



Informe Resumen

ENCUESTA de SATISFACCIÓN

de Usuarios de

PCT y Patente Nacional

2013



- **Periodo considerado:** *Junio 2012 a Mayo 2013*
- **Usuarios:** Solicitantes, agentes y representantes en el periodo considerado, con expedientes que han sido objeto de alguna de las siguientes actuaciones: traslado del Informe del Estado de la Técnica (IET), concesiones y denegaciones de Patente Nacional, transmisión del Informe de Búsqueda Internacional (IBI) y notificaciones de Examen Preliminar Internacional (EPI).
- **Población:** **1022 usuarios únicos** (solicitantes, agentes, representantes)
 - Total de invitaciones a participar en la encuesta: 1022
- **Total de encuestas completadas:** **310**
- **Tasa de Respuestas:** **30,36%** (usuarios que han terminado la encuesta)
- Con la anterior tasa de respuestas se consigue un **margen de error menor del 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: 379**



RESULTADOS

Encuesta PCT y Patente Nacional

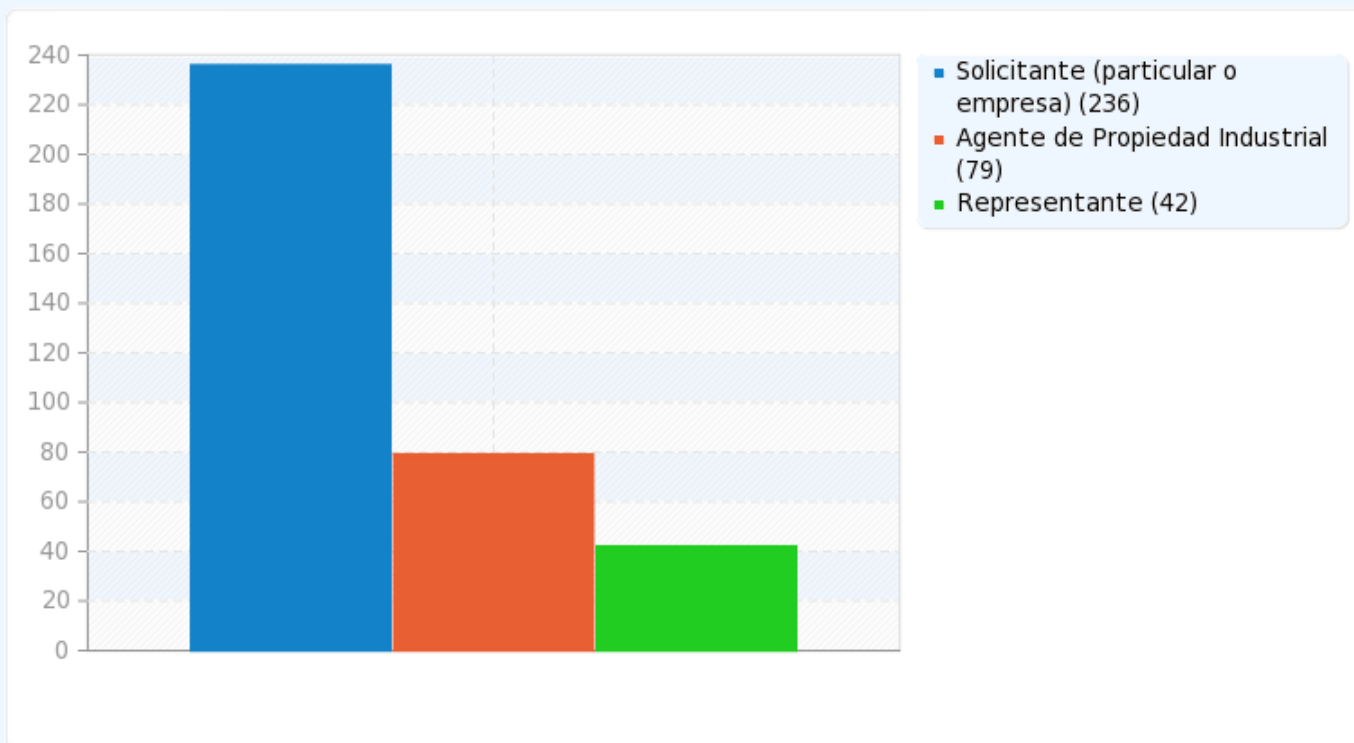
** Gráficas de resultados en cada pregunta con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que no han contestado o han contestado sin opinión a la pregunta.*



Tipo Usuario

Por favor, indique si usted es:

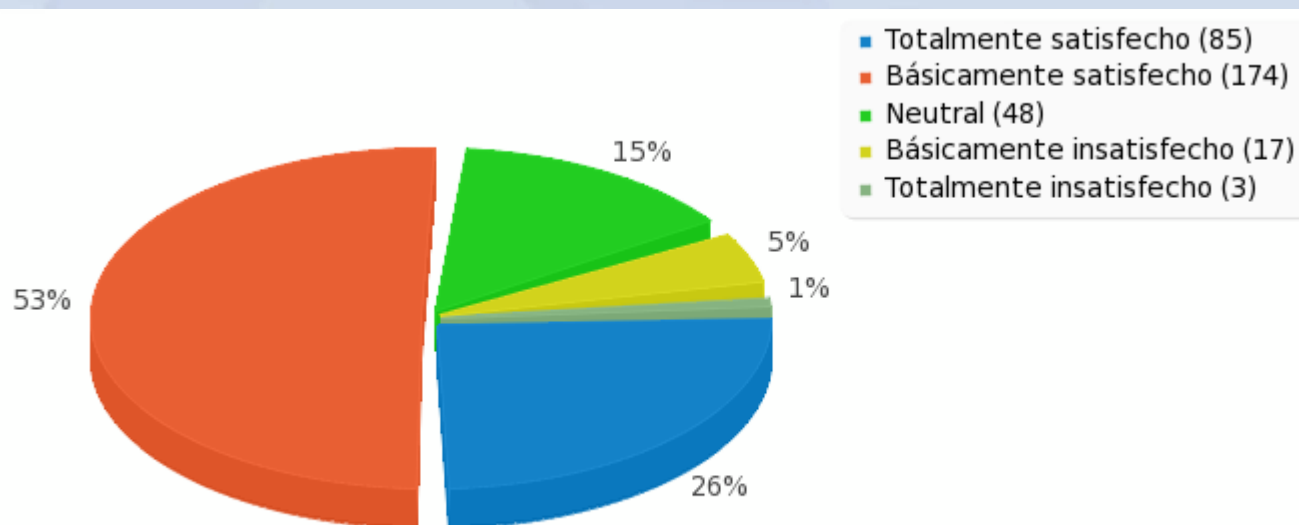
Opción	Cuenta	Porcentaje
Solicitante (particular o empresa) (SQ001)	236	66,11%
Agente de Propiedad Industrial (SQ002)	79	22,13 %
Representante (SQ003)	42	11,76%



Contenidos Página WEB

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios de información de la OEPM:
[Contenidos página WEB]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	85	25.99%
Básicamente satisfecho (2)	174	53.21%
Neutral (3)	48	14.68%
Básicamente insatisfecho (4)	17	5.20%
Totalmente insatisfecho (5)	3	0.92%



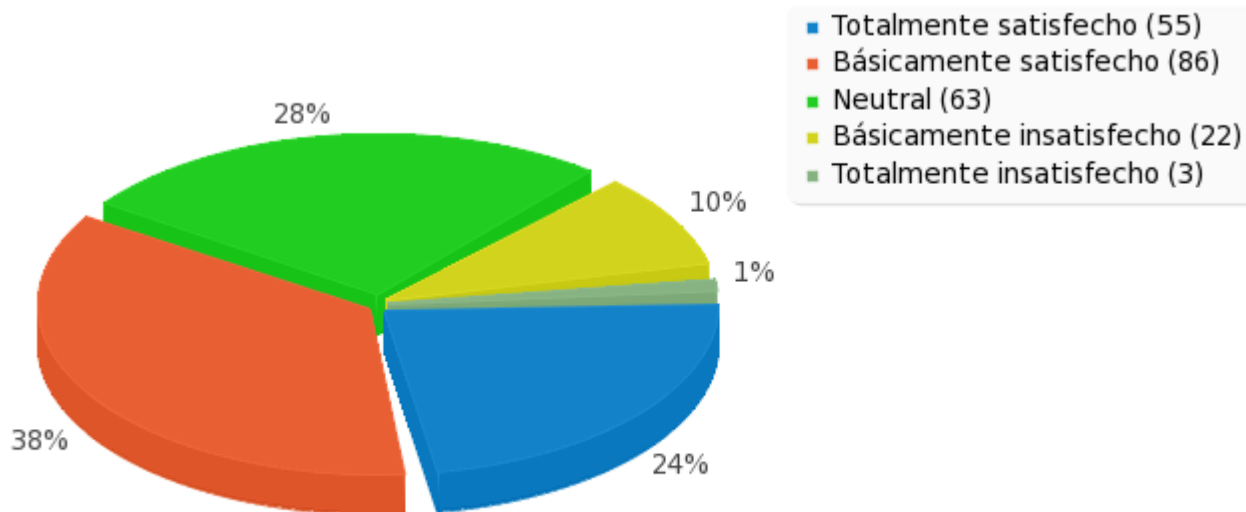
79 % satisfechos
6% insatisfechos



Información Presencial

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios de información de la OEPM:
[Información presencial]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	55	24.02%
Básicamente satisfecho (2)	86	37.55%
Neutral (3)	63	27.51%
Básicamente insatisfecho (4)	22	9.61%
Totalmente insatisfecho (5)	3	1.31%

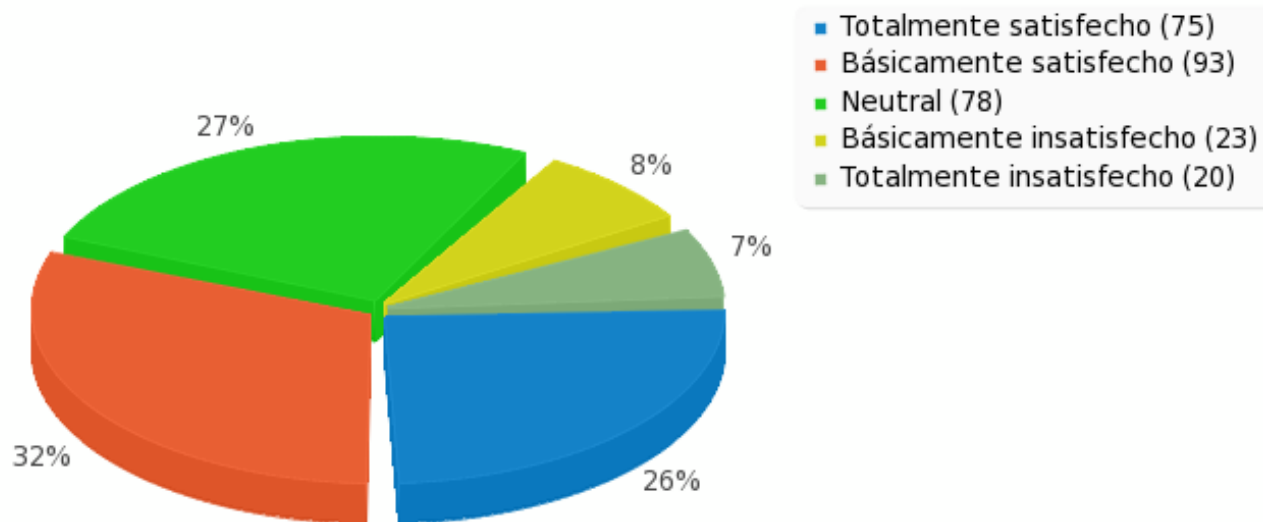


62 % satisfechos
11% insatisfechos

Información Telefónica

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios de información de la OEPM:
[Información telefónica]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	75	25.95%
Básicamente satisfecho (2)	93	32.18%
Neutral (3)	78	26.99%
Básicamente insatisfecho (4)	23	7.96%
Totalmente insatisfecho (5)	20	6.92%

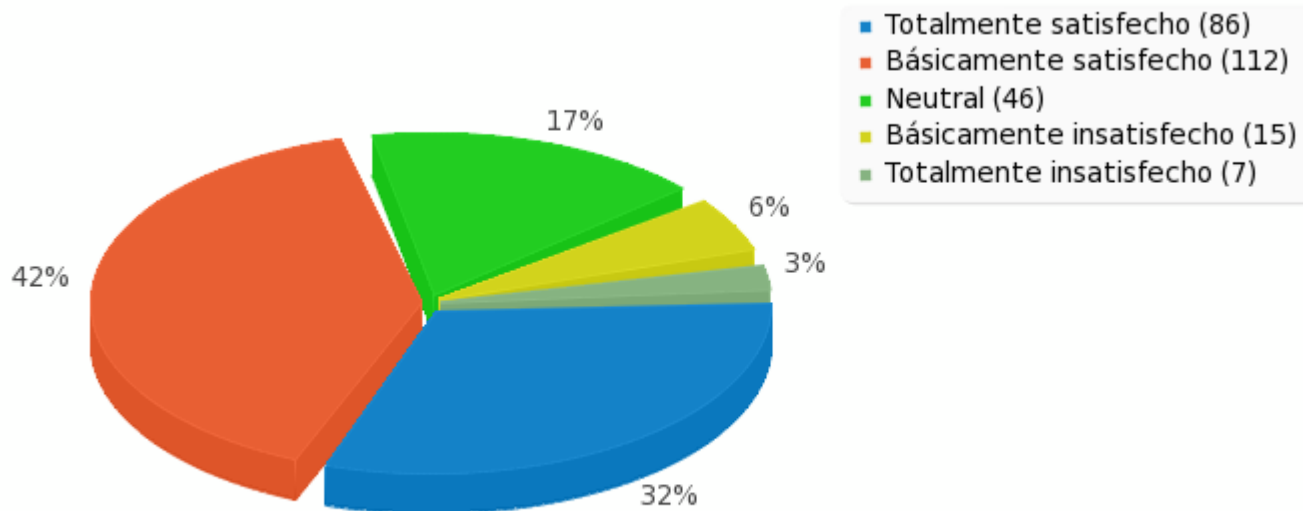


58 % satisfechos
15% insatisfechos

Solicitud electrónica

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios electrónicos:
[Solicitud electrónica]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	86	32.33%
Básicamente satisfecho (2)	112	42.11%
Neutral (3)	46	17.29%
Básicamente insatisfecho (4)	15	5.64%
Totalmente insatisfecho (5)	7	2.63%

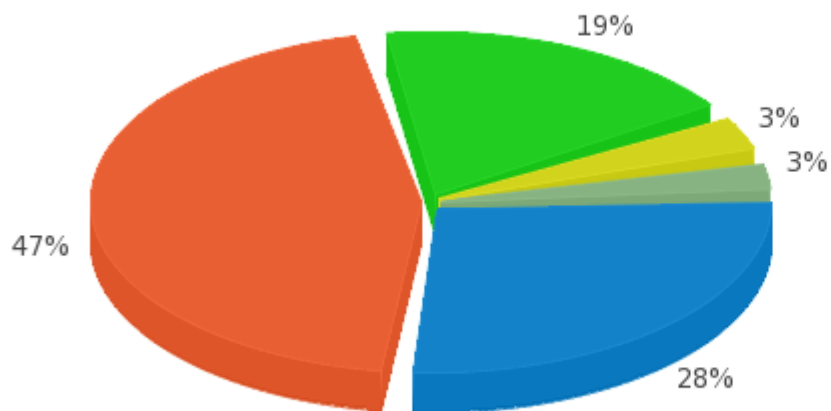


74 % satisfechos
8% insatisfechos

Consulta Bases de Datos

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios electrónicos:
[Consulta telemática a Bases de Datos]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	83	27.85%
Básicamente satisfecho (2)	141	47.32%
Neutral (3)	56	18.79%
Básicamente insatisfecho (4)	10	3.36%
Totalmente insatisfecho (5)	8	2.68%



- Totalmente satisfecho (83)
- Básicamente satisfecho (141)
- Neutral (56)
- Básicamente insatisfecho (10)
- Totalmente insatisfecho (8)

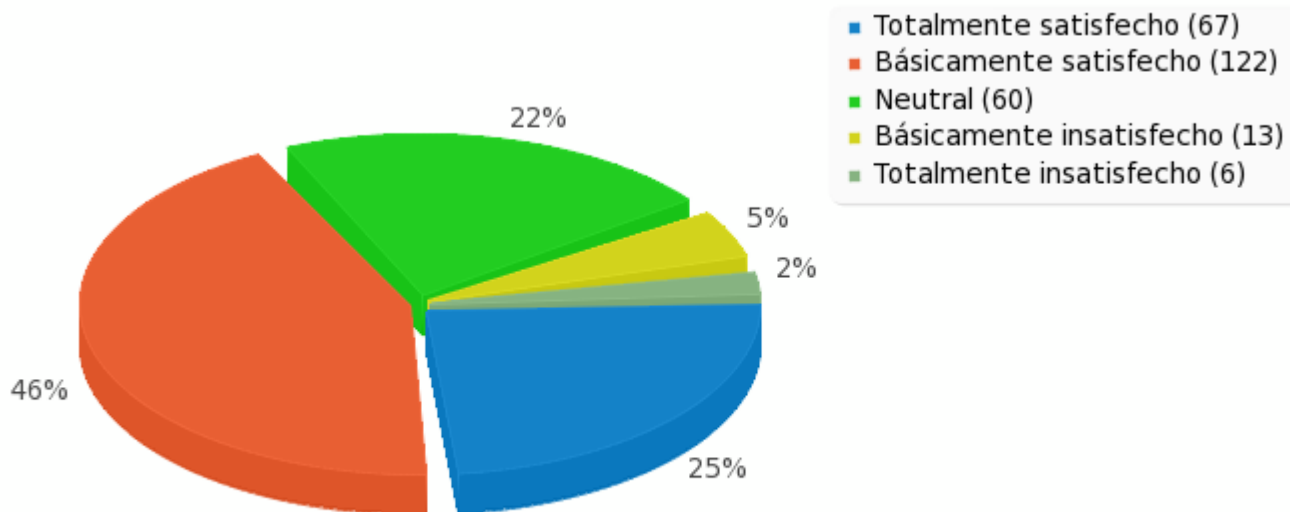
75% satisfechos
6% insatisfechos



BOPI

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios electrónicos:
[BOPI]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	67	25.00%
Básicamente satisfecho (2)	122	45.52%
Neutral (3)	60	22.39%
Básicamente insatisfecho (4)	13	4.85%
Totalmente insatisfecho (5)	6	2.24%



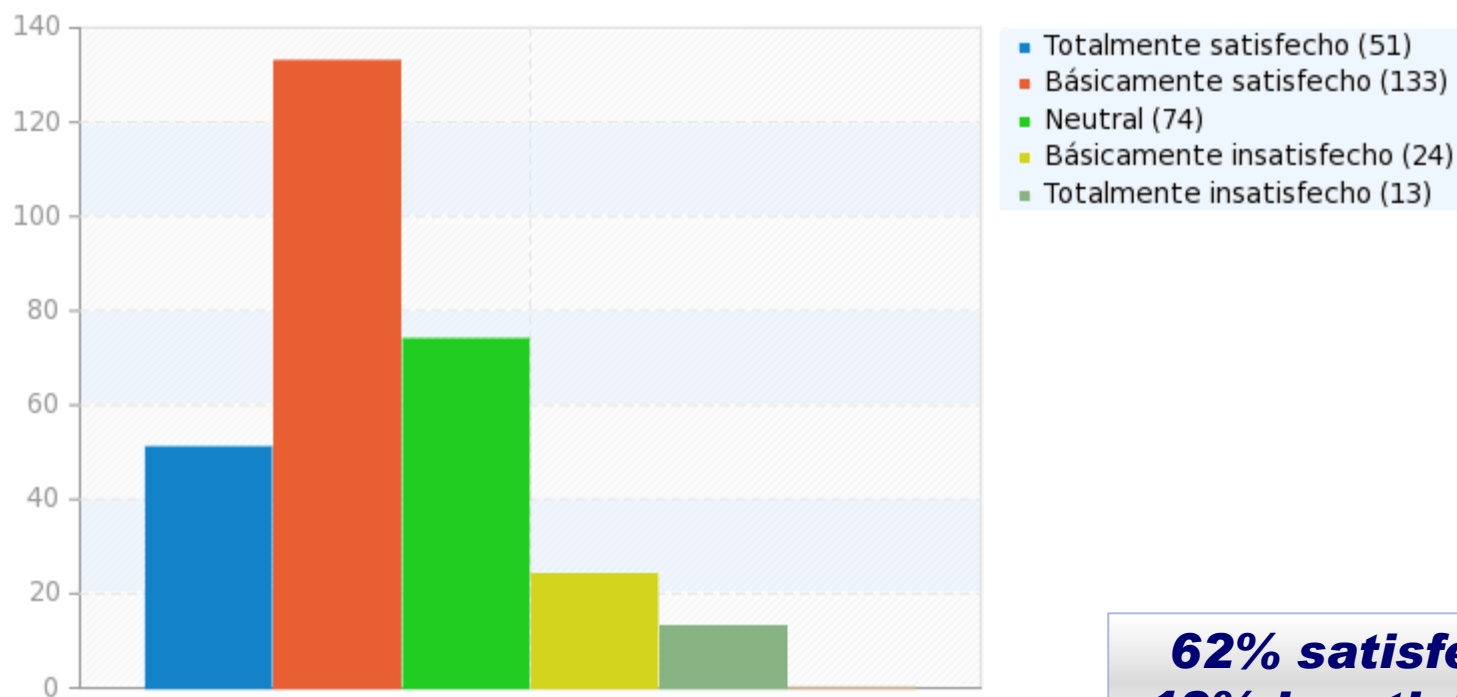
71% satisfechos
7% insatisfechos



ASIGNACIÓN DE CATEGORÍAS X,Y,A

Por favor, indique su satisfacción con la asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda (IET/IBI):

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	51	17.29%
Básicamente satisfecho (2)	133	45.08%
Neutral (3)	74	25.08%
Básicamente insatisfecho (4)	24	8.14%
Totalmente insatisfecho (5)	13	4.41%

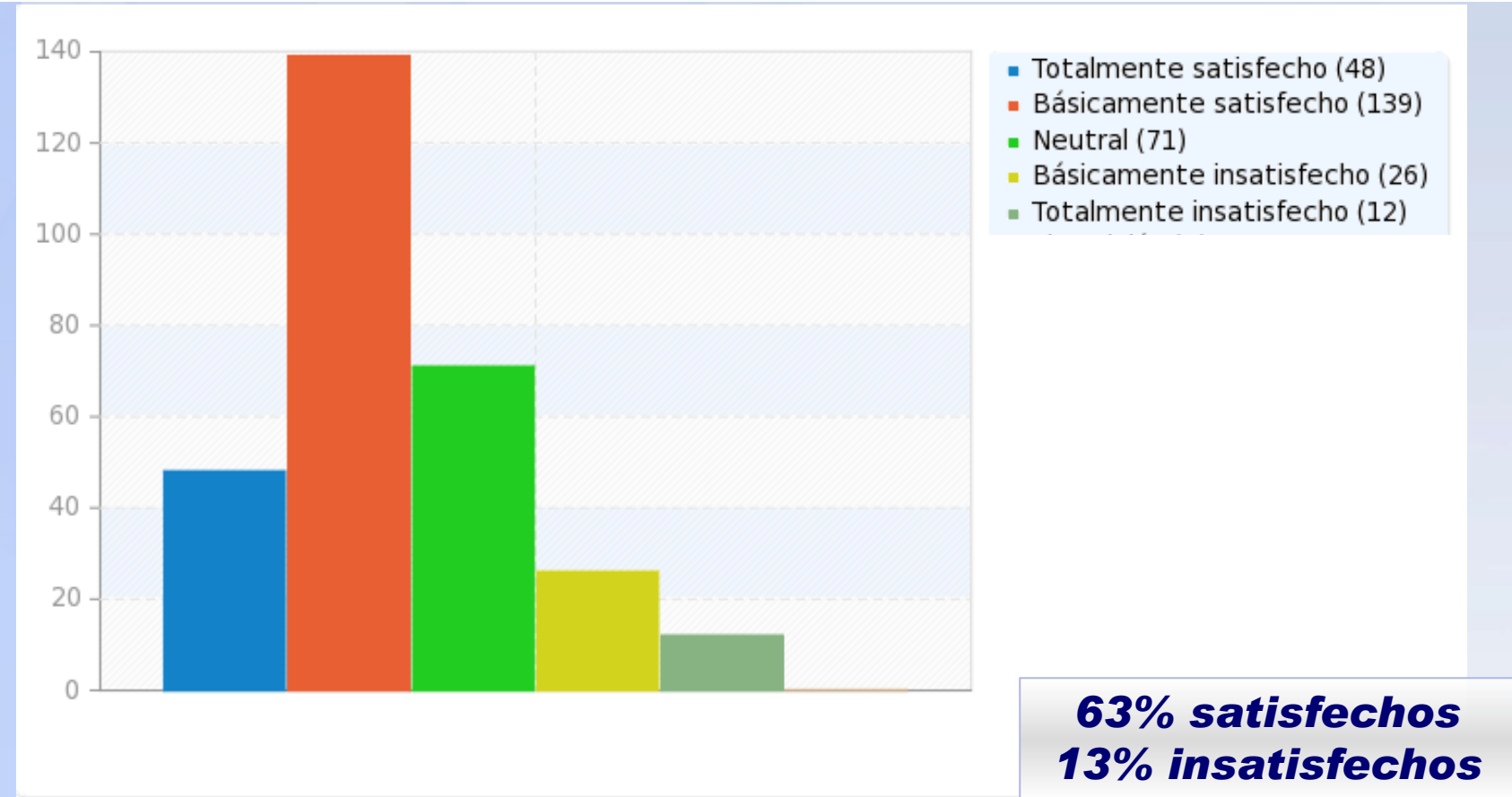


62% satisfechos
13% insatisfechos

RELEVANCIA DOCUMENTOS CITADOS Y COBERTURA REIVIND.

Por favor, indique su satisfacción sobre la relevancia de los documentos citados y su grado de cobertura de las reivindicaciones independientes:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	48	16.22%
Básicamente satisfecho (2)	139	46.96%
Neutral (3)	71	23.99%
Básicamente insatisfecho (4)	26	8.78%
Totalmente insatisfecho (5)	12	4.05%

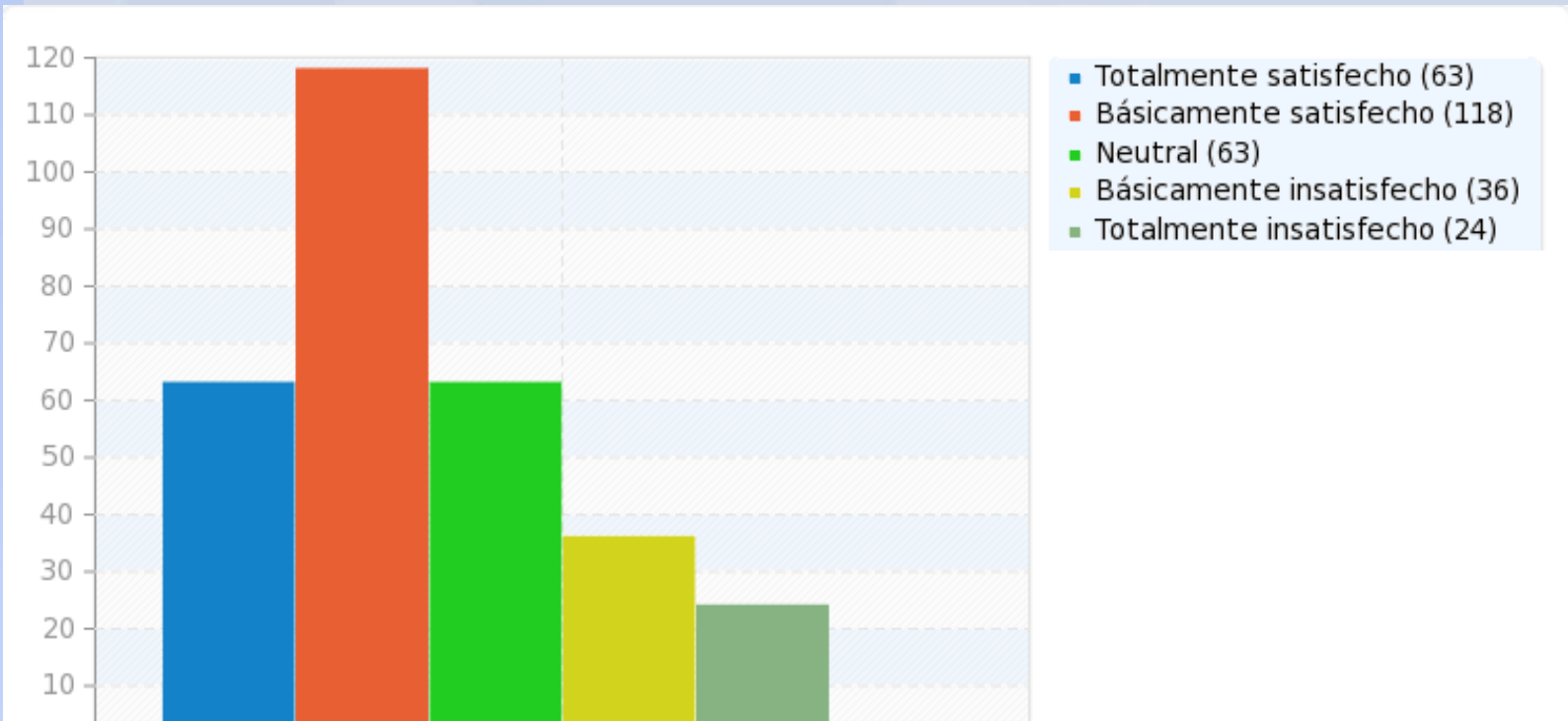


63% satisfechos
13% insatisfechos

CLARIDAD DE OPINION ESCRITA/EXAMEN

Por favor, indique su satisfacción respecto a la claridad de la opinión escrita/examen: explicaciones, argumentación, desarrollo de todas las objeciones.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	63	20.72%
Básicamente satisfecho (2)	118	38.82%
Neutral (3)	63	20.72%
Básicamente insatisfecho (4)	36	11.84%
Totalmente insatisfecho (5)	24	7.89%

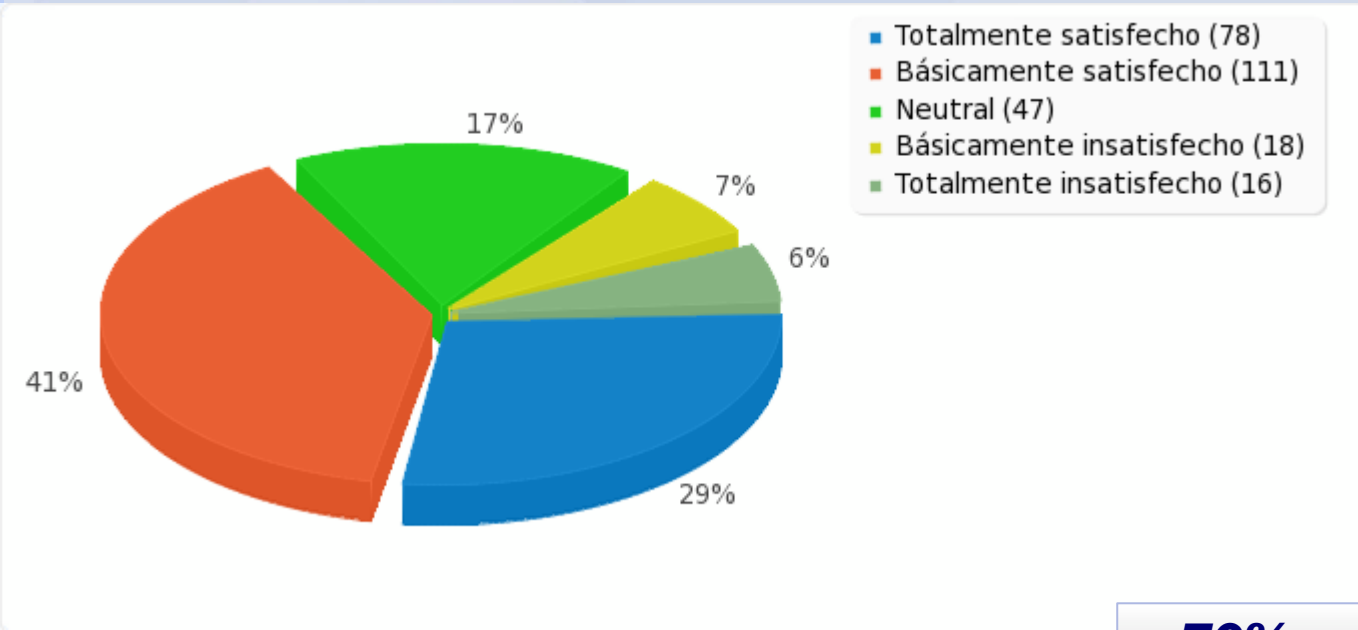


60% satisfechos
20% insatisfechos

PCT: CUMPLIMIENTO PLAZOS

En su caso, indique su satisfacción respecto al cumplimiento de plazos:
[Cumplimiento de plazos en PCT]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	78	28.89%
Básicamente satisfecho (2)	111	41.11%
Neutral (3)	47	17.41%
Básicamente insatisfecho (4)	18	6.67%
Totalmente insatisfecho (5)	16	5.93%

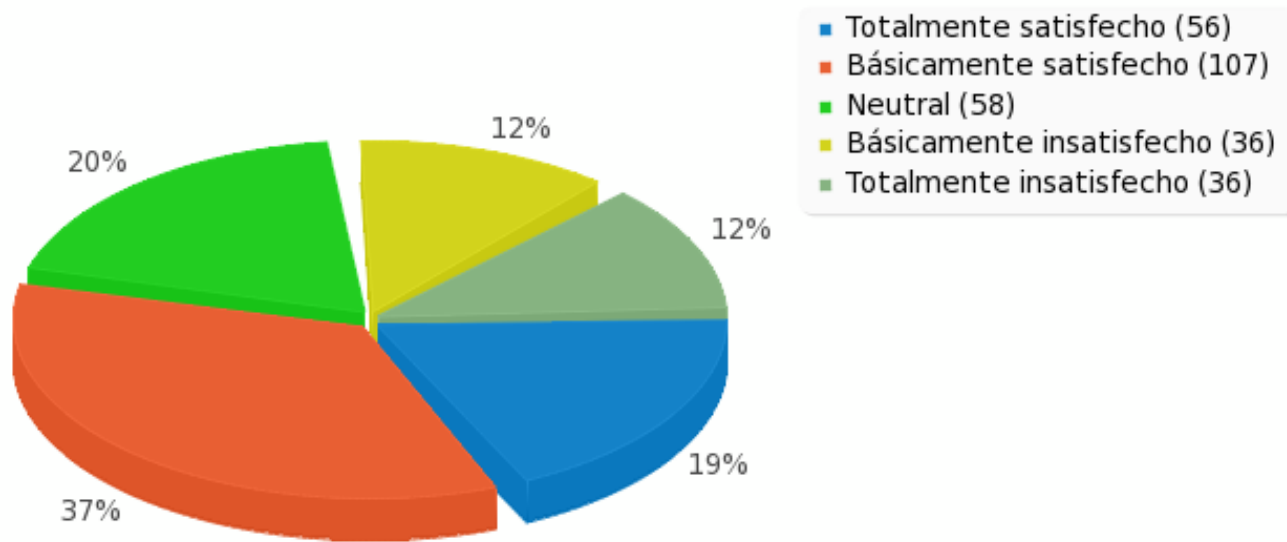


70% satisfechos
13% insatisfechos

PATENTE NACIONAL: CUMPLIMIENTO PLAZOS

En su caso, indique su satisfacción respecto al cumplimiento de plazos:
[Cumplimiento de plazos en Patente Nacional]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	56	19.11%
Básicamente satisfecho (2)	107	36.52%
Neutral (3)	58	19.80%
Básicamente insatisfecho (4)	36	12.29%
Totalmente insatisfecho (5)	36	12.29%



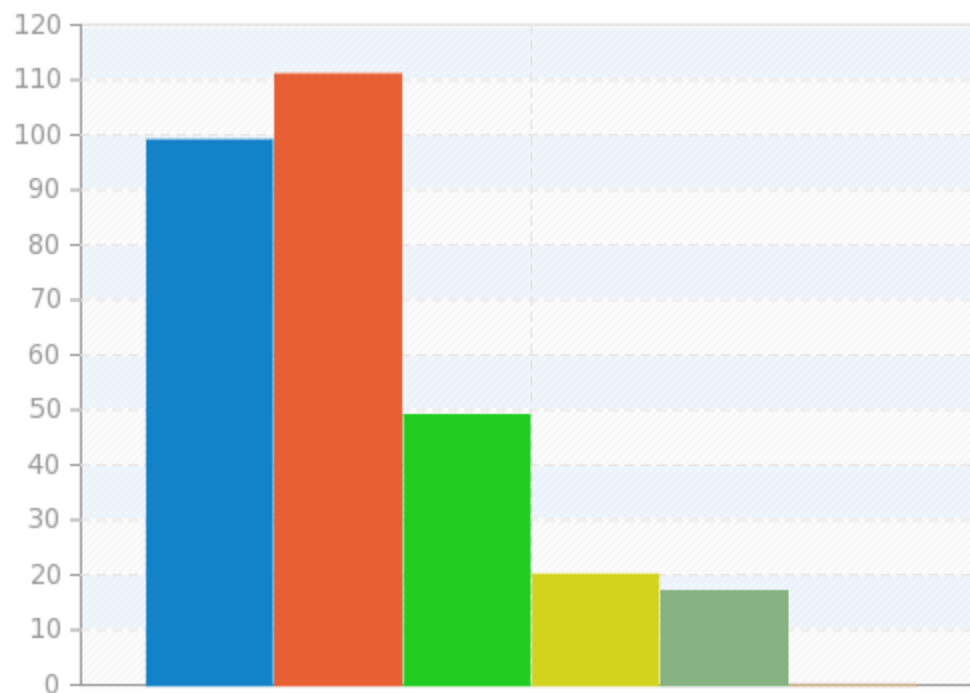
56% satisfechos
25% insatisfechos



ACCESIBILIDAD AL PERSONAL

Por favor, indique su satisfacción con la accesibilidad al personal encargado de la tramitación del expediente:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	99	33.45%
Básicamente satisfecho (2)	111	37.50%
Neutral (3)	49	16.55%
Básicamente insatisfecho (4)	20	6.76%
Totalmente insatisfecho (5)	17	5.74%



- Totalmente satisfecho (99)
- Básicamente satisfecho (111)
- Neutral (49)
- Básicamente insatisfecho (20)
- Totalmente insatisfecho (17)

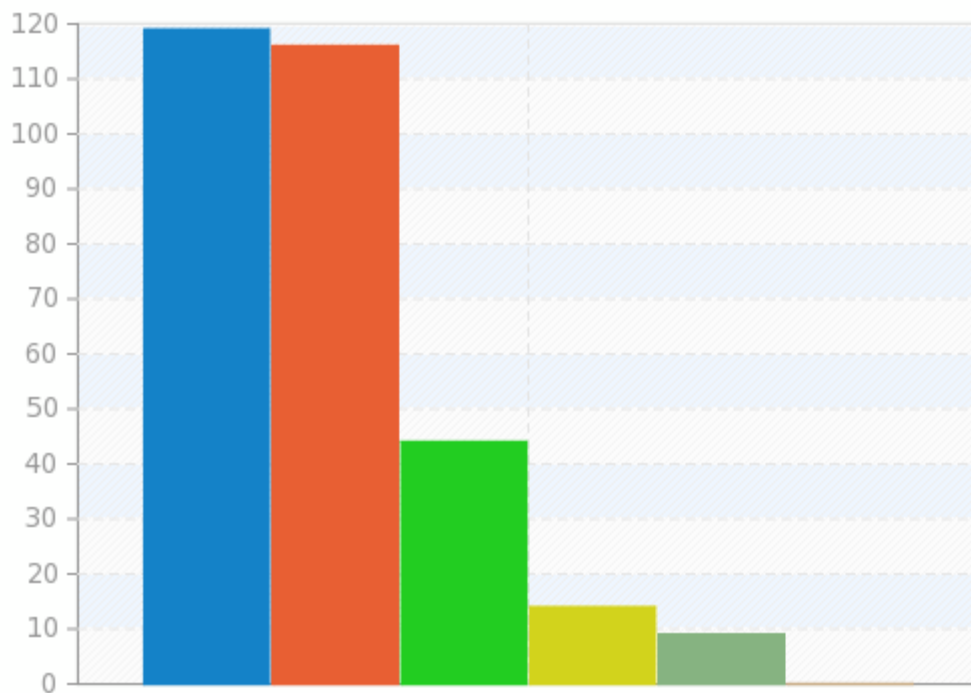
71% satisfechos
12% insatisfechos



ATENCIÓN RECIBIDA

Por favor, indique su satisfacción con la atención recibida por parte del personal de la OEPM:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente satisfecho (1)	119	39.40%
Básicamente satisfecho (2)	116	38.41%
Neutral (3)	44	14.57%
Básicamente insatisfecho (4)	14	4.64%
Totalmente insatisfecho (5)	9	2.98%



- Totalmente satisfecho (119)
- Básicamente satisfecho (116)
- Neutral (44)
- Básicamente insatisfecho (14)
- Totalmente insatisfecho (9)

78% satisfechos
8% insatisfechos



➤ INFORMACIÓN Y SERVICIOS TELEFÓNICOS

Contenidos web	79% Satisfechos	6% Insatisfechos
Información Presencial	62% Satisfechos	11% Insatisfechos
Información Telefónica	58% Satisfechos	15% Insatisfechos
Solicitud electrónica	74% Satisfechos	8% Insatisfechos
Consulta Bases de Datos	75% Satisfechos	6% Insatisfechos
BOPI	71% Satisfechos	7% Insatisfechos

➤ TRAMITACIÓN PCT/PATENTE NACIONAL: INFORME DE BÚSQUEDA Y OPINIÓN ESCRITA (IET/IBI) Y EXAMEN

Asignación Categorías X, Y, A	62% Satisfechos	13% Insatisfechos
Documentos citados y cobertura reivind.	63% Satisfechos	13% Insatisfechos
Claridad de Opinión escrita/Examen	60% Satisfechos	20% Insatisfechos
PCT: Cumplimiento Plazos	70% Satisfechos	13% Insatisfechos
Patente Nacional: Cumplimiento Plazos	56% Satisfechos	25% Insatisfechos

➤ ATENCIÓN RECIBIDA

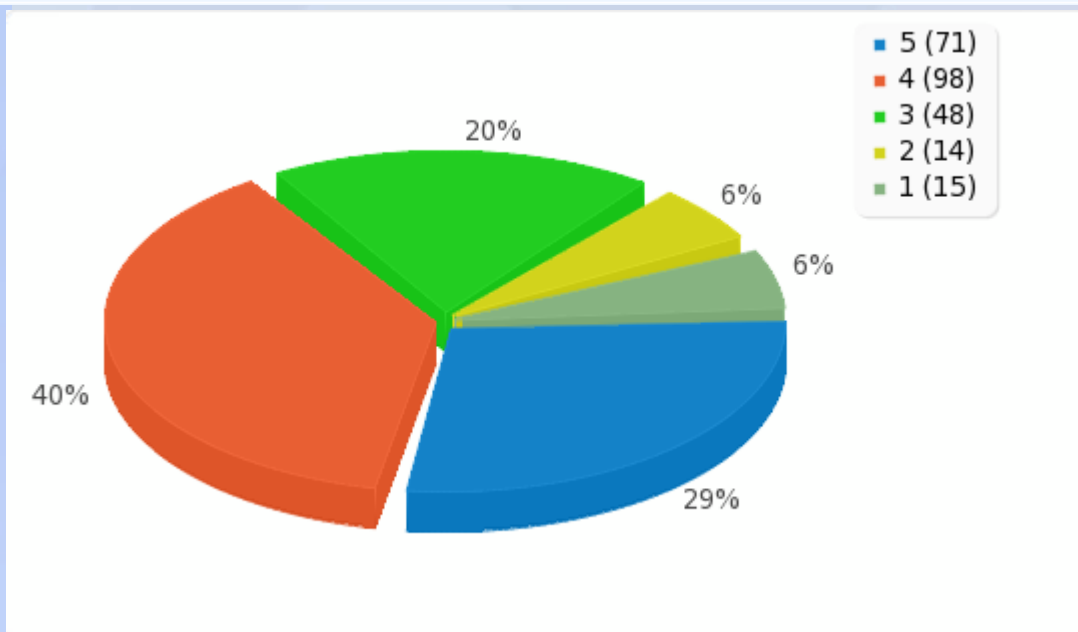
Accesibilidad Personal	71% Satisfechos	12% Insatisfechos
Atención Recibida	78% Satisfechos	8% Insatisfechos



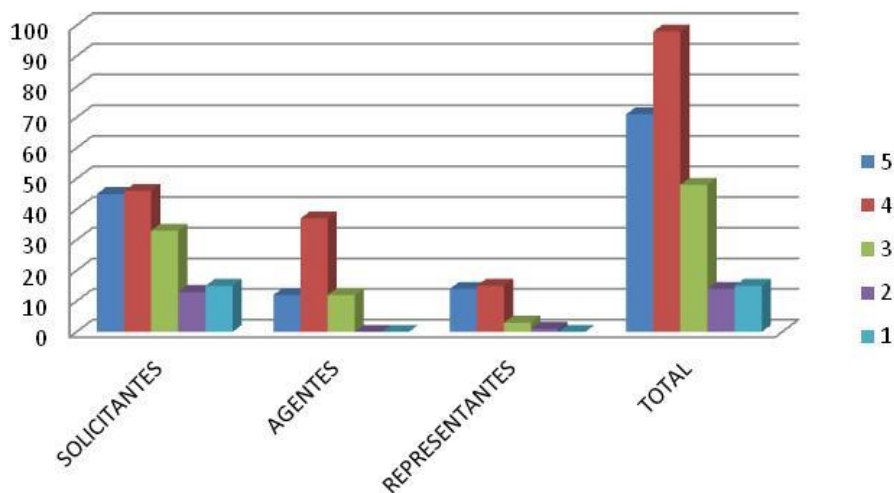
VALORACIÓN GLOBAL PCT

En su caso, indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de solicitudes internacionales PCT y/o con el registro de Patentes Nacionales (La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable):
[Grado de satisfacción global PCT]

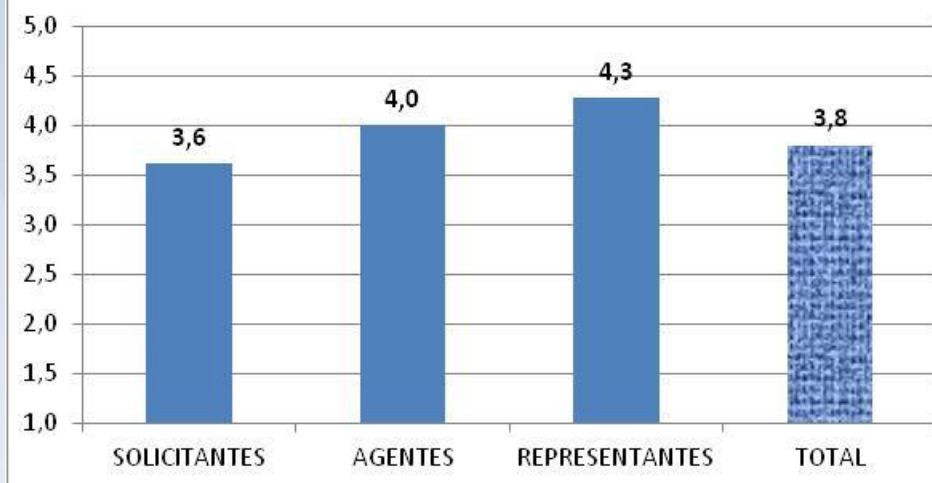
Opción	Cuenta	Porcentaje
5 (A1)	71	28.86%
4 (A2)	98	39.84%
3 (A3)	48	19.51%
2 (A4)	14	5.69%
1 (A5)	15	6.10%



Nº de usuarios en cada puntuación de Valoración global PCT



Valoración Global PCT



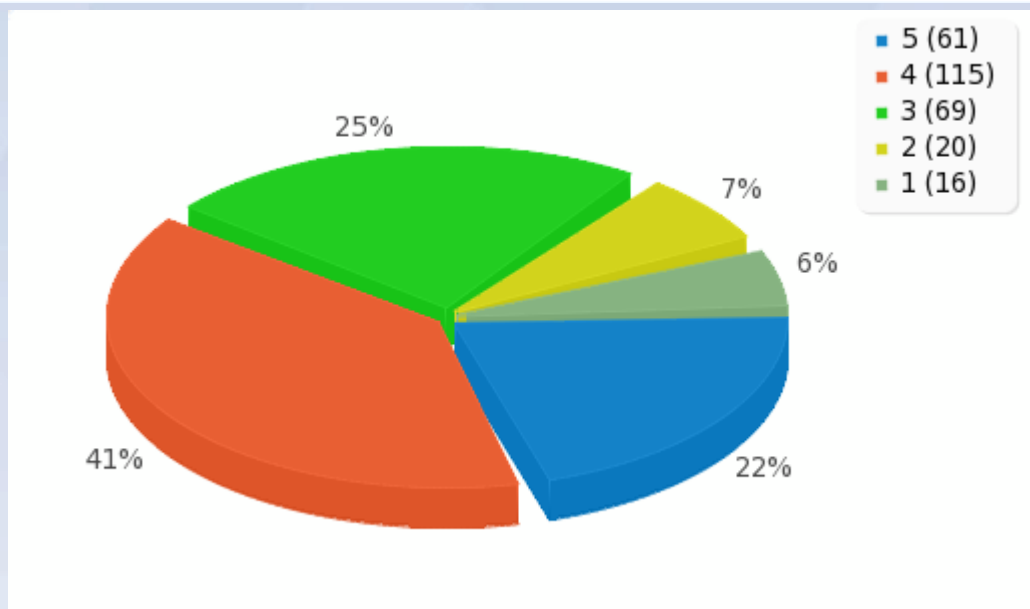
	SOLICITANTES	AGENTES	REPRESENTANTES	TOTAL
Valoración Global PCT (sobre 5)	3,6	4,0	4,3	3,8 / 5

SATISFACCIÓN GLOBAL Patente Nacional

VALORACIÓN GLOBAL PATENTE NACIONAL

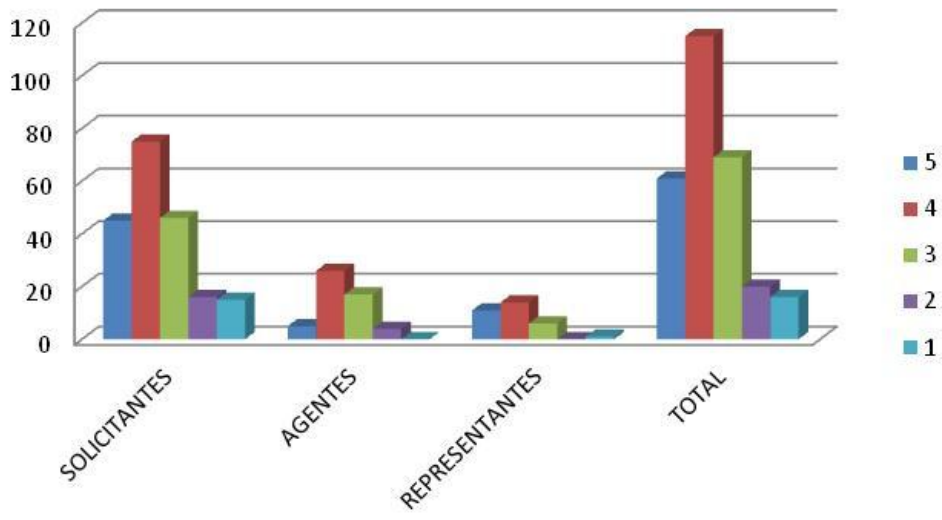
En su caso, indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de solicitudes internacionales PCT y/o con el registro de Patentes Nacionales (La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable):
[Grado de satisfacción global Patente Nacional]

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 (A1)	61	21.71%
4 (A2)	115	40.93%
3 (A3)	69	24.56%
2 (A4)	20	7.12%
1 (A5)	16	5.69%

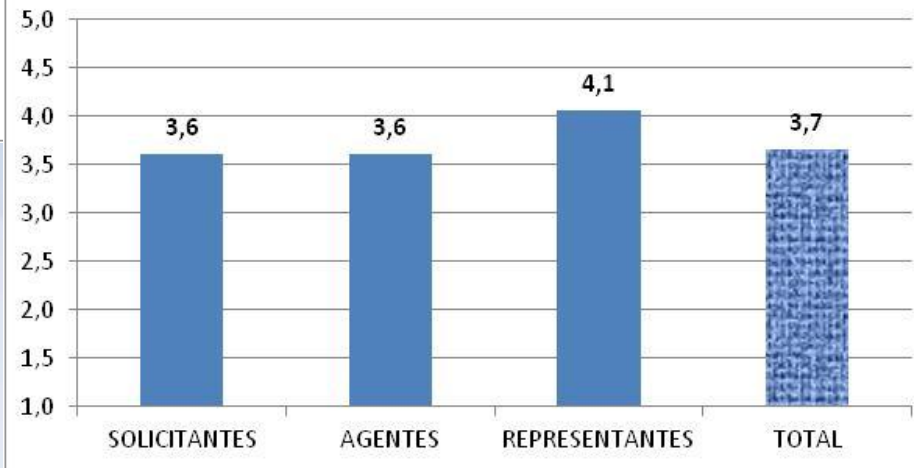


SATISFACCIÓN GLOBAL Patente Nacional

Nº de usuarios en cada puntuación de Valoración global Patente Nacional



Valoración Global Patente Nacional



	SOLICITANTES	AGENTES	REPRESENTANTES	TOTAL
Valoración Global Patente Nacional (sobre 5)	3,6	3,6	4,1	3,7 / 5