



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Recursos de Alzada 2023



Ficha encuesta Recursos de Alzada 2023

- **Periodo considerado:** del 01-01-2021 al 31-12-2023.
- **Usuarios:** recurrentes sin representación, agentes de propiedad industrial y representantes, con resoluciones de recursos de alzada en el periodo considerado.
- **Población:** 534 usuarios, 8 correos devueltos. Población total: **526**
- **Cuestionarios recogidos (Muestra): 103** cuestionarios completos (Tasa de respuesta: 19,6%)
- Habiendo obtenido **103** respuestas completas de usuarios podemos asegurar un **margen de error del 8,67 %** con una **confianza del 95%**.



Secciones del cuestionario

- **PERFIL**
 - TIPO DE USUARIO
 - ESTIMACIONES vs DESESTIMACIONES
- **PRESENTACIÓN TELEMÁTICA**
- **ATENCIÓN RECIBIDA**
- **PLAZO DE TIEMPO**
- **RESOLUCIONES**
 - CLARIDAD
 - ARGUMENTACIÓN
- **SATISFACCIÓN GLOBAL**
- **PROPUESTAS DE MEJORA**



MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



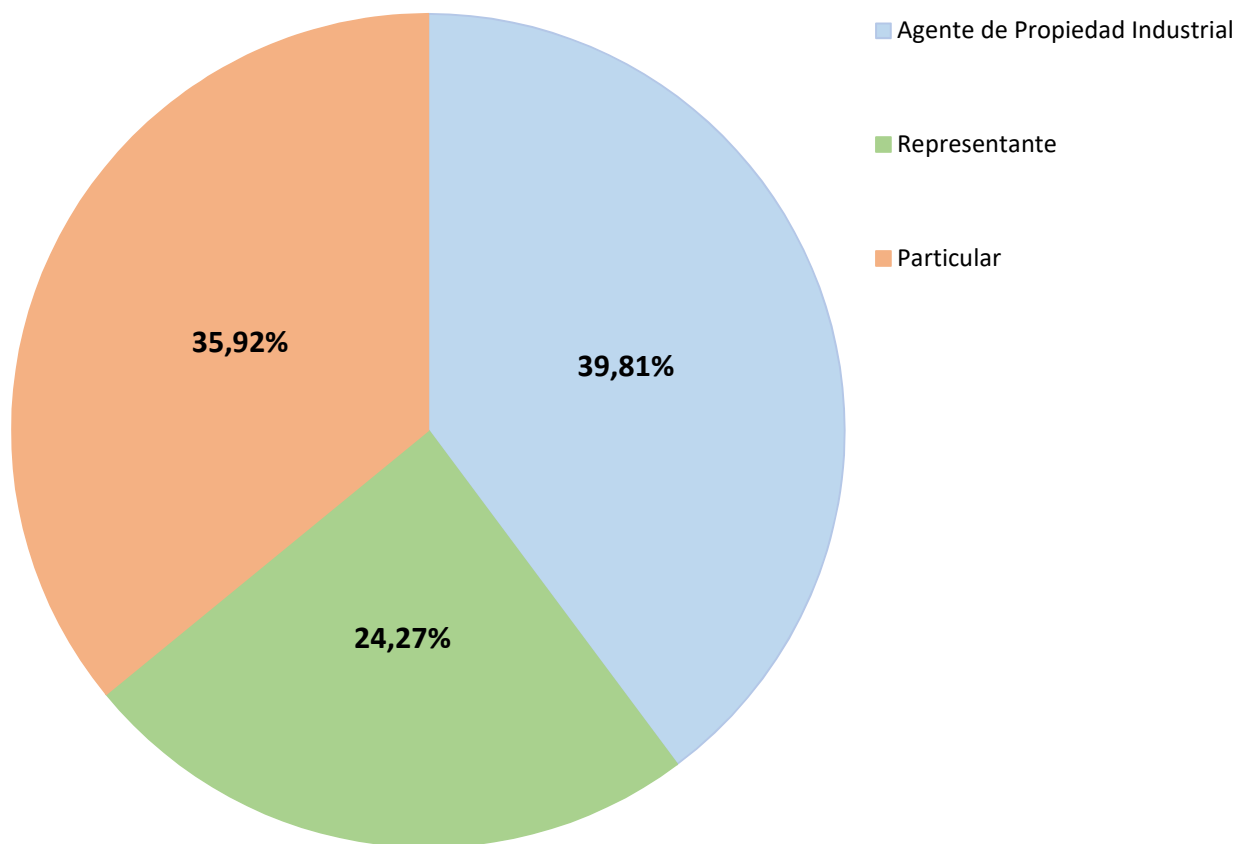
Oficina Española
de Patentes y Marcas

Resultados

** Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta
excluyendo usuarios que No han completado o No se muestra la respuesta*

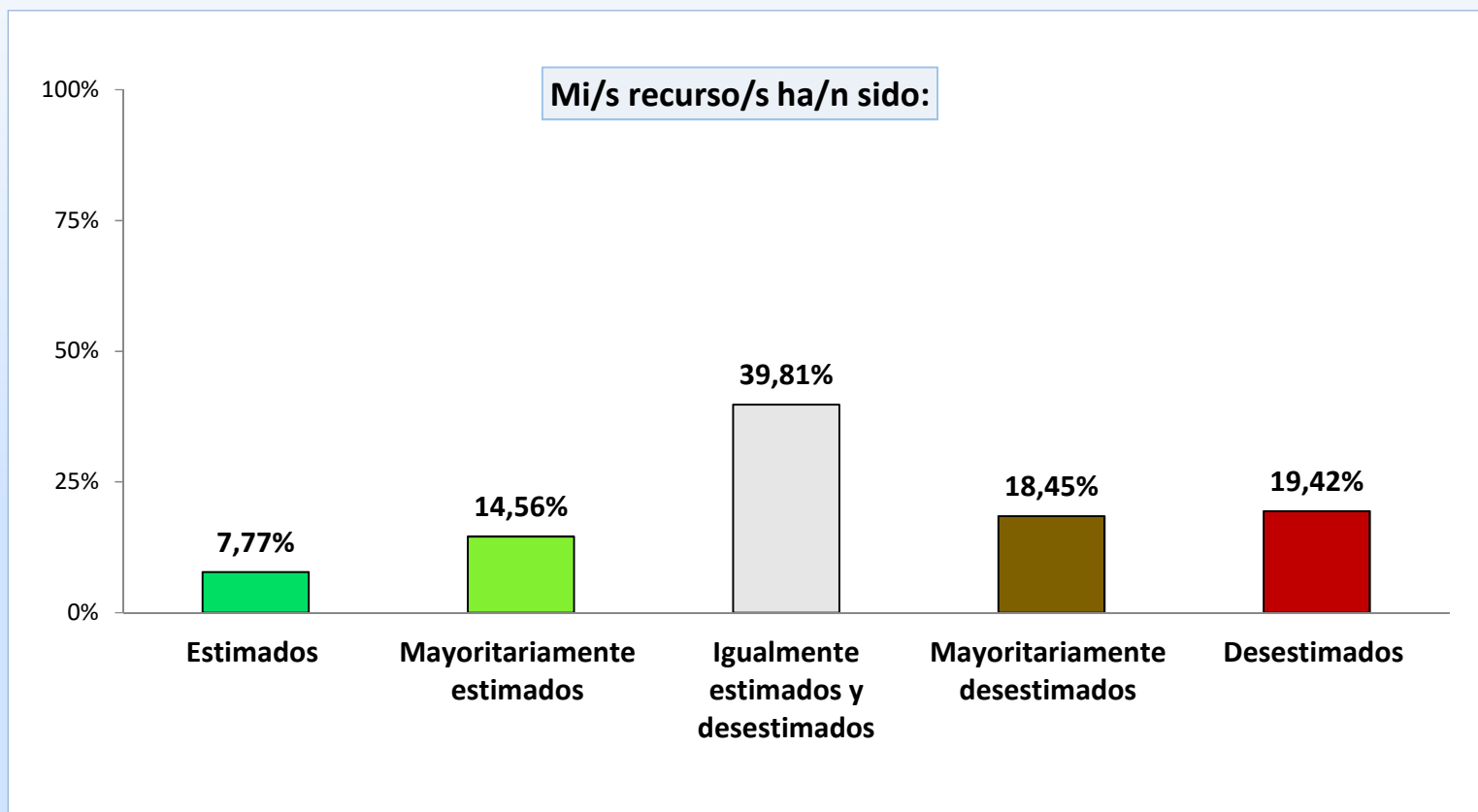


Actúo ante la OEPM en calidad de:





PERFIL: ESTIMACIONES vs DESESTIMACIONES



22% Estimados

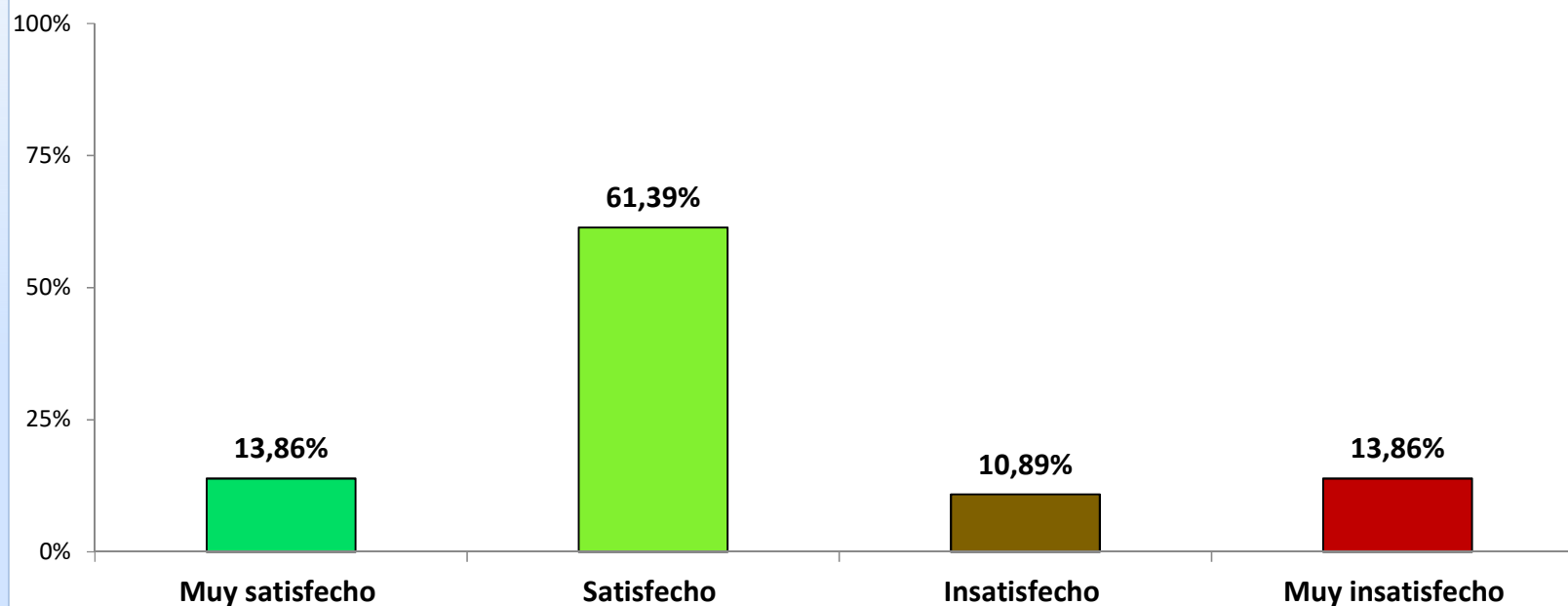
38% Desestimados



PRESENTACIÓN TELEMÁTICA



Estoy satisfecho con la herramienta para la presentación electrónica de recursos disponible en la web de la OEPM



75% Satisfechos

25% Insatisfechos

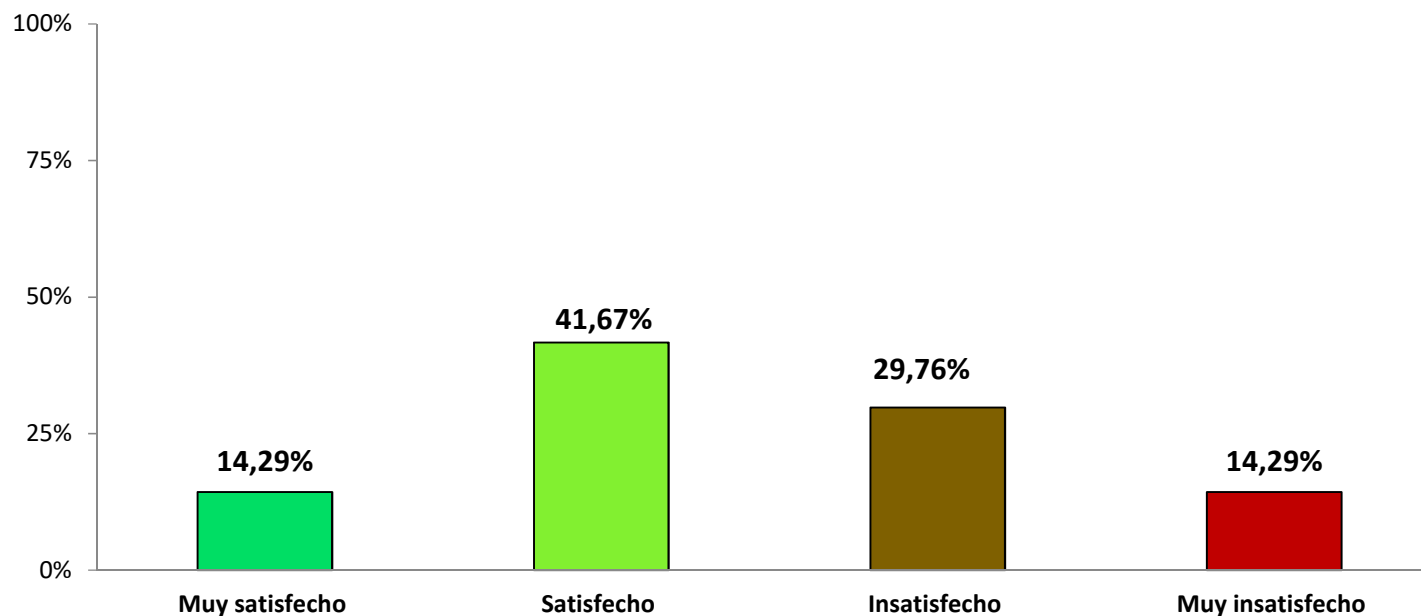


Estoy satisfecho con la herramienta para la presentación electrónica de recursos disponible en la web de la OEPM:

| Nº de veces | Contenido de la Respuesta |
|-------------|---|
| 8 | Dificultad para adjuntar documentación adicional (peso de los documentos muy limitado). |
| 8 | Herremienta poco ágil e intuitiva. |
| 4 | Lentitud con los plazos y las respuestas. |
| 3 | Satisfacción, conformidad y complacencia con el servicio. |



Estoy satisfecho con el trato y la atención recibida por el personal de la Unidad de Recursos de la OEPM durante la tramitación del recurso

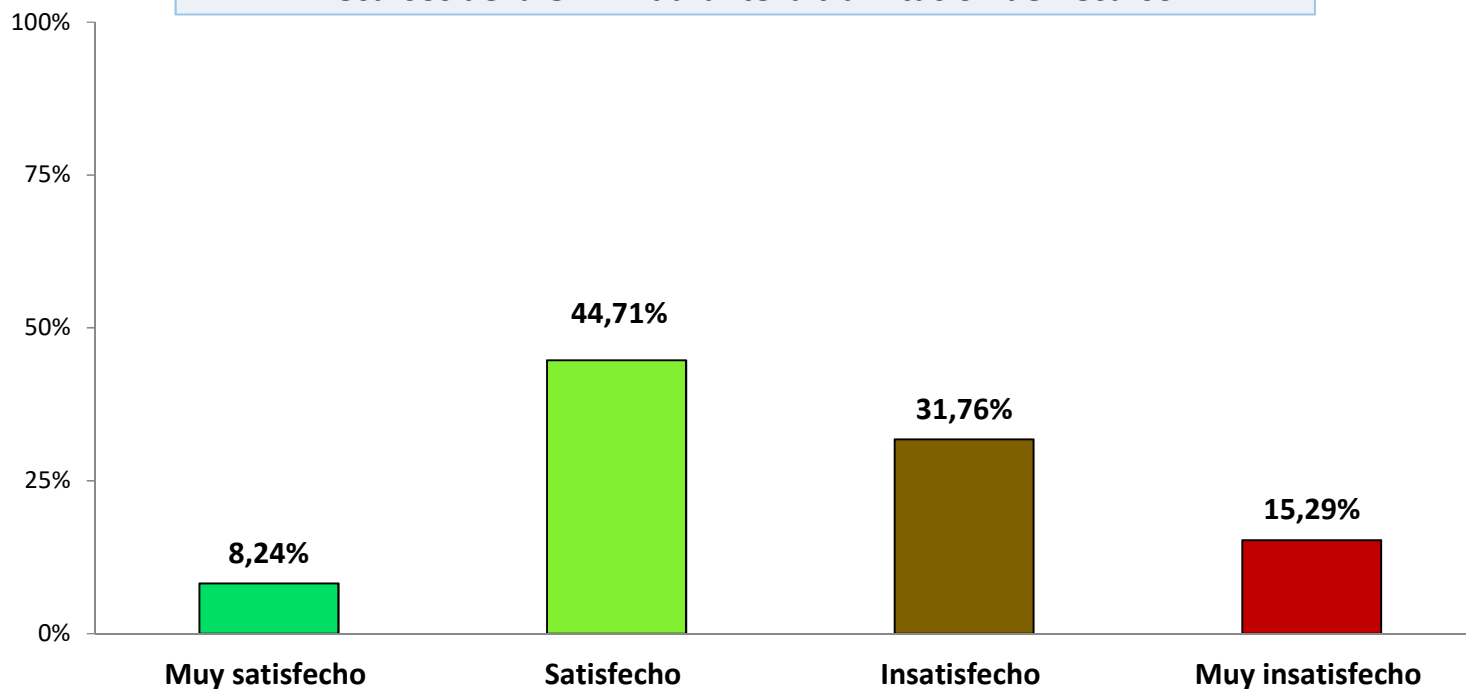


56% Satisfechos

44% Insatisfechos



Estoy satisfecho con la facilidad para acceder al personal de la Unidad de Recursos de la OEPM durante la tramitación del recurso

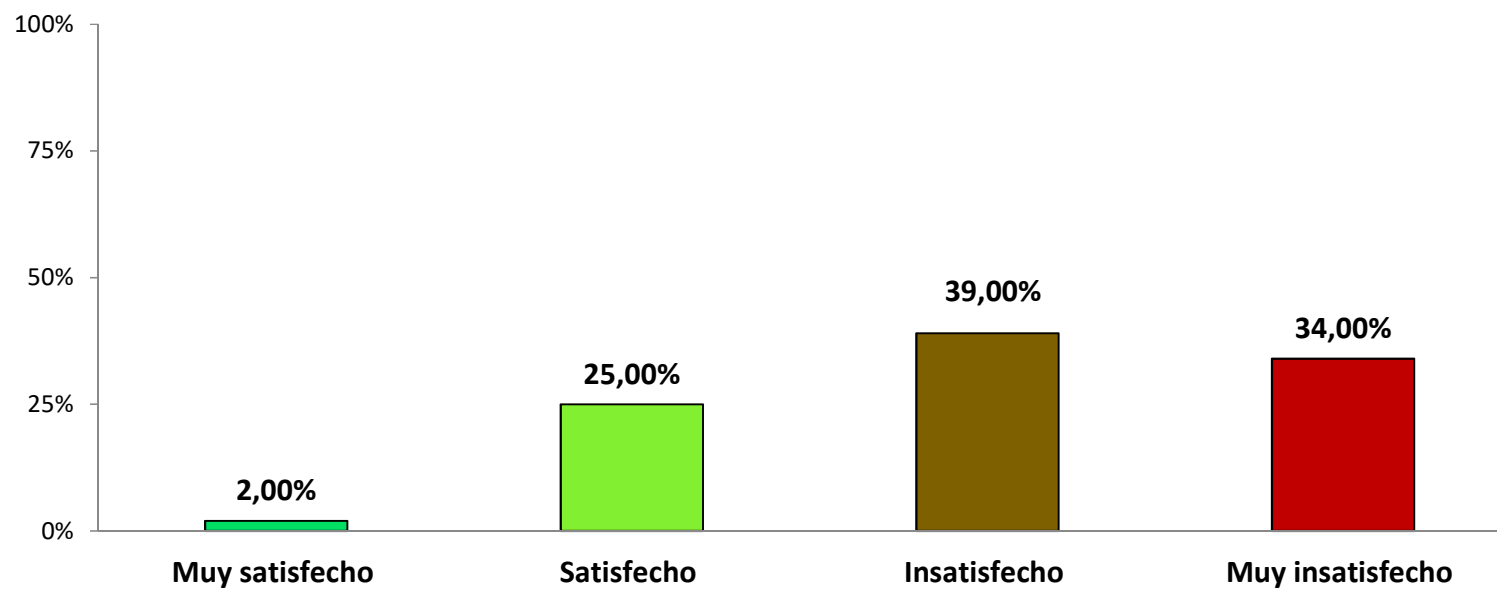


53% Satisfechos

47% Insatisfechos



Estoy satisfecho con el tiempo empleado por la OEPM para resolver el recurso

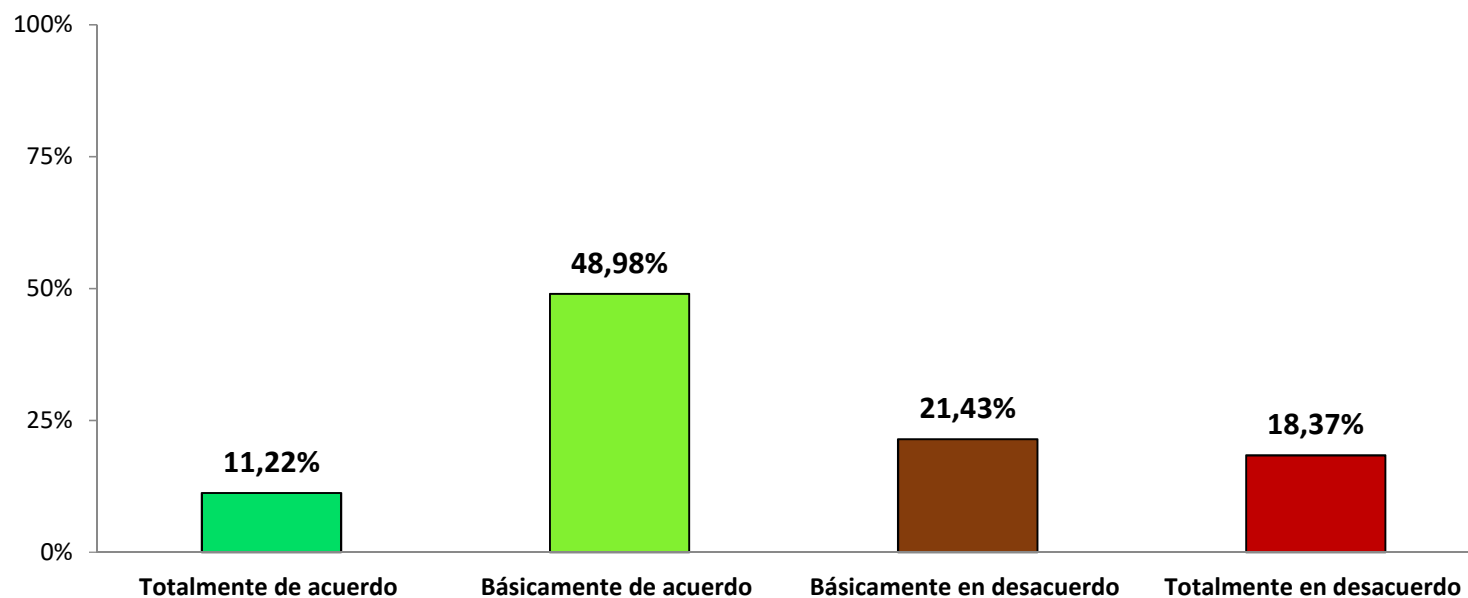


27% Satisfechos

73% Insatisfechos



Las resoluciones de recursos se redactan con la suficiente CLARIDAD para comprender con facilidad su contenido

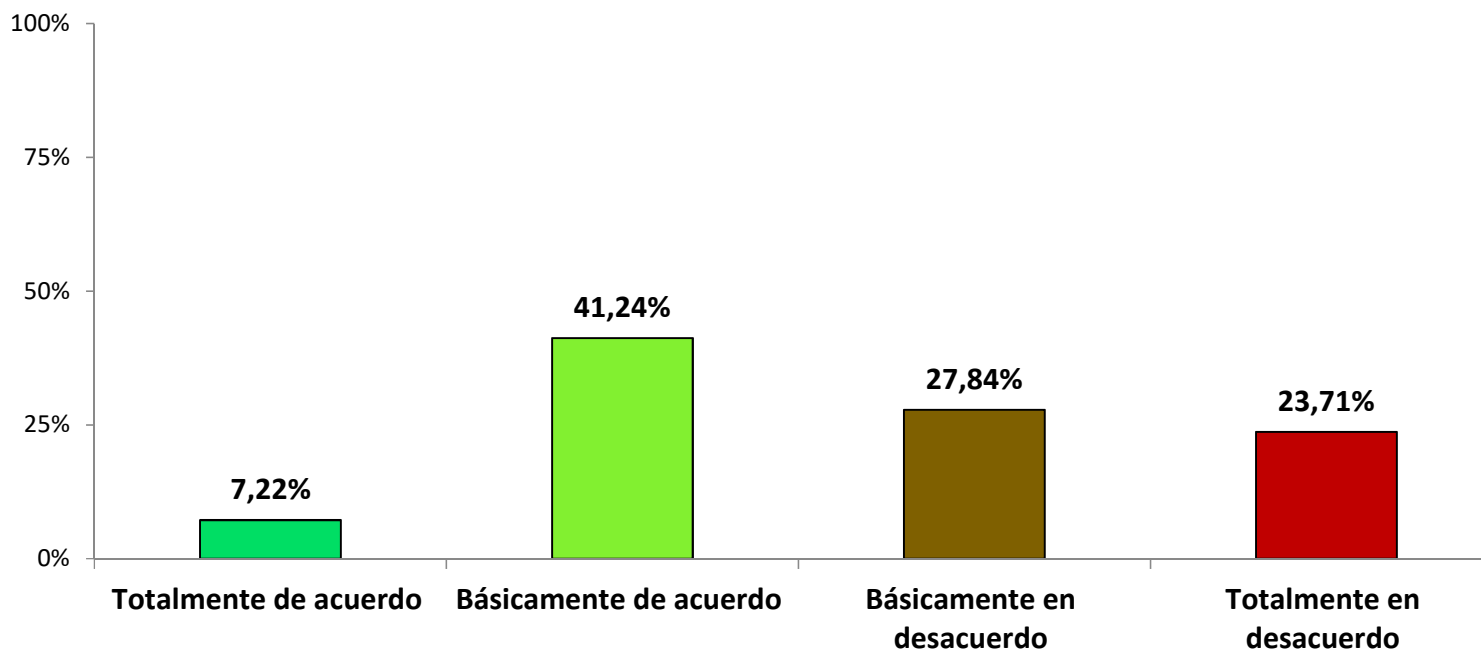


60% Satisfechos

40% Insatisfechos



Las resoluciones de recursos se ARGUMENTAN y motivan suficientemente

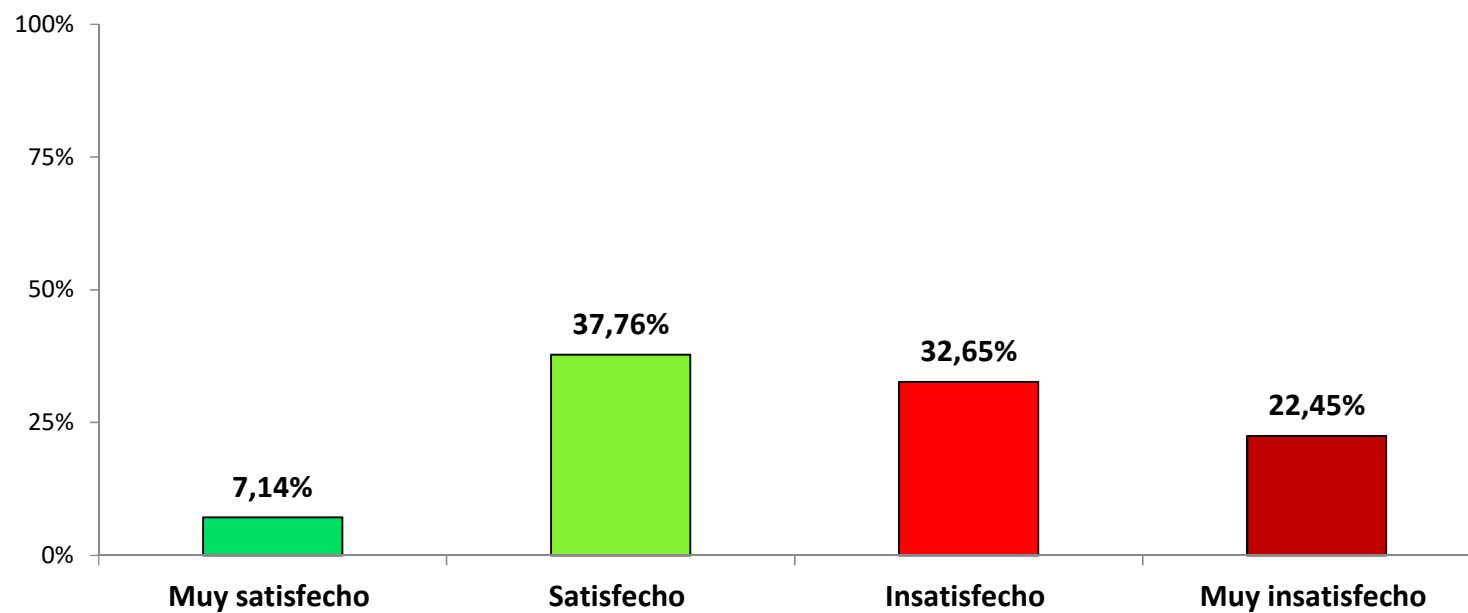


48% Satisfechos

52% Insatisfechos



Estoy satisfecho con la gestión por parte de la OEPM para el proceso de interposición, desde la presentación a la resolución del recurso

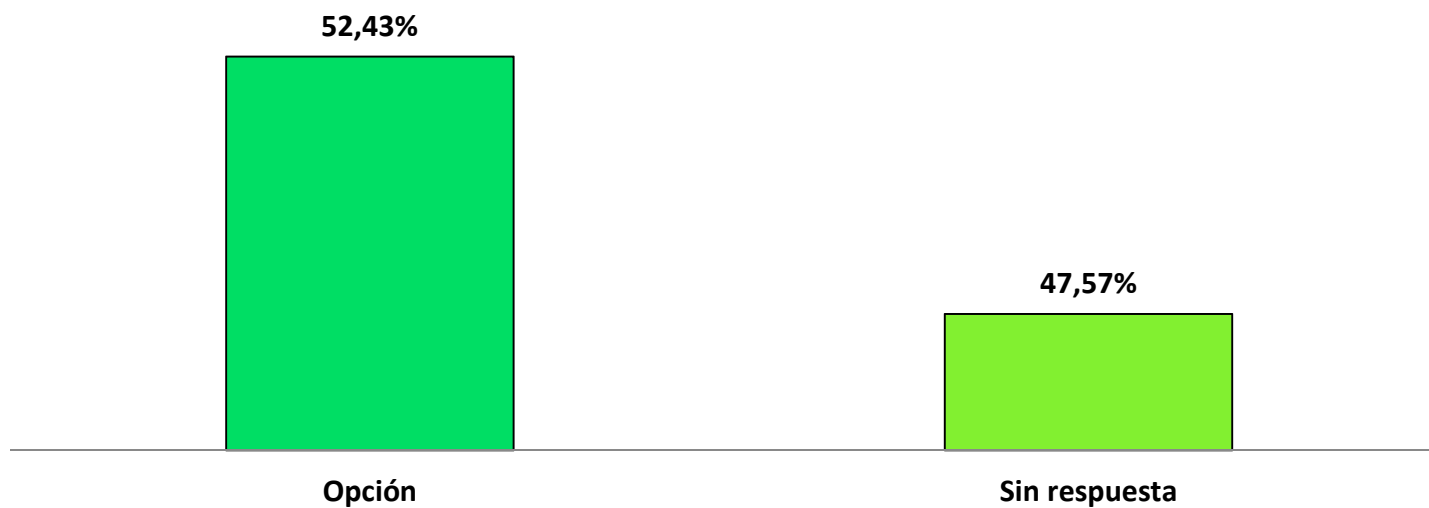


45% Satisfechos

55% Insatisfechos



Propuestas de mejoras del servicio prestado en materias de recursos





Creo que es posible mejorar el servicio prestado por la OEPM en el proceso de interposición de un recurso.

Propongo lo siguiente:

| Nº de veces | Contenido de la Respuesta |
|-------------|---|
| 22 | Plazos de resolución excesivos |
| 9 | Resoluciones desestimadas no suficientemente argumentadas/argumentación igual para todas las resoluciones/se echa en falta mayor personalización en las resoluciones. |
| 3 | Dificultad para acceder a los letrados de recursos/contacto más fluido/actitud. |
| 3 | Mayor acceso a la documentación de los argumentos por parte del recurrente y mayor posibilidad de aportar documentación. |
| 2 | Aumento del personal especializado con formación técnica en Recursos. |
| 2 | Mejorar la atención telefónica de primera línea (teléfono de la OEPM) y también el acceso por correo electrónico, más información sobre el trámite. |
| 1 | Coherencia en las resoluciones dentro de la propia Unidad |
| 1 | En caso de desestimación, devolución de tasas. |
| 1 | Habilitar la opción “escasez de medios” para poder afrontar económicamente el proceso. |



TABLA RESUMEN 2023



| Perfil: Tipo de Usuario participante | % Participantes en Encuesta | Perfil: Usuario participante | % Participantes en Encuesta |
|--------------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|
| <i>Agentes</i> | 40% | <i>Con Estimados (o mayoritariamente estimados)</i> | 22% |
| <i>Representantes</i> | 24% | <i>Con Desestimados (o mayoritariamente desestimados)</i> | 38% |
| <i>Particular</i> | 36% | | |

En el análisis de los resultados es necesario tener en cuenta las implicaciones de un recurso en cuanto a la satisfacción del usuario (se parte de **situación contraria a los intereses del usuario**) y los datos de estimación/desestimación de número de expedientes de recursos (**70% desestimados**)

| Aspectos del Servicio | Satisfechos (de acuerdo) | Insatisfechos (en desacuerdo) |
|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| PRESENTACIÓN TELEMÁTICA | 75% | 25% |
| ATENCIÓN RECIBIDA | 56% | 44% |
| ACCESO AL PERSONAL | 53% | 47% |
| PLAZO DE TIEMPO | 27% | 73% |
| CLARIDAD RESOLUCIONES | 60% | 40% |
| ARGUMENTACIÓN RESOLUCIONES | 48% | 52% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 45% | 55% |



COMPARATIVA 2014-2023



| Aspectos del Servicio | <i>Satisfechos</i> | | | |
|-----------------------------------|--------------------|------|------|------|
| | 2014 | 2017 | 2020 | 2023 |
| PRESENTACIÓN TELEMÁTICA | 57% | 58% | 90% | 75% |
| ATENCIÓN RECIBIDA | 54% | 55% | 72% | 56% |
| PLAZO DE TIEMPO | 36% | 32% | 63% | 27% |
| CLARIDAD DE LAS RESOLUCIONES | 49% | 57% | 75% | 60% |
| ARGUMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES | 34% | 37% | 61% | 48% |
| COHERENCIA DE LAS RESOLUCIONES | 22% | 33% | 46% | NA |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 39% | 44% | 76% | 45% |



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

FIN DEL INFORME RESUMEN DE RESULTADOS

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