

## **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: *UNIDAD DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA 2017***

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 realizados en el año 2017, 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)

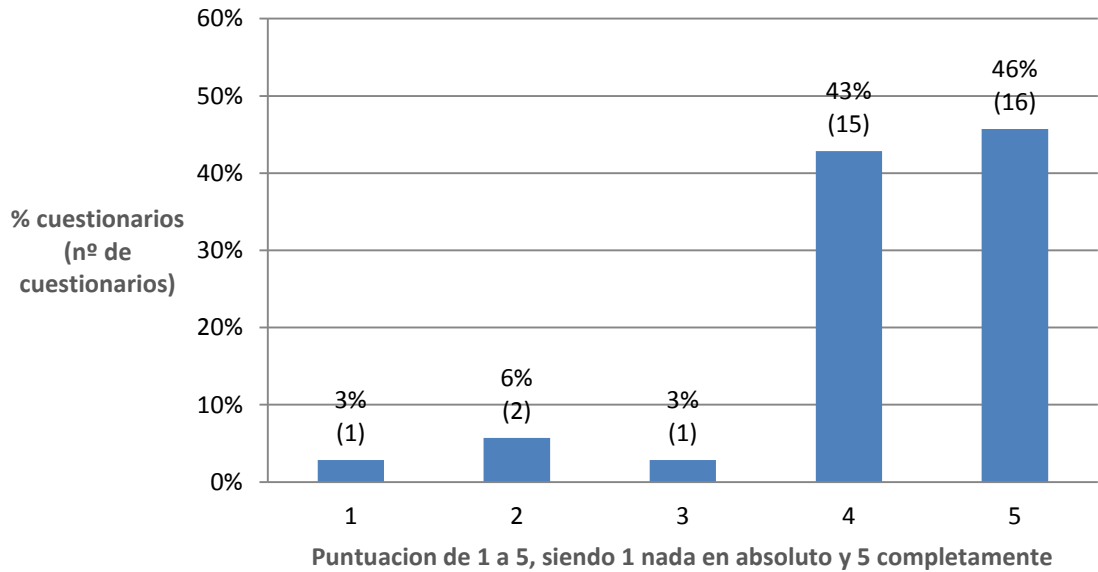
6. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

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

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total ITPs realizados:** 297
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 35
- **Porcentaje de respuesta:** 11,78 %

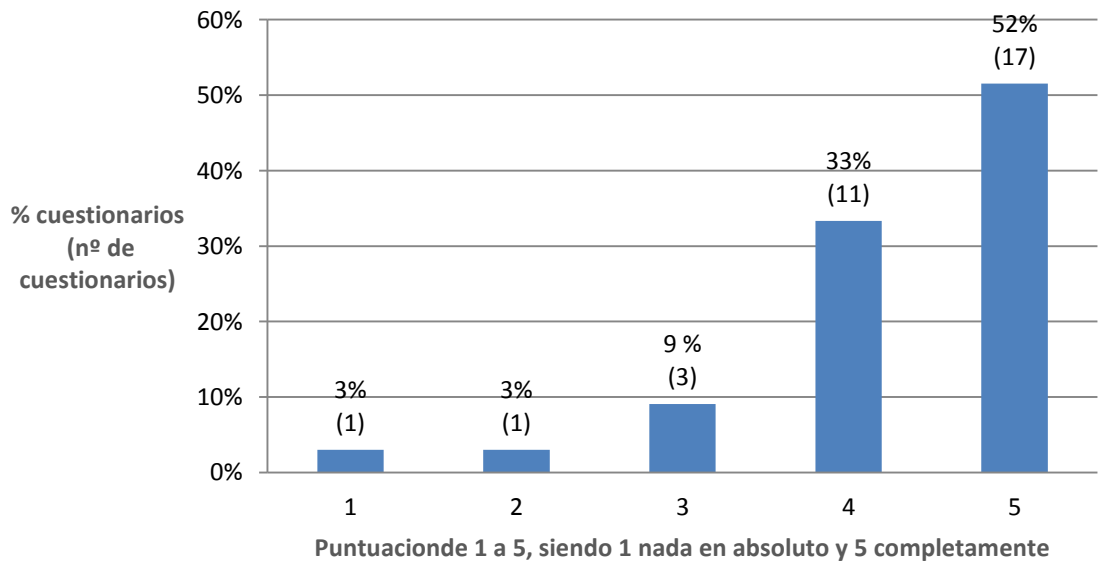
Los resultados obtenidos para cada pregunta se presentan a continuación en las próximas páginas.

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

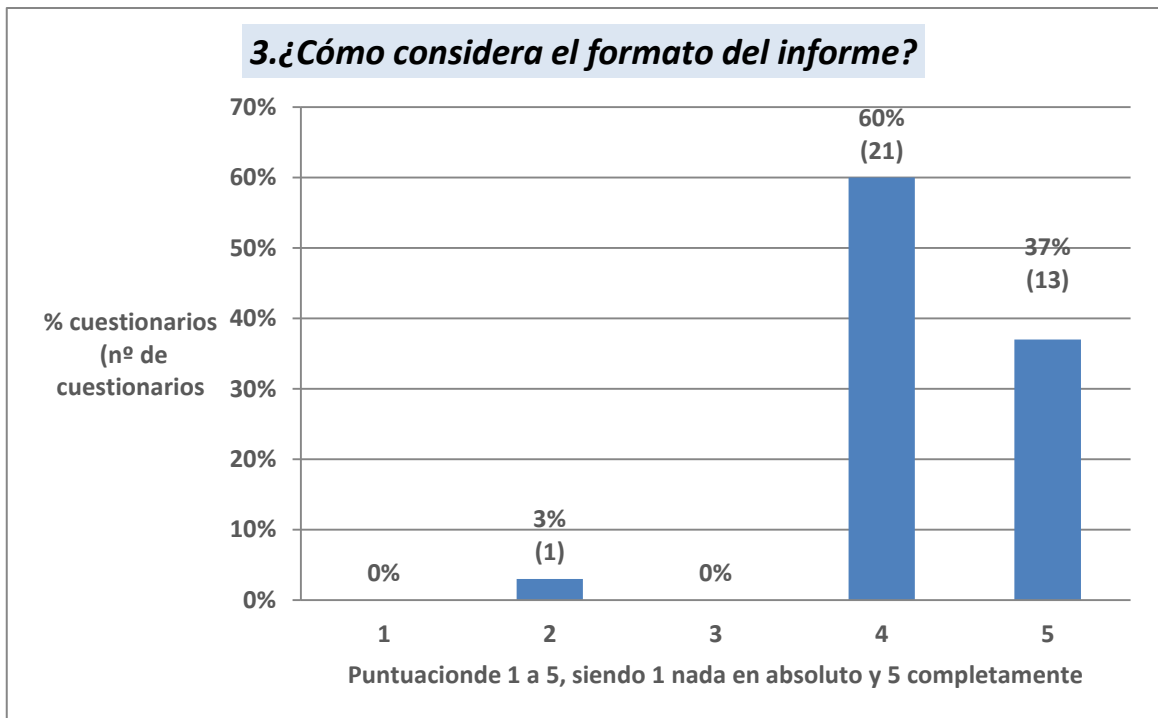


La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,23** sobre 5. En 2014 fue de 4,36, en 2015 fue de 4,58 y en 2016 fue 4,21.

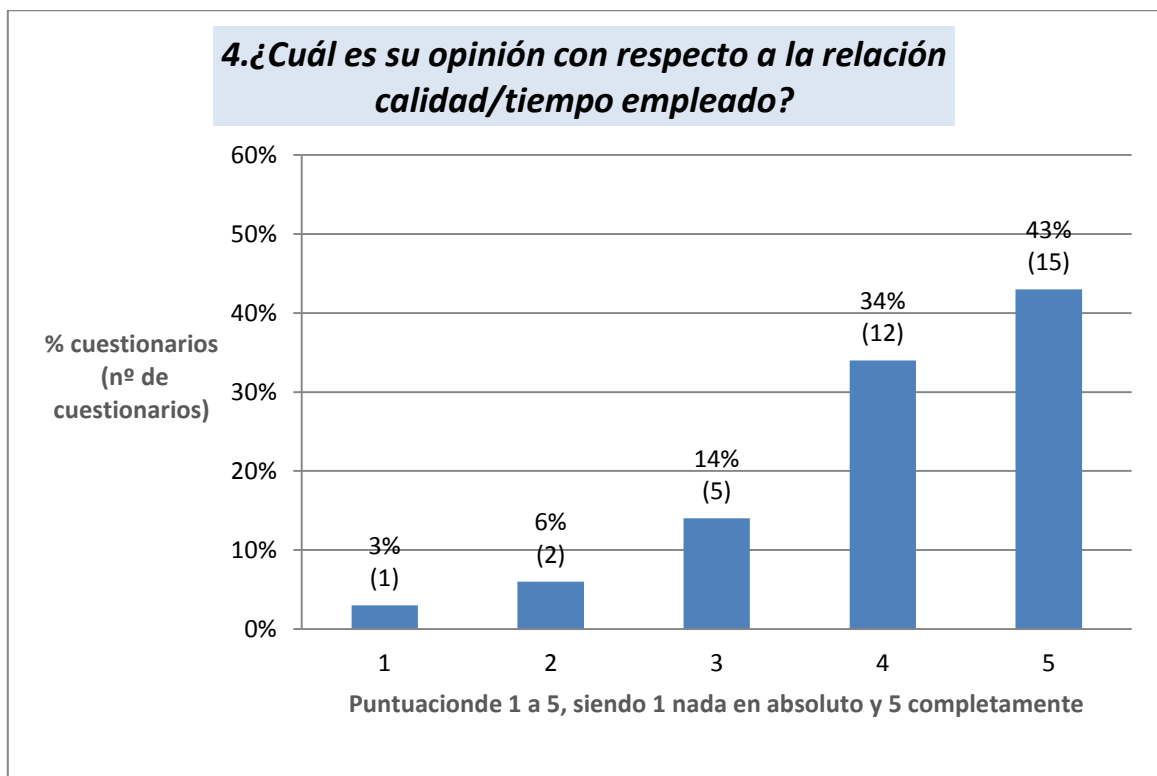
### 2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/precio?



La **media** de las respuestas de esta pregunta es **4,27** de sobre 5. En 2014 fue de 4,2, en 2015 el resultado fue de 4,36 y en 2016 fue 4,15.

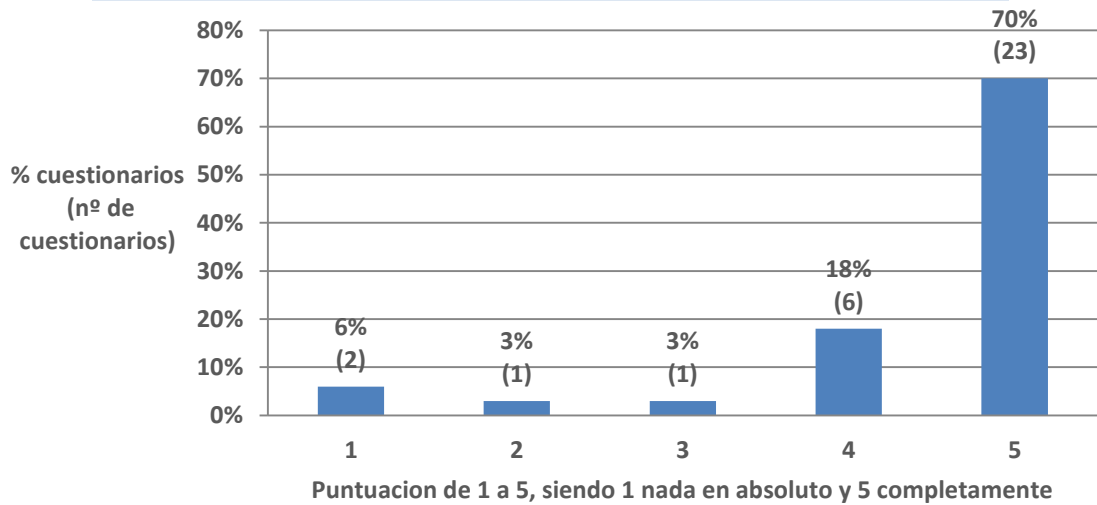


La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,31** sobre 5. El resultado del 2014 fue 4,2, en 2015 fue 3,98 y en 2016 fue 4,30.



La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,54** sobre 5. El resultado de 2014 fue 4,1, en 2015 de 4,07 y en 2016 fue 3,91.

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



La **media** de las respuestas de esta pregunta es de **4,42** sobre 5. El resultado en 2014 fue de 3,75, en 2015 fue 4,52 y en 2016 fue del 4,42.

**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
- Accesibilidad y disponibilidad del examinador responsable

## 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**

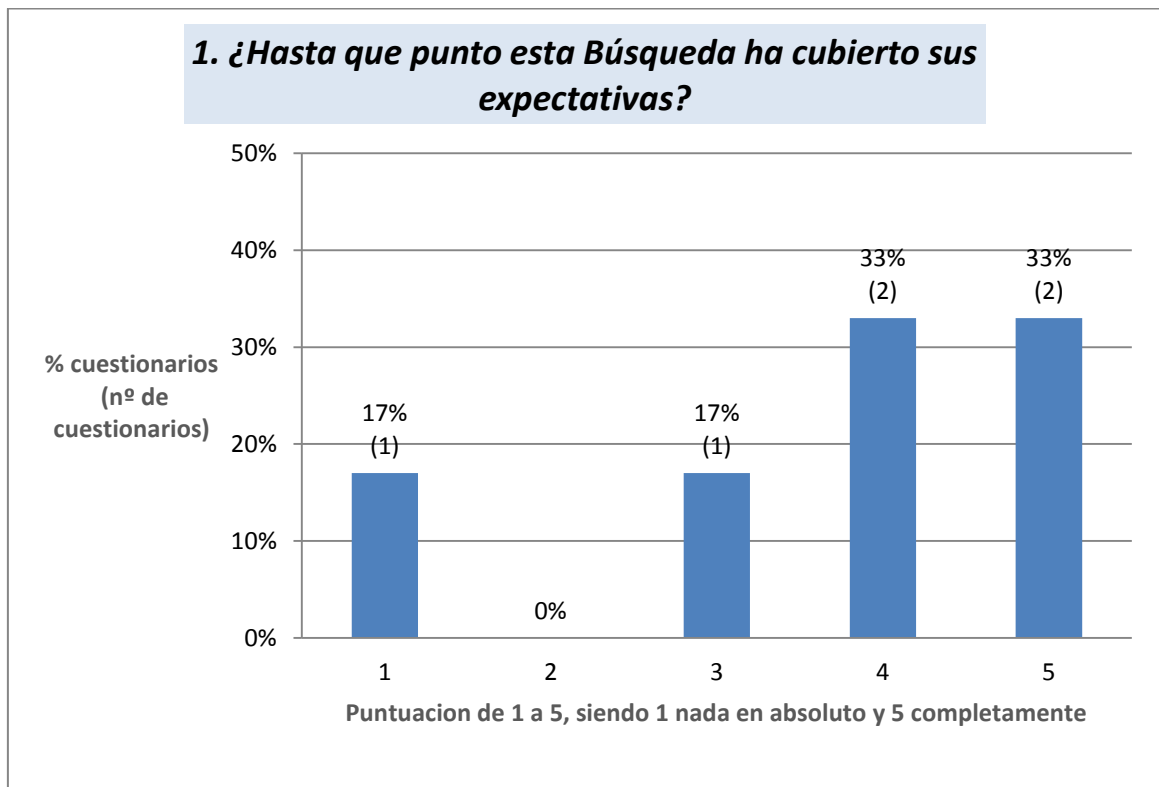
(no satisfactoria)    1    2    3    4    5    (excelente)

**4. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?**

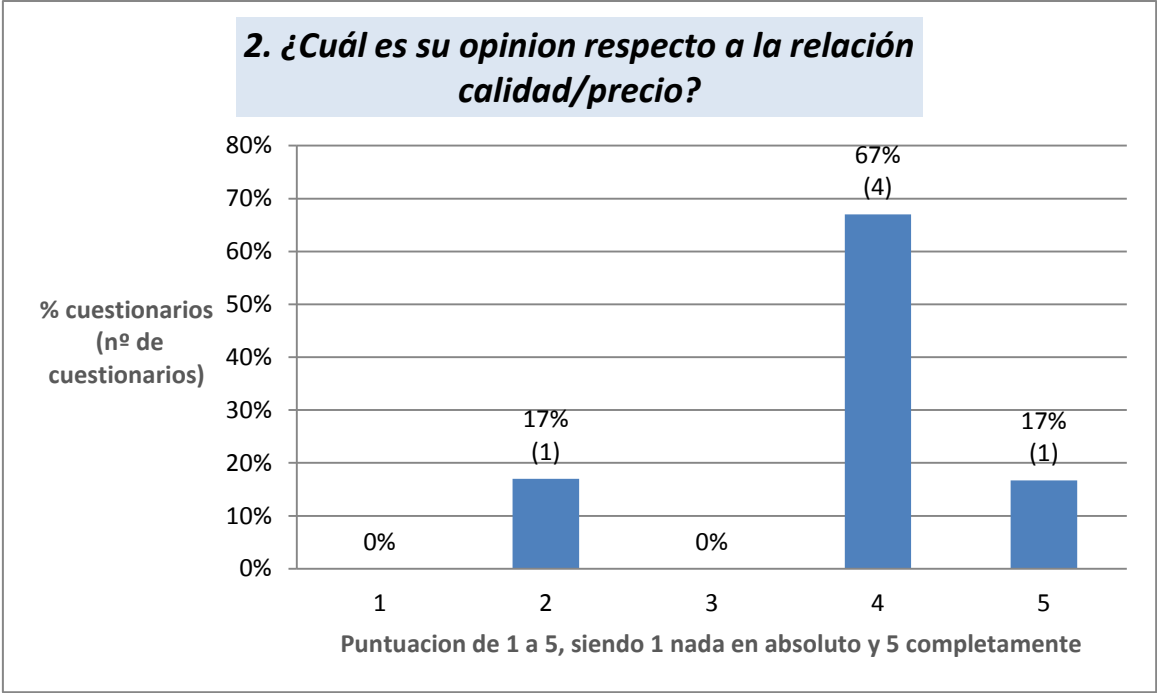
## RESULTADOS Encuesta Búsqueda en Bases de Datos Internacionales

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total Búsquedas realizadas:** 95
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 6
- **Porcentaje de respuesta:** 6,32 %

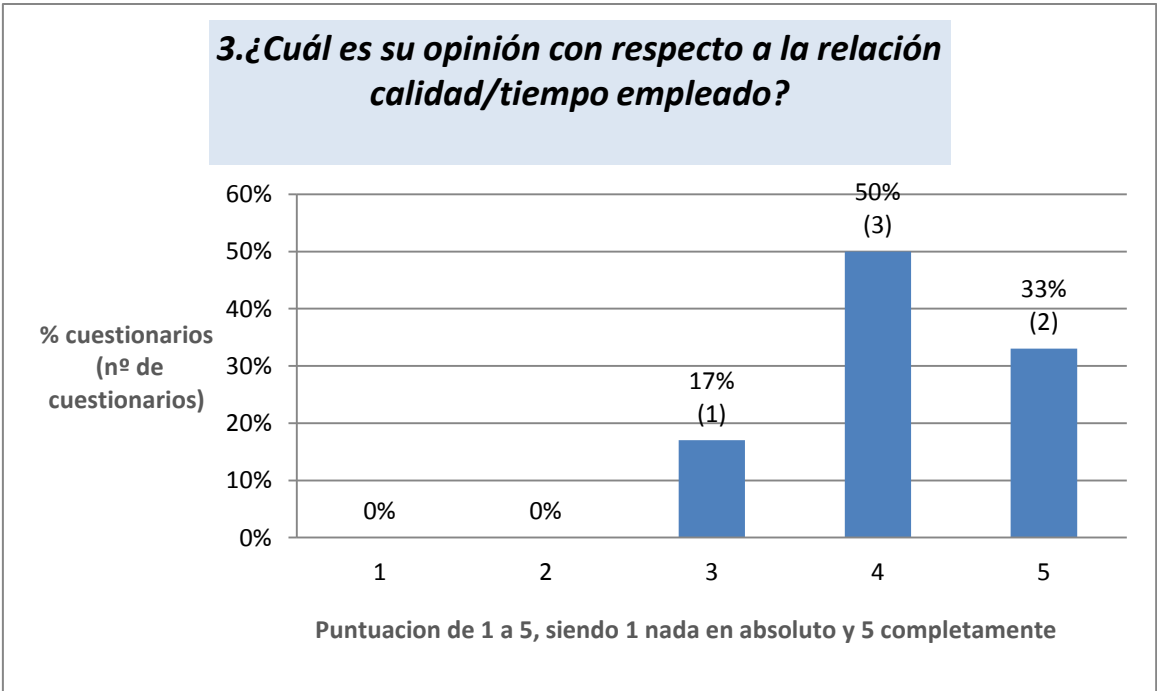
Los resultados obtenidos para cada pregunta se presentan en las siguientes páginas:



La **media** de las respuestas es de **3,70**. En 2014 fue de 4,25, en 2015 fue de 4,33 y en 2016 de 4,17.



La **media** de las respuestas es de **3,85**. En 2014 fue de 3,67, y en 2015 y 2016 de 5.



La **media** de las respuestas es de **4,6**. En 2014 fue de 5, en 2015 fue 4,33 y en 2016 de 4,50.



# 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)

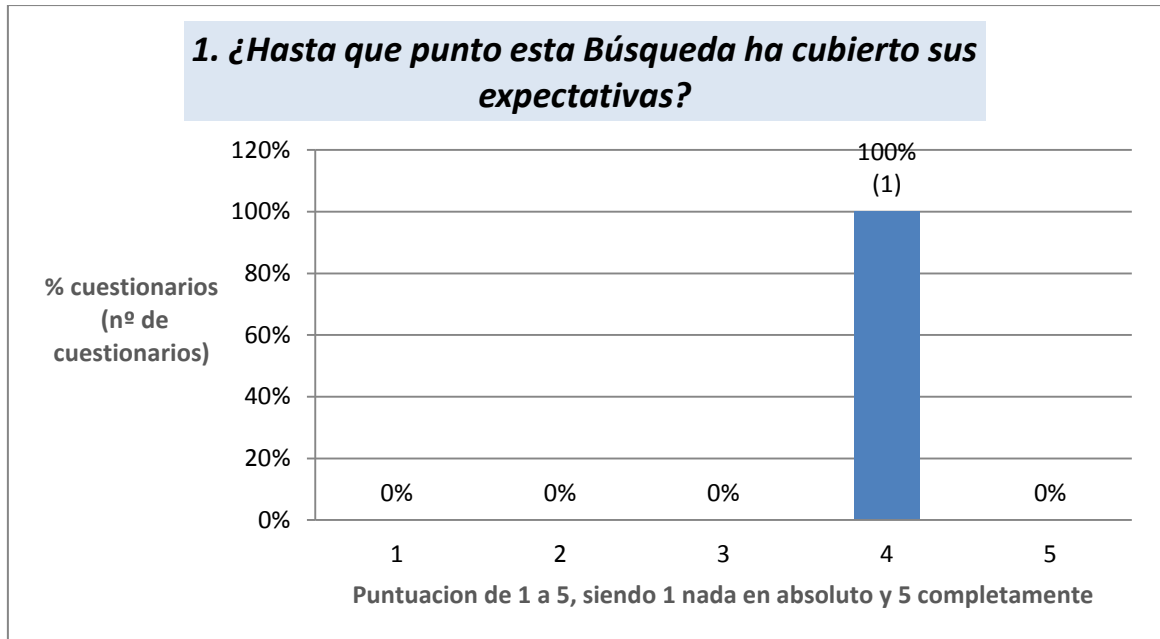
**3. ¿Cuál es su opinión con respecto a la relación calidad/tiempo empleado**

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

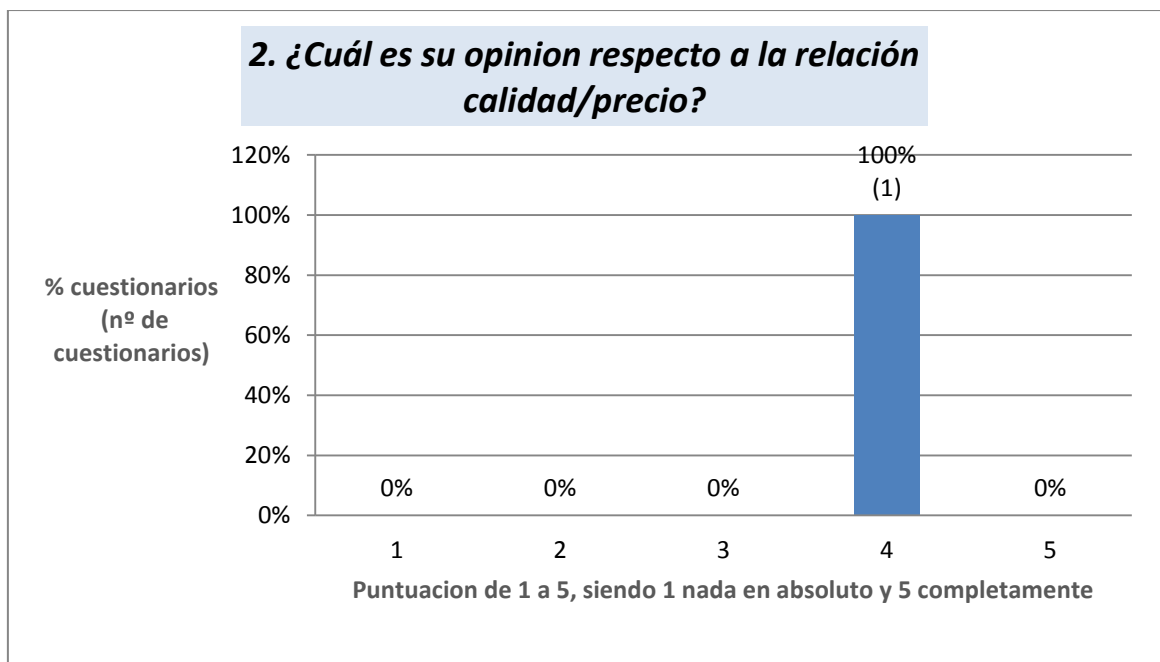
## RESULTADOS Encuesta Búsqueda en Bases de Datos Nacionales

- **Sistemática:** Una encuesta por producto enviado al solicitante
- **Total Búsquedas realizadas:** 79
- **Encuestas de satisfacción recibidas:** 1
- **Porcentaje de respuesta:** 1,33 %

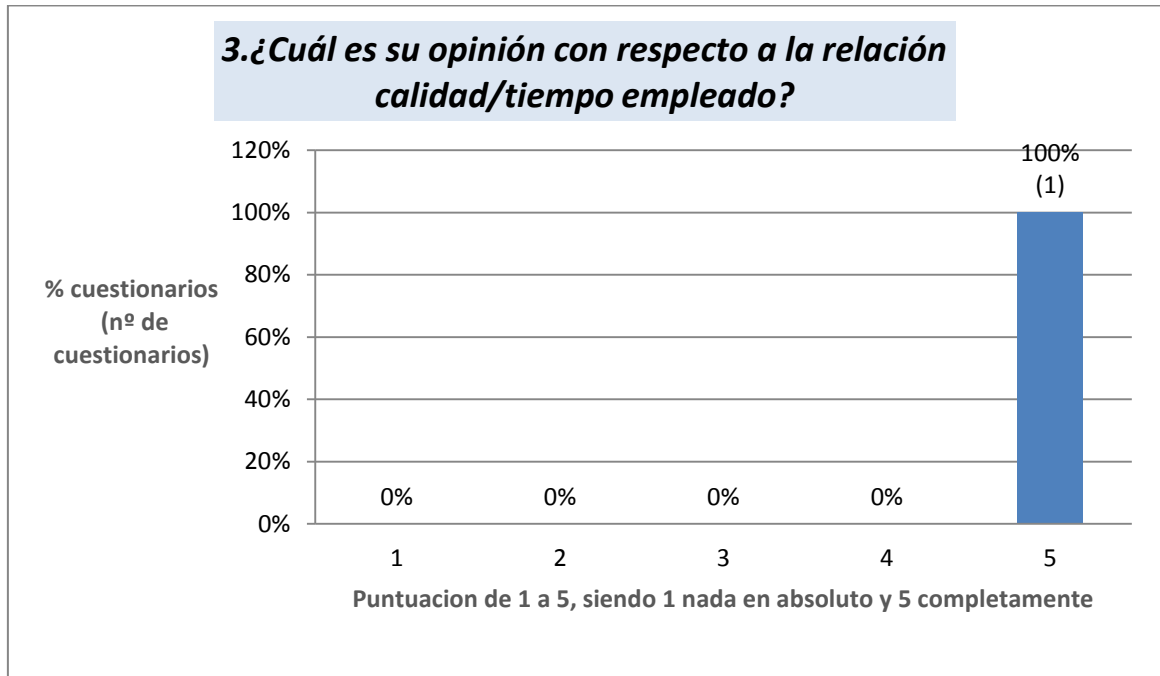
Los resultados obtenidos para cada respuesta fueron los siguientes:



La **media** de las respuestas es de 4. En 2014 fue de 4, en 2015 fue de 4,47, y en 2016 de 4,5.



La **media** de las respuestas es de **4**. En 2014 fue de 4, en 2015 fue de 4,27 y en 2016 fue de 4,5.



La **media** de las respuestas es de **5**. En 2014 fue 4,26. En el 2015 fue 4,27 y en 2016 fue 5.