



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Servicio de Apoyo a la Empresa 2019

Ficha encuesta Servicio de Apoyo a la Empresa

- **Periodo considerado:** Noviembre 2018 – Octubre 2019
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de apoyo a la empresa.
- **Población:** 2.239 usuarios
- **Cuestionarios recogidos:** 57 cuestionarios
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error** inferior al **12%** con una **confianza** del **90 %**.

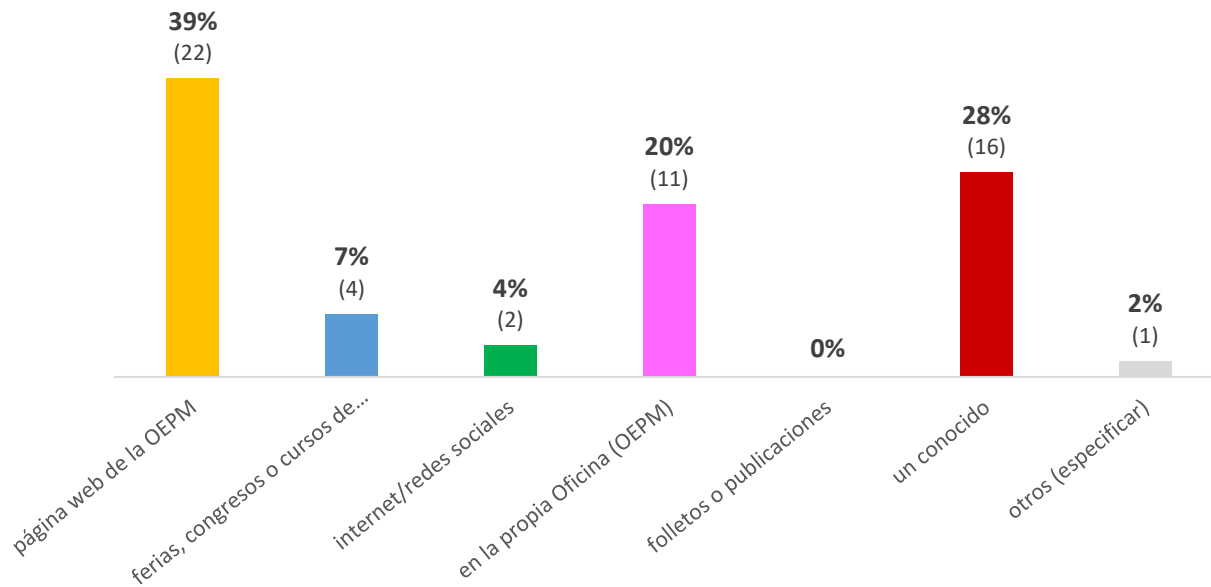
Secciones del cuestionario

- *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

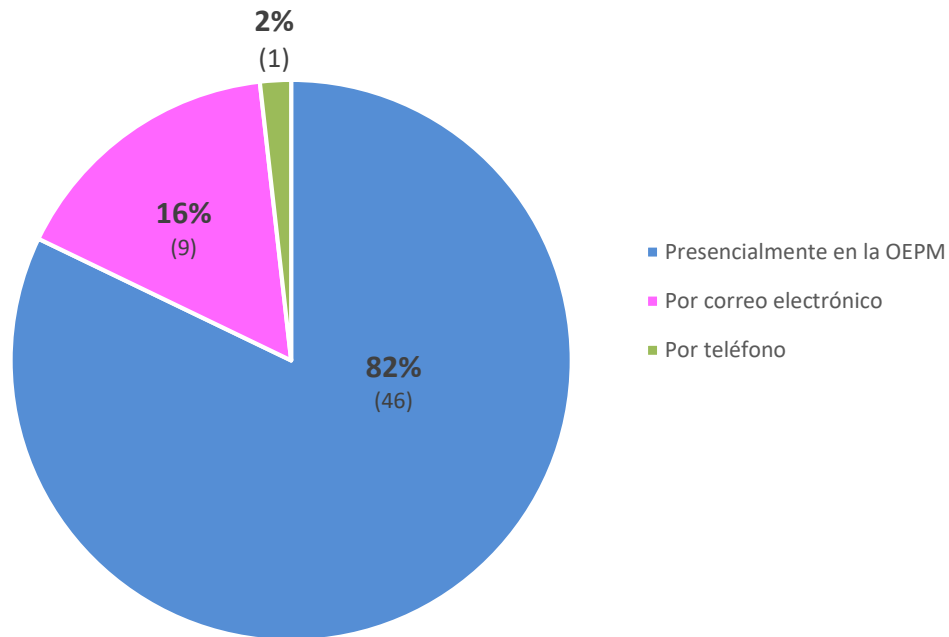
** Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que no han contestado a la pregunta.*

He conocido este Servicio de Apoyo a la Empresa a través de:



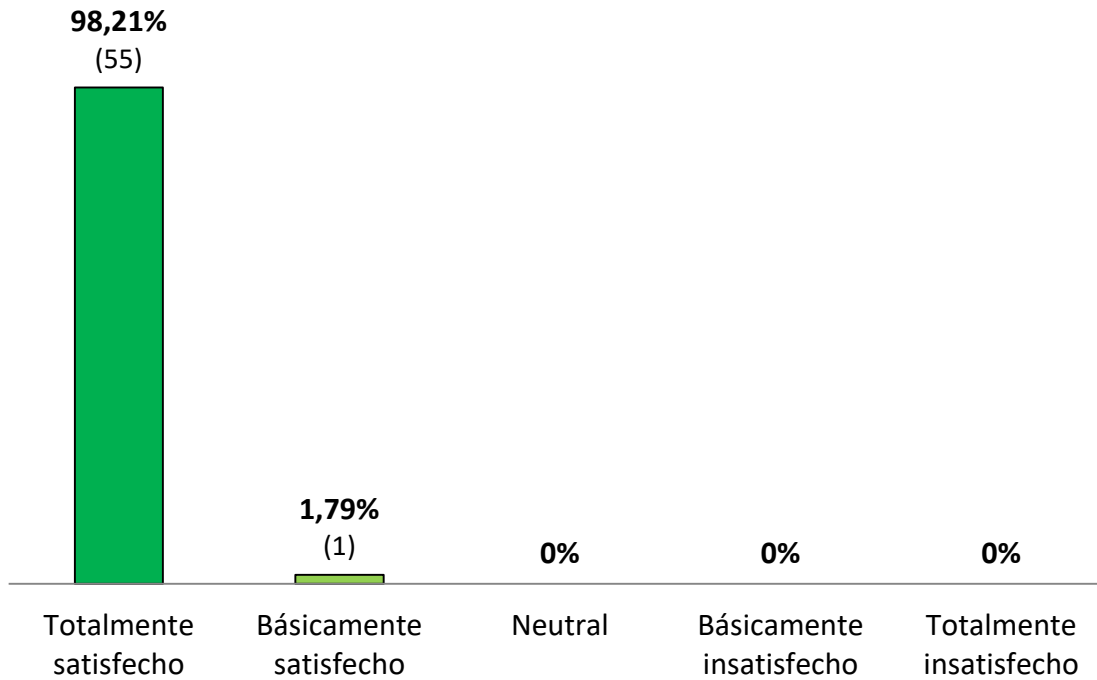
CANAL DE ENTRADA

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



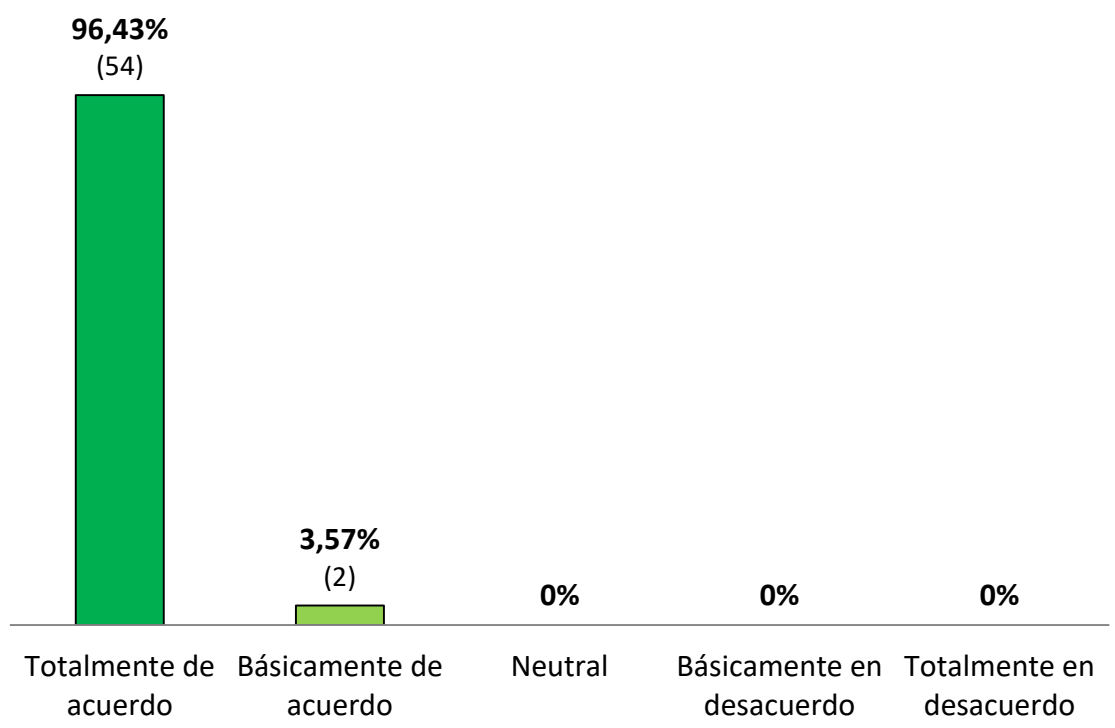
TRATO RECIBIDO

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



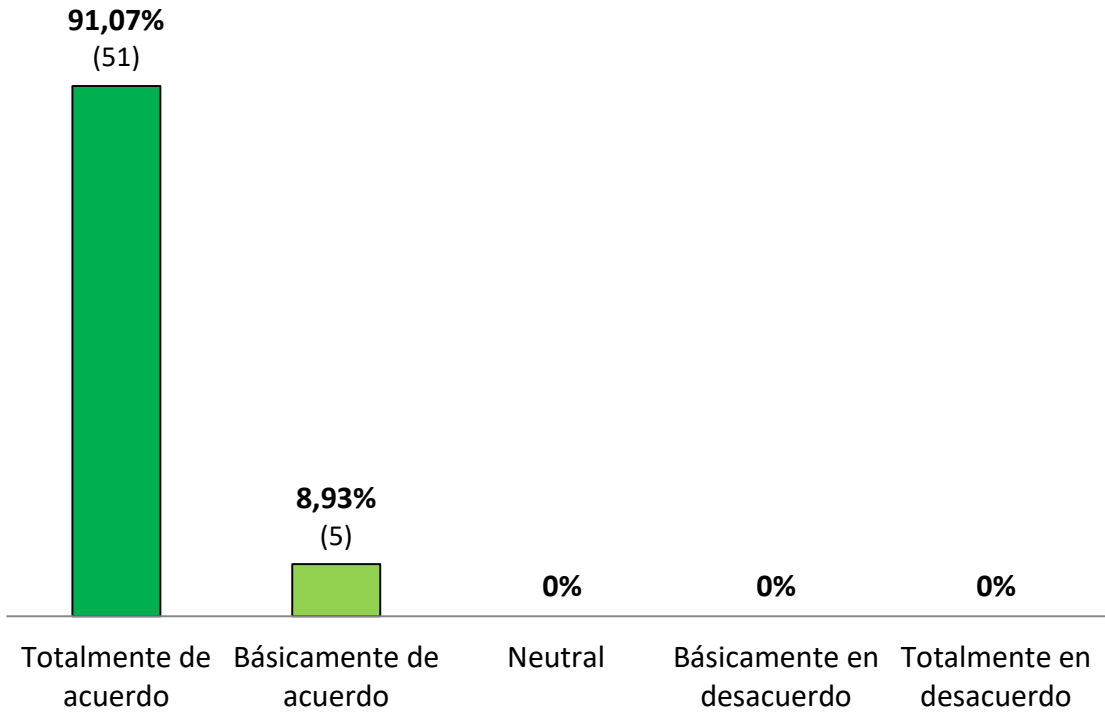
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

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



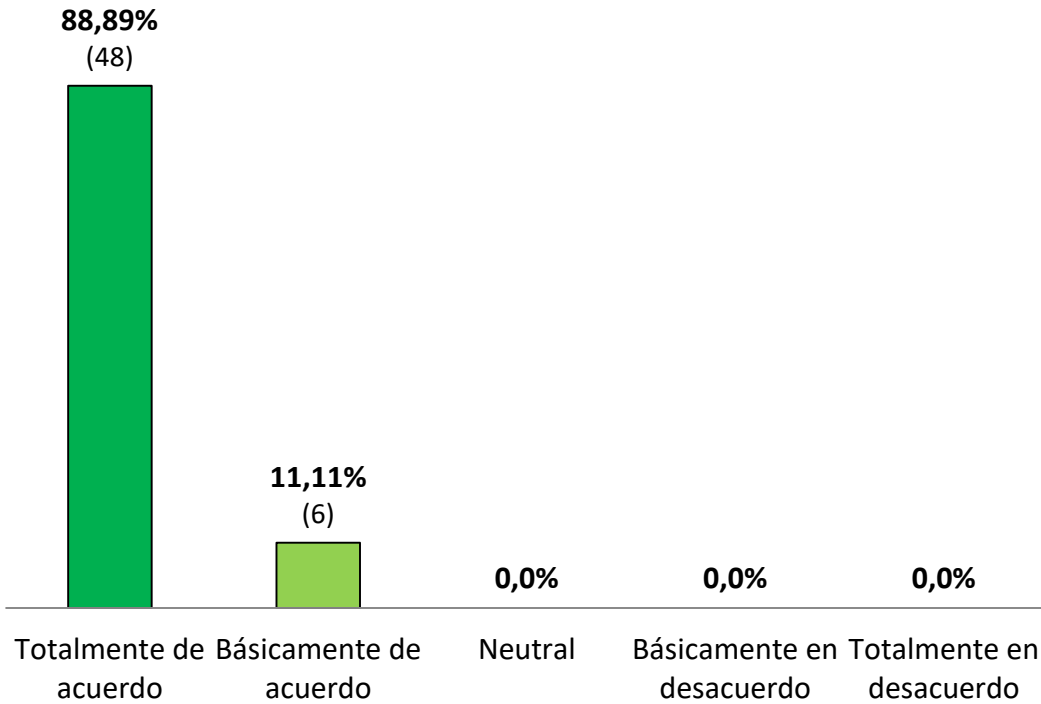
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN

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



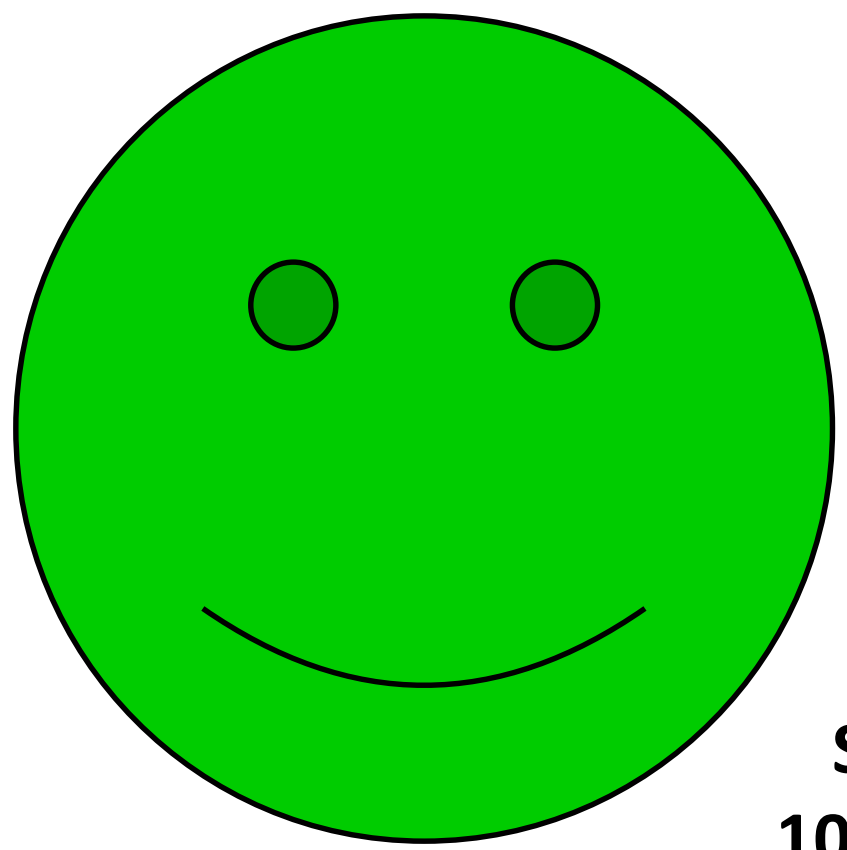
CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

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



RECOMENDACIONES EL SERVICIO

¿Recomendaría este servicio a un tercero?



sí
100%

PROPUESTAS DE MEJORA

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

N ^a de veces	Contenido de la Respuesta
8	Comentario de satisfacción/Felicitación. GRACIAS, LUCIA MENDIOLA
1	Un servicio de consultas por Chat puede ser interesante.
1	Oficina de Soporte mejorable
1	Queda almacenada en cookies en la web el número de tarjeta de crédito del anterior pago que realicé en noviembre 2018
1	Si el proceso se hace electrónicamente y hay algún error, que se notifique de alguna manera más insistentemente. Pues a veces no queda claro si se queda registrado o no
1	problemas con el pago en tarjeta por problemas relacionados con muchos pagos de la caixa. por esa razón tuvimos que esperar mucho tiempo para formalizar el registro de la marca y efectuar el pago.

Tabla Resumen

Vía de Conocimiento	% Participantes en Encuesta
<i>Página web OEPM</i>	39%
<i>Ferias, congresos, cursos</i>	7%
<i>Internet, redes sociales</i>	4%
<i>En la oficina (OEPM)</i>	20%
<i>Folleto, publicaciones</i>	0%
<i>Un conocido</i>	28%
<i>Otros</i>	2%

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencial</i>	82% (40)
<i>Correo Electrónico</i>	16% (9)
<i>Teléfono</i>	2% (1)

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos (de acuerdo)	Básicamente Satisfechos (de acuerdo)	Neutral	Básicamente Insatisfechos (en desacuerdo)	Totalmente Insatisfechos (en desacuerdo)
<i>TRATO RECIBIDO</i>	98%	2%	0%	0%	0%
<i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i>	96%	4%	0%	0%	0%
<i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i>	91%	9%	2%	0%	0%
<i>APRENDIZAJE NUEVAS CONSULTAS</i>	89%	11%	0%	0%	0%

Recomendación del Servicio **100%**



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)