



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción de Usuarios del **Servicio** **de Apoyo a la Empresa** **2016**

Ficha encuesta Servicio de Apoyo a la Empresa

- **Periodo considerado:** 1 de Enero - 31 Diciembre 2015
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de apoyo a la empresa.
- **Población:** 944 usuarios
- **Cuestionarios recogidos:** 26 cuestionarios
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error** inferior al **18%** con una **confianza** del **90 %**.

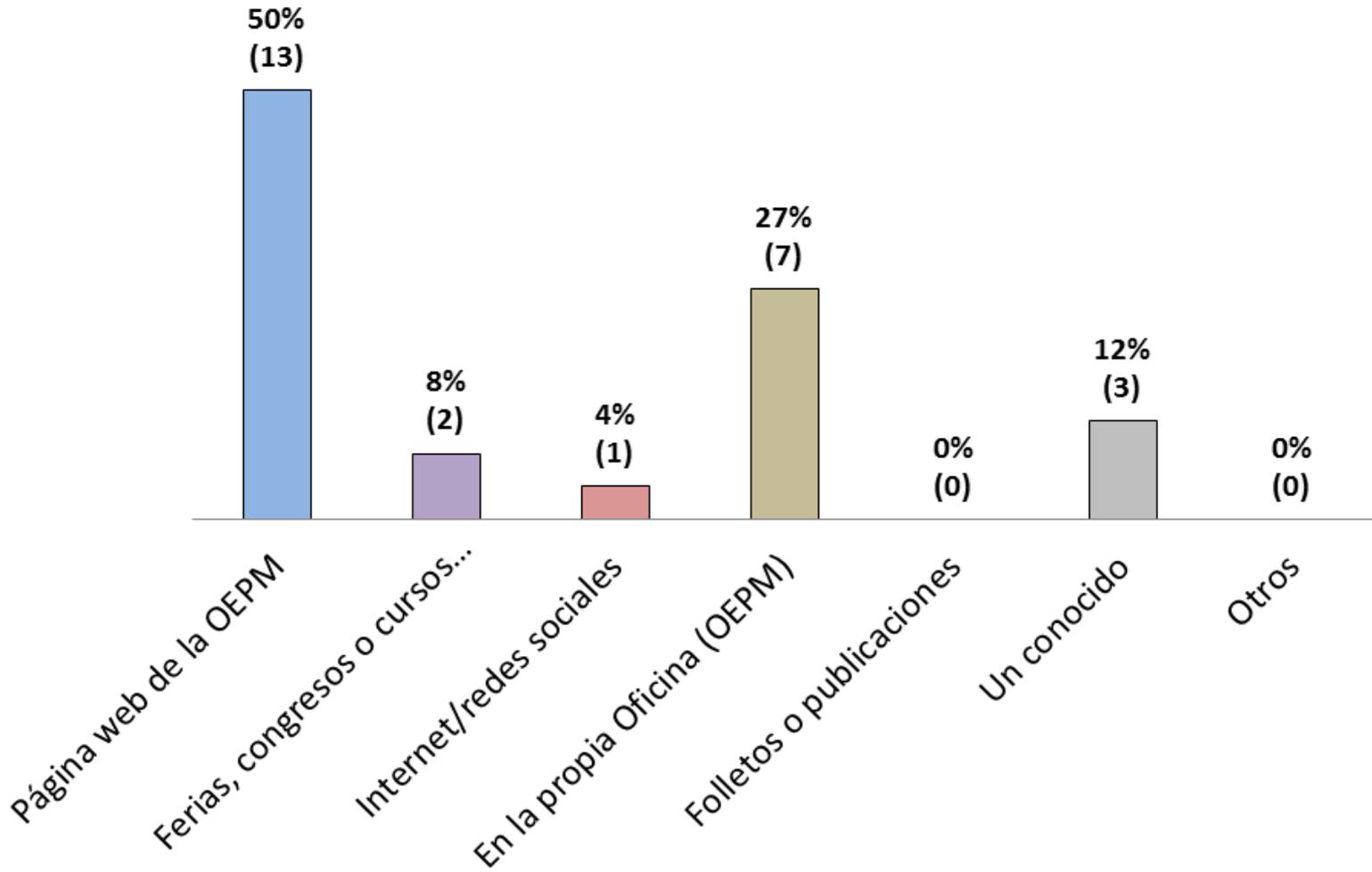
Secciones del cuestionario

- *Vía de Conocimiento del Servicio*
- *Canal de Entrada*
- *Trato recibido*
- *Claridad de la Información*
- *Utilidad de la Información*
- *Aprendizaje para nuevas Consultas*
- *Recomendación del Servicio*
- *Propuestas de Mejora*

Resultados



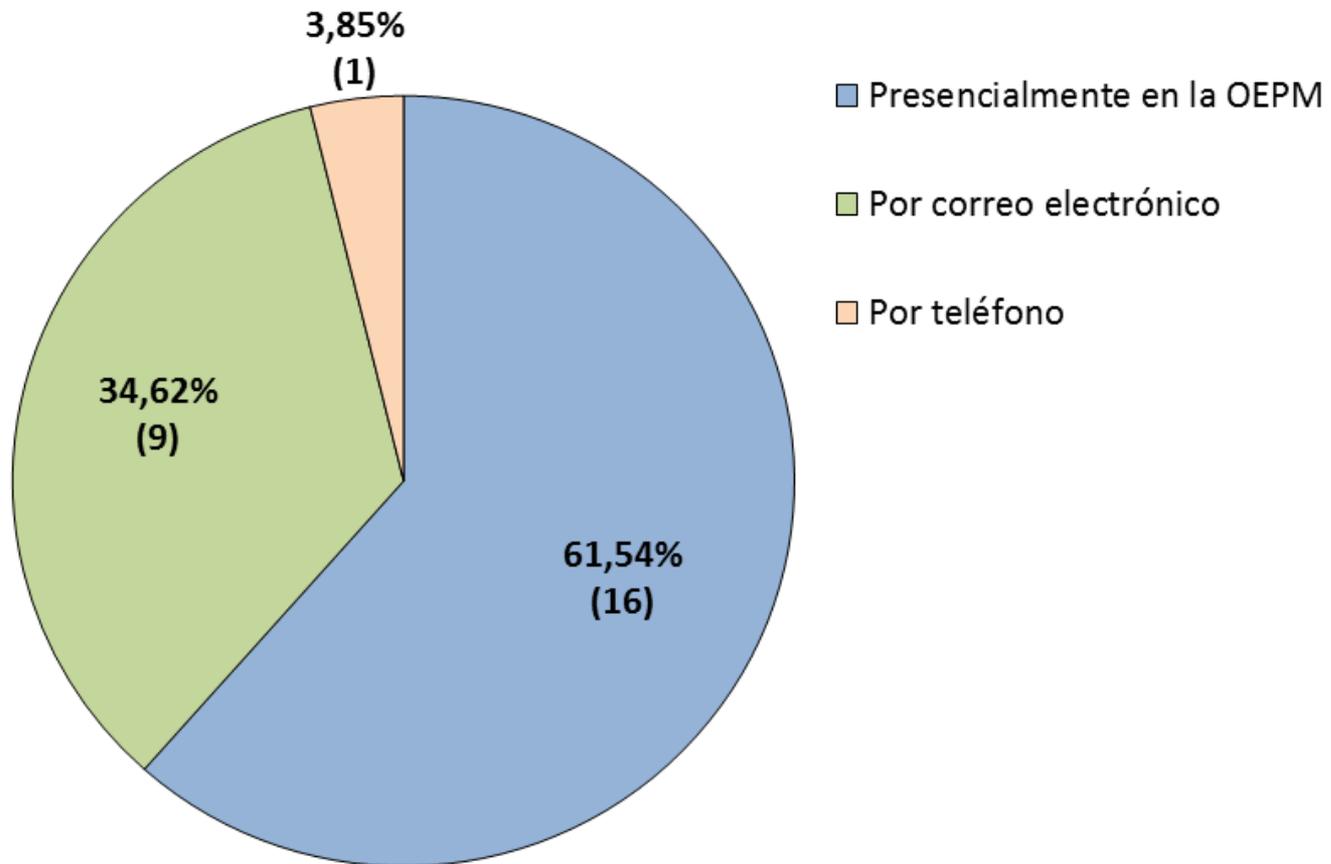
He conocido este Servicio de Apoyo a la Empresa a través de:





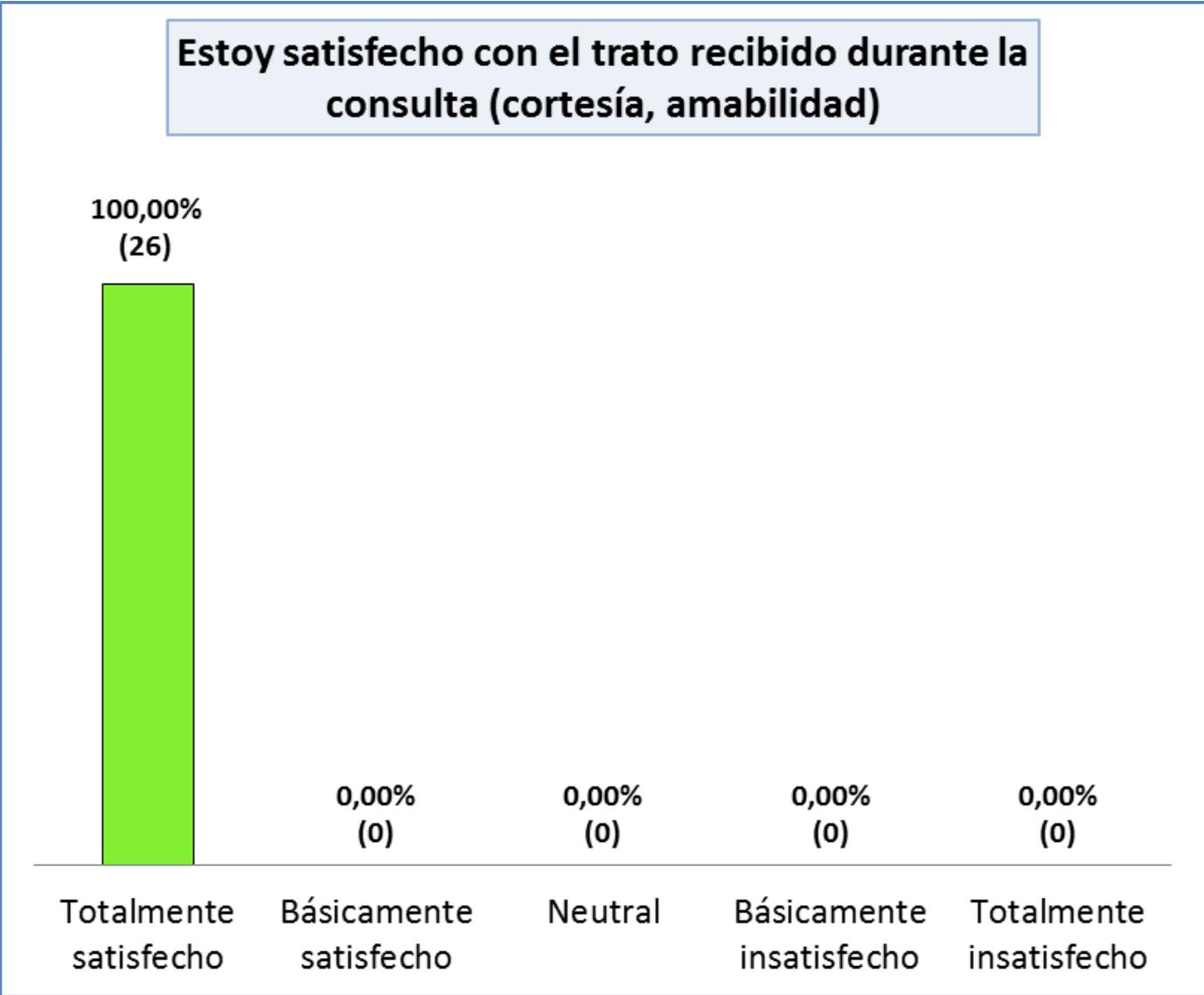
CANAL DE ENTRADA

He realizado mi consulta al Servicio de Apoyo a la Empresa del siguiente modo:



TRATO RECIBIDO

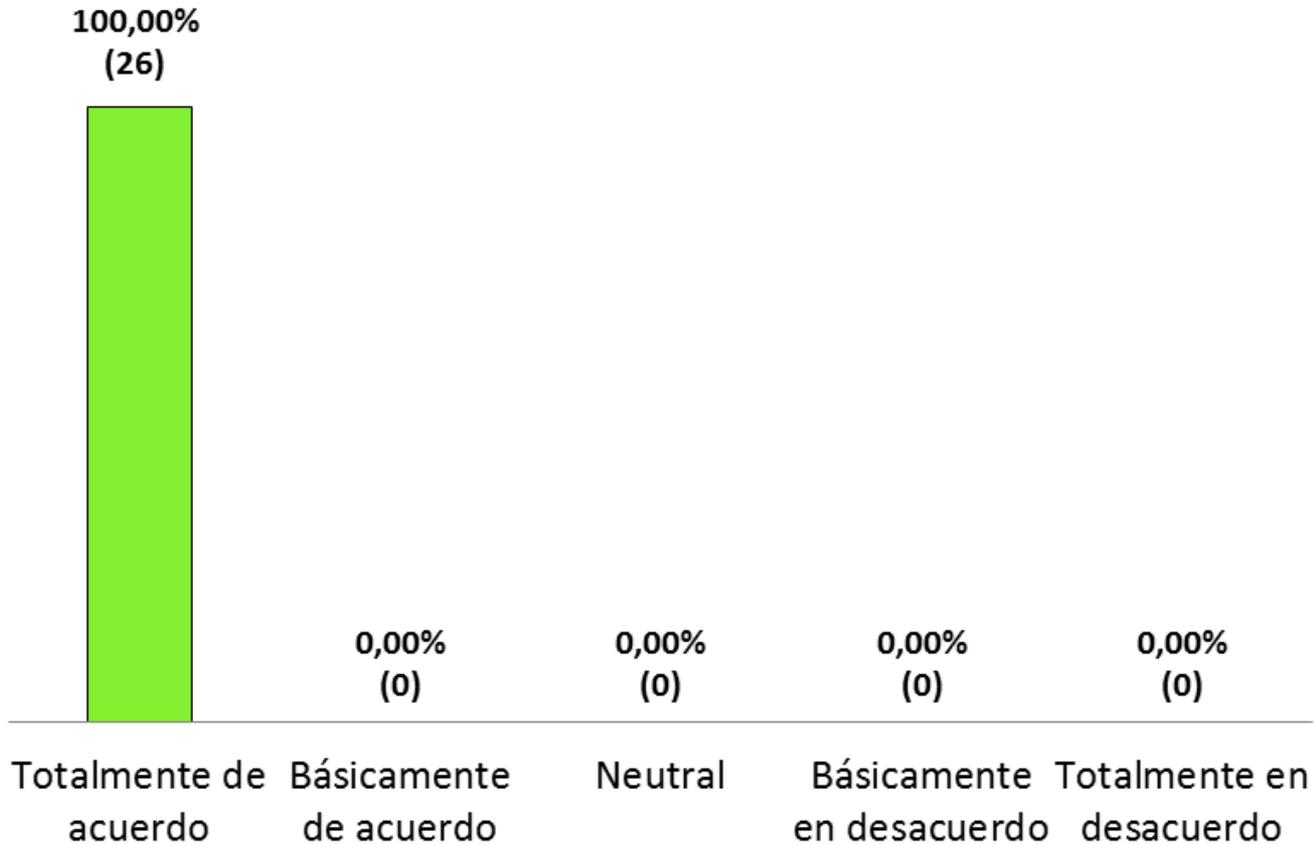
Estoy satisfecho con el trato recibido durante la consulta (cortesía, amabilidad)





CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

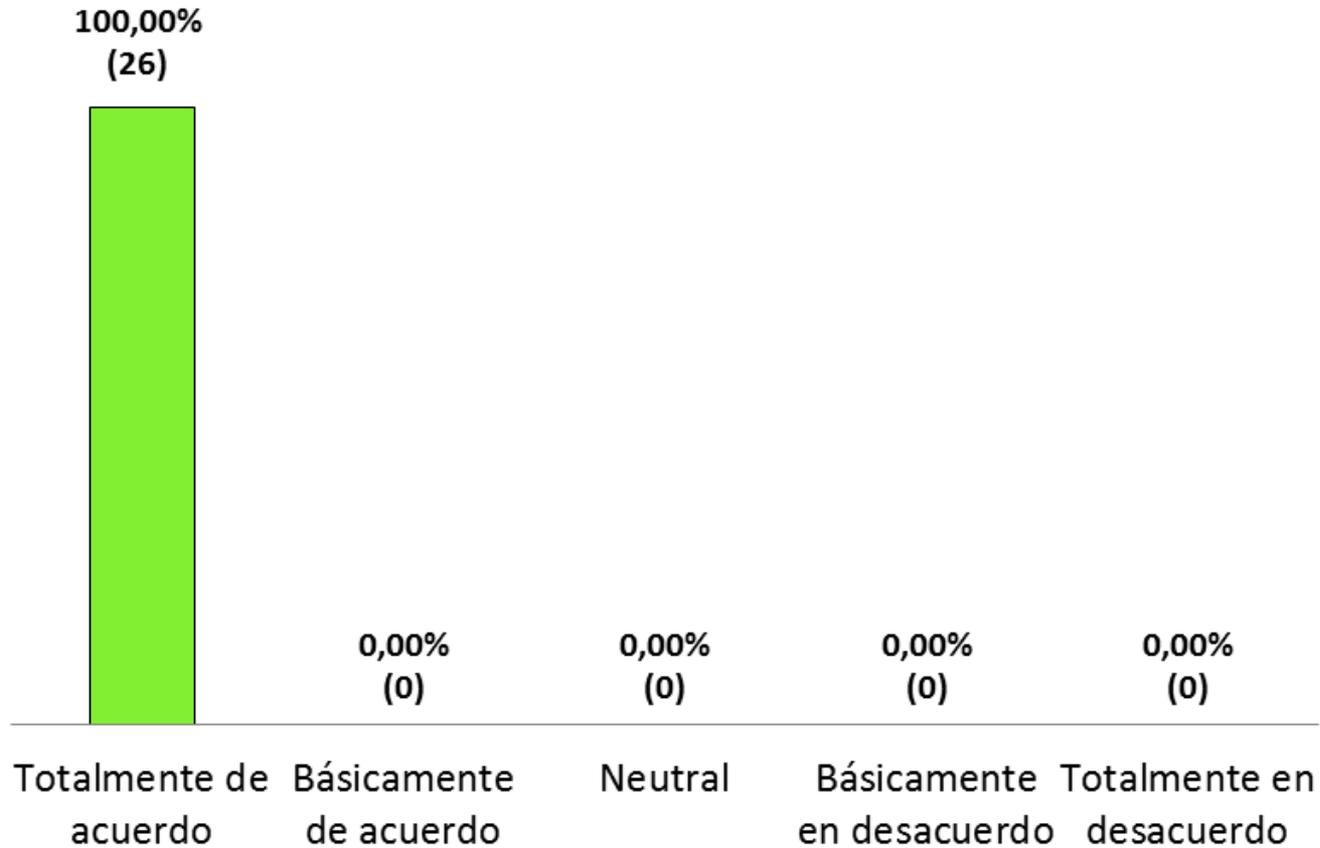




UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN

En lo que atañe a la información recibida durante
este servicio:

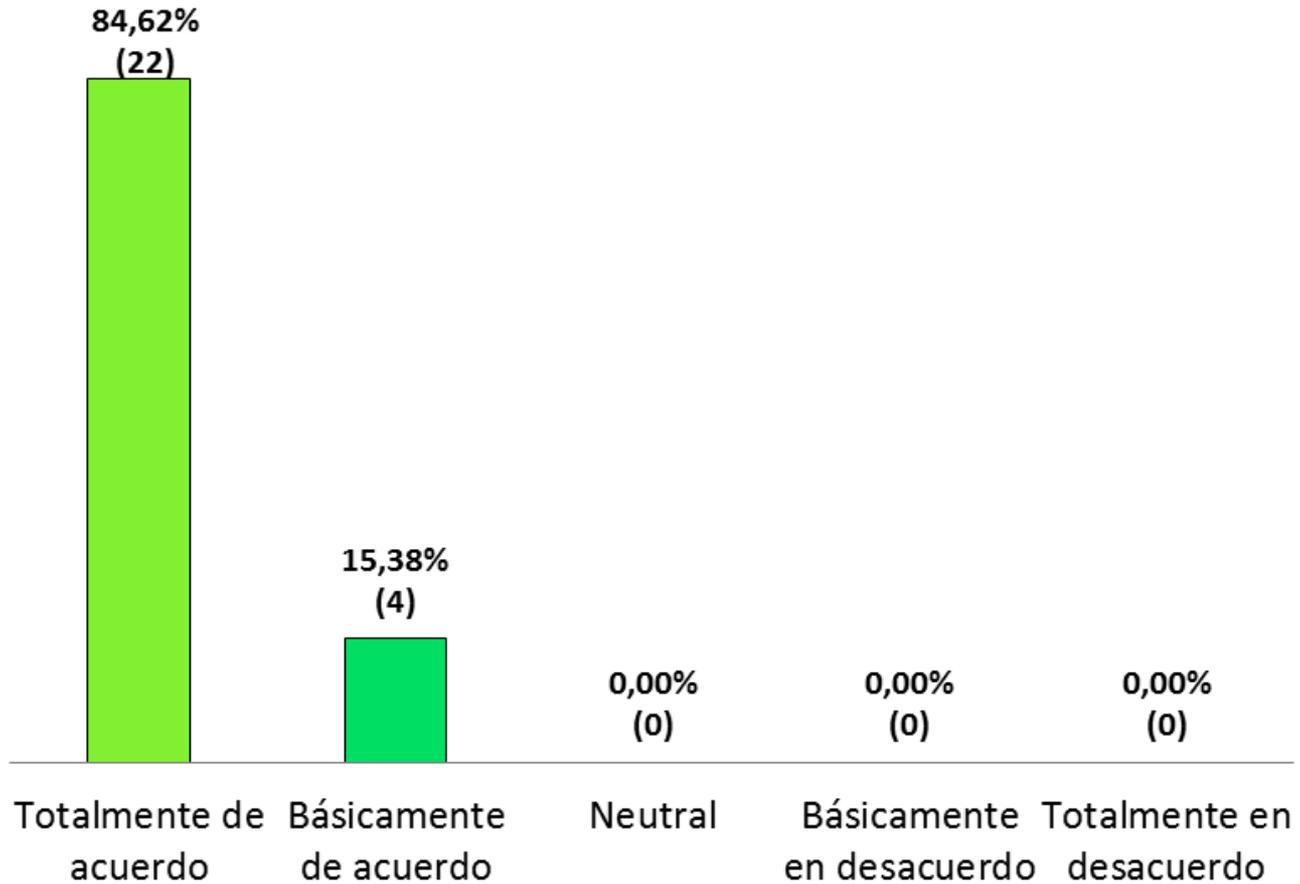
[La información ha sido ÚTIL]





APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS

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



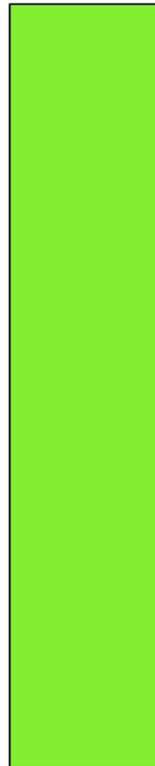
(De los 4 usuarios que han contestado "Básicamente de acuerdo", 3 usuarios han realizado la consulta por correo electrónico y 1 ha sido el atendido por teléfono. Entre los presenciales todos han contestado "Totalmente de acuerdo")



RECOMENDACIONES EL SERVICIO

¿Recomendaría este servicio a un tercero?

100,00%
(26)



0,00%
(0)

No sé

0,00%
(0)

No

Si

PROPUESTAS DE MEJORA

Para mejorar el servicio: ¿Podría indicarnos qué información adicional o complementaria le hubiera gustado recibir? ¿Otras sugerencias?

1. "Me ha parecido excelente, y quería sobretodo mencionar que la respuesta ha sido muy rápida. Muchas gracias"
2. "Ha sido completa y detallada, gracias!!!"
3. "Para ser sinceros ni si quiera esperaba una respuesta (desconfianza por otros servicios de la administración) así que muchas gracias por el servicio"
4. "Totalmente satisfecho"
5. "Ha sido suficiente la información proporcionada."
6. "Todo aclarado. Fue de gran ayuda."
7. **"EL SISTEMA INFORMÁTICO NO FUNCIONA BIEN Y HA RETRASADO MUCHO EL TRÁMITE"**
8. **"LA OFICINA NECESITA UN ORDENADOR MAS RÁPIDO"**
9. Tanto la información como el trato han sido excelentes, me ha quedado claro todo y no tengo sugerencias que hacer"

(Los dos comentarios de mejora señalados en rojo corresponden a usuarios que han acudido presencialmente a la OEPM)

Tabla Resumen

Vía de Conocimiento	% Participantes en Encuesta
<i>Página web OEPM</i>	50%
<i>Ferias, congresos, cursos</i>	8%
<i>Internet, redes sociales</i>	4%
<i>En la oficina (OEPM)</i>	27%
<i>Folleto, publicaciones</i>	0%
<i>Un conocido</i>	12%

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencial</i>	61,5% (16)
<i>Correo Electrónico</i>	34,6% (9)
<i>Teléfono</i>	3,85% (1)

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos (de acuerdo)	Básicamente Satisfechos (de acuerdo)	Neutral	Básicamente Insatisfechos (en desacuerdo)	Totalmente Insatisfechos (en desacuerdo)
<i>TRATO RECIBIDO</i>	100%	0%	0%	0%	0%
<i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i>	100%	0%	0%	0%	0%
<i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i>	100%	0%	0%	0%	0%
<i>APRENDIZAJE NUEVAS CONSULTAS</i>	85%	15%	0%	0%	0%
<i>RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO</i>	100%	0%	0%	0%	0%

Propuesta de Mejora

Mejorar funcionamiento/rapidez del sistema informático/ordenador



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)