



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción de Usuarios
Examinador de Guardia
de Patentes
2016

Ficha encuesta Examinador de Guardia de Patentes 2016

- **Periodo considerado:** 1 de Junio de 2015 al 30 de Mayo de 2016
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de información de examinador de guardia de patentes.
- **Población:** **764** usuarios
- **Cuestionarios recogidos:** **260** cuestionarios.
- Habiendo obtenido **260** respuestas completas de usuarios podemos asegurar un **margen de error del 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

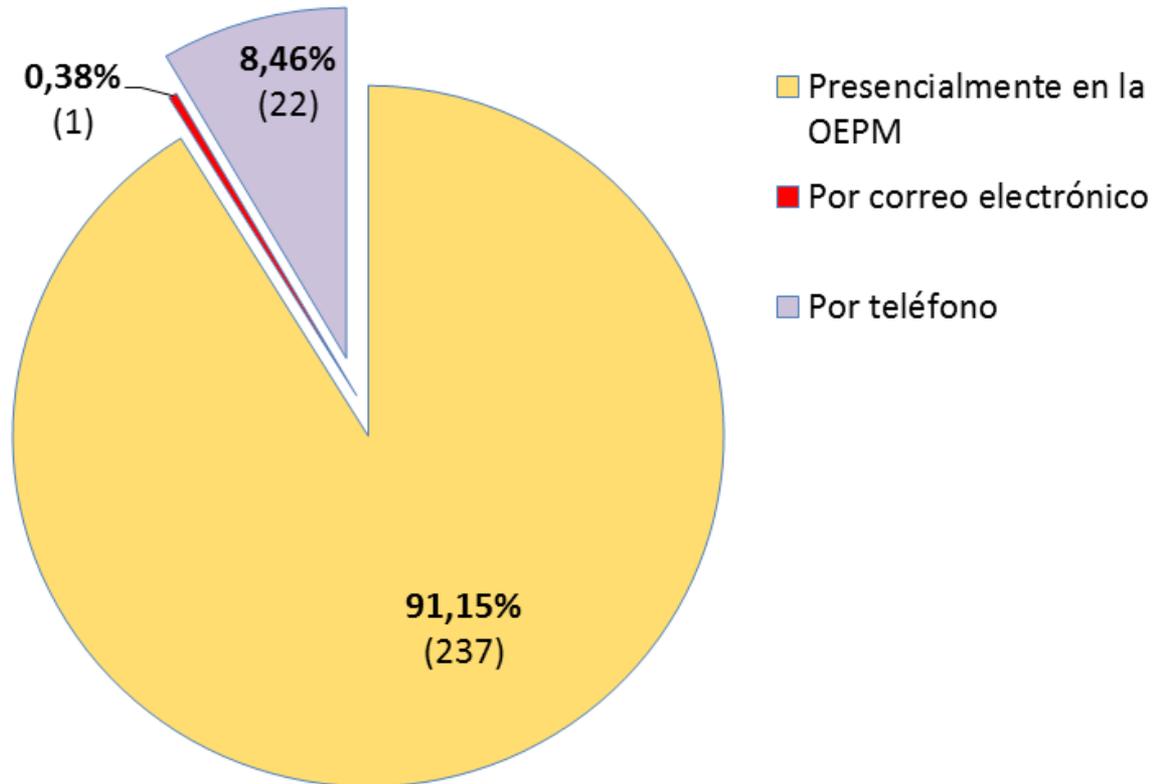
- **CANAL DE ENTRADA**
- **TRATO RECIBIDO**
- **INFORMACIÓN RECIBIDA**
 - **CLARIDAD**
 - **UTILIDAD**
- **APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS**
- **RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO**
- **PROPUESTAS DE MEJORA**

Resultados

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

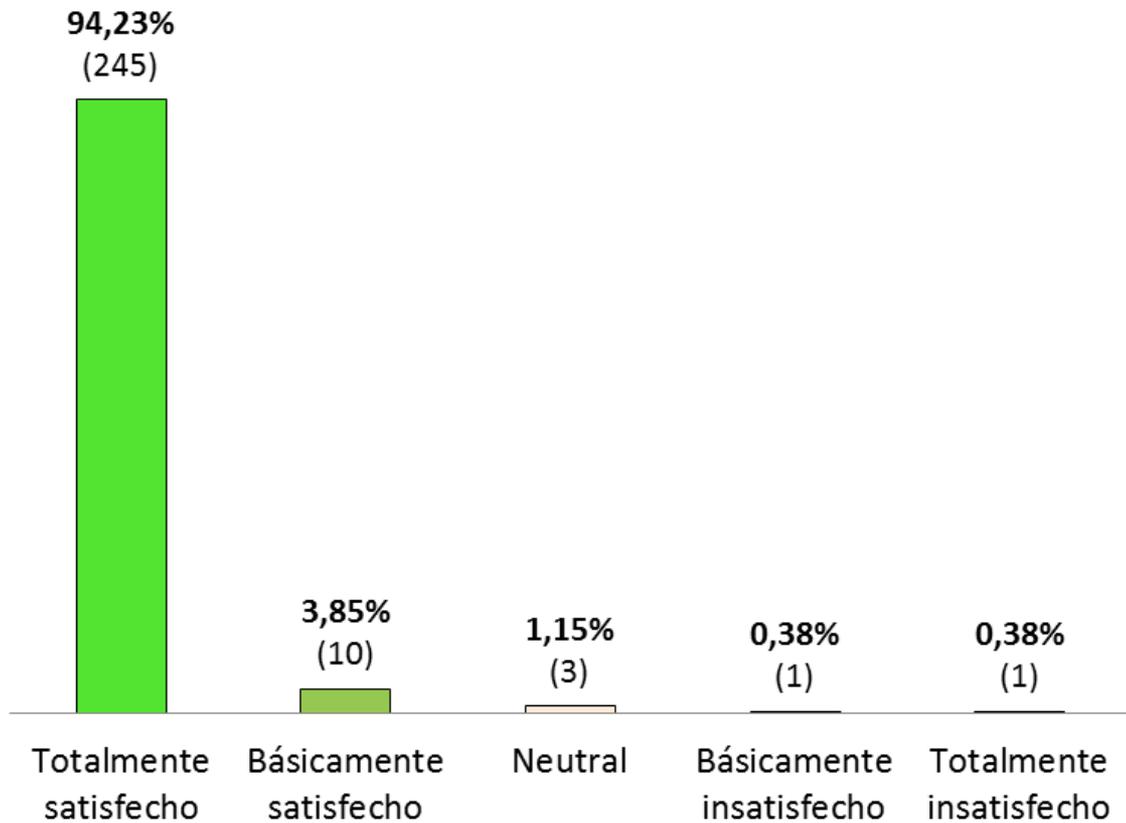


**He realizado mi consulta al examinador de guardia
del siguiente modo:**





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



98% Satisfechos

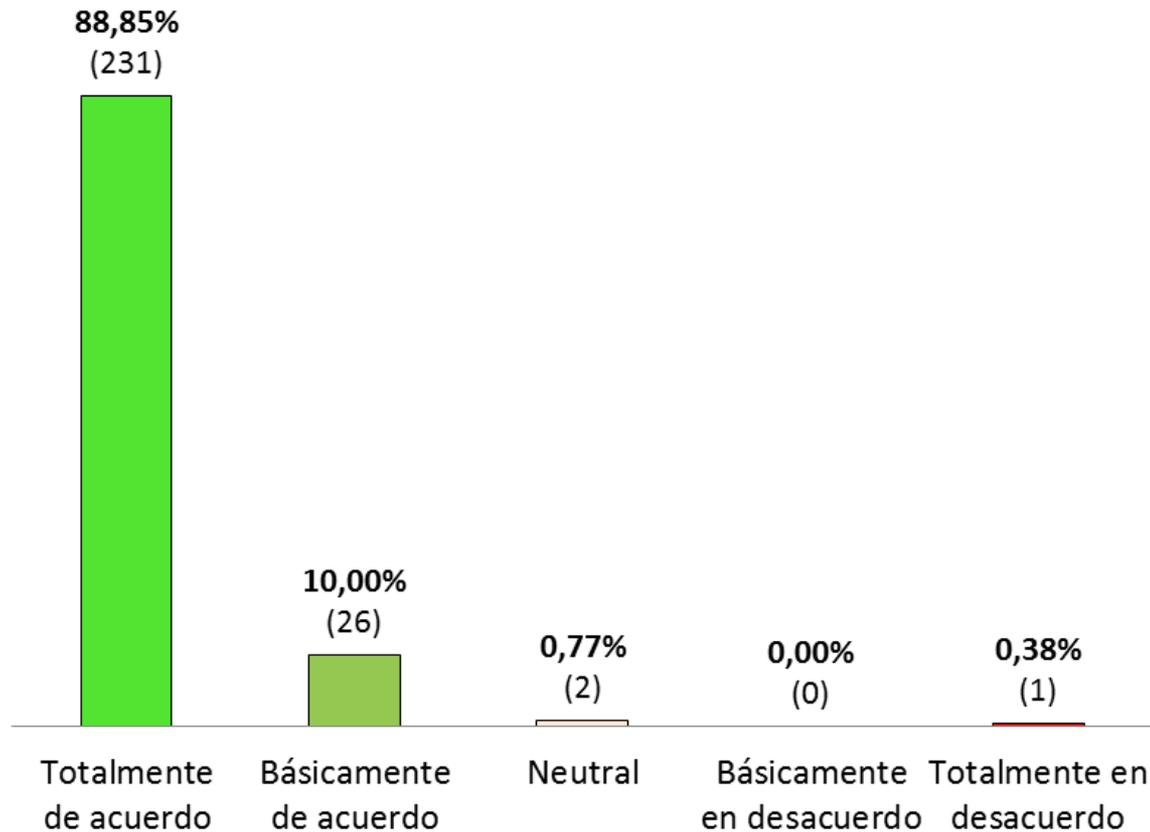
1% Insatisfechos



INFORMACIÓN RECIBIDA

CLARIDAD

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



99% Satisfechos

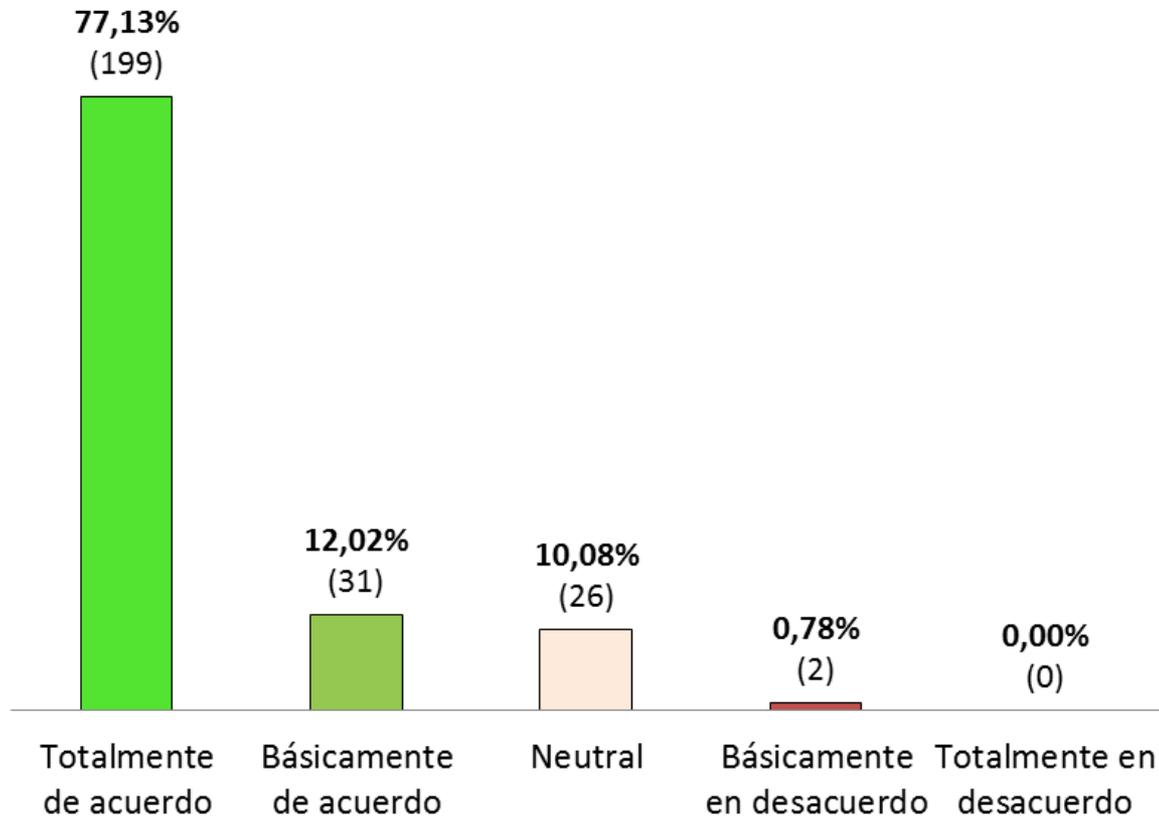
0% Insatisfechos



INFORMACIÓN RECIBIDA

UTILIDAD

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

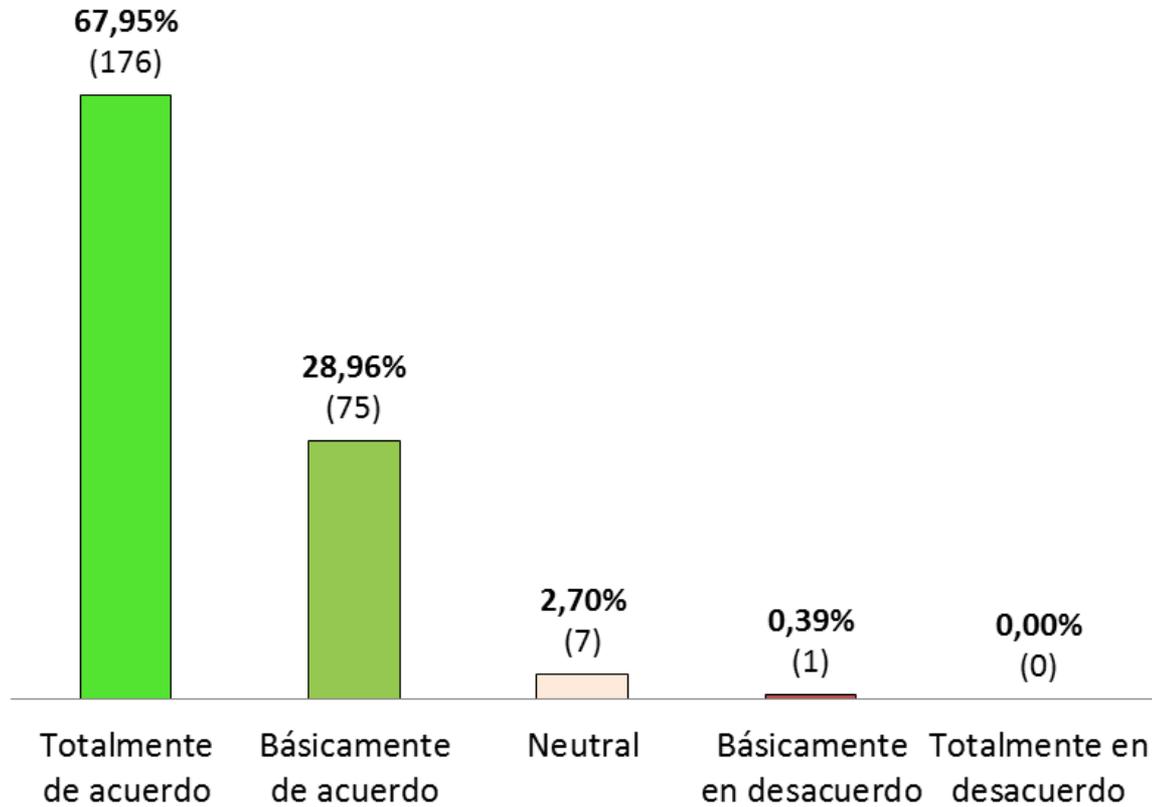


89% Satisfechos

1% Insatisfechos



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

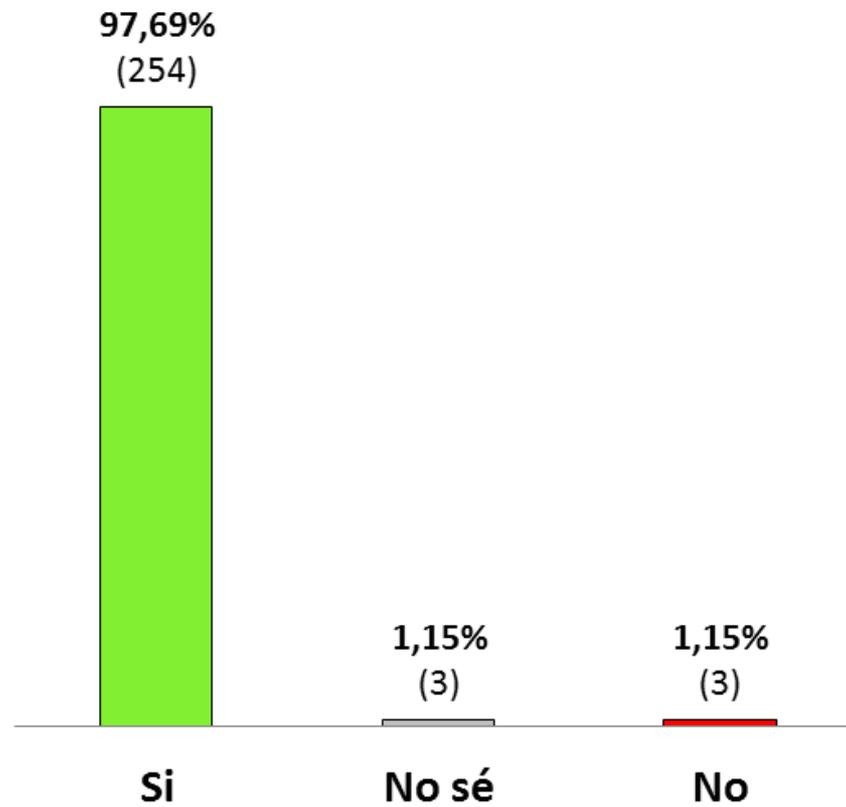


97% Satisfechos

0% Insatisfechos



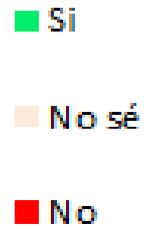
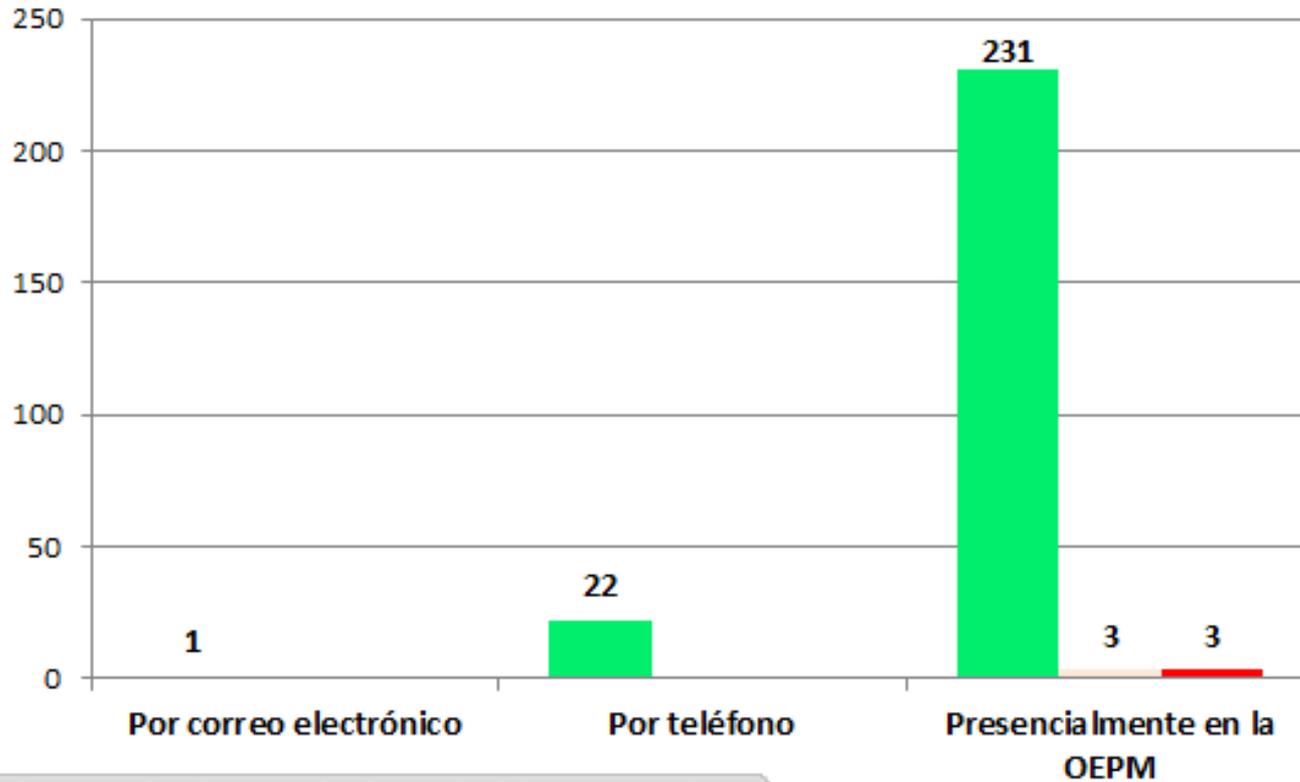
¿Recomendaría este servicio a un tercero?





Pregunta: ¿Recomendaría este servicio a un tercero?

Nº de usuarios



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:

N ^a de veces	Contenido de la Respuesta
28	Comentario de satisfacción o felicitación
5	Simplificar web
3	Acceso al examinador de guardia (que pasen más fácilmente) (que se ofrezca la posibilidad) (teléfono directo)
2	Cita previa
2	Tener consultas posteriores con el mismo examinador de guardia
2	Señalización: (Indicar mejor el acceso al edificio) (cartel de entrada cerca de los ascensores)
2	Unificación de criterios
1	Teléfono gratuito
1	Apoyar las invenciones
1	Curso en video por internet
1	Información contradictoria del Call Center
1	Espera larga
1	Lista con profesionales que puedan desarrollar una idea o patente
1	Más difusión en universidades
1	Mostrar ejemplos de solicitudes
1	Plazos de revisión mas cortos
1	Que la OEPM de info sobre ratios de concesión de agentes para que el solicitante pueda elegir
1	Que un funcionario ayude a redactar las patentes
1	Descontento con un puesto de la planta 1
1	Unificar en un mismo sitio Propiedad industrial e Intelectual

TABLA RESUMEN

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencialmente en la OEPM</i>	91,15%
<i>Por teléfono</i>	8,46%
<i>Por correo electrónico</i>	0,38%

Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
TRATO RECIBIDO	98%	1%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	99%	0%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	89%	1%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	97%	0%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	98%	1%

COMPARATIVA 2016-2015

<i>Encuesta 2016</i>			<i>Encuesta 2015</i>	
Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
TRATO RECIBIDO	98%	1%	98%	0%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	99%	0%	96%	1%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	89%	1%	88%	1%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	97%	0%	94%	0%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	98%	1%	97%	0%



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Fin
del Informe resumen de Resultados

Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM)