



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de **Signos Distintivos** **2022**

Ficha encuesta Signos Distintivos 2022

- **Periodo considerado: 01-01-22 a 31-12-22.**
- **Usuarios:** Solicitantes, agentes y representantes con solicitudes, concesiones y denegaciones de Signos distintivos (SD) y solicitudes, concesiones y denegaciones de renovaciones de SD en el periodo considerado.
- **Población:** 59.125 usuarios
- **Número de respuestas obtenidas:** **1.133** cuestionarios completados, sobre una muestra de 27.427 usuarios (tasa de respuesta 4,13%)
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error por debajo del 3% con una confianza del 95%.**

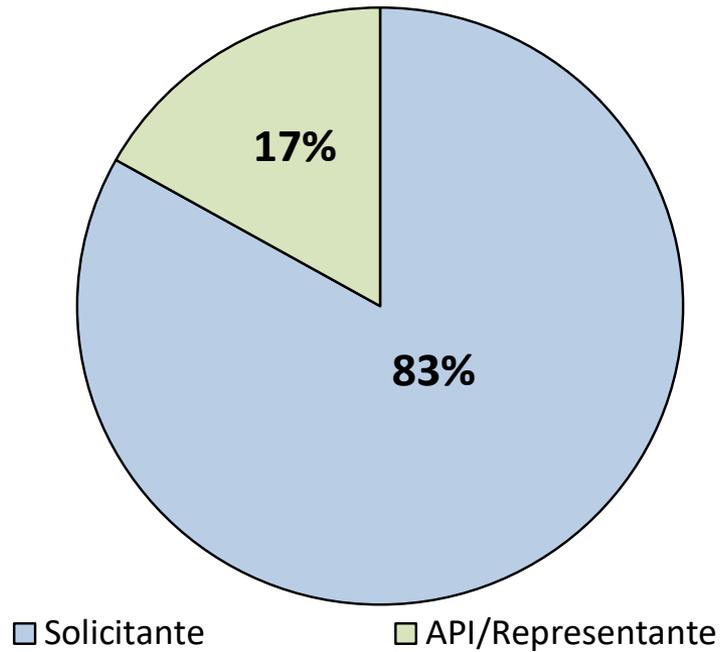
Secciones del cuestionario

- **PERFIL**
- **SERVICIOS ELECTRÓNICOS**
- **INFORMACIÓN**
- **SUSPENSOS/RESOLUCIONES**
- **PLAZO TRAMITACIÓN**
- **EMPLEADOS**
- **PREGUNTAS GENERALES**

Resultados

** Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta.*

Por favor, indique si usted es:

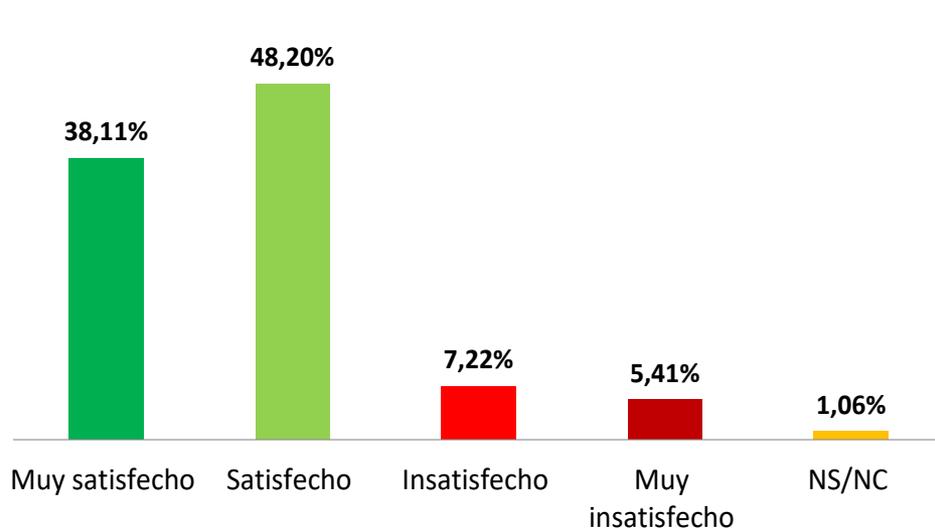


SERVICIOS ELECTRÓNICOS

SATISFACCIÓN SERVICIOS ELECTRÓNICOS

PARTICULARES

Estoy satisfecho con los servicios electrónicos de esta Oficina

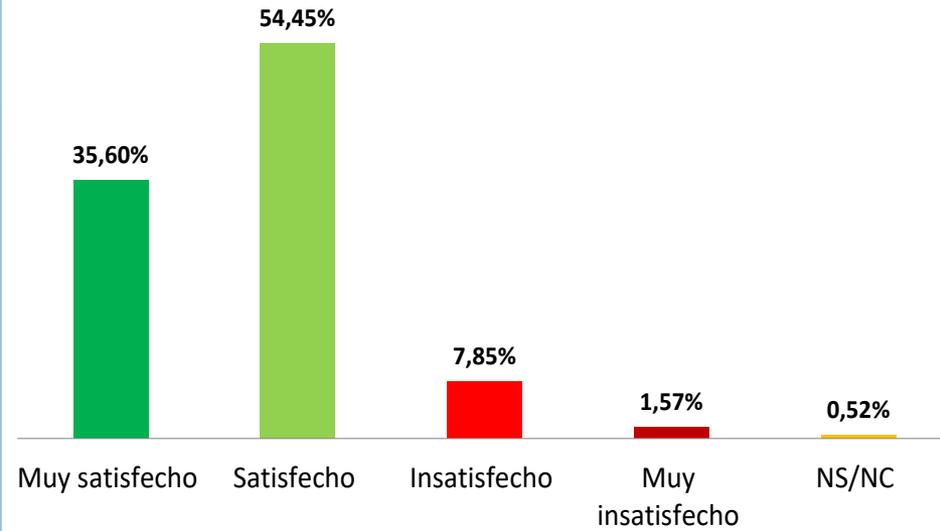


86% Satisfechos

13% Insatisfechos

AGENTES Y REPRESENTANTES

Estoy satisfecho con los servicios electrónicos de esta Oficina

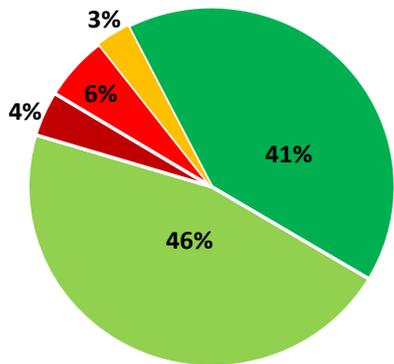


90% Satisfechos

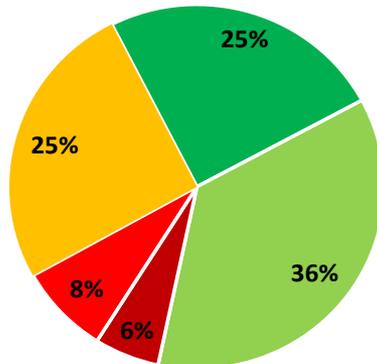
9,5% Insatisfechos

PARTICULARES

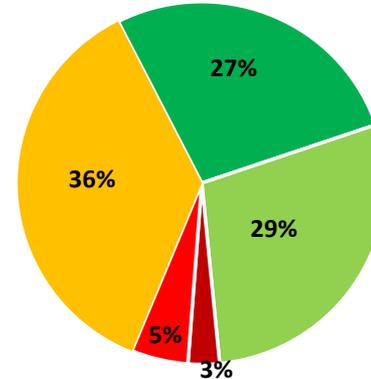
SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Solicitud de registro



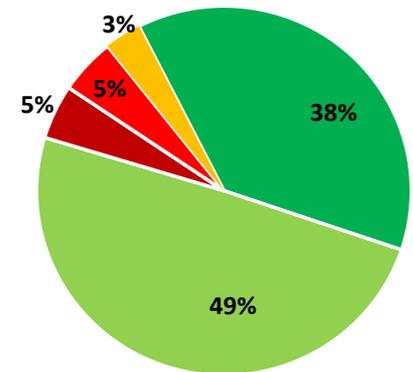
SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Contestación a suspenso de forma y fondo



SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Solicitud de renovación



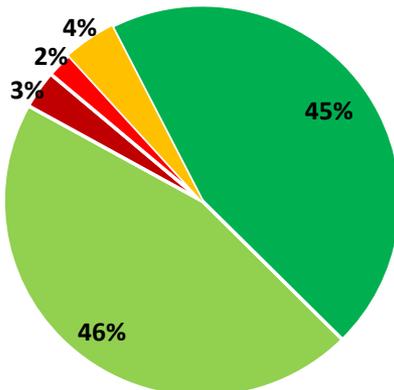
SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Sistema de Pagos



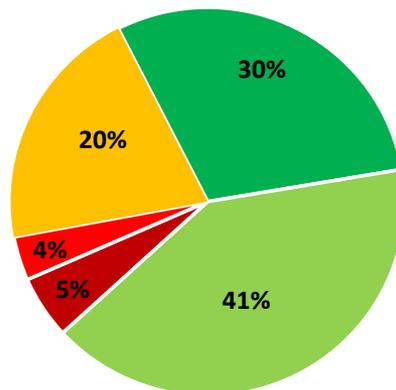
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho ■ NS/NC

AGENTES Y REPRESENTANTES

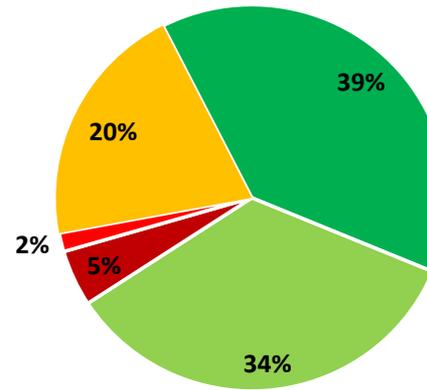
SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Solicitud de registro



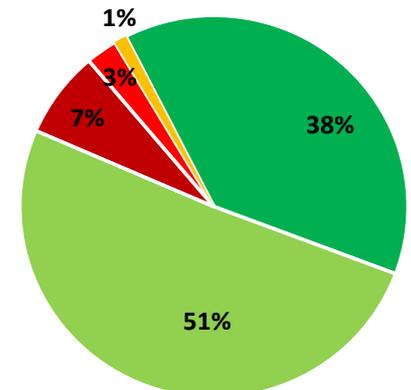
SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Contestación a suspenso de forma y fondo



SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Solicitud de renovación

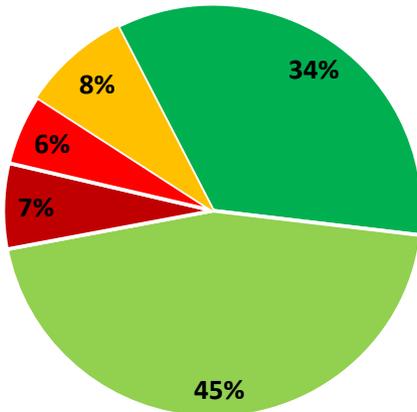


SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Sistema de Pagos

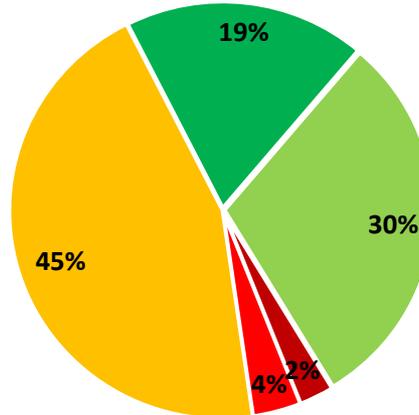


PARTICULARES

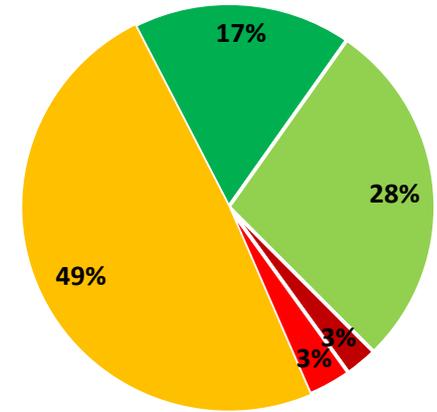
SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Localizador de Marcas



SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
BOPI



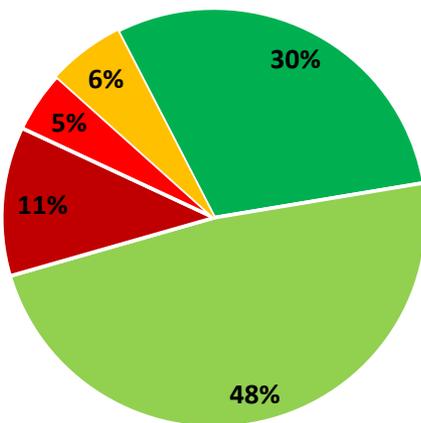
SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
CEO



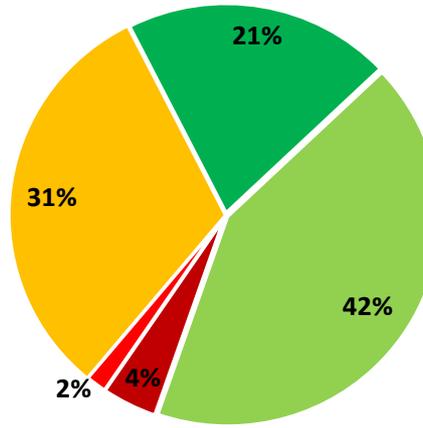
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho ■ NS/NC

AGENTES

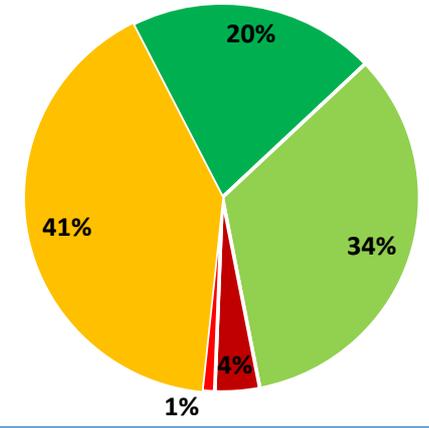
SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
Localizador de Marcas



SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
BOPI



SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
CEO

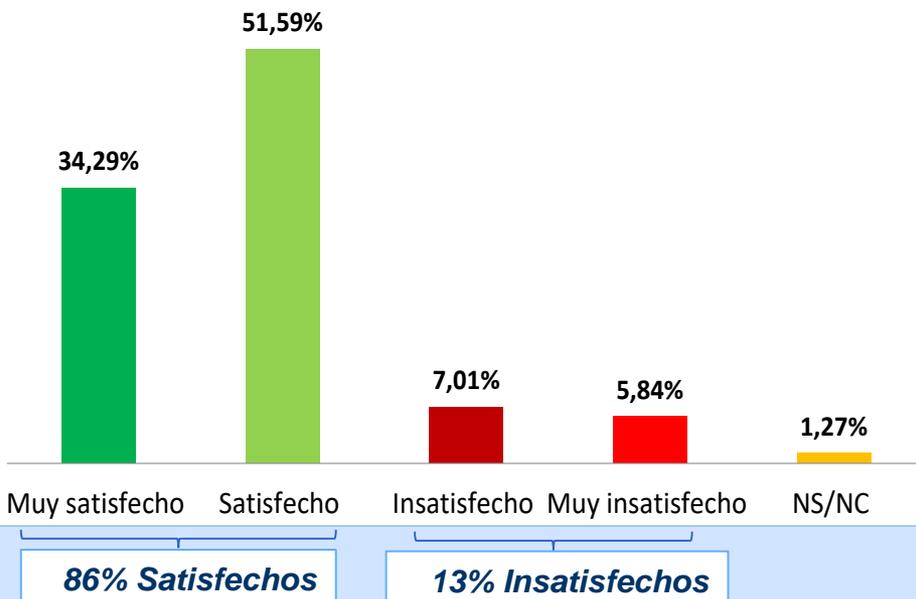


INFORMACIÓN

SATISFACCIÓN INFORMACIÓN

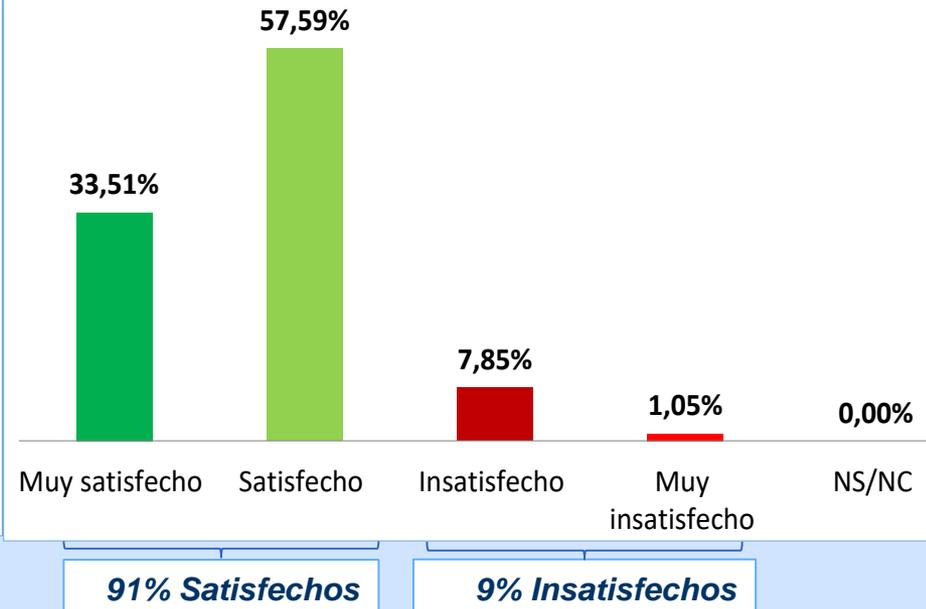
PARTICULARES

En general, estoy satisfecho con la información de Marcas/Nombres Comerciales recibida.

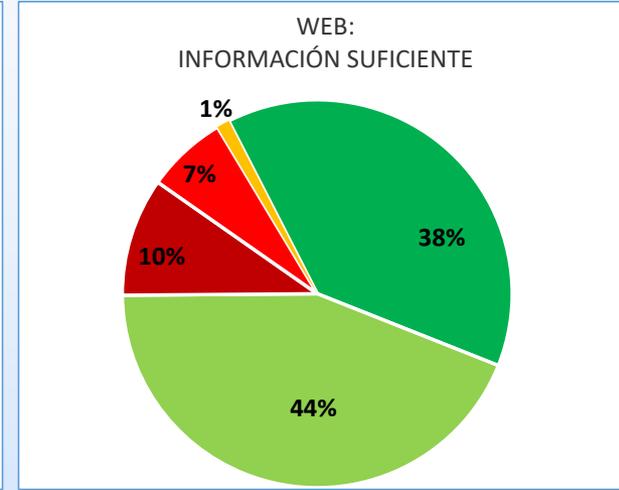
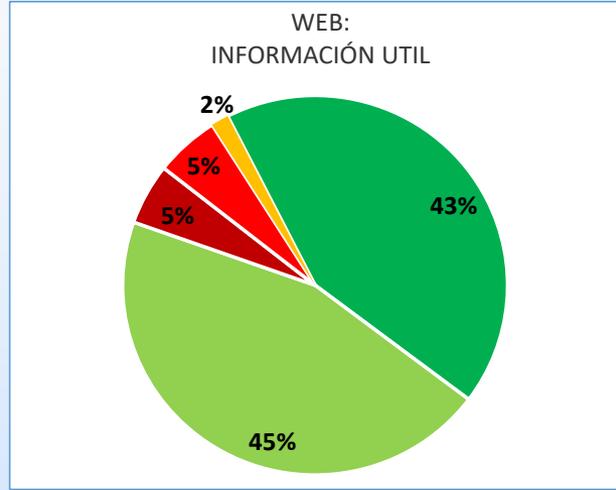
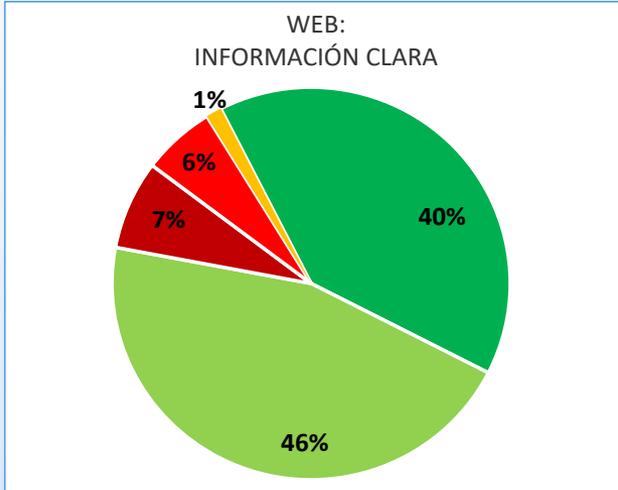


AGENTES Y REPRESENTANTES

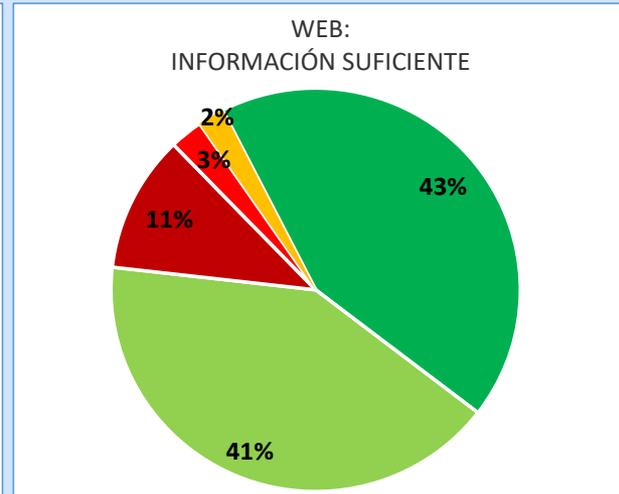
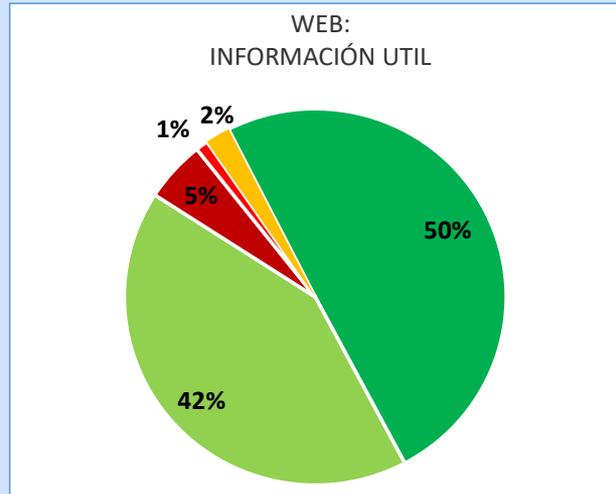
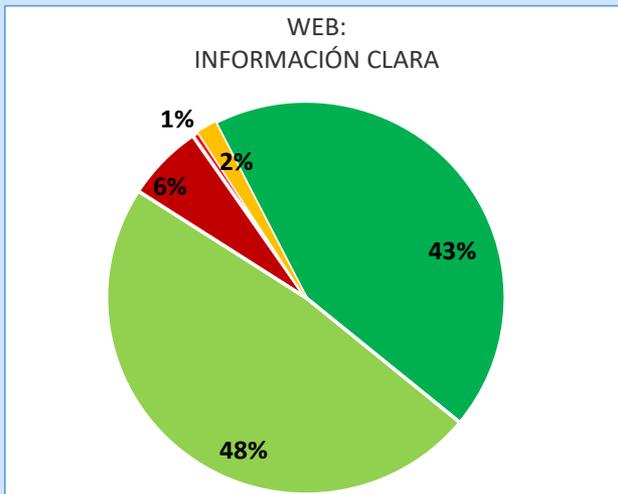
En general, estoy satisfecho con la información de Marcas/Nombres Comerciales recibida.



PARTICULARES

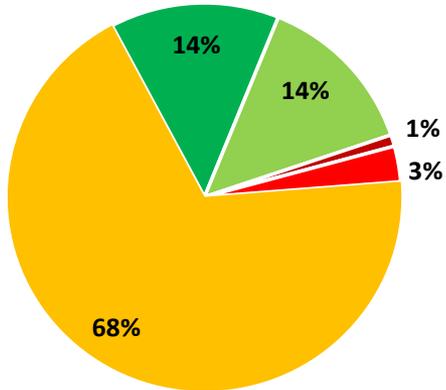


AGENTES Y REPRESENTANTES

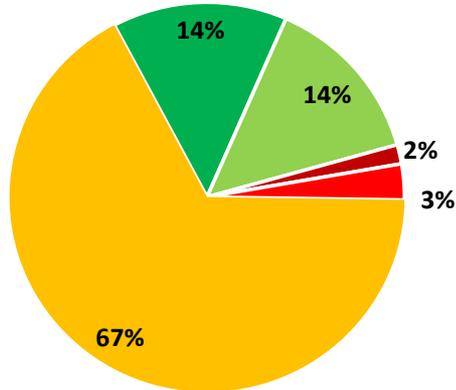


PARTICULARES

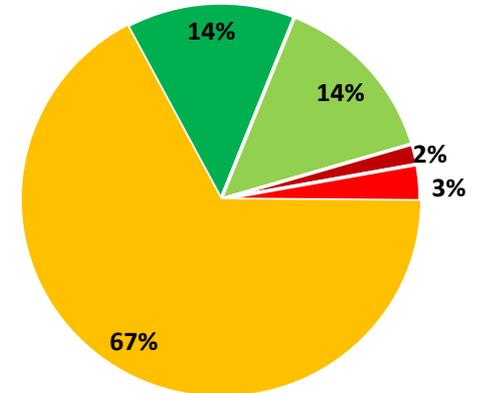
INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN CLARA



INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN ÚTIL



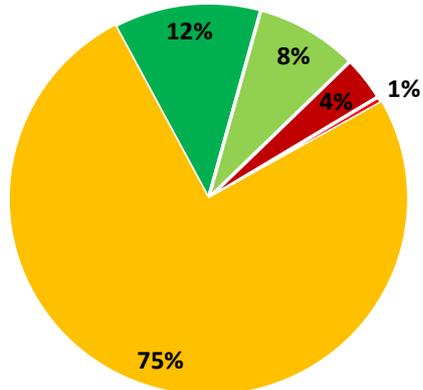
INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN SUFICIENTE



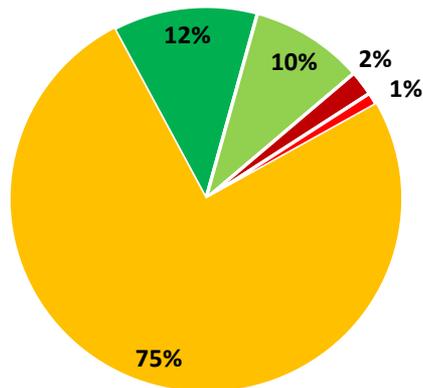
■ Totalmente de acuerdo
 ■ Básicamente de acuerdo
 ■ Básicamente en desacuerdo
 ■ Totalmente en desacuerdo
 ■ NS/NC

AGENTES Y REPRESENTANTES

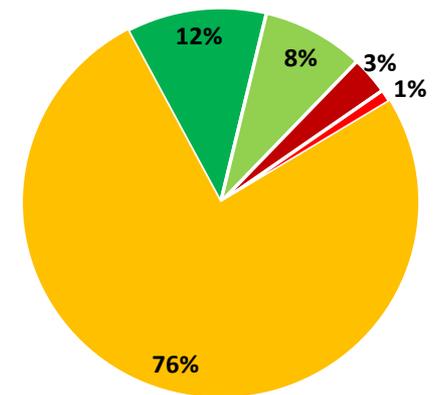
INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN CLARA



INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN ÚTIL

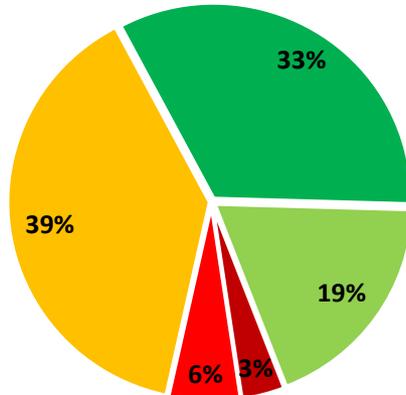


INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN SUFICIENTE

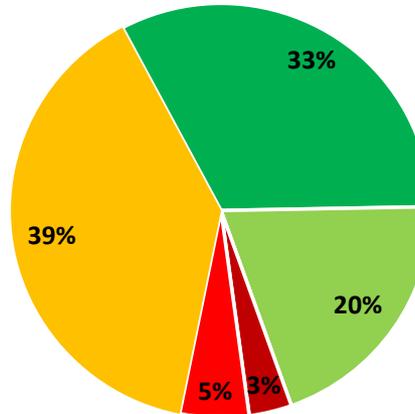


PARTICULARES

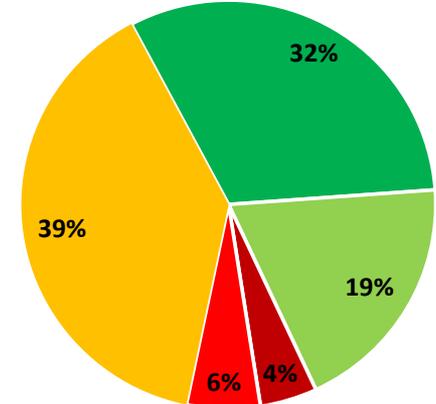
INFORMACIÓN TELEFÓNICA:
INFORMACIÓN CLARA



INFORMACIÓN TELEFÓNICA:
INFORMACIÓN ÚTIL



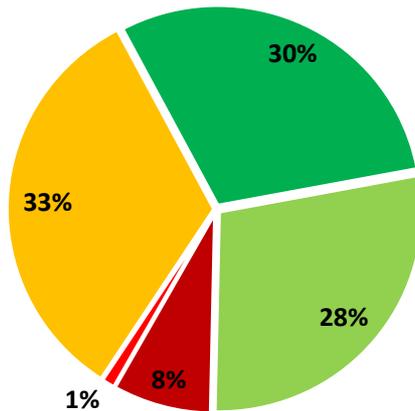
INFORMACIÓN TELEFÓNICA:
INFORMACIÓN SUFICIENTE



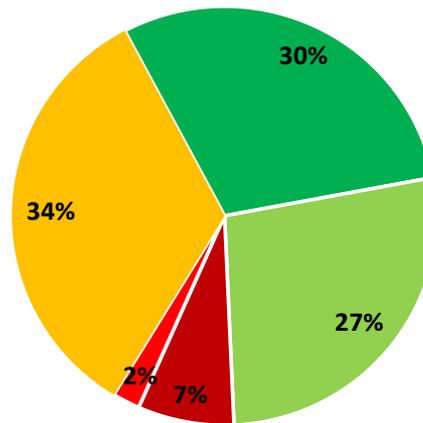
■ Totalmente de acuerdo
 ■ Básicamente de acuerdo
 ■ Básicamente en desacuerdo
 ■ Totalmente en desacuerdo
 ■ NS/NC

AGENTES Y REPRESENTANTES

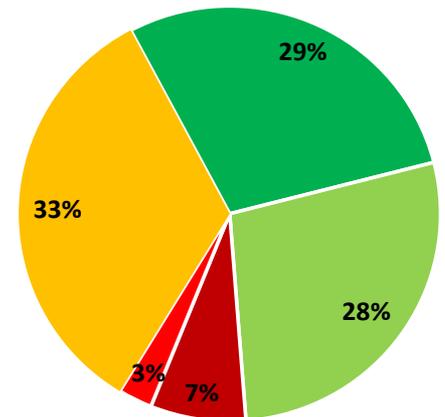
INFORMACIÓN TELEFÓNICA:
INFORMACIÓN CLARA



INFORMACIÓN TELEFÓNICA:
INFORMACIÓN ÚTIL

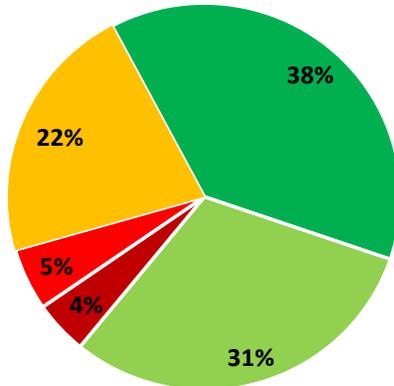


INFORMACIÓN TELEFÓNICA:
INFORMACIÓN SUFICIENTE

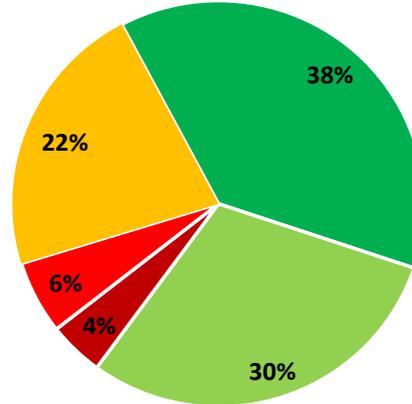


PARTICULARES

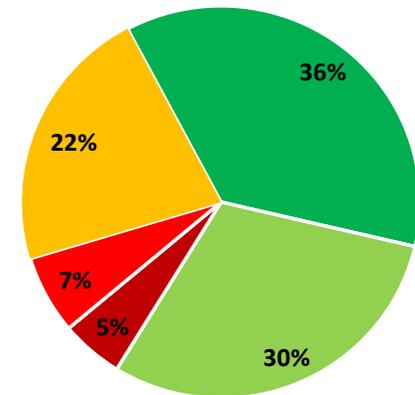
CORREO ELECTRÓNICO:
INFORMACIÓN CLARA



CORREO ELECTRÓNICO:
INFORMACIÓN ÚTIL



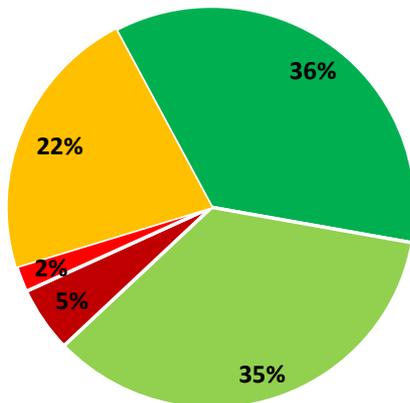
CORREO ELECTRÓNICO:
INFORMACIÓN SUFICIENTE



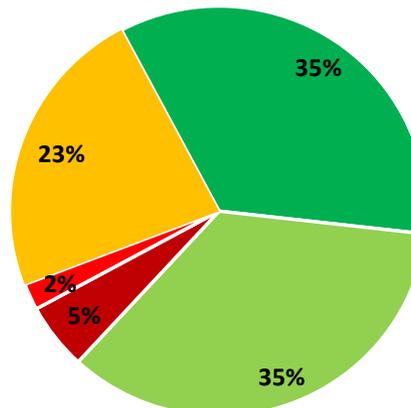
■ Totalmente de acuerdo
 ■ Básicamente de acuerdo
 ■ Básicamente en desacuerdo
 ■ Totalmente en desacuerdo
 ■ NS/NC

AGENTES Y REPRESENTANTES

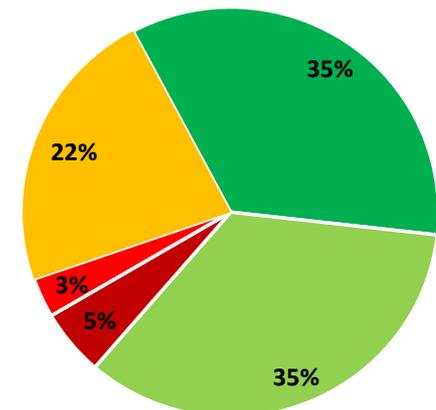
CORREO ELECTRÓNICO:
INFORMACIÓN CLARA



CORREO ELECTRÓNICO:
INFORMACIÓN ÚTIL

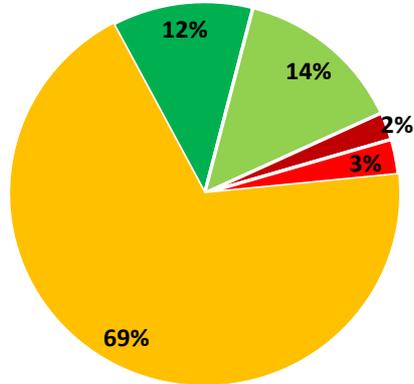


CORREO ELECTRÓNICO:
INFORMACIÓN SUFICIENTE

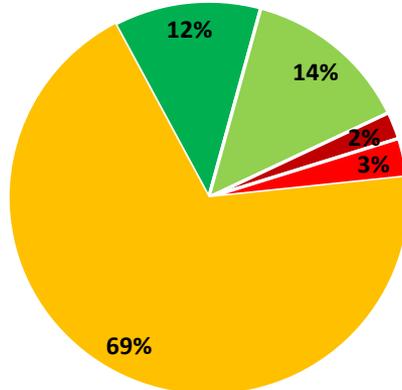


PARTICULARES

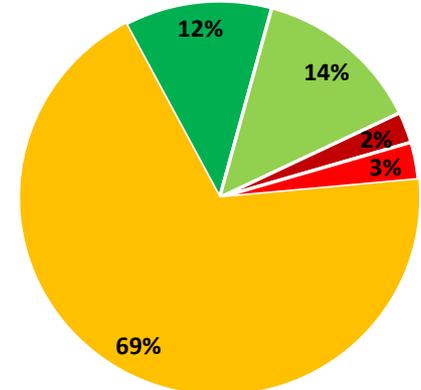
REDES SOCIALES:
INFORMACIÓN CLARA



REDES SOCIALES:
INFORMACIÓN DE UTILIDAD



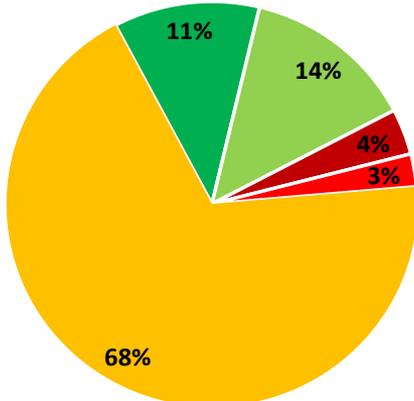
REDES SOCIALES:
INFORMACIÓN SUFICIENTE



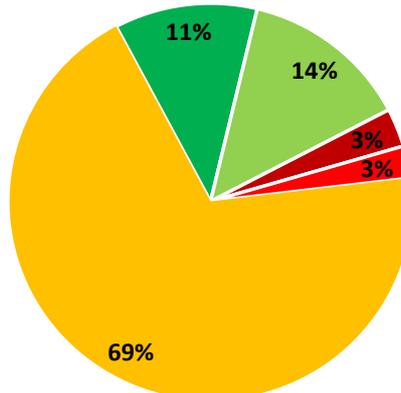
■ Totalmente de acuerdo
 ■ Básicamente de acuerdo
 ■ Básicamente en desacuerdo
 ■ Totalmente en desacuerdo
 ■ NS/NC

AGENTES Y REPRESENTANTES

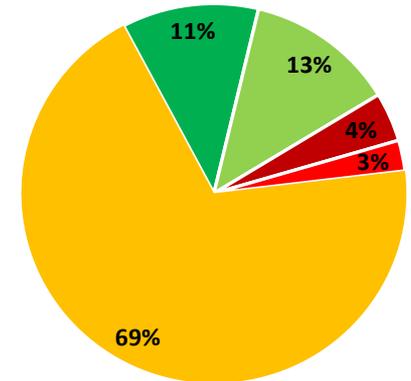
REDES SOCIALES:
INFORMACIÓN CLARA



REDES SOCIALES:
INFORMACIÓN DE UTILIDAD



REDES SOCIALES:
INFORMACIÓN SUFICIENTE

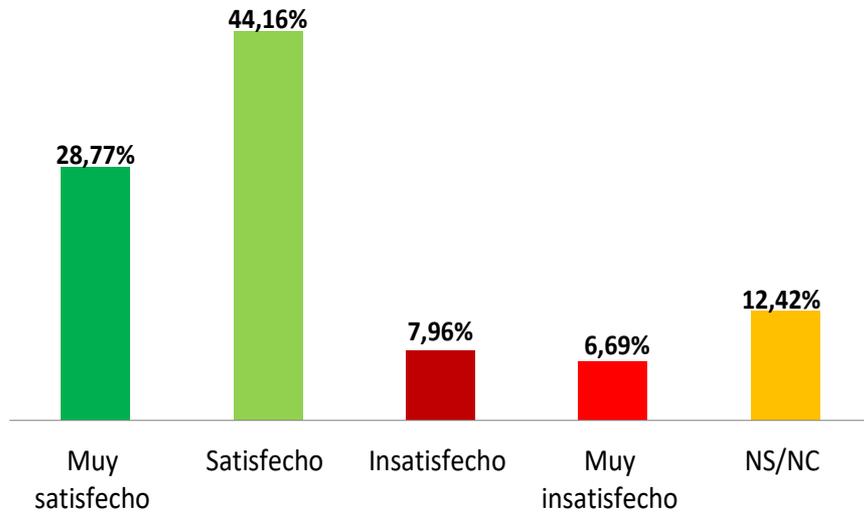


SUSPENSOS/RESOLUCIONES

SATISFACCIÓN RESOLUCIONES

PARTICULARES

Estoy satisfecho con las resoluciones sobre
Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta
Oficina

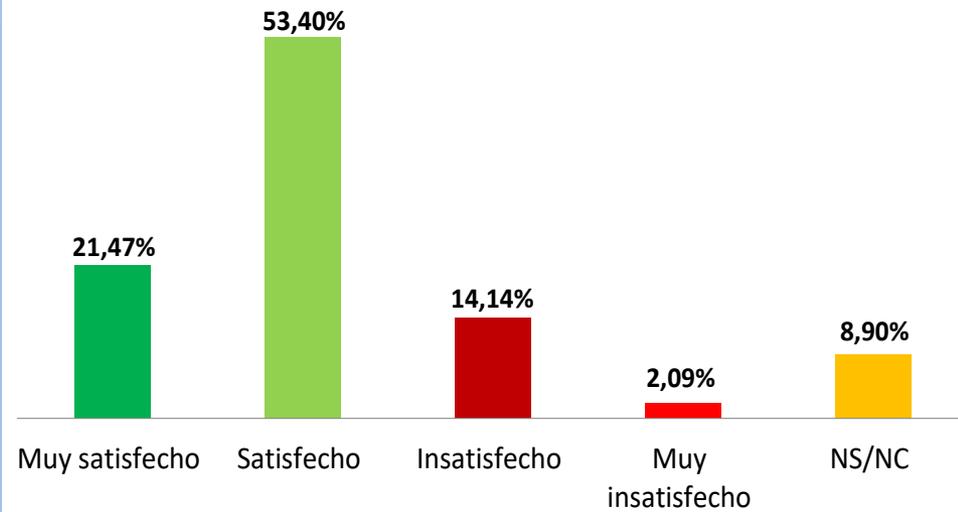


73% Satisfechos

15% Insatisfechos

AGENTES Y REPRESENTANTES

Estoy satisfecho con las resoluciones sobre
Marcas/Nombres comerciales recibidas de esta
Oficina



75% Satisfechos

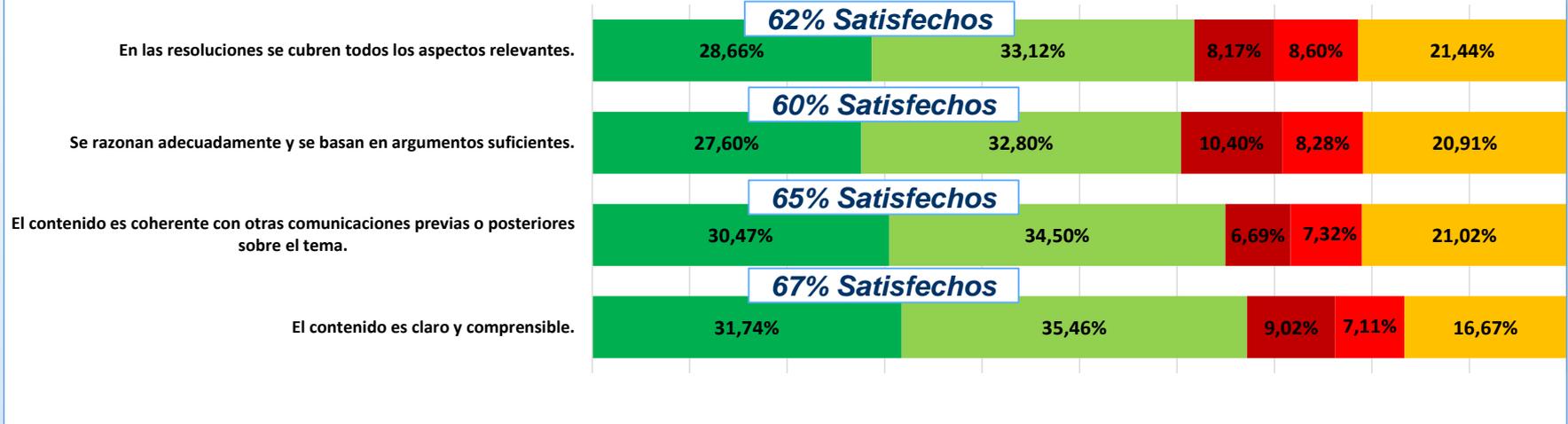
16% Insatisfechos

SUSPENSOS Y RESOLUCIONES

PARTICULARES

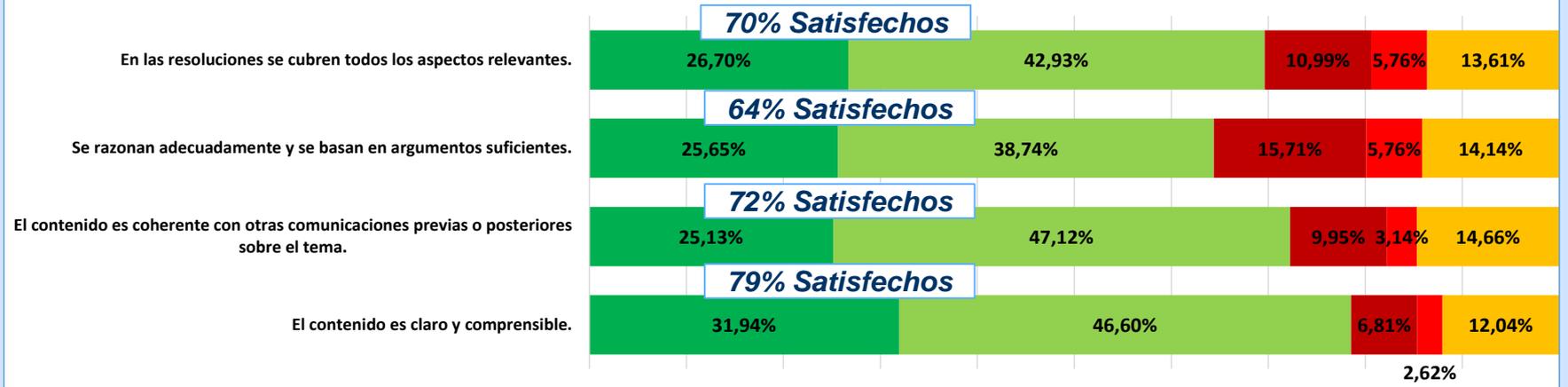


Con respecto a los suspenso y resoluciones sobre Marcas/Nombres Comerciales recibidas, diría que:



AGENTES Y REPRESENTANTES

Con respecto a los suspenso y resoluciones sobre Marcas/Nombres Comerciales recibidas, diría que:



Creo que es posible mejorar el contenido de los suspensos y resoluciones de Marcas/Nombres Comerciales de esta Oficina. Propongo lo que sigue:

PARTICULARES

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
20	Mayor claridad en lenguaje
10	Tiempos de resolución elevados
8	Motivaciones poco detalladas. Mejorar argumentación y motivación
3	Mayor armonización entre examinadores
20	Mayor comunicación con examinador
10	Facilitar proceso solicitantes no expertos

AGENTES Y REPRESENTANTES

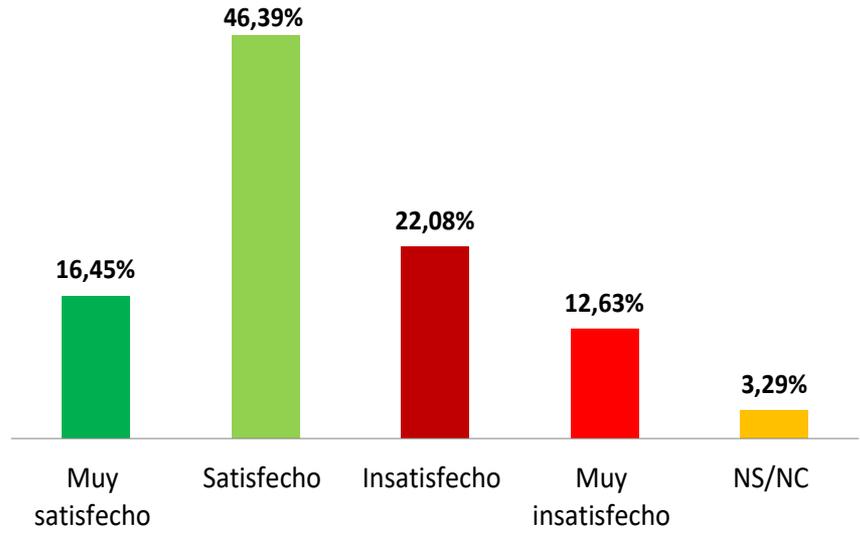
Nº de veces	Contenido de la Respuesta
10	El lenguaje utilizado no es claro
4	Falta de claridad en las resoluciones
8	Motivaciones poco detalladas. Mejorar argumentación y motivación
3	Mayor armonización entre examinadores
1	Mayor comunicación con examinador

PLAZO TRAMITACIÓN

PLAZO DE TRAMITACIÓN

PARTICULARES

Por favor, califique su grado de satisfacción con los plazos de resolución de los trámites relativos a Marcas/Nombre Comerciales.

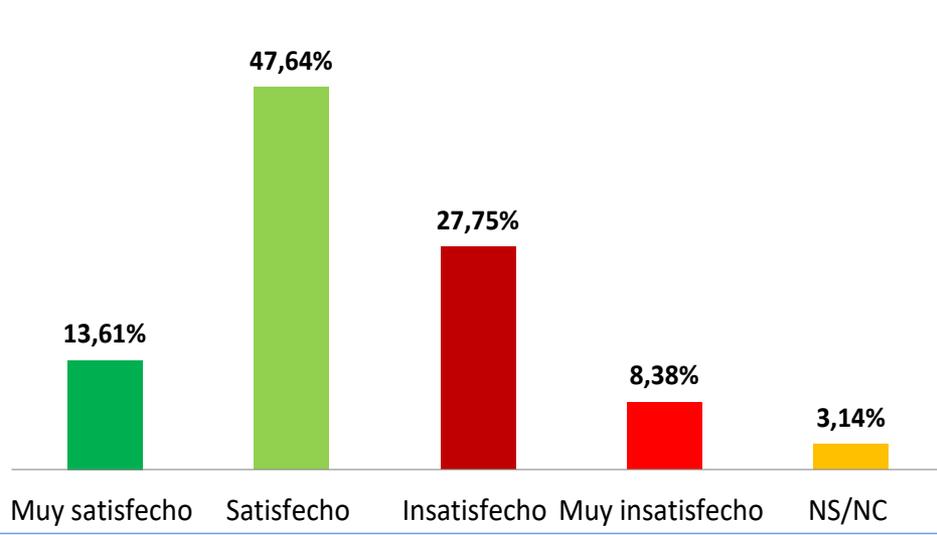


63% Satisfechos

35% Insatisfechos

AGENTES

Por favor, califique su grado de satisfacción con los plazos de resolución de los trámites relativos a Marcas/Nombre Comerciales.



61% Satisfechos

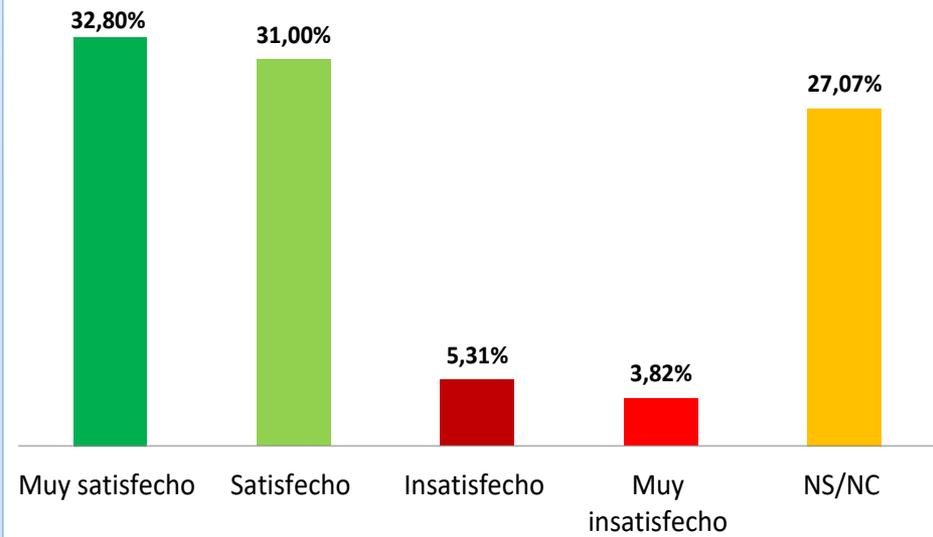
36% Insatisfechos

EMPLEADOS

SATISFACCIÓN CON LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA

PARTICULARES

En general, estoy satisfecho con la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales

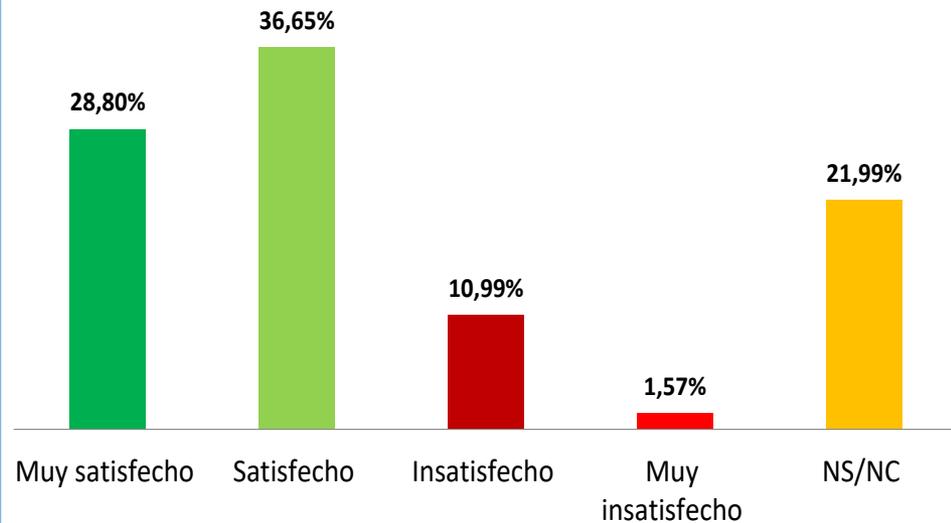


64% Satisfechos

9% Insatisfechos

AGENTES Y REPRESENTANTES

En general, estoy satisfecho con la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres comerciales



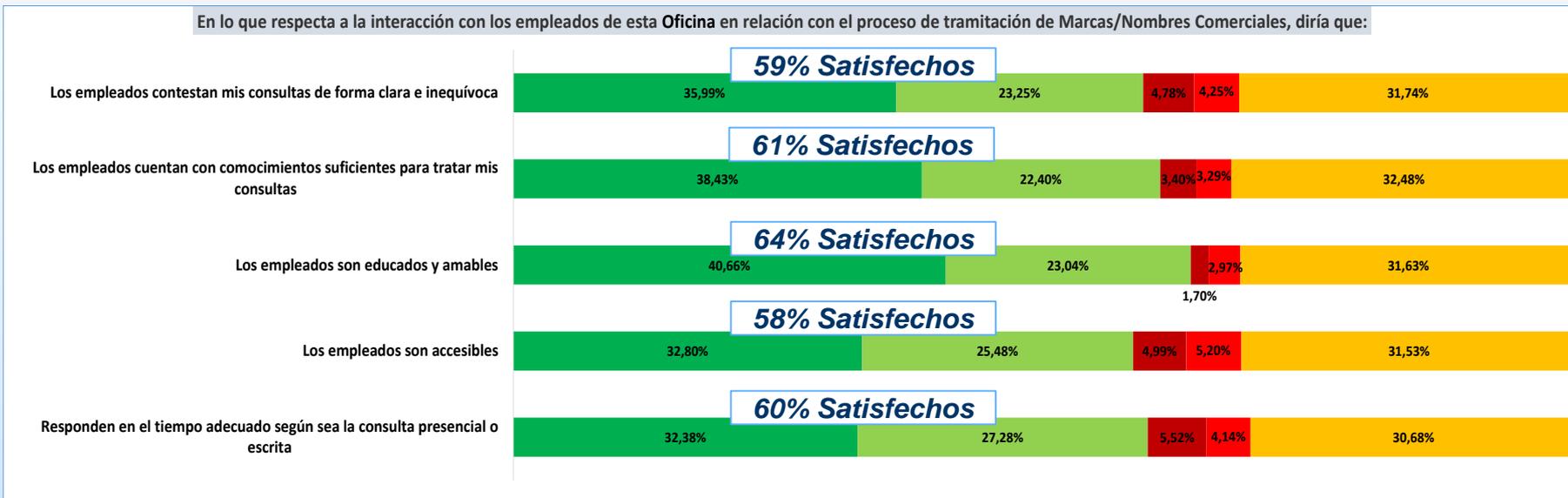
65% Satisfechos

13% Insatisfechos

PARTICULARES

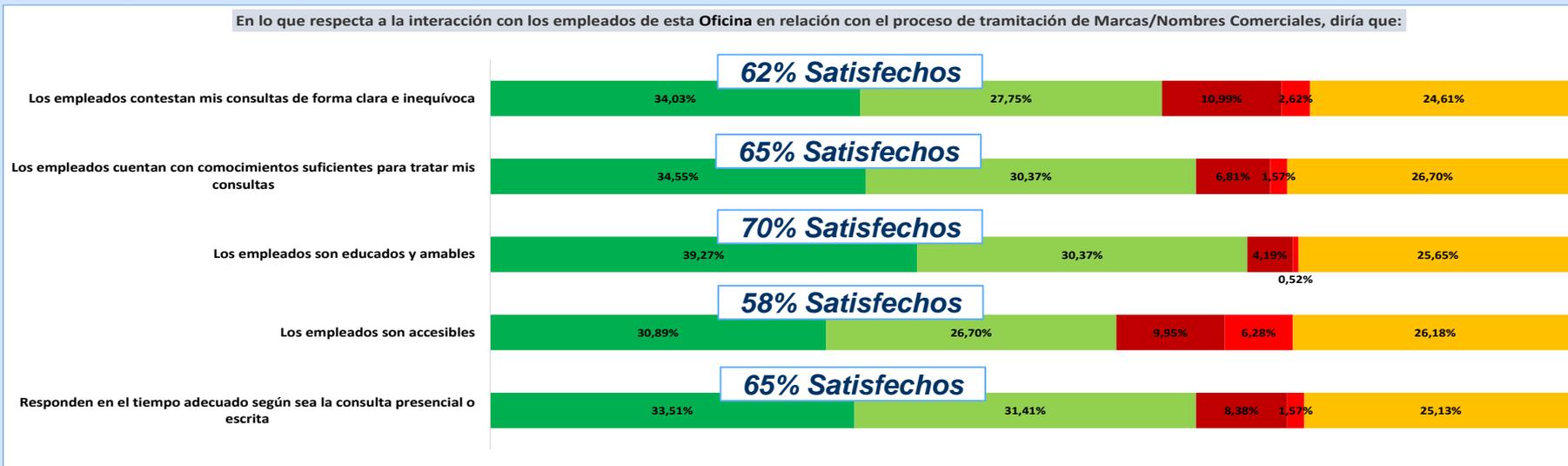
■ Totalmente de acuerdo ■ Básicamente de acuerdo ■ Básicamente en desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ NS/NC

En lo que respecta a la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres Comerciales, diría que:



AGENTES Y REPRESENTANTES

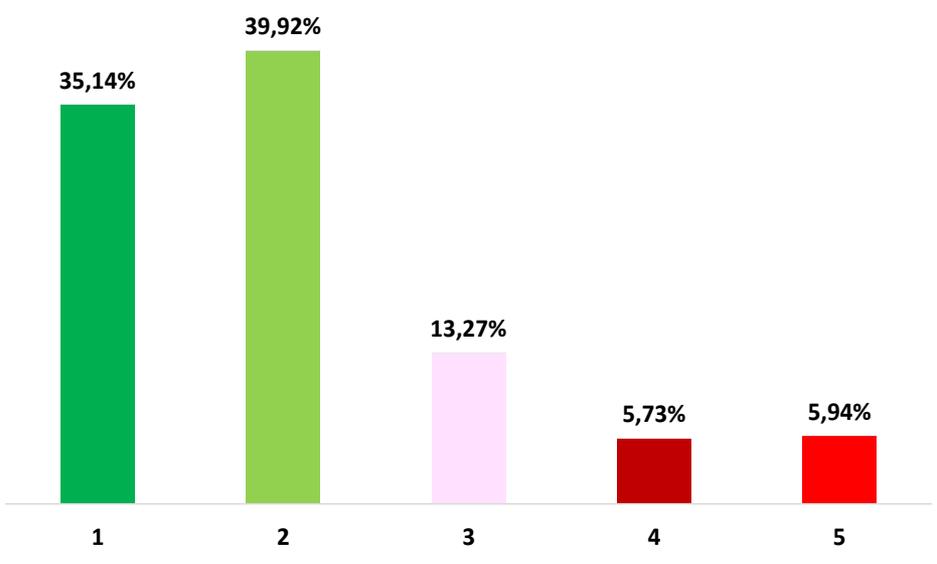
En lo que respecta a la interacción con los empleados de esta Oficina en relación con el proceso de tramitación de Marcas/Nombres Comerciales, diría que:



PREGUNTAS GENERALES

PARTICULARES

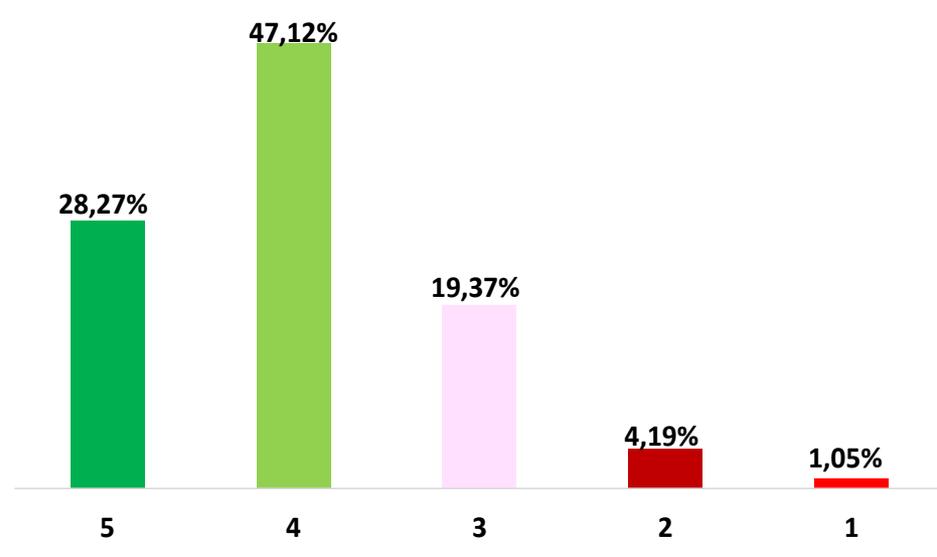
Nivel de satisfacción global en relación con la tramitación de Marcas/ Nombres comerciales. (Siendo 5 la puntuación mayor)



PROMEDIO: 3,93 / 5

AGENTES Y REPRESENTANTES

Nivel de satisfacción global en relación con la tramitación de Marcas/ Nombres comerciales. (Siendo 5 la puntuación mayor)



PROMEDIO: 3,97 / 5

PROMEDIO GLOBAL: 3,94 / 5

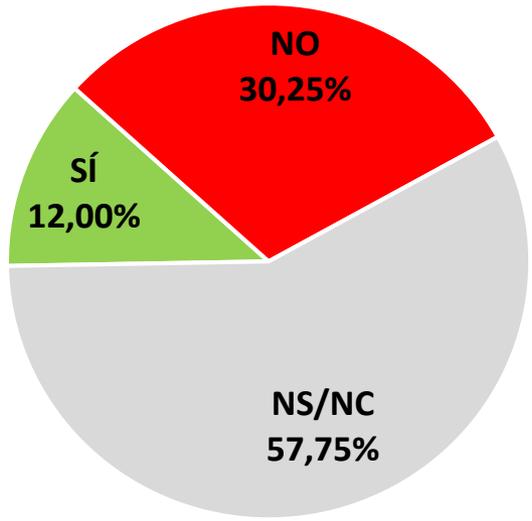
PROMEDIO 2019: 3,91 / 5

SOBRE MEJORA EN EL ÚLTIMO AÑO

2022

PARTICULARES

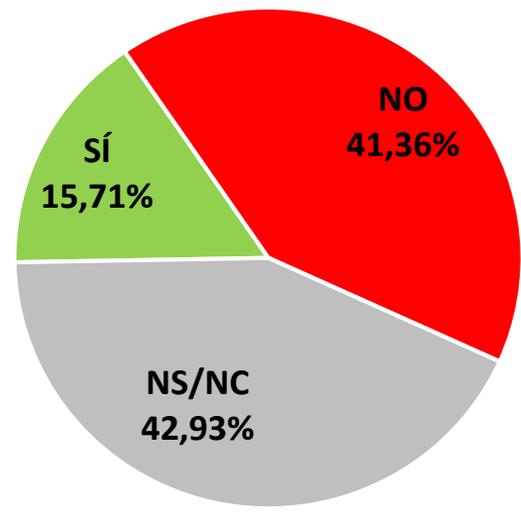
En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



2022

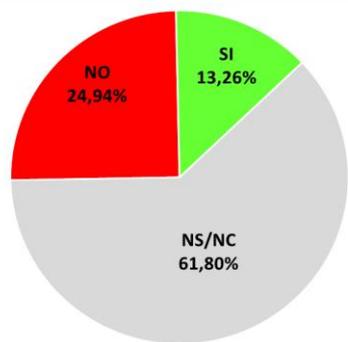
AGENTES Y REPRESENTANTES

En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



2019

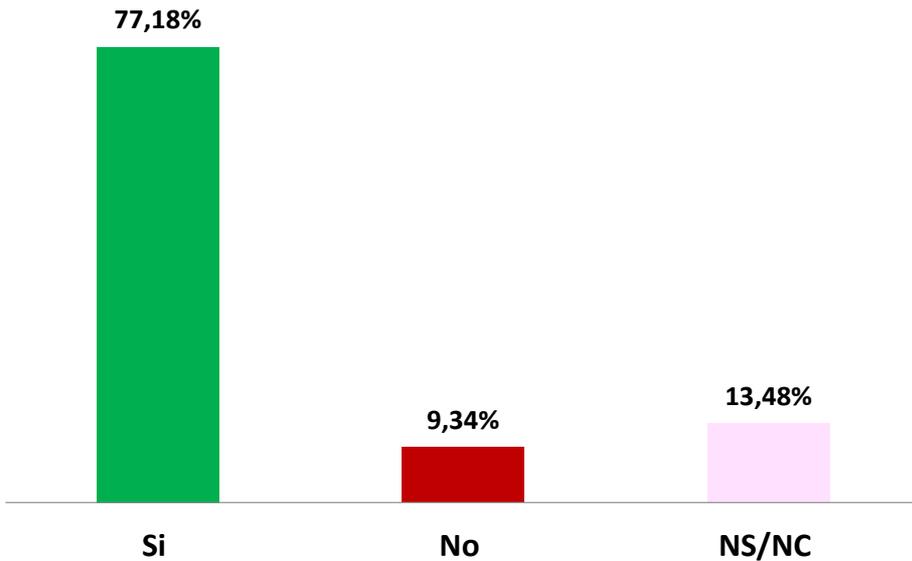
En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



RECOMENDARIA OEPM

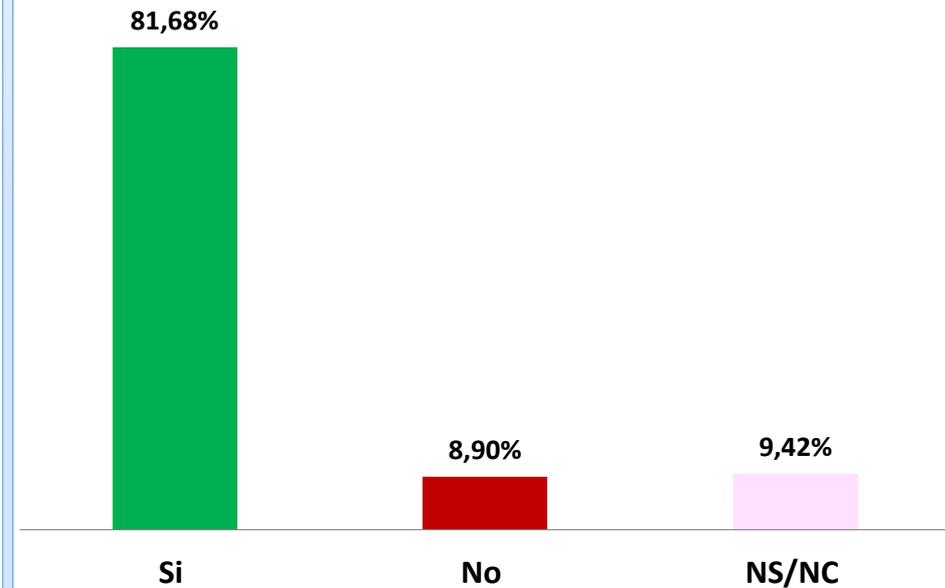
PARTICULARES

¿Recomendaría los servicios de esta Oficina a un tercero?



AGENTES Y REPRESENTANTES

¿Recomendaría los servicios de esta Oficina a un tercero?



Creo que es posible mejorar los servicios de esta Oficina en las modalidades de Marcas/Nombres comerciales. Propongo lo que sigue:

PARTICULARES

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
10	Plazo
2	Mayor acceso a examinadores
5	Mejora de la web y canales de información en general
8	Mejorar resoluciones con mayor motivación, argumentación y claridad
1	Uniformidad
5	Ayuda para el usuario, explicaciones mejores, alegan falta de información y acceso
1	Chat ayuda usuario

AGENTES Y REPRESENTANTES

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
20	Plazo
6	Mayor acceso a examinadores
2	Mejora de la web
1	Mejora búsquedas
2	Mejorar resoluciones con mayor motivación
1	Uniformidad
2	Tutoriales, mayor ayuda para el usuario

TABLA RESUMEN

SECCIÓN	ASPECTOS DEL SERVICIO	PARTICULARES*		APIs/REPRESENTANTES*	
		Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos
SERVICIOS ELECTRÓNICOS	SATISFACCIÓN SERVICIOS ELECTRÓNICOS	86%	13%	90%	9,5%
	SOLICITUD DE MARCAS	87%	10%	91%	5%
	SISTEMA DE PAGOS	87%	10%	89%	10%
	LOCALIZADOR DE MARCAS	79%	13%	78%	16%
	BOPI	49%	6%	66%	6%
INFORMACIÓN	SATISFACCIÓN INFORMACIÓN	86%	13%	91%	9%
RESOLUCIONES	SATISFACCIÓN RESOLUCIONES	73%	15%	75%	16%
	CUBREN TODOS LOS ASPECTOS RELEVANTES	62%	17%	70%	17%
	COHERENTE CON OTRAS COMUNICACIONES PREVIAS O POSTERIORES SOBRE EL MISMO TEMA	65%	14%	72%	13%
	SE RAZONAN ADECUADAMENTE Y SE BASAN EN ARGUMENTOS SUFICIENTES	60%	19%	64%	22%
PLAZO DE TRAMITACIÓN	SATISFACCIÓN PLAZO DE TRAMITACIÓN	63%	35%	61%	36%

TABLA RESUMEN

SECCIÓN	ASPECTOS DEL SERVICIO	PARTICULARES*		APIs/ REPRESENTANTES*	
		Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos
EMPLEADOS DE LA OFICINA	SATISFACCIÓN EMPLEADOS	64%	9%	65%	13%
	RAPIDEZ RESPUESTA	60%	10%	65%	10%
	ACCESIBILIDAD	58%	10%	58%	16%
	AMABILIDAD Y EDUCACIÓN	64%	5%	70%	25%
	CONOCIMIENTOS	61%	7%	65%	8%
	CLARIDAD	59%	9%	62%	14%
PREGUNTAS GENERALES	SATISFACCIÓN GENERAL	3,93 / 5		3,97 / 5	
	RECOMENDACIÓN OEPM	77% (SI)	9% (NO)	82% (SI)	9% (NO)

TABLA COMPARATIVA 2019 – 2022 (*)

SECCIÓN	ASPECTOS DEL SERVICIO	PARTICULARES (2022)		AGENTES Y REPRESENTANTES (2022)		2022 (**)		2019		
		Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	
SERVICIOS ELECTRÓNICOS	SATISFACCIÓN SERVICIOS ELECTRÓNICOS	87%	13%	91%	9%	88%	12%	88%	12%	0%
	CONTESTACIÓN SUSPENSO FORMA Y FONDO	82%	18%	89%	11%	83%	17%	83%	17%	0%
	SOLICITUD DE REOVACIÓN	88%	12%	92%	8%	89%	11%	92%	8%	-3%
	SOLICITUD DE MARCAS	90%	10%	95%	5%	91%	9%	90%	10%	1%
	SISTEMA DE PAGOS	90%	10%	90%	10%	90%	10%	90%	10%	0%
	LOCALIZADOR DE MARCAS	87%	13%	83%	17%	86%	14%	88%	12%	-2%
	BOPI	88%	12%	82%	18%	89%	11%	89%	11%	0%
	CEO	88%	12%	92%	8%	89%	11%	89%	11%	1%
INFORMACIÓN	SATISFACCIÓN INFORMACIÓN	87%	13%	91%	9%	88%	12%	88%	12%	0%
RESOLUCIONES	SATISFACCIÓN RESOLUCIONES	83%	17%	83%	17%	83%	17%	82%	18%	1%
	CUBREN TODOS LOS ASPECTOS RELEVANTES	79%	21%	81%	19%	79%	21%	79%	21%	0%
	COHERENTE CON OTRAS COMUNICACIONES PREVIAS O POSTERIORES SOBRE EL MISMO TEMA	83%	17%	84%	16%	83%	17%	83%	17%	0%
	SE RAZONAN ADECUADAMENTE Y SE BASAN EN ARGUMENTOS SUFICIENTES	77%	23%	75%	25%	76%	24%	76%	24%	0%
	CONTENIDO CLARO Y COMPRENSIBLE	81%	19%	89%	11%	82%	18%	81%	19%	1%

TABLA COMPARATIVA 2019 – 2022 (*)

SECCIÓN	ASPECTOS DEL SERVICIO	PARTICULARES (2022)		AGENTES Y REPRESENTANTES (2022)		2022 (**)		2019		↓↑
		Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	
PLAZO DE TRAMITACIÓN	SATISFACCIÓN PLAZO DE TRAMITACIÓN	64%	36%	63%	37%	64%	36%	64%	36%	0%
EMPLEADOS DE LA OFICINA	SATISFACCIÓN EMPLEADOS	88%	12%	84%	16%	87%	13%	88%	12%	-1%
	RAPIDEZ RESPUESTA	86%	14%	87%	13%	86%	14%	87%	13%	-1%
	ACCESIBILIDAD	85%	15%	78%	22%	84%	16%	82%	18%	2%
	AMABILIDAD Y EDUCACIÓN	93%	7%	94%	6%	93%	7%	95%	5%	-2%
	CONOCIMIENTOS	90%	10%	89%	11%	90%	10%	90%	10%	0%
	CLARIDAD	87%	13%	82%	18%	86%	14%	87%	13%	-1%
PREGUNTAS GENERALES	SATISFACCIÓN GENERAL	3,93		3,97		3,93		3,91		2%
	RECOMENDACIÓN OEPM	89% (SI)	11% (NO)	90% (SI)	10% (NO)	89% (SI)	11% (NO)	89% (SI)	11% (NO)	0%

(*) Se excluyen de esta tabla los resultados de las respuestas NS/NC

(**) % TOTALES 2022 calculados a partir del número de respuestas de particulares y agentes y el peso específico de cada una de ellas sobre el total de encuestados



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)