



Examinador de Guardia de Patentes

2022

Ficha encuesta Examinador de Guardia de Patentes 2021

- **Periodo considerado:** 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre 2022.
- **Usuarios:** usuarios telefónicos y por correo electrónico del servicio de información de examinador de guardia de patentes.
- **Población:** 887 usuarios del servicio en 2022.
- **Muestra:** 327 encuestas enviadas.
- **Cuestionarios recogidos:** **118** cuestionarios (tasa de respuesta: 36%)
- **Para un nivel de confianza del 95% el margen de error es del 7%.**

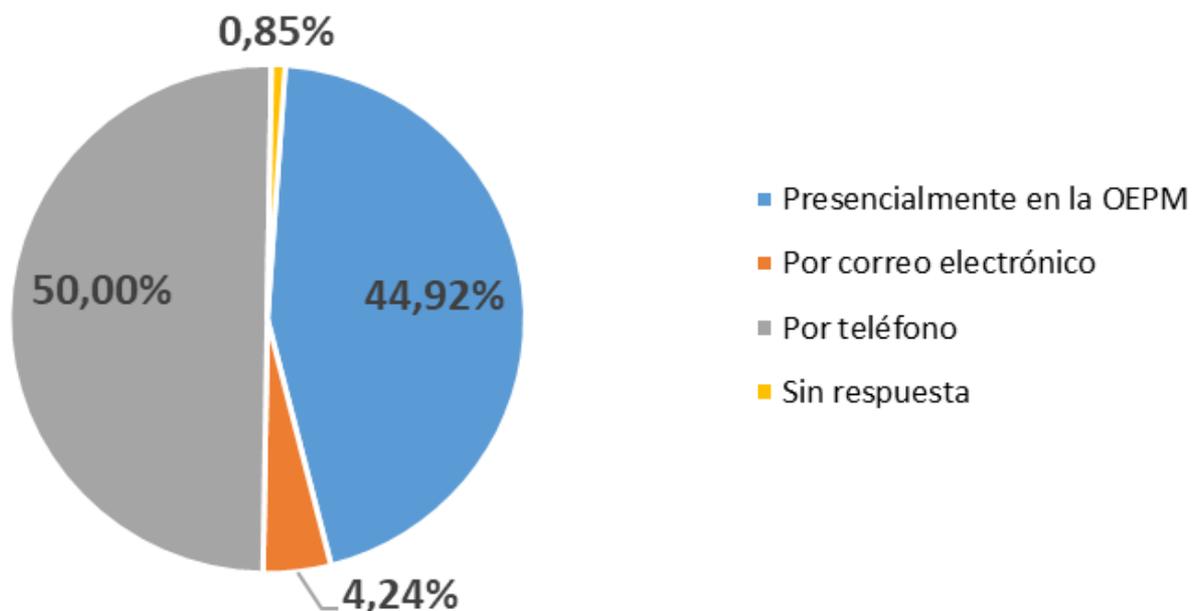
Secciones del cuestionario

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

Resultados

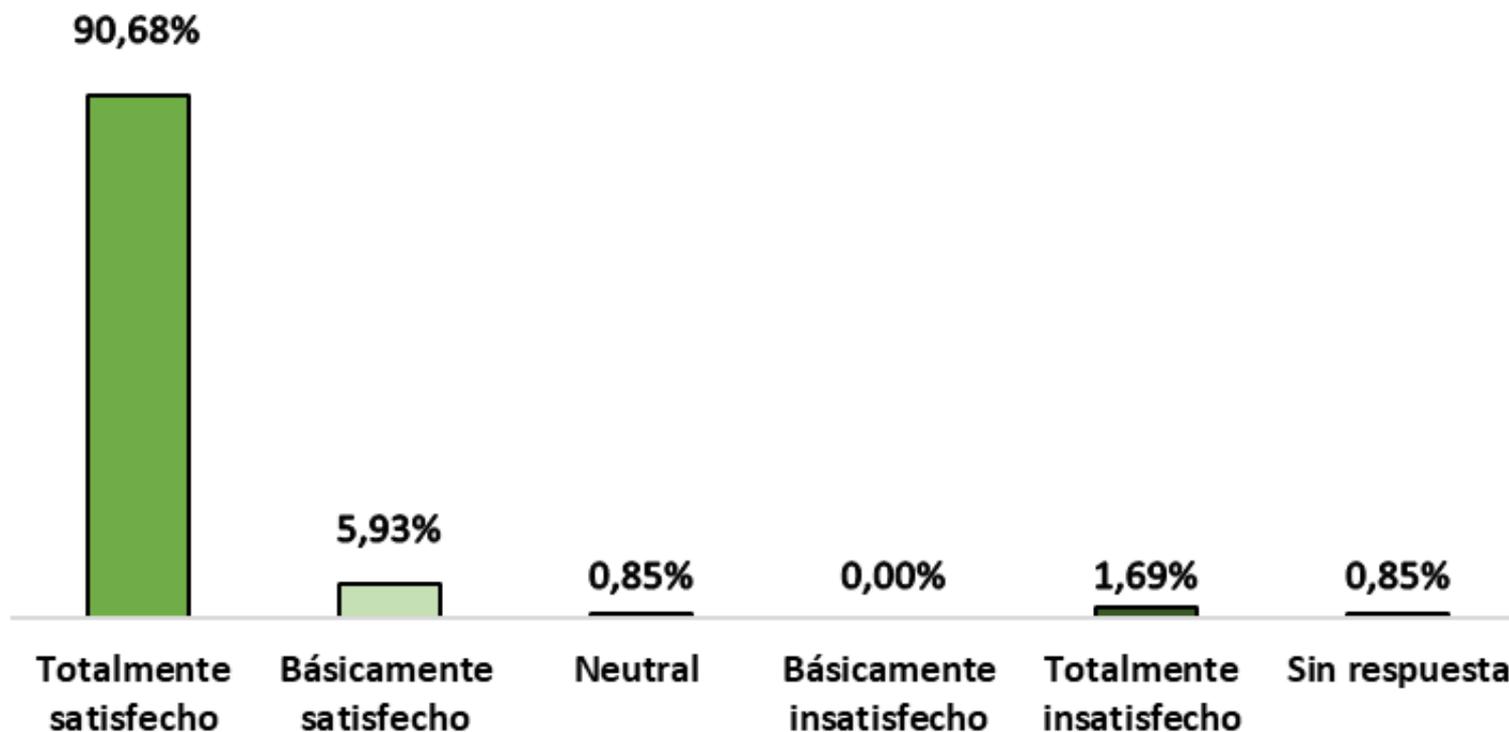


He realizado mi consulta al examinador de guardia del siguiente modo:





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

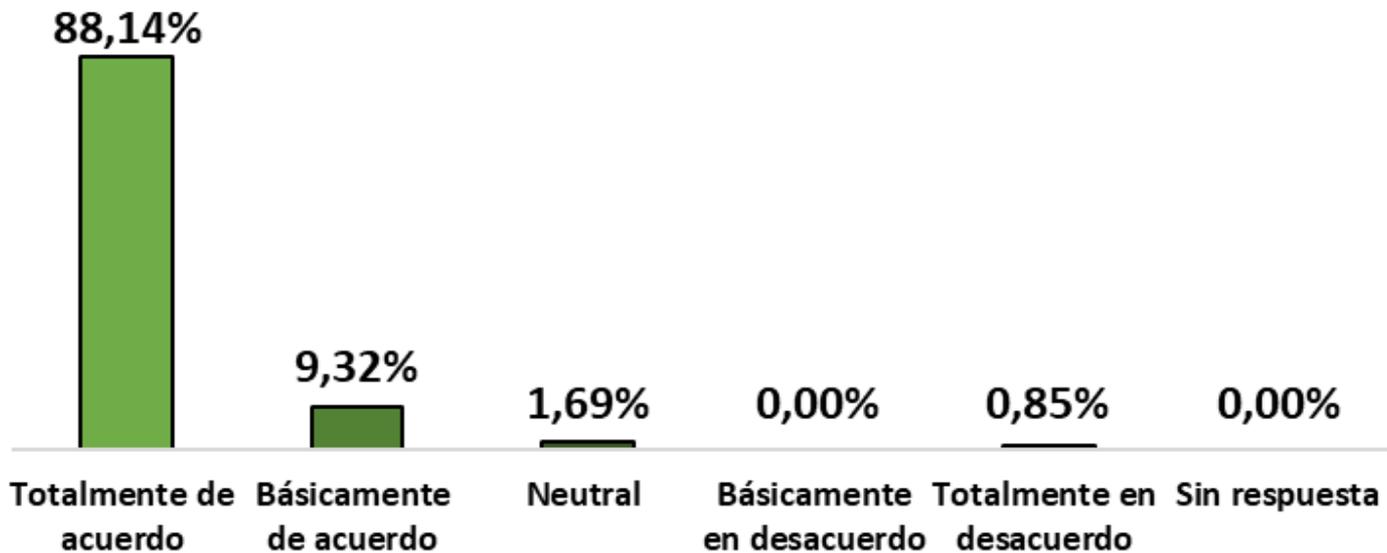


97% Satisfechos

2% Insatisfechos

CLARIDAD

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

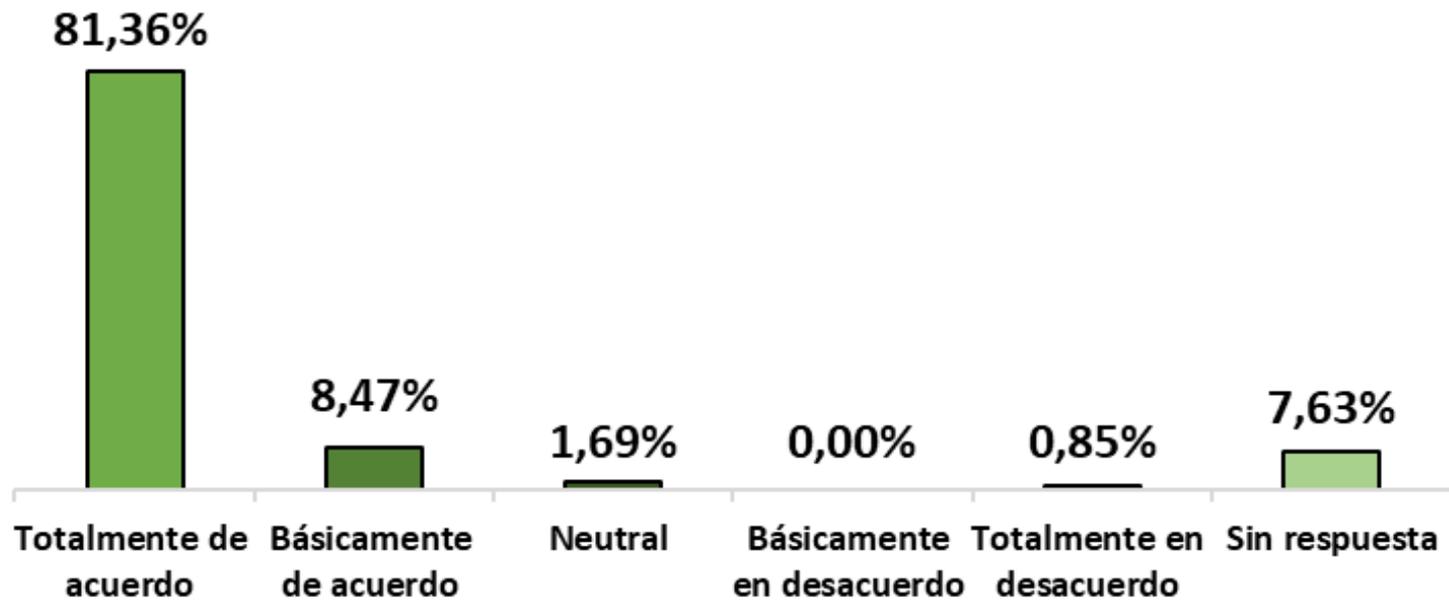


97% Satisfechos

1% Insatisfechos

UTILIDAD

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

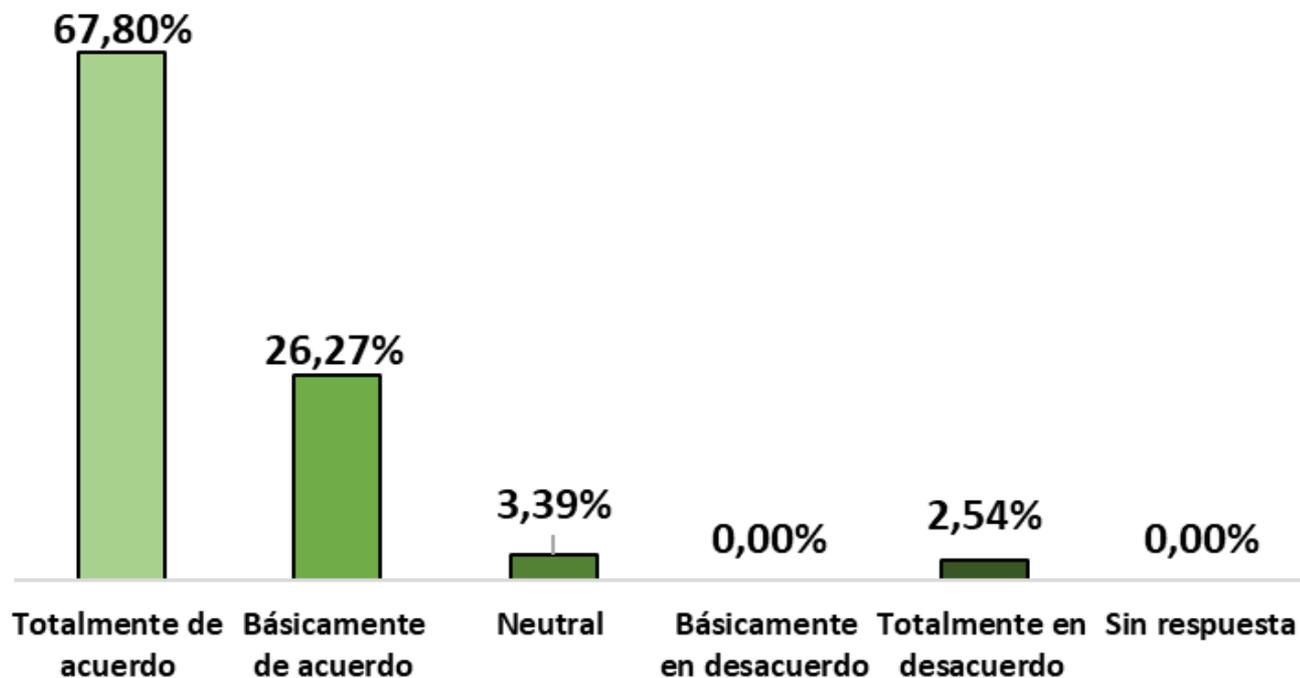


90% Satisfechos

1% Insatisfechos



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

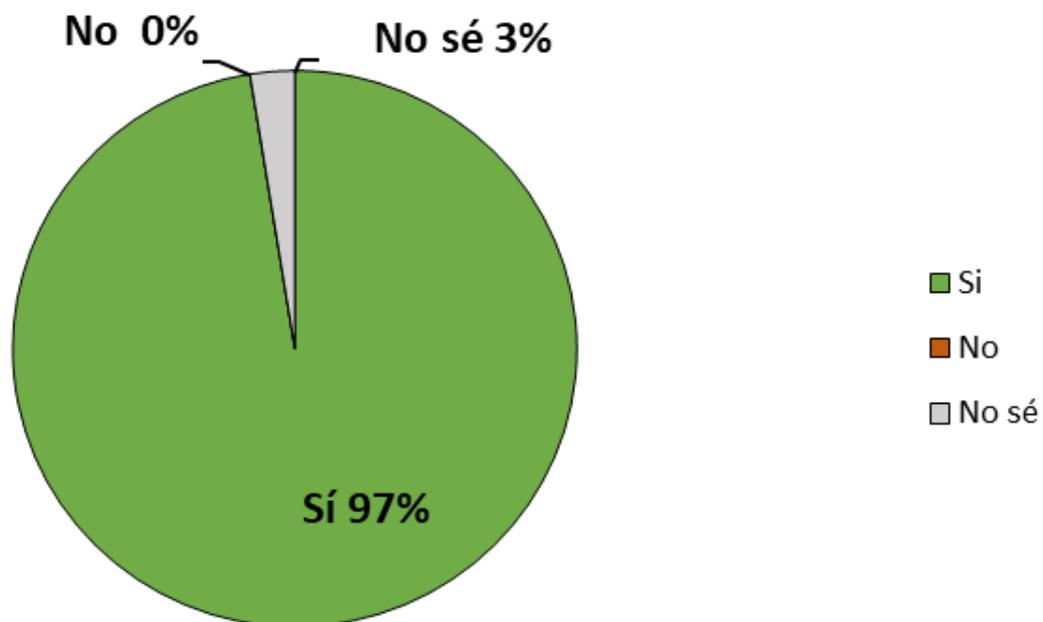


94% Satisfechos

3% Insatisfechos



¿Recomendaría este servicio a un tercero?





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 respuestas
22	Comentario de satisfacción/felicitación
1	Carteles indicadores de la entrada de la oficina
2	Posibilidad de cita previa y teléfono para consultas
2	Divulgación de las competencias de la OEPM
4	Web compleja o contradictoria
1	Complejidad de la sede electrónica
8	Mayor apoyo o información en cuanto a los trámites (vídeos, ejemplos, cita presencial para trámites electrónicos, explicación de términos como estado de la técnica, jornadas, cursos)
1	Información sobre la venta de patentes y sistema para interrelacionar inventores y empresas.
1	Devolución de tasas cuando una patente pasa a modelo de utilidad
1	Especialización del examinador en el tema sobre el que se consulta

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencial</i>	45%
<i>Por teléfono</i>	50%
<i>Por correo electrónico</i>	5%

Aspectos del Servicio	satisfechos / de acuerdo	insatisfechos / en desacuerdo
TRATO RECIBIDO	97%	2%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	97%	1%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	90%	1%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	94%	3%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	97%	0%

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

COMPARATIVA 2019-2022

<i>Aspectos del Servicio</i>	Satisfechos			
	2019	2020	2021	2022
TRATO RECIBIDO	98%	98%	100%	97%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	98%	100%	100%	97%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	95%	100%	95%	90%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	94%	100%	90%	94%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	99%	98%	100%	97%

<i>Aspectos del Servicio</i>	Insatisfechos			
	2019	2020	2021	2022
TRATO RECIBIDO	1%	2%	0%	2%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	0%	0%	0%	1%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	1%	0%	5%	1%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	0%	0%	5%	3%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	1%	2%	0%	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)