



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO



Oficina Española  
de Patentes y Marcas

# Servicio de Apoyo a la Empresa 2021

## Ficha encuesta Servicio de Apoyo a la Empresa

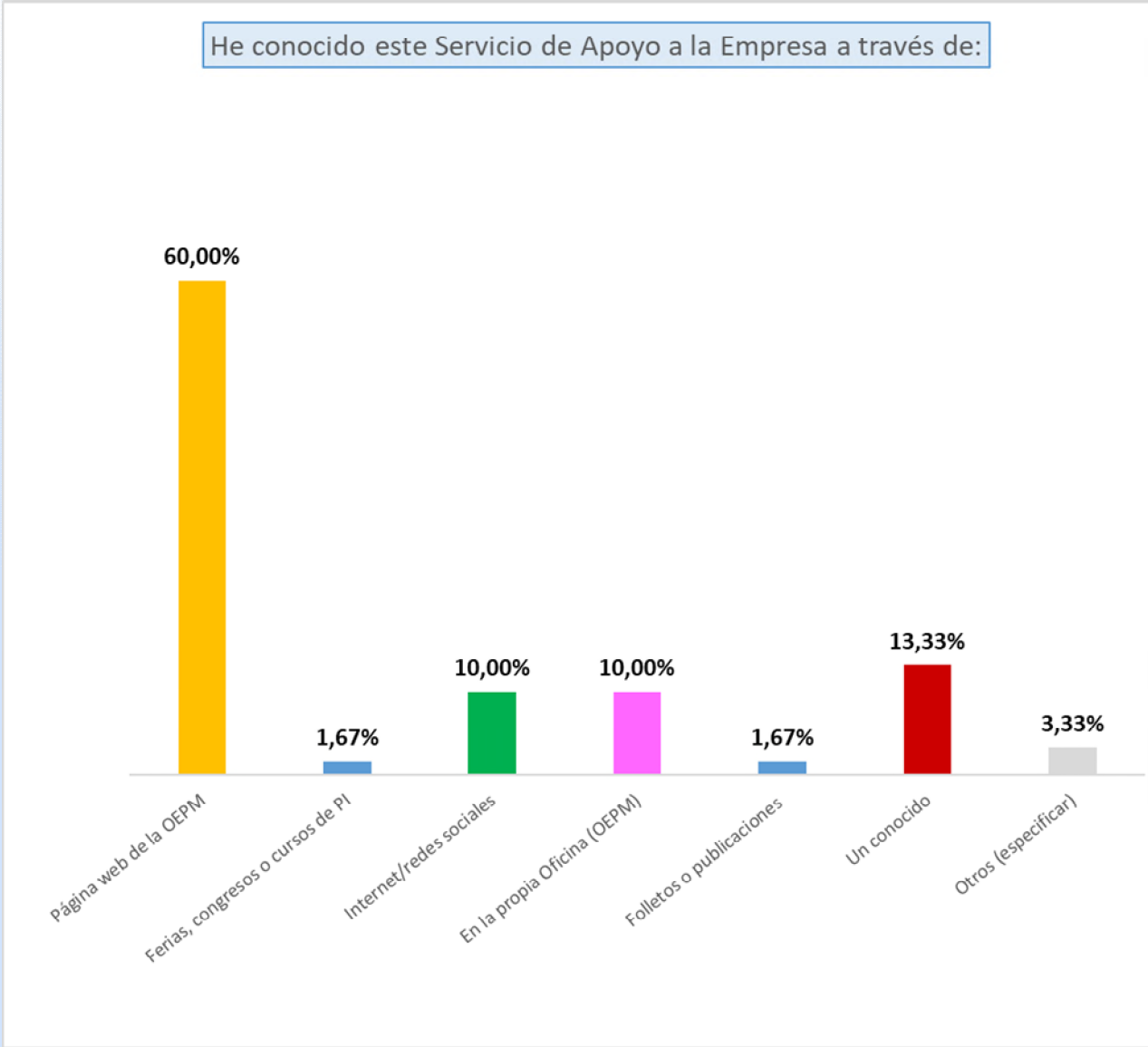
- **Periodo considerado:** Enero 2021– Abril 2021
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de apoyo a la empresa.
- **Población:** 126 usuarios
- **Cuestionarios recogidos:** 60 cuestionarios
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error** del 9% con una **confianza** del 95%.

## Secciones del cuestionario

- *Vía de conocimiento del Servicio*
- *Canal de entrada*
- *Trato recibido*
- *Claridad de la Información*
- *Utilidad de la Información*
- *Aprendizaje para nuevas Consultas*
- *Recomendación del Servicio*
- *Propuestas de Mejora*

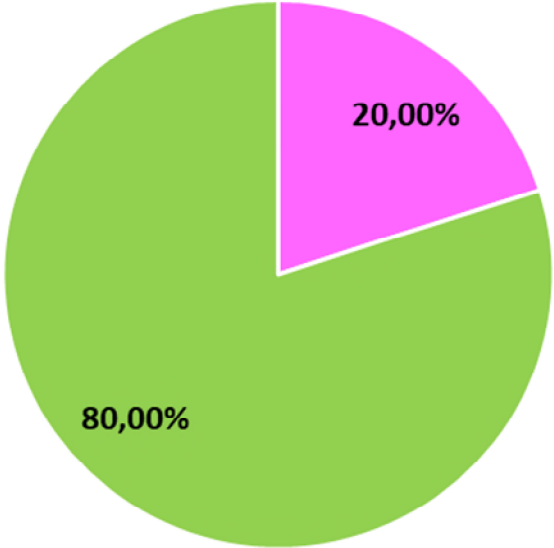
# Resultados

# VÍA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



# CANAL DE ENTRADA

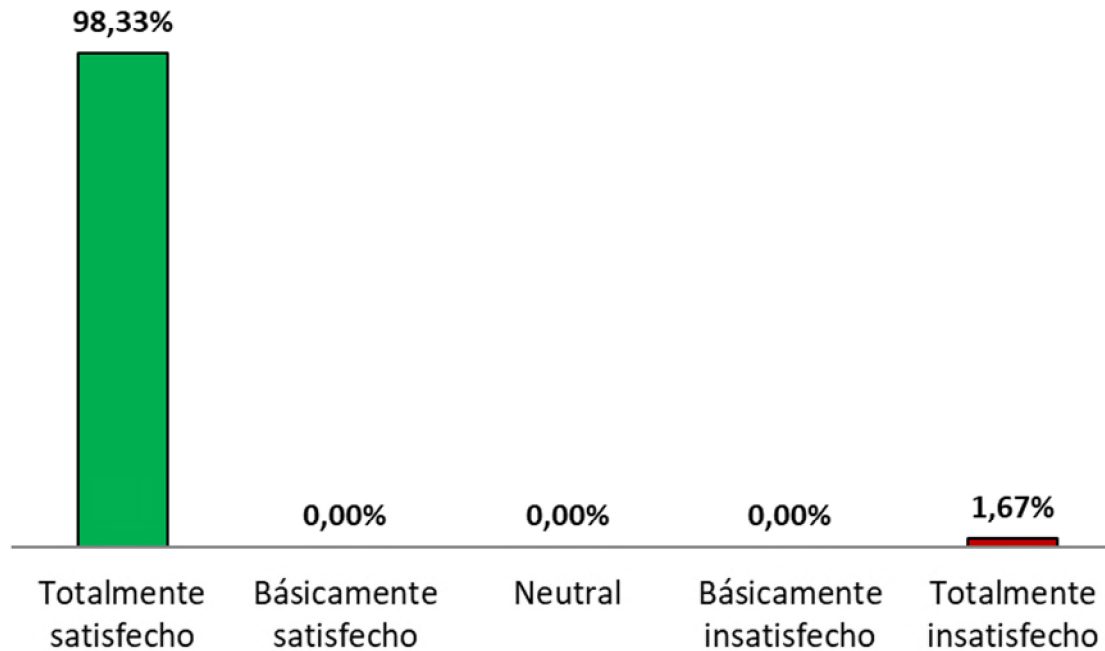
He realizado mi consulta al Servicio de Apoyo a la Empresa del siguiente modo:



- Presencialmente en la OEPM
- Por correo electrónico
- Por teléfono

# TRATO RECIBIDO

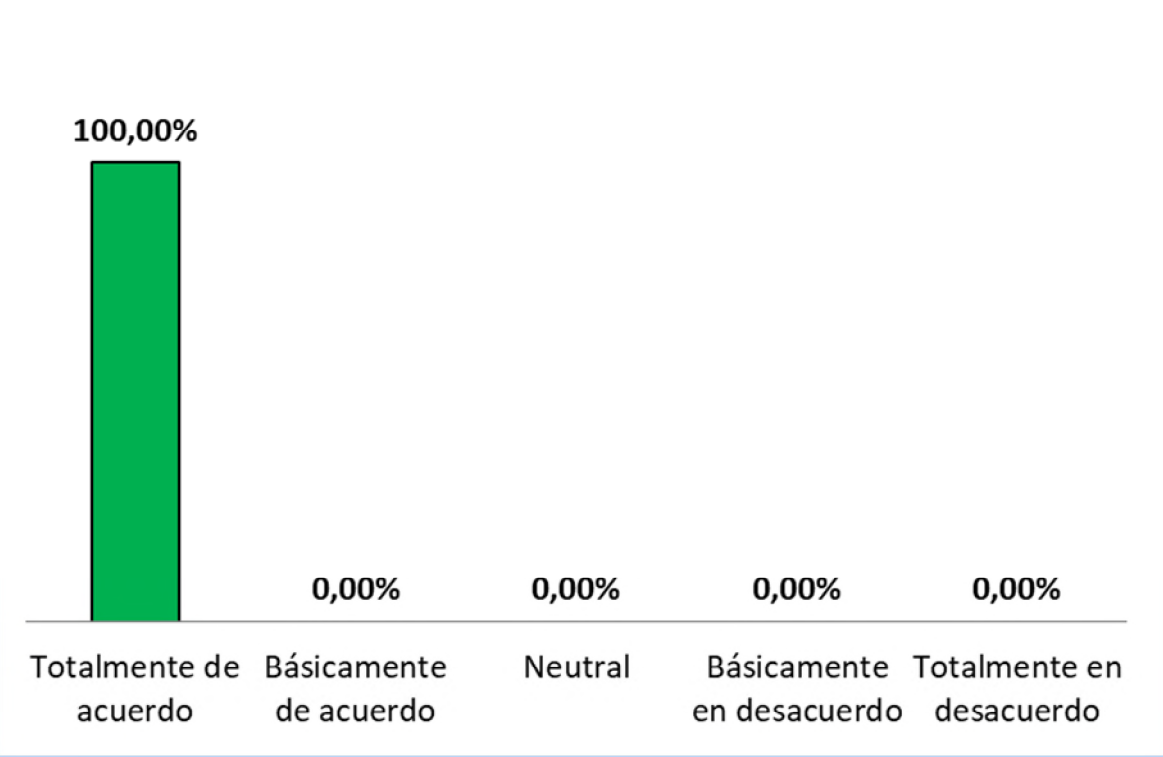
Estoy satisfecho con el trato recibido durante la consulta (cortesía, amabilidad)





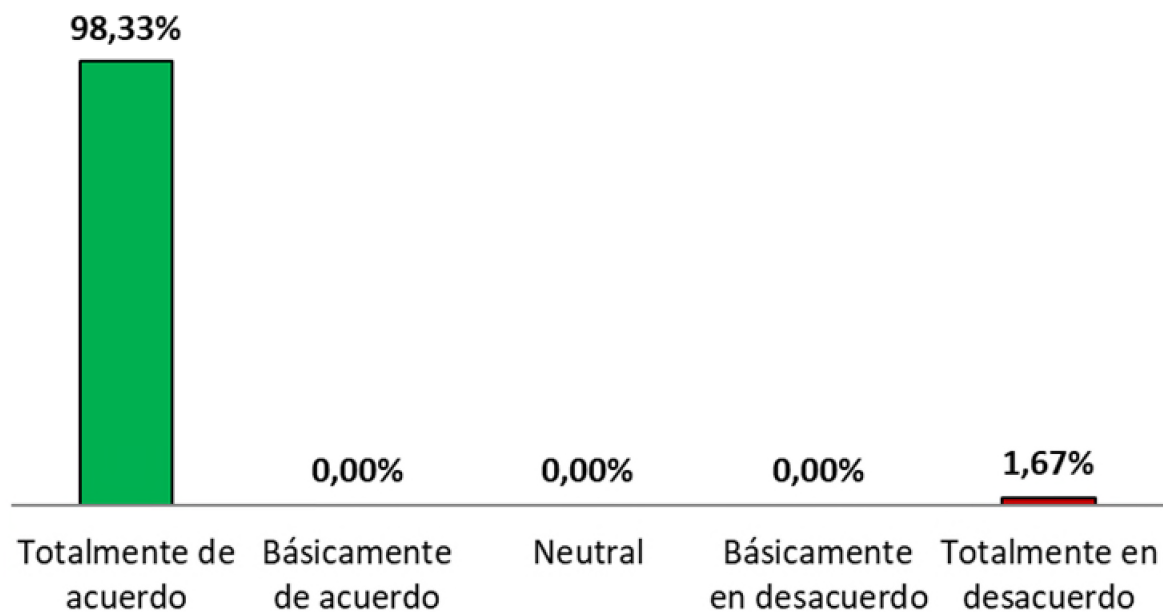
# CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

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



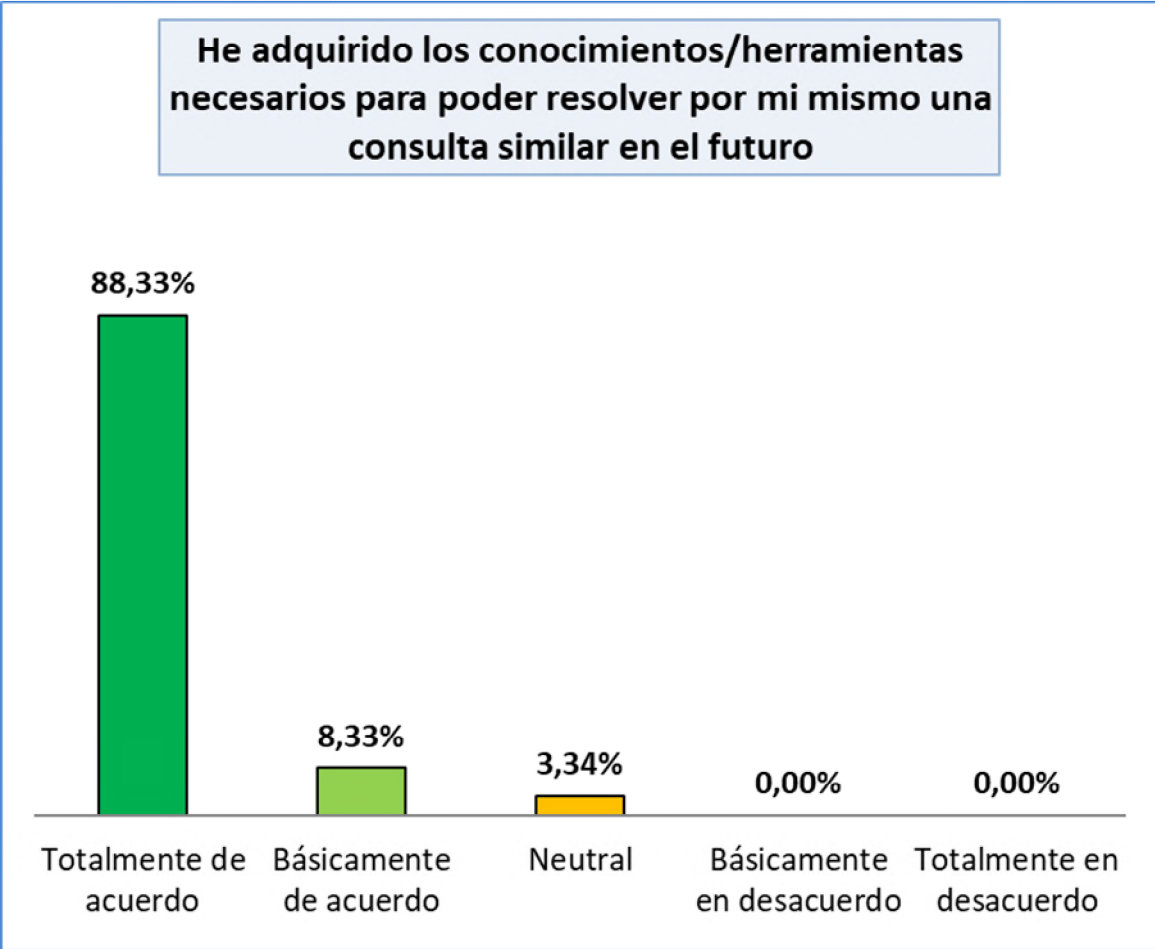


En lo que atañe a la información recibida durante  
este servicio:  
[La información ha sido ÚTIL]



# CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

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



# RECOMENDACIONES EL SERVICIO



# PROPUESTAS DE MEJORA

Para mejorar el servicio: ¿Podría indicarnos qué información adicional o complementaria le hubiera gustado recibir? ¿Otras sugerencias?

De 36 comentarios recopilados 32 agradecen el servicio prestado, la amabilidad y la profesionalidad del mismo a **Lucía Mendiola** y **Susana Pastrana**

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
1	Quizás un poco mas de información sobre las posibilidades de que te aprueben dicho registro.

Vía de Conocimiento	% Participantes en Encuesta
<i>Página web OEPM</i>	60,00%
<i>Ferias, congresos, cursos</i>	1,67%
<i>Internet, redes sociales</i>	10,00%
<i>En la oficina (OEPM)</i>	10,00%
<i>Folleto, publicaciones</i>	1,67%
<i>Un conocido</i>	13,33%
<i>Otro</i>	3,33%

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencial</i>	0%
<i>Correo Electrónico</i>	20,00%
<i>Teléfono</i>	80,00%

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos	Básicamente Satisfechos	Neutral	Básicamente Insatisfechos	Totalmente Insatisfechos
	(de acuerdo)	(de acuerdo)		(en desacuerdo)	(en desacuerdo)
<i>TRATO RECIBIDO</i>	98,33%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%
<i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i>	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i>	98,33%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%
<i>APRENDIZAJE NUEVAS CONSULTAS</i>	88,33%	8,33%	3,34%	0,00%	0,00%

**Recomendación del Servicio**

**100%**

# Tabla comparativa 2019-2021

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos (de acuerdo)			Básicamente Satisfechos (de acuerdo)			Neutral			Básicamente Insatisfechos (en desacuerdo)			Totalmente Insatisfechos (en desacuerdo)			
	Año	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<i>TRATO RECIBIDO</i>		98%	97%	<b>98%</b>	2%	0%	<b>0%</b>	0%	0%	<b>0%</b>	0%	1%	<b>0%</b>	0%	1%	<b>2%</b>
<i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i>		96%	95%	<b>100%</b>	4%	1%	<b>0%</b>	0%	1%	<b>0%</b>	0%	0%	<b>0%</b>	0%	3%	<b>0%</b>
<i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i>		91%	95%	<b>98%</b>	9%	0%	<b>0%</b>	2%	3%	<b>0%</b>	0%	0%	<b>0%</b>	0%	3%	<b>2%</b>
<i>APRENDIZAJE NUEVAS CONSULTAS</i>		89%	91%	<b>88%</b>	11%	5%	<b>8%</b>	0%	4%	<b>4%</b>	0%	0%	<b>0%</b>	0%	0%	<b>0%</b>

Año	2019	2020	2021
<i>RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO</i>	100%	99%	<b>100%</b>





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)*