



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Signos Distintivos 2016

Ficha encuesta Signos Distintivos 2016

- **Periodo considerado:** Mayo de 2015 a Abril de 2016
- **Usuarios:** Solicitantes, agentes y representantes con solicitudes de Signos distintivos (SD), concesiones de SD, denegaciones de SD, solicitudes de renovaciones de SD, concesiones de renovación de SD y denegaciones de SD, en el periodo considerado.
- **Población:** 36426 usuarios
- **Número de respuestas obtenidas:** **671** cuestionarios completados, sobre una muestra de 4846 usuarios (tasa de respuesta 14%)
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error** del **4%** con una **confianza** del **95%**.

Secciones del cuestionario

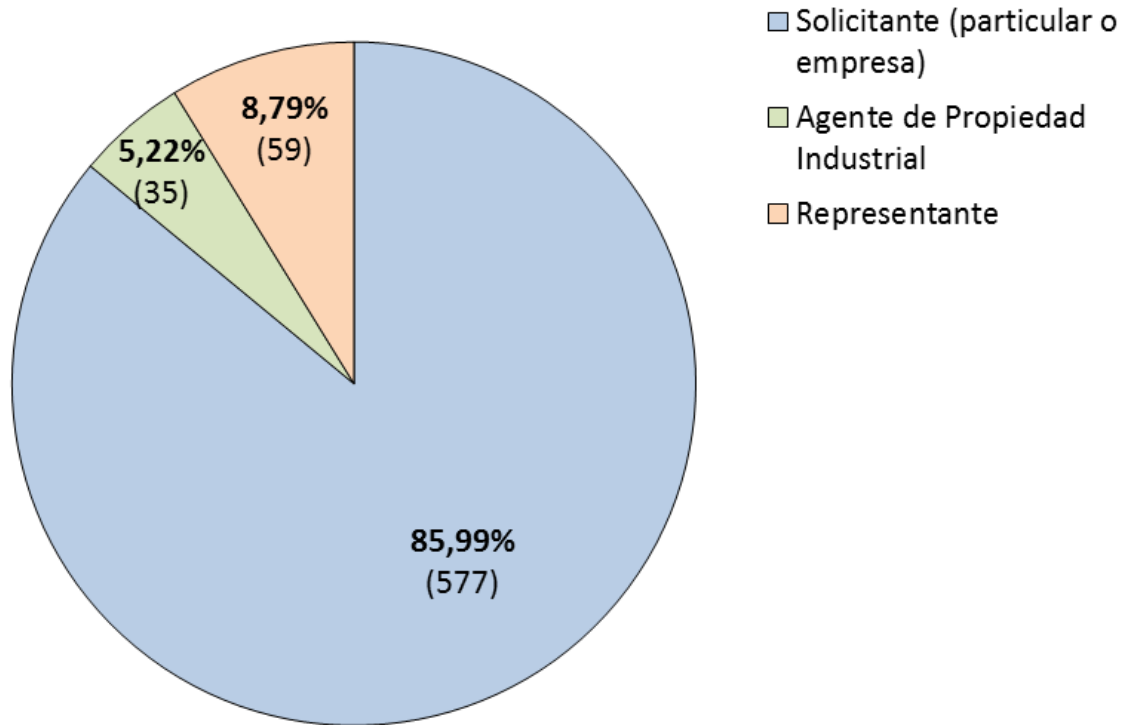
- **PERFIL**
- **SERVICIOS ELECTRÓNICOS**
- **INFORMACIÓN**
- **COMUNICACIÓN ESCRITA**
- **RESOLUCIONES**
- **PROCESO DE TRAMITACIÓN**
- **EMPLEADOS DE LA OFICINA**
- **PREGUNTAS GENERALES**

Resultados

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



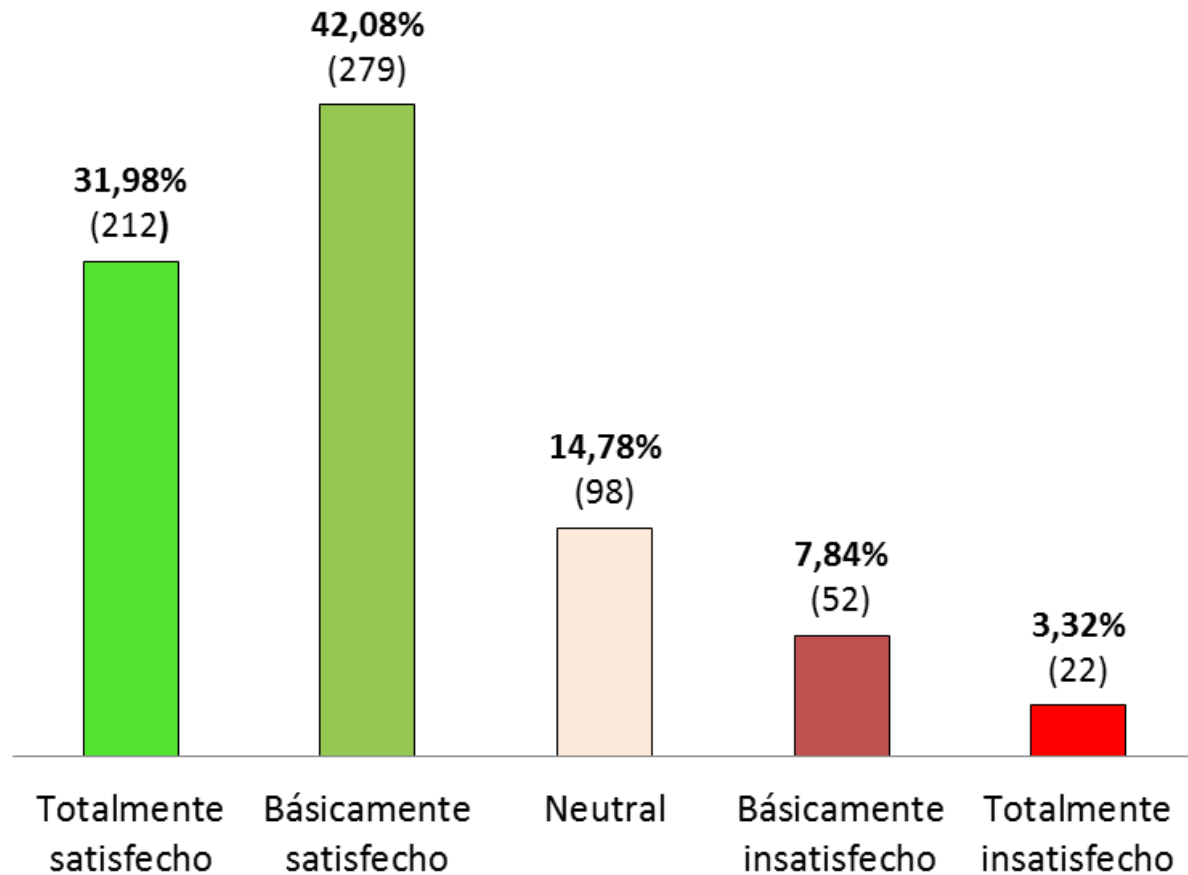
Actuo ante la OEPM en calidad de:





SATISFACCIÓN SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Estoy satisfecho con los servicios electrónicos de esta Oficina.



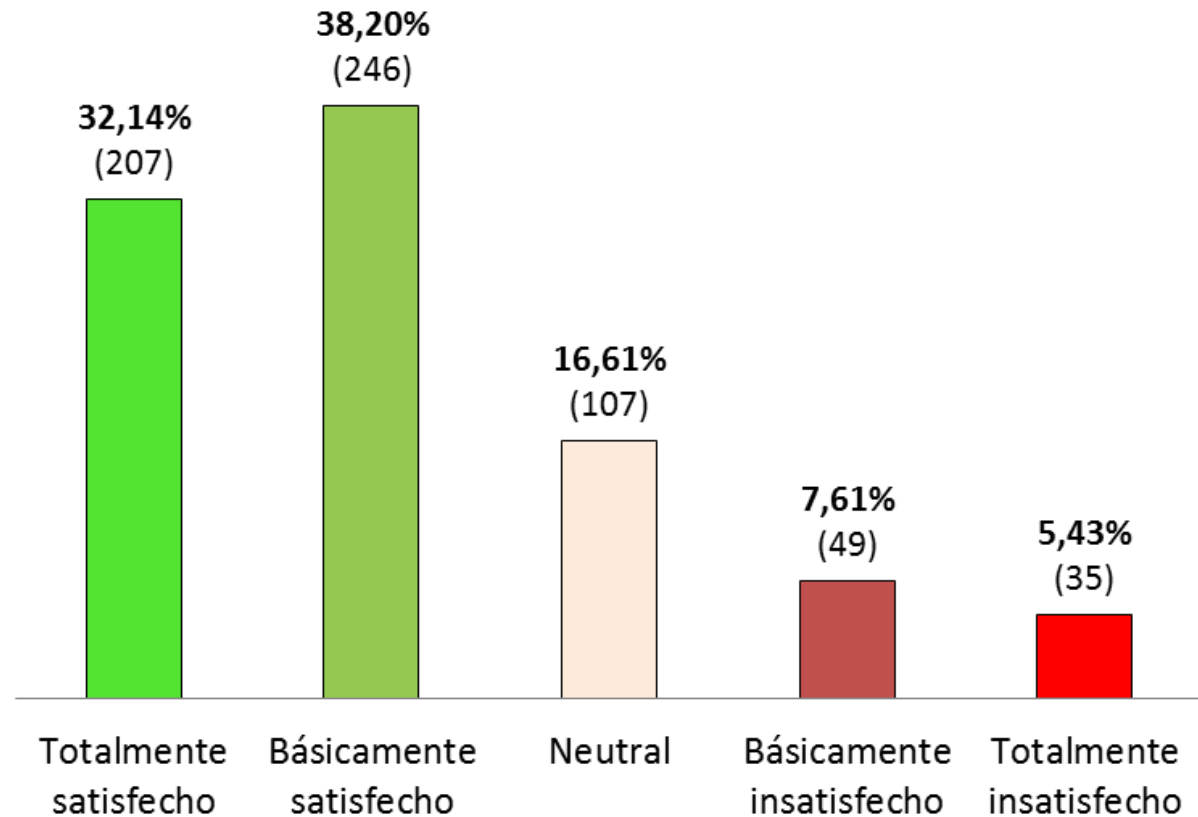
74% Satisfechos

11% Insatisfechos



SOLICITUD TELEMÁTICA DE MARCAS

En lo que respecta a las herramientas de servicios electrónicos sobre Marcas/Nombres comerciales mi nivel de satisfacción es el siguiente:
[Solicitud telemática de Marcas]



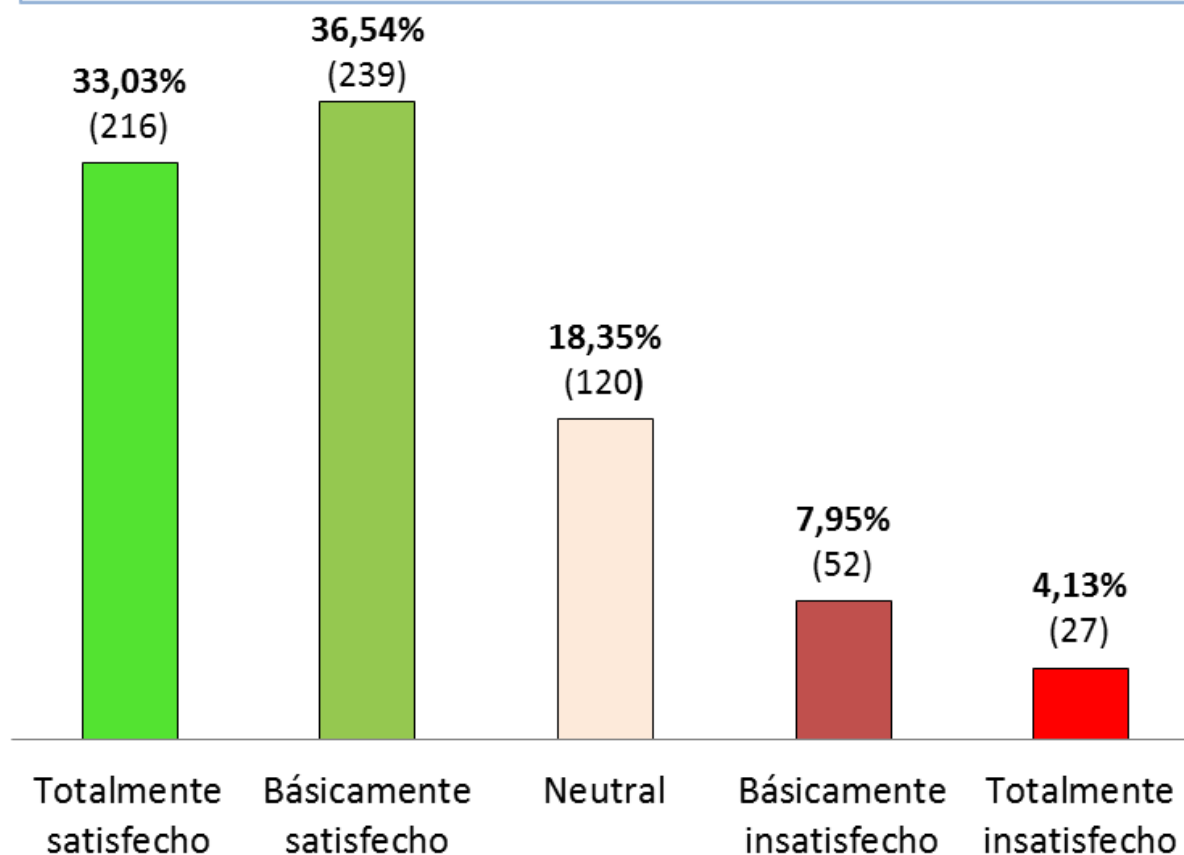
70% Satisfechos

13% Insatisfechos



SISTEMA DE PAGOS

En lo que respecta a las herramientas de servicios electrónicos sobre Marcas/Nombres comerciales mi nivel de satisfacción es el siguiente:
[Sistema de Pagos]



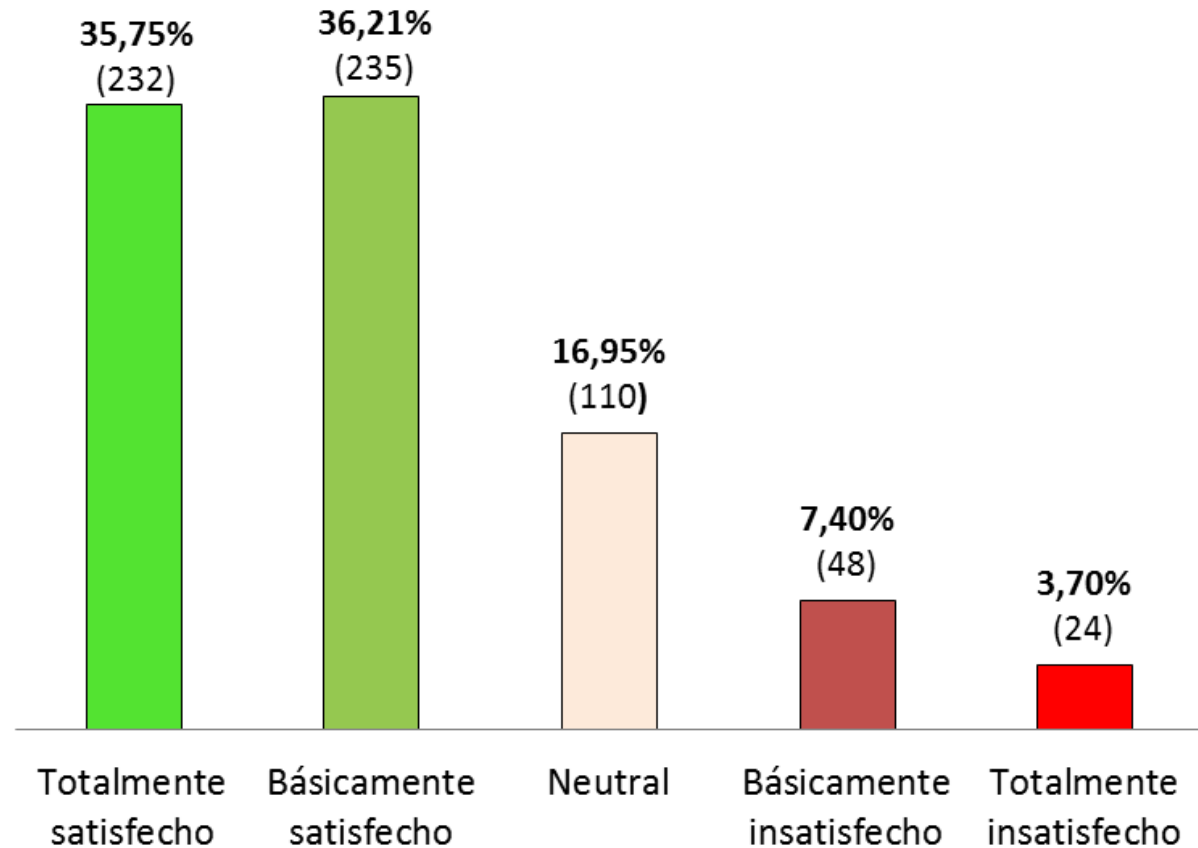
70% Satisfechos

12% Insatisfechos



LOCALIZADOR DE MARCAS

En lo que respecta a las herramientas de servicios electrónicos sobre Marcas/Nombres comerciales mi nivel de satisfacción es el siguiente:
[Localizador de Marcas]



72% Satisfechos

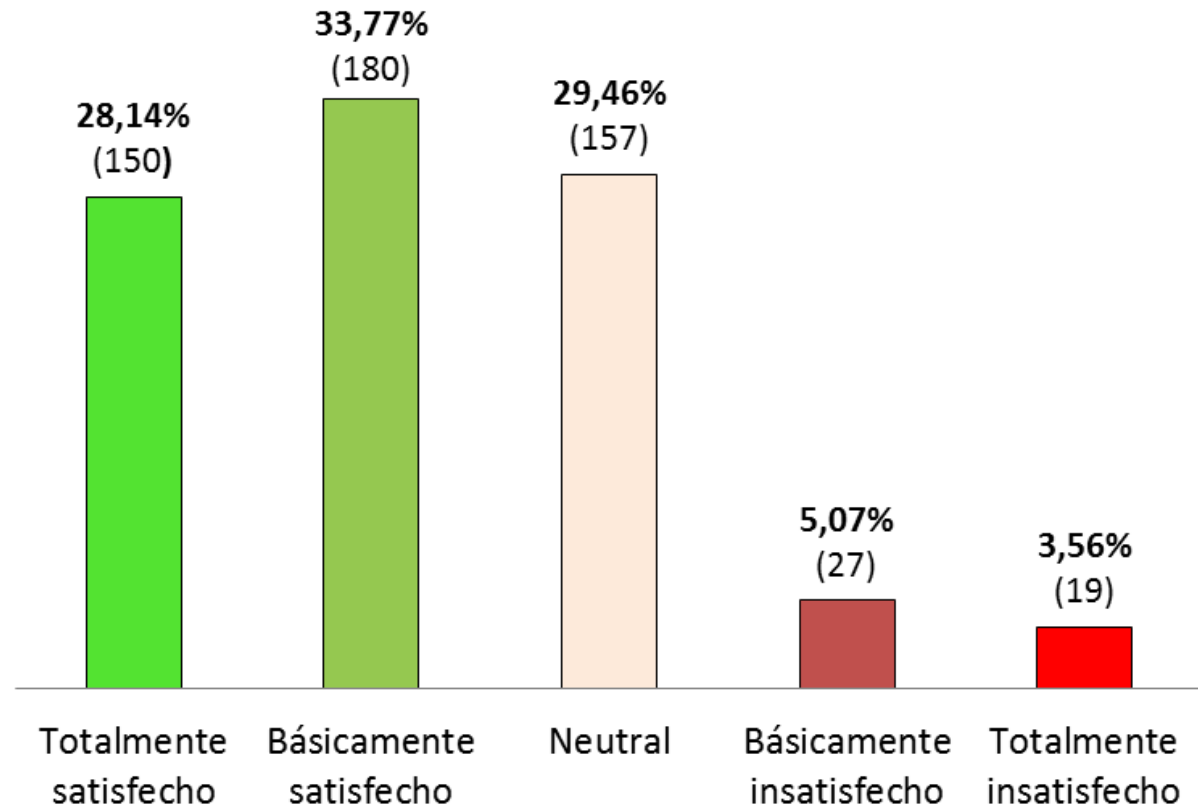
11% Insatisfechos



BOPI

En lo que respecta a las herramientas de servicios electrónicos sobre Marcas/Nombres comerciales mi nivel de satisfacción es el siguiente:

[BOPI]



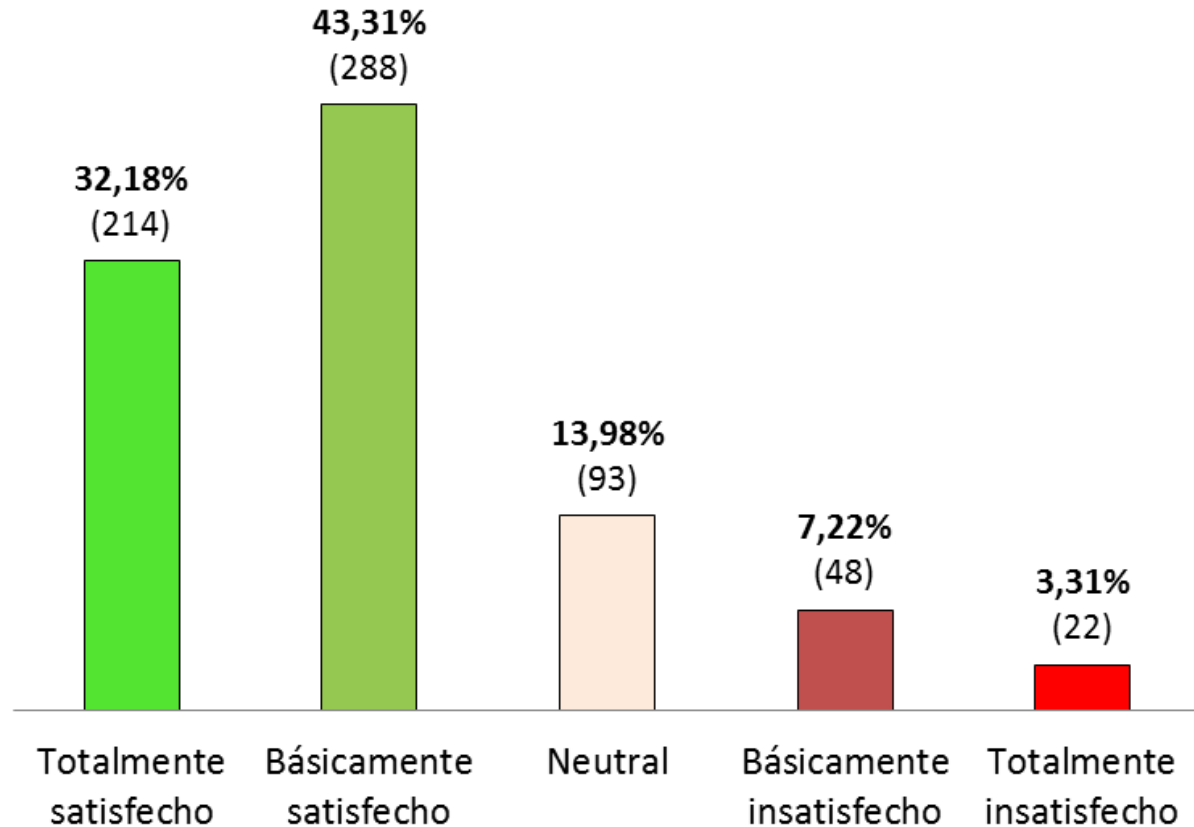
62% Satisfechos

9% Insatisfechos



SATISFACCIÓN INFORMACIÓN

En general, estoy satisfecho con la información sobre Marcas/Nombres comerciales recibida de esta Oficina (escrita, resoluciones, proceso desde la presentación al registro, empleados de la Oficina).



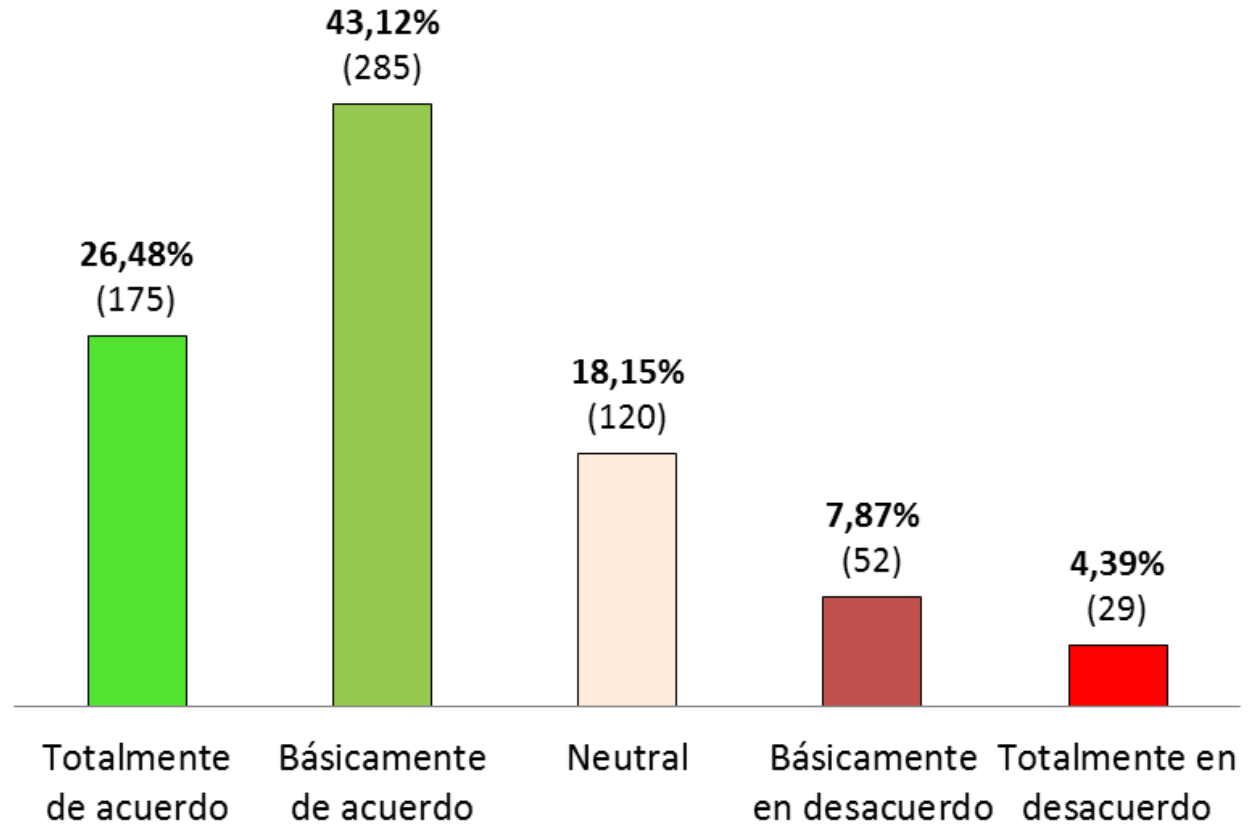
75% Satisfechos

11% Insatisfechos



INFORMACIÓN INEQUÍVOCA

En lo que atañe a la información sobre Marcas/Nombres comerciales recibida de esta Oficina, diría que:
[La información es inequívoca (claridad)]



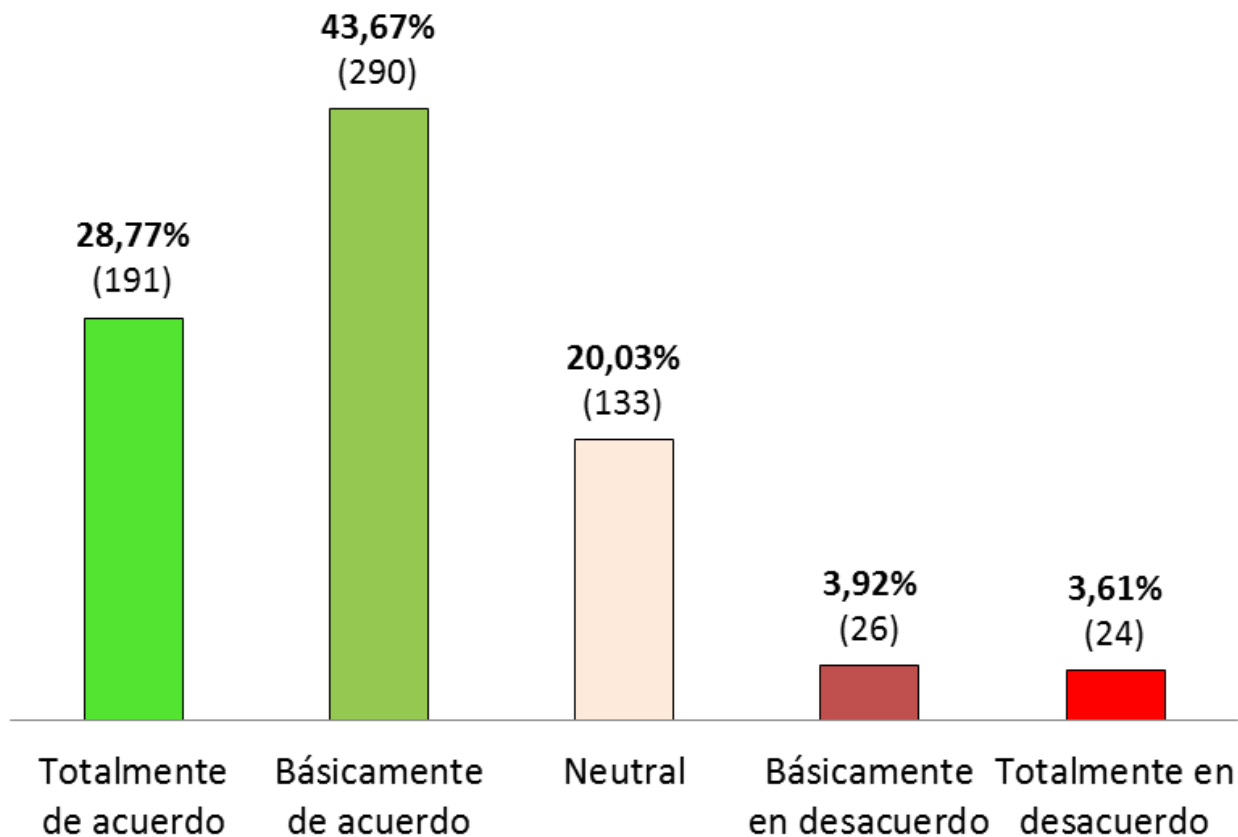
70% Satisfechos

12% Insatisfechos



INFORMACIÓN COHERENTE

En lo que atañe a la información sobre Marcas/Nombres comerciales recibida de esta Oficina, diría que:
[La información es coherente (acorde con el resto de la información procedente de esta Oficina)]



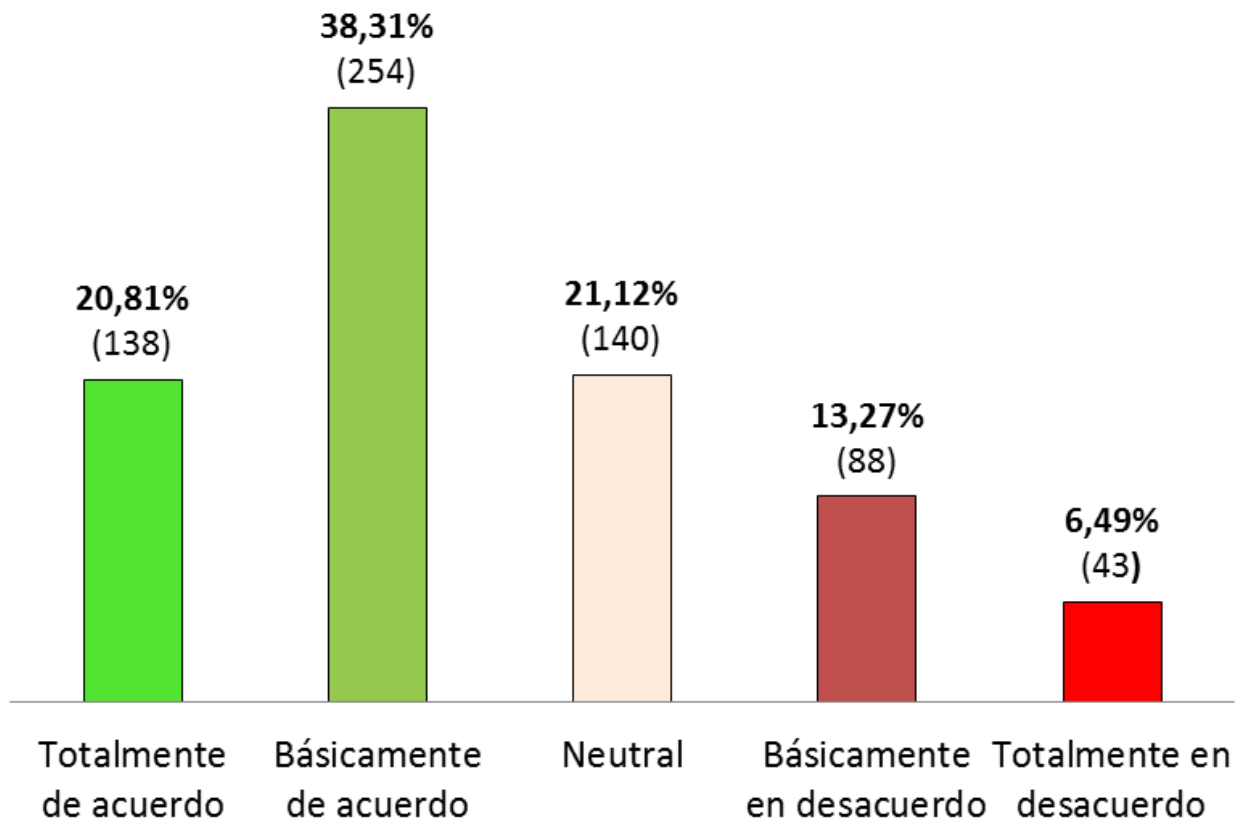
72% Satisfechos

8% Insatisfechos



INFORMACIÓN FÁCIL DE ENCONTRAR EN WEB

En lo que atañe a la información sobre Marcas/Nombres comerciales recibida de esta Oficina, diría que:
[La información es fácil de encontrar en el sitio web (accesibilidad y comodidad para el usuario)]



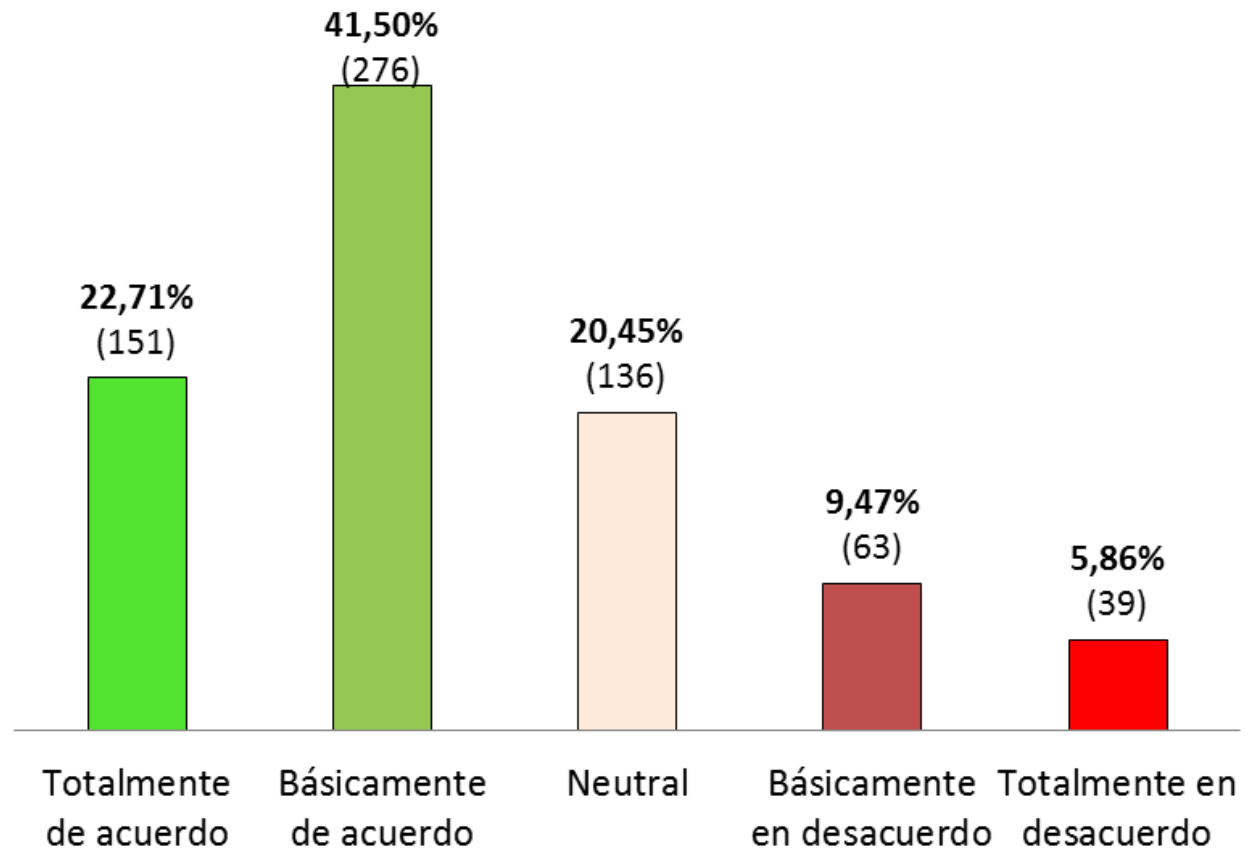
59% Satisfechos

20% Insatisfechos



INFORMACIÓN ADECUADA

En lo que atañe a la información sobre Marcas/Nombres comerciales recibida de esta Oficina, diría que:
[La información se ajusta a mis necesidades (en cantidad apropiada y adecuada)]



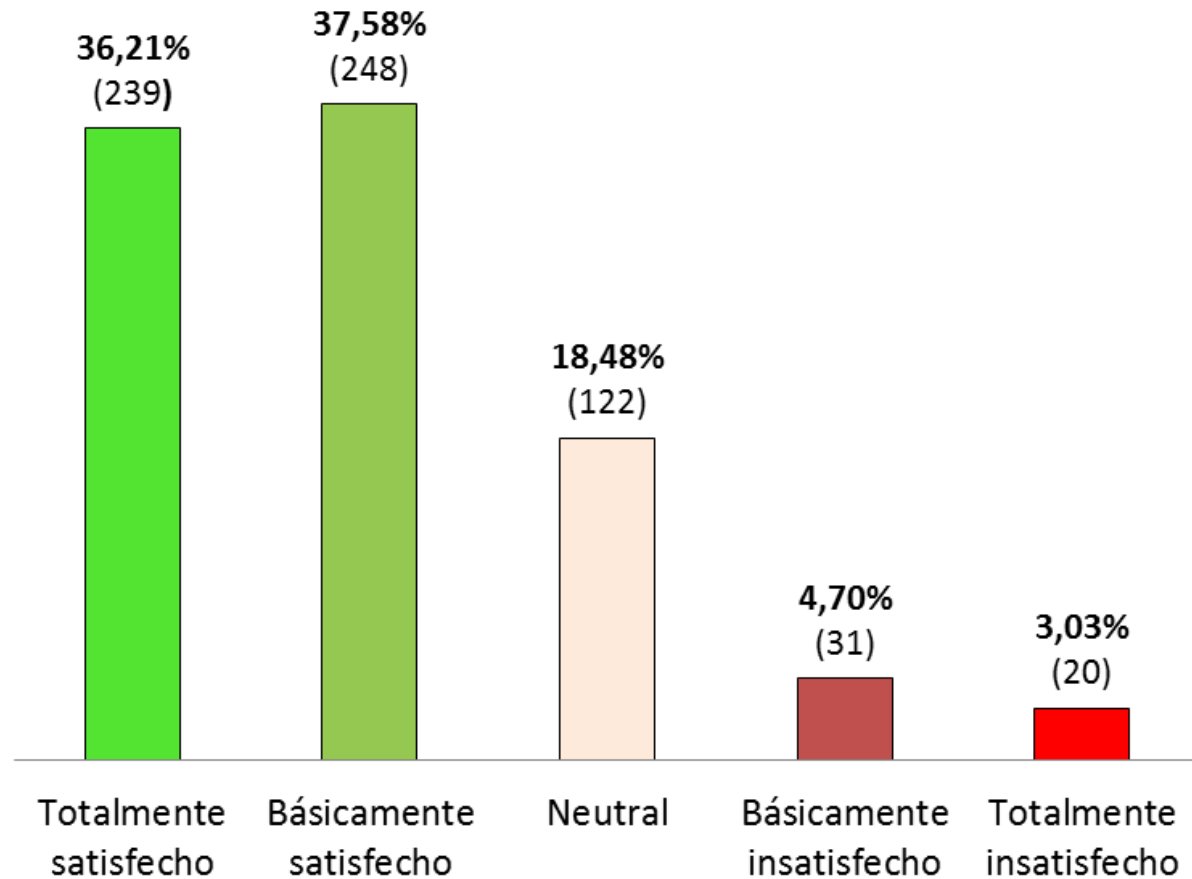
64% Satisfechos

15% Insatisfechos



SATISFACCIÓN COMUNICACIÓN ESCRITA

Estoy satisfecho con las comunicaciones por escrito de Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta Oficina.



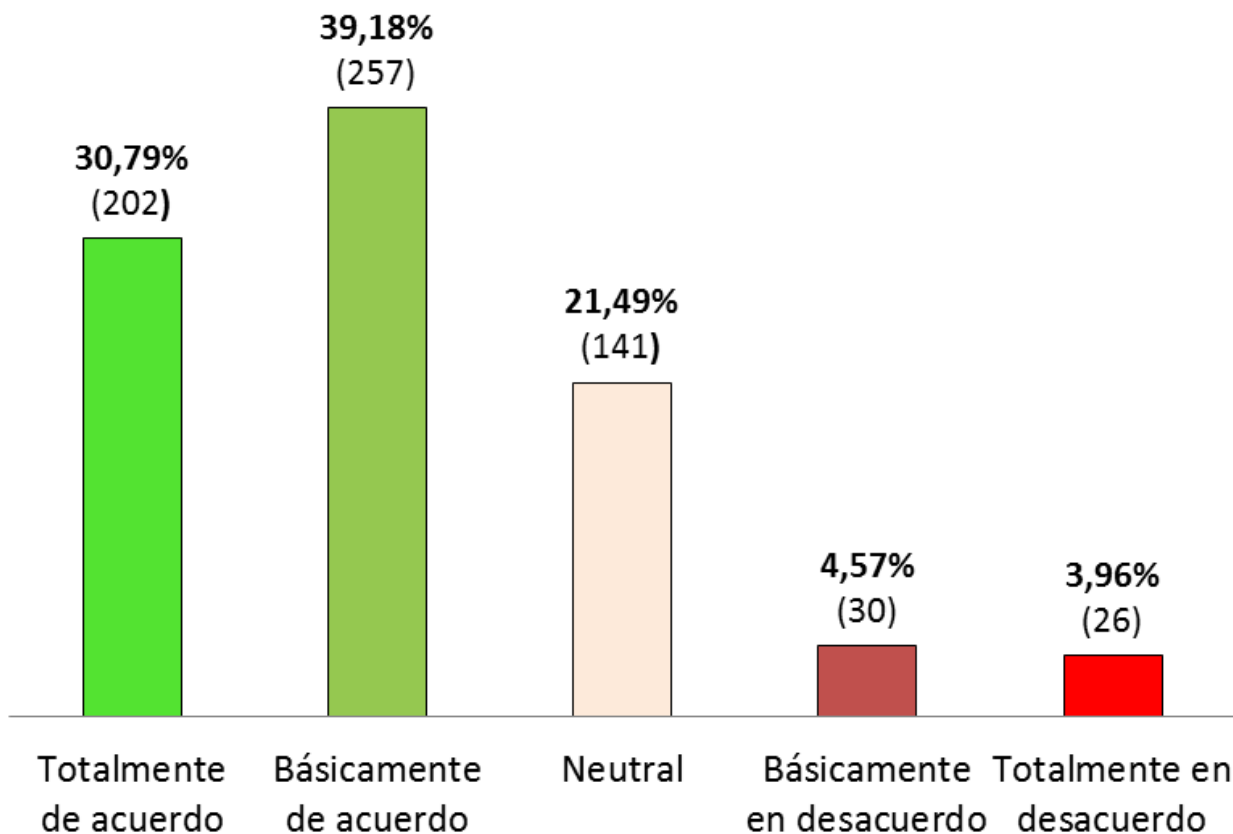
74% Satisfechos

8% Insatisfechos



PREDECIBLE

En lo que atañe a las comunicaciones por escrito de
Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta Oficina, diría
que:
[Normalmente recibo lo que espero (predecible)]



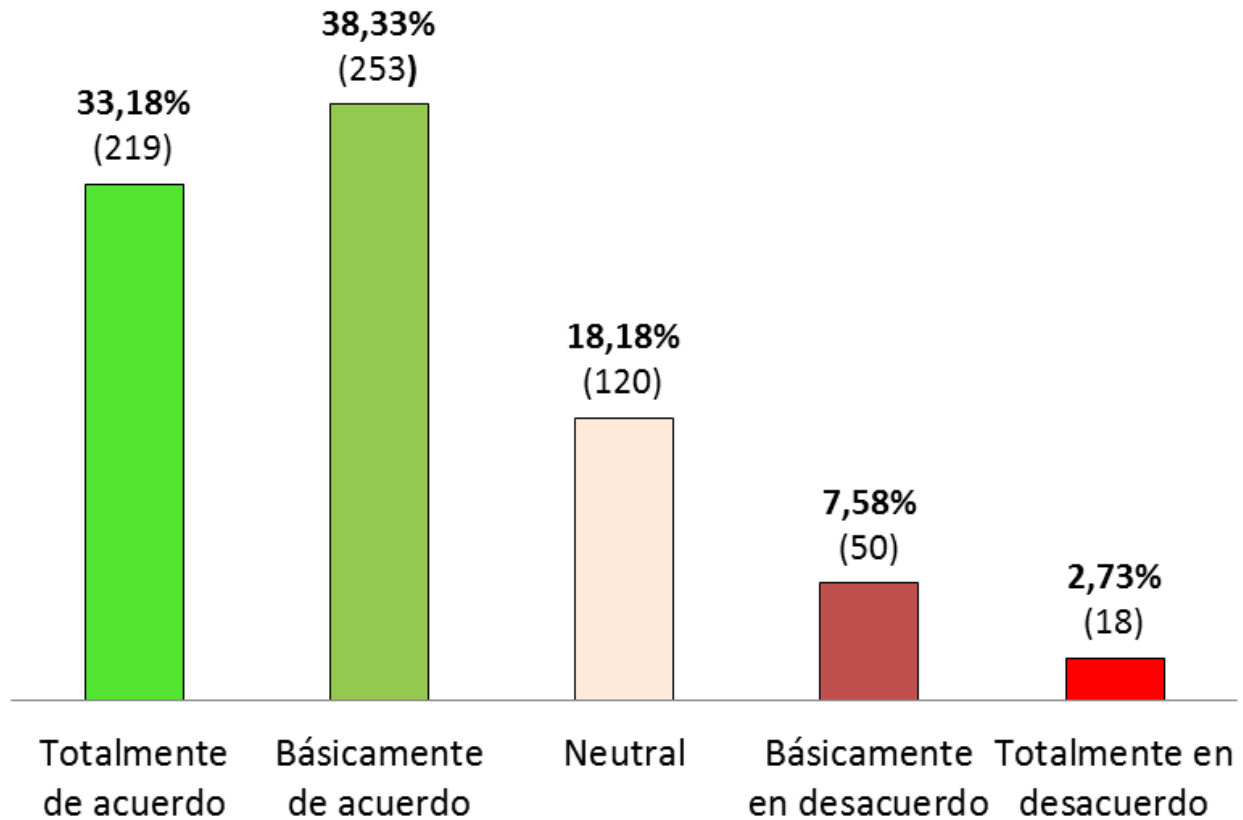
70% Satisfechos

9% Insatisfechos



COMPRESIBLE

En lo que atañe a las comunicaciones por escrito de Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta Oficina, diría que:
[Comprendo con facilidad el contenido de la comunicación.]



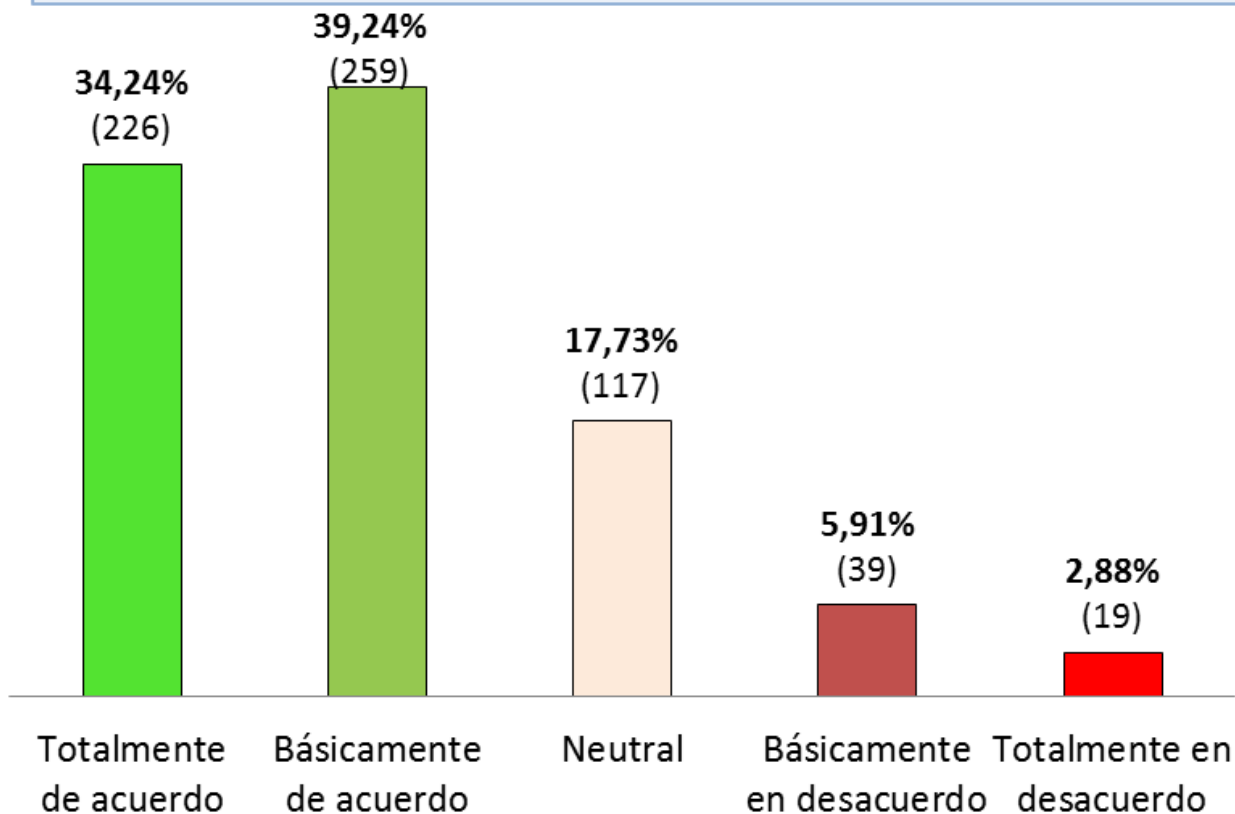
72% Satisfechos

10% Insatisfechos



REDACCIÓN APROPIADA Y CORRECTA

En lo que atañe a las comunicaciones por escrito de Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta Oficina, diría que: [Las comunicaciones se redactan de un modo apropiado y correcto (con la terminología, el estilo, la gramática, etc. adecuados).]



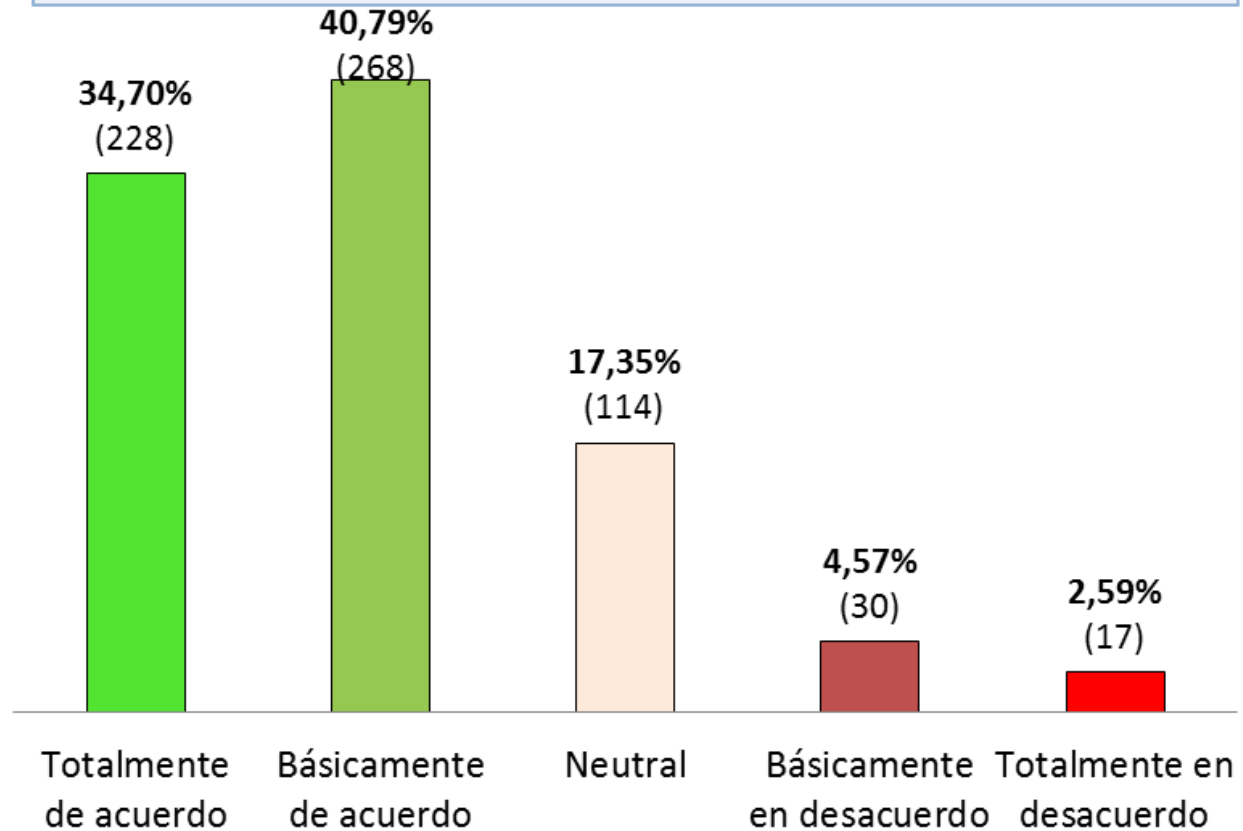
73% Satisfechos

9% Insatisfechos



CONTENIDO COHERENTE

En lo que atañe a las comunicaciones por escrito de Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta Oficina, diría que: [El contenido de las comunicaciones es acorde con otras comunicaciones previas o posteriores sobre el mismo tema (coherencia).]



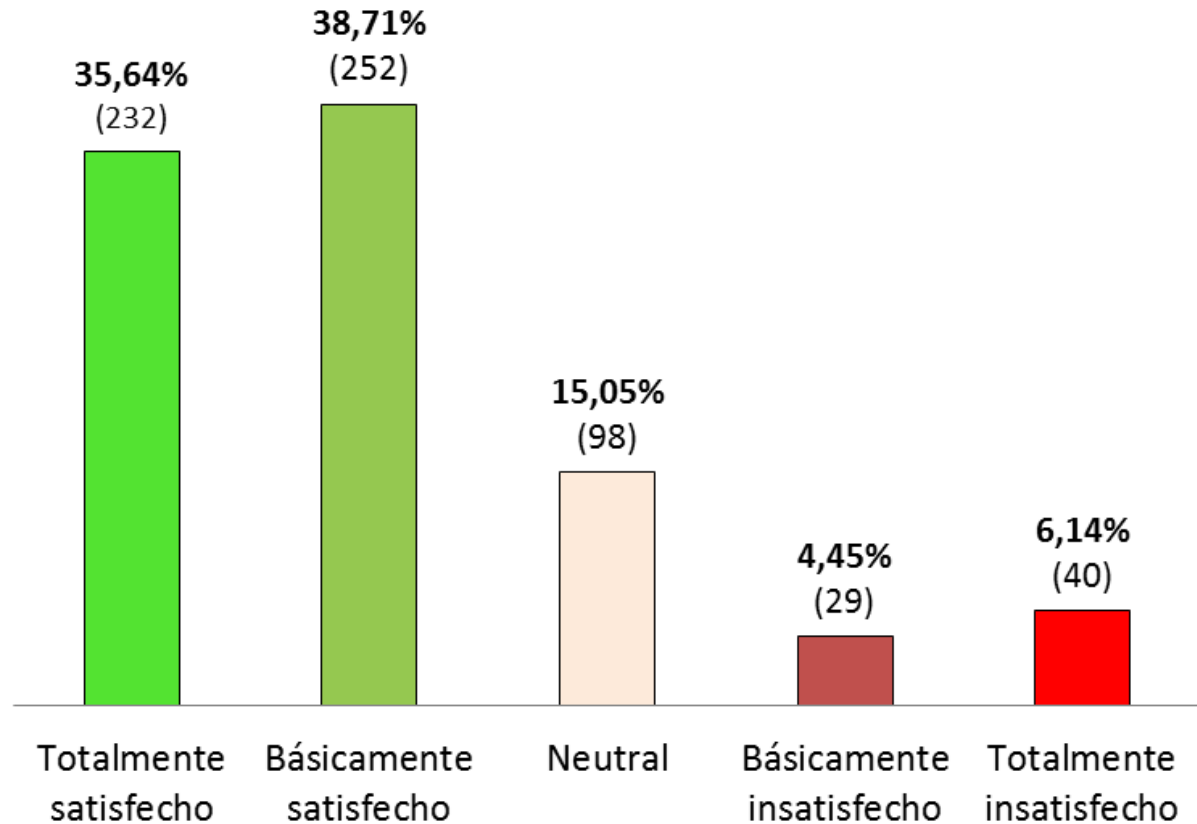
75% Satisfechos

7% Insatisfechos



SATISFACCIÓN RESOLUCIONES

Estoy satisfecho con las resoluciones sobre Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta Oficina.



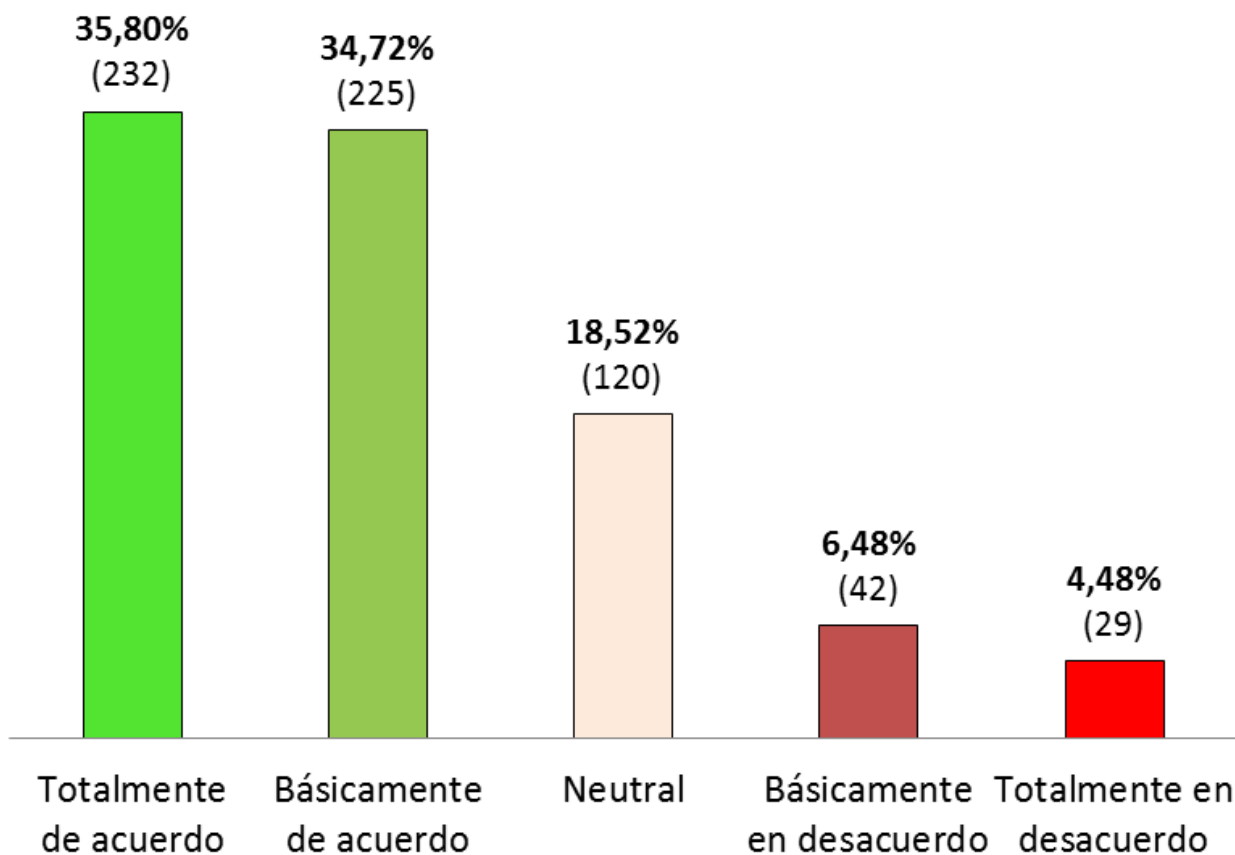
74% Satisfechos

11% Insatisfechos



PLAZO RESOLUCIONES

En lo que atañe a las resoluciones sobre Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta Oficina, diría que:
[Las resoluciones de esta Oficina se reciben en plazo]



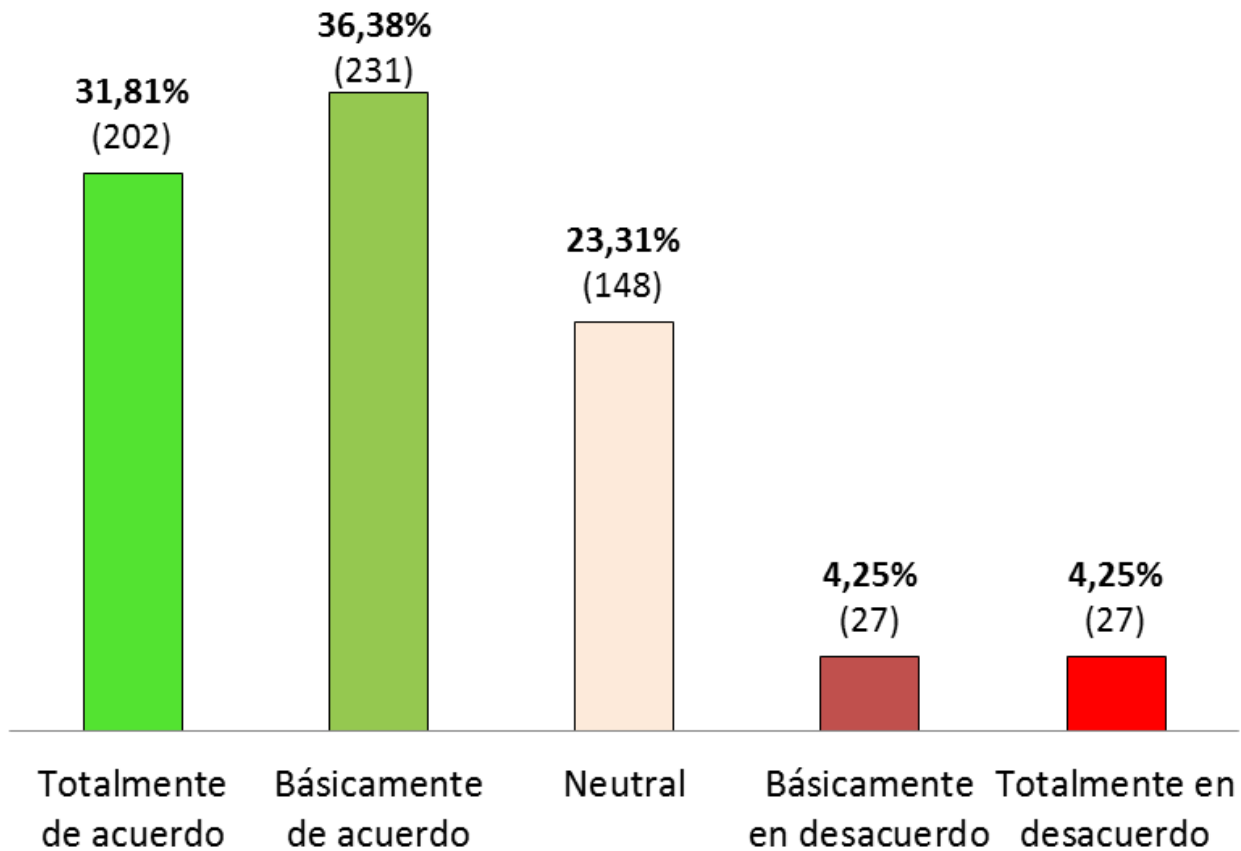
71% Satisfechos

11% Insatisfechos



COHERENCIA

En lo que atañe a las resoluciones sobre Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta Oficina, diría que:
[Las resoluciones adoptadas por esta Oficina son coherentes con otras previas y posteriores]



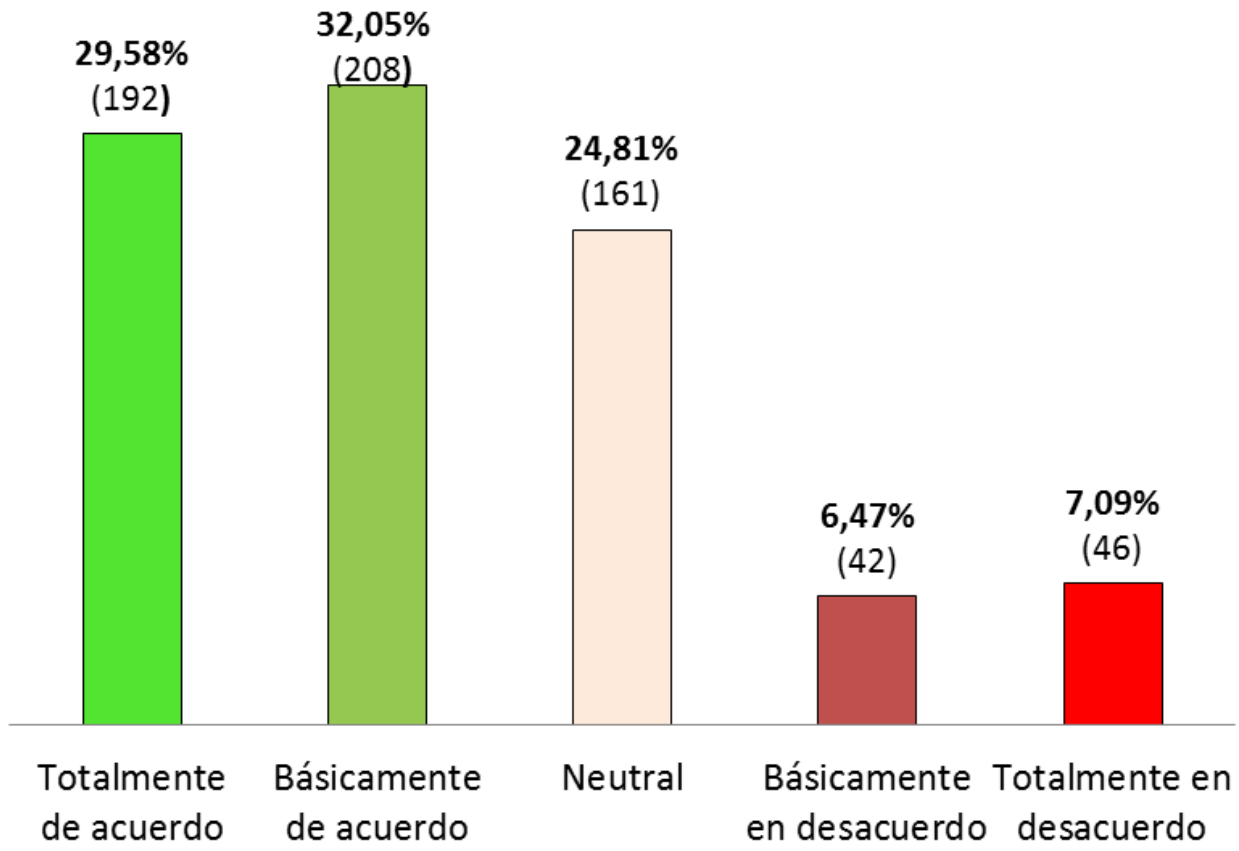
68% Satisfechos

8% Insatisfechos



ARGUMENTACIÓN

En lo que atañe a las resoluciones sobre Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta Oficina, diría que:
[Las resoluciones se razonan adecuadamente y se basan en argumentos suficientes]



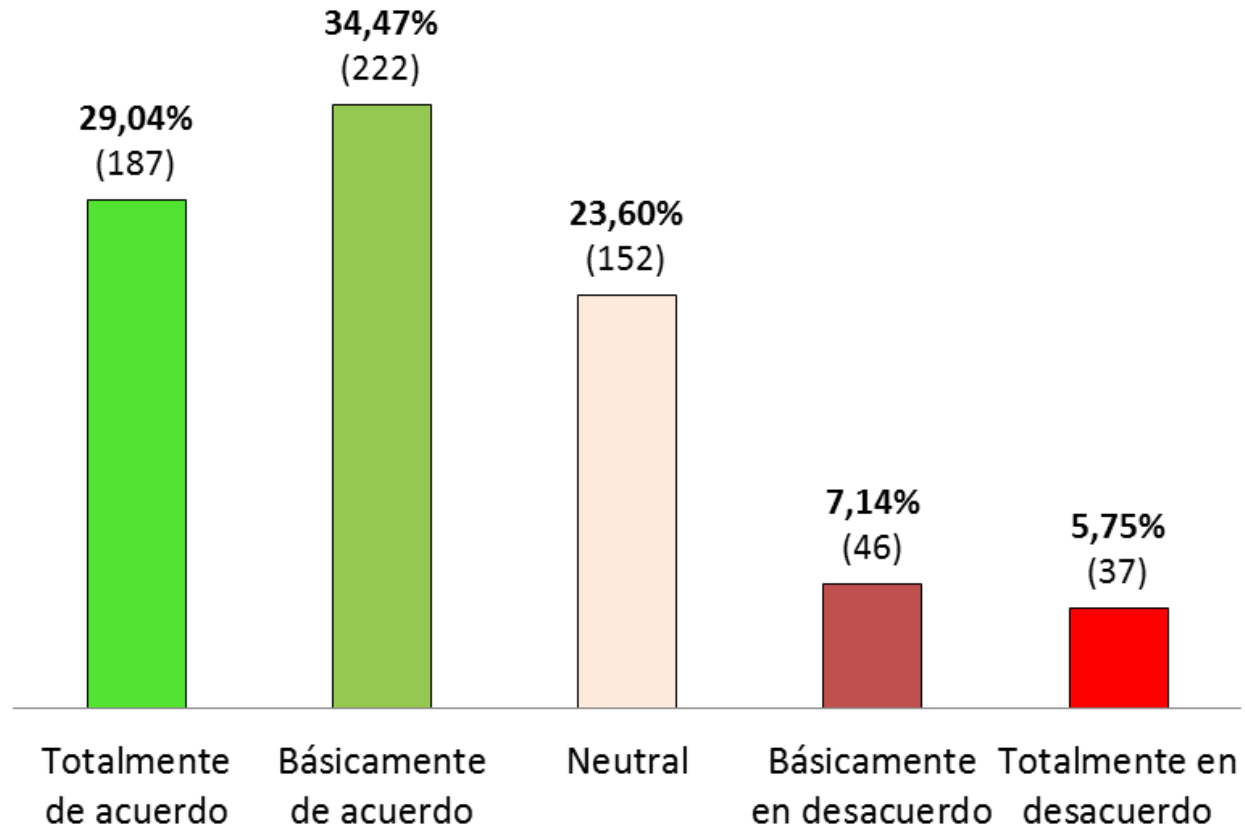
62% Satisfechos

14% Insatisfechos



EXHAUSTIVIDAD

En lo que atañe a las resoluciones sobre Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta Oficina, diría que:
[Las resoluciones de esta Oficina cubren todos los aspectos relevantes (exhaustividad)]



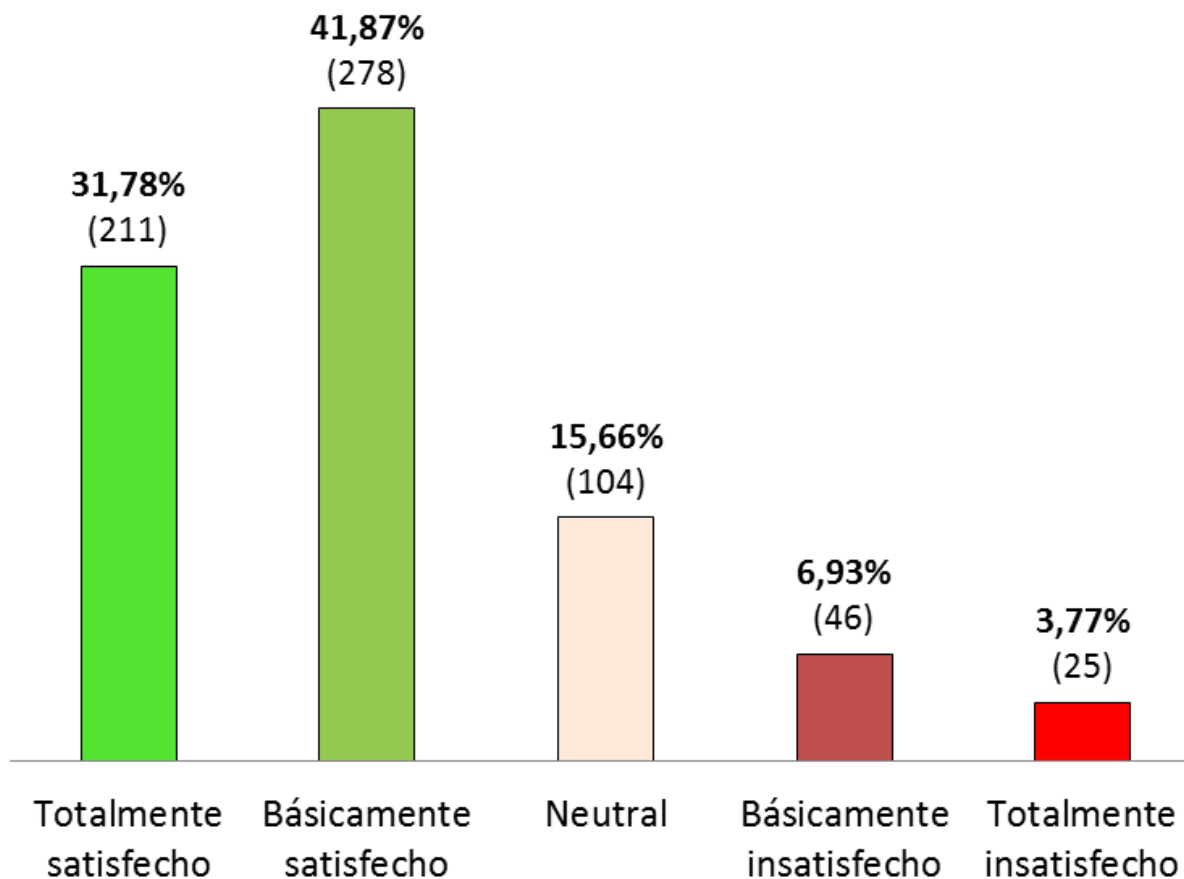
64% Satisfechos

13% Insatisfechos



SATISFACCIÓN PROCESO

Estoy satisfecho con el proceso de tramitación desde la presentación al registro de Marcas/Nombres comerciales de esta Oficina.



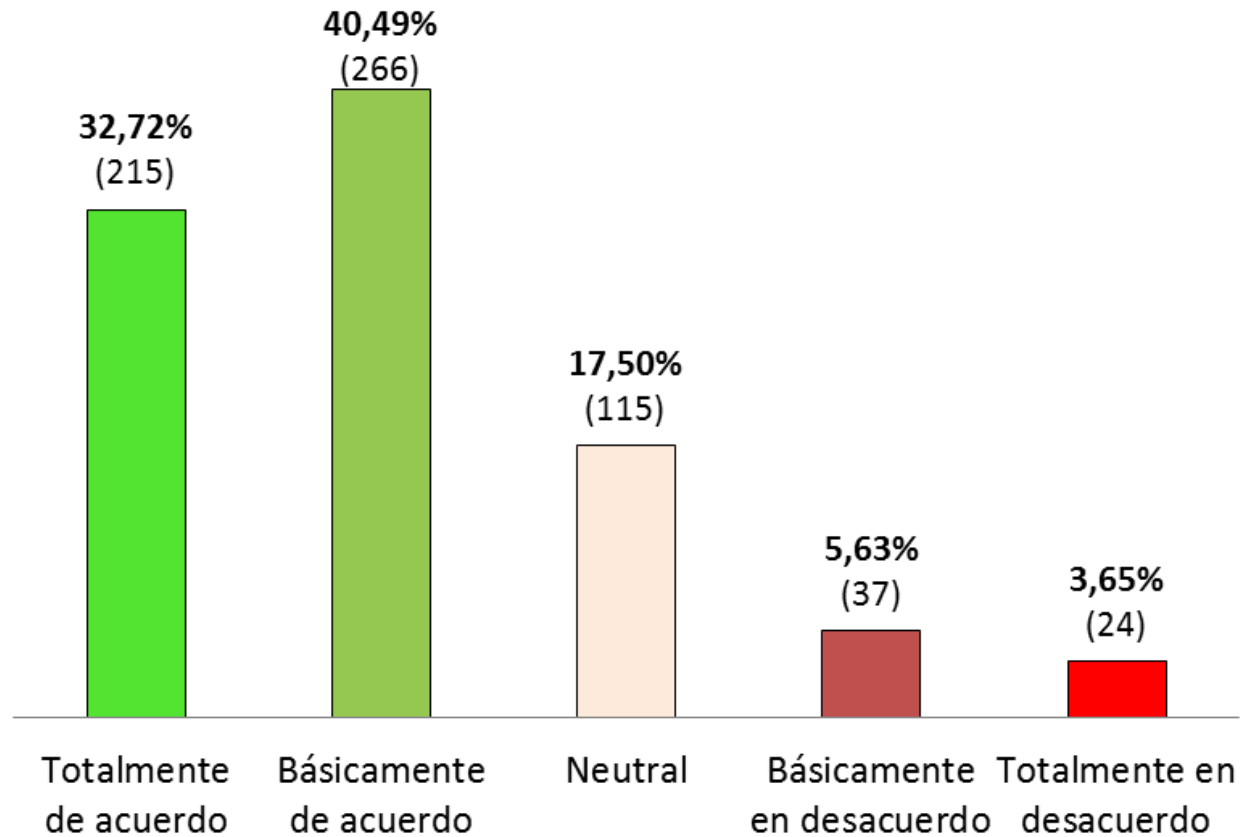
74% Satisfechos

11% Insatisfechos



PLAZO DE TRAMITACIÓN

En lo que atañe al proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales, desde la presentación al registro, diría que:
[El proceso de registro se completa en plazo]



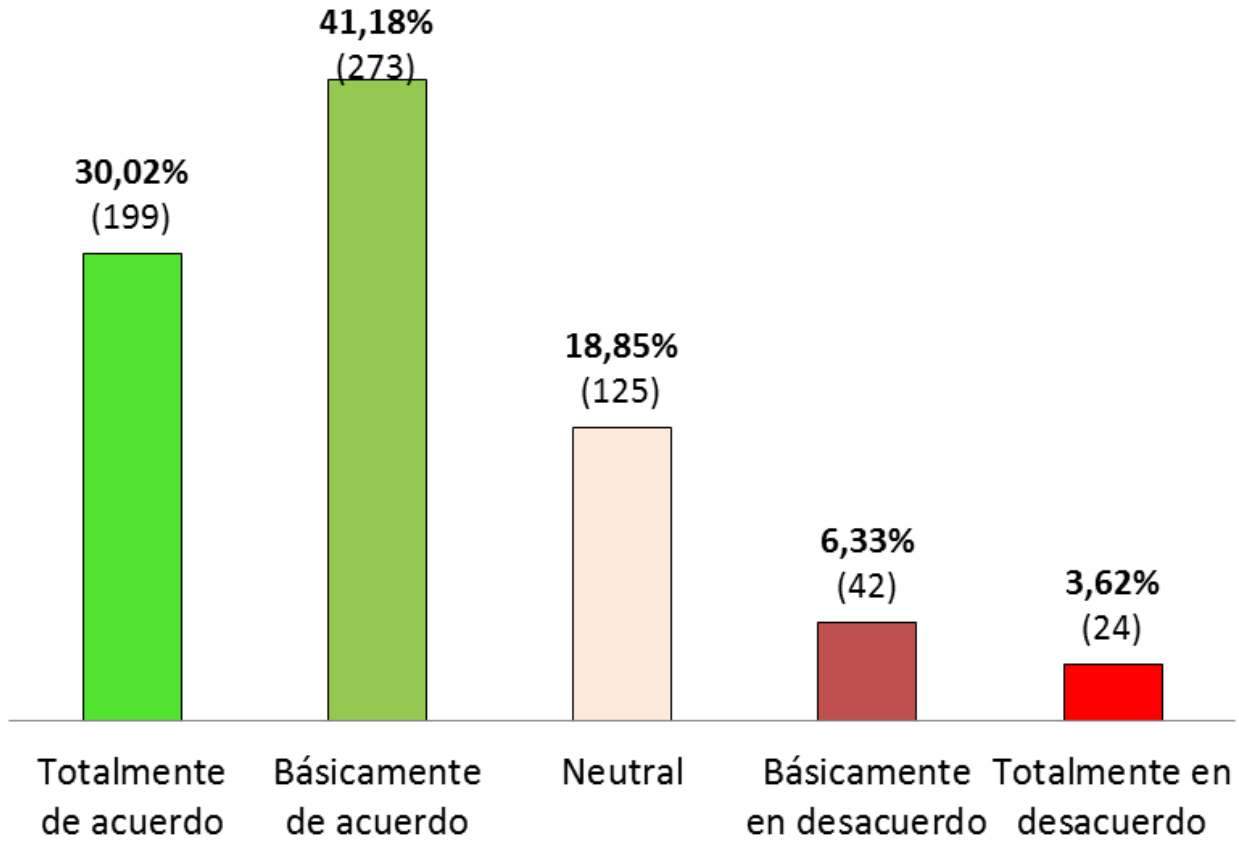
73% Satisfechos

9% Insatisfechos



COHERENCIA PROCESO

En lo que atañe al proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales, desde la presentación al registro, diría que:
[El proceso de registro es coherente (las instrucciones no son contradictorias)]



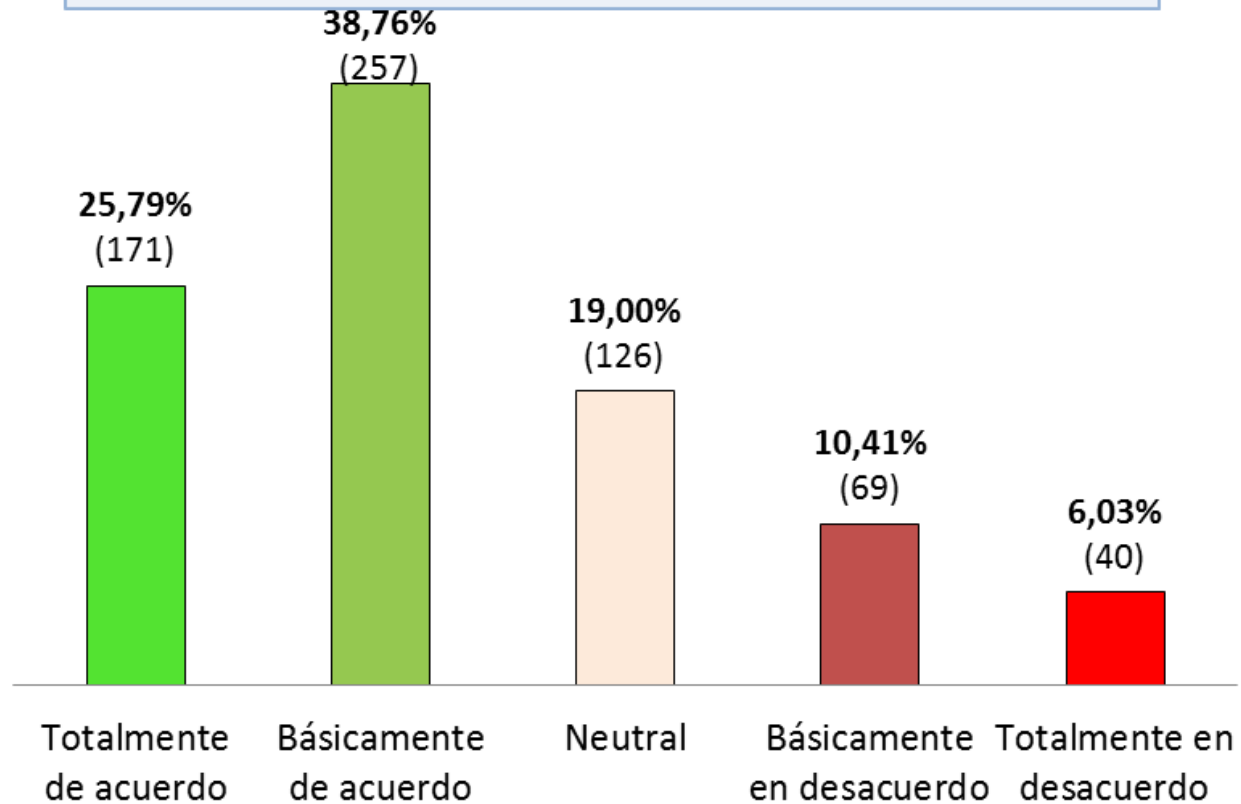
71% Satisfechos

10% Insatisfechos



PROCESO CLARO, SENCILLO

En lo que atañe al proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales, desde la presentación al registro, diría que:
[Los pasos del proceso de registro son claros y sencillos (comodidad para el usuario)]



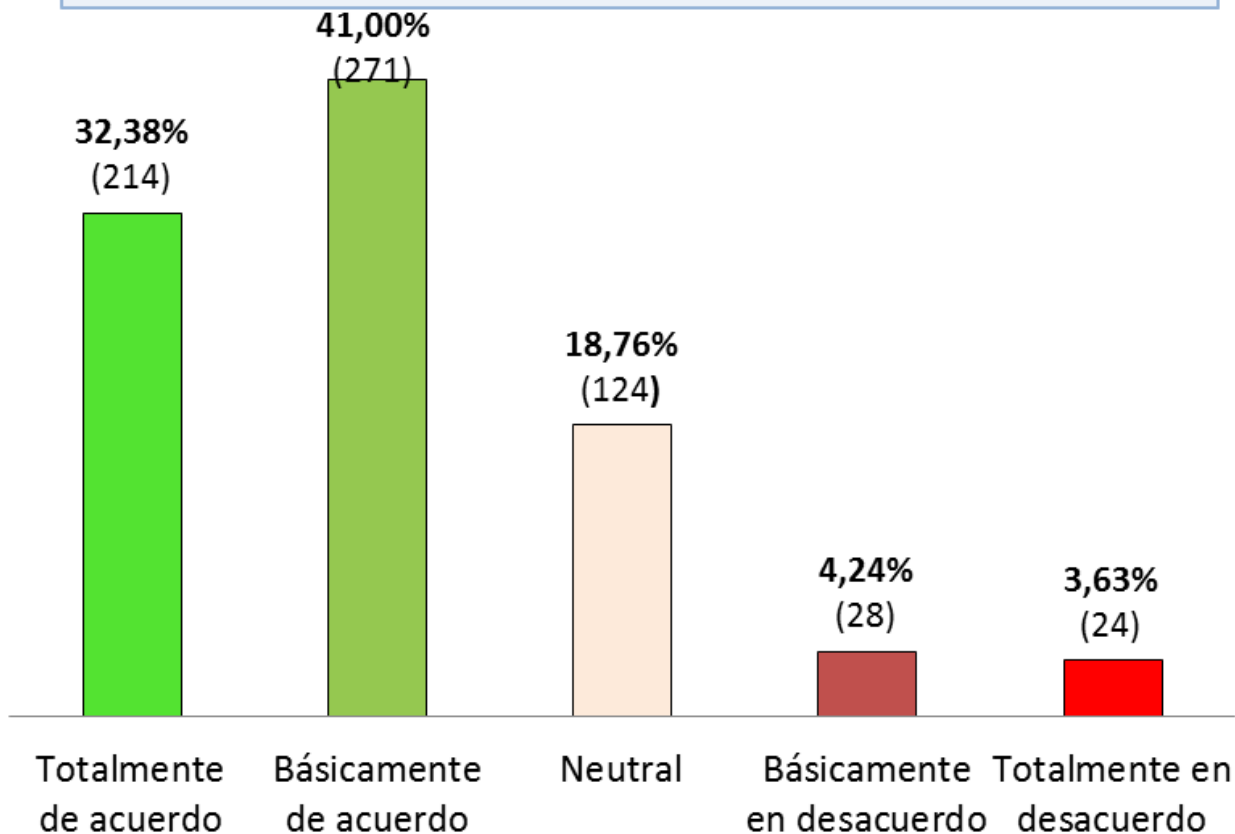
65% Satisfechos

16% Insatisfechos



PROCESO ADECUADO

En lo que atañe al proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales, desde la presentación al registro, diría que:
[El proceso de registro es correcto (sirve adecuadamente a su propósito)]



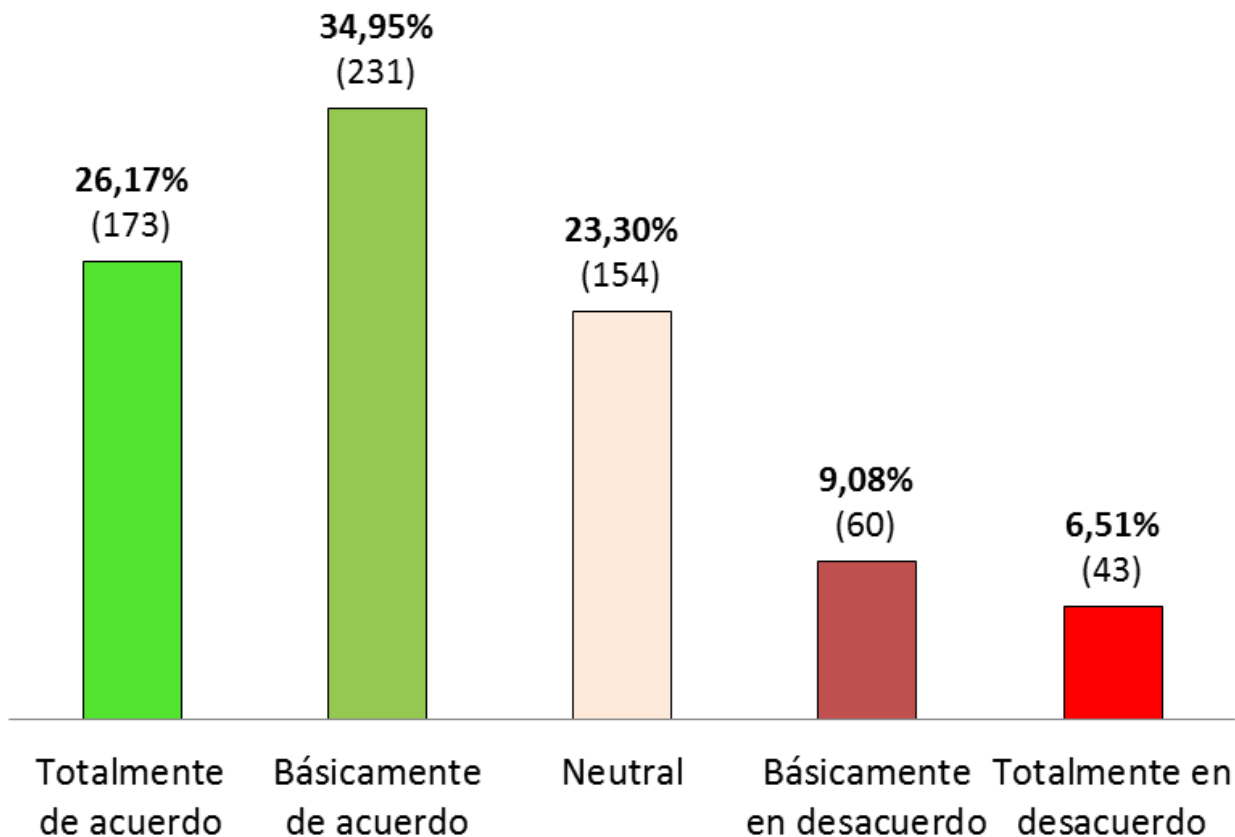
73% Satisfechos

8% Insatisfechos



SE LO QUE SE ESPERA QUE HAGA

En lo que atañe al proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales, desde la presentación al registro, diría que:
[Se lo que se espera que yo haga en cada paso del proceso]



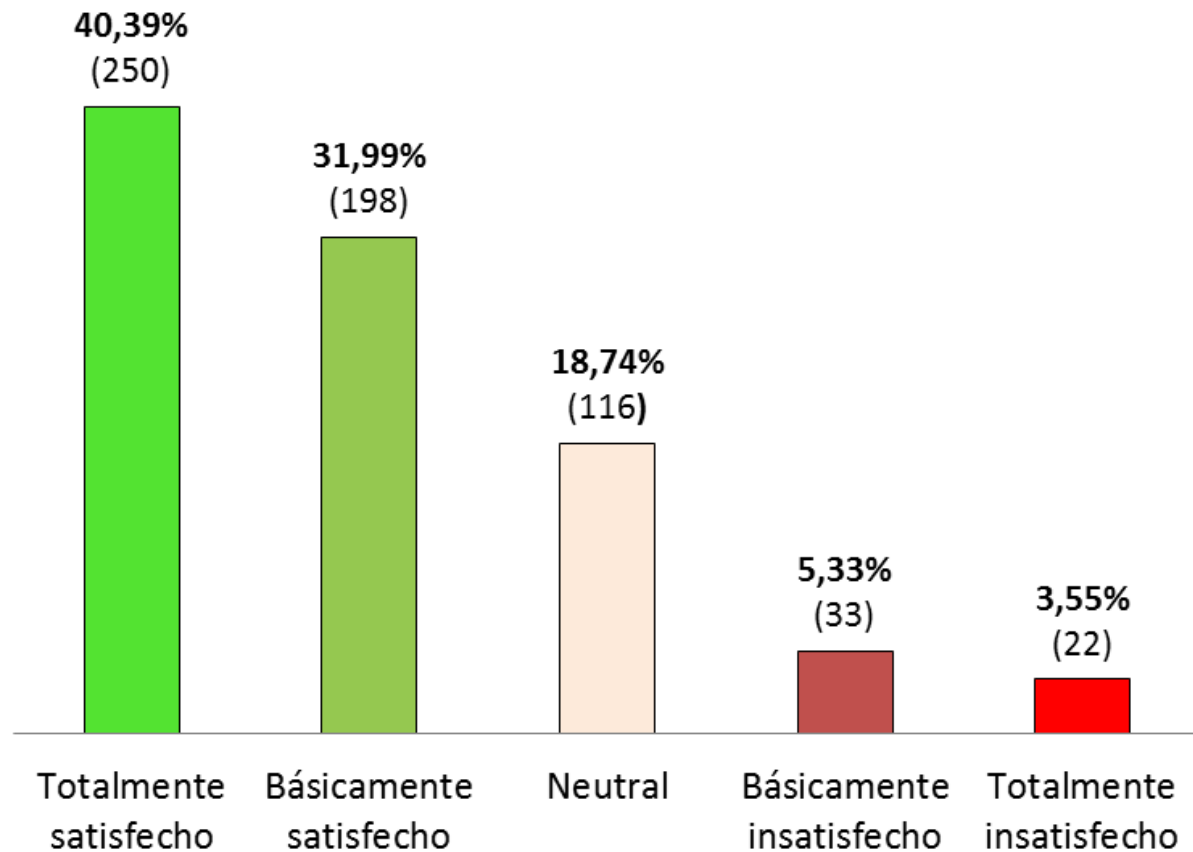
61% Satisfechos

16% Insatisfechos



SATISFACCIÓN CON LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA

Estoy satisfecho con la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales.



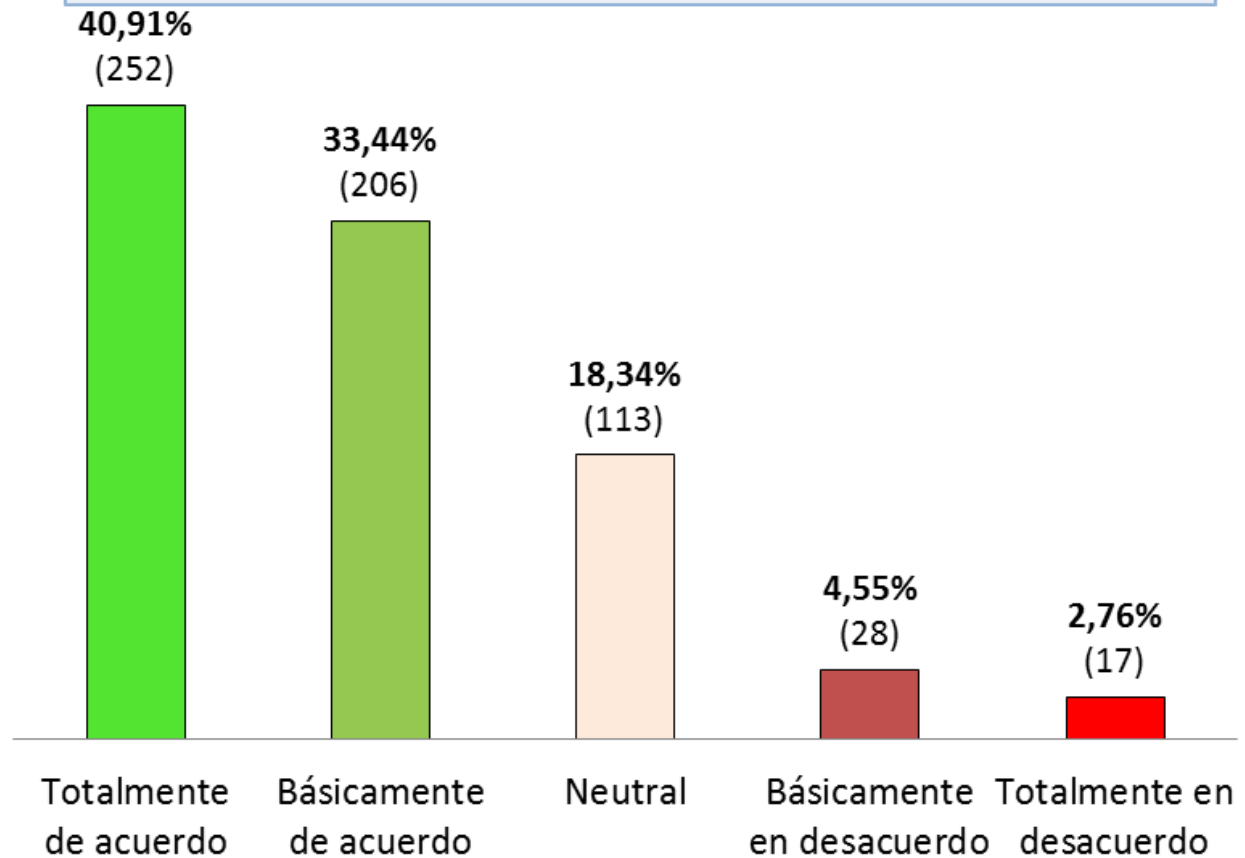
72% Satisfechos

9% Insatisfechos



RAPIDEZ RESPUESTA EMPLEADOS

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales diría que:
[Responden con rapidez]



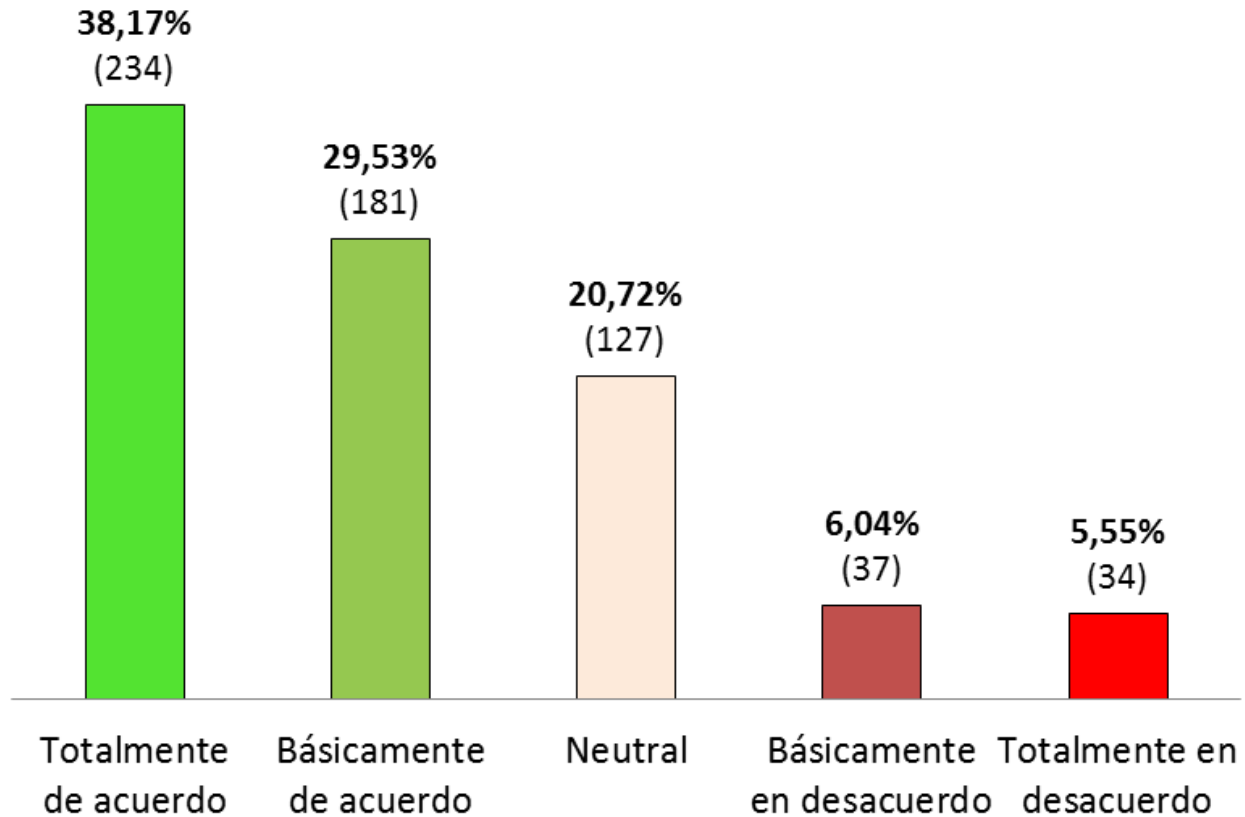
74% Satisfechos

7% Insatisfechos



ACCESIBILIDAD EMPLEADOS

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales diría que:
[Los empleados son accesibles]



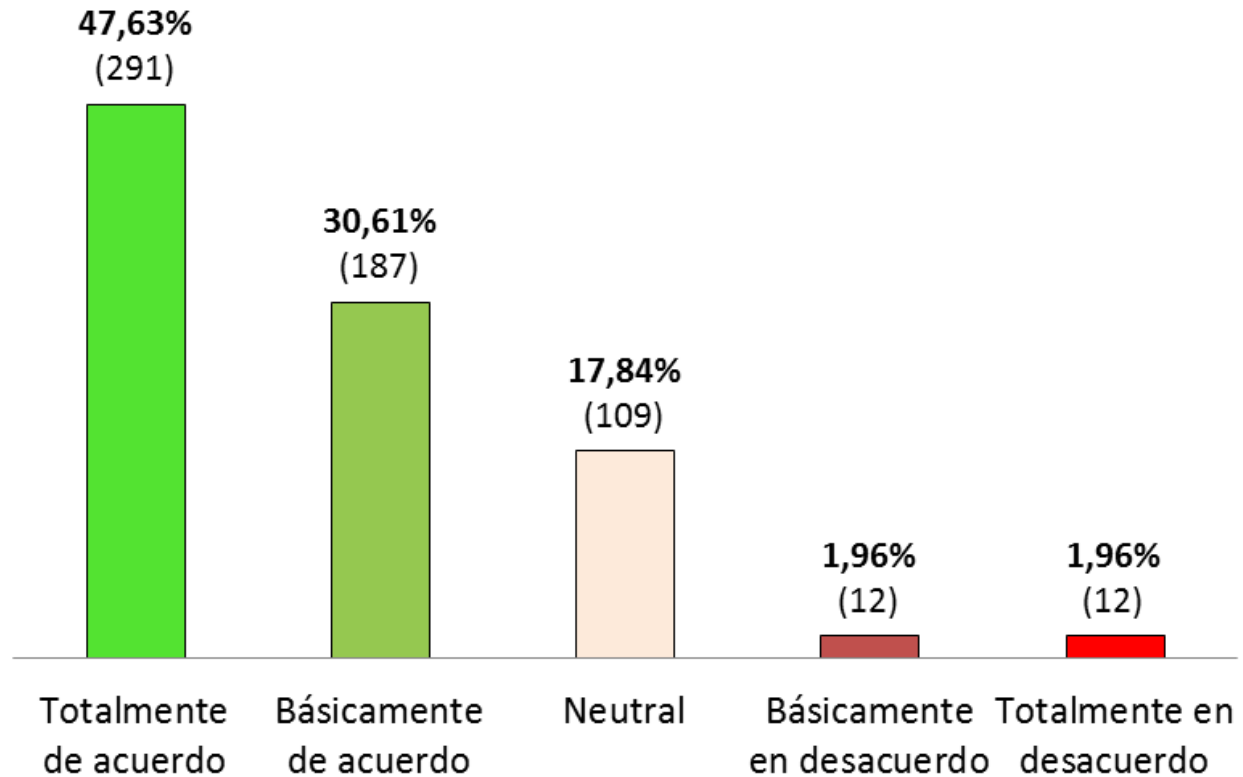
68% Satisfechos

12% Insatisfechos



AMABILIDAD Y EDUCACIÓN

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales diría que:
[Los empleados son educados y amables]



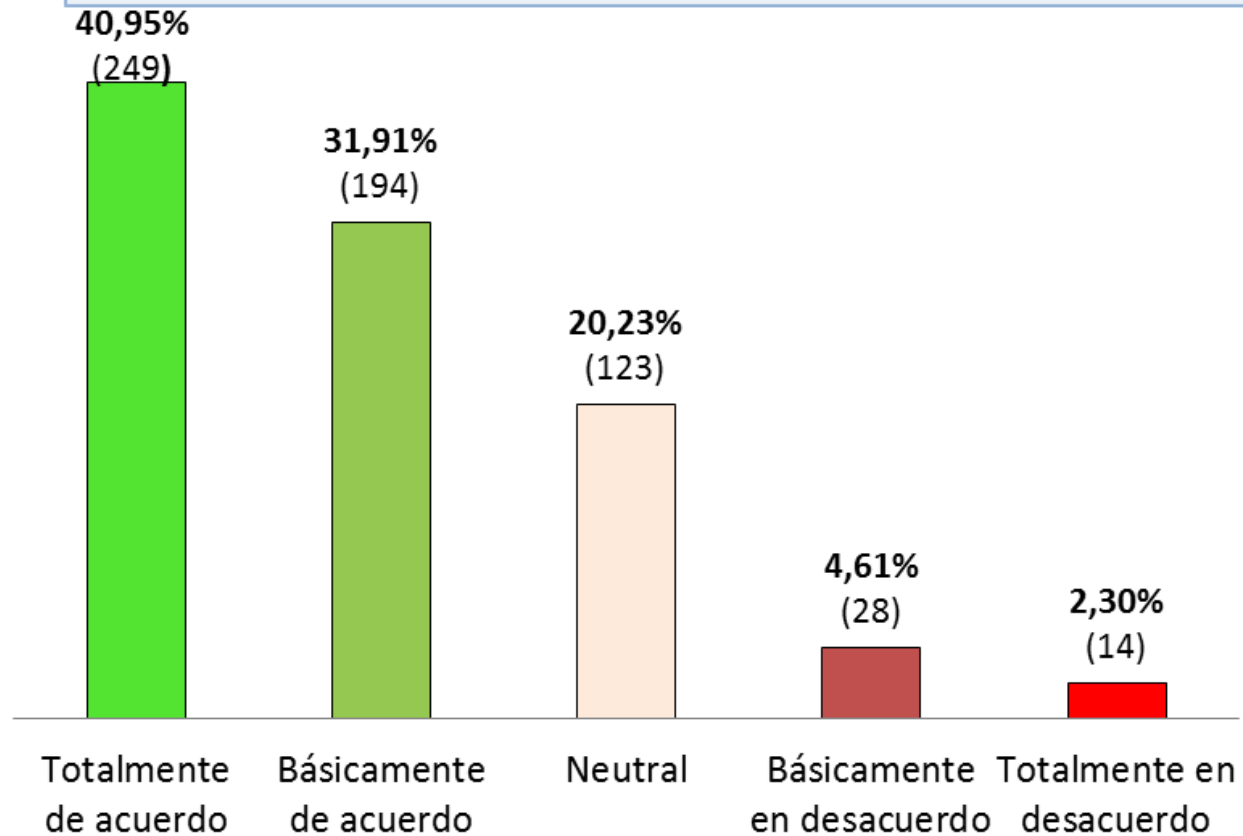
78% Satisfechos

4% Insatisfechos



CONOCIMIENTOS DE EMPLEADOS

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales diría que:
[Los empleados cuentan con conocimientos suficientes para tratar mis consultas]



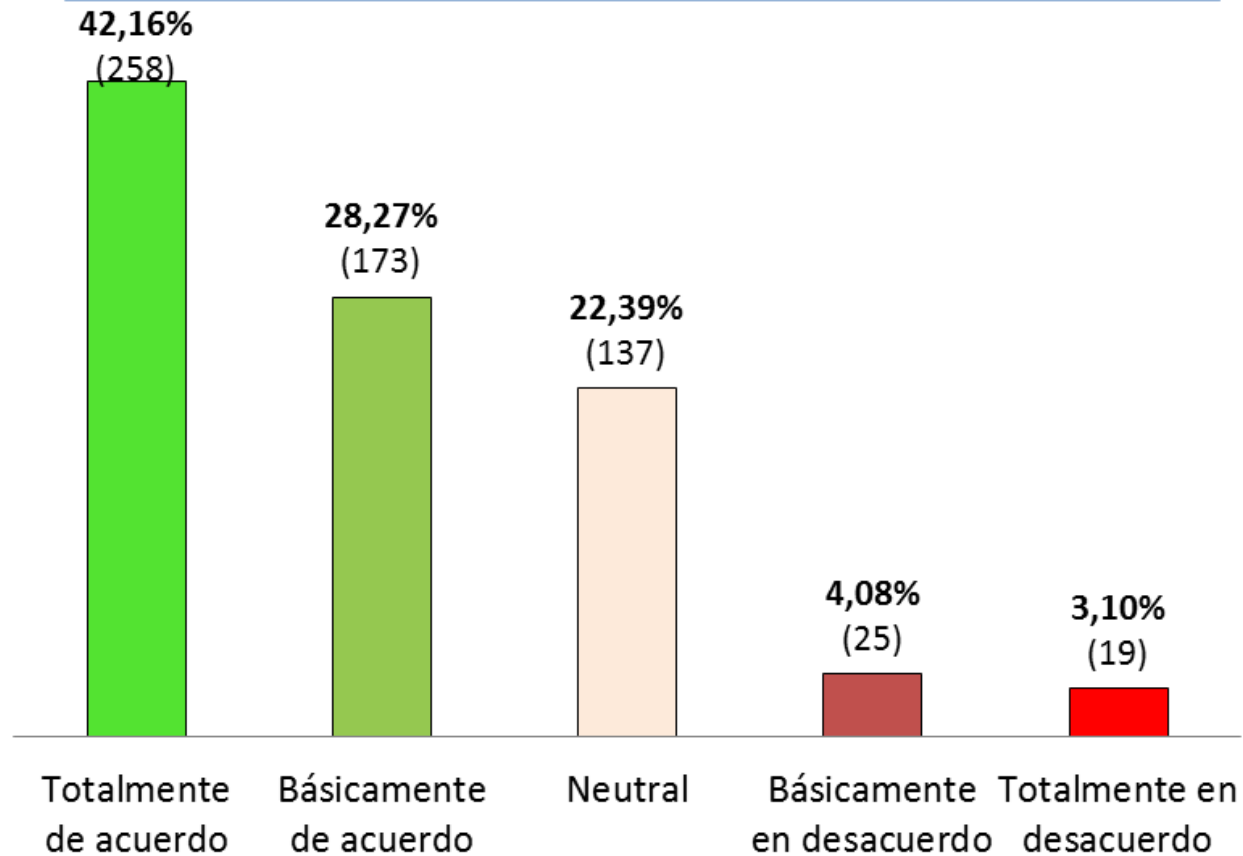
73% Satisfechos

7% Insatisfechos



EFICIENCIA

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales diría que:
[Los empleados son eficientes]



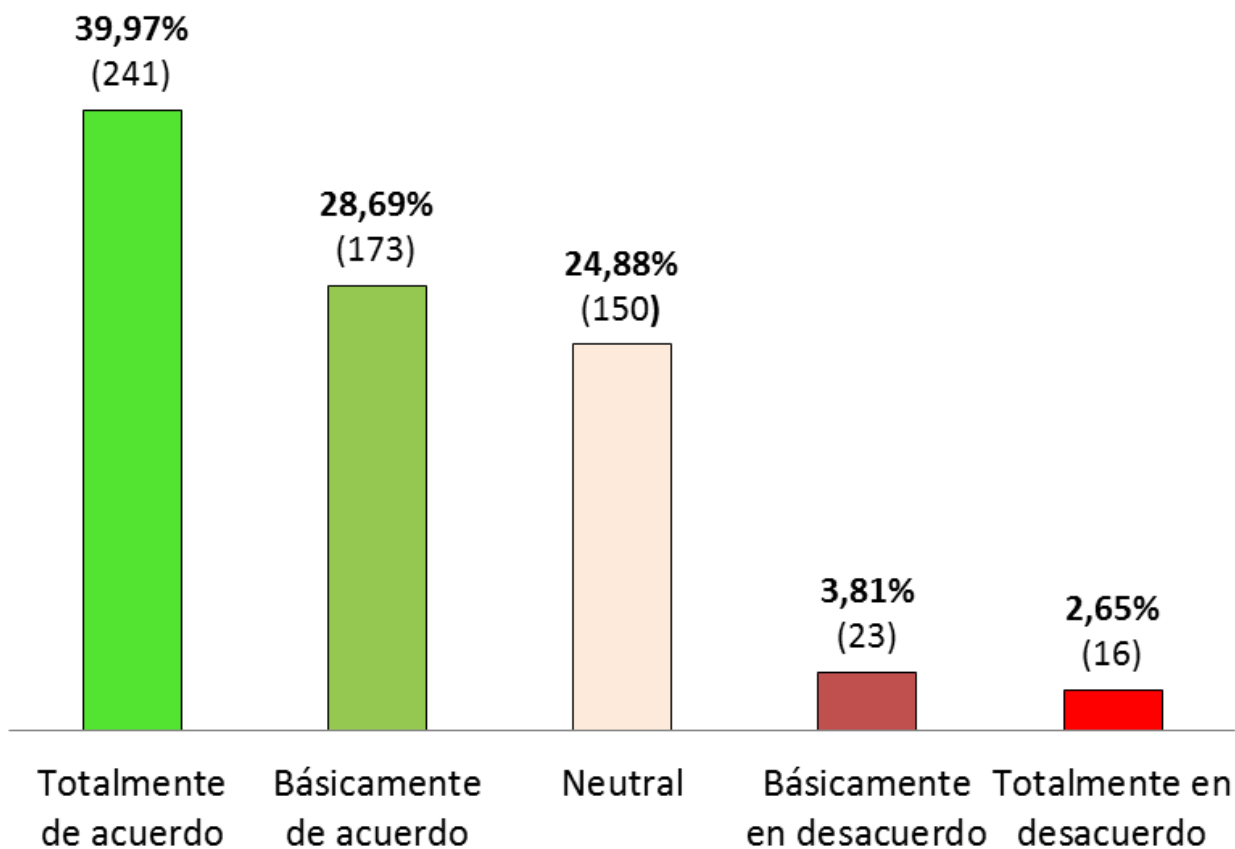
70% Satisfechos

7% Insatisfechos



FIABILIDAD

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales diría que:
[Los empleados son fiables]



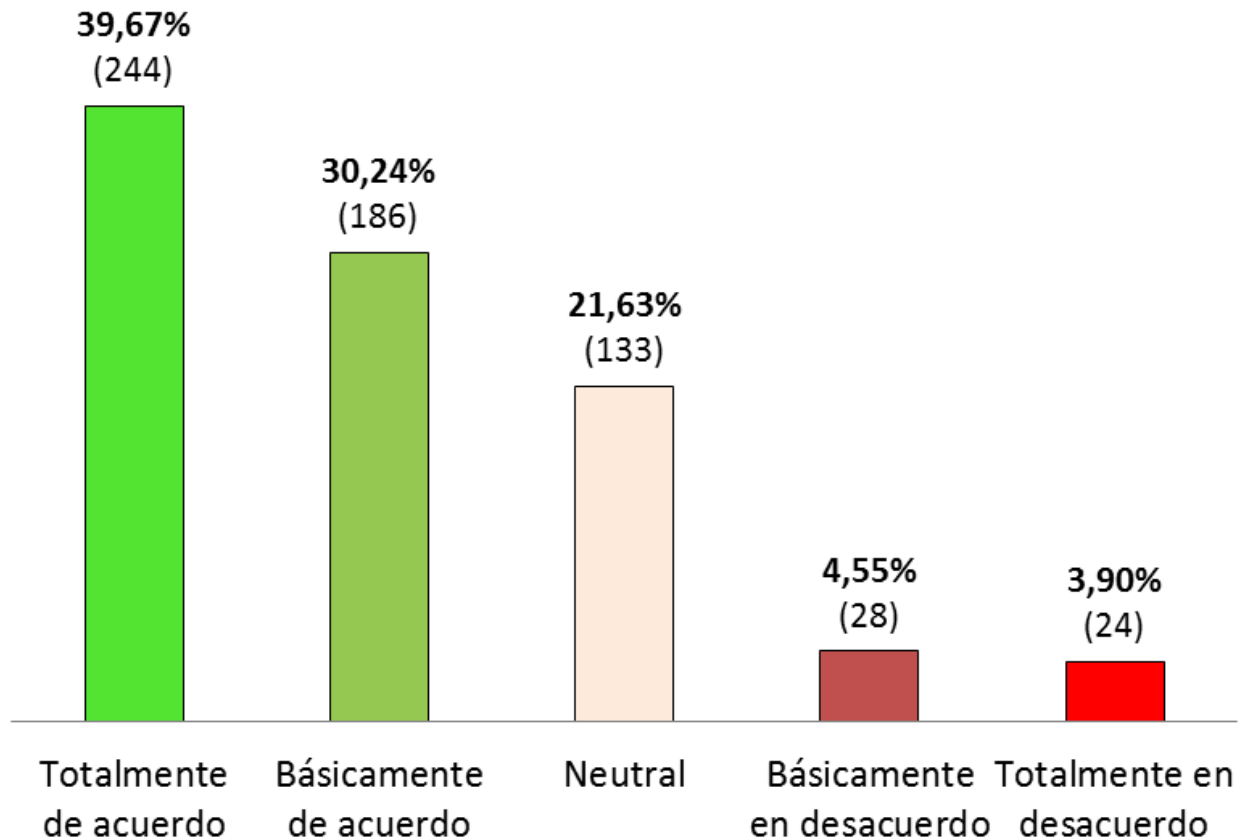
69% Satisfechos

6% Insatisfechos



CAPACIDAD DE RESPUESTA

En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales diría que:
[Los empleados demuestran capacidad de respuesta]



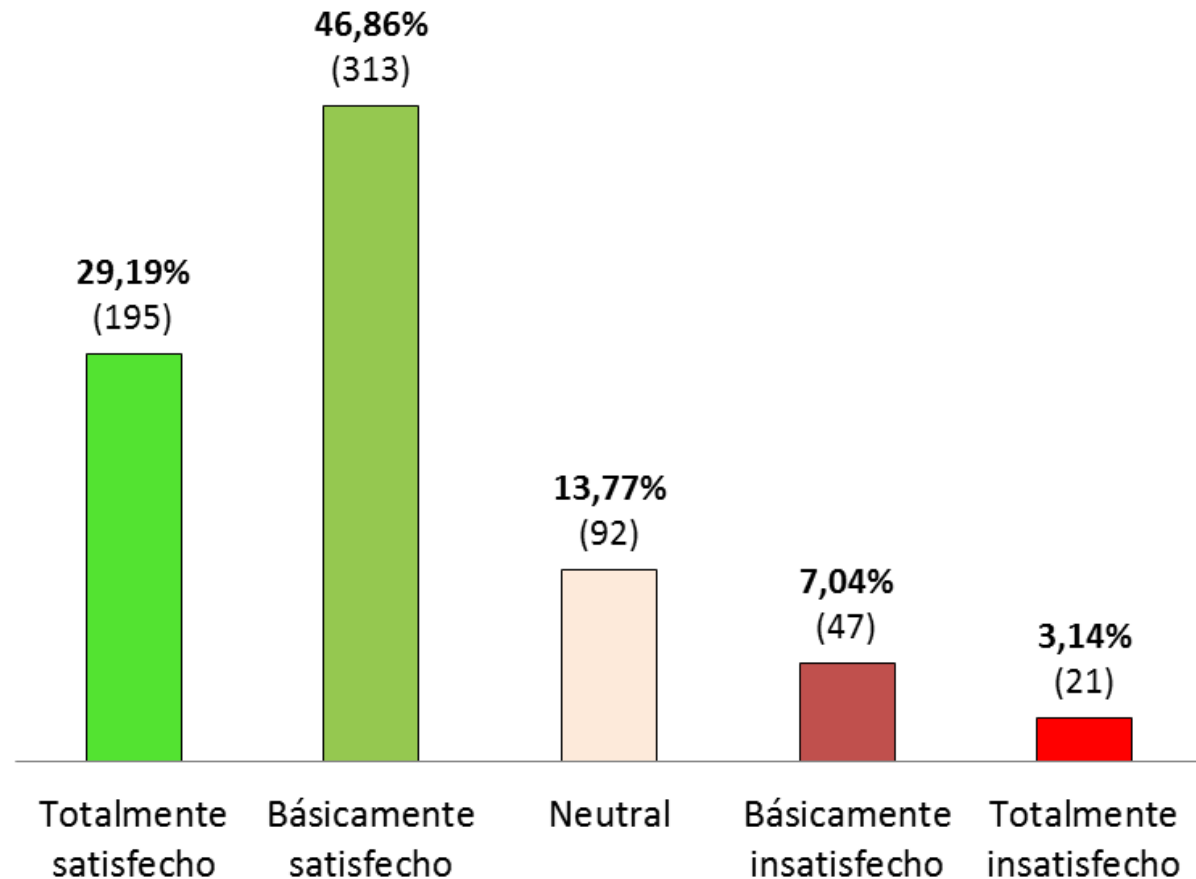
70% Satisfechos

8% Insatisfechos



SATISFACCIÓN GLOBAL

Por favor, califique su grado de satisfacción global con esta Oficina en las modalidades de Marcas y Nombres comerciales.



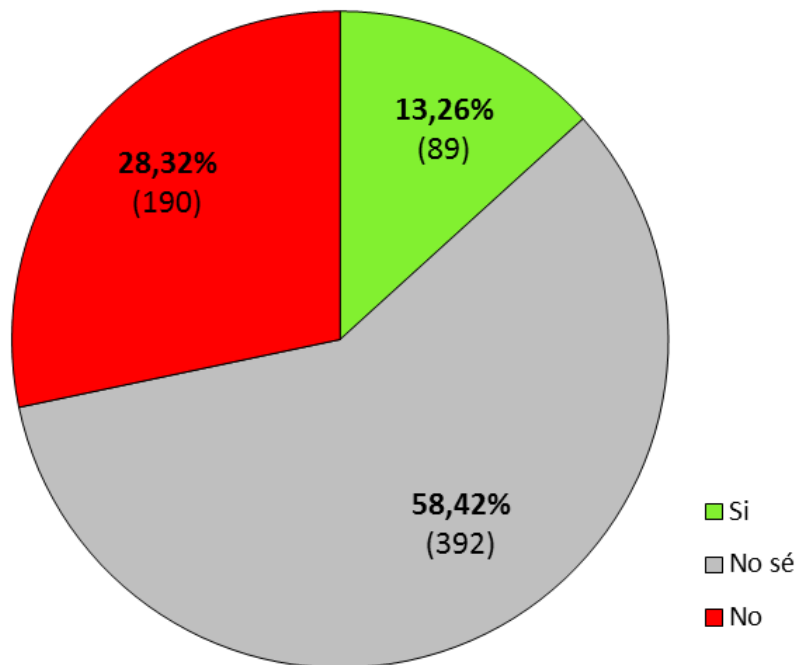
76% Satisfechos

10% Insatisfechos



MEJORA ÚLTIMO AÑO

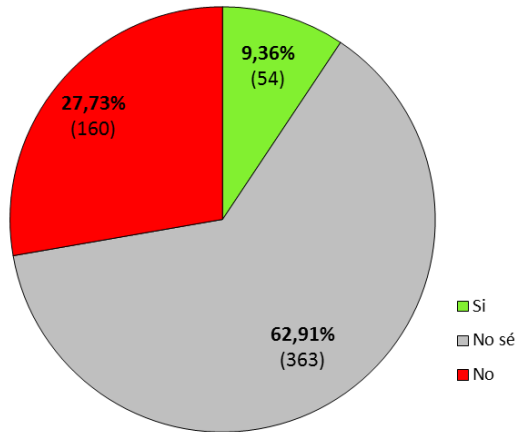
En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?





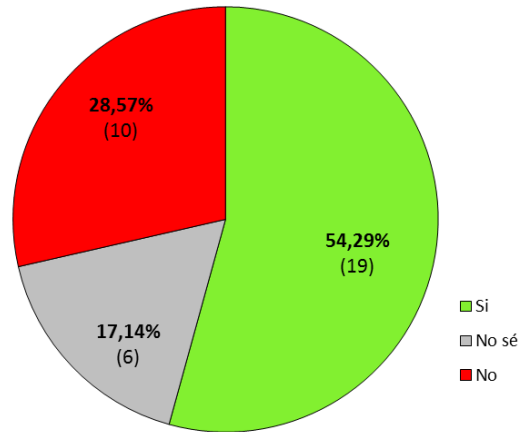
SOLICITANTES

En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



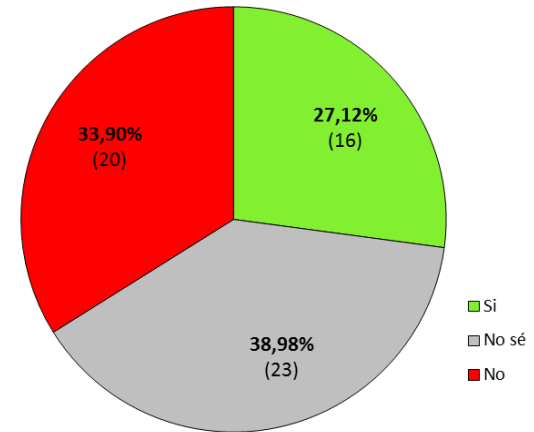
AGENTES

En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



REPRESENTANTES

En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?





**RECOMENDARIA
OEPM**

**¿Recomendaría los servicios de esta Oficina
a un tercero?**

74,66%
(501)



Si

16,54%
(111)



No sé

8,79%
(59)

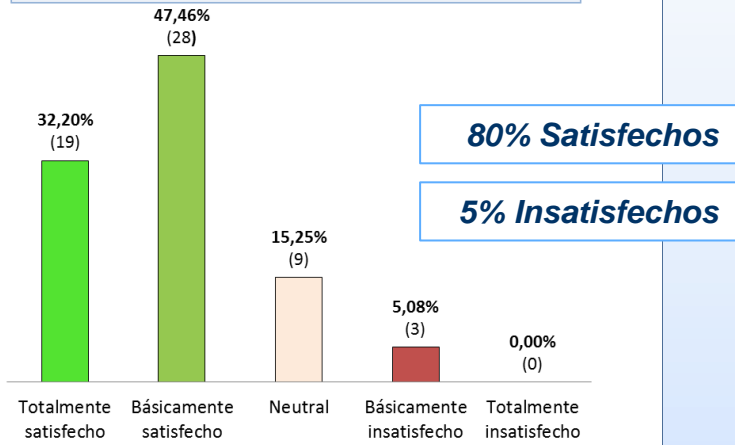


No



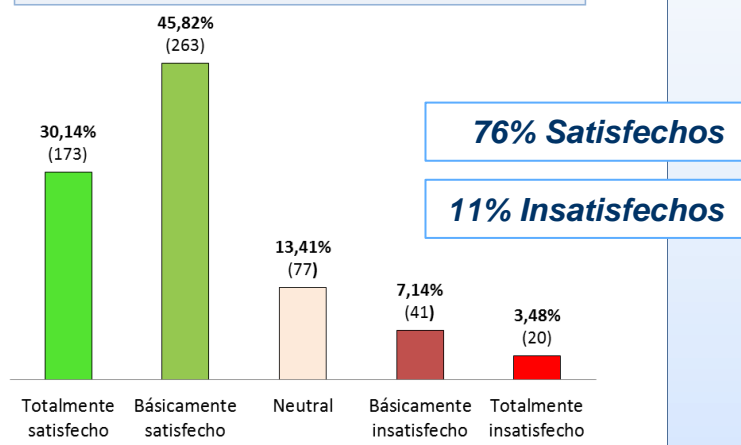
SATISFACCIÓN REPRESENTANTES

Por favor, califique su grado de satisfacción global con esta Oficina en las modalidades de Marcas y Nombres comerciales.



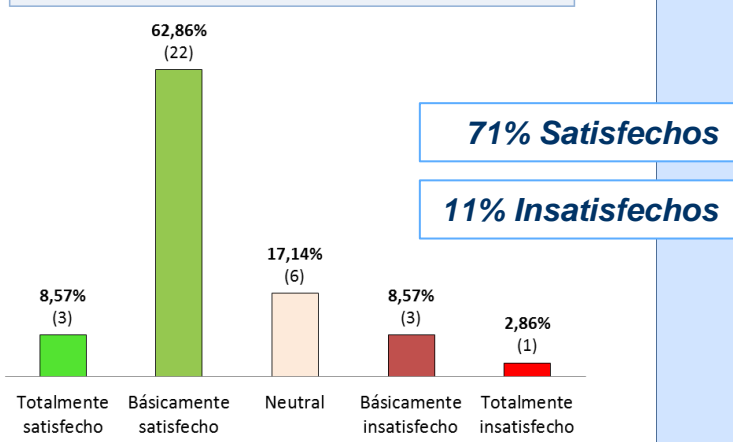
SATISFACCIÓN SOLICITANTES

Por favor, califique su grado de satisfacción global con esta Oficina en las modalidades de Marcas y Nombres comerciales.



SATISFACCIÓN AGENTES

Por favor, califique su grado de satisfacción global con esta Oficina en las modalidades de Marcas y Nombres comerciales.



TABLAS RESUMEN

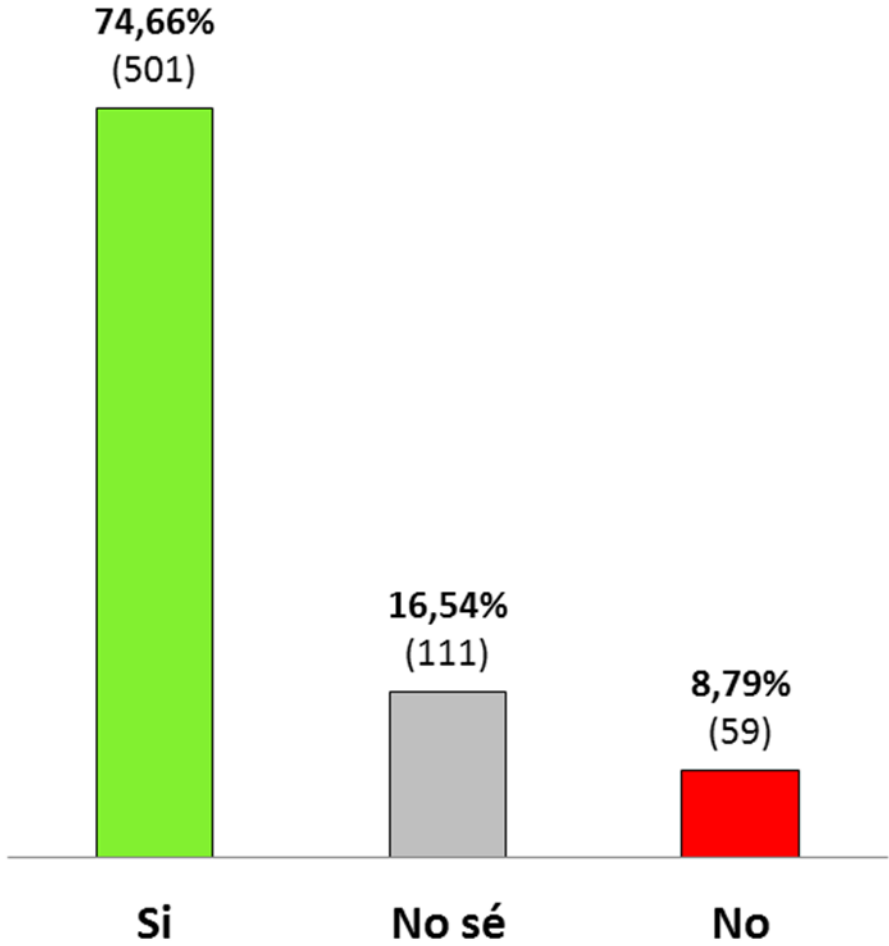
Tipo de Usuario	% Participantes en Encuesta
<i>Solicitante (particular o empresa)</i>	86%
<i>Agente de Propiedad Industrial</i>	5%
<i>Representante</i>	9%

Sección del cuestionario	Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
SERVICIOS ELECTRÓNICOS	SATISFACCIÓN SERVICIOS ELECTRÓNICOS	74%	11%
	SOLICITUD TELEMÁTICA DE MARCAS	70%	13%
	SISTEMA DE PAGOS	70%	12%
	LOCALIZADOR DE MARCAS	72%	11%
	BOPI	62%	9%
INFORMACIÓN	SATISFACCIÓN INFORMACIÓN	75%	11%
	INEQUIVOCA	70%	12%
	COHERENTE	72%	8%
	FACIL DE ENCONTRAR EN WEB	59%	20%
	ADECUADA	64%	15%
COMUNICACIÓN ESCRITA	SATISFACCIÓN COMUNICACIÓN ESCRITA	74%	8%
	PREDECIBLE	70%	9%
	COMPRENSIBLE	72%	10%
	REDACCIÓN	73%	9%
	COHERENCIA	75%	7%
RESOLUCIONES	SATISFACCIÓN RESOLUCIONES	74%	11%
	PLAZO	71%	11%
	COHERENCIA	68%	8%
	ARGUMENTACIÓN	62%	14%
	EXHAUSTIVIDAD	64%	13%

Sección del cuestionario	Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
PROCESO DE TRAMITACIÓN DESDE PRESENTACIÓN A REGISTRO	SATISFACCIÓN PROCESO	74%	11%
	PLAZO DE TRAMITACIÓN	73%	9%
	COHERENCIA	71%	10%
	CLARIDAD Y SENCILLEZ	65%	16%
	ADECUADO	73%	8%
	SE LO QUE SE ESPERA DE MI	61%	16%
EMPLEADOS DE LA OFICINA	SATISFACCIÓN EMPLEADOS	72%	9%
	RAPIDEZ RESPUESTA	74%	7%
	ACCESIBILIDAD	68%	12%
	AMABILIDAD Y EDUCACIÓN	78%	4%
	CONOCIMIENTOS	73%	7%
	EFICIENCIA	70%	7%
	FIABILIDAD	69%	6%
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	70%	8%
PREGUNTAS GENERALES	SATISFACCIÓN GENERAL	76%	10%
	RECOMENDACIÓN OEPM	75% (SI)	9% (NO)

CONCLUSIÓN RESUMEN

¿Recomendaría los servicios de esta Oficina a un tercero?





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Fin
del Informe resumen de Resultados

Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM)