



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Servicio de Apoyo a la Empresa 2020

Ficha encuesta Servicio de Apoyo a la Empresa

- **Periodo considerado:** Noviembre 2019 – Noviembre 2020
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de apoyo a la empresa.
- **Población:** 6.766 usuarios
- **Cuestionarios recogidos:** **99** cuestionarios
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error** del 10% con una **confianza** del 95%.

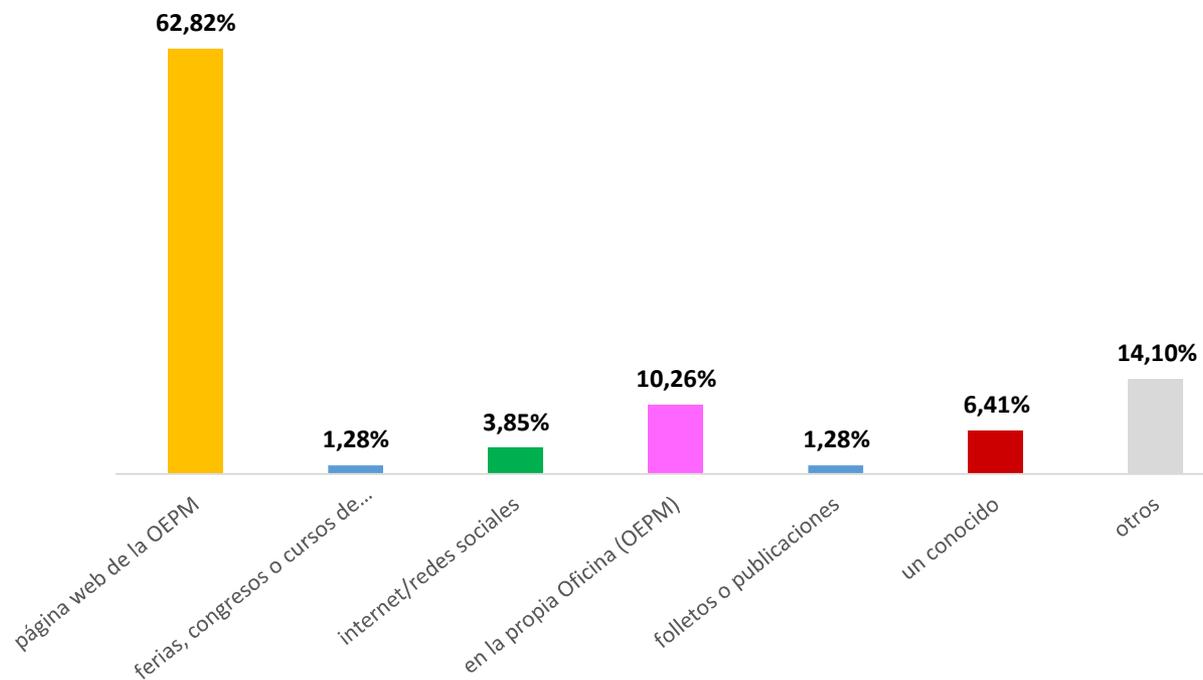
Secciones del cuestionario

- *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

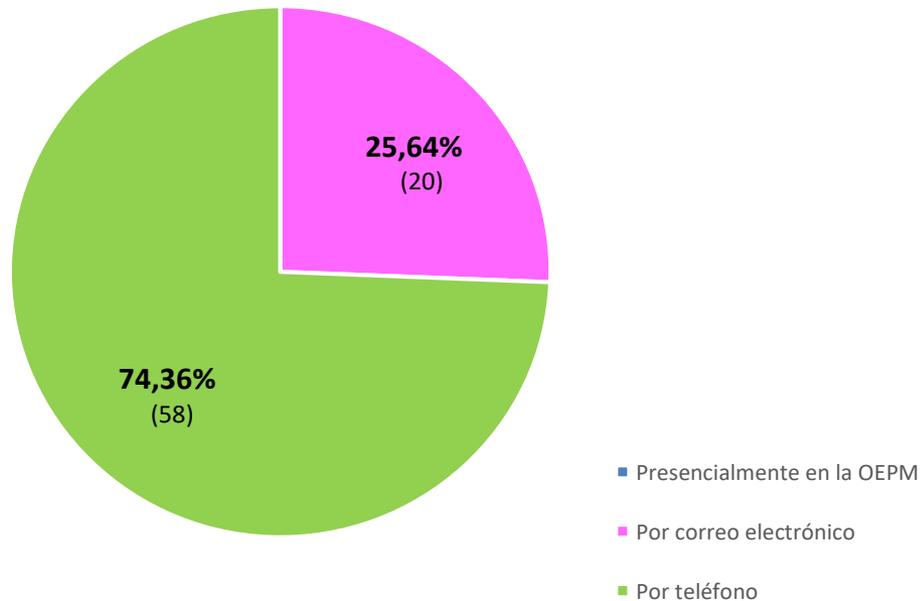
** Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que no han contestado a la pregunta.*

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



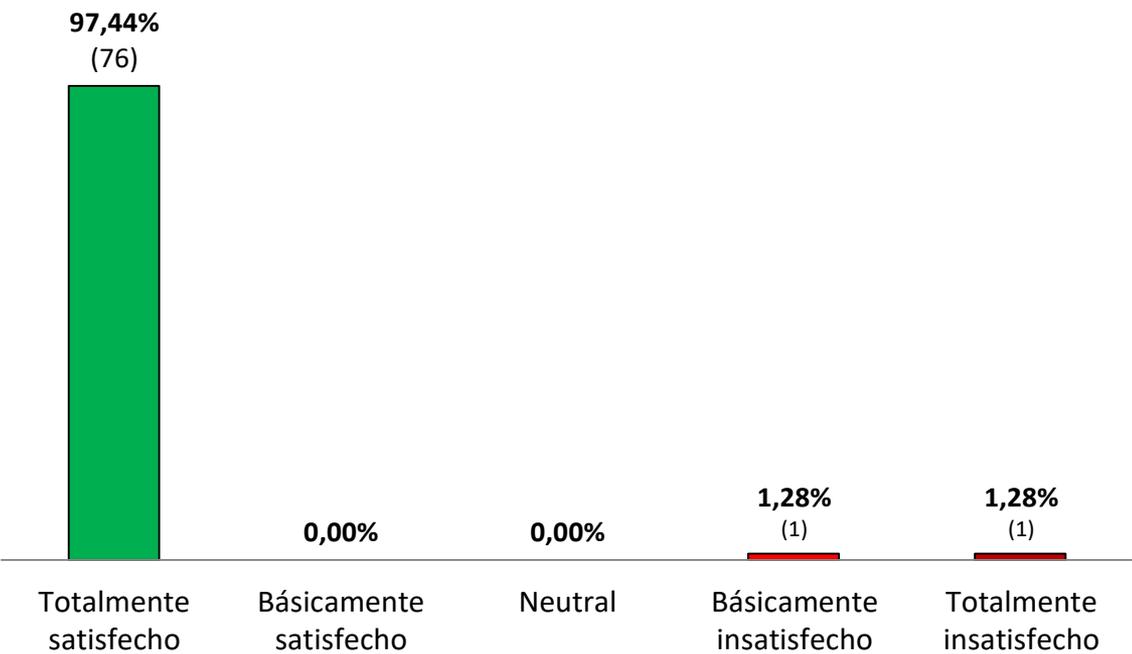
CANAL DE ENTRADA

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



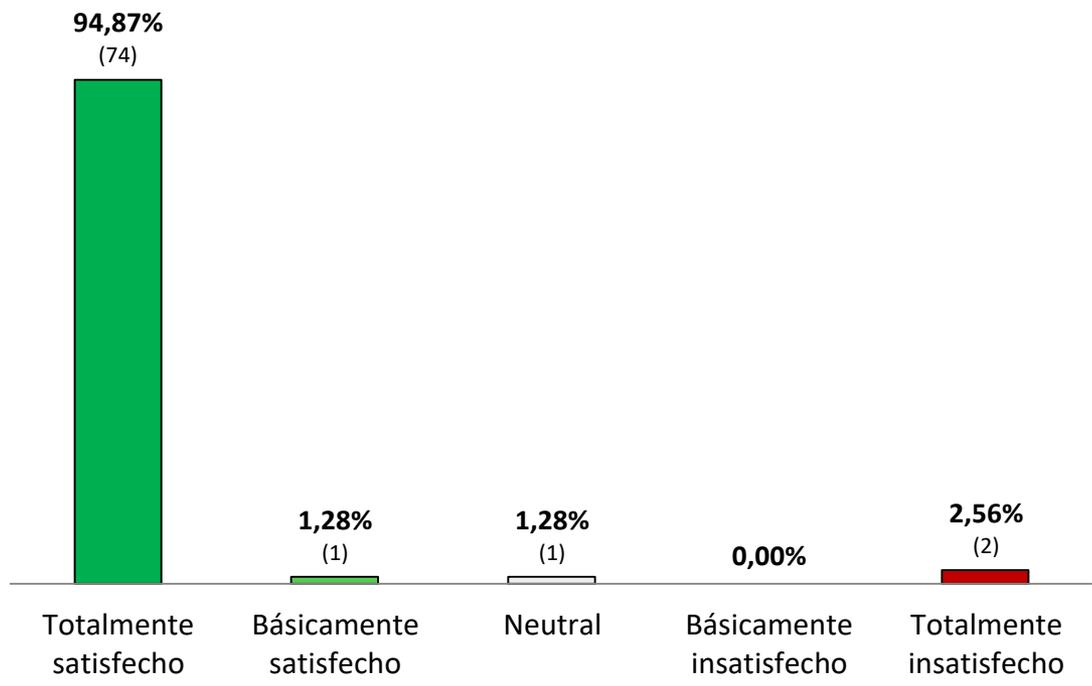
TRATO RECIBIDO

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

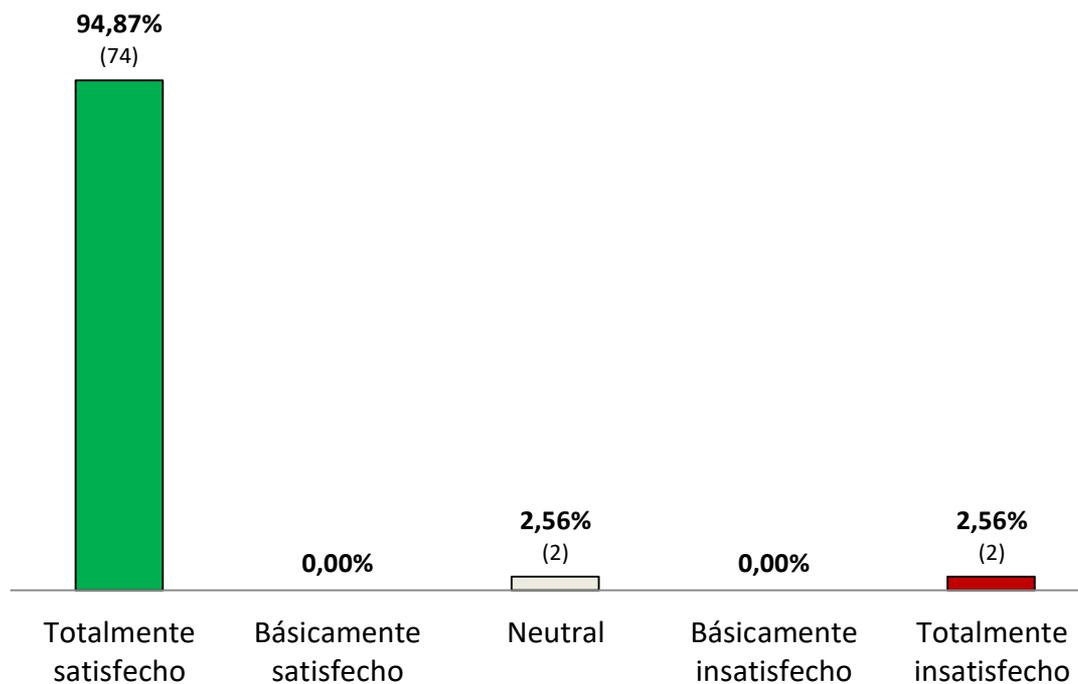


CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

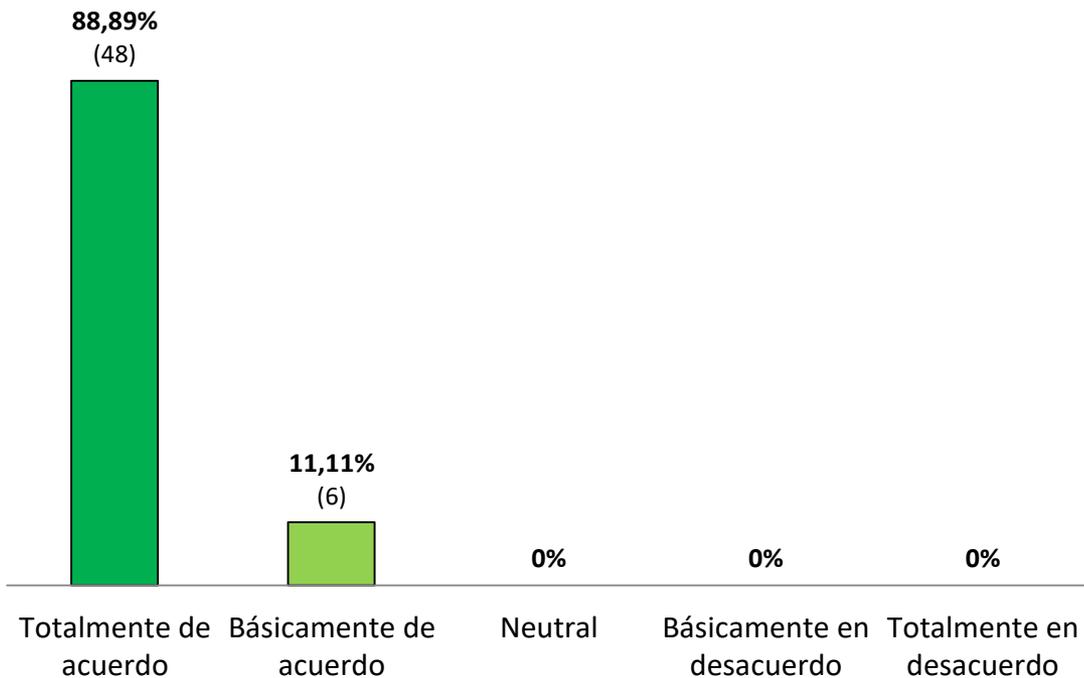


En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:
[La información ha sido ÚTIL]



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 48 respuestas recopiladas 47 agradece el servicio prestado y la profesionalidad del mismo, gracias al trabajo de Lucía Mendiola

| Nº de veces | Contenido de la Respuesta |
|-------------|--|
| 1 | Me gustaría (como se da a entender) que además de mirar en el buscador si hay alguna marca coincidente (eso lo puede hacer uno mismo) también enviarán un informe más completo, profundo y detallado de la marca en cuestión, dado que cobráis 20 y pico € |
| 1 | Que la propia aplicación sea más clara para evitar cometer errores y así disminuir la presión de atención del servicio PYME |
| 1 | El registro electrónico es un poco complicado, principalmente porque el Java está desactivado por defecto en las versiones más actuales del sistema operativo. Creo que se debería, o bien actualizar el modo de envío, o bien informar más claramente (no leyéndose el manual), por ejemplo en la propia pantalla de solicitud, que hay que activar el Java, ya que, aun teniendo conocimientos avanzados en informática, he tenido que recurrir a un informático para poder registrar la solicitud |
| 1 | Entiendo que los servicios que prestan generan costes, entiendo que preparar una información lleva tiempo, pero los datos salen un poco caros y más cuando tienen una finalidad académica e investigadora. No es solo un problema vuestro, el INE es peor todavía, mucho más caro y con un servicio digamos que mejorable |
| 1 | Visibilizaría más el Servicio de Apoyo, puesto que la web es muy compleja y recargada con diversos temas, y no aparece DESTACADO el servicio de apoyo, que finalmente es el que necesita el usuario-empresas, para poder actuar con seguridad cuando realiza tramitaciones o consultas. |

Tabla Resumen

| Vía de Conocimiento | % Participantes en Encuesta |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <i>Página web OEPM</i> | 62,82% |
| <i>Ferias, congresos, cursos</i> | 1,28% |
| <i>Internet, redes sociales</i> | 3,85 |
| <i>En la oficina (OEPM)</i> | 10,26 |
| <i>Folleto, publicaciones</i> | 1,28% |
| <i>Un conocido</i> | 6,41% |
| <i>Otro</i> | 14,10% |

| Canal de Entrada | % Participantes en Encuesta |
|---------------------------|-----------------------------|
| <i>Presencial</i> | 0% (0) |
| <i>Correo Electrónico</i> | 25,64% (20) |
| <i>Teléfono</i> | 74,36% (58) |

| Aspectos del Servicio | Totalmente Satisfechos (de acuerdo) | Básicamente Satisfechos (de acuerdo) | Neutral | Básicamente Insatisfechos (en desacuerdo) | Totalmente Insatisfechos (en desacuerdo) |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------|---|--|
| <i>TRATO RECIBIDO</i> | 97,44% | 0% | 0% | 1,28% | 1,28% |
| <i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i> | 94,87% | 1,28% | 1,28% | 0% | 2,56% |
| <i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i> | 94,87% | 0% | 2,56% | 0% | 2,56% |
| <i>APRENDIZAJE NUEVAS CONSULTAS</i> | 91,03% | 5,13% | 3,85% | 0% | 0% |

| | |
|-----------------------------------|---------------|
| Recomendación del Servicio | 98,72% |
|-----------------------------------|---------------|

Tabla Resumen 2019

| 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)