

## **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: *UNIDAD DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA 2020***

La Unidad de Información Tecnológica de la OEPM realiza anualmente encuestas de satisfacción en relación con los diferentes productos que ofrece a los usuarios.

Las características de cada producto determinan, tanto la sistemática empleada como la tasa de respuestas obtenida.

En los Informes Tecnológicos de Patente y en las Búsquedas (tanto en bases de datos nacionales como internacionales) las encuestas se entregan a los usuarios junto con el producto contratado (informe).

Se presentan a continuación los resúmenes de las encuestas de Satisfacción de usuarios de Informes Tecnológicos de Patentes, Búsquedas Retrospectivas Internacionales y Búsquedas Retrospectivas Nacionales, con apartados con información sobre los cuestionarios utilizados y sobre los resultados obtenidos.

## Encuesta de satisfacción INFORMES TECNOLÓGICOS DE PATENTES

### CUESTIONARIO Encuesta Informes Tecnológicos de Patentes (ITP)

1. ¿Hasta qué punto este Informe Tecnológico de Patentes ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5 (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

3. ¿Cómo considera el formato del informe?

(inadecuado) 1 2 3 4 5 (excelente)

4. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado?:

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

5. La información aportada en este informe ¿ha sido relevante a la hora de tomar acciones/decisiones relativas a la invención?

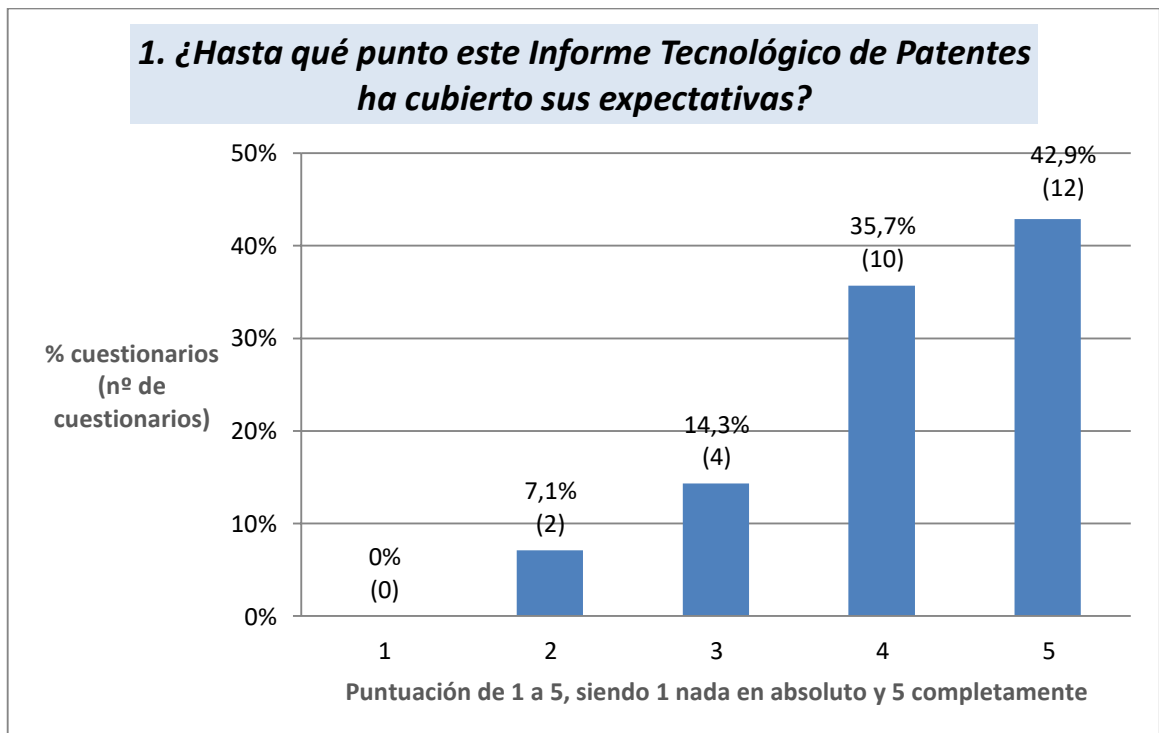
(nada relevante) 1 2 3 4 5 (muy relevante)

6. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

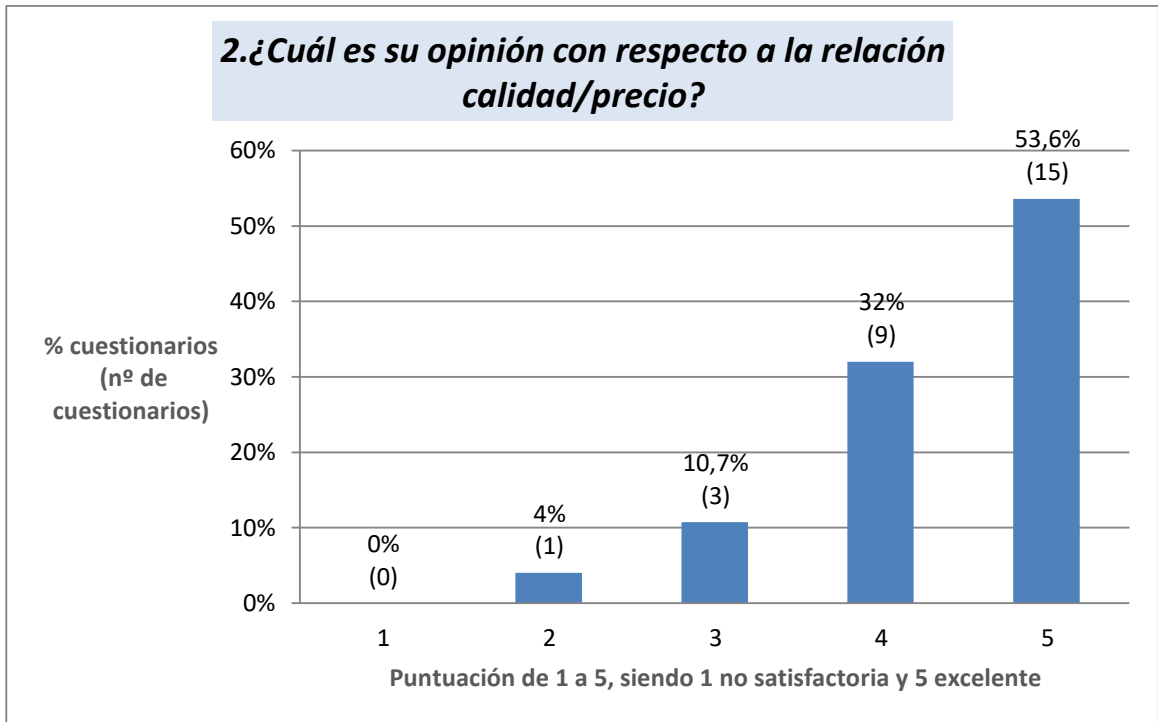
## RESULTADOS Encuesta Informes Tecnológicos de Patentes (ITP)

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total ITPs realizados:** 344
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 28
- **Porcentaje de respuesta:** 8,14 %

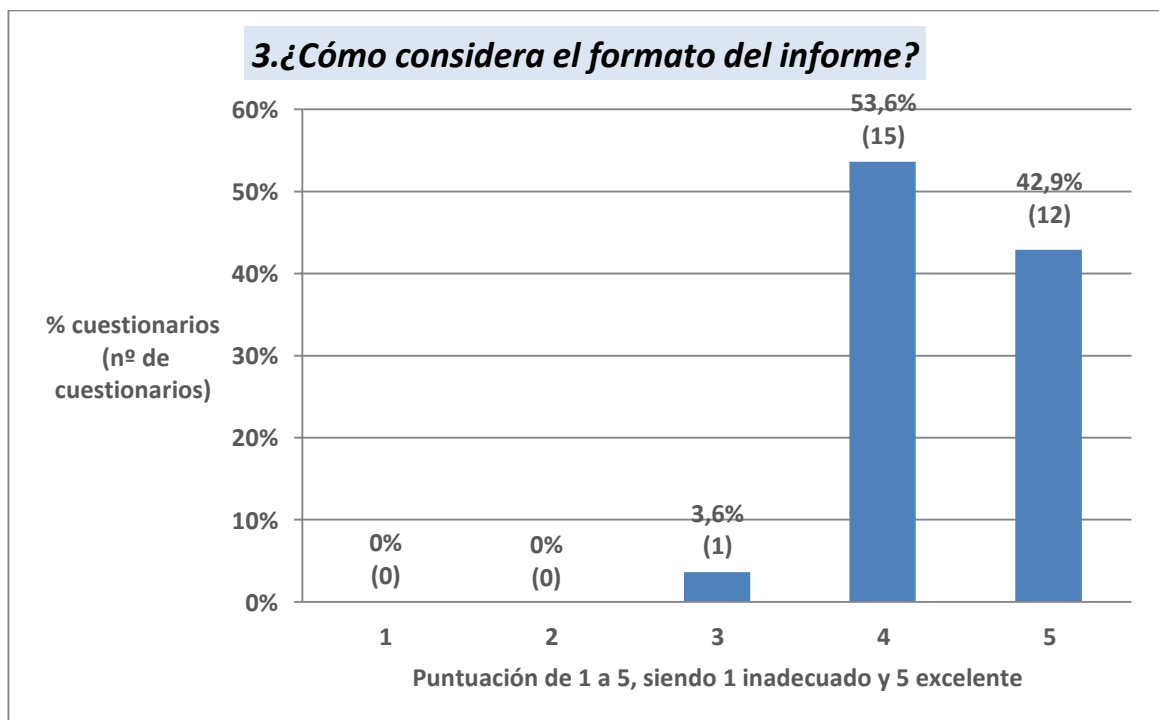
Los resultados obtenidos para cada pregunta se presentan a continuación en las próximas páginas.



La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,14** sobre 5. En 2017 fue 4,23, en 2018 4,37 y en 2019 4,49.

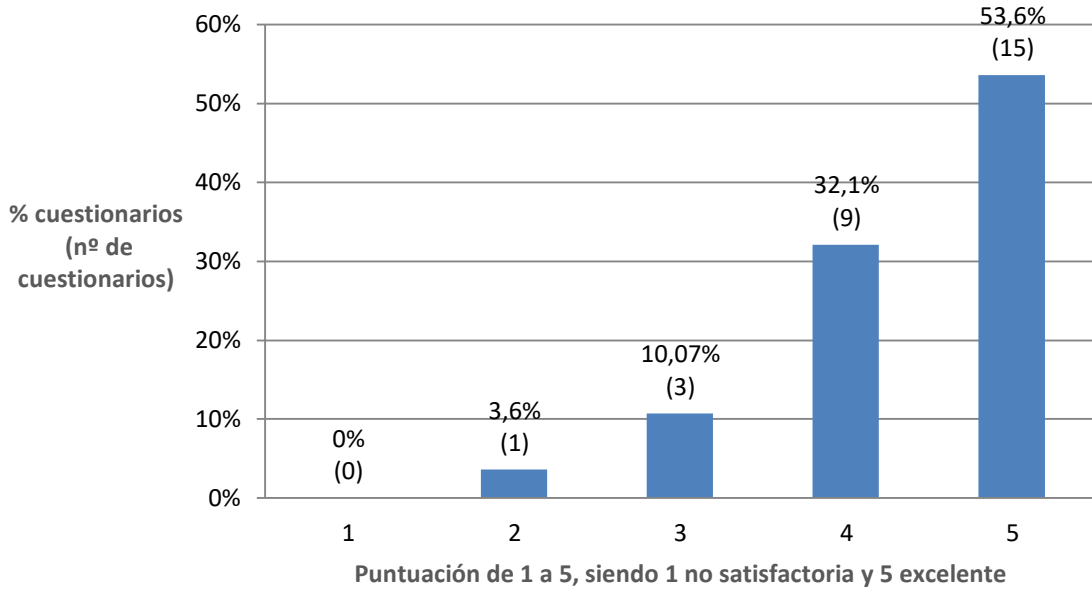


La **media** de las respuestas de esta pregunta es **4,36** de sobre 5. En 2017 el resultado fue 4,27, en 2018 4,34 y en 2019 4,41.



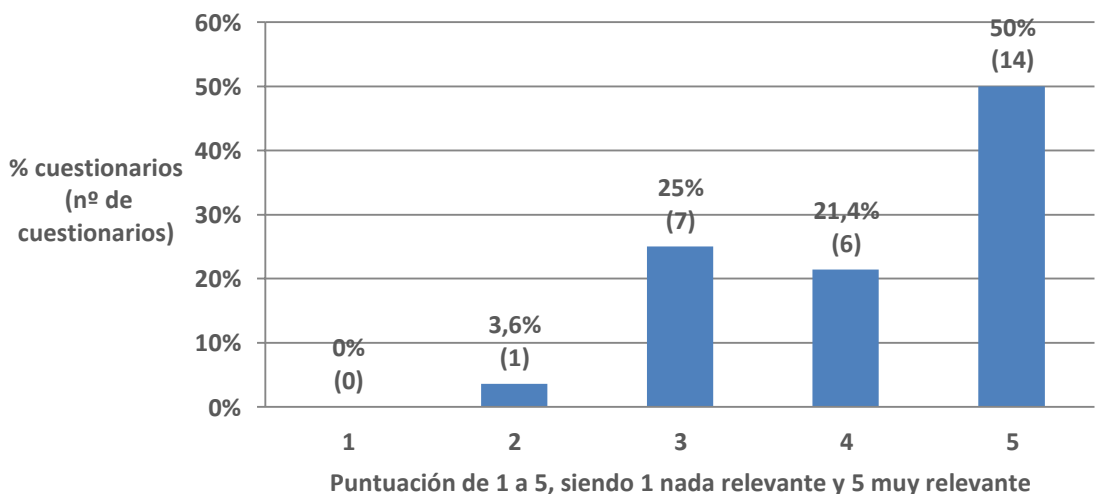
La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,39** sobre 5. El resultado en 2017 fue 4,31, en 2018 4,23 y en 2019 4,51.

#### 4. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado?



La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,36** sobre 5. El resultado de 2017 fue 4,54, en 2018 4,32 y en 2019 4,37.

#### 5. La información aportada en este informe, ¿ha sido relevante a la hora de tomar acciones/decisiones relativas a la invención?



La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,18** sobre 5. El resultado, 2017 fue 4,42, en 2018 4,45 y en 2019 4,37.

## **5. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?**

Al respecto de los comentarios y sugerencias, se recogen los siguientes:

- Información relevante para tomar la decisión de presentar o no una solicitud de patente
- Poder realizar el pago por transferencia bancaria
- Satisfacción por el servicio

## Encuesta de satisfacción BÚSQUEDAS EN BASES DE DATOS INTERNACIONALES

### CUESTIONARIO Encuesta Búsquedas en Bases de Datos Internacionales

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto)    1    2    3    4    5    (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria)    1    2    3    4    5    (excelente)

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

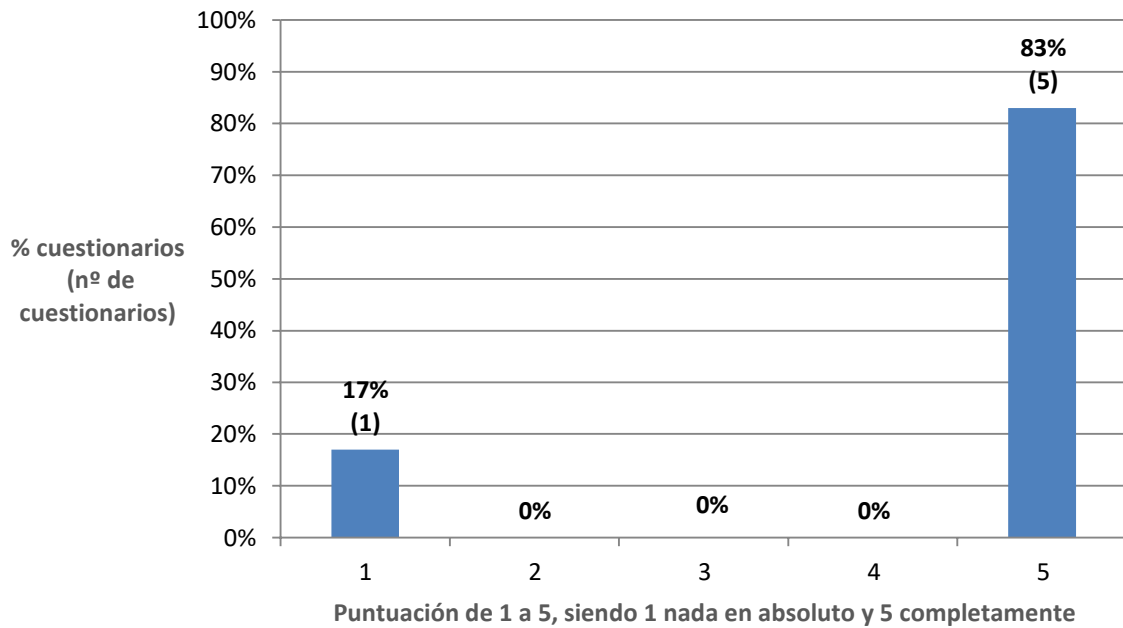
(no satisfactoria)    1    2    3    4    5    (excelente)

4. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

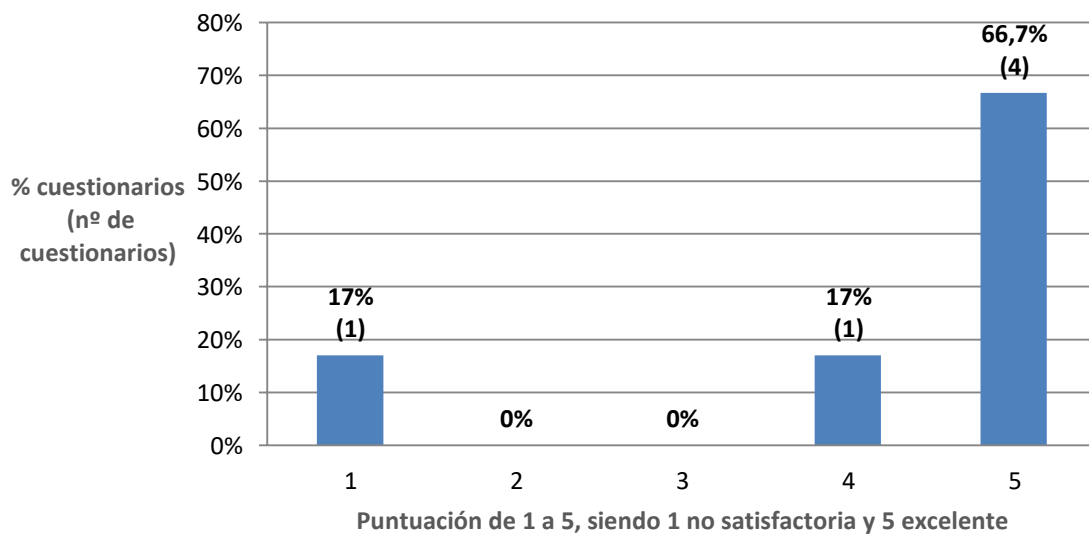
### RESULTADOS Encuesta Búsqueda en Bases de Datos Internacionales

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total Búsquedas realizadas:** 41
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 6
- **Porcentaje de respuesta:** 14,63%

### 1. ¿Hasta que punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

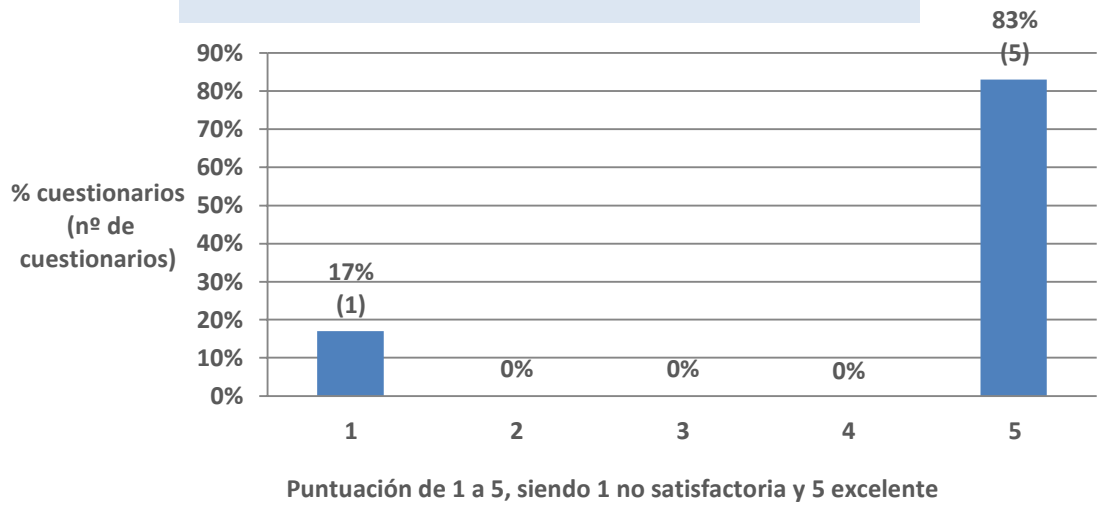


### 2. ¿Cuál es su opinión respecto a la relación calidad/precio?





**3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado?**



## Encuesta de satisfacción BÚSQUEDAS EN BASES DE DATOS NACIONALES

### CUESTIONARIO Encuesta Búsquedas en Bases de Datos Nacionales

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto)    1    2    3    4    5    (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria)    1    2    3    4    5    (excelente)

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

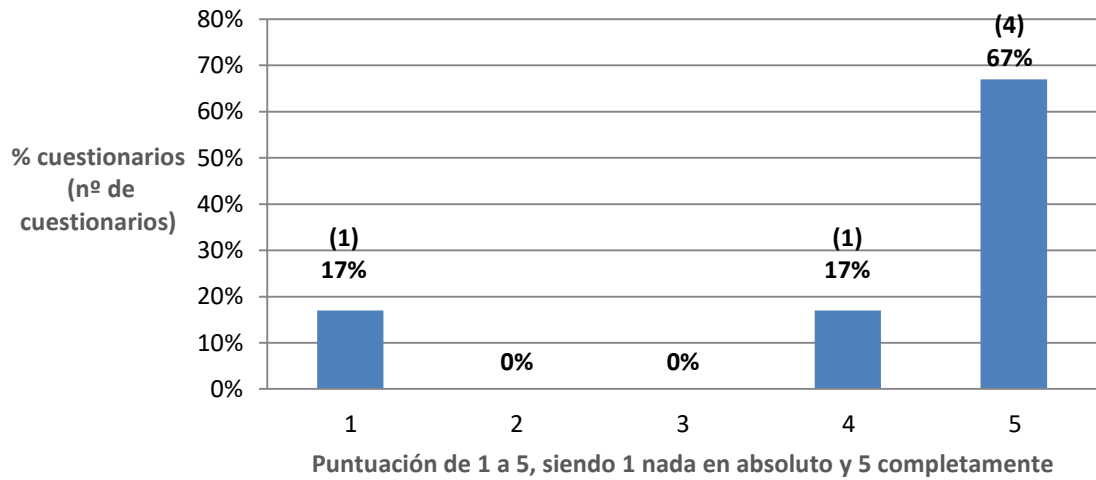
(no satisfactoria)    1    2    3    4    5    (excelente)

### RESULTADOS Encuesta Búsqueda en Bases de Datos Nacionales

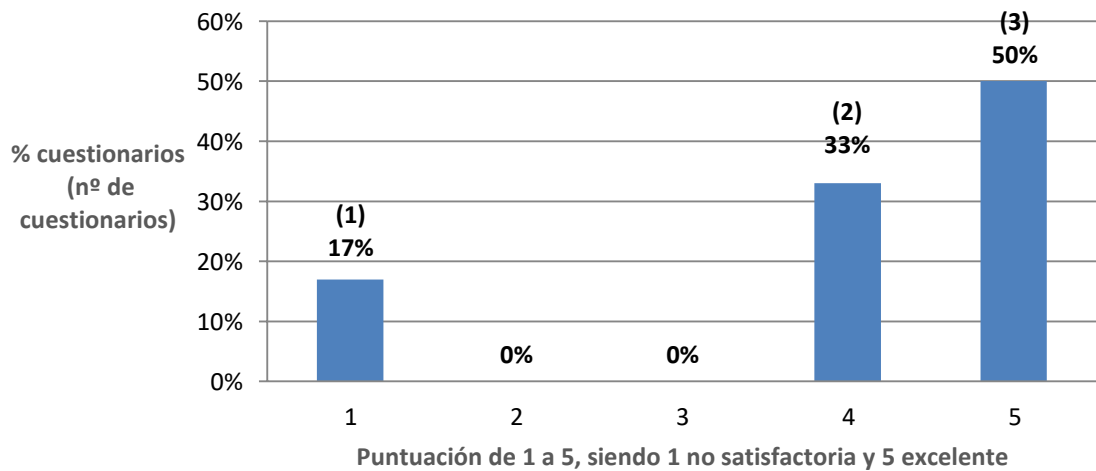
- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total Búsquedas realizadas:** 44
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 6
- **Porcentaje de respuesta:** 14,63 %

Los resultados obtenidos para cada respuesta fueron los siguientes:

### 1. ¿Hasta que punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?



### 2. ¿Cuál es su opinión respecto a la relación calidad/precio?



**3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado?**

