



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Examinador de Guardia de Patentes

2021

Ficha encuesta Examinador de Guardia de Patentes 2021

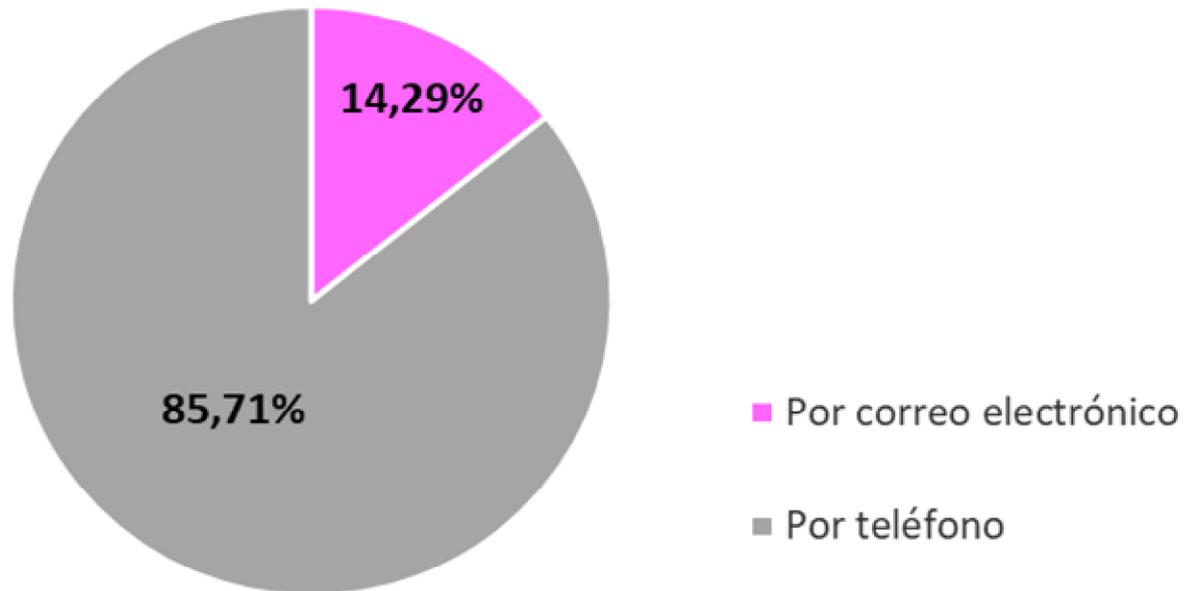
- **Periodo considerado:** 1 de noviembre de 2020 al 15 de octubre de 2021.
- **Usuarios:** usuarios telefónicos y por correo electrónico del servicio de información de examinador de guardia de patentes.
- **Población:** 732 usuarios.
- **Cuestionarios recogidos:** 25 cuestionarios.
- **Para un nivel de confianza del 95% el margen de error es del 20%.**

Secciones del cuestionario

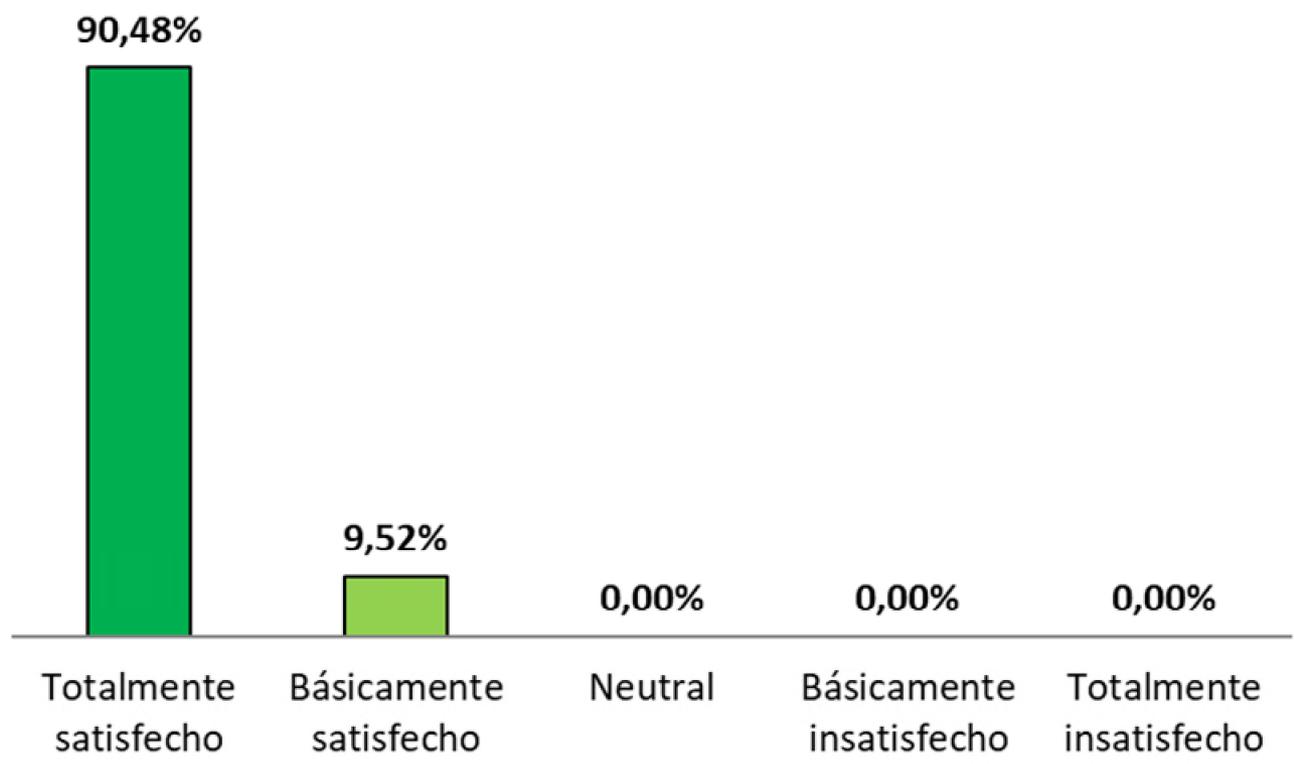
- **CANAL DE ENTRADA**
- **TRATO RECIBIDO**
- **INFORMACIÓN RECIBIDA**
 - **CLARIDAD**
 - **UTILIDAD**
- **APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS**
- **RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO**
- **PROPUESTAS DE MEJORA**

Resultados

He realizado mi consulta al examinador de guardia del siguiente modo:



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



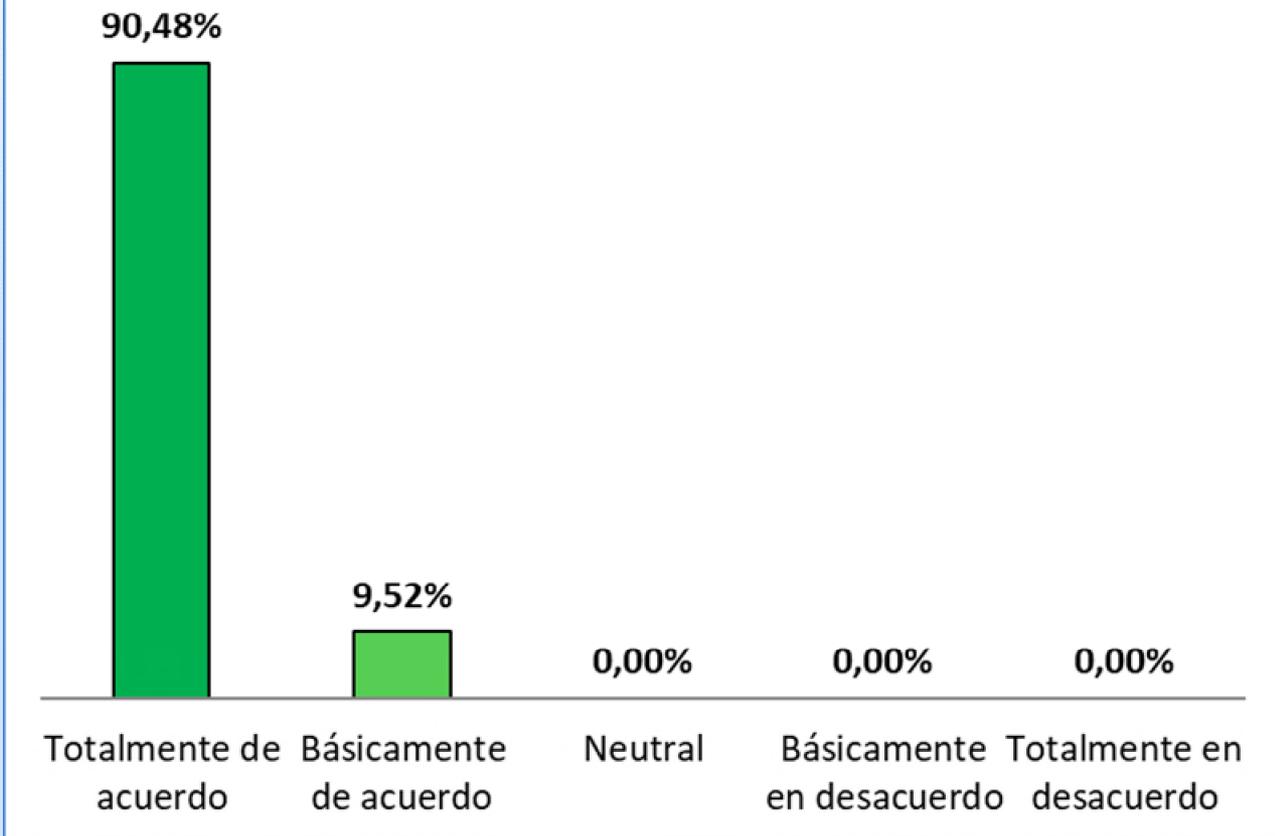
100% Satisfechos

0% Insatisfechos

INFORMACIÓN RECIBIDA

CLARIDAD

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



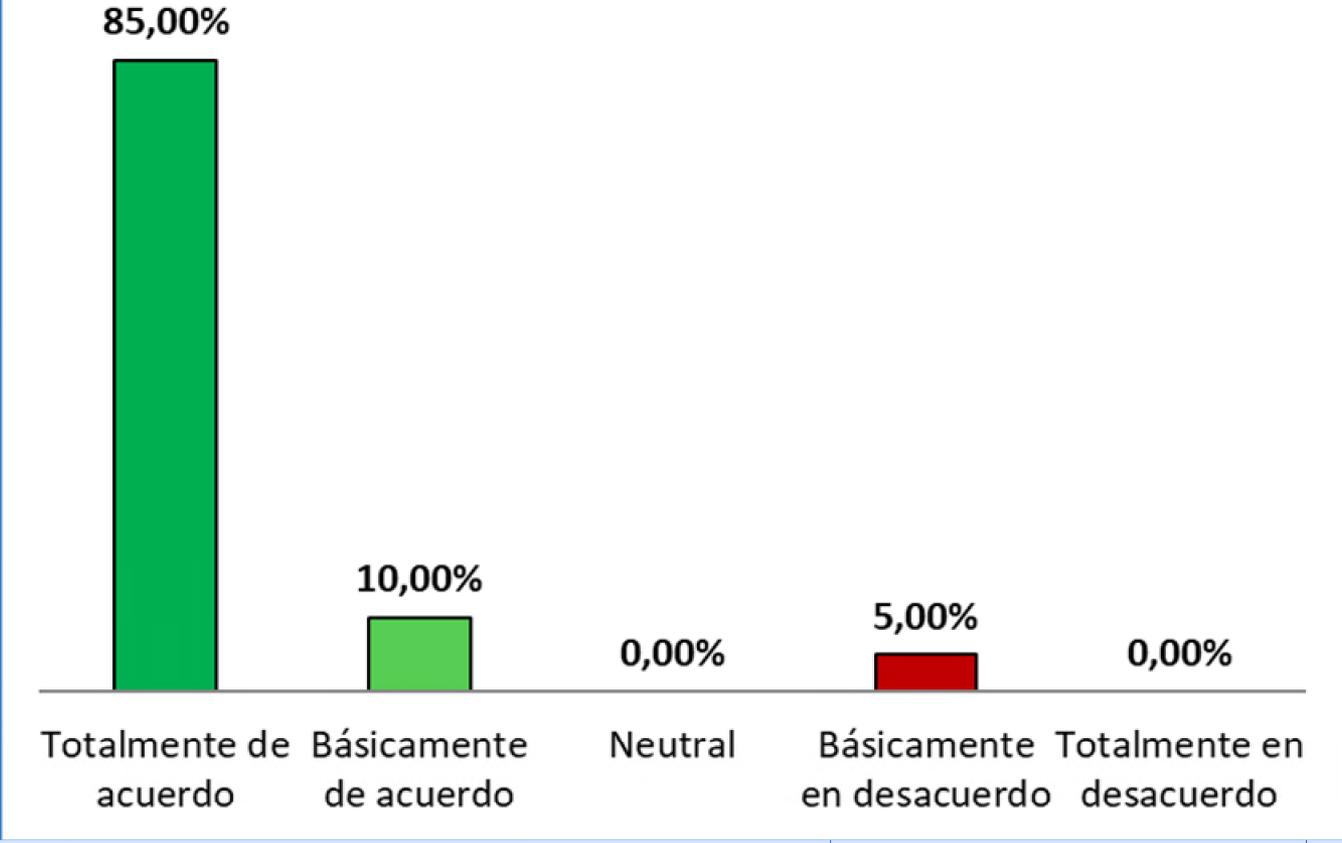
100% Satisfechos

0% Insatisfechos

INFORMACIÓN RECIBIDA

UTILIDAD

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

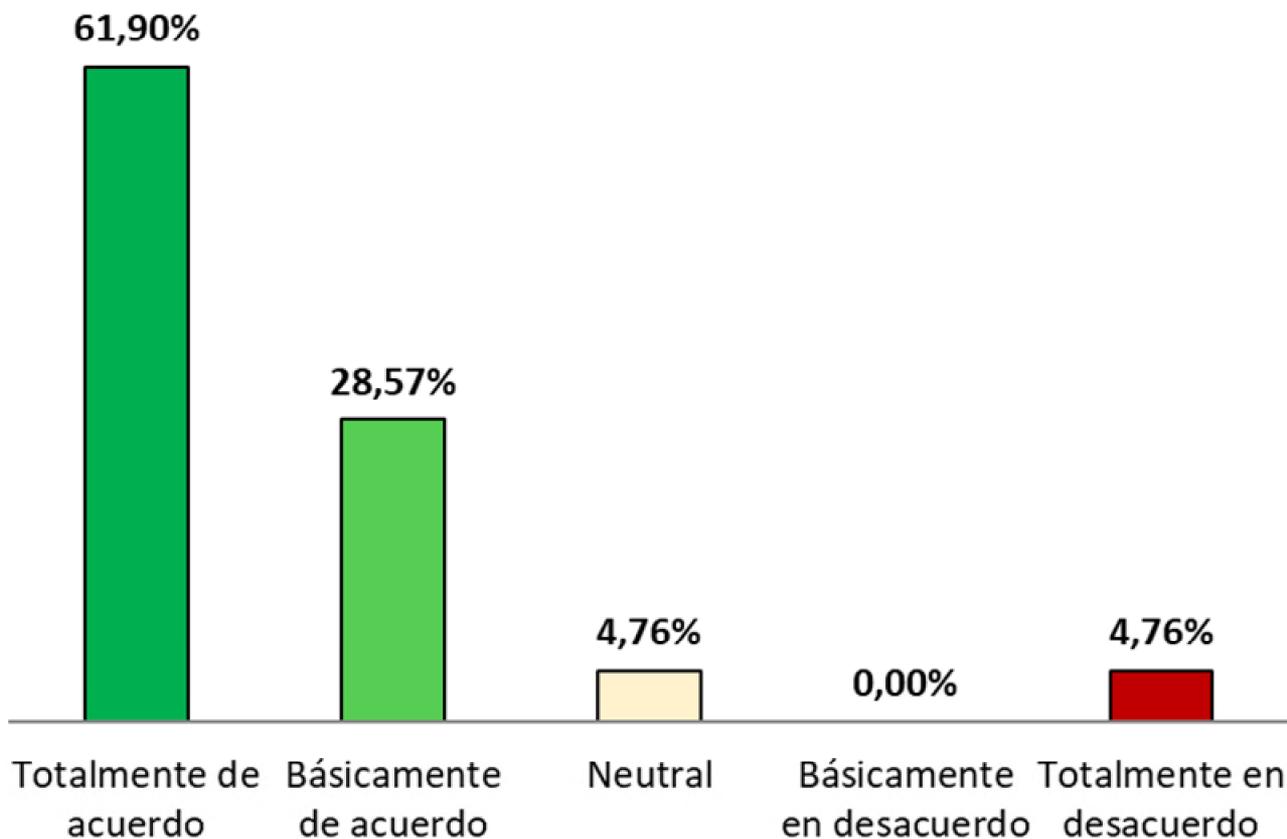


95% Satisfechos

5% Insatisfechos



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



90% Satisfechos

5% Insatisfechos

¿Recomendaría este servicio a un tercero?



sí
100%

PROPUESTAS DE MEJORA

Creo que es posible mejorar este servicio y/o los servicios prestados por la OEPM en general. Propongo lo que sigue:

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
3	Comentario de satisfacción/felicitación
1	Pide atención presencial
1	Web compleja
1	Mayor apoyo de soporte funcional

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Por teléfono</i>	85%
<i>Por correo electrónico</i>	15%

Aspectos del Servicio	satisfechos / de acuerdo	insatisfechos / en desacuerdo
TRATO RECIBIDO	100%	0%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	100%	0%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	95%	5%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	90%	5%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	100%	0%

* Porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado "Neutral"

COMPARATIVA 2019-2021

	<i>Satisfechos</i>		
<i>Aspectos del Servicio</i>	2019	2020	2021
TRATO RECIBIDO	98%	98%	100%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	98%	100%	100%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	95%	100%	95%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	94%	100%	90%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	98,80%	98%	100%

	<i>Insatisfechos</i>		
<i>Aspectos del Servicio</i>	2019	2020	2021
TRATO RECIBIDO	1%	2%	0%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	0%	0%	0%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	1%	0%	5%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	0%	0%	5%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	0,60%	2%	0%

* Porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado "Neutral"



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)