



Informe Resumen

ENCUESTA de SATISFACCIÓN

de Usuarios de

MODELOS DE UTILIDAD

2013



Satisfacción usuarios MU

- **Periodo considerado:** *Junio 2012 a Mayo 2013*
- **Usuarios:** Solicitantes, agentes y representantes con modelos de utilidad concedidos o denegados en dicho periodo.
- **Población:** **588 usuarios únicos** (solicitantes, agentes, representantes)
 - Total de invitaciones a participar en la encuesta: 588
- **Total de encuestas completadas:** **221**
- **Tasa de Respuestas:** **38%** (usuarios que han terminado la encuesta)
- Con la anterior tasa de respuestas se consigue un **margen de error próximo al 5%** con una **fiabilidad del 95%**, por lo que se considera que el **resultado de la encuesta es representativo** y se pueden sacar conclusiones significativas sobre el servicio.
- En los siguientes resultados, se considerarán también respuestas de usuarios que han iniciado la encuesta sin completarla totalmente: **Total de registros: 239**



RESULTADOS

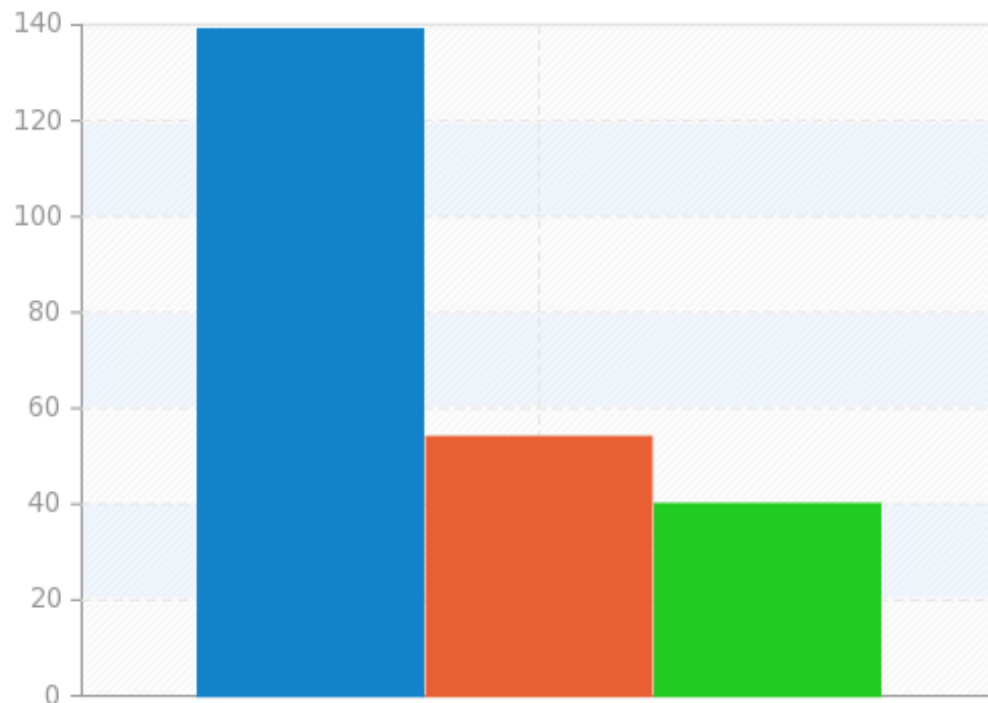
Encuesta Modelos de Utilidad

** 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.*

Tipo Usuario

Por favor, indique si usted es:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Solicitante (particular o empresa) (SQ001)	139	59,66%
Agente de Propiedad Industrial (SQ002)	54	23,18 %
Representante (SQ003)	40	17,17%



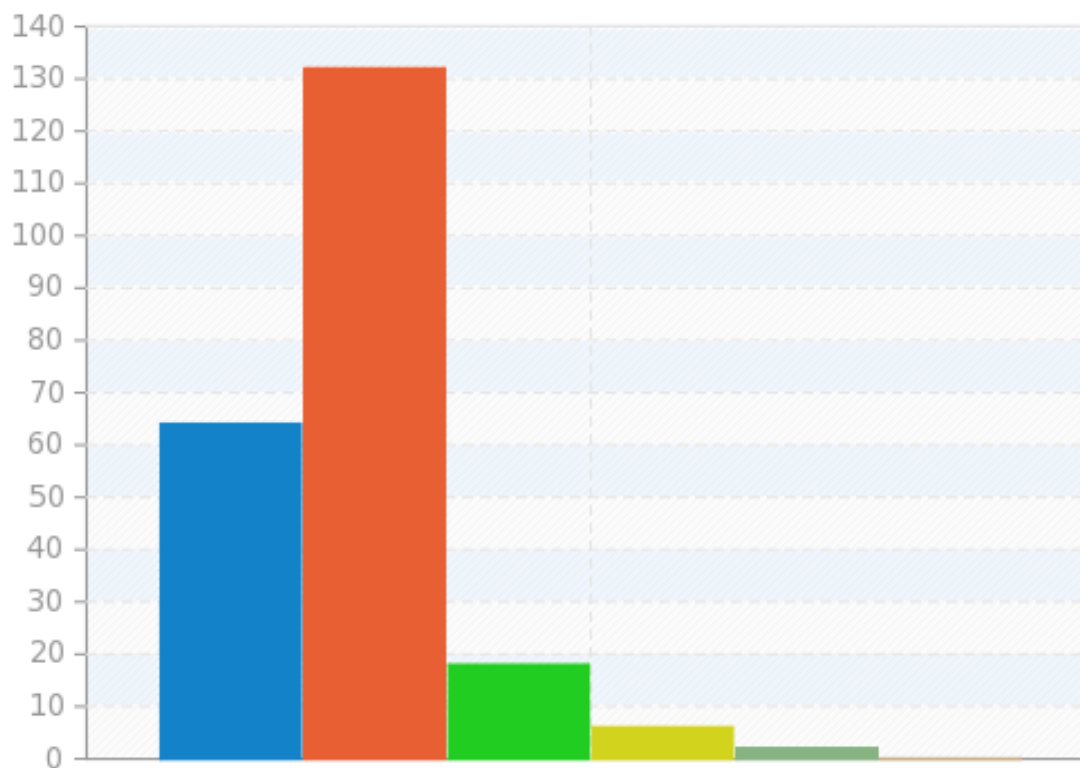
- Solicitante (particular o empresa) (139)
- Agente de Propiedad Industrial (54)
- Representante (40)



Información sobre MU en la WEB

Indique su nivel de satisfacción con el valor informativo de los contenidos sobre modelos de utilidad en nuestra WEB.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	64	28.83%
Básicamente satisfecho (2)	132	59.46%
Neutral (3)	18	8.11%
Básicamente insatisfecho (4)	6	2.70%
Totalmente insatisfecho (5)	2	0.90%



- Totalmente satisfecho (64)
- Básicamente satisfecho (132)
- Neutral (18)
- Básicamente insatisfecho (6)
- Totalmente insatisfecho (2)

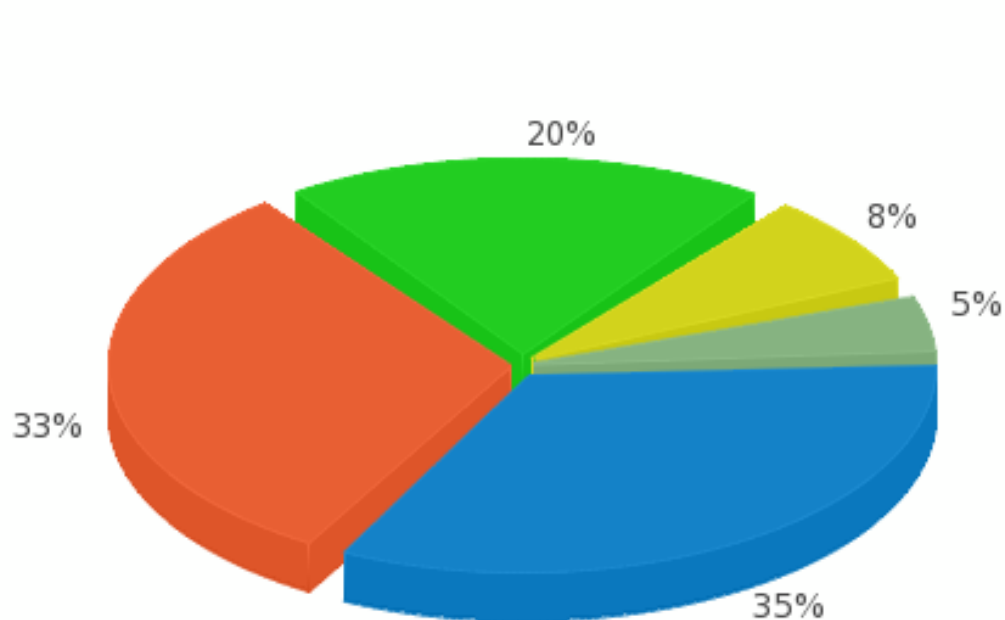
88% satisfechos
4% insatisfechos



Solicitud Electrónica

Indique su nivel de satisfacción respecto a su experiencia con los siguientes servicios telemáticos de modelos de utilidad:
[Solicitud electrónica]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	67	34.54%
Básicamente satisfecho (2)	64	32.99%
Neutral (3)	39	20.10%
Básicamente insatisfecho (4)	15	7.73%
Totalmente insatisfecho (5)	9	4.64%



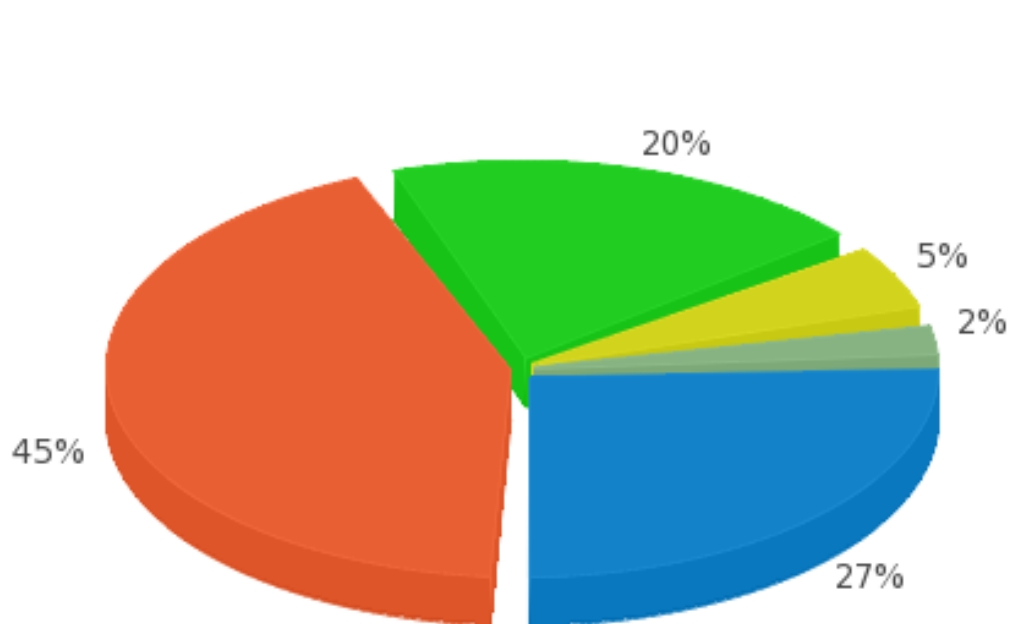
- Totalmente satisfecho (67)
- Básicamente satisfecho (64)
- Neutral (39)
- Básicamente insatisfecho (15)
- Totalmente insatisfecho (9)

68% satisfechos
12% insatisfechos

Consulta BD (Invenes)

Indique su nivel de satisfacción respecto a su experiencia con los siguientes servicios telemáticos de modelos de utilidad:
[Consulta en BD (Invenes)]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	55	26.57%
Básicamente satisfecho (2)	94	45.41%
Neutral (3)	42	20.29%
Básicamente insatisfecho (4)	11	5.31%
Totalmente insatisfecho (5)	5	2.42%



- Totalmente satisfecho (55)
- Básicamente satisfecho (94)
- Neutral (42)
- Básicamente insatisfecho (11)
- Totalmente insatisfecho (5)

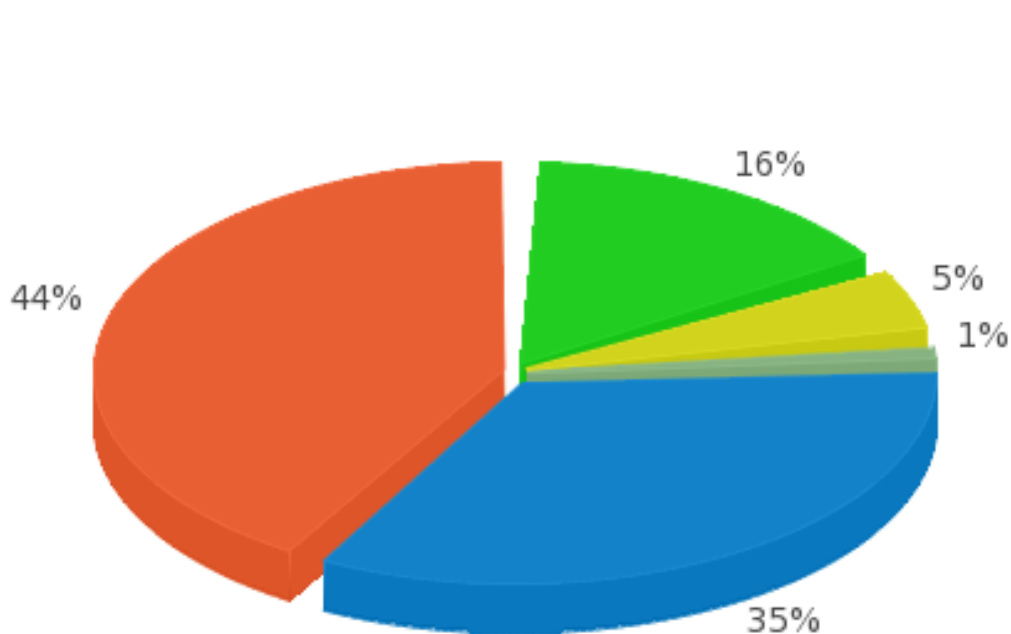
72% satisfechos
8% insatisfechos



BOPI

Indique su nivel de satisfacción respecto a su experiencia con los siguientes servicios telemáticos de modelos de utilidad:
[BOPI]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	73	34.93%
Básicamente satisfecho (2)	91	43.54%
Neutral (3)	33	15.79%
Básicamente insatisfecho (4)	10	4.78%
Totalmente insatisfecho (5)	2	0.96%



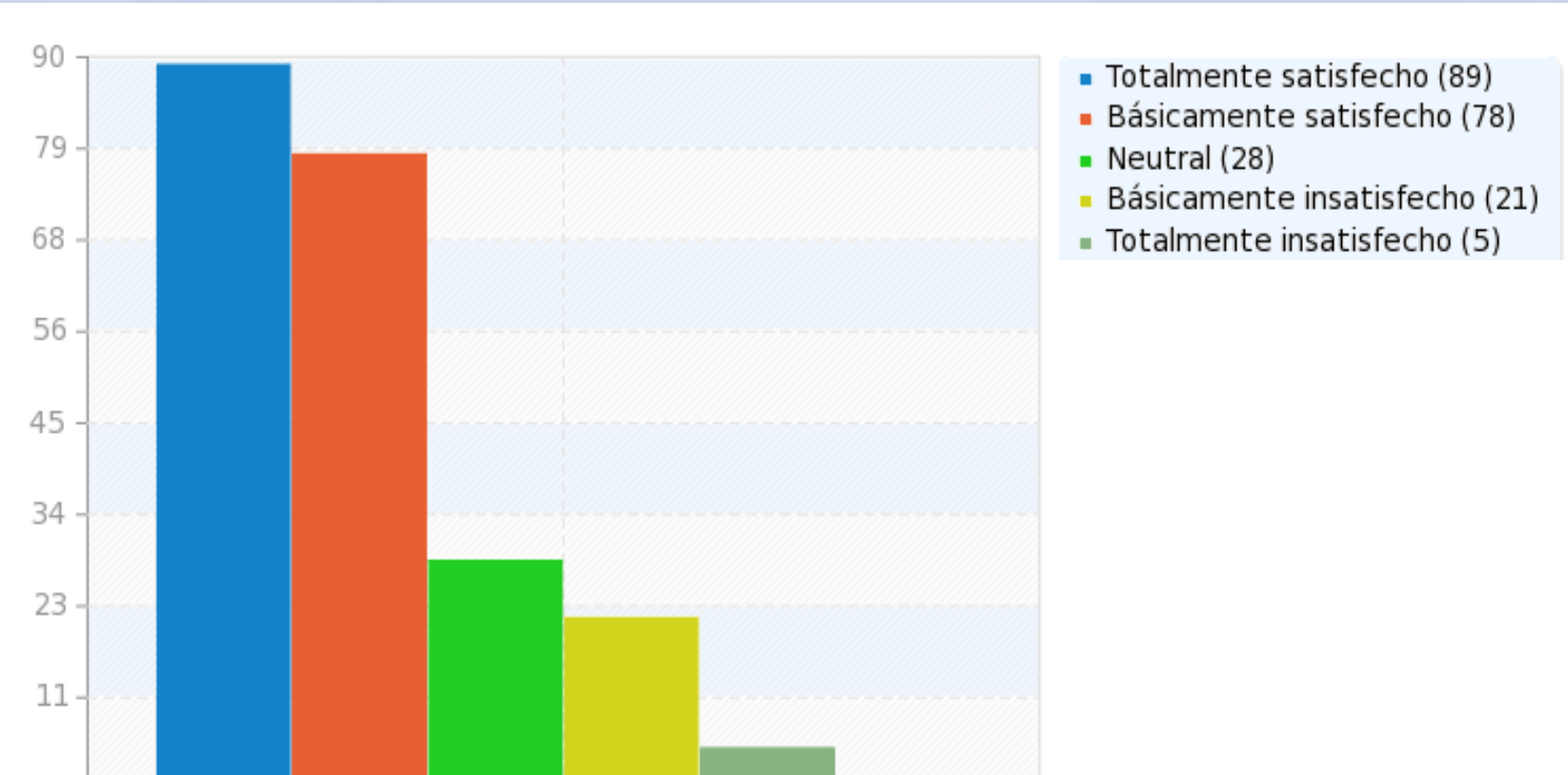
- Totalmente satisfecho (73)
- Básicamente satisfecho (91)
- Neutral (33)
- Básicamente insatisfecho (10)
- Totalmente insatisfecho (2)

78% satisfechos
6% insatisfechos

INFORMACIÓN PARA SUBSANAR EN EXAMEN FORMAL

En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la información recibida por parte de la OEPM para subsanar defectos detectados en el examen formal y técnico de su solicitud.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	89	40.27%
Básicamente satisfecho (2)	78	35.29%
Neutral (3)	28	12.67%
Básicamente insatisfecho (4)	21	9.50%
Totalmente insatisfecho (5)	5	2.26%



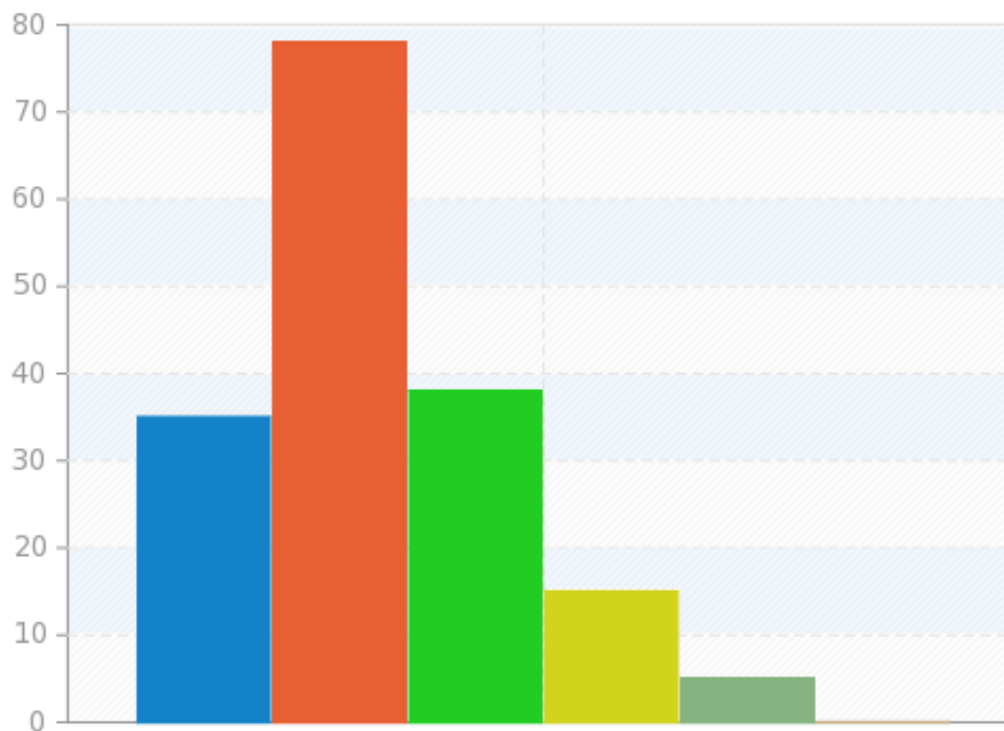
76% satisfechos
12% insatisfechos



RESOLUCIÓN DE OPOSICIÓN

En su caso, indique su nivel de satisfacción con respecto a la resolución de la oposición presentada contra su solicitud.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	35	20.47%
Básicamente satisfecho (2)	78	45.61%
Neutral (3)	38	22.22%
Básicamente insatisfecho (4)	15	8.77%
Totalmente insatisfecho (5)	5	2.92%



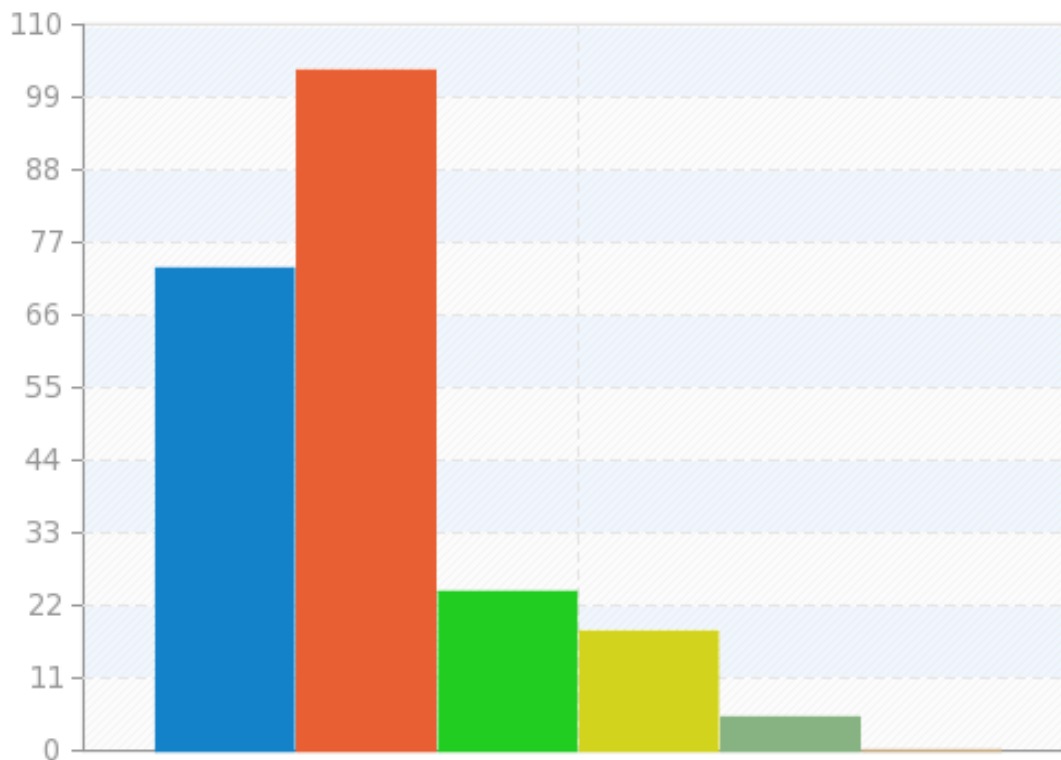
- Totalmente satisfecho (35)
- Básicamente satisfecho (78)
- Neutral (38)
- Básicamente insatisfecho (15)
- Totalmente insatisfecho (5)

66% satisfechos
12% insatisfechos

PLAZO DE TIEMPO DE CONCESIÓN

Indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución de concesión.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	73	32.74%
Básicamente satisfecho (2)	103	46.19%
Neutral (3)	24	10.76%
Básicamente insatisfecho (4)	18	8.07%
Totalmente insatisfecho (5)	5	2.24%



- Totalmente satisfecho (73)
- Básicamente satisfecho (103)
- Neutral (24)
- Básicamente insatisfecho (18)
- Totalmente insatisfecho (5)

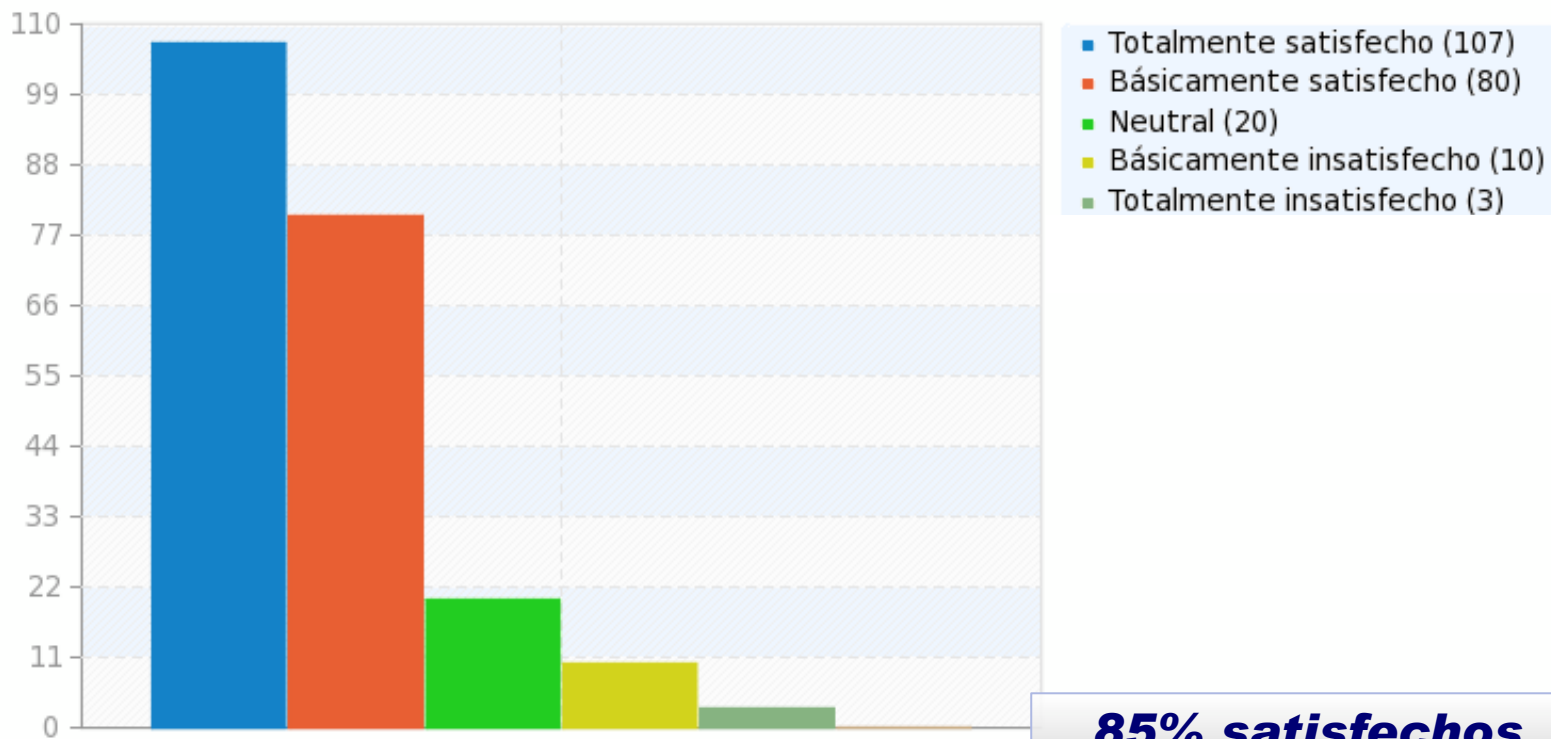
79% satisfechos
10% insatisfechos



ATENCIÓN RECIBIDA

Indique su nivel de satisfacción con la atención recibida por parte del personal de modelos de utilidad.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	107	48.64%
Básicamente satisfecho (2)	80	36.36%
Neutral (3)	20	9.09%
Básicamente insatisfecho (4)	10	4.55%
Totalmente insatisfecho (5)	3	1.36%



85% satisfechos
6% insatisfechos



Información sobre MU en la WEB

88% *satisfechos*
4% *insatisfechos*

Solicitud Electrónica

68% *satisfechos*
12% *insatisfechos*

Consulta BD (Invenes)

72% *satisfechos*
8% *insatisfechos*

BOPI

78% *satisfechos*
6% *insatisfechos*

INFORMACIÓN PARA SUBSANAR
EN EXAMEN FORMAL

76% *satisfechos*
12% *insatisfechos*

RESOLUCIÓN DE OPOSICIÓN

66% *satisfechos*
12% *insatisfechos*

PLAZO DE TIEMPO DE CONCESIÓN

79% *satisfechos*
10% *insatisfechos*

ATENCIÓN RECIBIDA

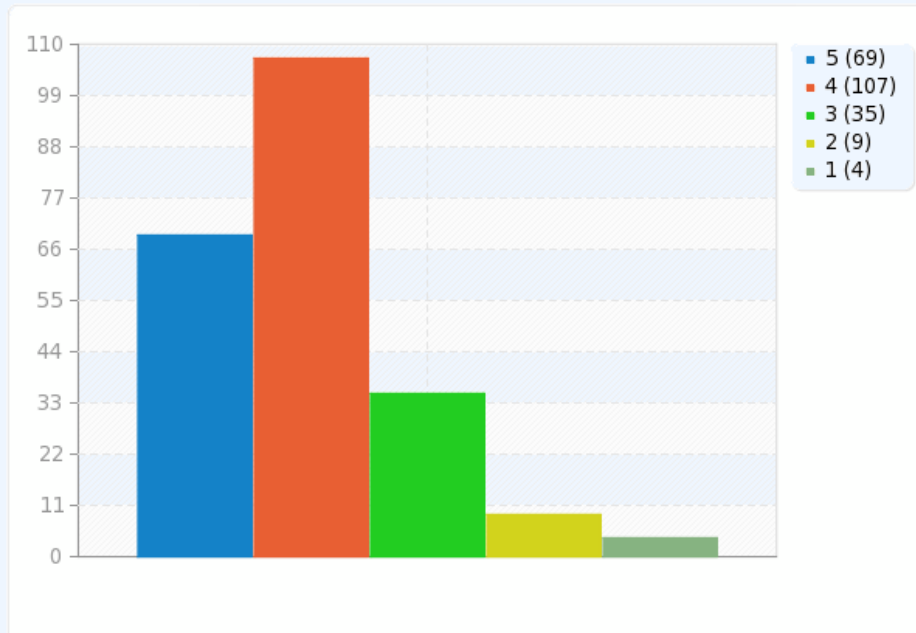
85% *satisfechos*
6% *insatisfechos*

VALORACIÓN GLOBAL MODELOS

Resumen de campo para 7

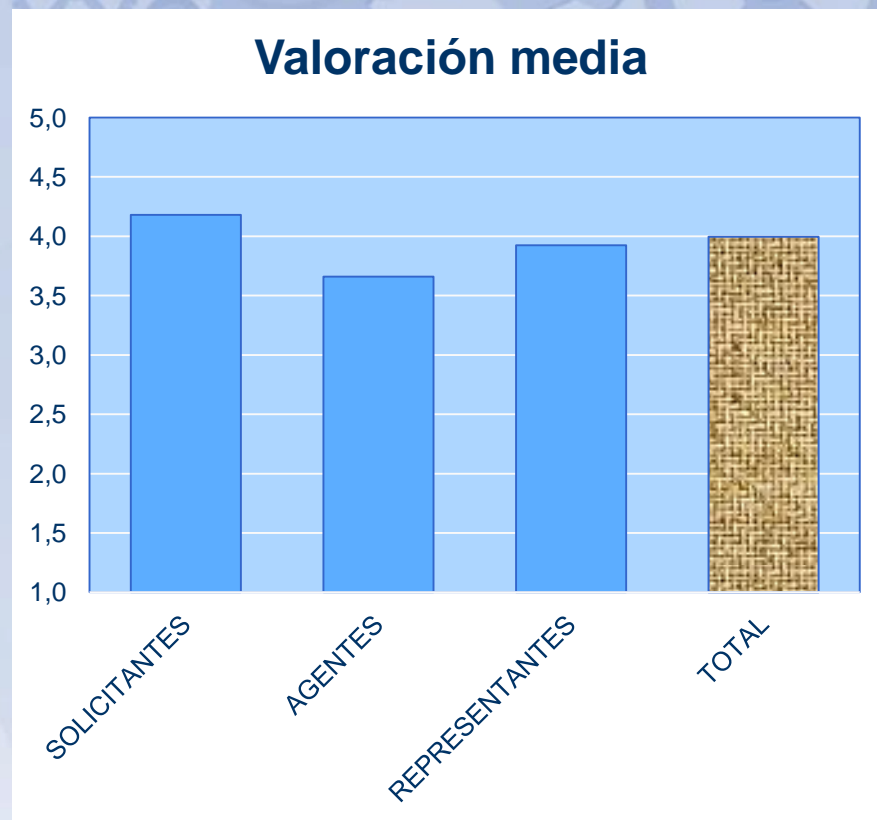
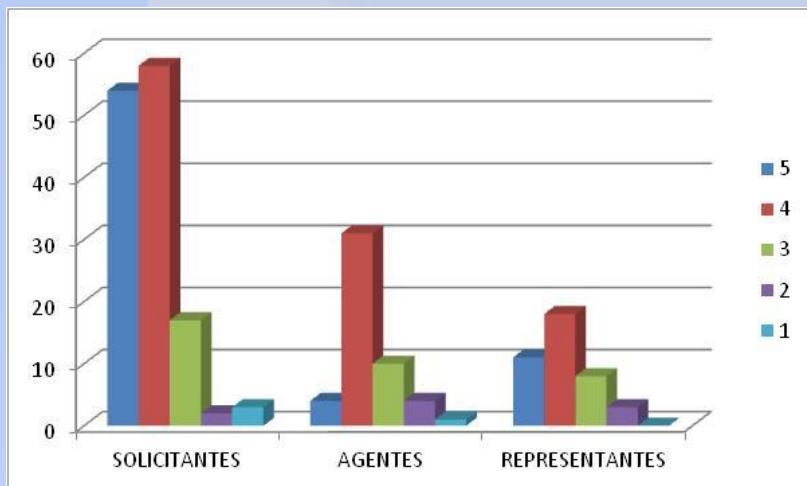
Indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de modelos de utilidad. (La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable)

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 (SQ001)	69	28.87%
4 (SQ002)	107	44.77%
3 (SQ003)	35	14.64%
2 (SQ004)	9	3.77%
1 (SQ005)	4	1.67%





SATISFACCIÓN GENERAL



	SOLICITANTES	AGENTES	REPRESENTANTES	TOTAL
VALORACIÓN MEDIA (sobre 5)	4,2	3,7	3,9	4,0 / 5