



Encuesta de
Satisfacción de
Usuarios de

Validación de
Patente Europea

2015

Encuesta de Validación de Patente Europea

- **Usuarios: Agentes y representantes** con solicitudes de validación de Patente europea presentadas entre 01/07/2014 y 31/03/2015
- **Población: 111 usuarios** (con correos electrónicos distintos)
- **Cuestionarios enviados: 111.** De los 111 cuestionarios enviados por correo, hubo 16 correos que no llegaron a sus destinatarios por directivas de seguridad (95 cuestionarios entregados). Por otro lado, hubo 2 usuarios que declinaron su participación.
- **Cuestionarios completados: 44** cuestionarios.
- **Tasa de respuesta: 39,6% (44/111).** Si consideramos sólo los cuestionarios que llegaron a los usuarios, la tasa de respuesta es 46% (44/95)
- Habiendo obtenido 44 respuestas completas de usuarios podemos asegurar un **margen de error inferior al 10%** con una **confianza del 90%**.

Secciones del Cuestionario

- *Información WEB*
- *Presentación Electrónica*
- *Consulta en BD*
- *Pago de Tasas*
- *Proceso de tramitación:*
 - *Comunicación de defectos Examen Formal*
 - *Publicación del folleto*
- *Plazo de tiempo Validación*
- *Personal:*
 - *Accesibilidad*
 - *Resolución de dudas*
 - *Trato y cortesía*
- *Satisfacción General con el proceso*
- *Sugerencias de mejora Validación de Patente Europea*
- *Sugerencias de mejora OEPM y otras modalidades*



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO

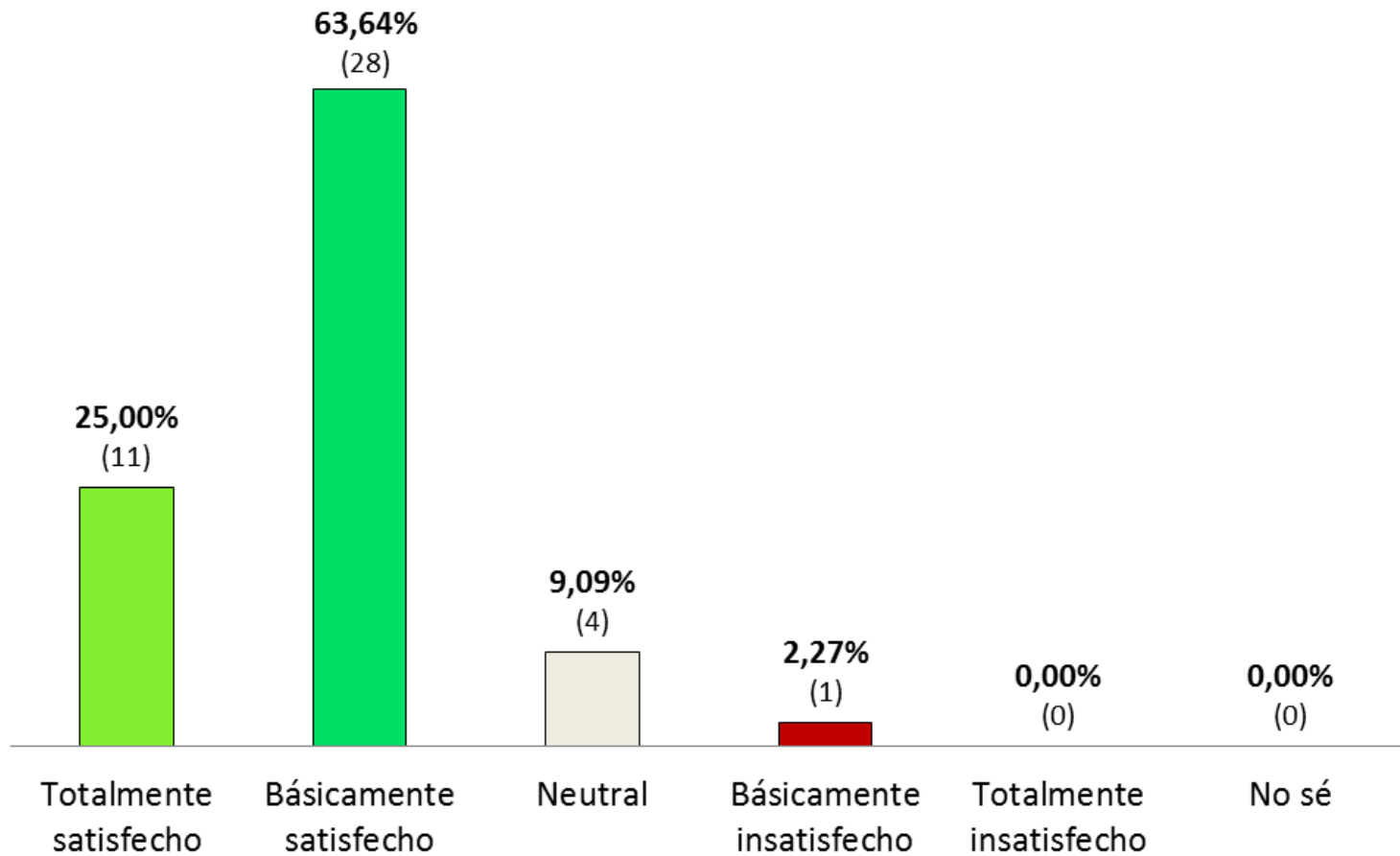


Oficina Española
de Patentes y Marcas

Resultados

Preguntas cerradas del cuestionario

Estoy satisfecho con los CONTENIDOS informativos y de ayuda sobre validación de patente europea en la WEB.

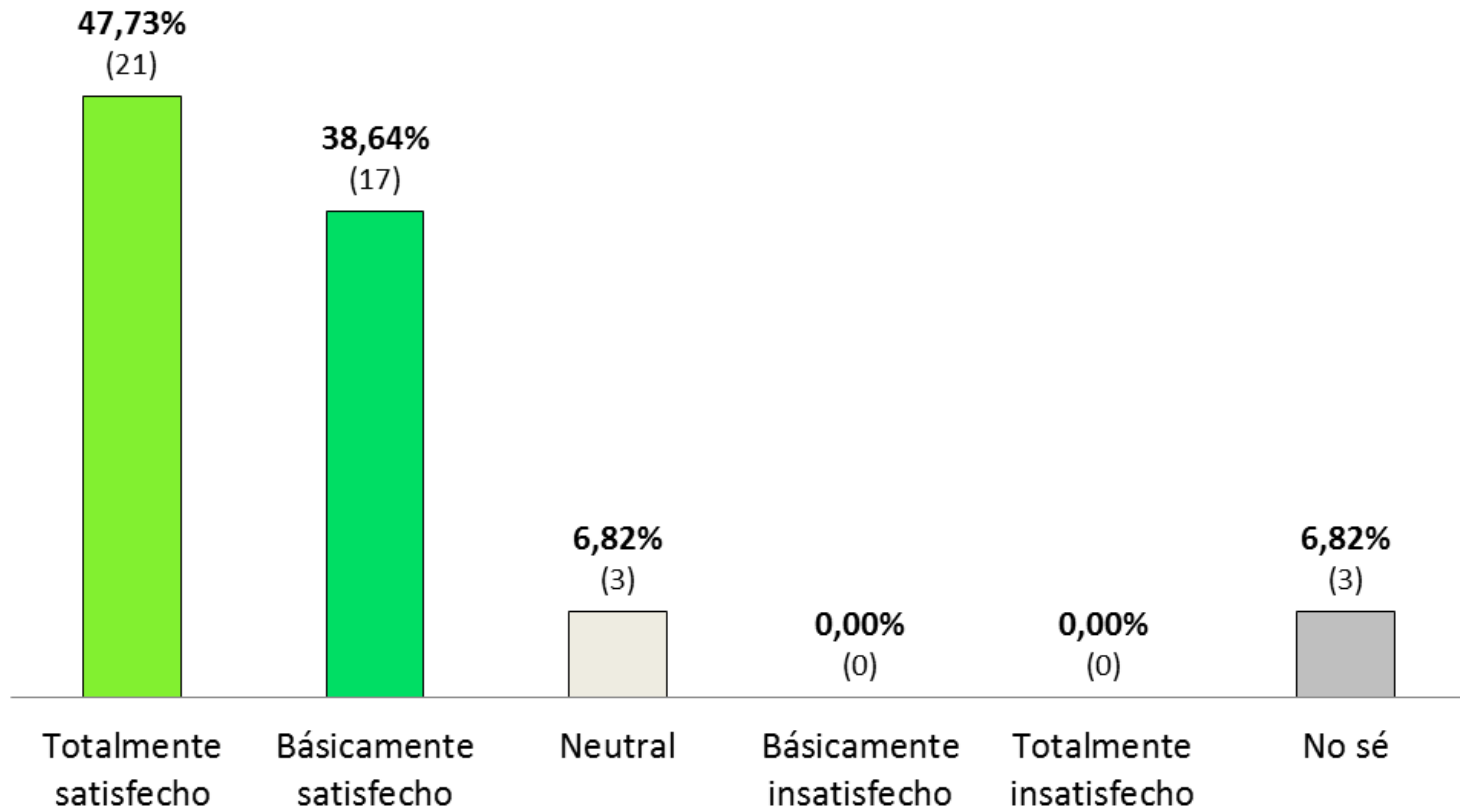


89% Satisfechos

2% Insatisfechos

Presentación Electrónica

Estoy satisfecho con la herramienta de PRESENTACIÓN ELECTRONICA (on line-filing) de solicitudes de Validación de Patente Europea.

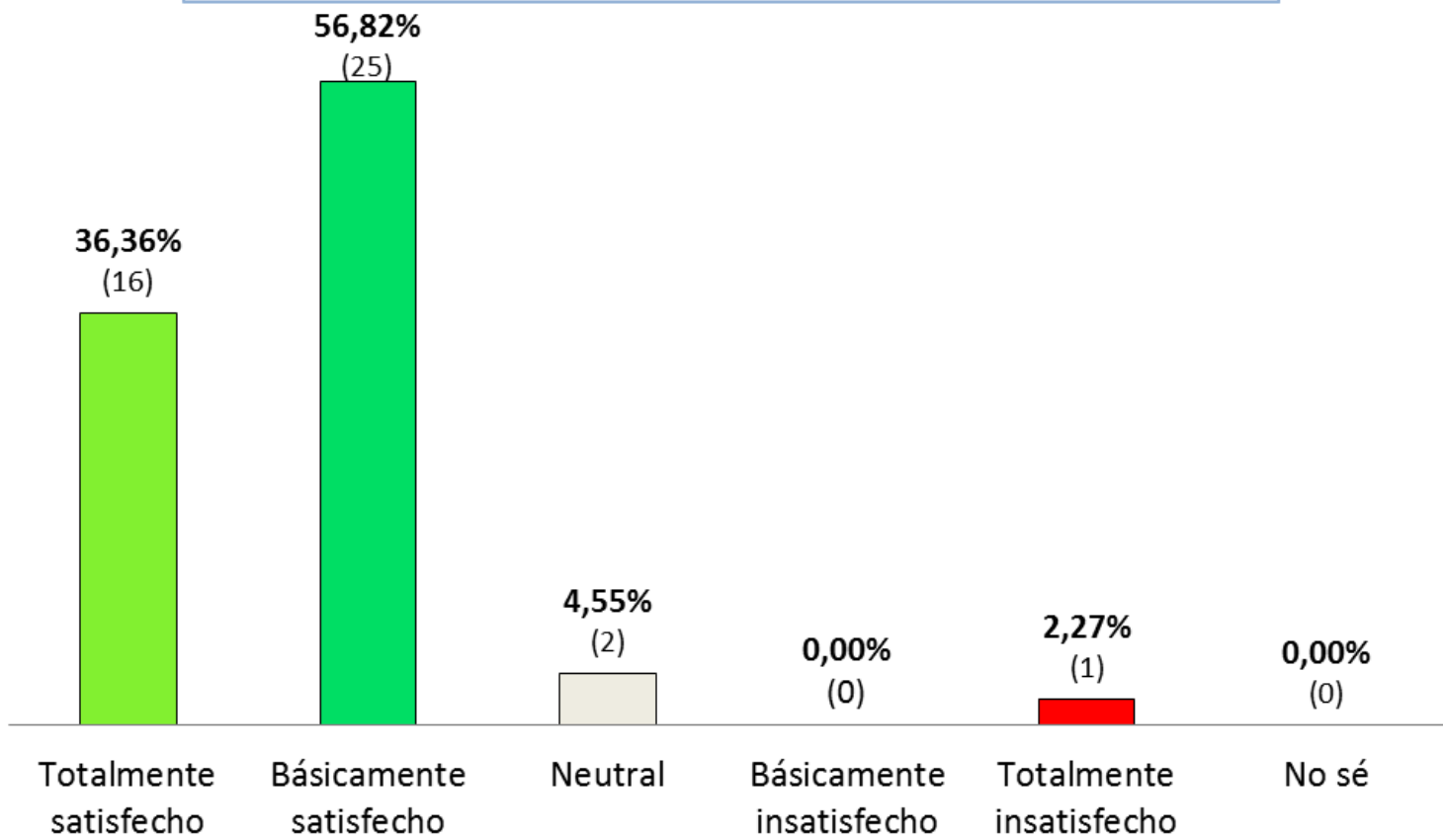


86% Satisfechos

0% Insatisfechos

Consulta en BD

Estoy satisfecho con la CONSULTA en la BASE DE DATOS de Situación de expedientes en relación con la información de expedientes de validación.

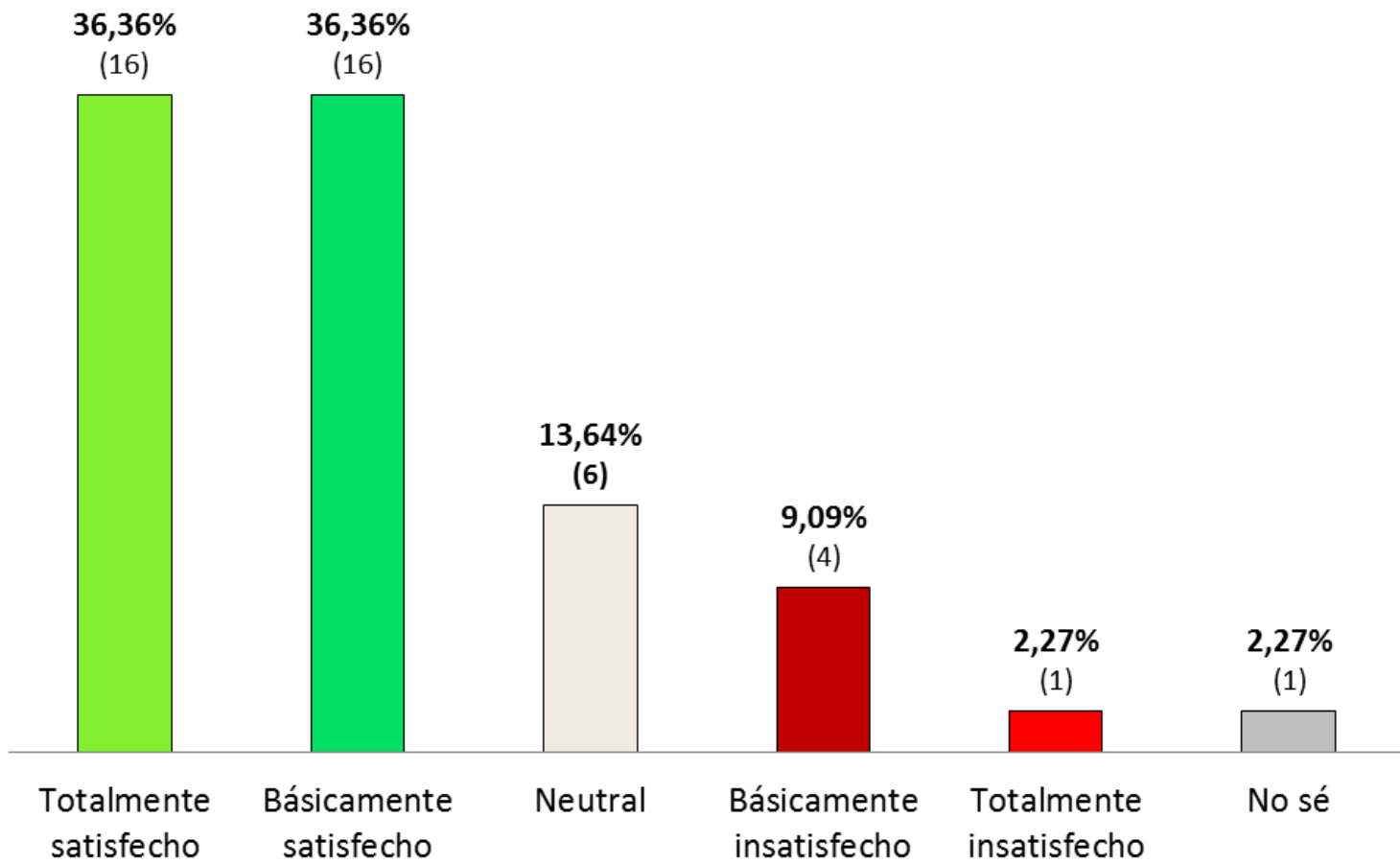


93% Satisfechos

2% Insatisfechos

Pago de Tasas

Estoy satisfecho con el SISTEMA de PAGO de TASAS de solicitud y mantenimiento de Validación de Patente Europea.

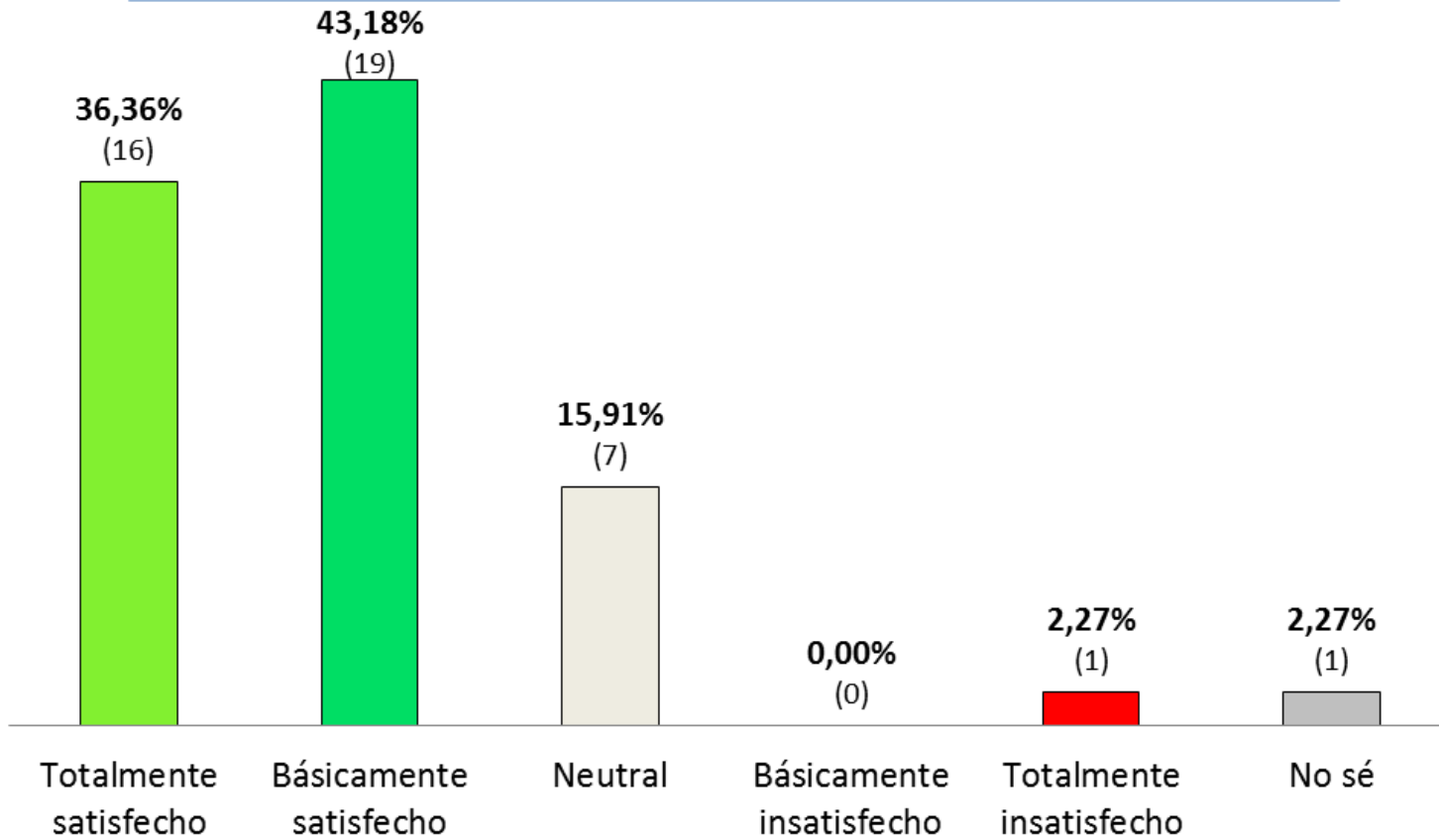


73% Satisfechos

11% Insatisfechos

Comunicación defectos

Indique su satisfacción con los siguientes aspectos del PROCESO de tramitación:
[COMUNICACIÓN de DEFECTOS del Examen FORMAL, en su caso]

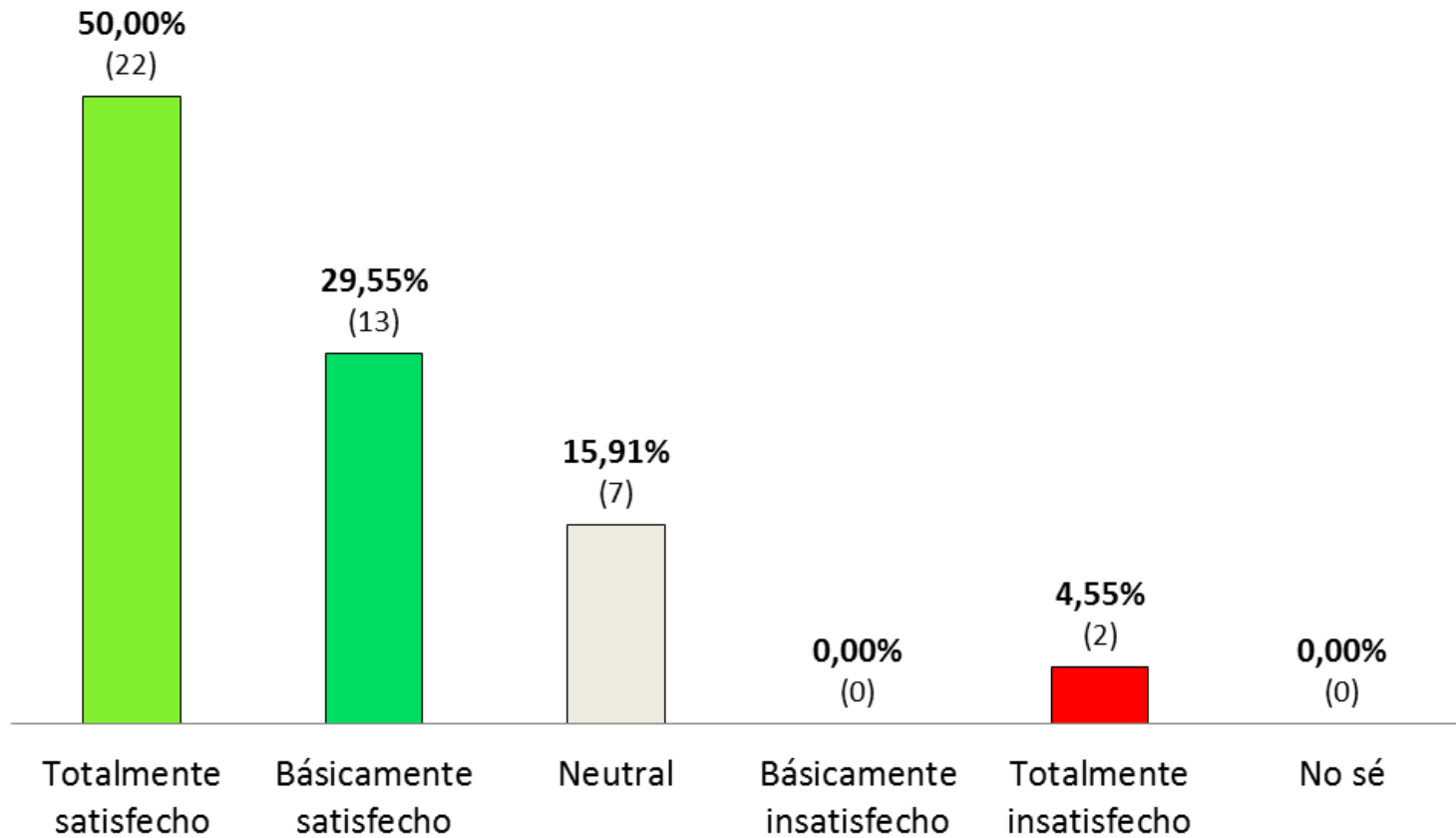


80% Satisfechos

2% Insatisfechos

Publicación del Folleto

Indique su satisfacción con los siguientes aspectos del PROCESO de tramitación:
[PUBLICACIÓN del FOLLETO]

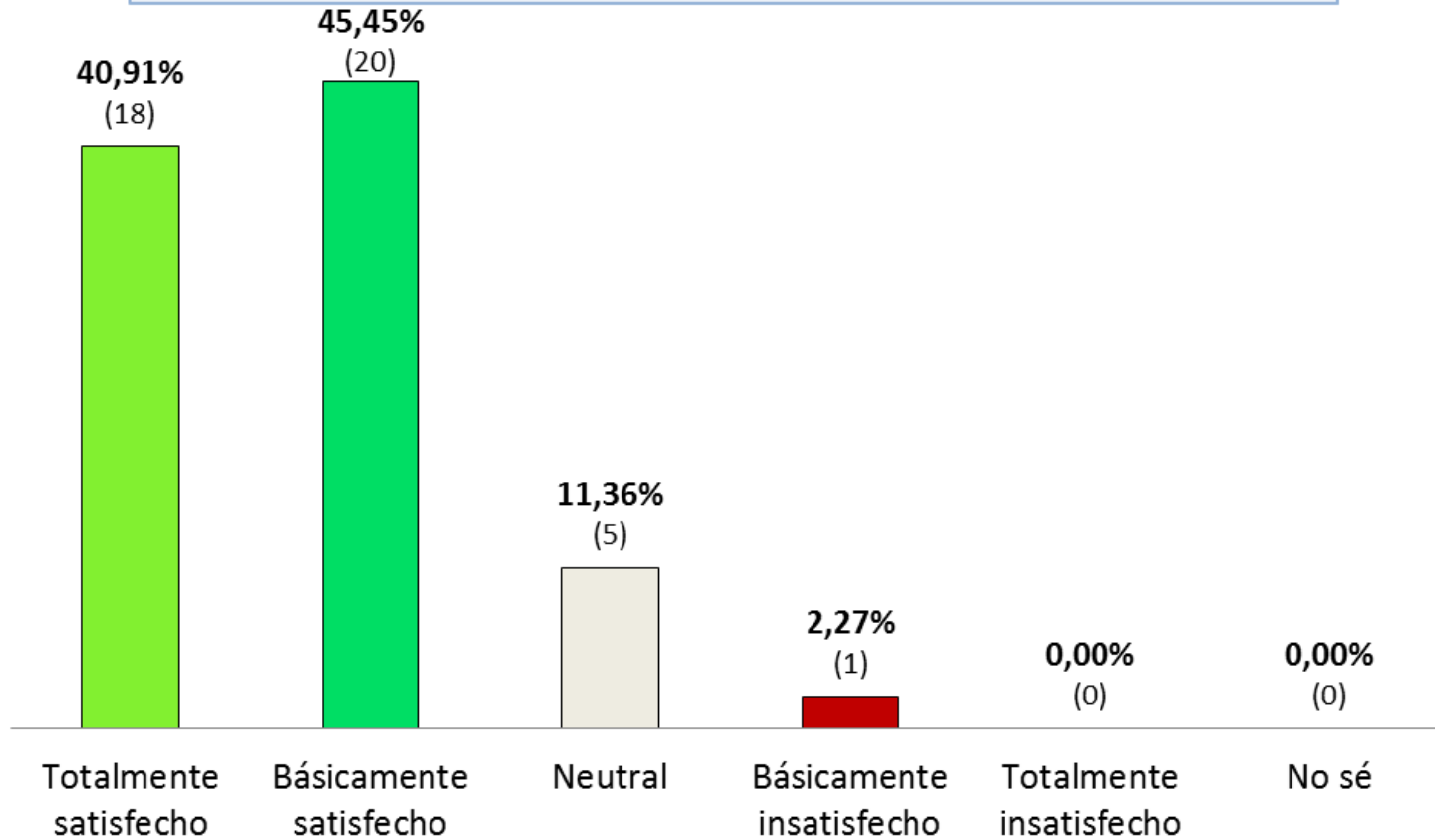


80% Satisfechos

5% Insatisfechos

Plazo de Tiempo

Estoy satisfecho con el PLAZO DE TIEMPO empleado por la OEPM desde la solicitud de validación de Patente Europea hasta la publicación de la traducción.

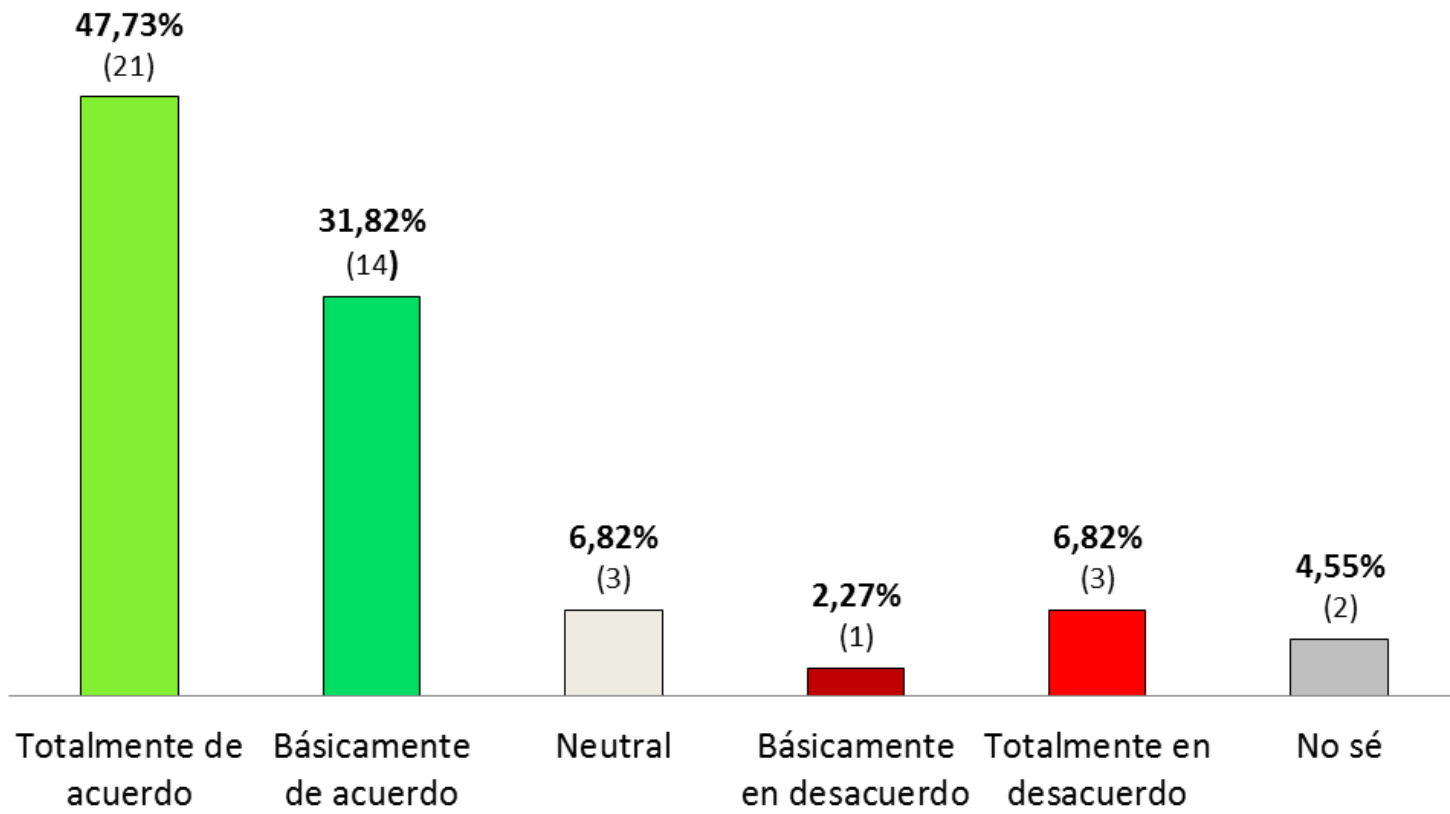


86% Satisfechos

2% Insatisfechos

Personal: accesibilidad

En cuanto al PERSONAL encargado de la tramitación de la Validación de Patente europea, diría que:
[Son ACCESIBLES]

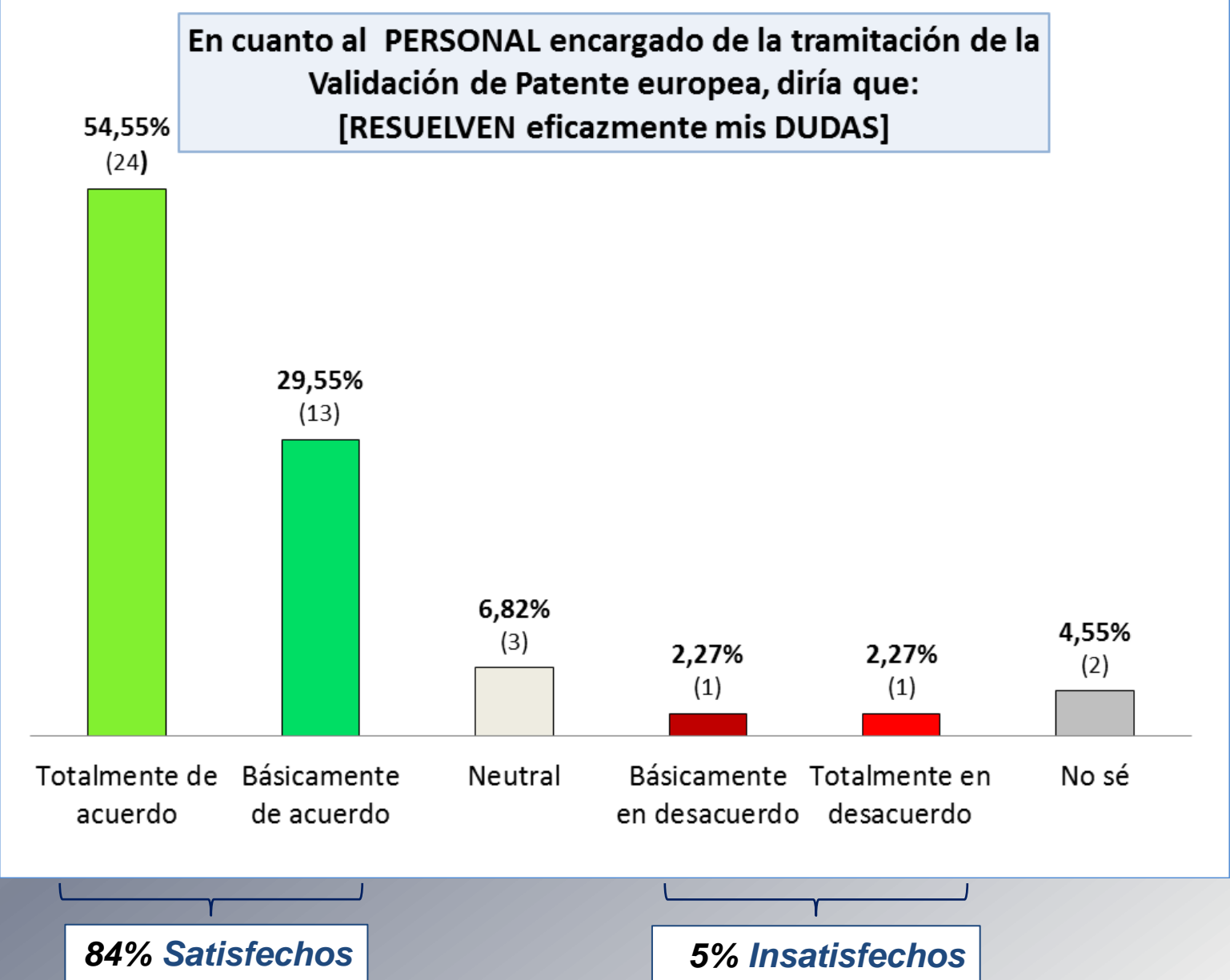


80% Satisfechos

9% Insatisfechos

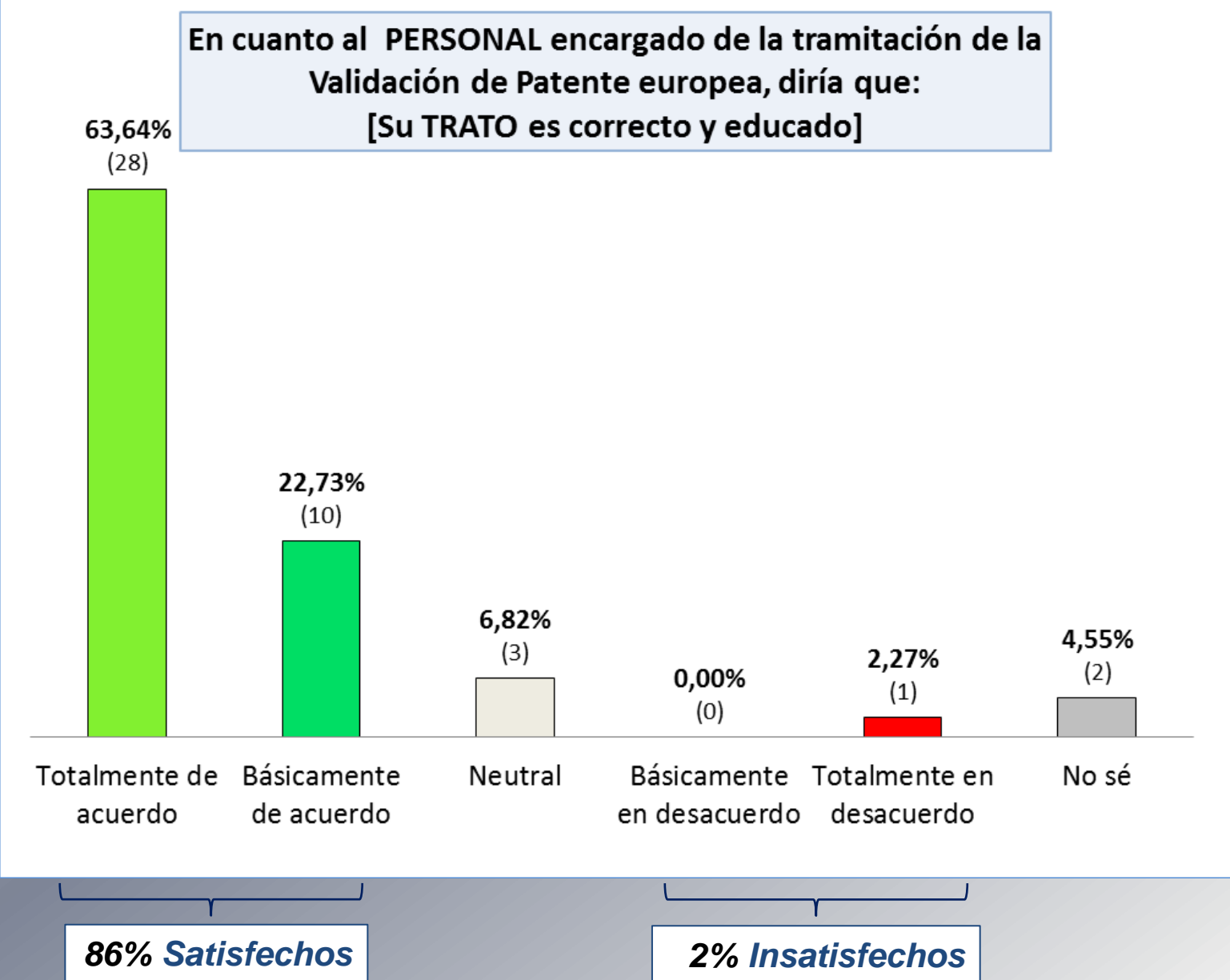
Personal: resolución de dudas

En cuanto al PERSONAL encargado de la tramitación de la Validación de Patente europea, diría que:
[RESUELVEN eficazmente mis DUDAS]



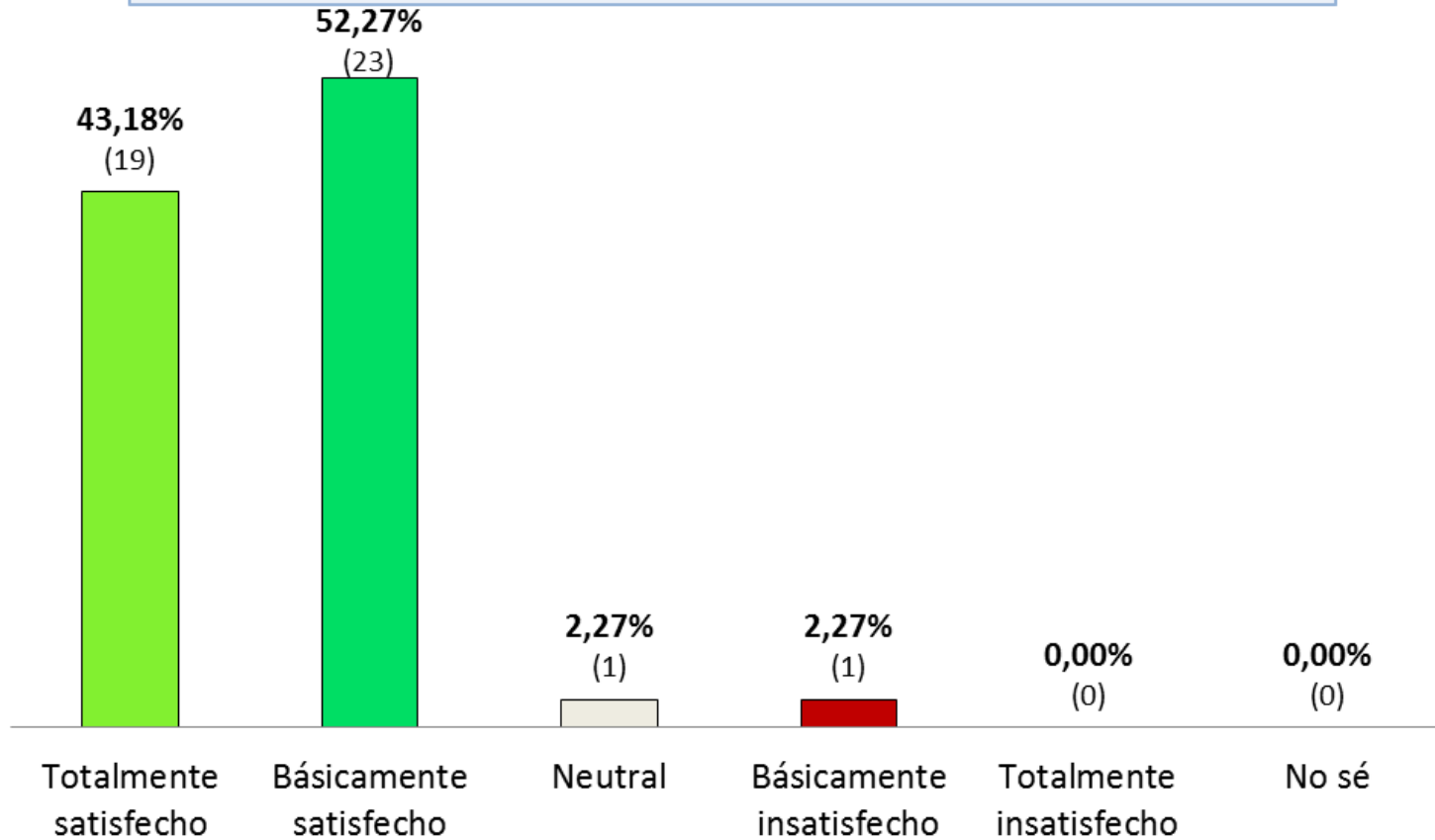
Personal: trato y cortesía

En cuanto al PERSONAL encargado de la tramitación de la Validación de Patente europea, diría que:
[Su TRATO es correcto y educado]



Satisfacción General

Indique su **SATISFACCIÓN GENERAL** con el servicio ofrecido por al OEPM en el **PROCESO** completo de validación de una patente europea en España.



95% Satisfechos

2% Insatisfechos

TABLA RESUMEN

Aspecto del Servicio	Satisfechos	Insatisfechos	Neutral	No sé
<i>Información de VPE en WEB</i>	89%	2%	9%	0%
<i>Presentación Electrónica</i>	86%	0%	7%	7%
<i>Consulta en BD</i>	93%	2%	5%	0%
<i>Pago de Tasas</i>	73%	11%	14%	2%
<i>Comunicación de Defectos del Examen Formal</i>	80%	2%	16%	2%
<i>Publicación del Folleto</i>	80%	2%	16%	2%
<i>Plazo de tiempo</i>	86%	2%	11%	0%
<i>Personal: Accesibilidad</i>	80%	9%	7%	5%
<i>Personal: Resolución de dudas</i>	84%	5%	7%	5%
<i>Personal: Trato y cortesía</i>	86%	2%	7%	5%
SATISFACCIÓN GENERAL	95%	2%	2%	0%

* La aproximación decimal puede causar que la suma porcentual de un aspecto sea distinta de 100.



Fin
del Informe Resumen de resultados de
preguntas cerradas