



Encuesta de Satisfacción de Usuarios
Examinador de Guardia
de Signos Distintivos
(forma, fondo y renovaciones)

2020

Ficha encuesta

Examinador de Guardia de Signos Distintivos 2020 (forma, fondo y renovaciones)

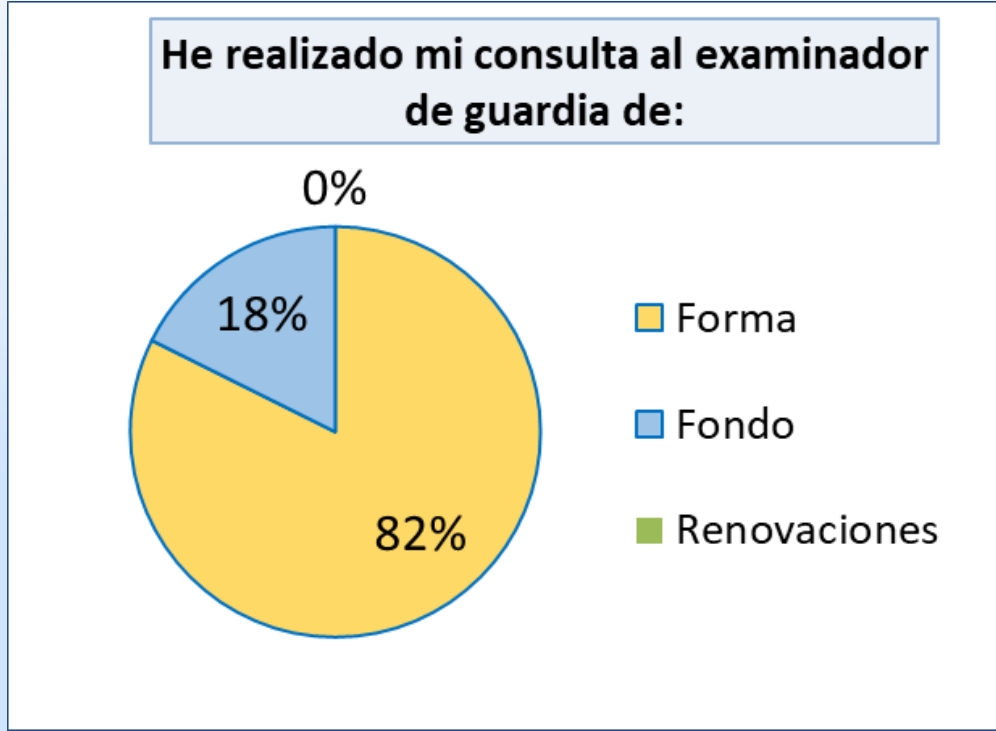
- **Periodo considerado:** 1 de noviembre de 2019 a 31 de marzo 2020, fecha en que se dejó de prestar atención presencial y por tanto se dejaron de entregar encuestas.
- **Usuarios:** usuarios presenciales del servicio de información de examinador de guardia de forma, fondo y renovaciones de signos distintivos.
- **Población: 593** usuarios (480 en fondo, 68 en forma y 45 en renovaciones)
- **Cuestionarios recogidos: 17** cuestionarios.
- Habiendo obtenido **17** respuestas de usuarios podemos asegurar un **margen de error del 20%** con una **confianza del 90%**.

Secciones del cuestionario

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

Resultados

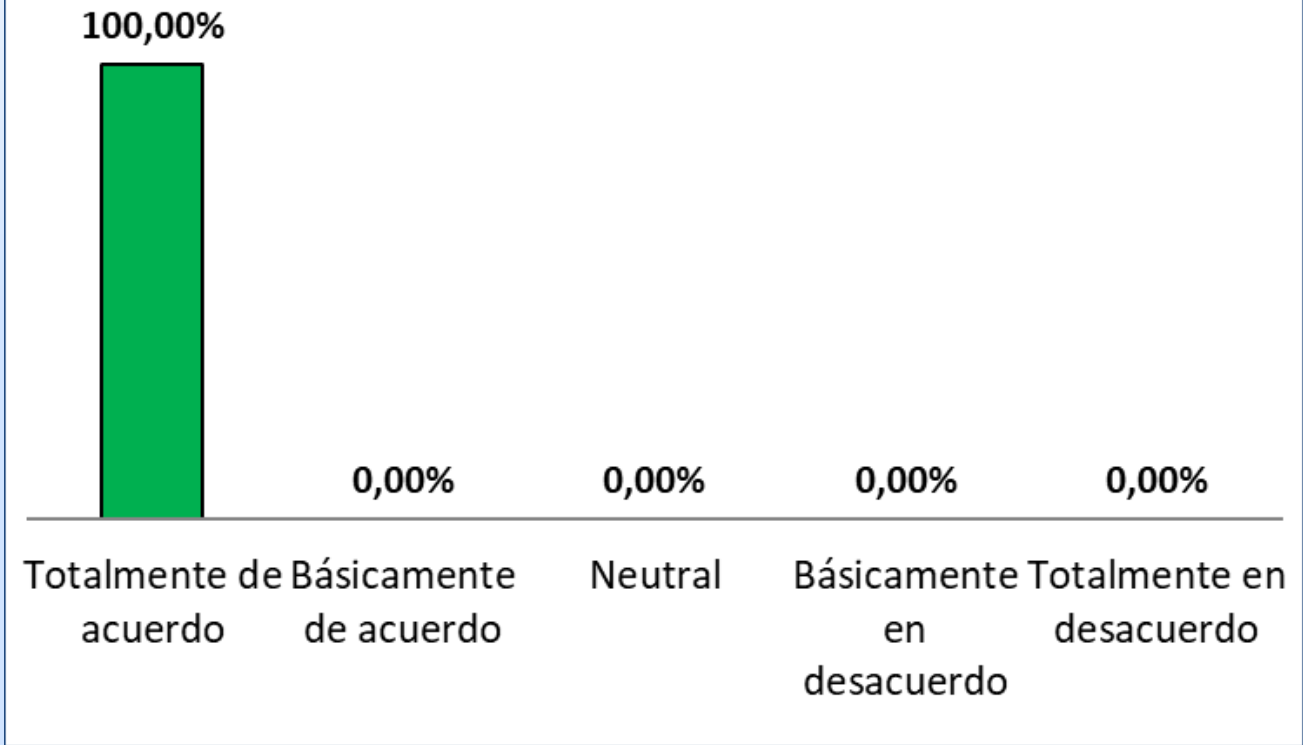
** Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que no han contestado a la pregunta.*



INFORMACIÓN RECIBIDA

CLARIDAD

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



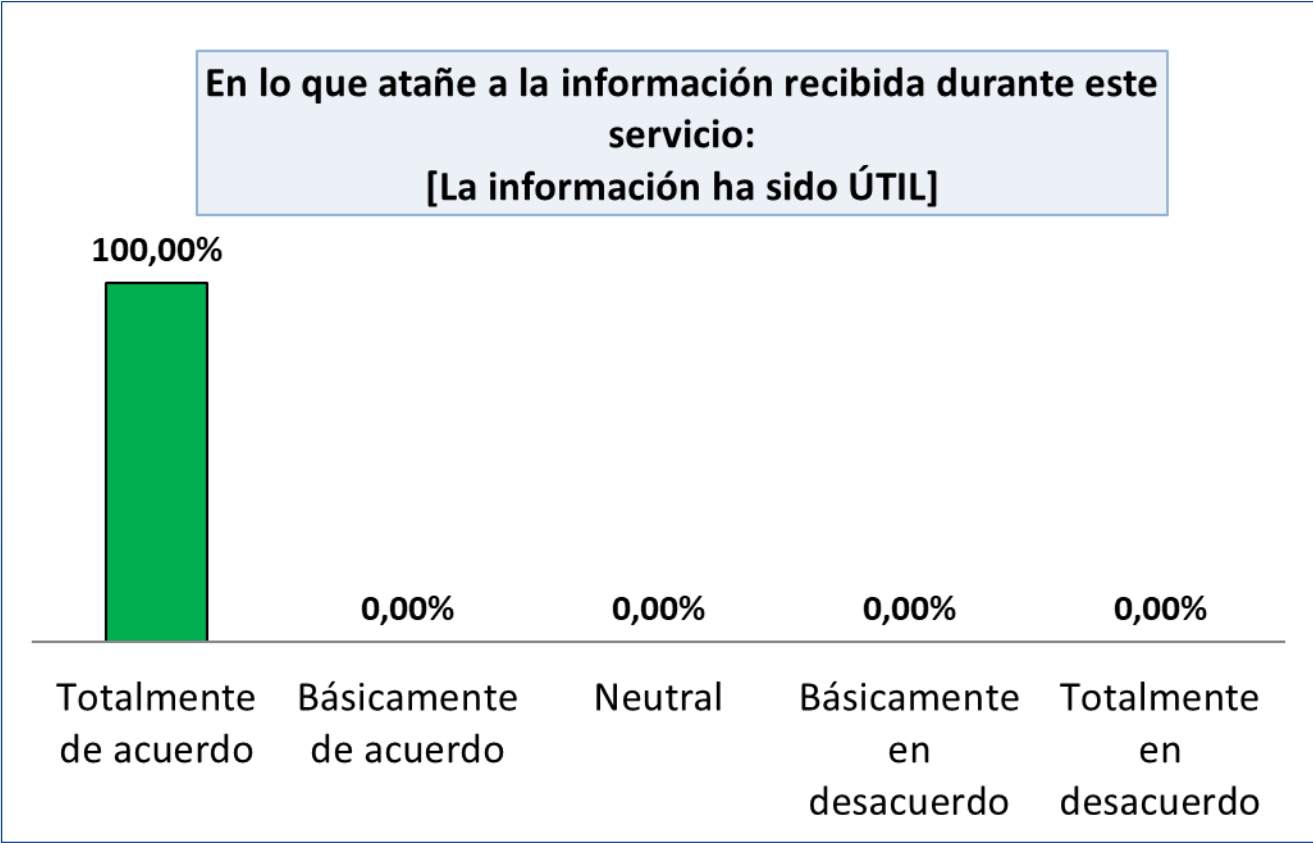
100% Satisfechos

0% Insatisfechos

INFORMACIÓN RECIBIDA

UTILIDAD

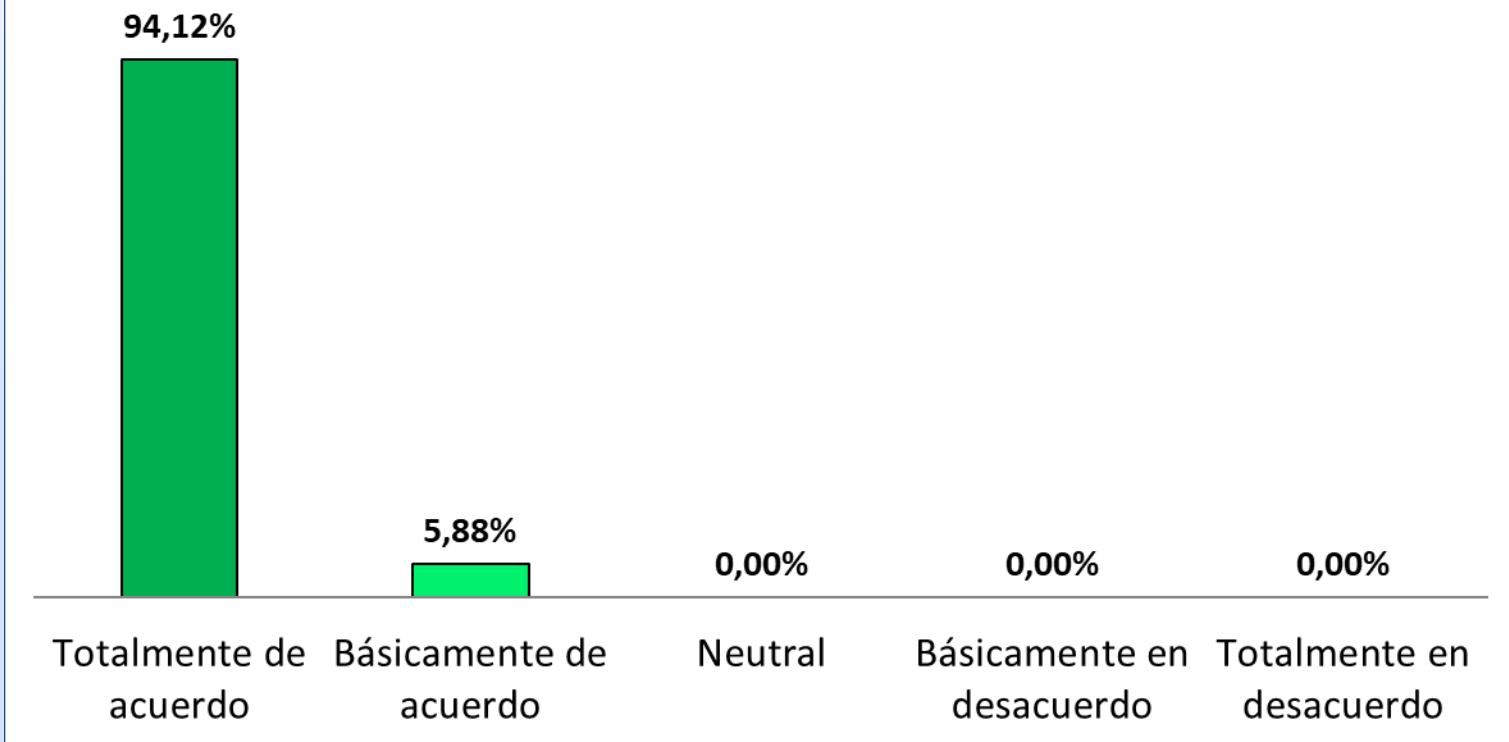
En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:
[La información ha sido ÚTIL]



100% Satisfechos

0% Insatisfechos

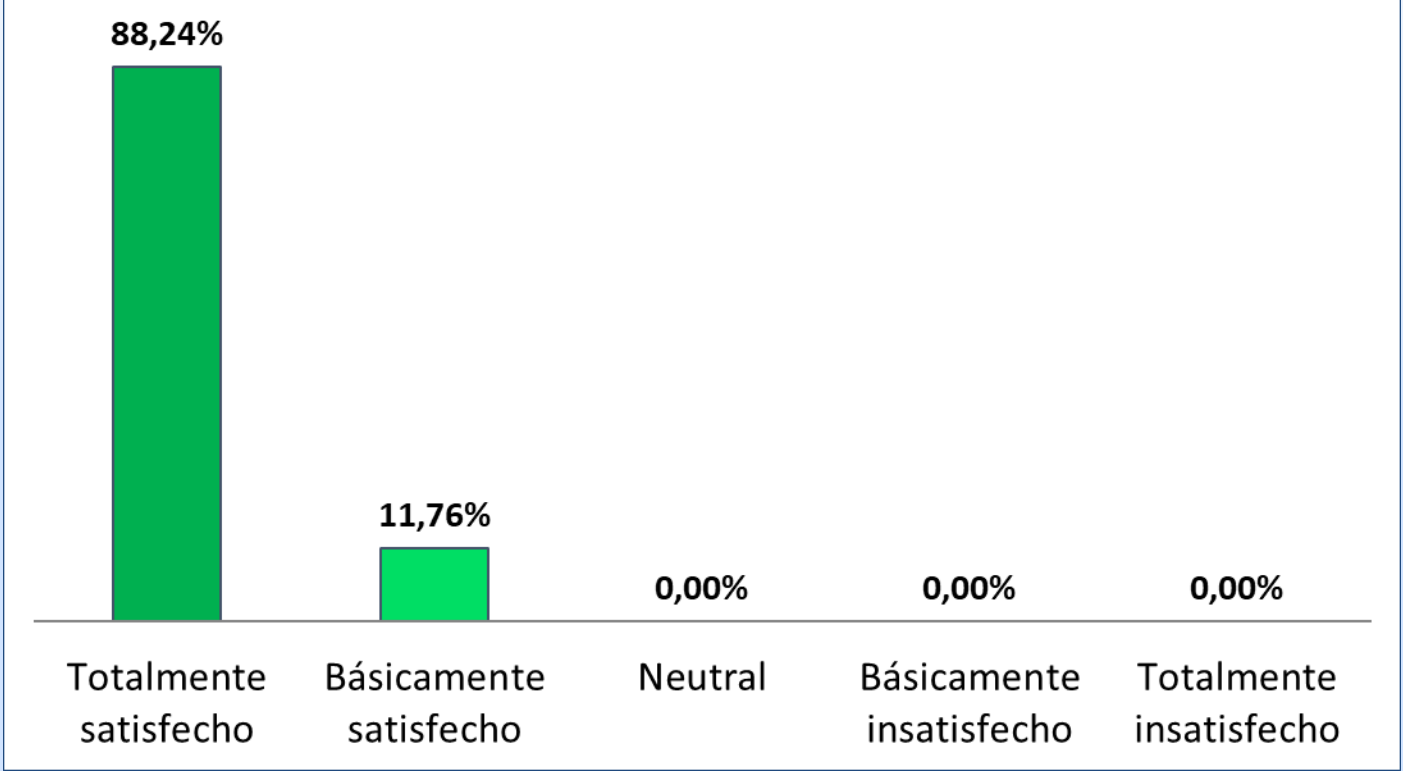
He adquirido los conocimientos/herramientas necesarios para poder resolver por mi mismo una consulta similar en el futuro



100% Satisfechos

0% Insatisfechos

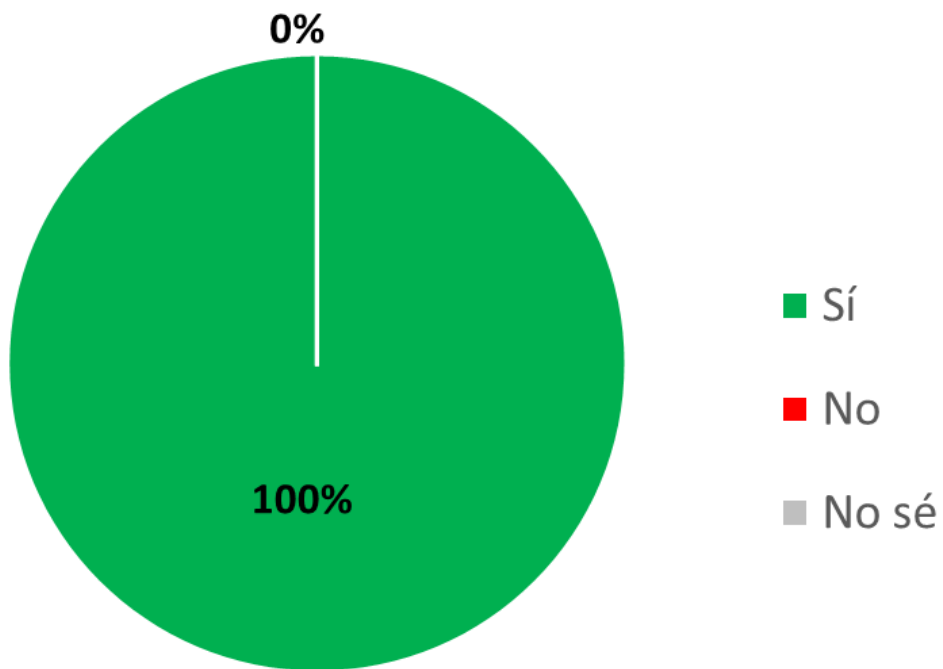
Estoy satisfecho con la atención recibida durante la consulta



100% Satisfechos

0% Insatisfechos

¿Recomendaría este servicio a un tercero?



**7 usuarios introdujeron comentarios en el campo “Propuestas de mejora” (41%).
10 sin respuesta.**

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
5	Comentario de satisfacción/felicitación
1	Que el registro por SEDE sea más fácil.

TABLA RESUMEN 2020

Tipo de CONSULTA EXAMINADOR DE GUARDIA	% de respuestas en este informe
FORMA	82%
FONDO	18%
RENOVACIONES	0%

Aspectos del Servicio 2020	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	100%	0%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	100%	0%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	94,12%	5,88%
ATENCIÓN RECIBIDA	88,24%	11,76%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	100%	0%

COMPARATIVA 2017-2020

	<i>Satisfechos</i>			
<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
ATENCIÓN RECIBIDA	96%	99%	99%	100%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	96%	97%	96%	100%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	97%	92%	96%	94,12%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	98%	92%	94%	88,24%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	98%	97%	97%	100%

	<i>Insatisfechos</i>			
<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
ATENCIÓN RECIBIDA	2%	2%	0%	0%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	3%	2%	1%	0%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	1%	1%	2%	5,88%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	1%	1%	1%	11,76%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	1%	1%	0%	0%



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)