



Examinador de Guardia de Patentes 2018

Ficha encuesta Examinador de Guardia de Patentes 2018

- **Periodo considerado:** 1 de Noviembre de 2017 al 31 de Octubre de 2018.
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de información de examinador de guardia de patentes.
- **Población:** 816 usuarios.
- **Cuestionarios recogidos:** 226 cuestionarios.
- Habiendo obtenido **226** respuestas de usuarios podemos asegurar un **margen de error** inferior al **5%** con una **confianza del 90%**.

Secciones del cuestionario

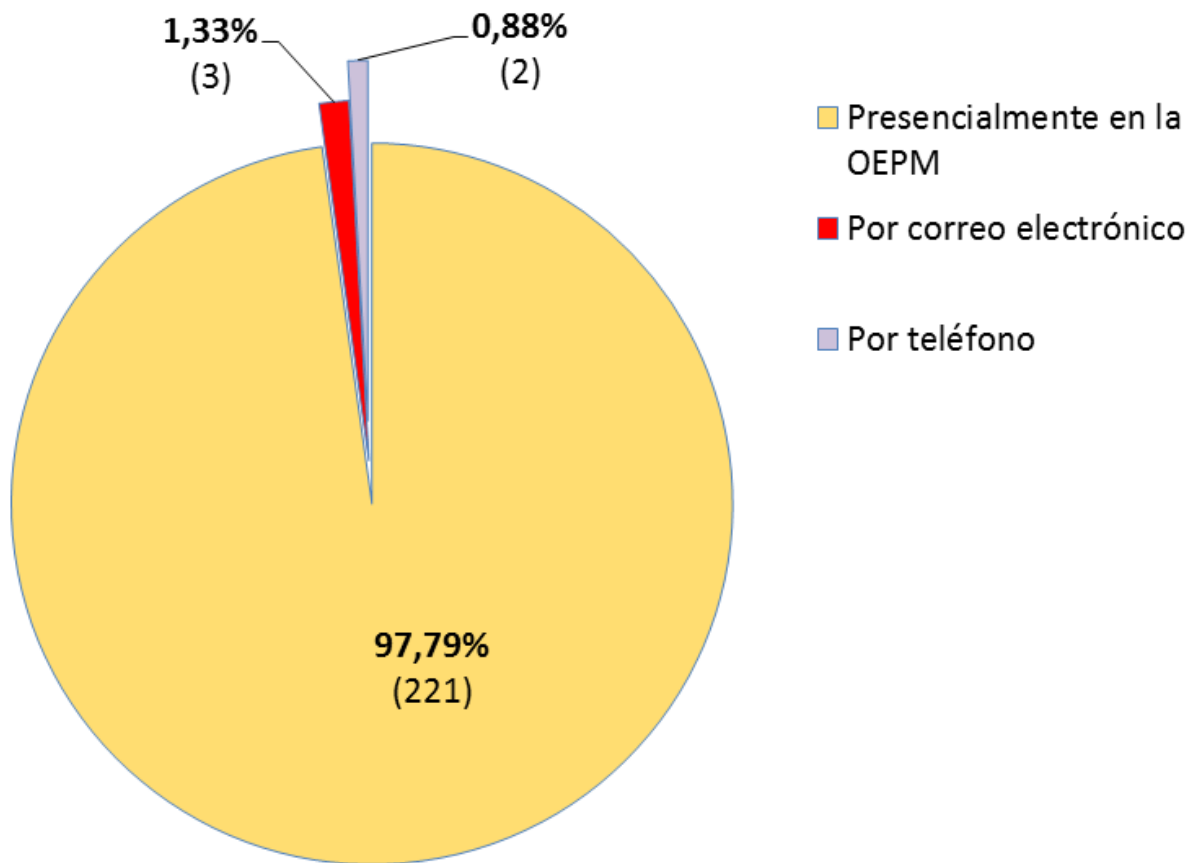
- **CANAL DE ENTRADA**
- **TRATO RECIBIDO**
- **INFORMACIÓN RECIBIDA**
 - **CLARIDAD**
 - **UTILIDAD**
- **APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS**
- **RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO**
- **PROPUESTAS DE MEJORA**

Resultados

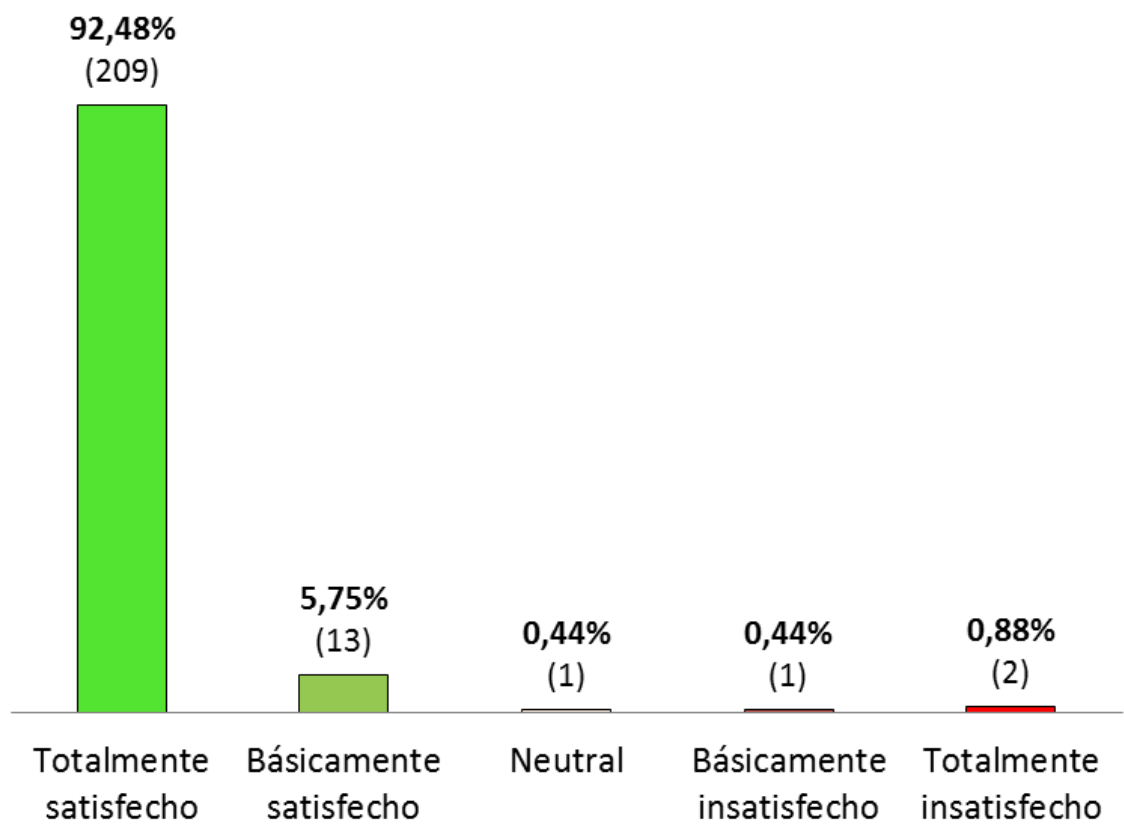
** Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que no han contestado a la pregunta.*



He realizado mi consulta al examinador de guardia del siguiente modo:



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



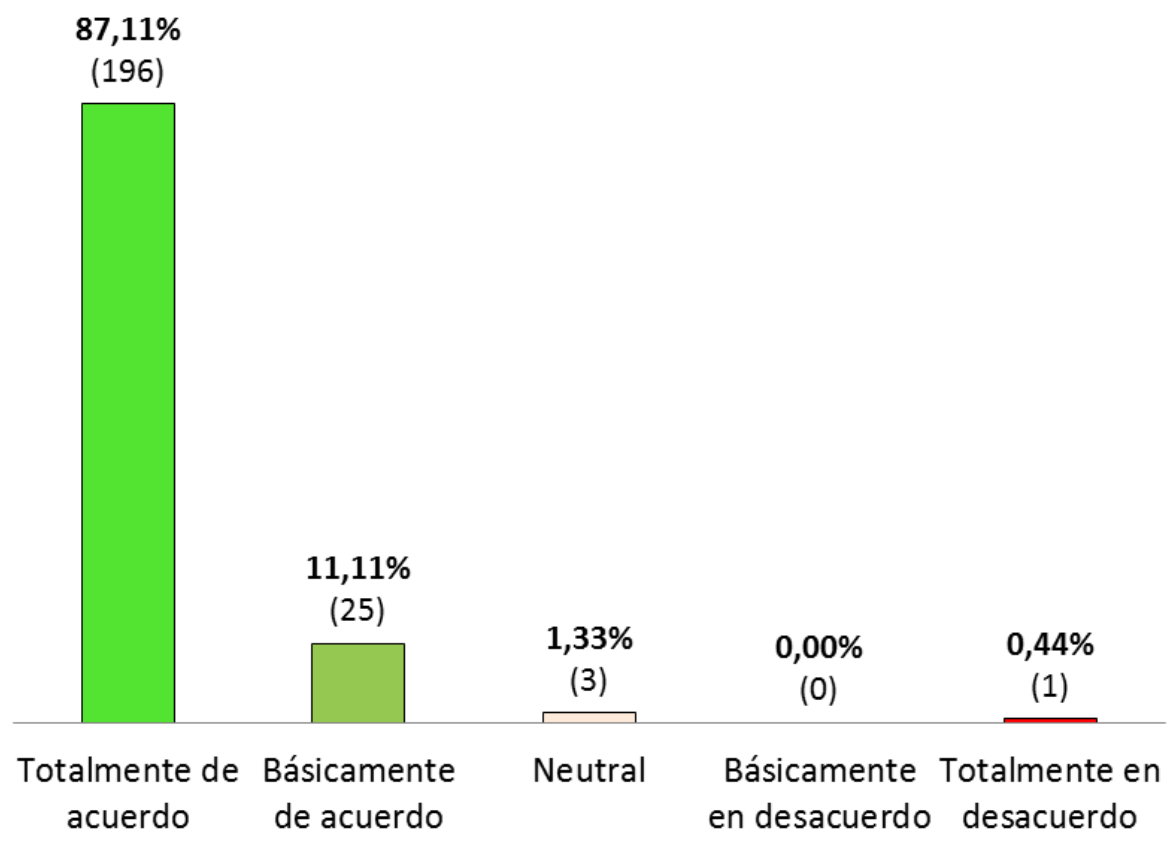
98% Satisfechos

1% Insatisfechos

INFORMACIÓN RECIBIDA

CLARIDAD

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



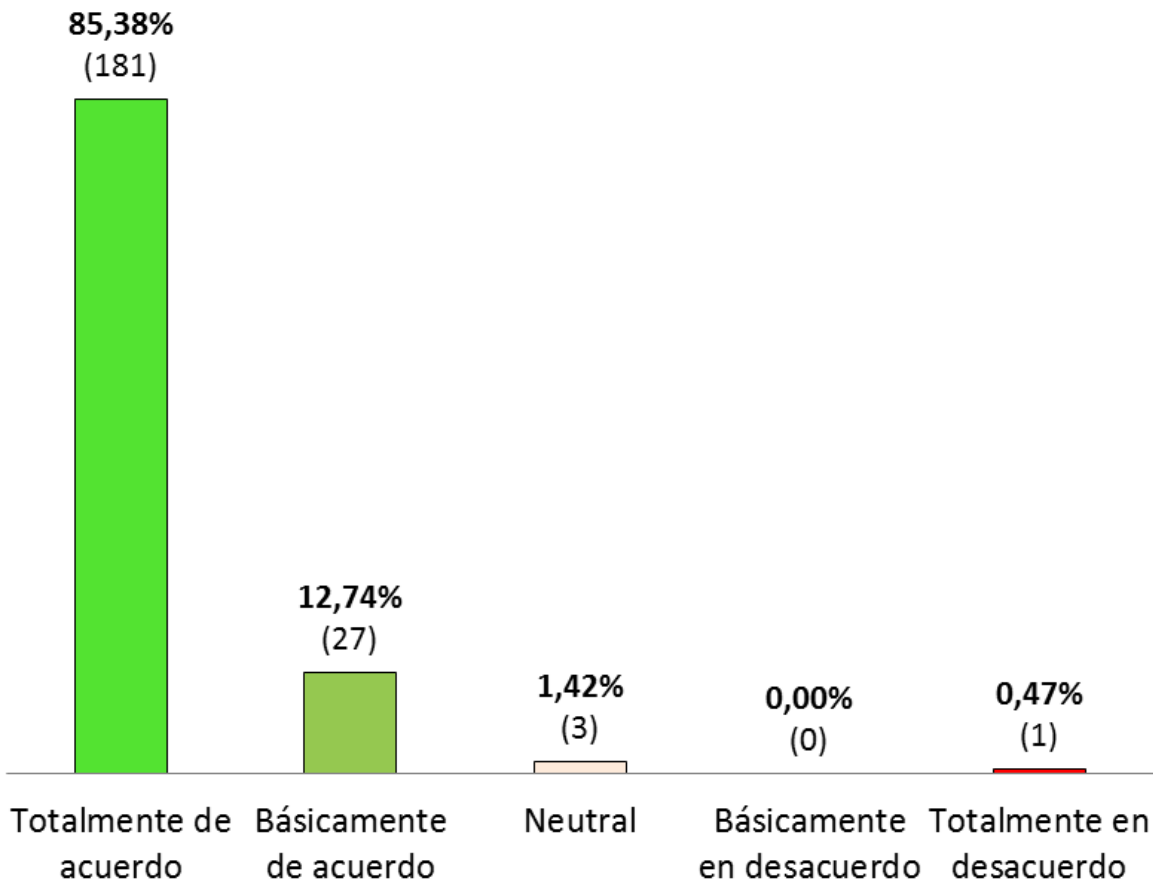
98% Satisfechos

0% Insatisfechos

INFORMACIÓN RECIBIDA

UTILIDAD

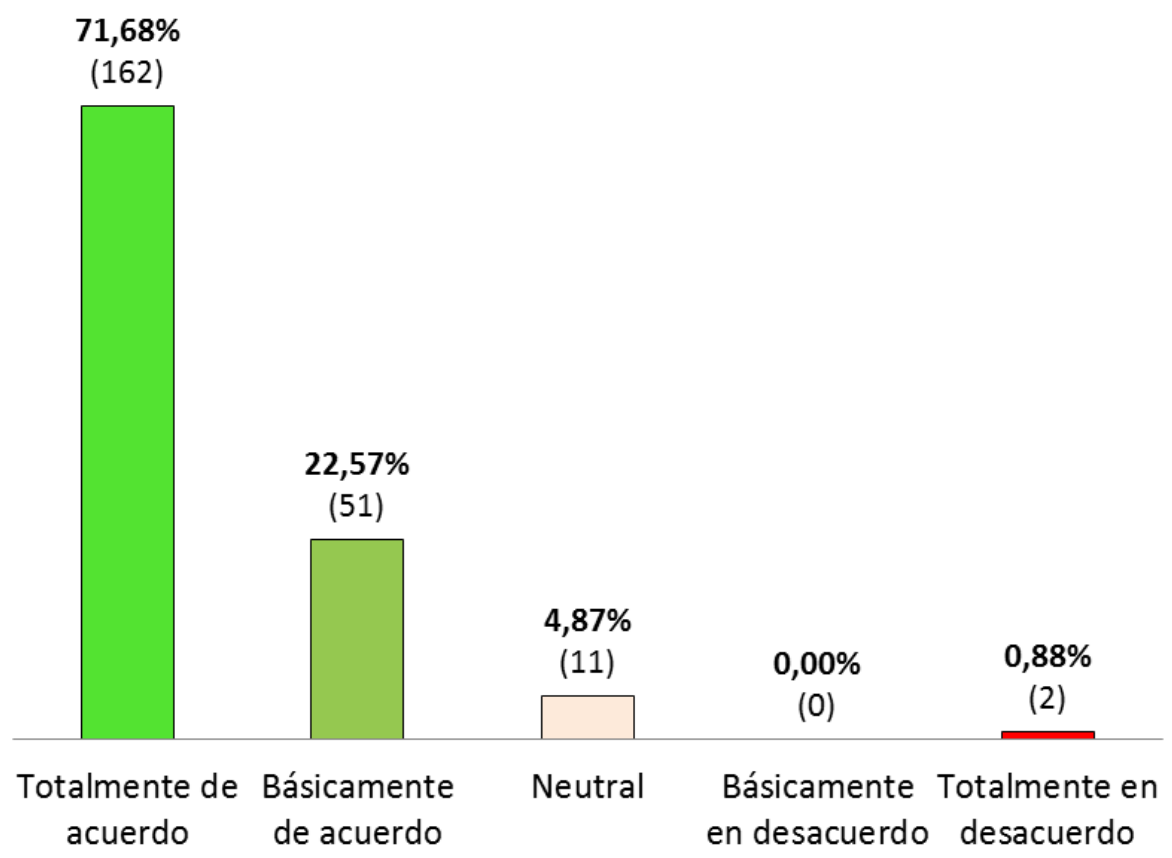
En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:
[La información ha sido ÚTIL]



98% Satisfechos

0% Insatisfechos

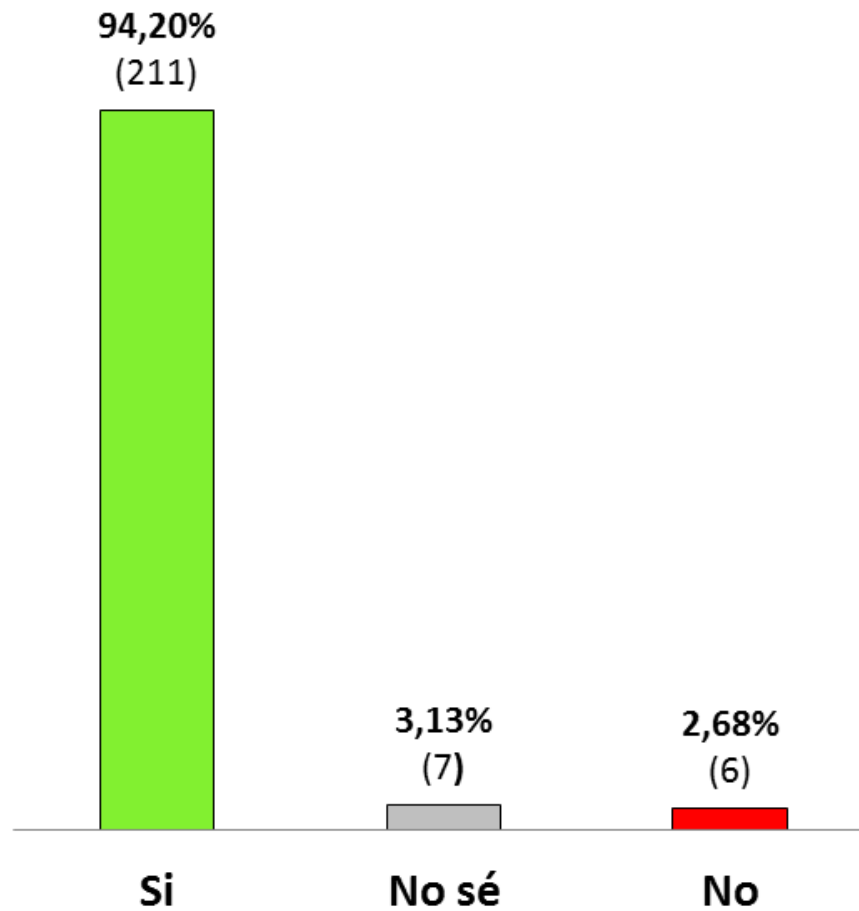
He adquirido los conocimientos/herramientas necesarios para poder resolver por mi mismo una consulta similar en el futuro

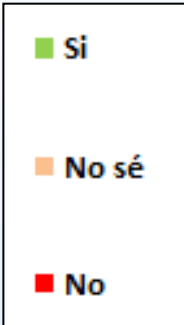
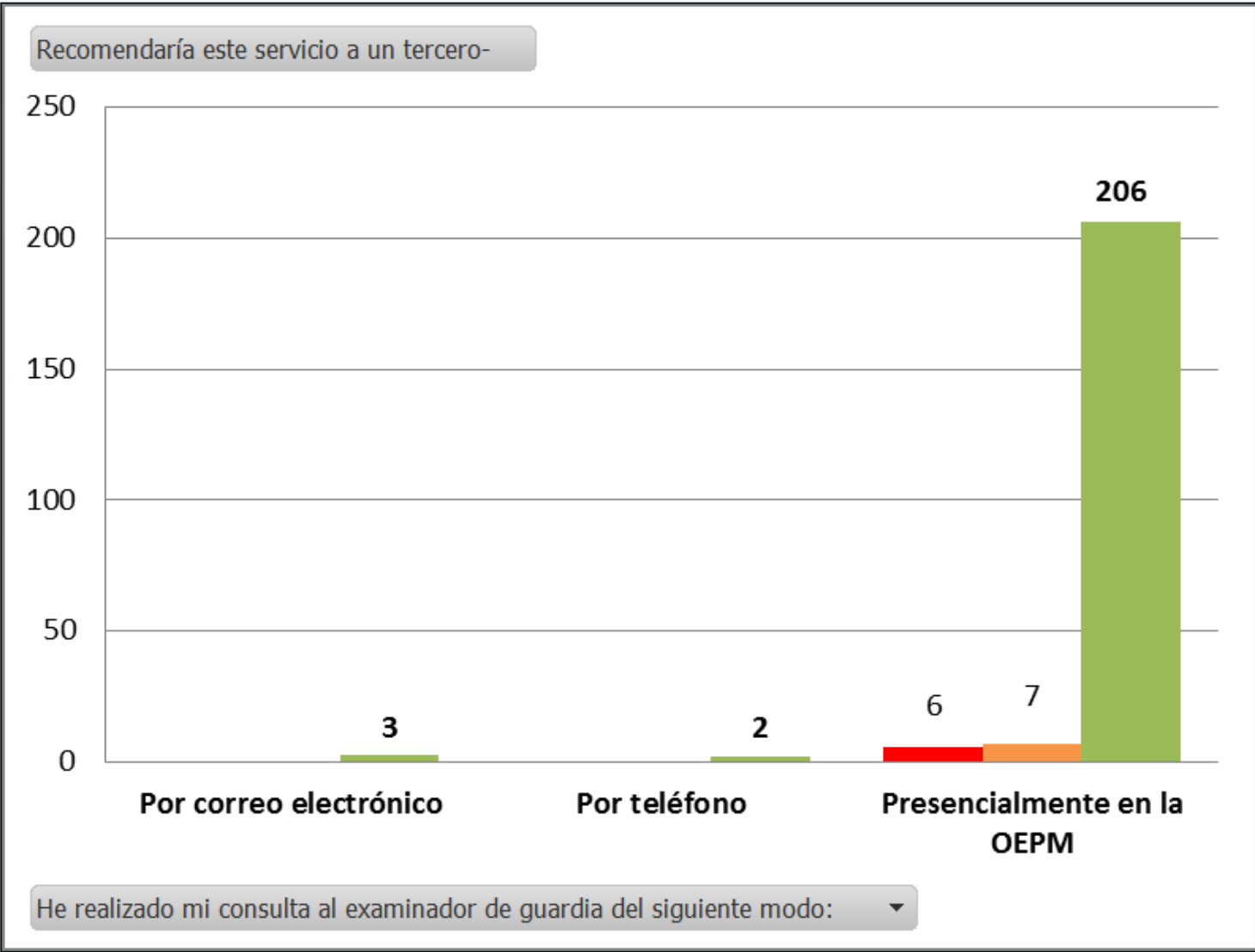


94% Satisfechos

1% Insatisfechos

¿Recomendaría este servicio a un tercero?





Creo que es posible mejorar este servicio y/o los servicios prestados por la OEPM en general. Propongo lo que sigue:

N ^a de veces	Contenido de la Respuesta
14	Comentario de satisfacción/felicitación
3	Queja por 902
2	Facilitar plano, difícil de encontrar
2	Posibilidad de asociarse con colaboración Publica-Privada
2	Asesoramiento personalizado en la tramitación posterior
2	Más claridad en la página web
2	Cortesía y amabilidad
1	Ampliar horario por la tarde
1	Firmar documento de confidencialidad
1	Lenguaje menos técnico en las explicaciones
1	Mejora de la web y de las opciones de presentación telemática
1	Mayor claridad sobre los costes del proceso y los tiempos de concesión
1	Más examinadores de guardia
1	La mejora de internet para el examinador de guardia

TABLA RESUMEN 2018

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencialmente en la OEPM</i>	97,79%
<i>Por teléfono</i>	0,88%
<i>Por correo electrónico</i>	1,33%

Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
TRATO RECIBIDO	98%	1%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	98%	0%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	98%	0%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	94%	1%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	94%	3%

COMPARATIVA 2015-2018

	<i>Satisfechos</i>			
<i>Aspectos del Servicio</i>	2015	2016	2017	2018
TRATO RECIBIDO	98%	98%	97%	98%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	96%	99%	98%	98%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	88%	89%	93%	98%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	94%	97%	95%	94%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	97%	98%	97%	94%

	<i>Insatisfechos</i>			
<i>Aspectos del Servicio</i>	2015	2016	2017	2018
TRATO RECIBIDO	0%	1%	1%	1%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	1%	0%	1%	0%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	1%	1%	2%	0%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	0%	0%	2%	1%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	0%	1%	1%	3%



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Fin
del Informe resumen de Resultados

Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM)