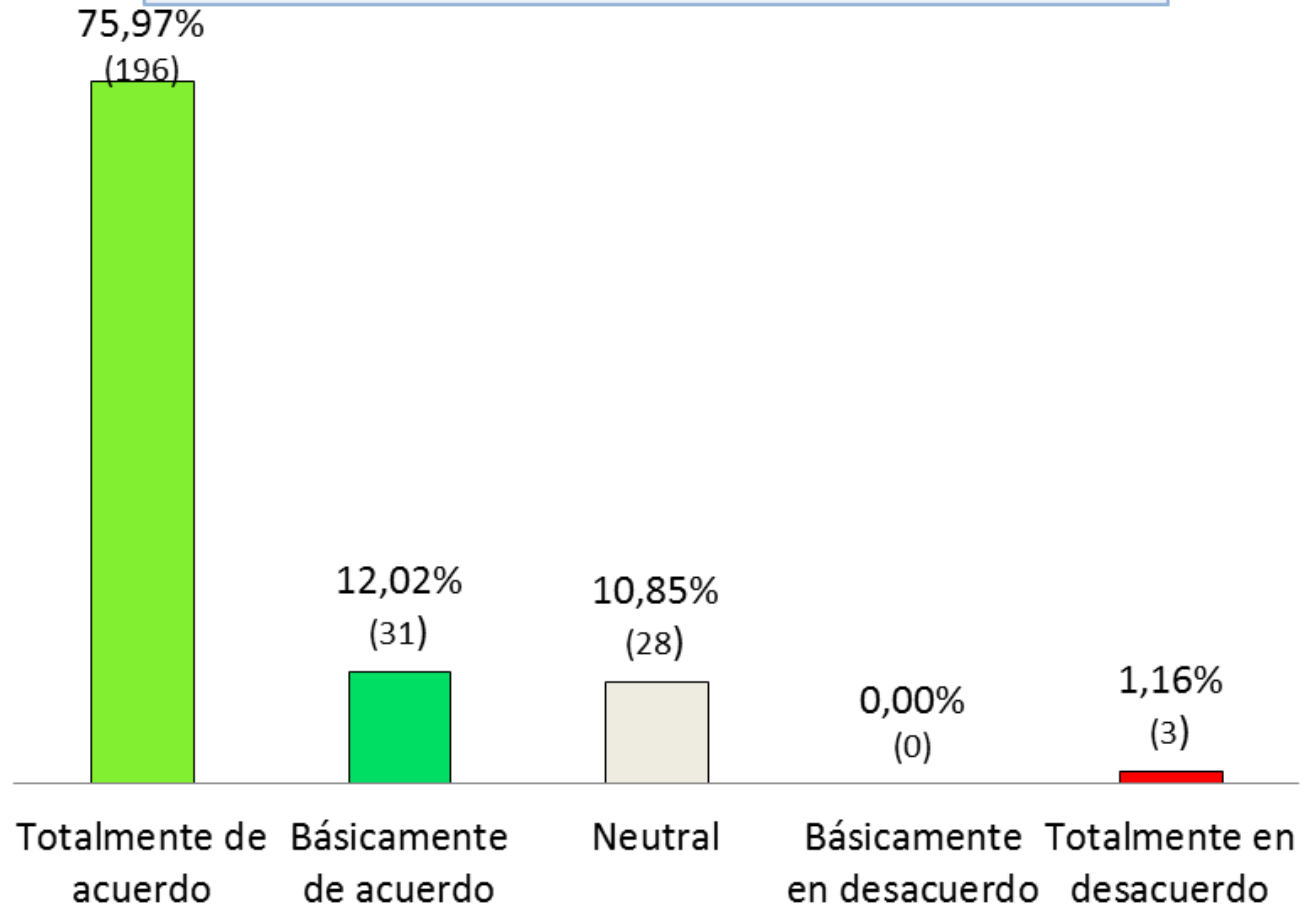
96% Satisfechos

1% Insatisfechos



UTILIDAD

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

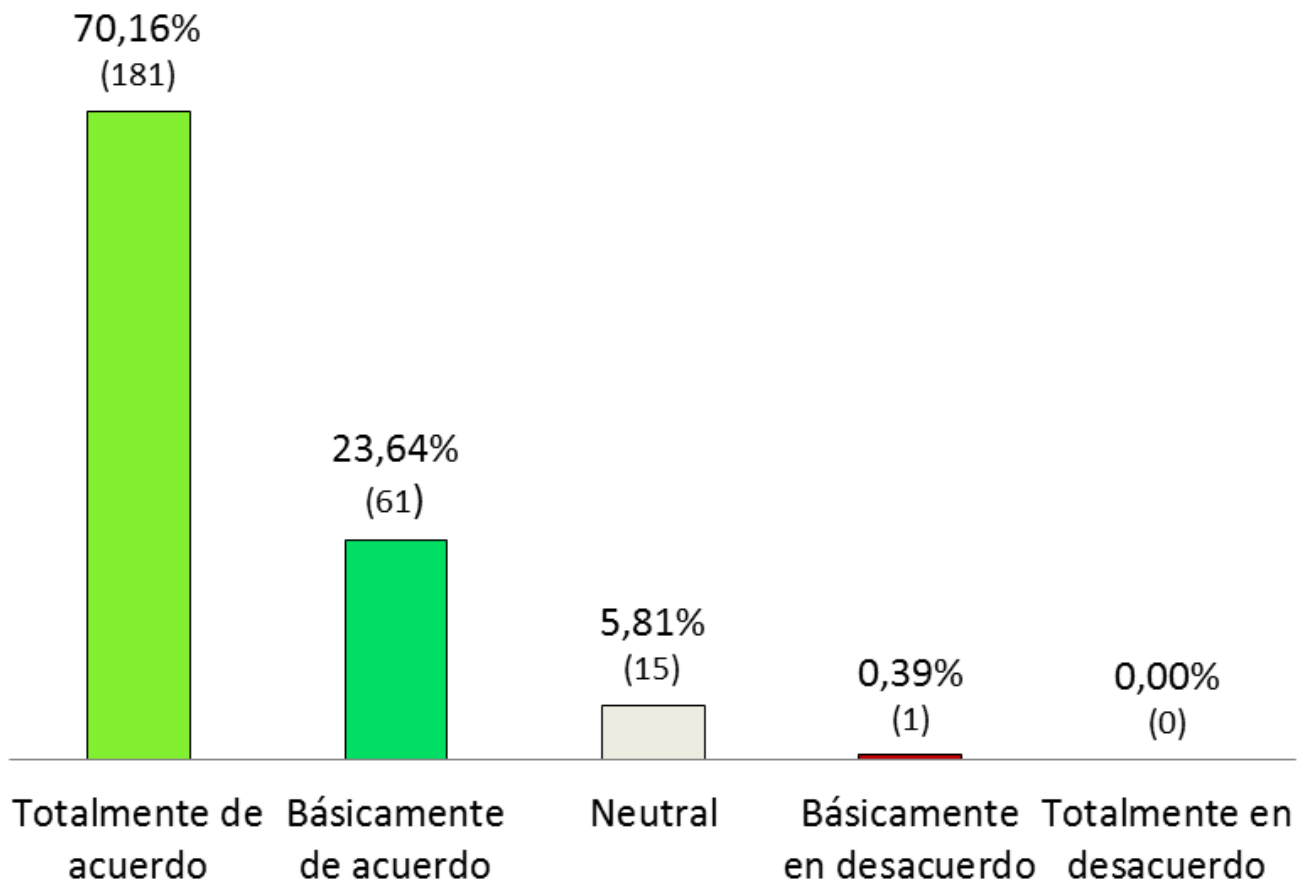


88% Satisfechos

1% Insatisfechos

APRENDIZAJE CONSULTA FUTURA

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

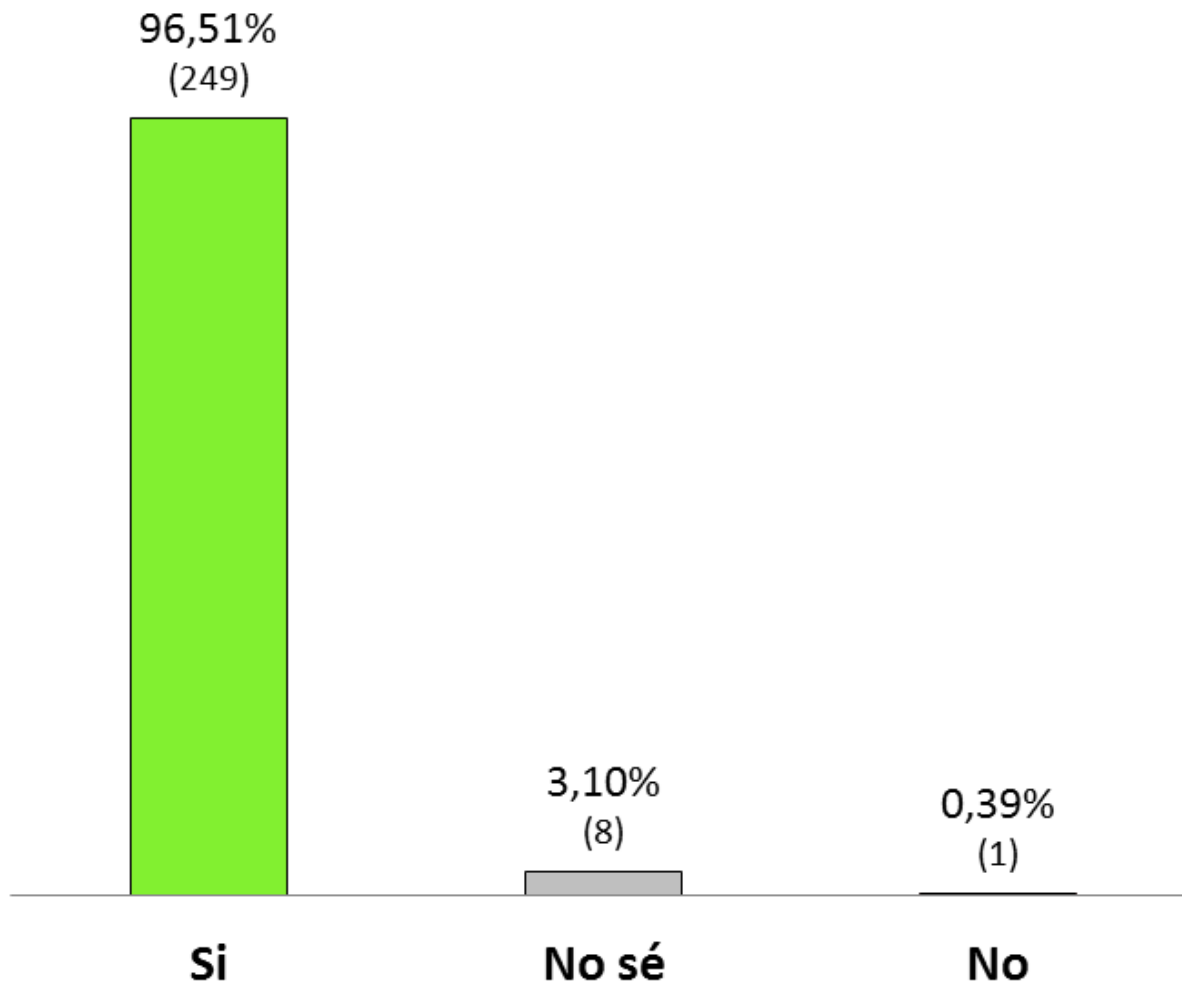


94% Satisfechos

0% Insatisfechos

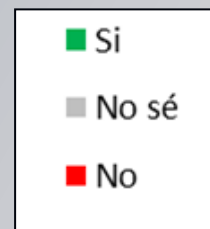
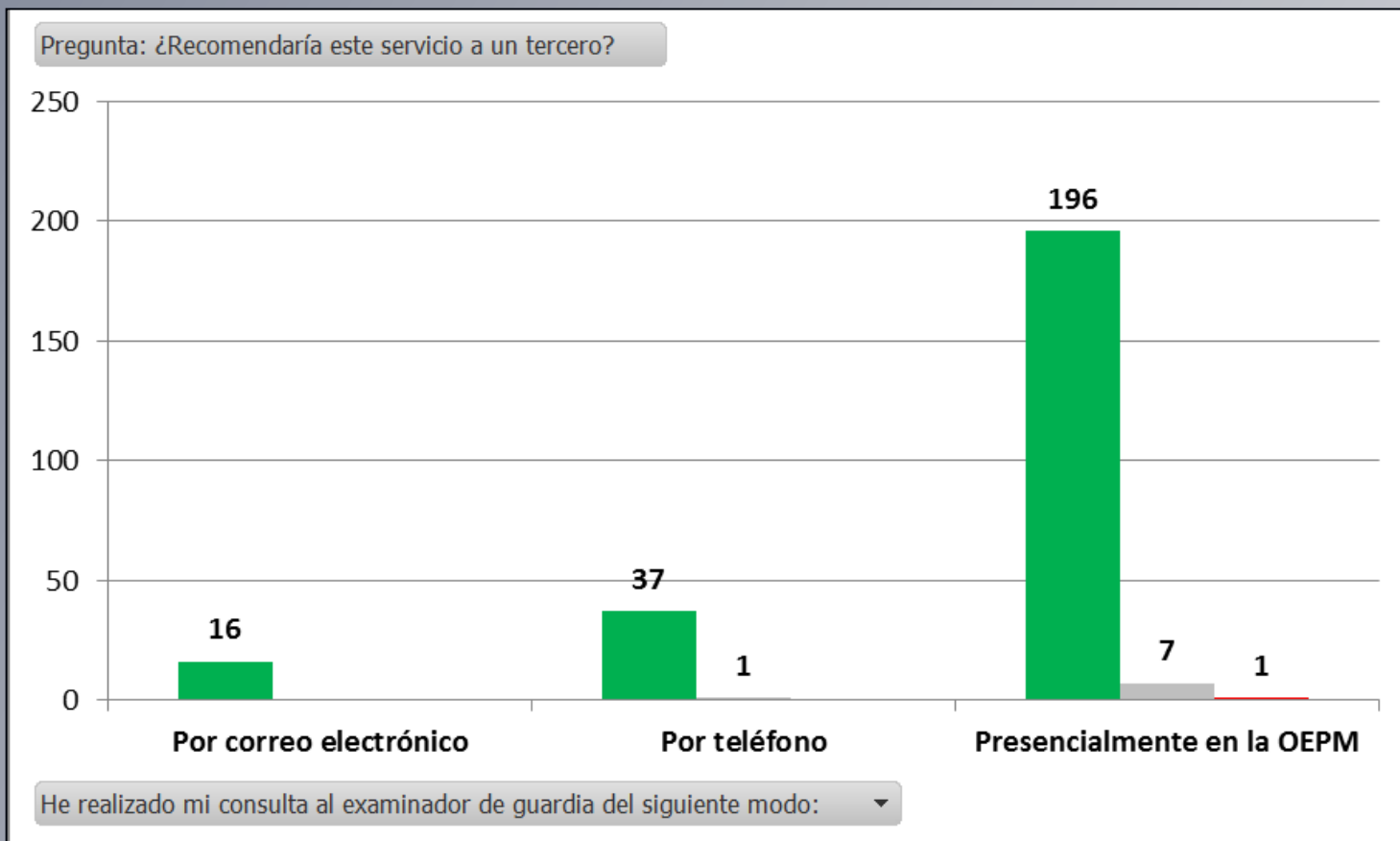


¿Recomendaría este servicio a un tercero?





RECOMENDACIÓN por CANAL



Creo que es posible mejorar este servicio y/o los servicios prestados por la OEPM en general. Propongo lo que sigue:

	Cuenta	Porcentaje
Opción	65	25.19%
Sin respuesta	193	74.81%

Resumen del Contenido de las respuestas:

• Comentario de satisfacción con el servicio o felicitación a examinadores	28
• Advertir engaños de terceros	2
• No 902	2
• Servicio de redacción de reivindicaciones	2
• Mejorar búsqueda	2
• Atención más personalizada	2
• Servicio de asesoría además de información	2
• Disponer de impresoras públicas en 1ª planta	1
• Disponer de sala de espera	1
• Entrega de información personalizada y guía de asesoramiento general	1
• Envío previo de la memoria de una patente para revisión	1
• Servicio de cita previa para evitar esperas	1
• Más examinadores de guardia por servicio saturado	1
• Modernización instalaciones	1
• Que existiera un examinador de guardia por especialidad	1
• Consulta telefónica en simultáneo con consulta por email para envío de información	1
• Servicio de guardia 24 horas	1
• Servicio jurídico para los inventores	1
• Servicio menos informatizado	1
• Que el Software fuera patentable	1
• Web mas clara con menos contenidos	1
• Actualizar pantallas de ayuda en la web	1
• Comentario no utilizable (por falta de info, servicio ya existente, etc)	9
• Comentario sobre centros regionales	1



<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>Satisfechos (de acuerdo)</i>	<i>Insatisfechos (en desacuerdo)</i>
<i>TRATO RECIBIDO</i>	98%	0%
<i>CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN</i>	96%	1%
<i>UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN</i>	88%	1%
<i>APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS</i>	94%	0%
<i>RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO</i>	97%	0%



Datos encuesta 30 de mayo 2014 -30 Mayo 2015 258 cuestionarios			Datos encuesta 17 Marzo 2014 -29 Mayo 2014 53 cuestionarios	
Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
TRATO RECIBIDO	98%	0%	98%	2%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	96%	1%	96%	2%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	88%	1%	83%	2%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	94%	0%	98%	0%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	97%	0%	100%	0%



Fin
del Informe Resumen de Resultados