



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de
Examinador de Guardia de
Patentes
2023

Ficha encuesta Examinador de Guardia de Patentes 2023

- **Periodo considerado:** 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre 2023.
- **Usuarios:** usuarios telefónicos y por correo electrónico del servicio de información de examinador de guardia de patentes.
- **Población:** **989** usuarios del servicio en 2023, de los cuales se ha enviado la encuesta a **677** usuarios (número aproximado)
- **Muestra:** **192** cuestionarios (tasa de respuesta: **28,3%**)
- **Para un nivel de confianza del 95% el margen de error es del 6%.**

Secciones del cuestionario

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



MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

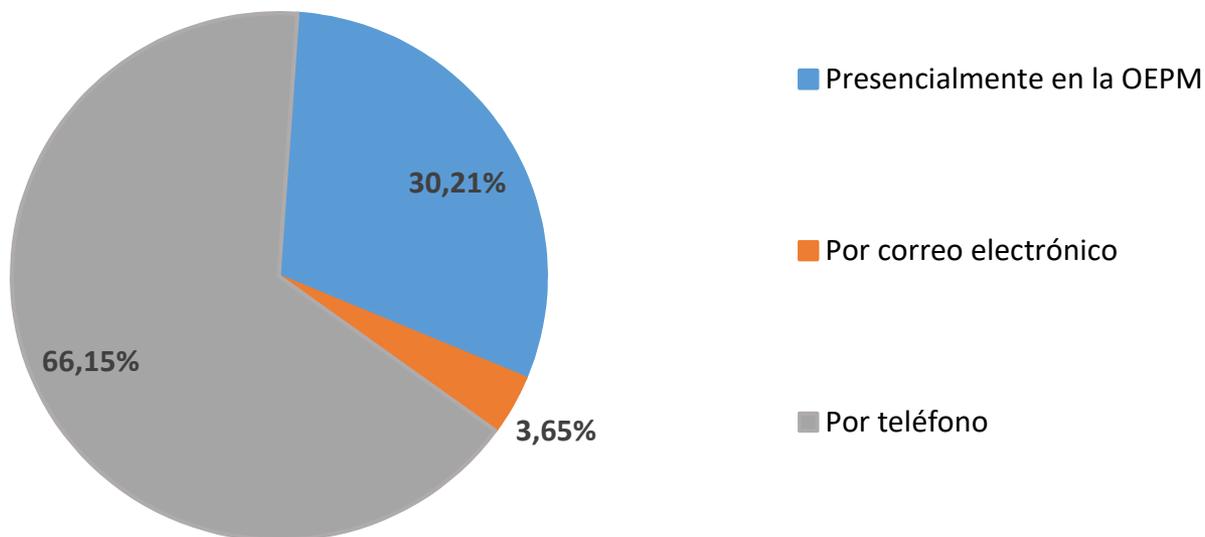


Oficina Española
de Patentes y Marcas

Resultados

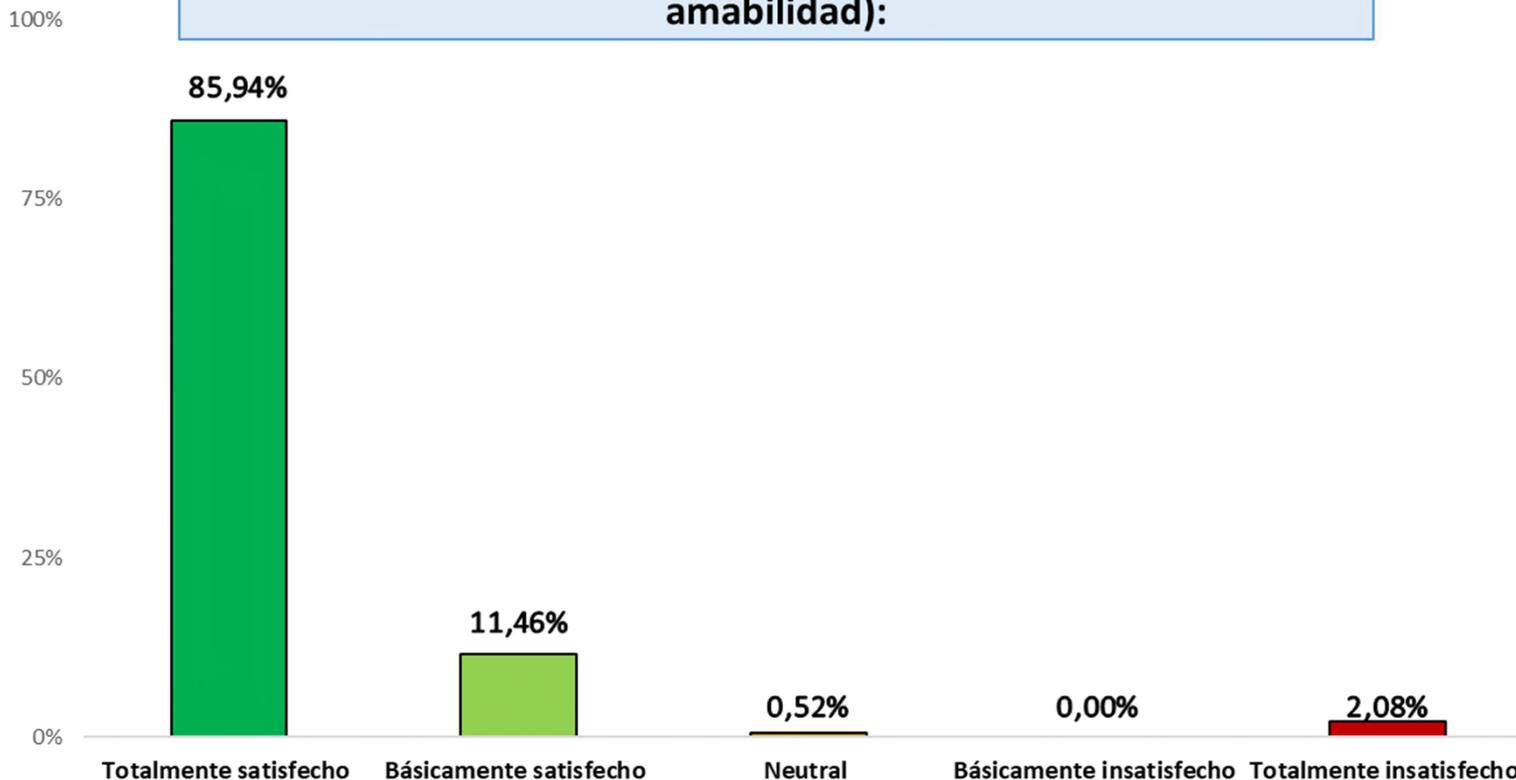


He realizado mi consulta al examinador de guardia del siguiente modo:





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

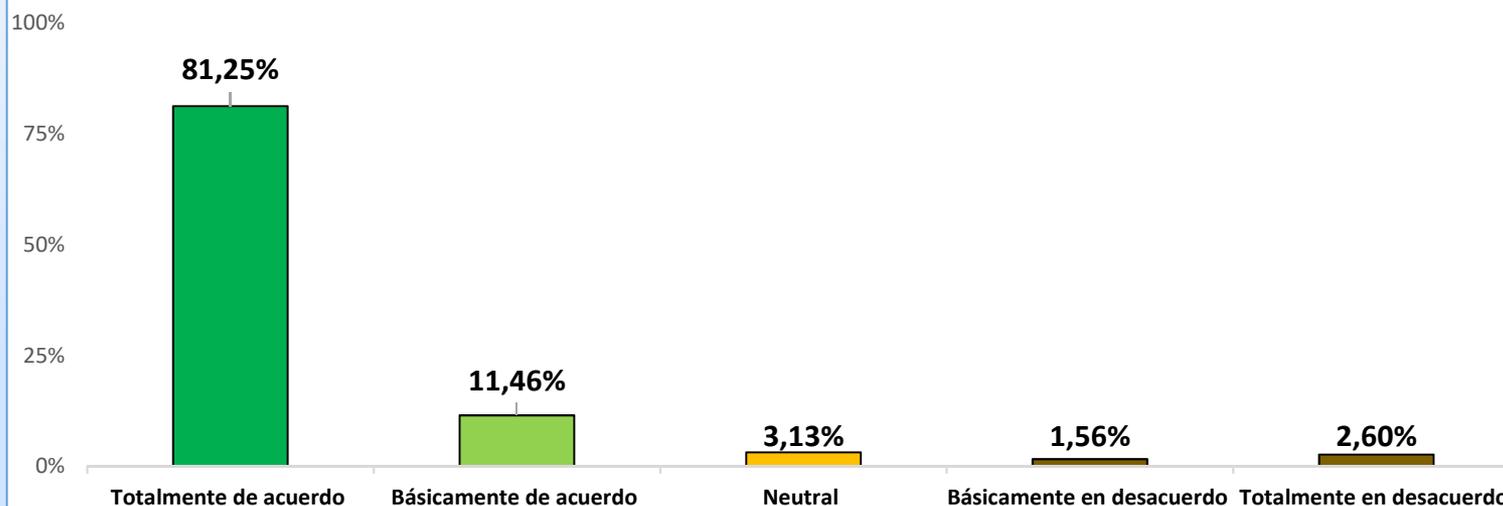


97% Satisfechos

2% Insatisfechos



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

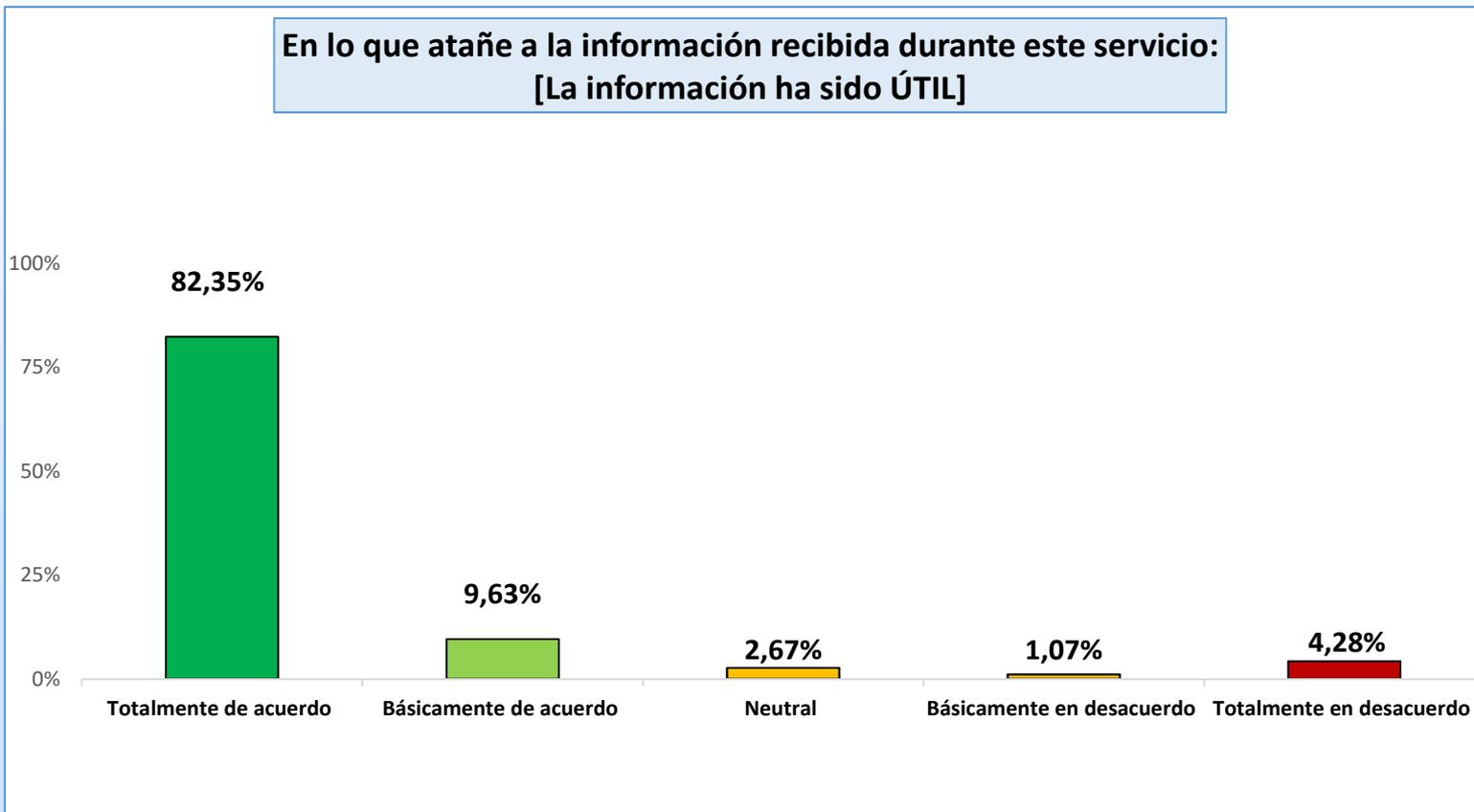


92% Satisfechos

5% Insatisfechos

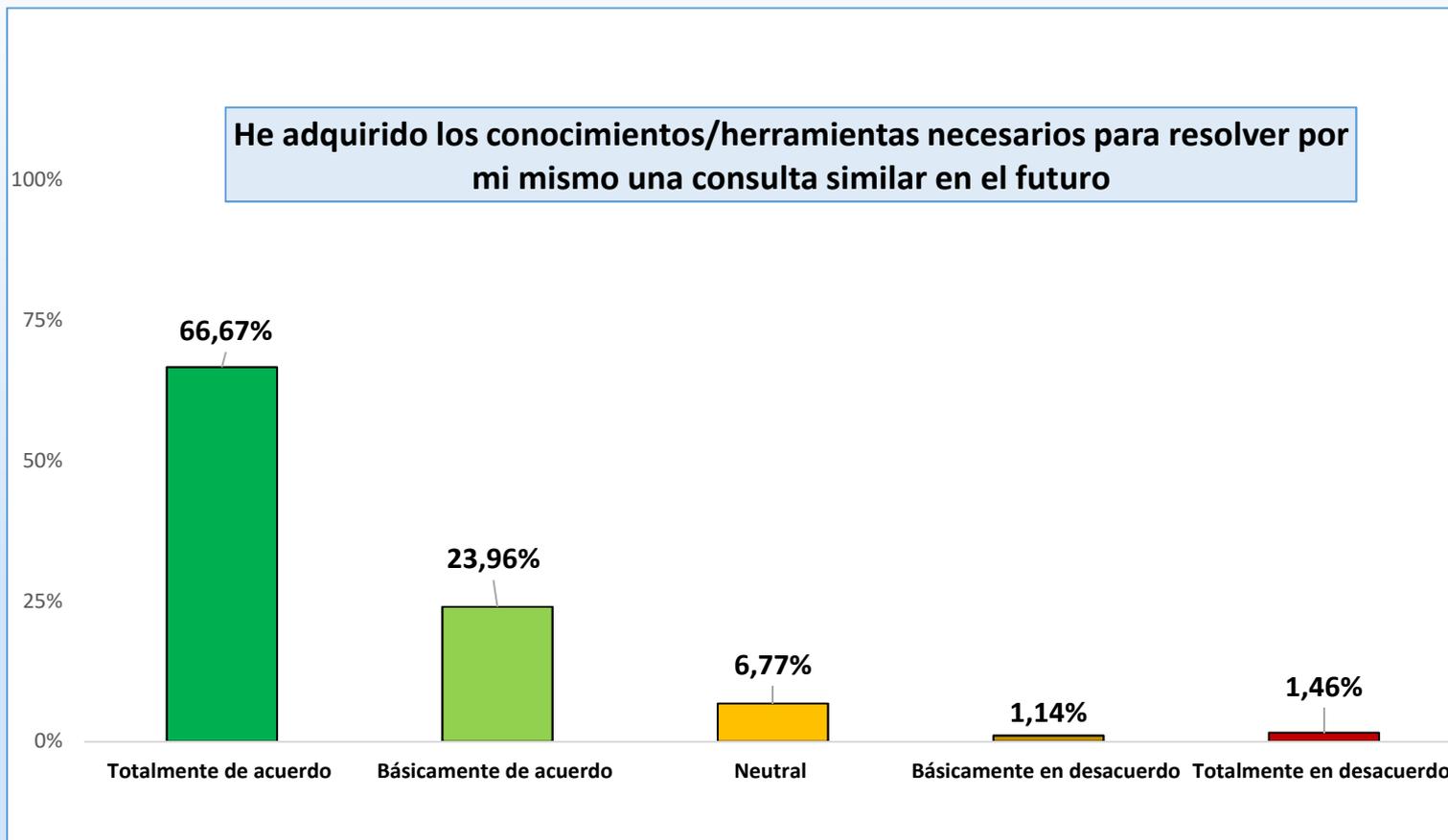


En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:
[La información ha sido ÚTIL]



92% Satisfechos

5% Insatisfechos

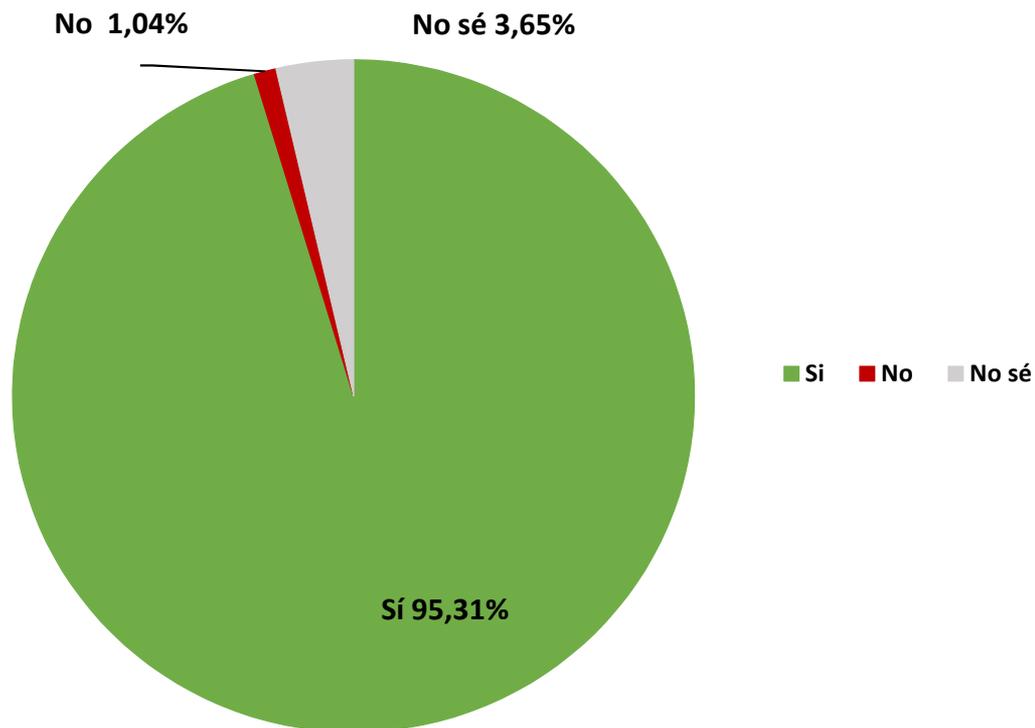


91% Satisfechos

2% 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 respuestas
52	Comentario de satisfacción/felicitación
7	Mejora del sistema de cita previa
3	Simplificación de trámites electrónicos
3	Mayor apoyo o información en cuanto a los trámites
2	Mejora en la solicitud de Modelos de Utilidad
1	Posibilidad de redirección de llamadas
1	Filtros más concretos en búsquedas de invenciones
1	Identificación del examinador de guardia
1	Especialización del examinador de guardia en reivindicaciones de uso médico

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencial</i>	30%
<i>Por teléfono</i>	66%
<i>Por correo electrónico</i>	4%

Aspectos del Servicio	satisfechos / de acuerdo	insatisfechos / en desacuerdo
TRATO RECIBIDO	97%	2%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	92%	5%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	92%	5%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	91%	2%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	95%	1%

* Porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado "Neutral"



COMPARATIVA 2020-2023



<i>Aspectos del Servicio (satisfactorio)</i>				
	2020	2021	2022	2023
TRATO RECIBIDO	98%	100%	97%	97%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	100%	100%	97%	92%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	100%	95%	90%	92%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	100%	90%	94%	91%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	98%	100%	97%	95%

<i>Aspectos del Servicio (insatisfactorio)</i>				
	2020	2021	2022	2023
TRATO RECIBIDO	2%	0%	2%	2%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	0%	0%	1%	5%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	0%	5%	1%	5%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	0%	5%	3%	2%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	2%	0%	0%	1%

* Porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado "Neutral"



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)