



**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.

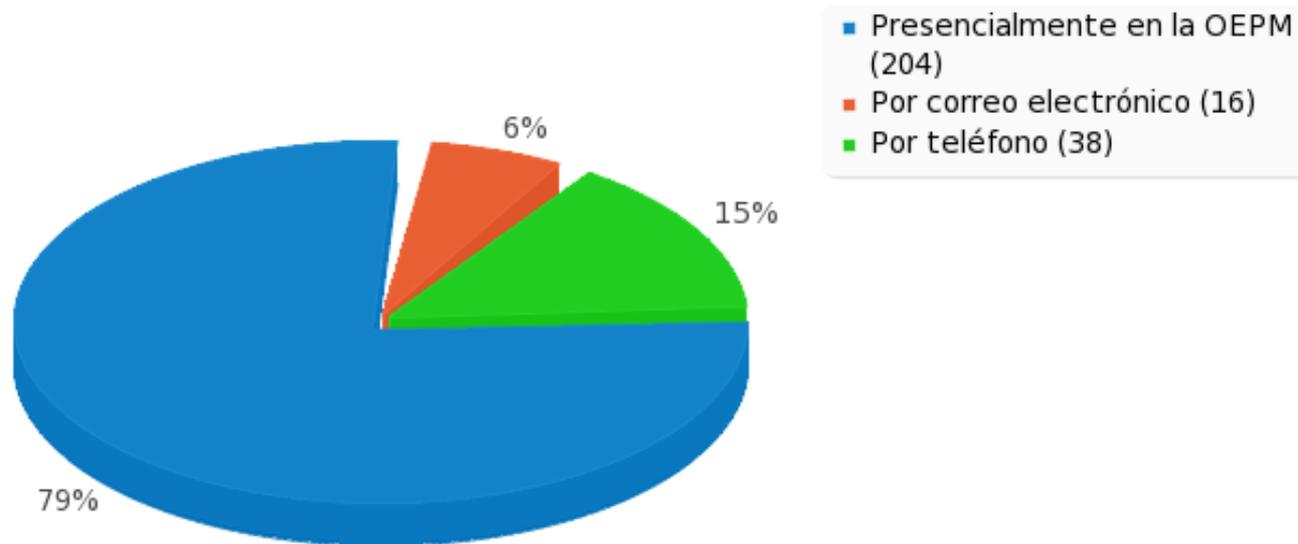
## *Secciones del cuestionario*

- *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%

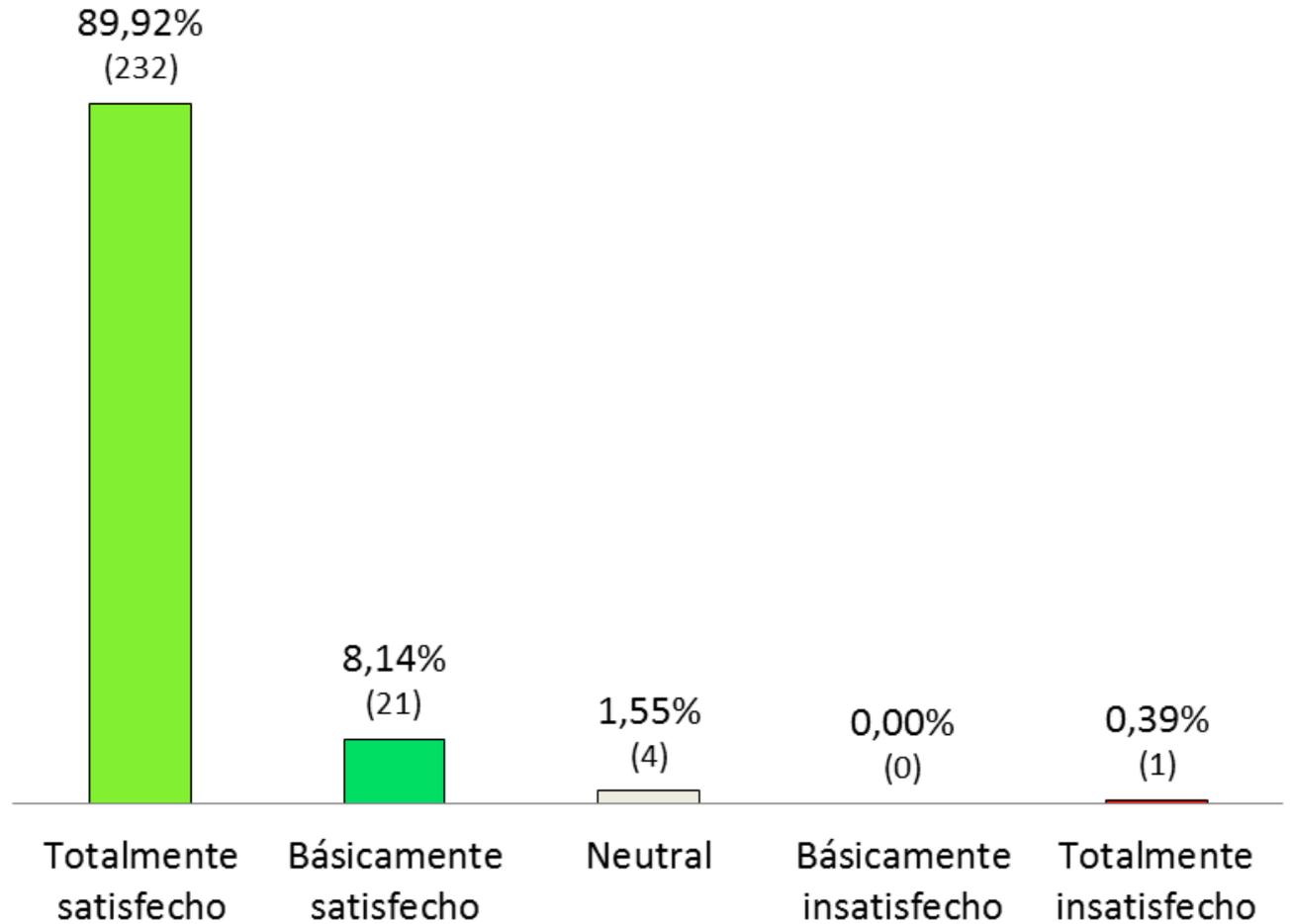


*Cuestionarios recibidos*



# TRATO RECIBIDO

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



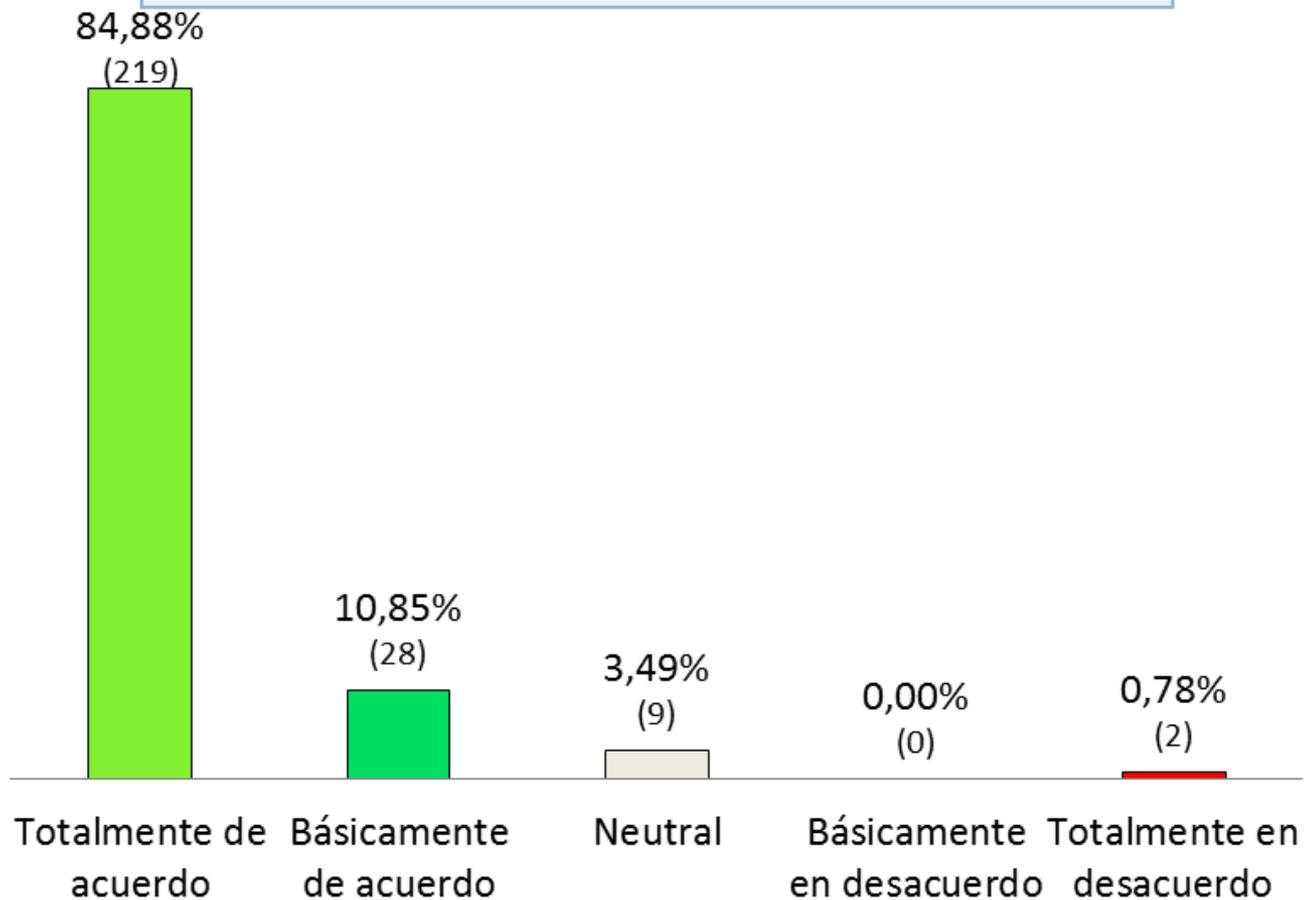
**98% Satisfechos**

**0% Insatisfechos**



## CLARIDAD

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



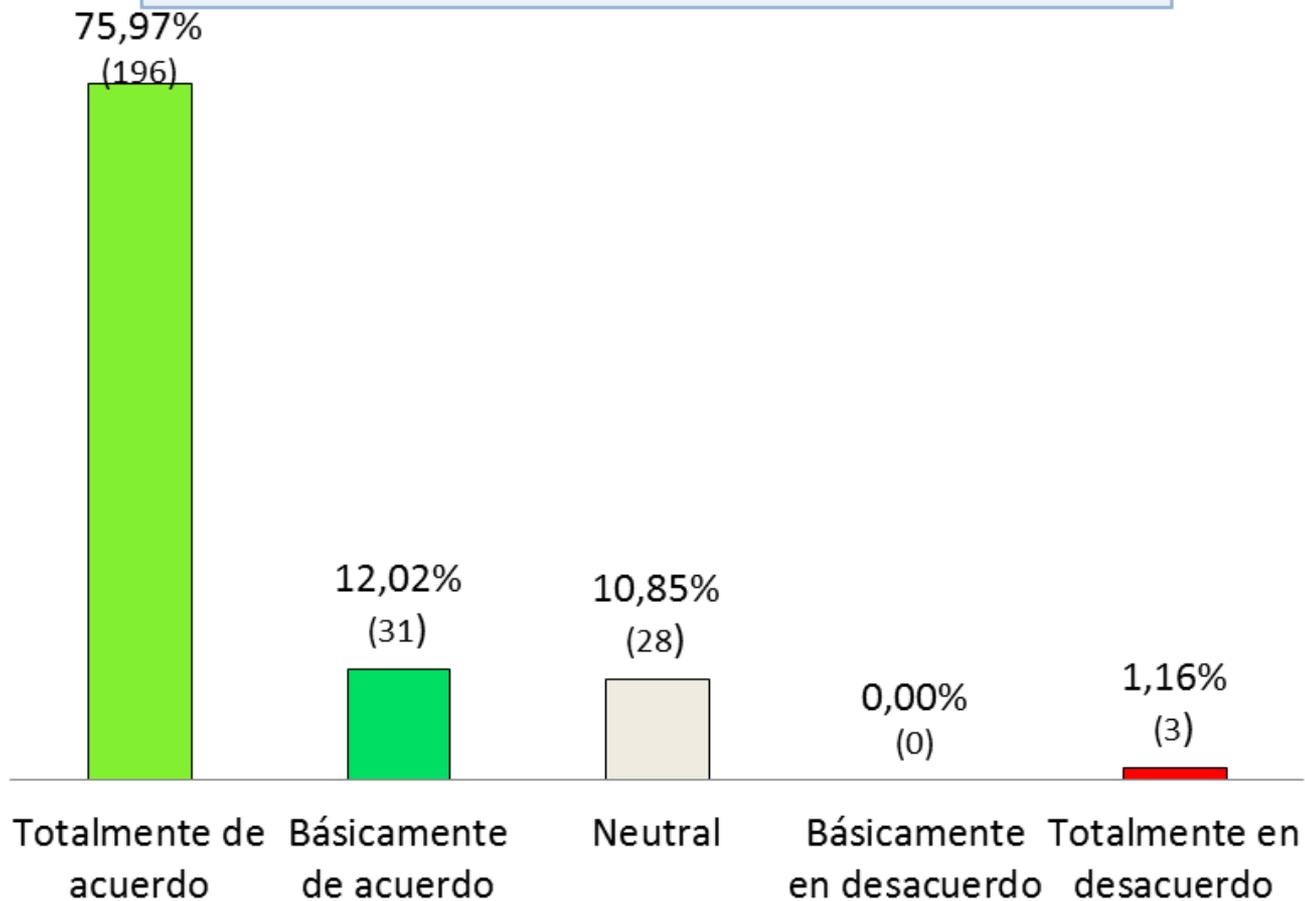
**96% Satisfechos**

**1% Insatisfechos**



## UTILIDAD

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



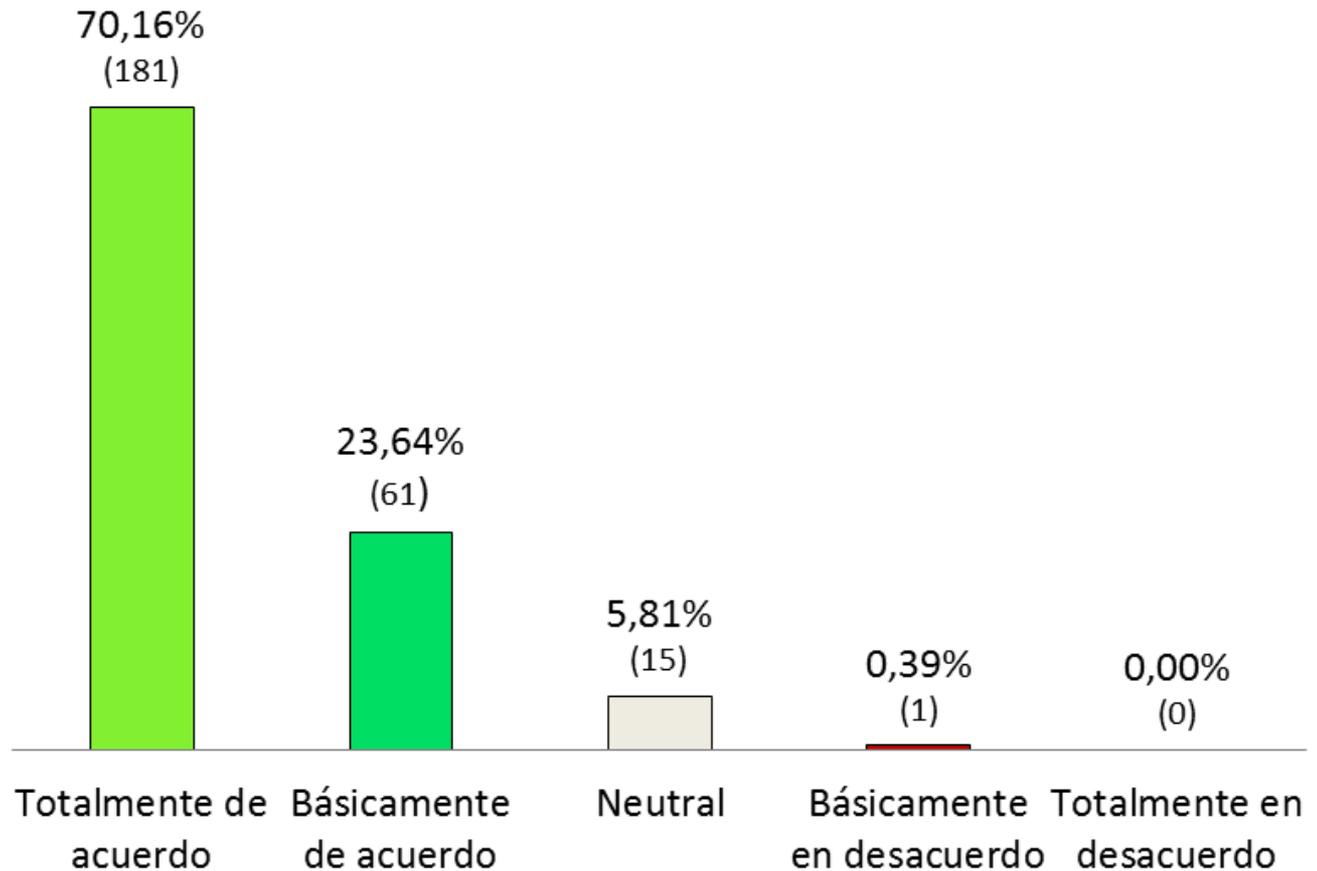
**88% Satisfechos**

**1% Insatisfechos**



## APRENDIZAJE CONSULTA FUTURA

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

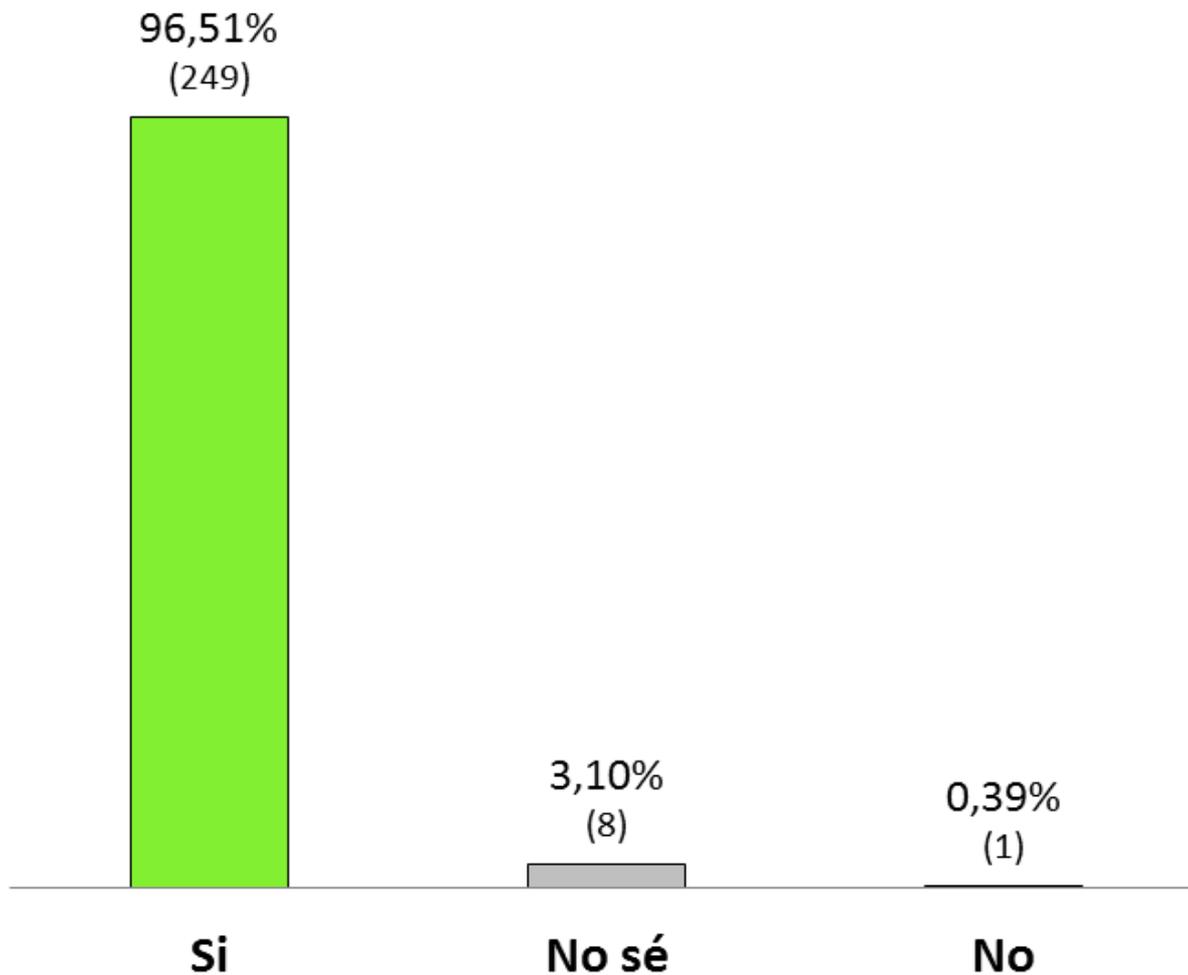


**94% Satisfechos**

**0% Insatisfechos**



## ¿Recomendaría este servicio a un tercero?

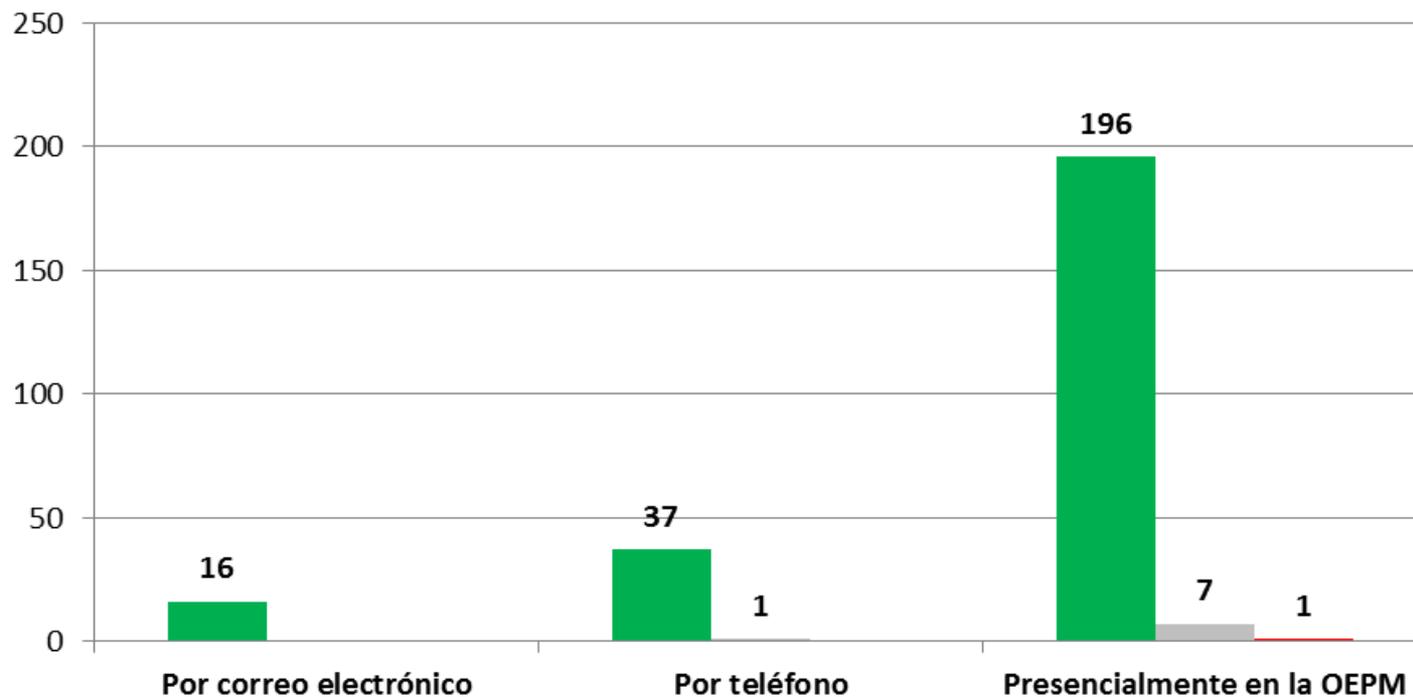




# RECOMENDACIÓN por CANAL

Pregunta: ¿Recomendaría este servicio a un tercero?

- Si
- No sé
- No



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

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 <b>satisfacción</b> con el servicio o felicitación a examinadores	28
• <b>Advertir engaños</b> de terceros	2
• <b>No 902</b>	2
• Servicio de <b>redacción de reivindicaciones</b>	2
• Mejorar <b>búsqueda</b>	2
• Atención <b>más personalizada</b>	2
• Servicio de <b>asesoría</b> además de información	2
• Disponer de <b>impresoras públicas</b> en 1ª planta	1
• Disponer de <b>sala de espera</b>	1
• <b>Entrega de información</b> personalizada y guía de asesoramiento general	1
• <b>Envío previo de la memoria</b> de una patente para revisión	1
• Servicio de <b>cita previa</b> para evitar esperas	1
• <b>Más examinadores</b> de guardia por servicio saturado	1
• <b>Modernización instalaciones</b>	1
• Que existiera un examinador de guardia <b>por especialidad</b>	1
• Consulta <b>telefónica en simultáneo</b> con consulta por <b>email</b> para envío de información	1
• Servicio de guardia <b>24 horas</b>	1
• <b>Servicio jurídico</b> para los inventores	1
• Servicio menos informatizado	1
• Que el Software fuera patentable	1
• <b>Web mas clara</b> con menos contenidos	1
• Actualizar <b>pantallas de ayuda</b> 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>	<b>98%</b>	<b>0%</b>
<i>CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN</i>	<b>96%</b>	<b>1%</b>
<i>UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN</i>	<b>88%</b>	<b>1%</b>
<i>APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS</i>	<b>94%</b>	<b>0%</b>
<i>RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO</i>	<b>97%</b>	<b>0%</b>



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



**Fin**  
**del Informe Resumen de Resultados**