



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO



Oficina Española  
de Patentes y Marcas

# **Encuesta** de Satisfacción de Usuarios **Examinador de Guardia** **de Signos Distintivos**

(forma, fondo y renovaciones)

# 2021

## Ficha encuesta

### Examinador de Guardia de Signos Distintivos 2021 (forma, fondo y renovaciones)

- **Periodo considerado:** 1 de junio de 2021 a 15 de octubre de 2021
- **Usuarios:** usuarios de consulta por correo electrónico del servicio de información de examinador de guardia de forma, fondo y renovaciones de signos distintivos.
- **Población:** **585** usuarios (470 en fondo, 27 en forma y 88 en renovaciones).
- **Cuestionarios recogidos:** **69** cuestionarios.
- Habiendo obtenido **69** respuestas de usuarios podemos asegurar un **margen de error inferior al 11%** con una **confianza del 95%**.



## Secciones del cuestionario

- TIPO DE CONSULTA
- INFORMACIÓN RECIBIDA
  - CLARIDAD
  - UTILIDAD
- APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS
- ATENCIÓN RECIBIDA
- RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO
- PROPUESTAS DE MEJORA



# Resultados

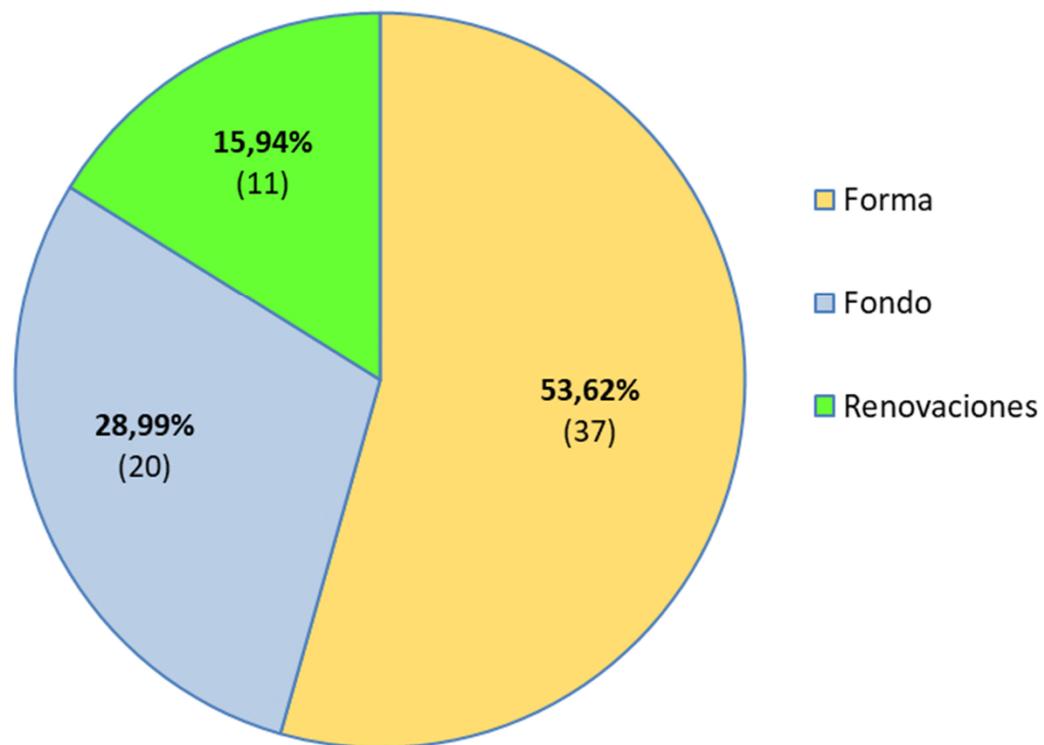
*\* Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que no han contestado a la pregunta.*



## TIPO DE CONSULTA



He realizado mi consulta al examinador de guardia de:



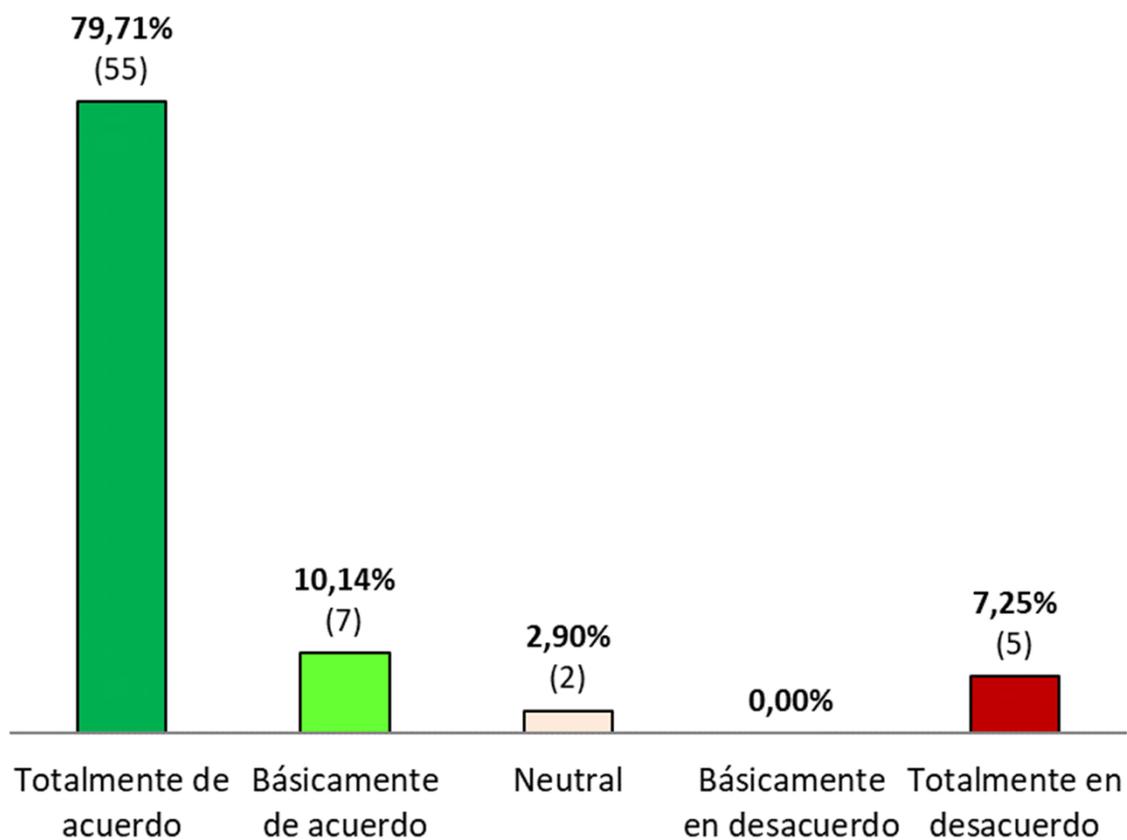


## INFORMACIÓN RECIBIDA



### CLARIDAD

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



**90% Satisfechos**

**7% Insatisfechos**

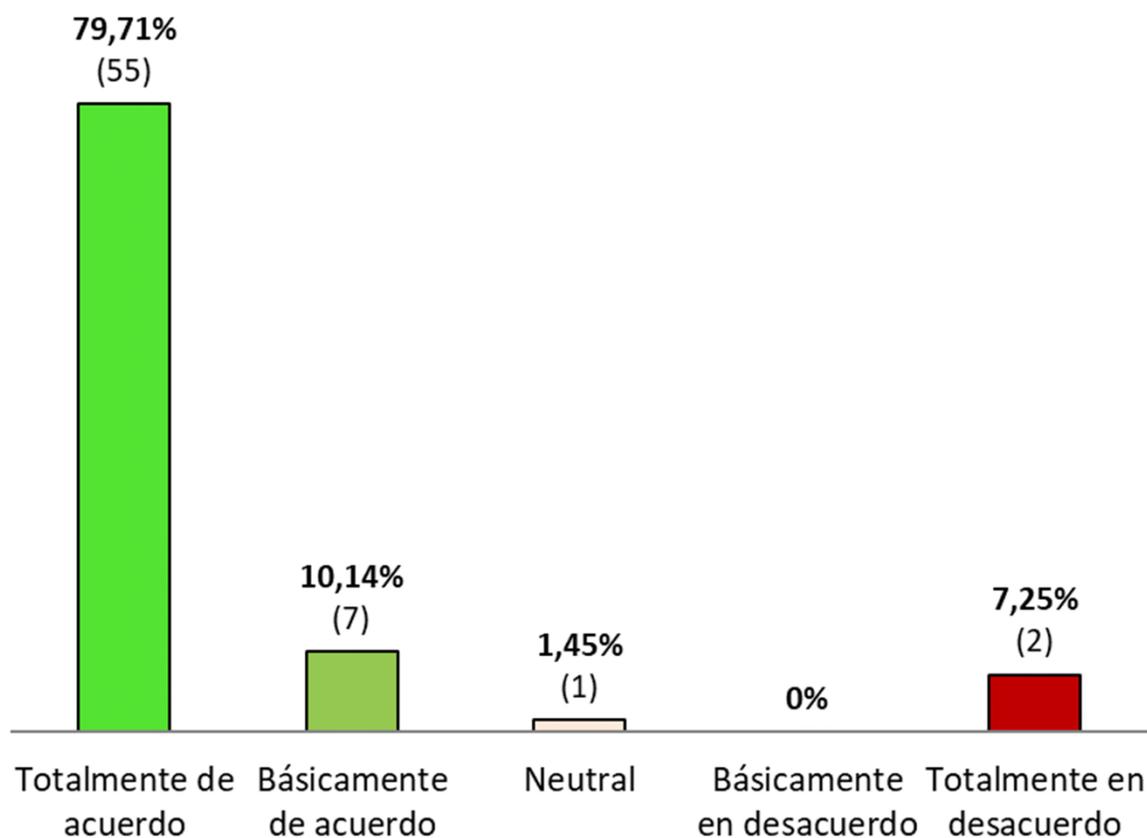


## INFORMACIÓN RECIBIDA



### UTILIDAD

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

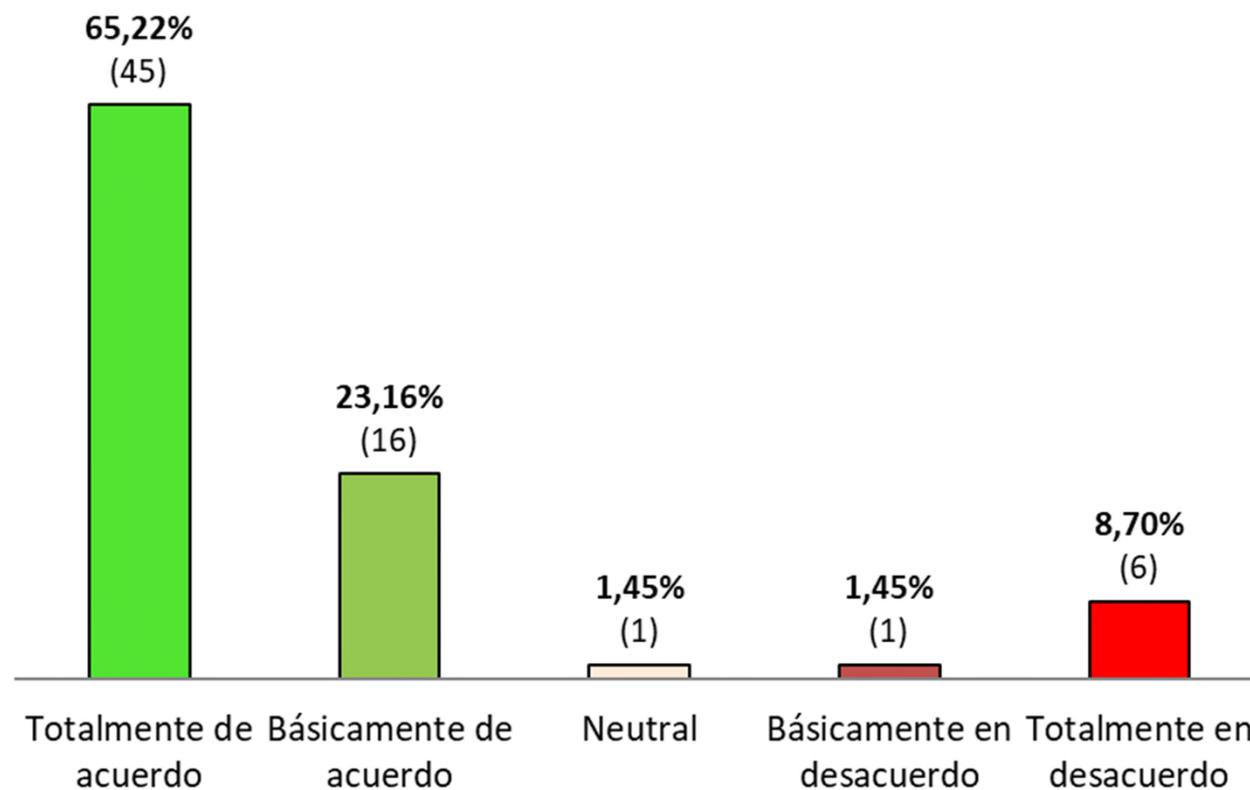


**92% Satisfechos**

**2% Insatisfechos**



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



**92% Satisfechos**

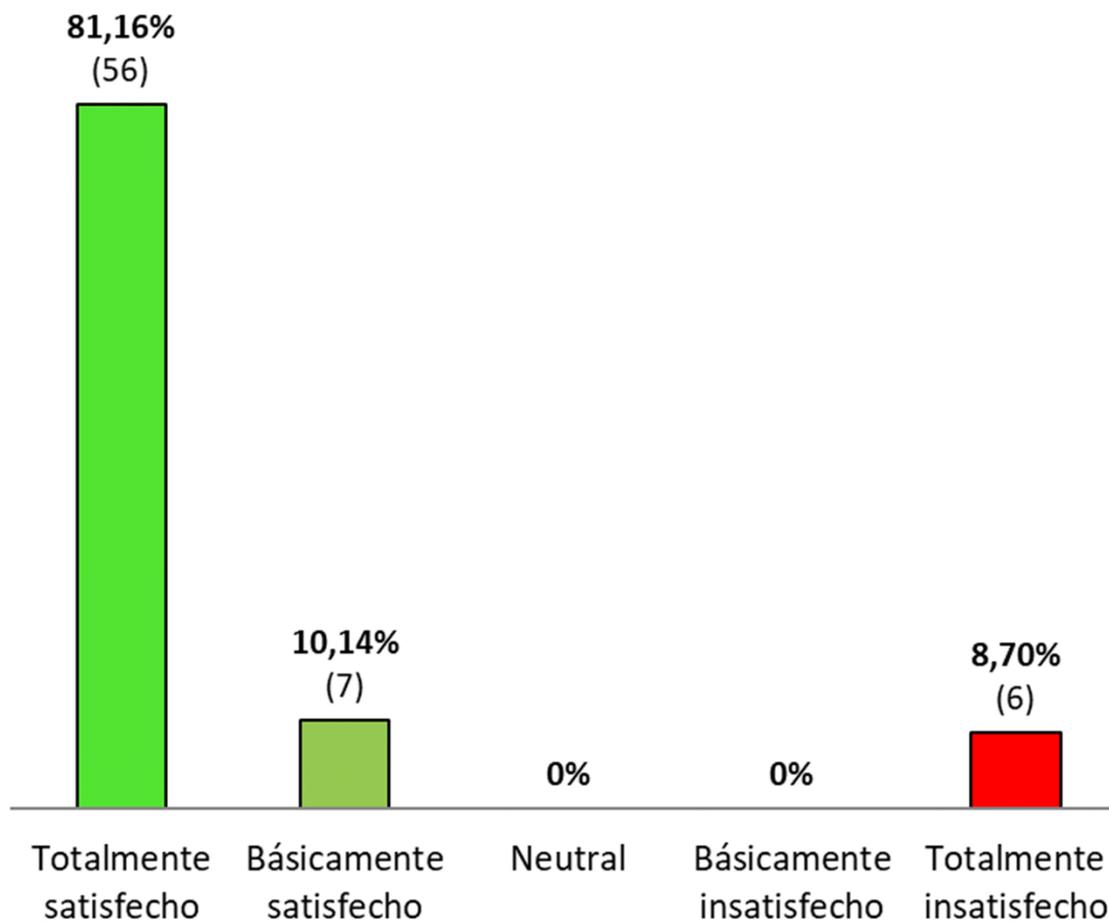
**1% Insatisfechos**



## ATENCIÓN RECIBIDA



### Estoy satisfecho con la atención recibida durante la consulta



**91% Satisfechos**

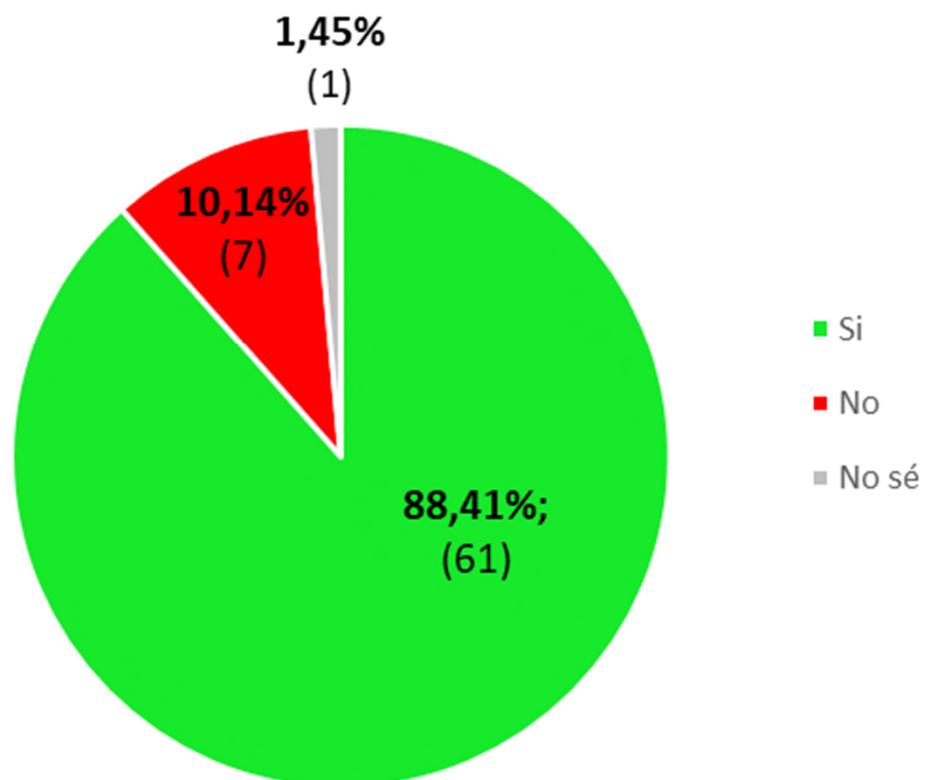
**9% Insatisfechos**



## RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO



¿Recomendaría este servicio a un tercero?





## PROPUESTAS DE MEJORA



Nº de veces	Contenido de la Respuesta
8	Comentario de satisfacción/felicitación
1	Facilitar el registro por internet
1	Quitar la obligatoriedad de contratar un Agente de Propiedad Industrial a no nacionales
1	Mejorar atención Call Center
1	Facilitar el lenguaje
1	Comunicación telefónica con el examinador
1	Examinadores se fijan en erratas de las presentaciones para que los solicitantes las puedan subsanar
1	Adaptarse a necesidades de usuarios



## TABLA RESUMEN 2021



Tipo de CONSULTA EXAMINADOR DE GUARDIA	% de respuestas en este informe
FORMA	54%
FONDO	29%
RENOVACIONES	16%

Aspectos del Servicio 2021	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	90%	7%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	92%	2%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	92%	1%
ATENCIÓN RECIBIDA	91%	9%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	88%	10%



## COMPARATIVA 2019-2021



	<i>Satisfechos</i>		
<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
ATENCIÓN RECIBIDA	99%	100%	90%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	96%	100%	92%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	96%	94,12%	92%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	94%	88,24%	91%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	97%	100%	88%

	<i>Insatisfechos</i>		
<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
ATENCIÓN RECIBIDA	0%	0%	7%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	1%	0%	2%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	2%	5,88%	1%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	1%	11,76%	9%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	0%	0%	10%



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)*