

## **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: *UNIDAD DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA 2019***

La Unidad de Información Tecnológica de la OEPM realiza anualmente encuestas de satisfacción en relación con los diferentes productos que ofrece a los usuarios.

Las características de cada producto determinan, tanto la sistemática empleada como la tasa de respuestas obtenida.

En los Informes Tecnológicos de Patente y en las Búsquedas (tanto en bases de datos nacionales como internacionales) las encuestas se entregan a los usuarios junto con el producto contratado (informe).

Se presentan a continuación los resúmenes de las encuestas de Satisfacción de usuarios de Informes Tecnológicos de Patentes, Búsquedas Retrospectivas Internacionales y Búsquedas Retrospectivas Nacionales, con apartados con información sobre los cuestionarios utilizados y sobre los resultados obtenidos.

## Encuesta de satisfacción INFORMES TECNOLÓGICOS DE PATENTES

### CUESTIONARIO Encuesta Informes Tecnológicos de Patentes (ITP)

1. ¿Hasta qué punto este Informe Tecnológico de Patentes ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto) 1 2 3 4 5 (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

3. ¿Cómo considera el formato del informe?

(Inadecuado) 1 2 3 4 5 (excelente)

4. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado? :

(no satisfactoria) 1 2 3 4 5 (excelente)

5. La información aportada en este informe ¿ha sido relevante a la hora de tomar acciones/decisiones relativas a la invención?

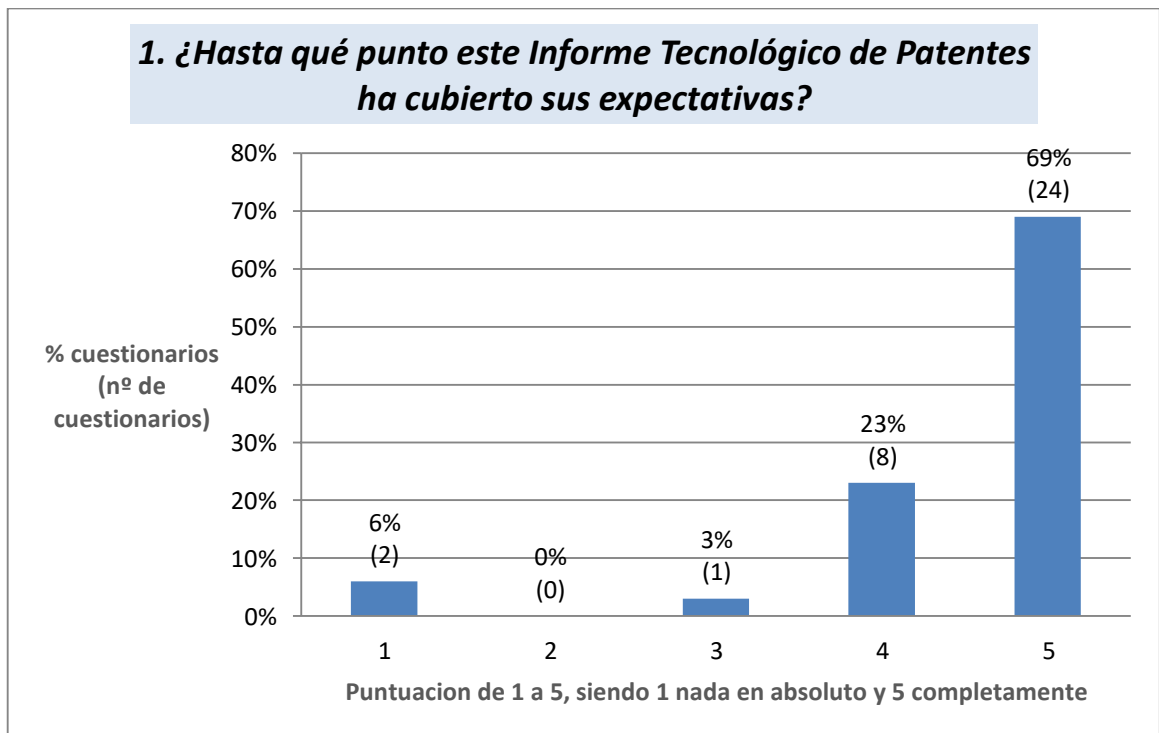
(nada relevante) 1 2 3 4 5 (muy relevante)

6. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

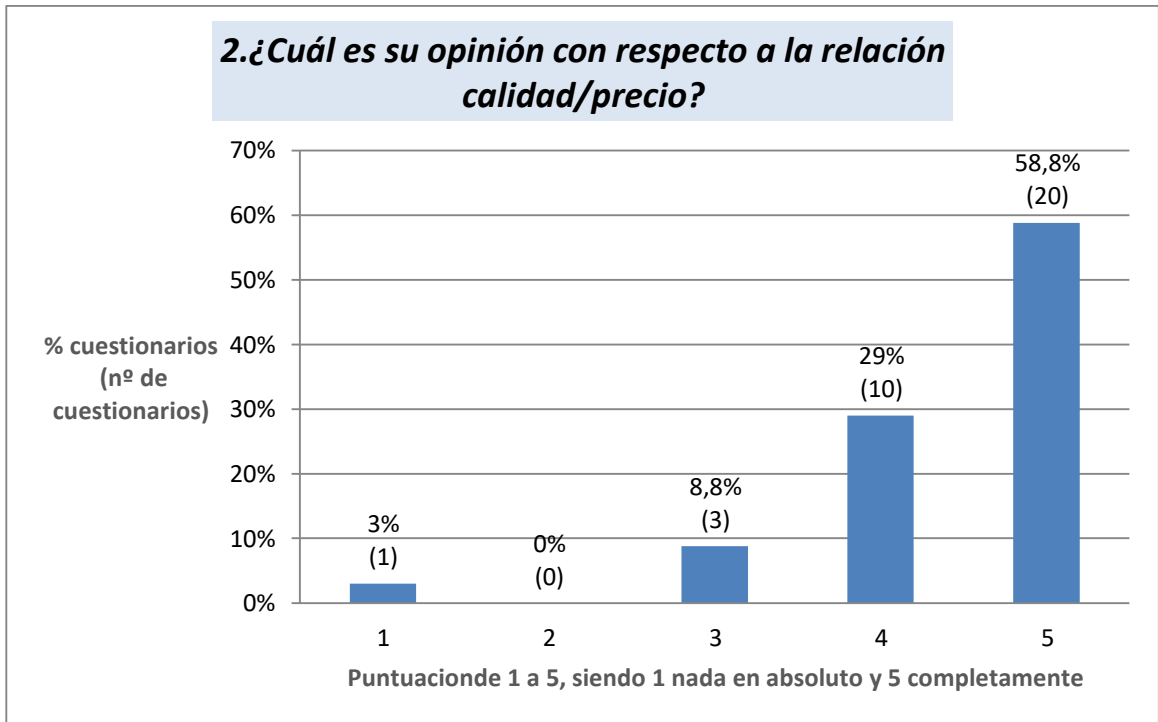
## RESULTADOS Encuesta Informes Tecnológicos de Patentes (ITP)

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total ITPs realizados:** 442
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 35
- **Porcentaje de respuesta:** 7,92 %

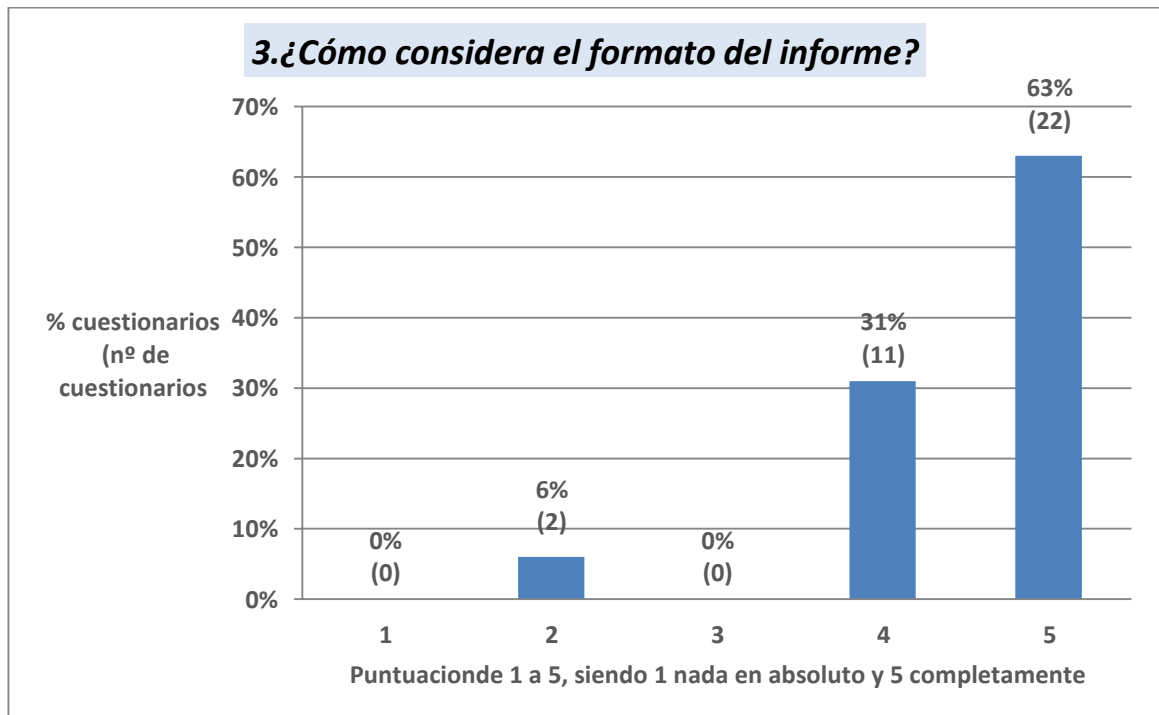
Los resultados obtenidos para cada pregunta se presentan a continuación en las próximas páginas.



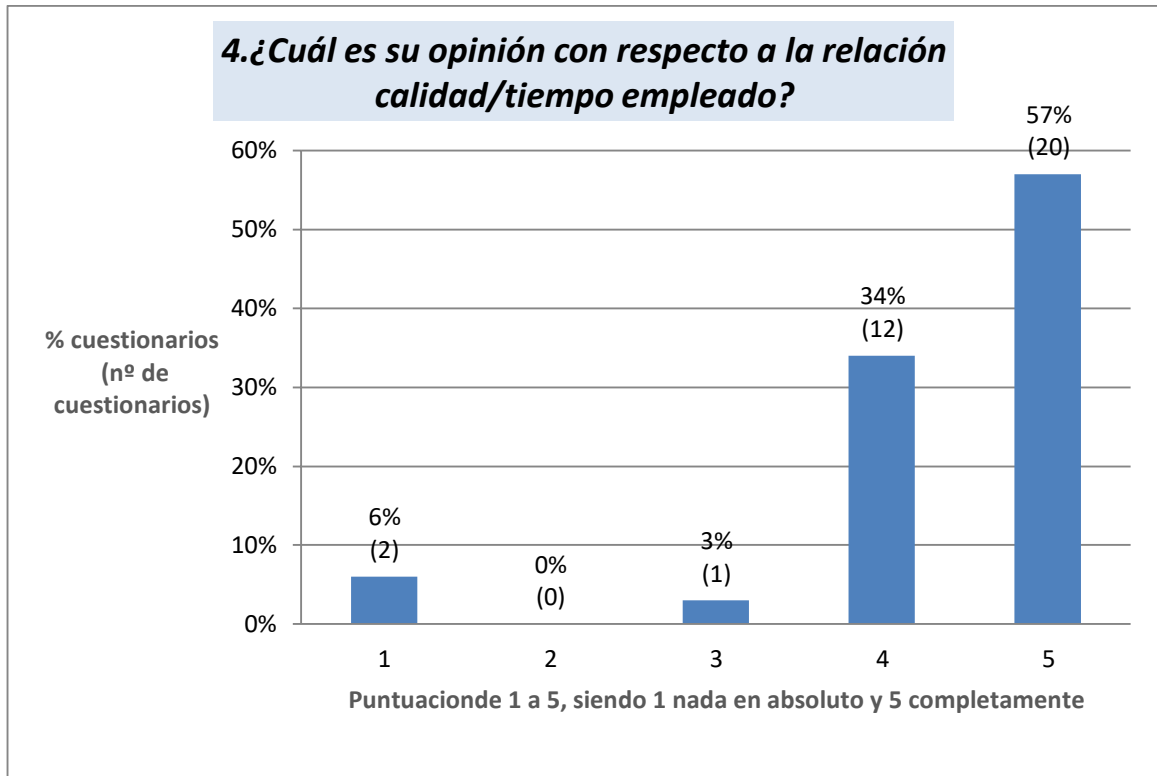
La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,49** sobre 5. En 2016 fue 4,21, en 2017 4,23, y en 2018 4,37.



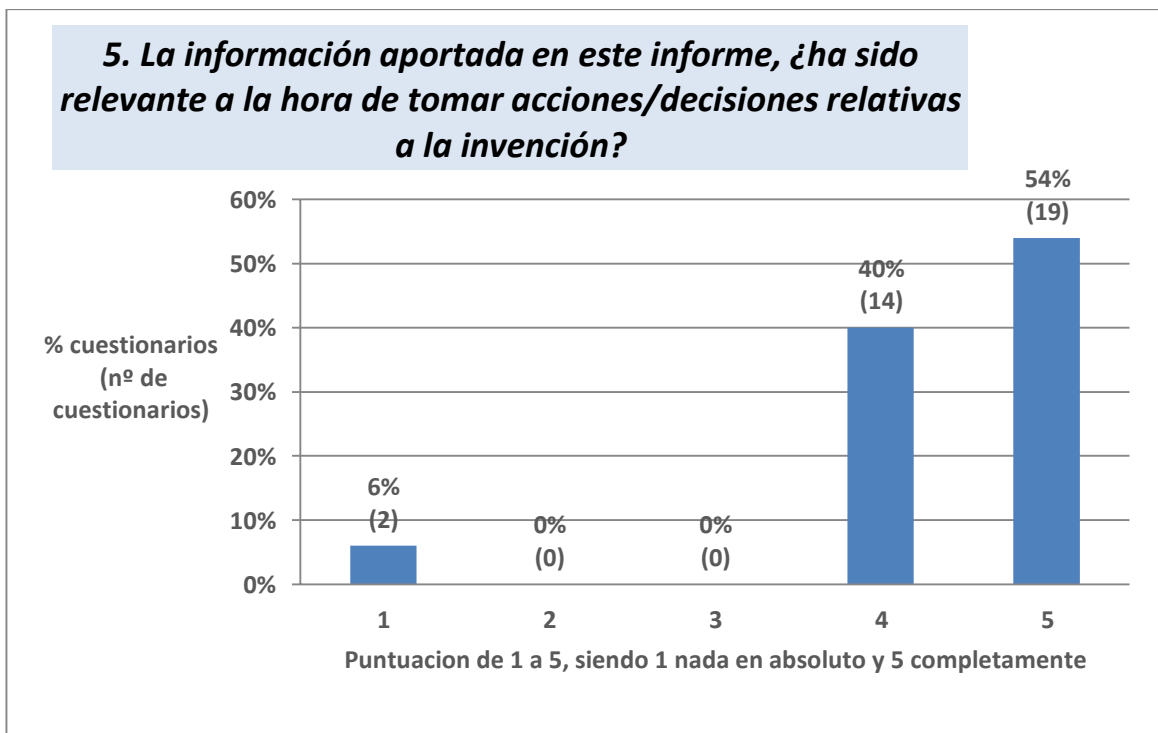
La **media** de las respuestas de esta pregunta es **4,41** de sobre 5. En 2016 el resultado fue 4,15, en 2017 4,27 y en 2018 4,34.



La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,51** sobre 5. El resultado en 2016 fue 4,30, en 2017 4,31 y en 2018 4,23.



La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,37** sobre 5. El resultado de 2016 fue 3,91, en 2017 4,54 y en 2018 4,32.



La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,37** sobre 5. El resultado, en 2016 fue del 4,42, en 2017 4,42 y en 2018 4,45.

## **5. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?**

Al respecto de los comentarios y sugerencias, se recogen los siguientes:

- Poder realizar el pago por transferencia bancaria
- Satisfacción por el trato profesional

## Encuesta de satisfacción BÚSQUEDAS EN BASES DE DATOS INTERNACIONALES

### CUESTIONARIO Encuesta Búsquedas en Bases de Datos Internacionales

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto)    1    2    3    4    5    (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria)    1    2    3    4    5    (excelente)

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

(no satisfactoria)    1    2    3    4    5    (excelente)

4. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

### RESULTADOS Encuesta Búsqueda en Bases de Datos Internacionales

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total Búsquedas realizadas:** 48
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 0
- **Porcentaje de respuesta:** 0%

## Encuesta de satisfacción BÚSQUEDAS EN BASES DE DATOS NACIONALES

### CUESTIONARIO Encuesta Búsquedas en Bases de Datos Nacionales

1. ¿Hasta qué punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?

(nada en absoluto)    1    2    3    4    5    (completamente)

2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?

(no satisfactoria)    1    2    3    4    5    (excelente)

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado

(no satisfactoria)    1    2    3    4    5    (excelente)

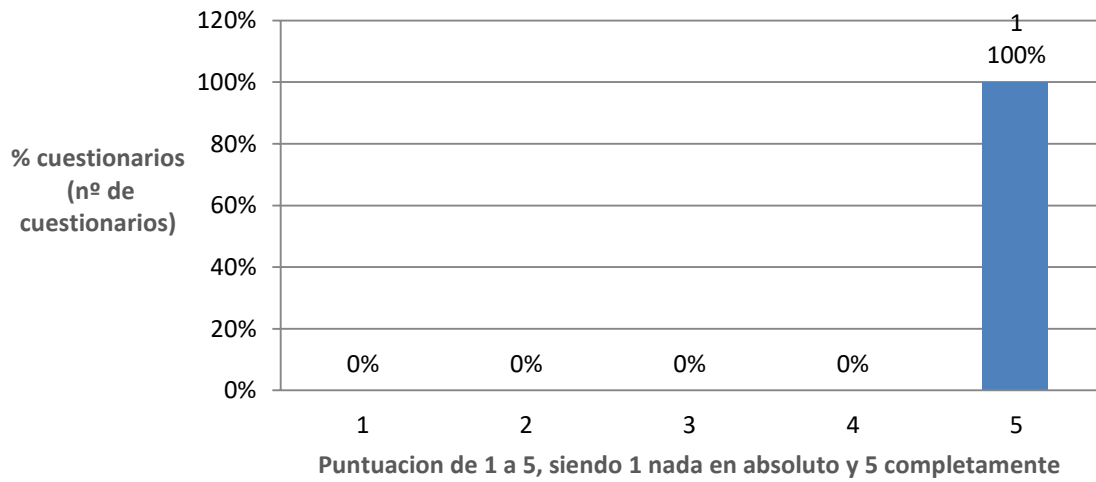
### RESULTADOS Encuesta Búsqueda en Bases de Datos Nacionales

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total Búsquedas realizadas:** 69
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 1
- **Porcentaje de respuesta:** 1,45 %

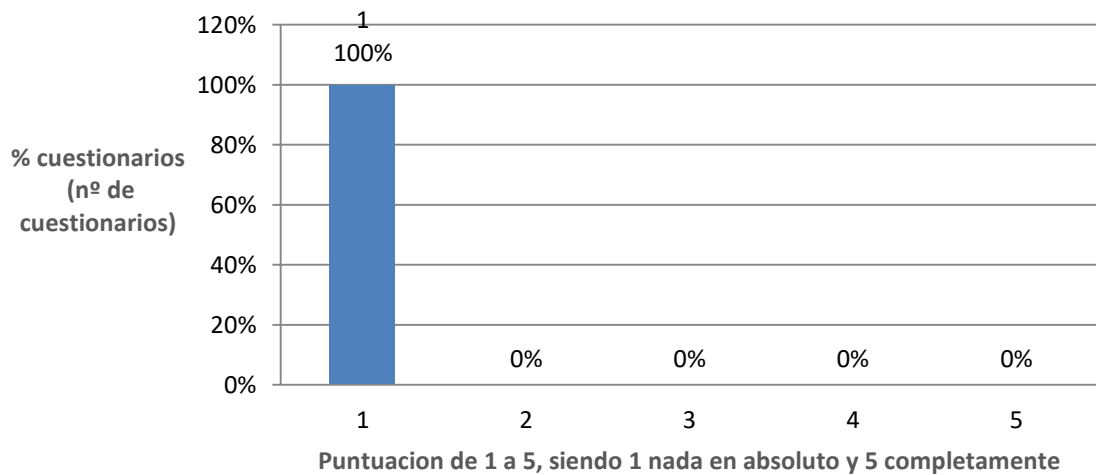
Los resultados obtenidos para cada respuesta fueron los siguientes:



**1. ¿Hasta que punto esta Búsqueda ha cubierto sus expectativas?**



**2. ¿Cuál es su opinion respecto a la relación calidad/precio?**



**3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado?**

