



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

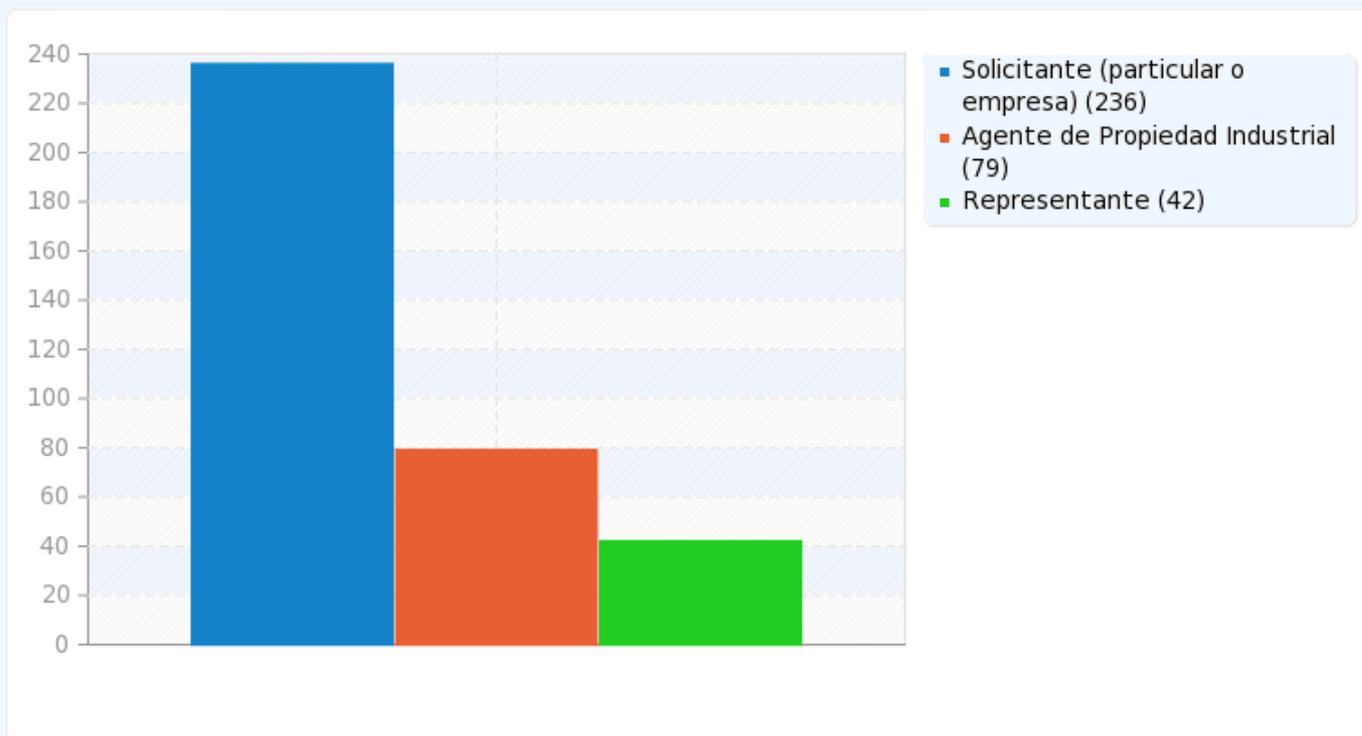
** Gráficas de resultados en cada pregunta con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que no han contestado o han contestado sin opinión a la pregunta.*



Tipo Usuario

Por favor, indique si usted es:

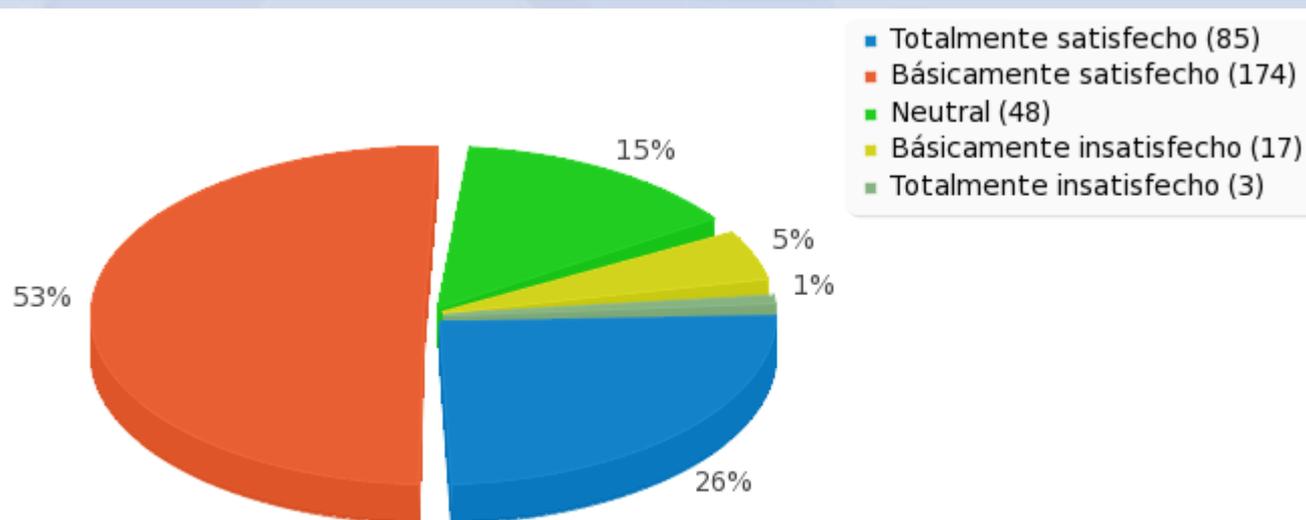
Opción	Cuenta	Porcentaje
Solicitante (particular o empresa) (SQ001)	236	66,11%
Agente de Propiedad Industrial (SQ002)	79	22,13 %
Representante (SQ003)	42	11,76%



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%



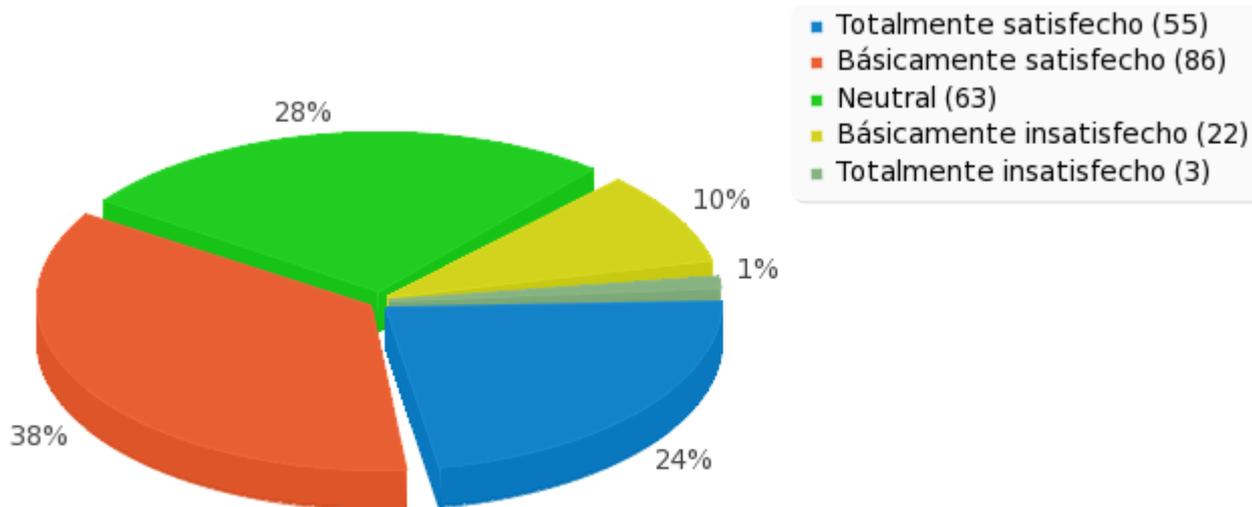
79 % satisfechos
6% insatisfechos



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%

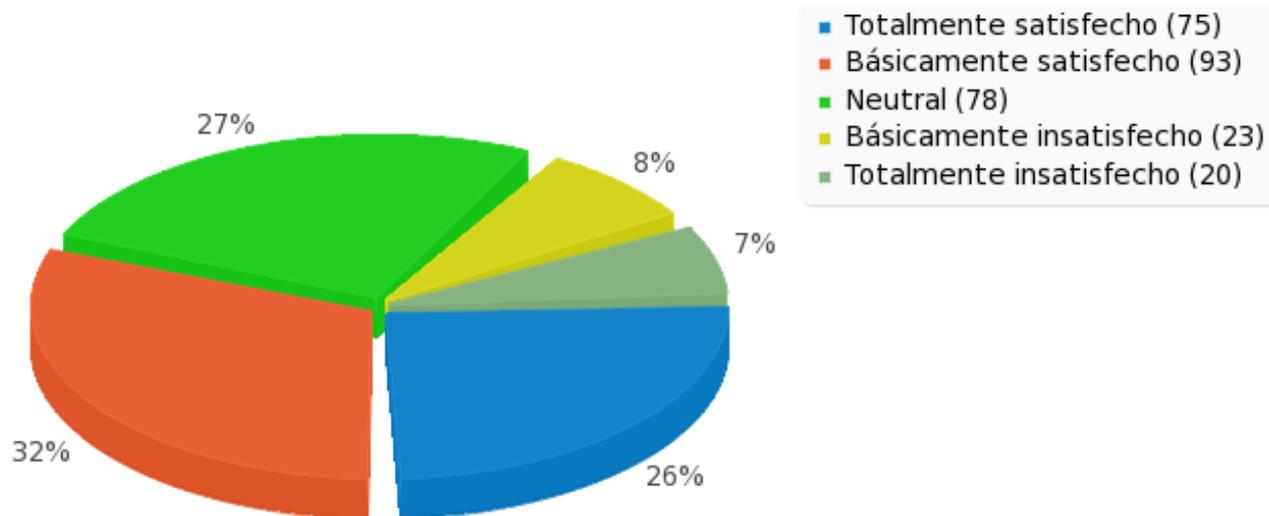


62 % satisfechos
11% insatisfechos

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%



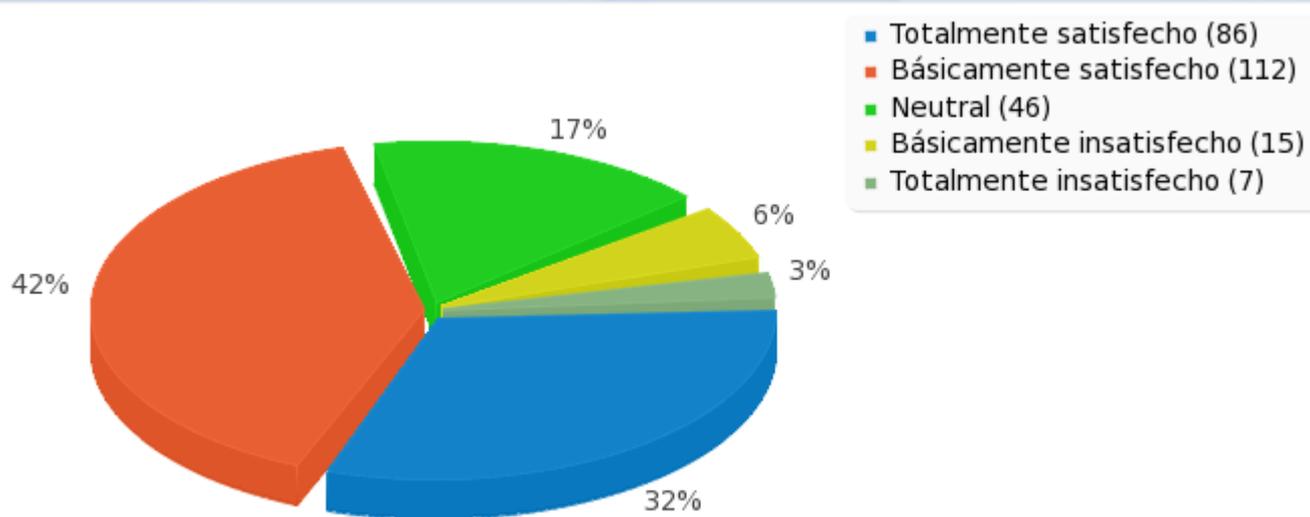
58 % satisfechos
15% insatisfechos



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%

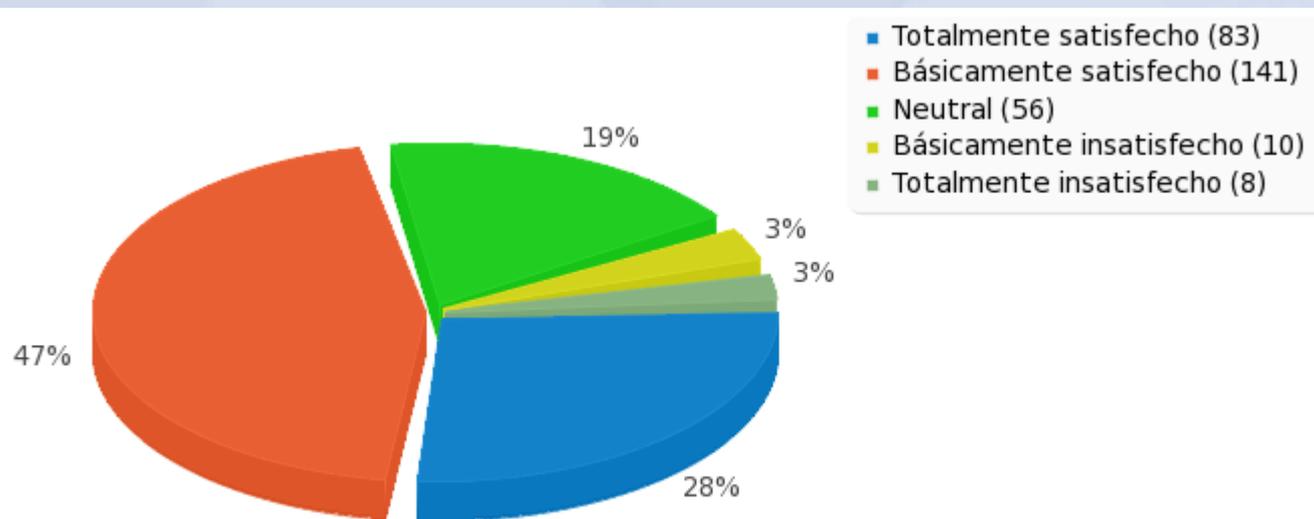


74 % satisfechos
8% insatisfechos

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%



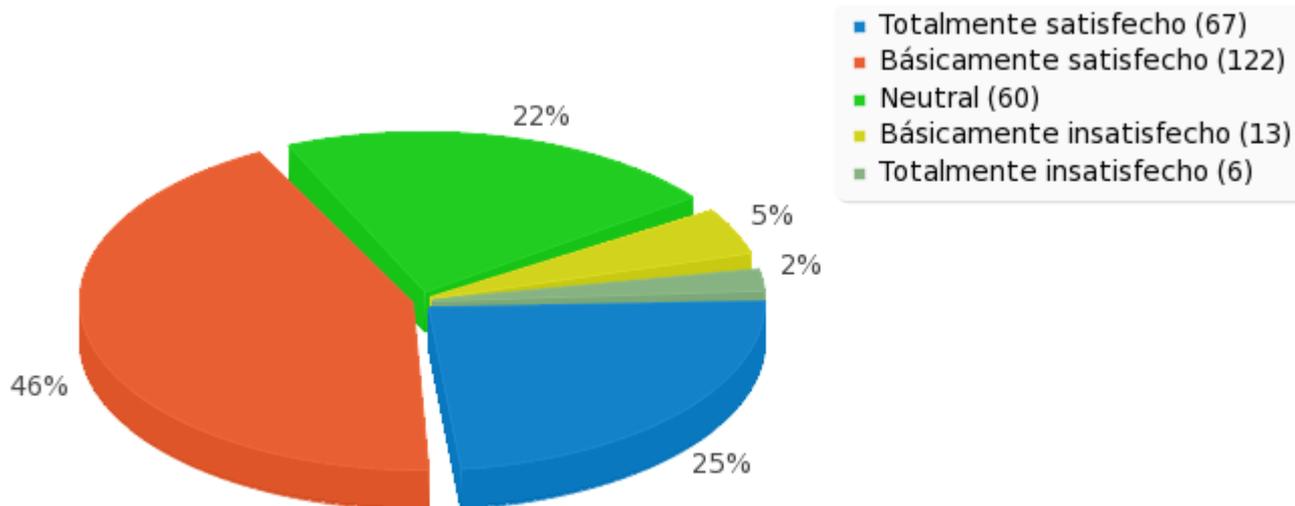
75% satisfechos
6% insatisfechos



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%



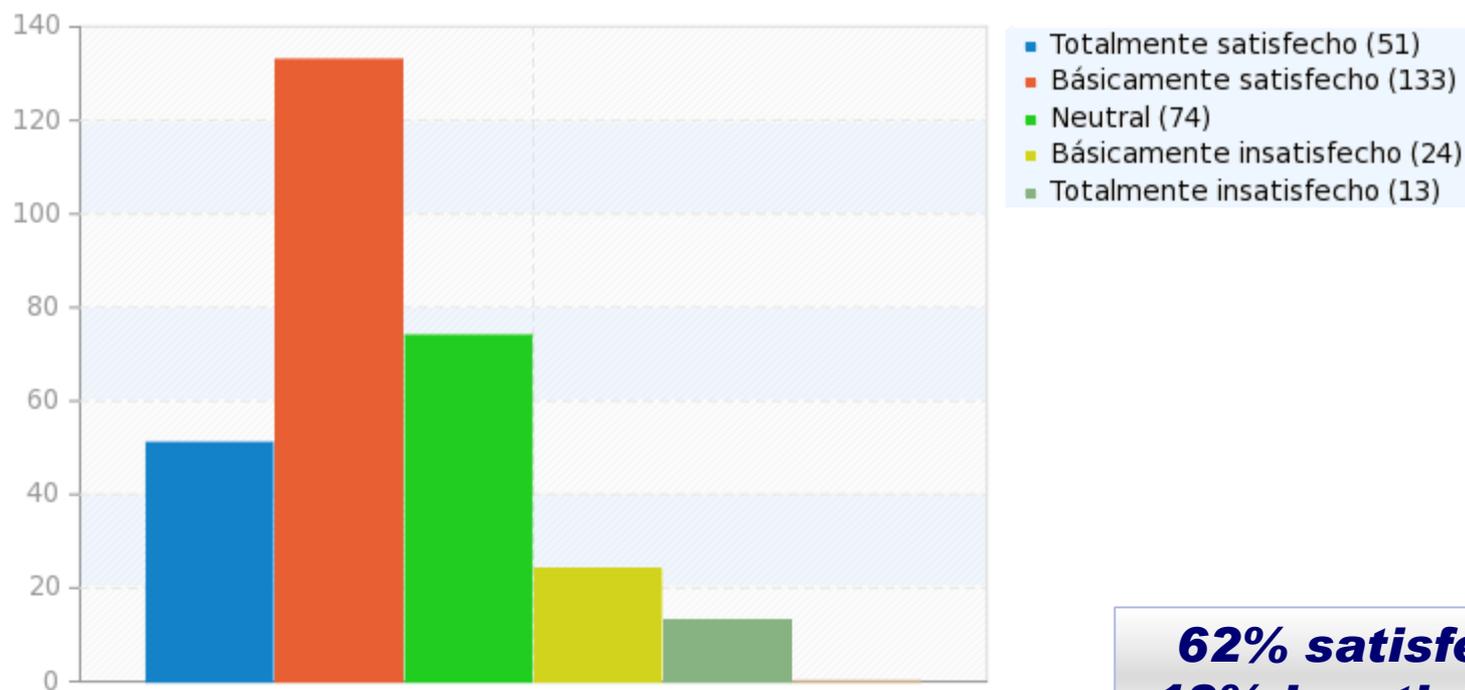
71% satisfechos
7% insatisfechos



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%

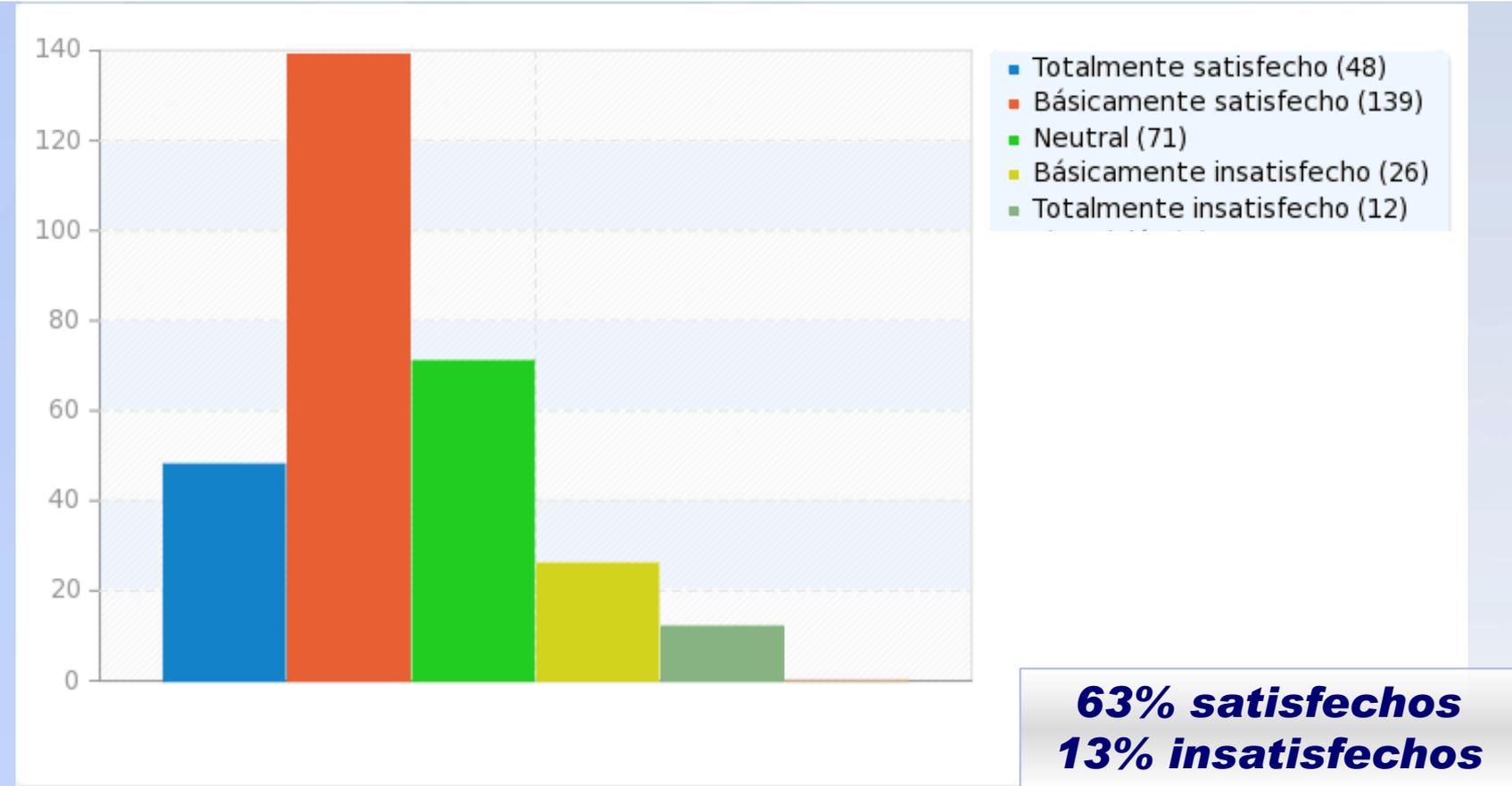


62% satisfechos
13% insatisfechos

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%

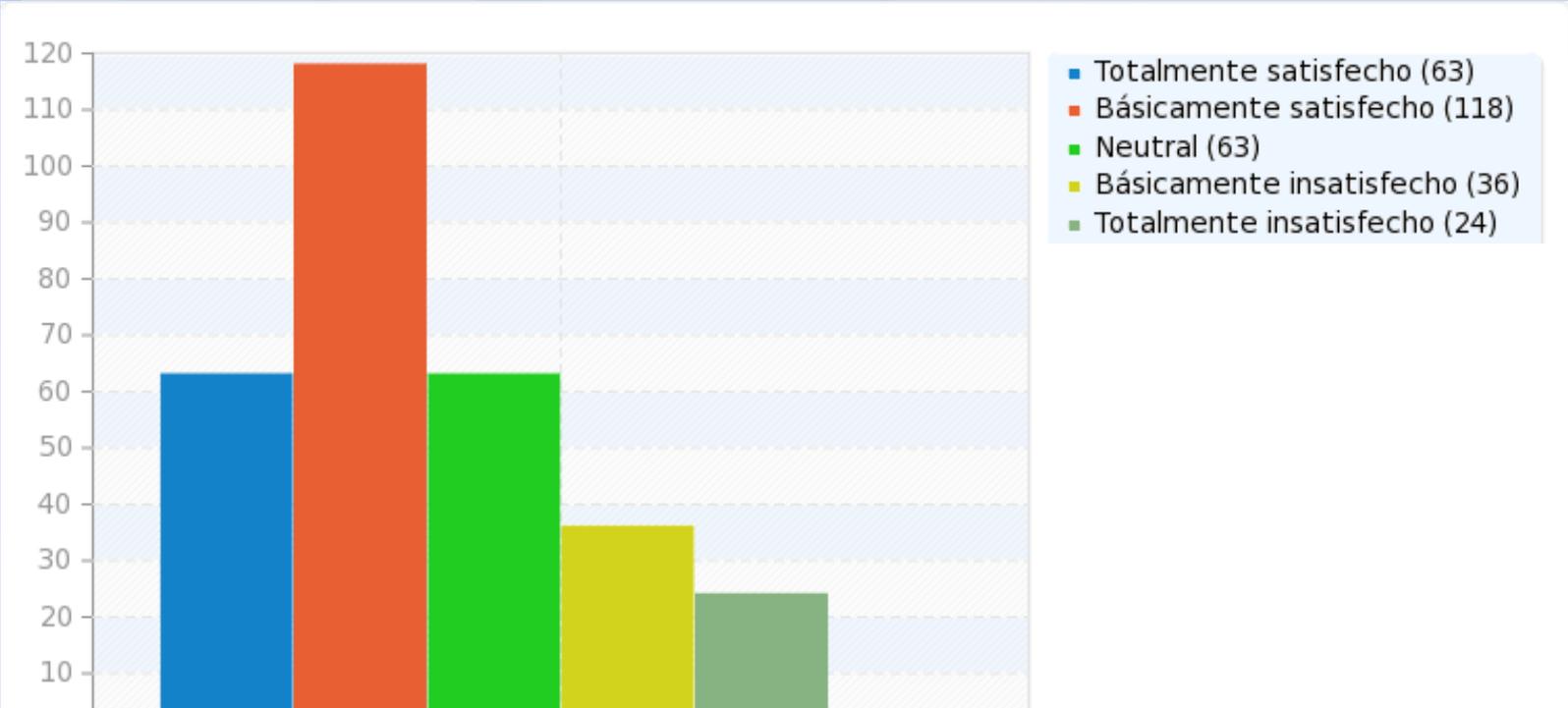


63% satisfechos
13% insatisfechos

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%

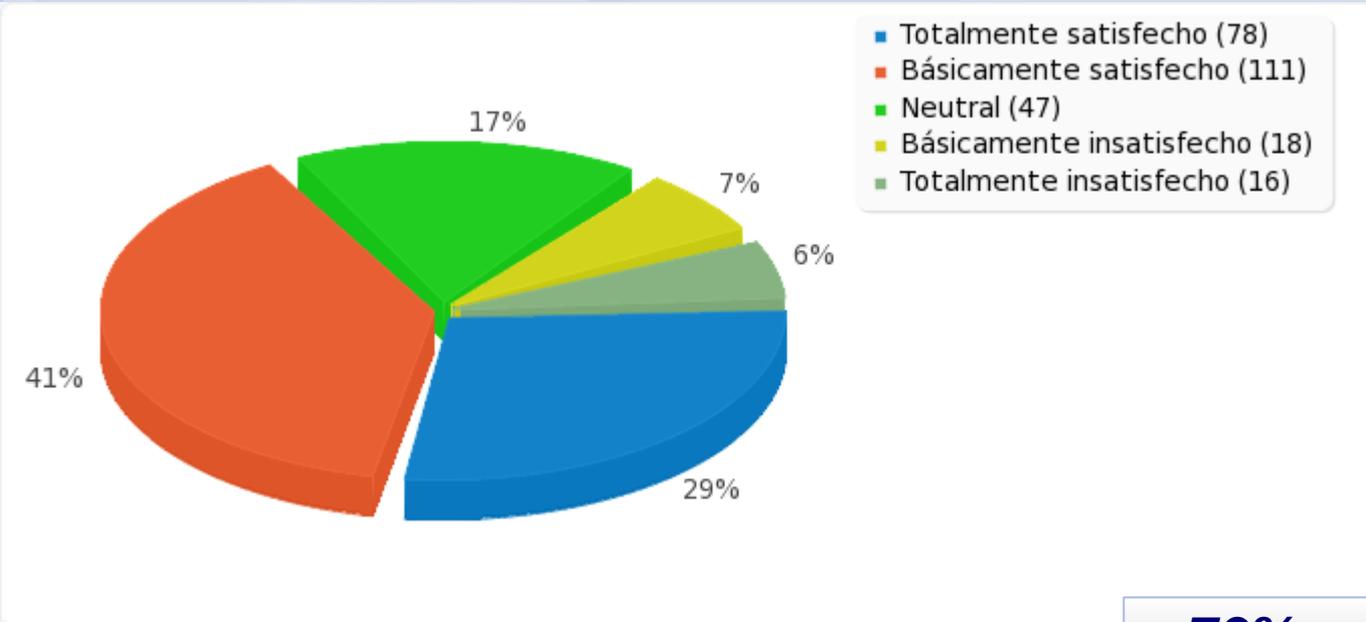


60% satisfechos
20% insatisfechos

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%

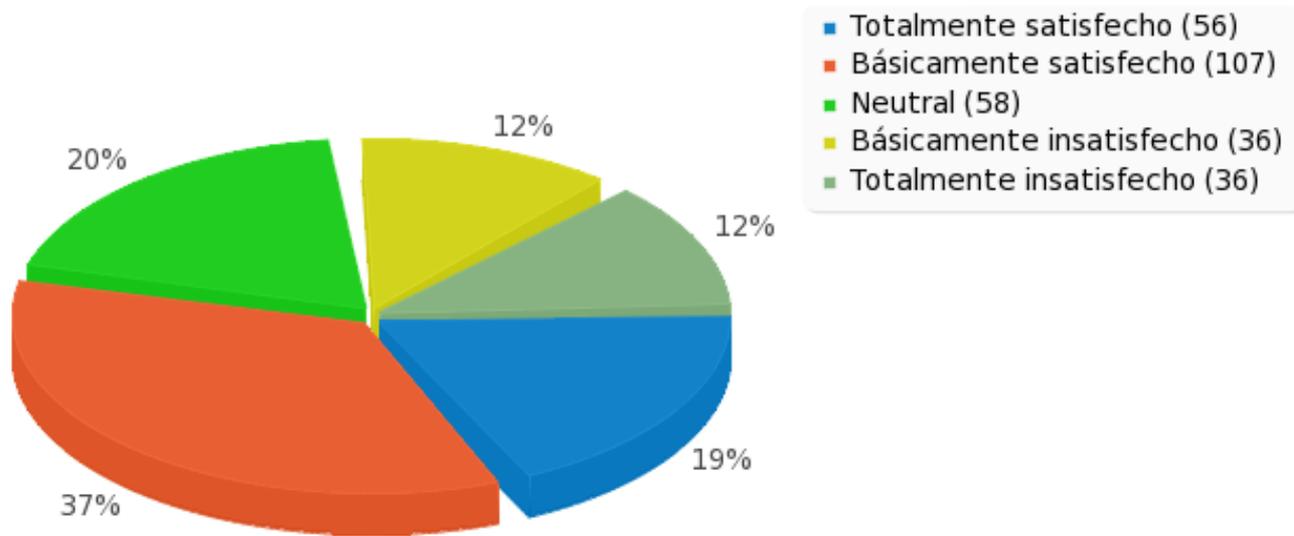


70% satisfechos
13% insatisfechos

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%



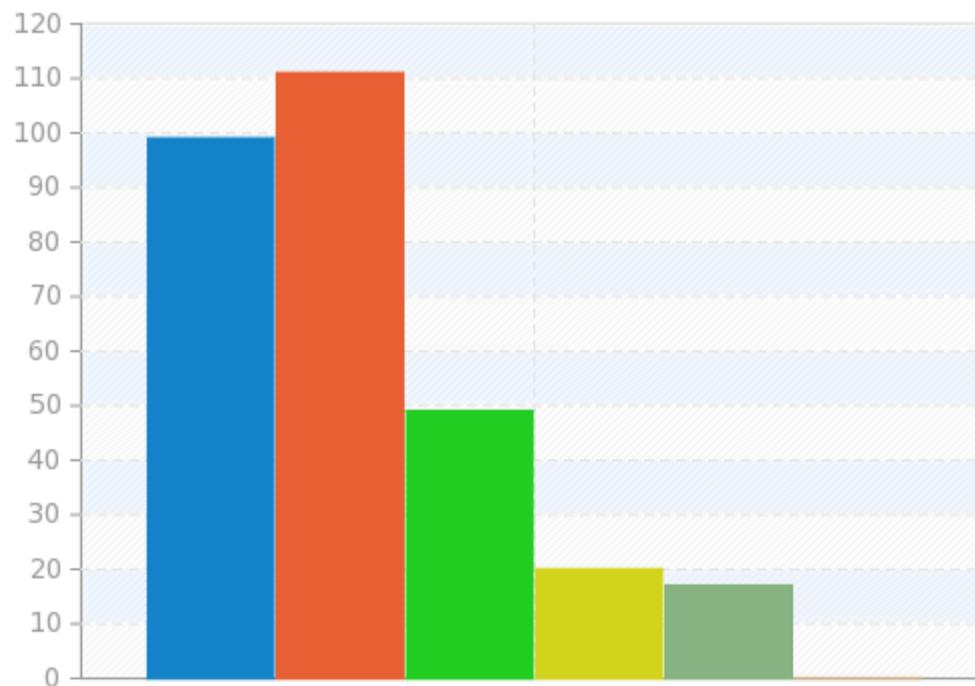
56% satisfechos
25% insatisfechos



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)

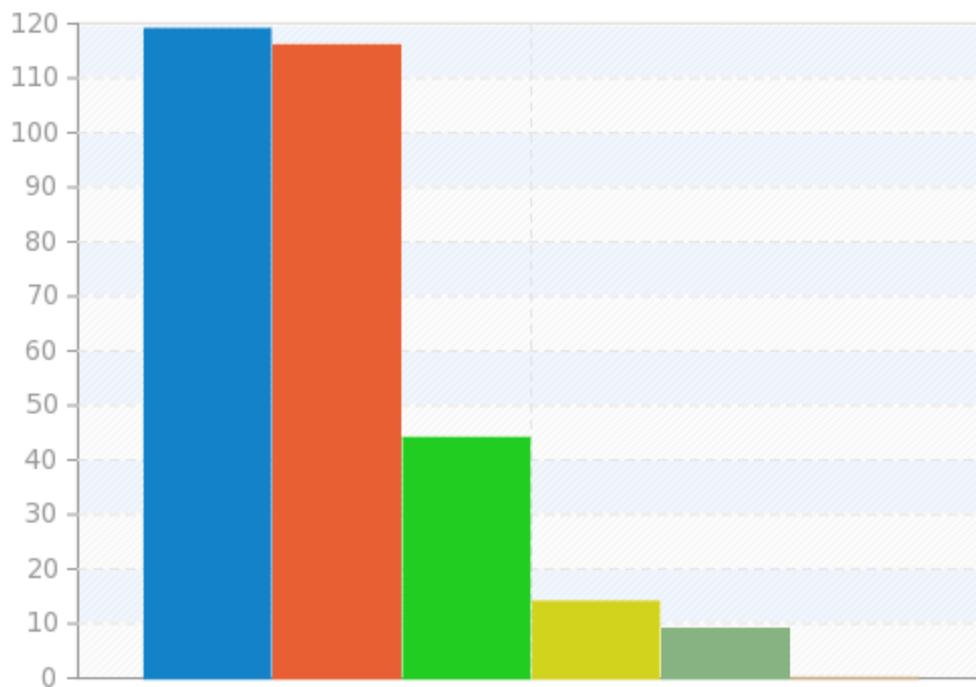
71% satisfechos
12% insatisfechos



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

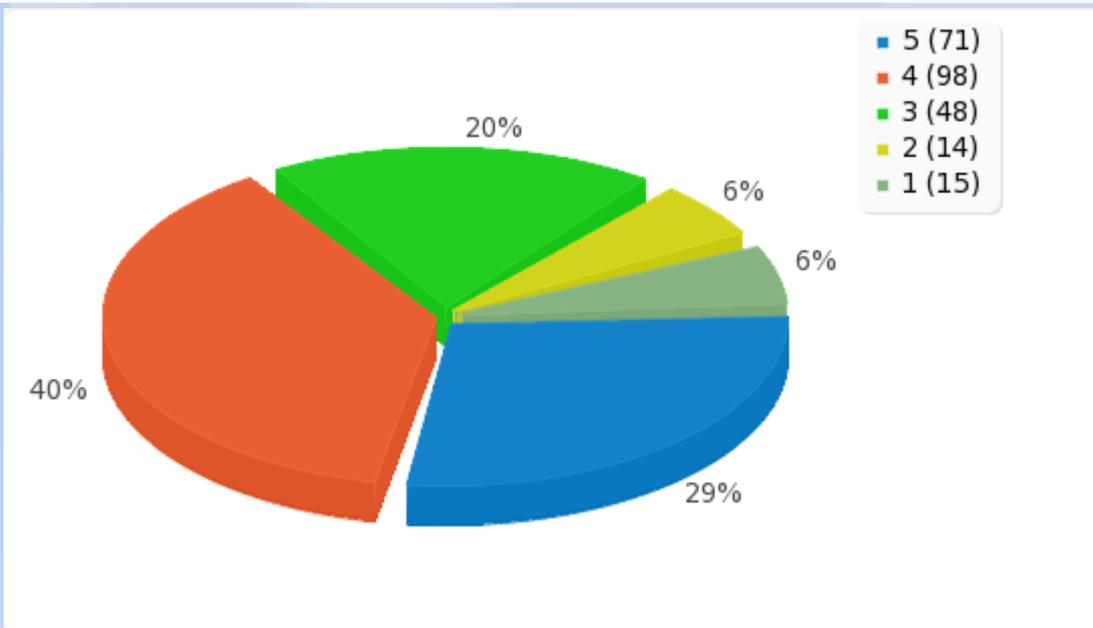
➤ ATENCIÓN RECIBIDA

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

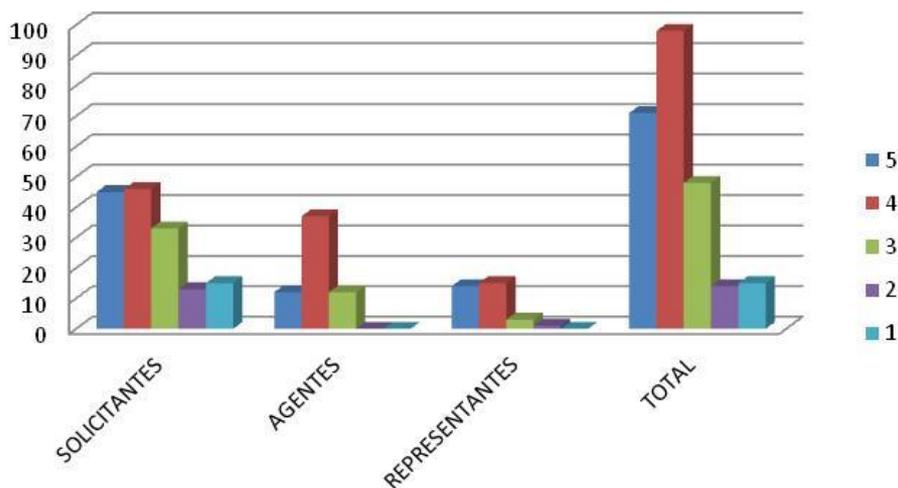
VALORACIÓN GLOBAL PCT

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]

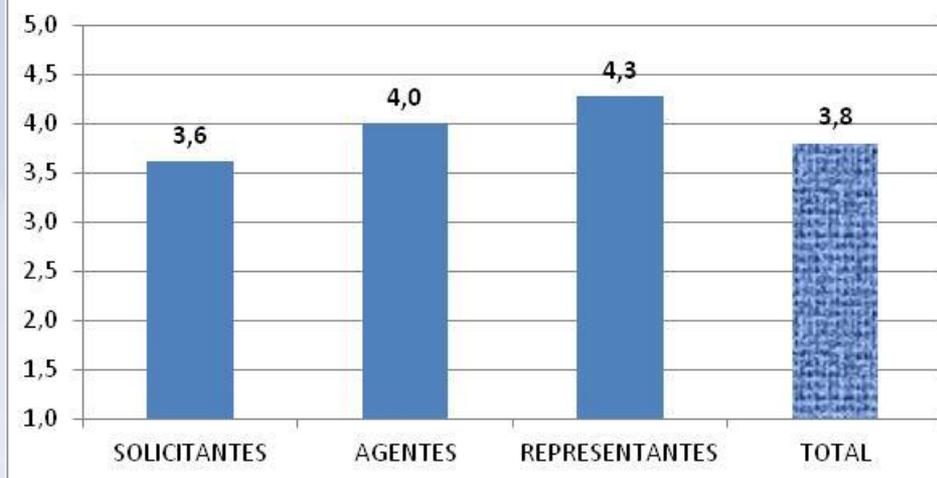
Opción	Cuenta	Porcentaje
5 (A1)	71	28.86%
4 (A2)	98	39.84%
3 (A3)	48	19.51%
2 (A4)	14	5.69%
1 (A5)	15	6.10%



Nº de usuarios en cada puntuación de Valoración global PCT



Valoración Global PCT

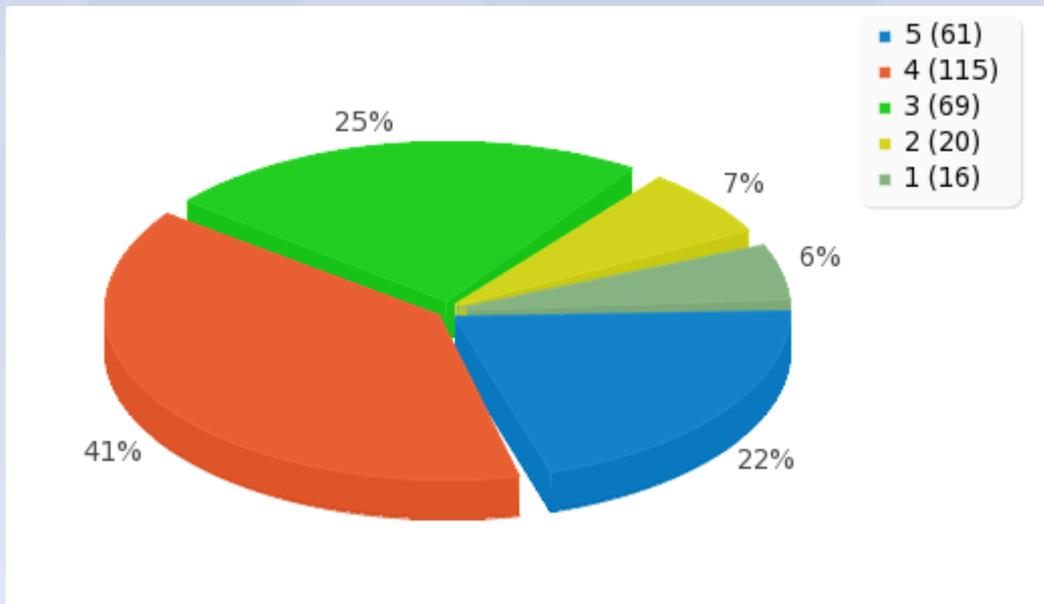


	SOLICITANTES	AGENTES	REPRESENTANTES	TOTAL
Valoración Global PCT (sobre 5)	3,6	4,0	4,3	3,8 / 5

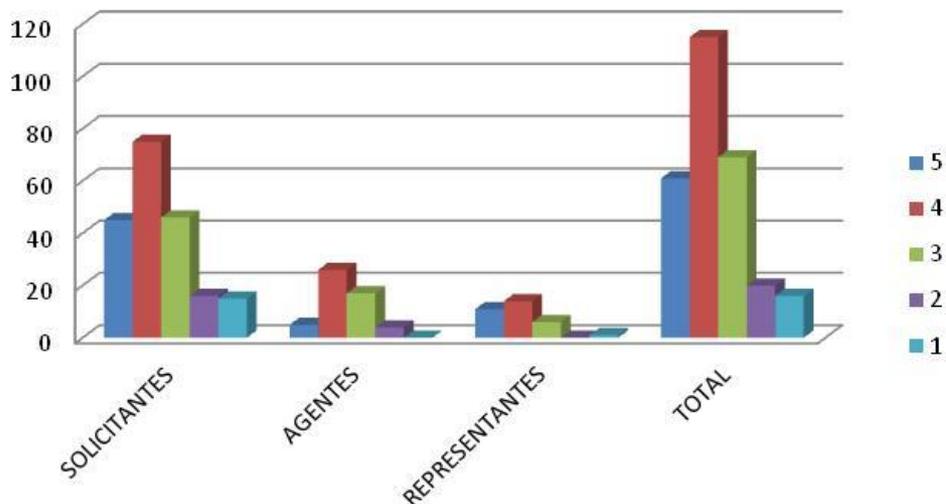
VALORACIÓN GLOBAL PATENTE NACIONAL

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]

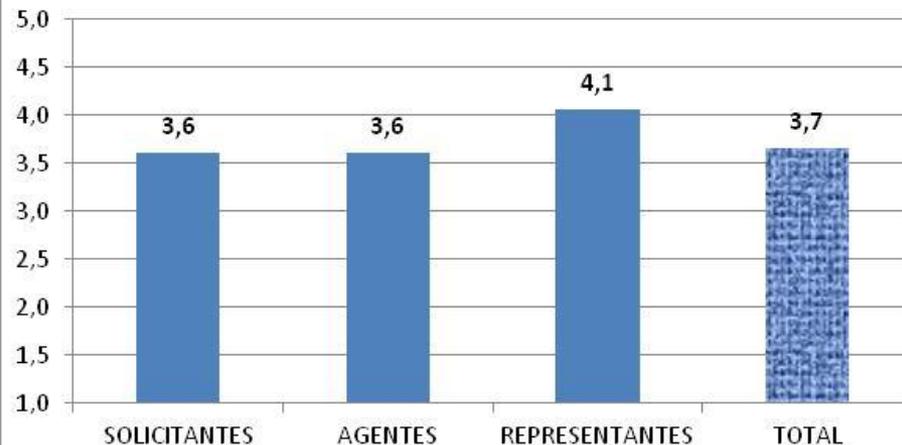
Opción	Cuenta	Porcentaje
5 (A1)	61	21.71%
4 (A2)	115	40.93%
3 (A3)	69	24.56%
2 (A4)	20	7.12%
1 (A5)	16	5.69%



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