



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Examinador de Guardia de Patentes

2020

Ficha encuesta Examinador de Guardia de Patentes 2020

- **Periodo considerado:** 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020.
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de información de examinador de guardia de patentes.
- **Población:** 698 usuarios.
- **Cuestionarios recogidos:** 48 cuestionarios.
- Habiendo obtenido **48** respuestas de usuarios podemos asegurar un **margen de error inferior al 12%** con una **confianza del 90%**.

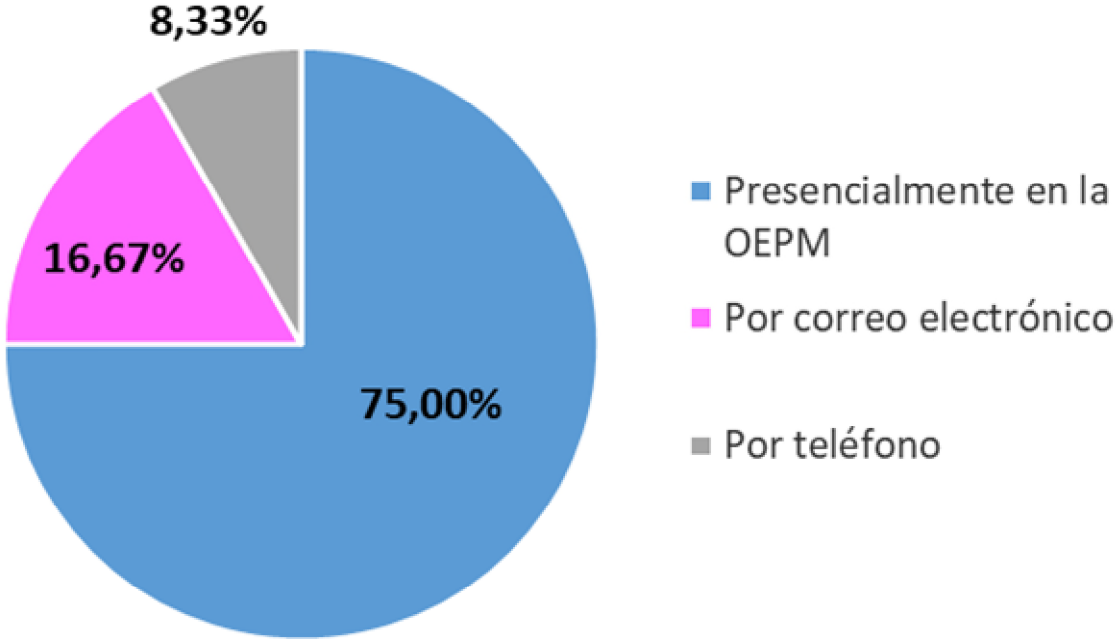
Secciones del cuestionario

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

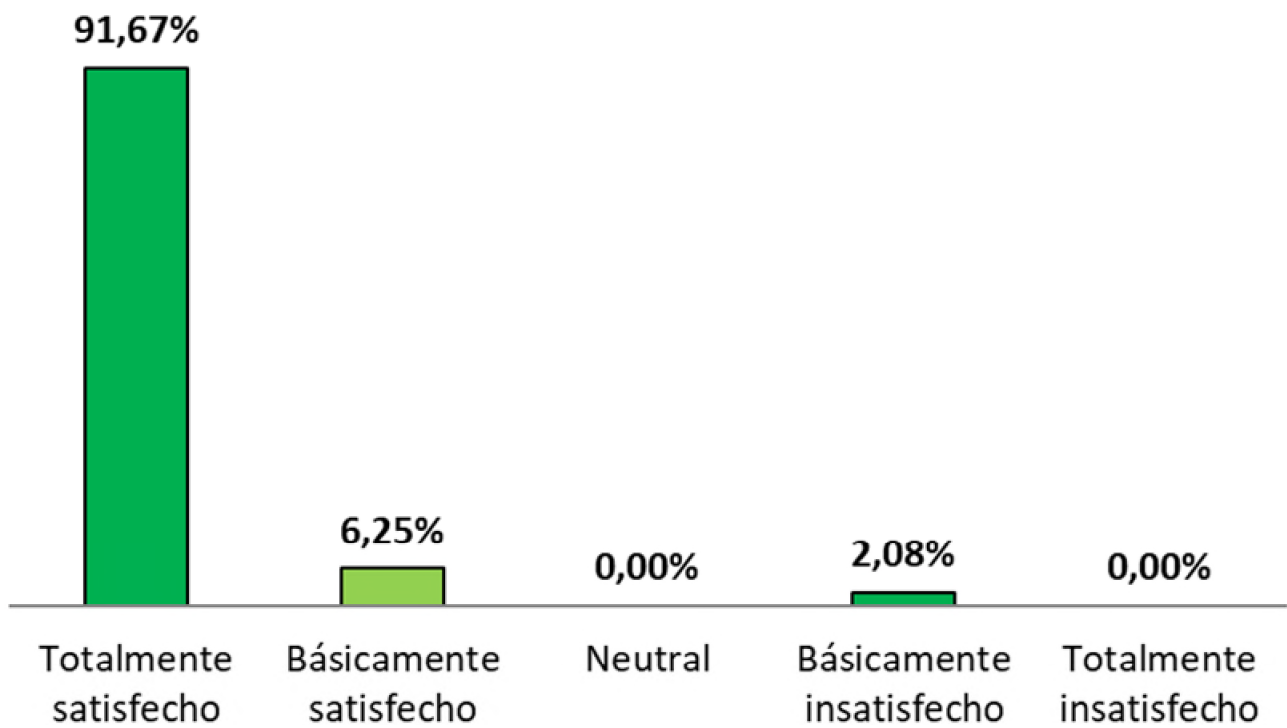
Resultados

** 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)



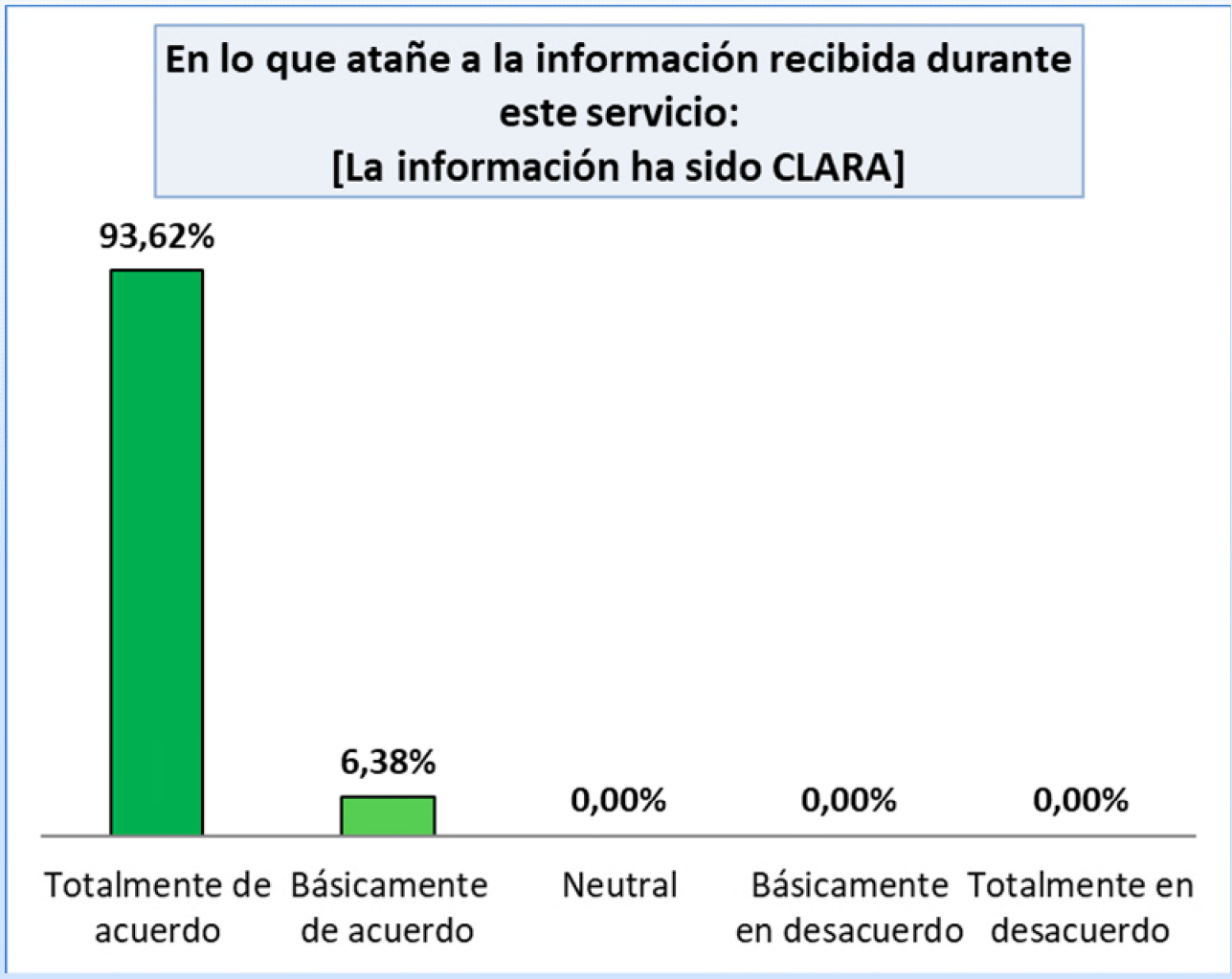
98% Satisfechos

2% Insatisfechos

INFORMACIÓN RECIBIDA

CLARIDAD

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



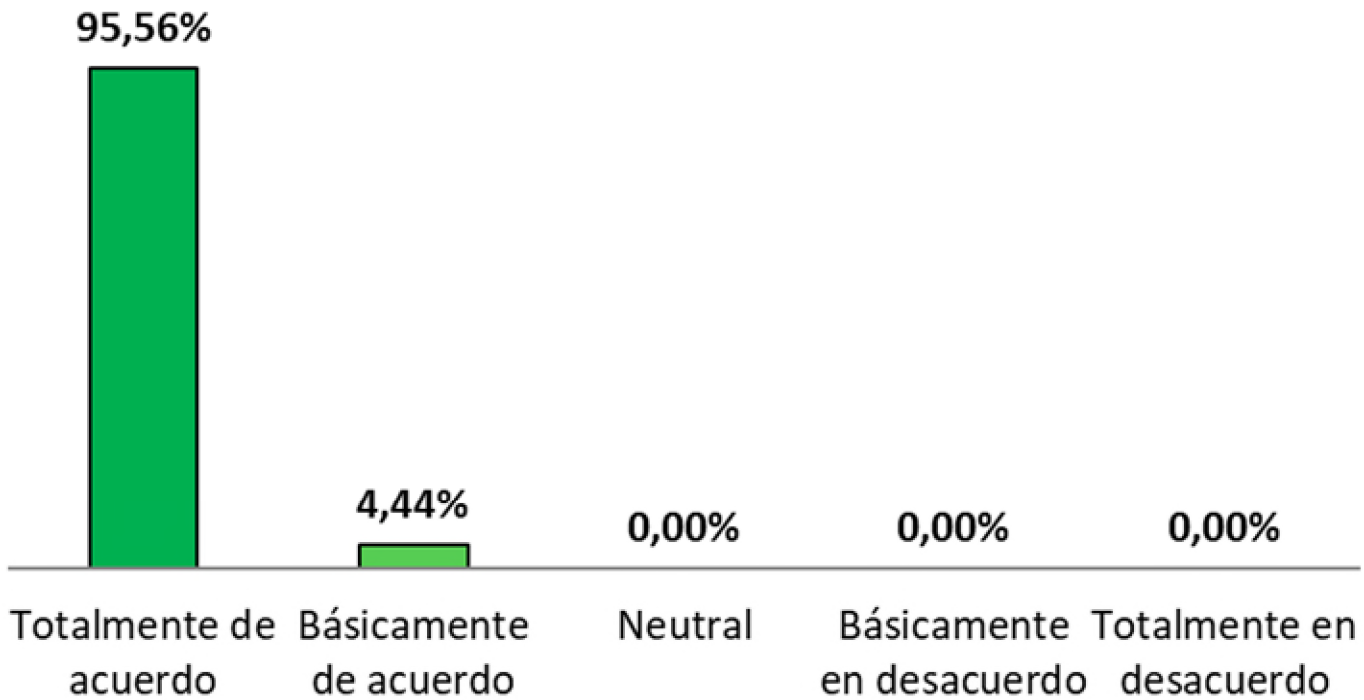
100% Satisfechos

0% Insatisfechos

INFORMACIÓN RECIBIDA

UTILIDAD

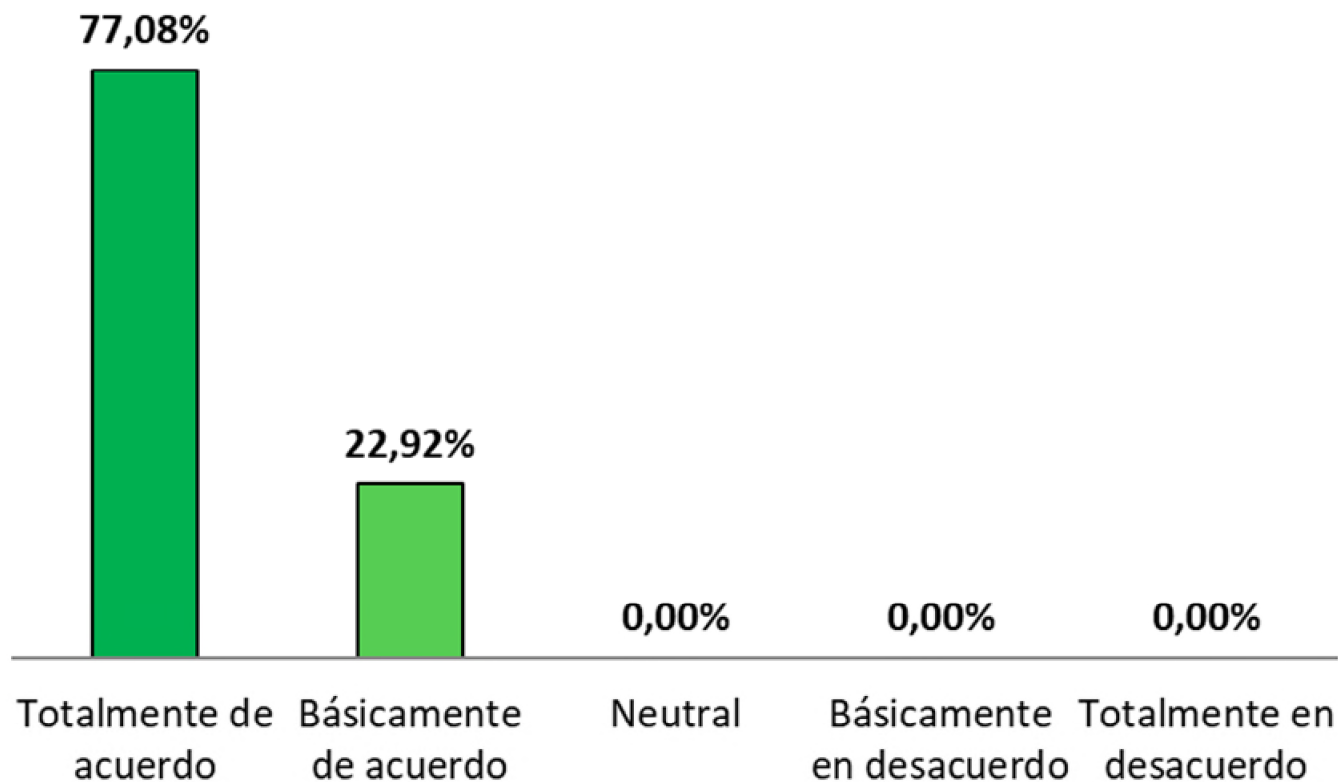
En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:
[La información ha sido ÚTIL]



100% Satisfechos

0% Insatisfechos

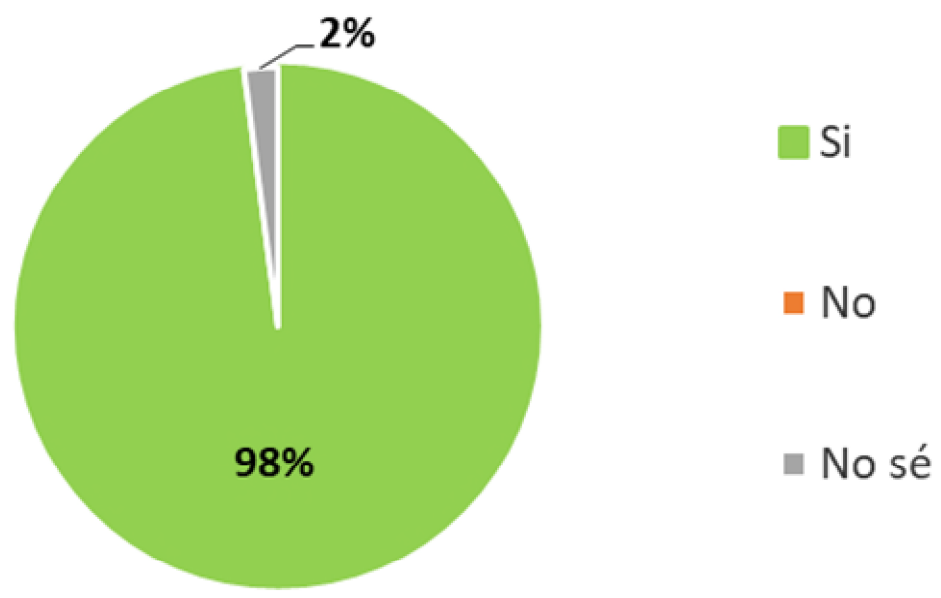
He adquirido los conocimientos/herramientas necesarios para poder resolver por mi mismo una consulta similar en el futuro



100% Satisfechos

0% 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:

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
8	Comentario de satisfacción/felicitación
1	Más personal en el servicio de atención.
1	Grabar las conversaciones
1	Cita previa
1	Más tiempo de atención
1	Asesoramiento personalizado

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencialmente en la OEPM</i>	17%
<i>Por teléfono</i>	74%
<i>Por correo electrónico</i>	9%

Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
TRATO RECIBIDO	98%	2%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	100%	0%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	100%	0%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	100%	0%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	98%	0%

COMPARATIVA 2018-2020

<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>Satisfechos</i>		
	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
TRATO RECIBIDO	98%	98%	98%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	98%	98%	100%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	98%	95%	100%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	94%	94%	100%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	94%	98,80%	98%

<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>Insatisfechos</i>		
	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
TRATO RECIBIDO	1%	1%	2%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	0%	0%	0%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	0%	1%	0%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	1%	0%	0%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	3%	0,60%	2%



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)