

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?

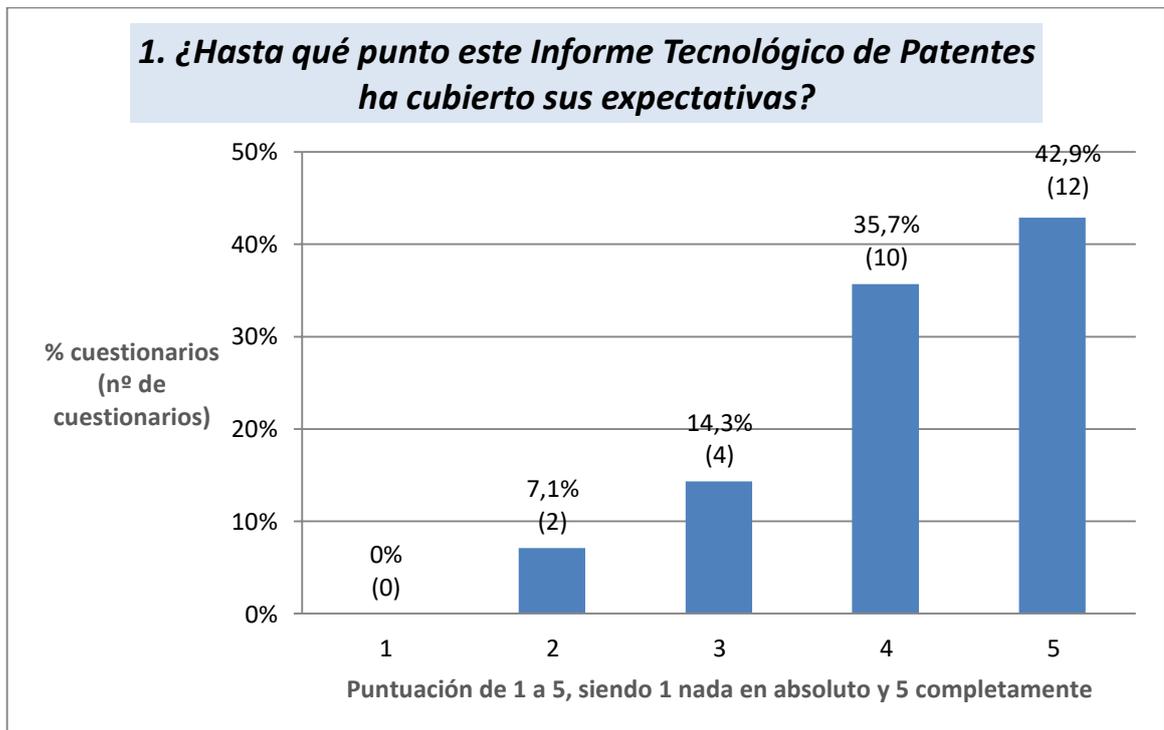
(nada relevante) 1 2 3 4 5 (muy relevante)

6. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

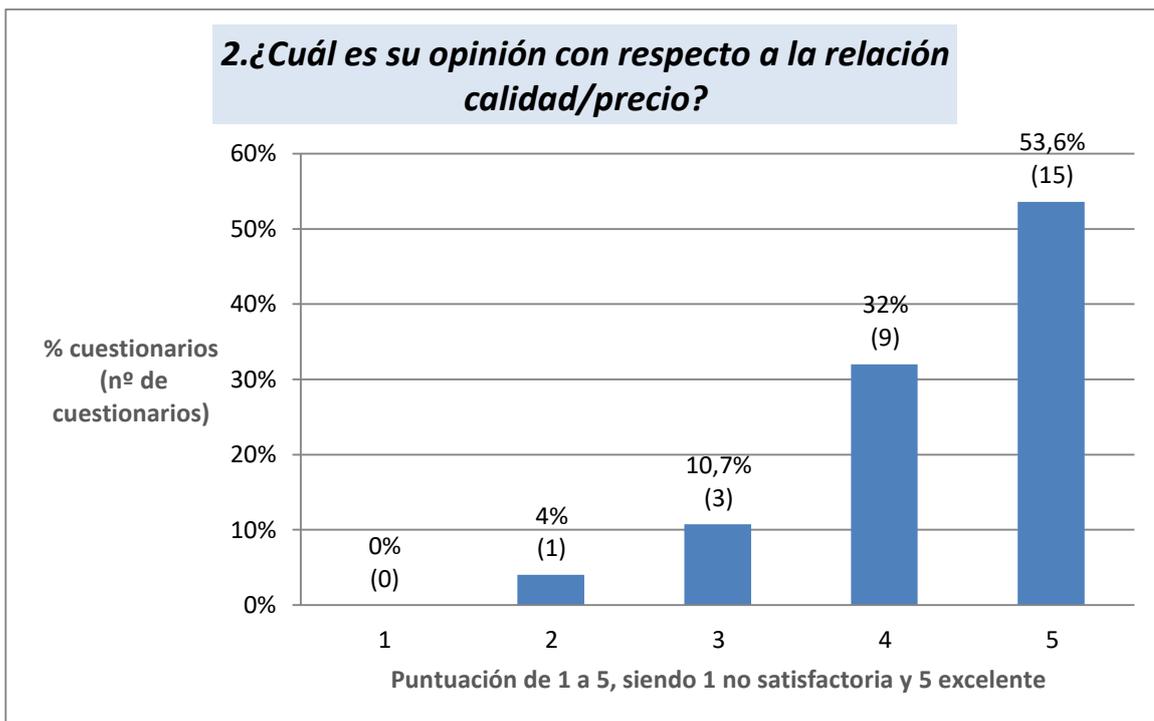
RESULTADOS Encuesta Informes Tecnológicos de Patentes (ITP)

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

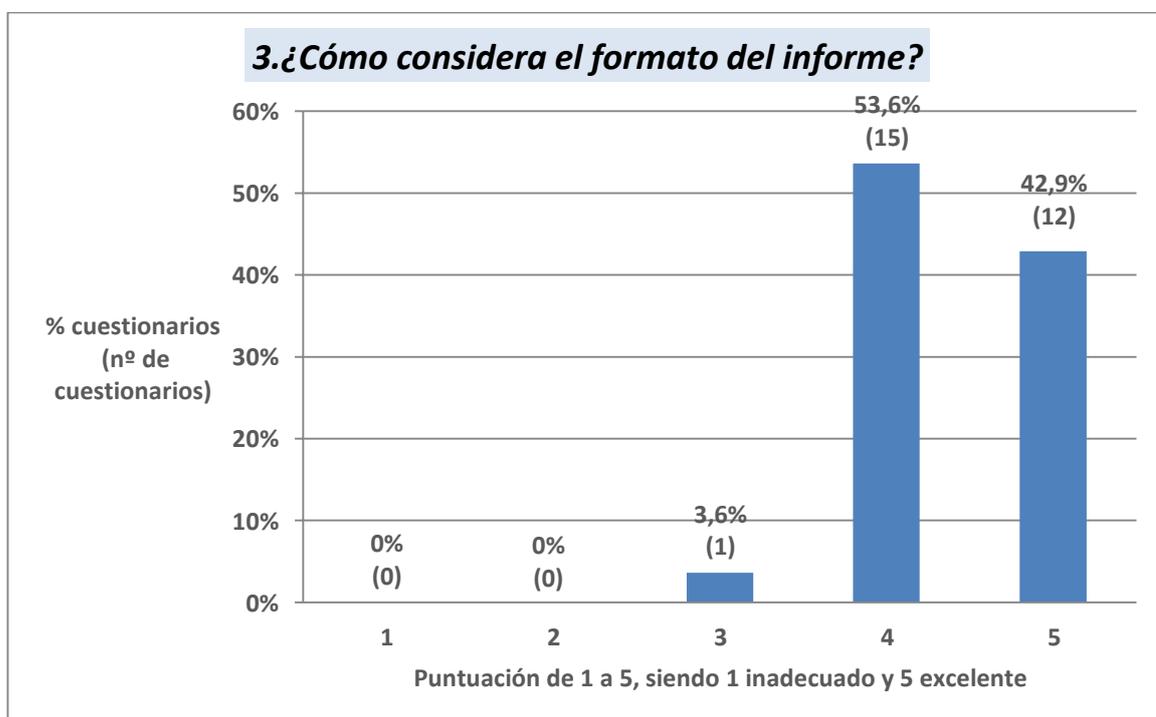
Los resultados obtenidos para cada pregunta se presentan a continuación en las próximas páginas.



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.

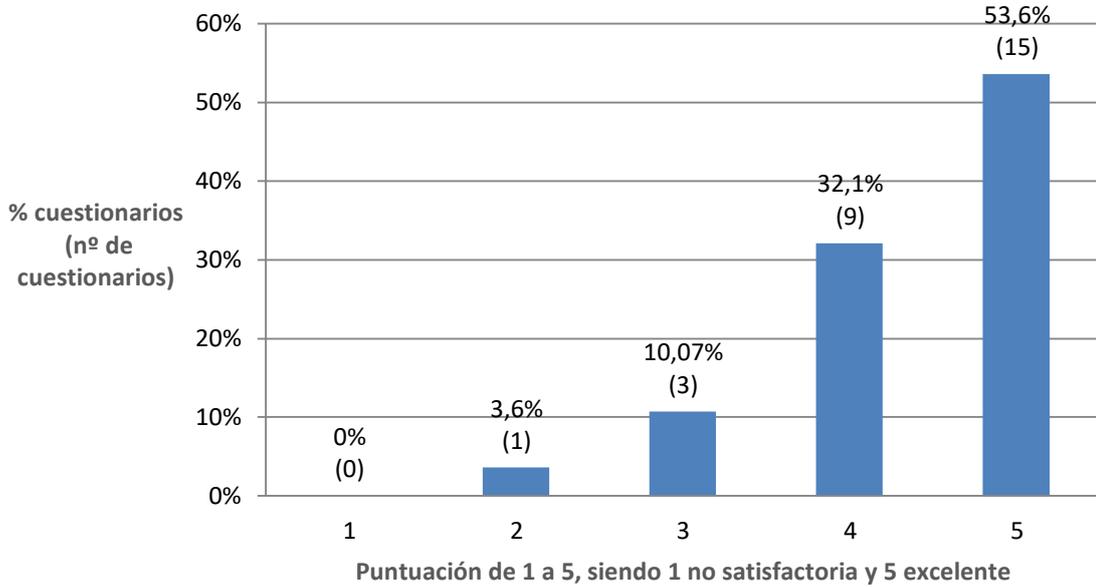


La **media** de las respuestas de esta pregunta es **4,36** de sobre 5. En 2017 el resultado fue 4,27, en 2018 4,34 y en 2019 4,41.



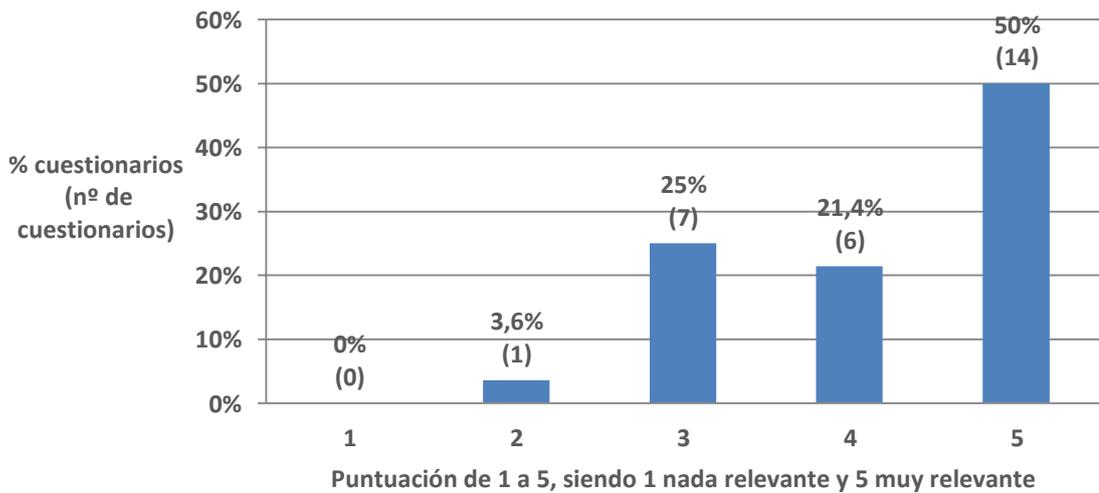
La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,39** sobre 5. El resultado en 2017 fue 4,31, en 2018 4,23 y en 2019 4,51.

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 inversión?



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

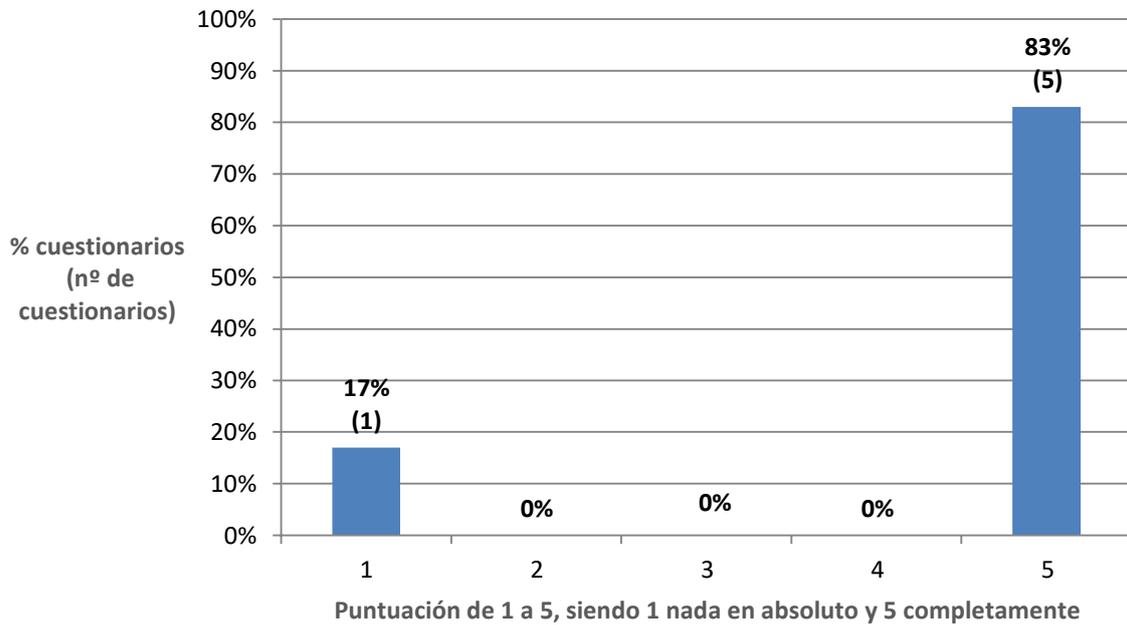
(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

4. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

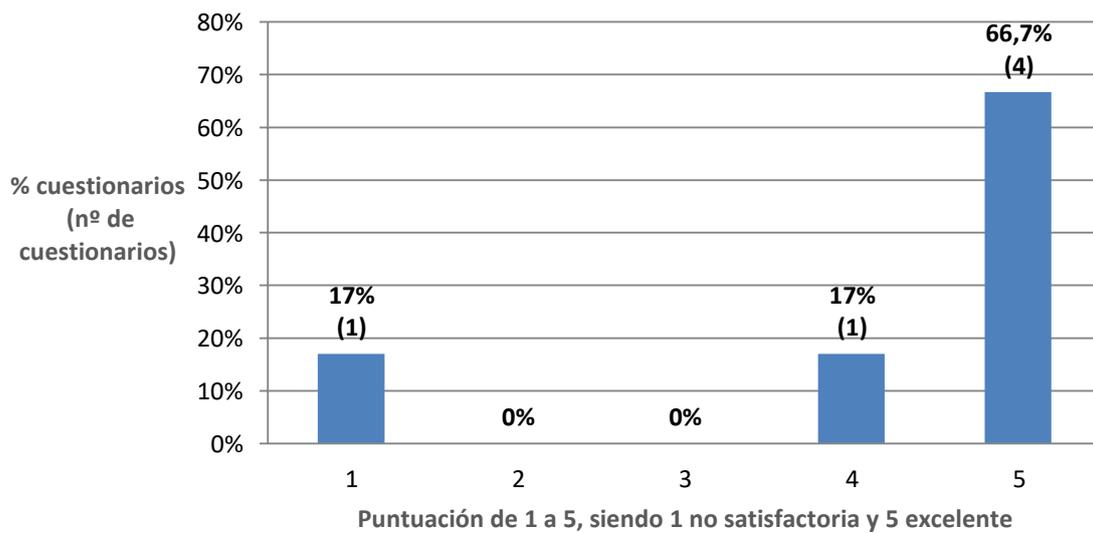
RESULTADOS Encuesta Búsqueda en Bases de Datos Internacionales

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

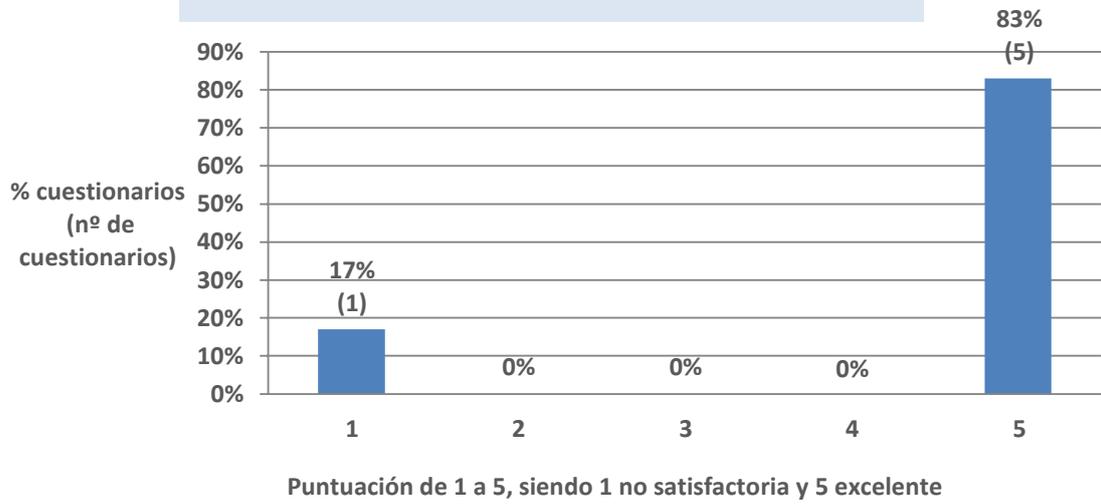
1. ¿Hasta que punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?



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

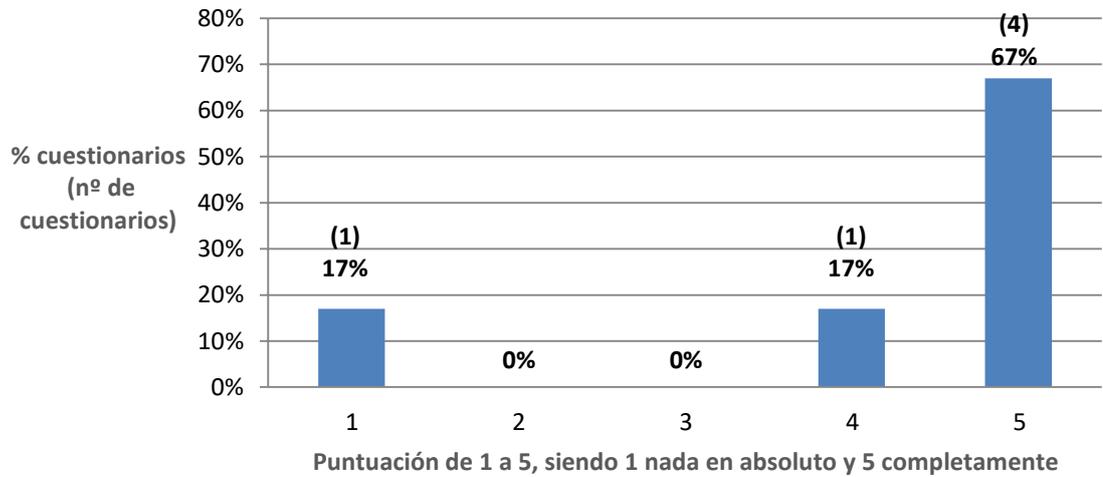
(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

RESULTADOS Encuesta Búsqueda en Bases de Datos Nacionales

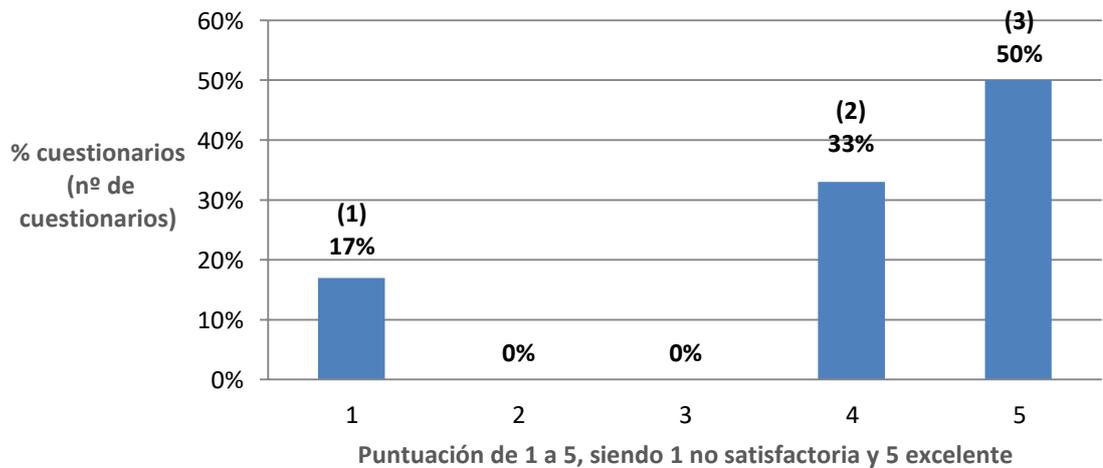
- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total Búsquedas realizadas:** 44
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 6
- **Porcentaje de respuesta:** 14,63 %

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?

