



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción

Validación de

Patente Europea

2021

Ficha de la encuesta de satisfacción de Validación de Patente Europea 2021

- **Usuarios:** Agentes y representantes con expedientes de validación y protección provisional de Patente europea concedidos y denegados entre el **1 de septiembre del 2020 y el 31 de agosto de 2021.**
- **Población:** 141 usuarios (con correos electrónicos distintos)
- **Cuestionarios completados:** 43 cuestionarios.
- **Tasa de respuesta:** 30,5 %
- Para un **nivel de confianza del 95%** el **margen de error** es del 13%.

Secciones del Cuestionario

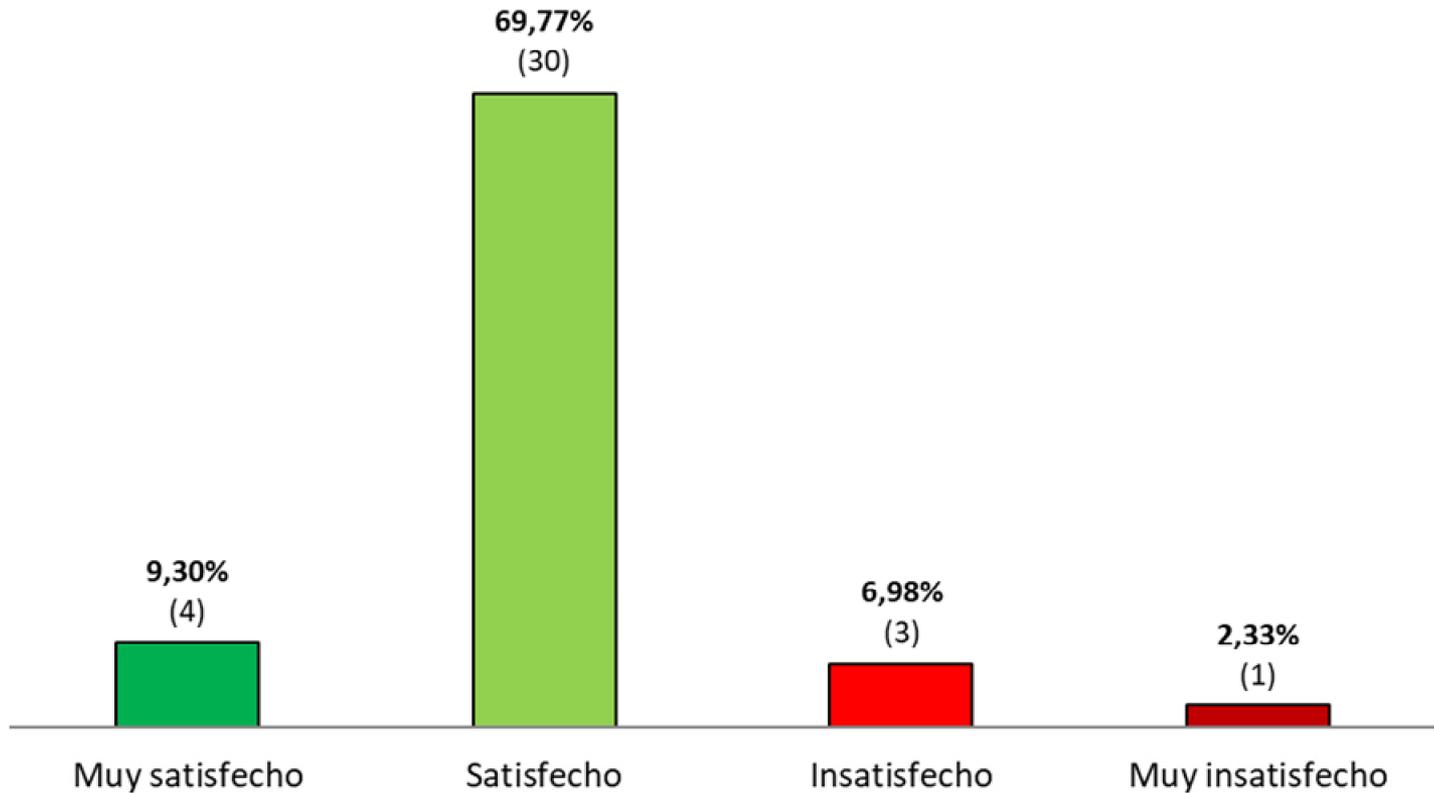
- Información WEB
- Presentación Electrónica
- Consulta en Base de Datos
- Pago de Tasas
- Proceso de tramitación:
 - Comunicación de defectos Examen Formal
 - Publicación del folleto
- Plazo de tiempo Validación
- Personal:
 - Accesibilidad
 - Resolución de dudas
 - Trato y cortesía
- Satisfacción General con el proceso

Resultados

Preguntas cerradas del cuestionario

** Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado "No sé"*

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

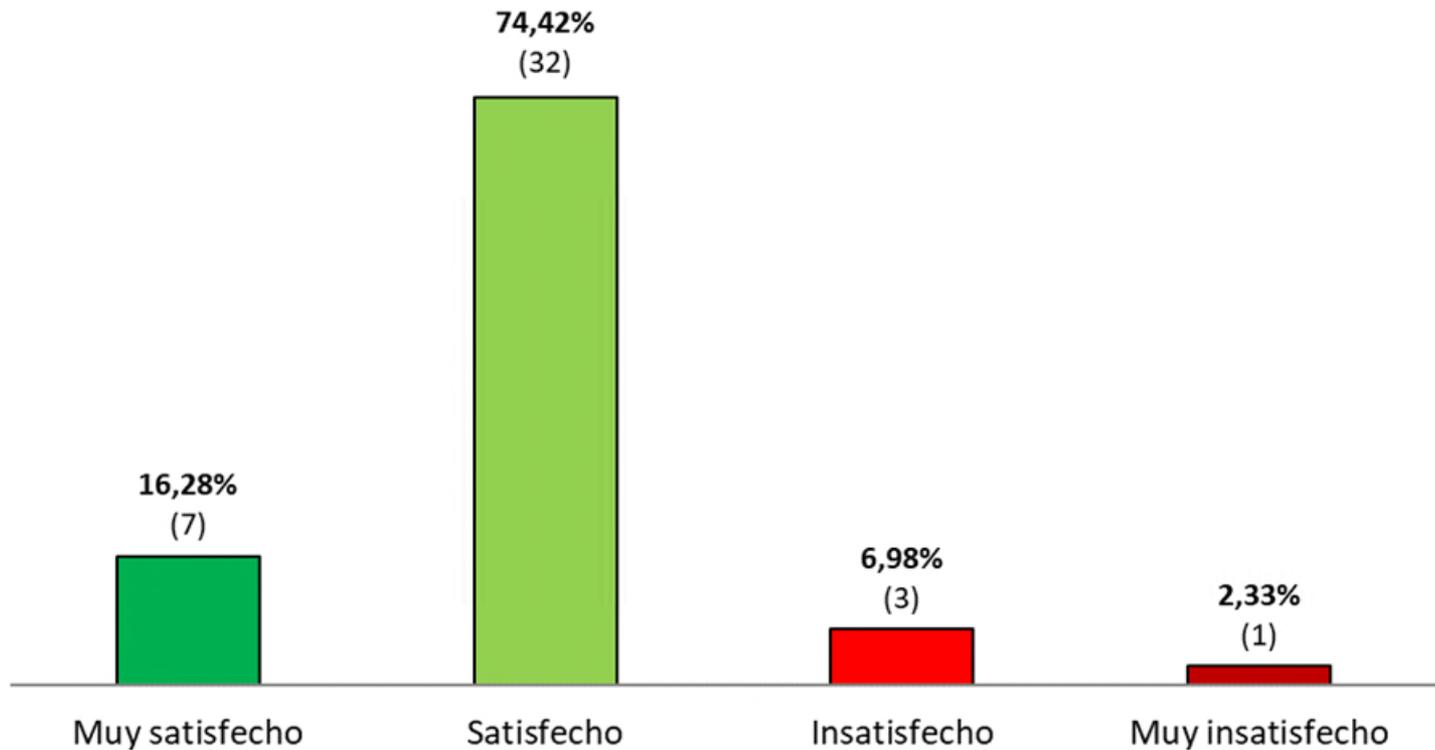


84% Satisfechos

16% Insatisfechos

PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA

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



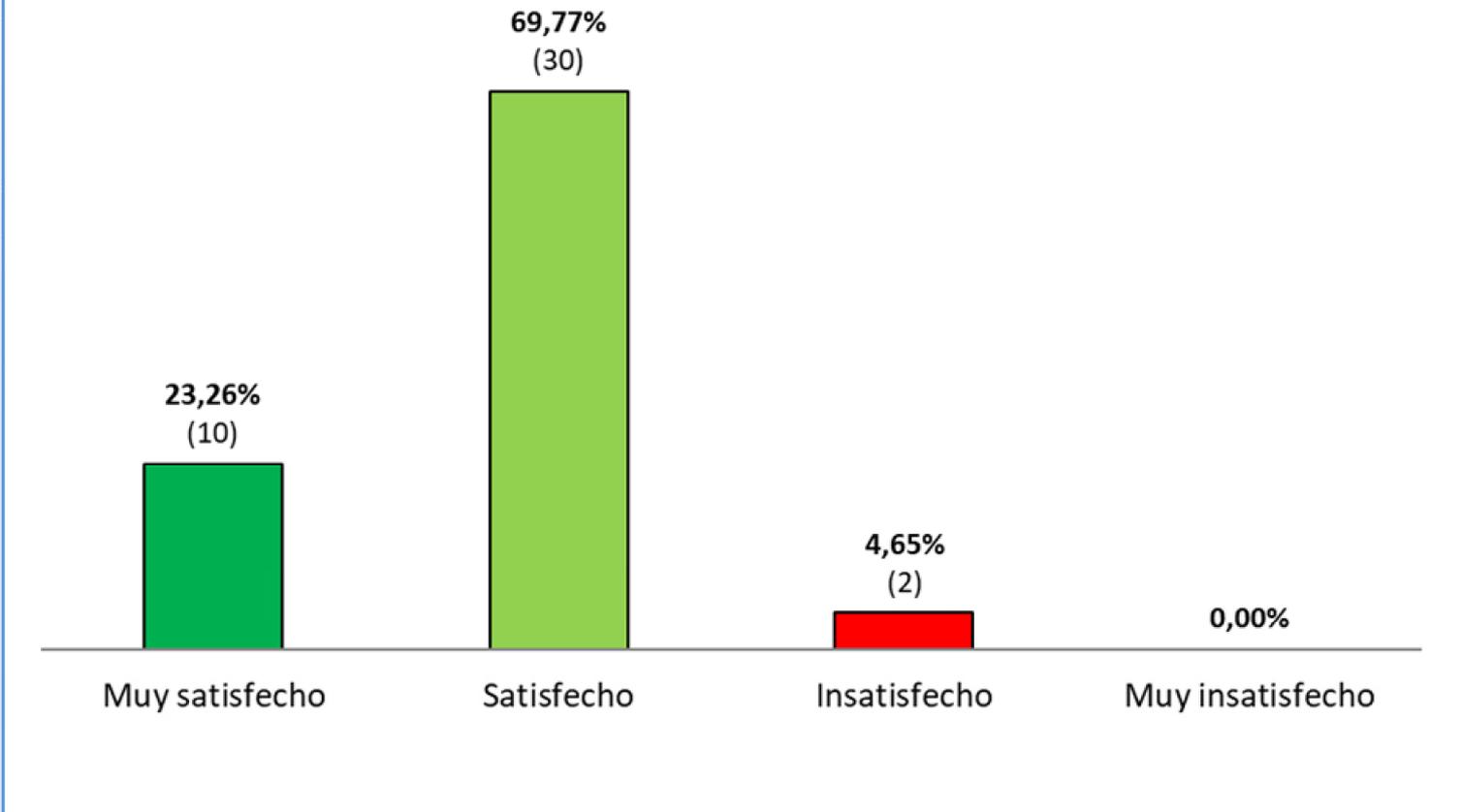
89% Satisfechos

11% Insatisfechos

NS/NC: 0

CONSULTA EN BASE DE DATOS

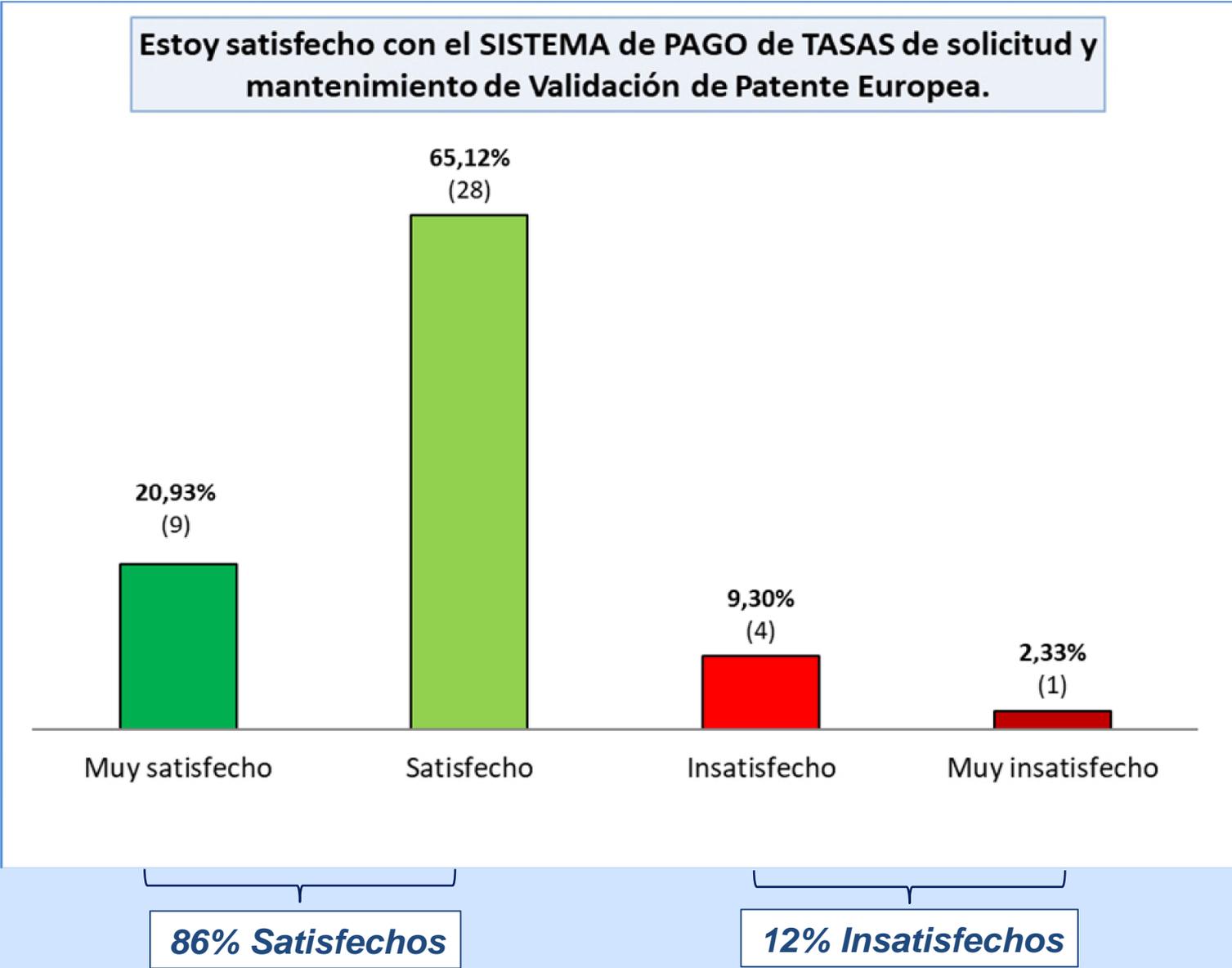
Estoy satisfecho con la CONSULTA en la BASE DE DATOS de Situación de expedientes (C.E.O) en relación con la información de expedientes de validación.



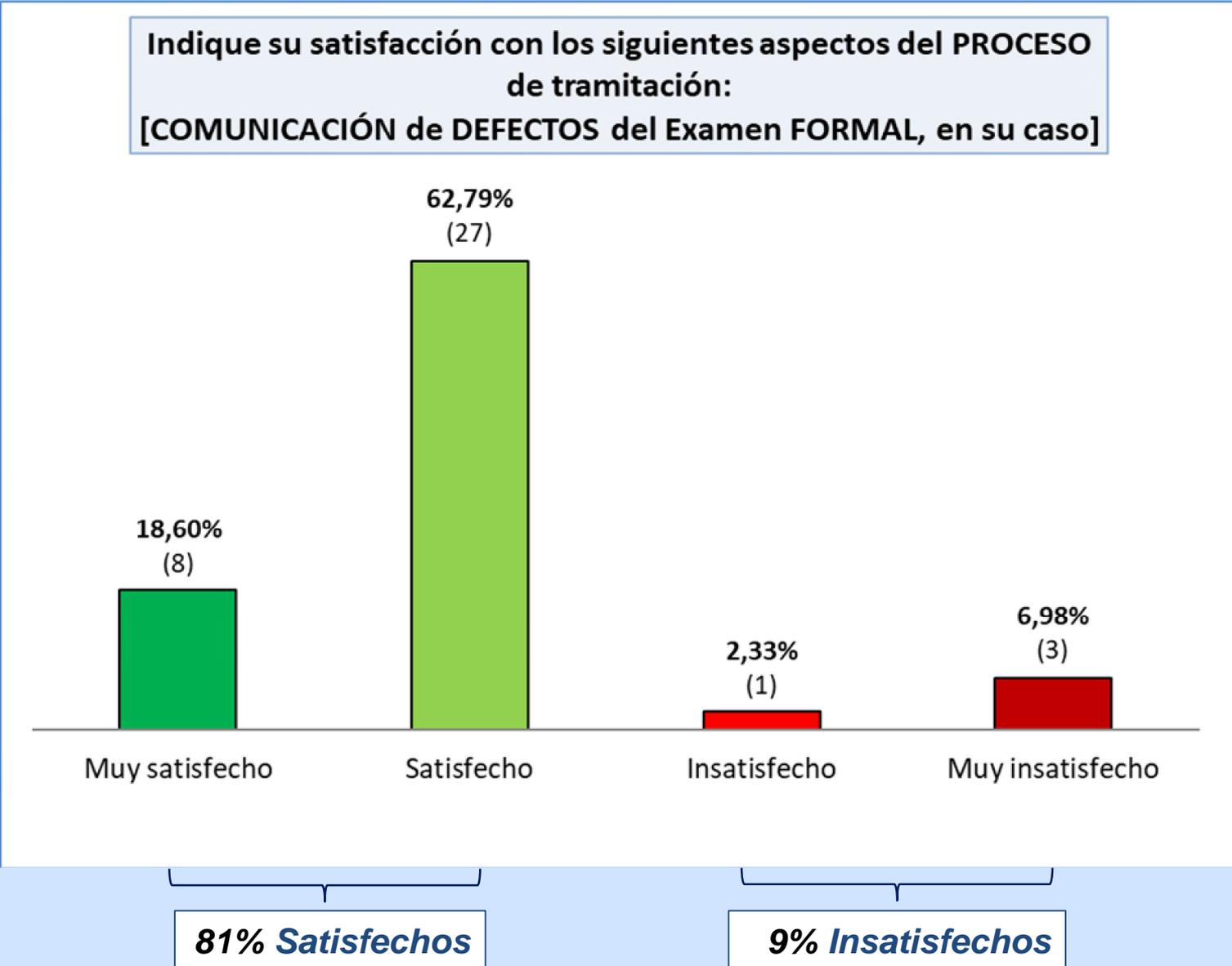
93% Satisfechos

5% Insatisfechos

PAGO DE TASAS

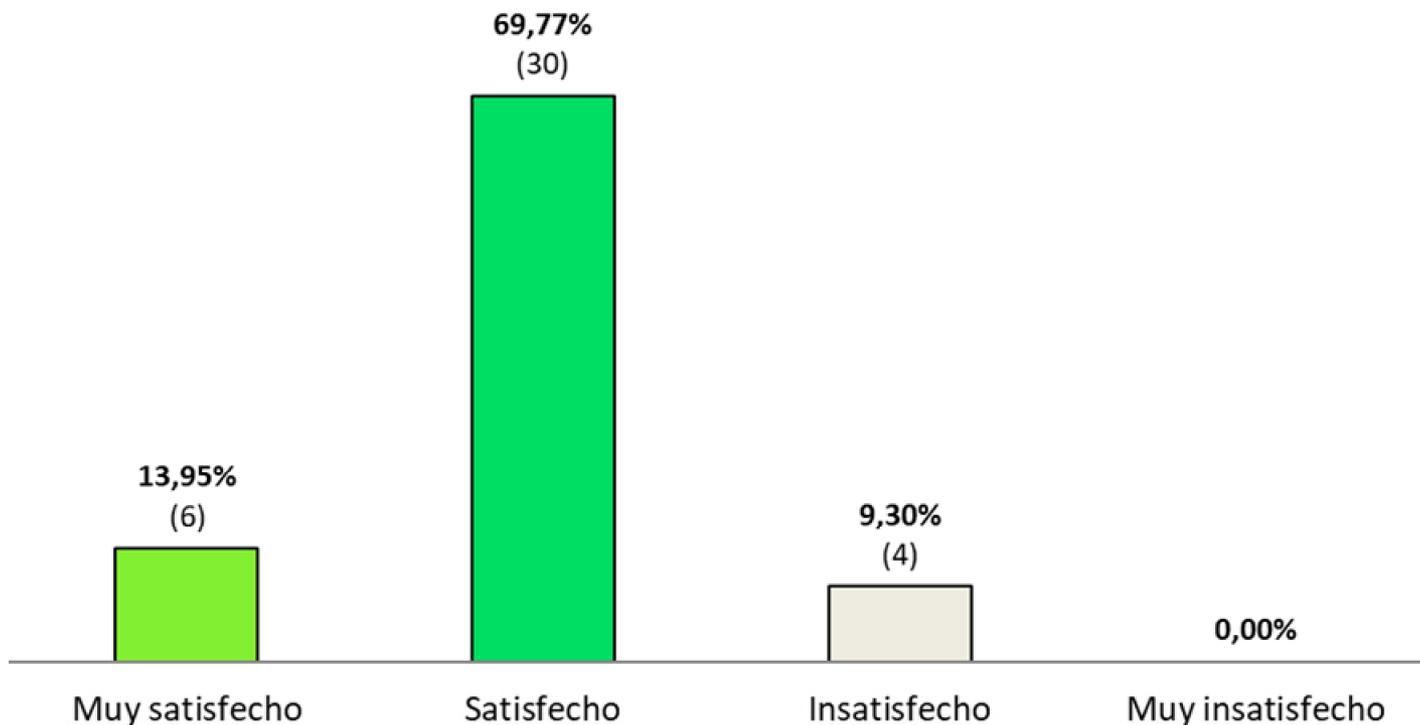


PROCESO TRAMITACIÓN: COMUNICACIÓN DE DEFECTOS



PROCESO TRAMITACIÓN: PUBLICACIÓN DEL FOLLETO

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



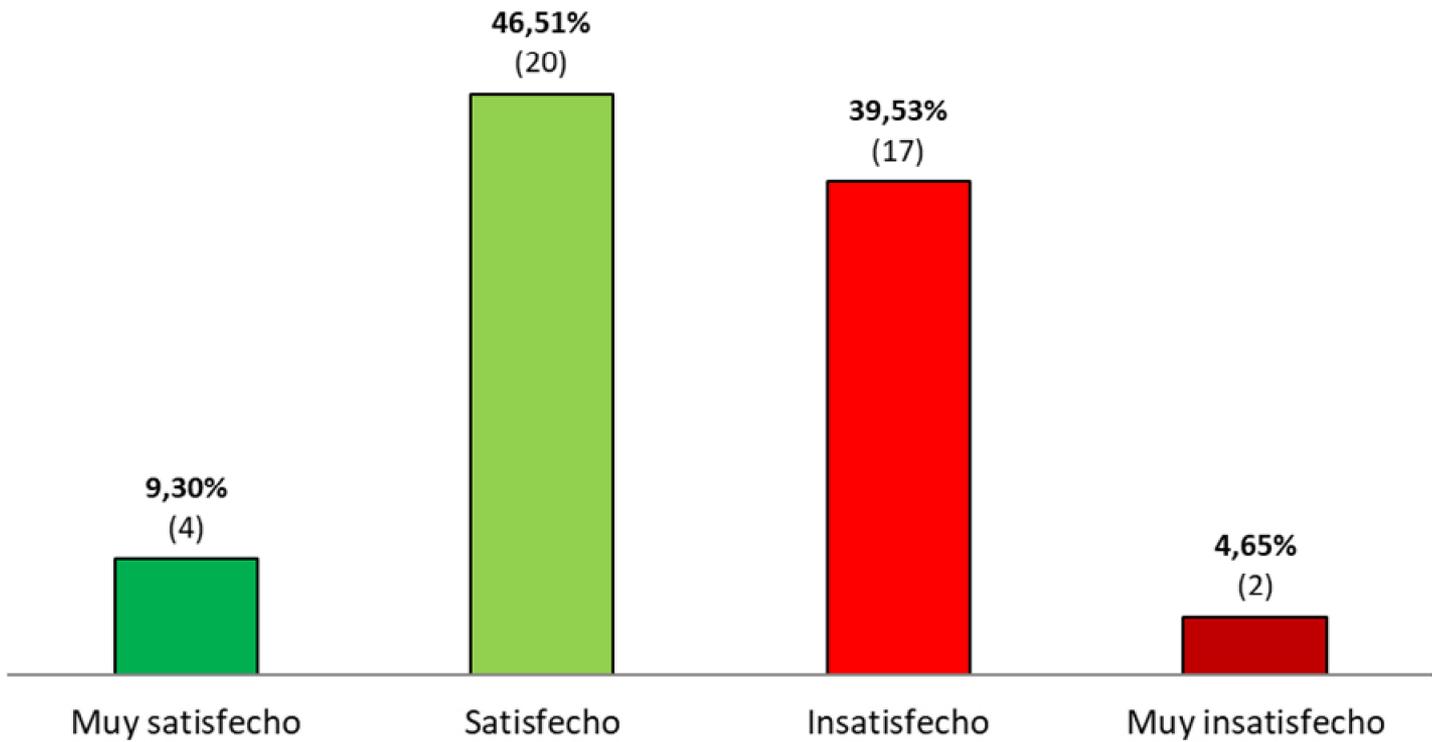
84% Satisfechos

9% Insatisfechos

NS/NC: 3

PLAZO DE TIEMPO VALIDACIÓN

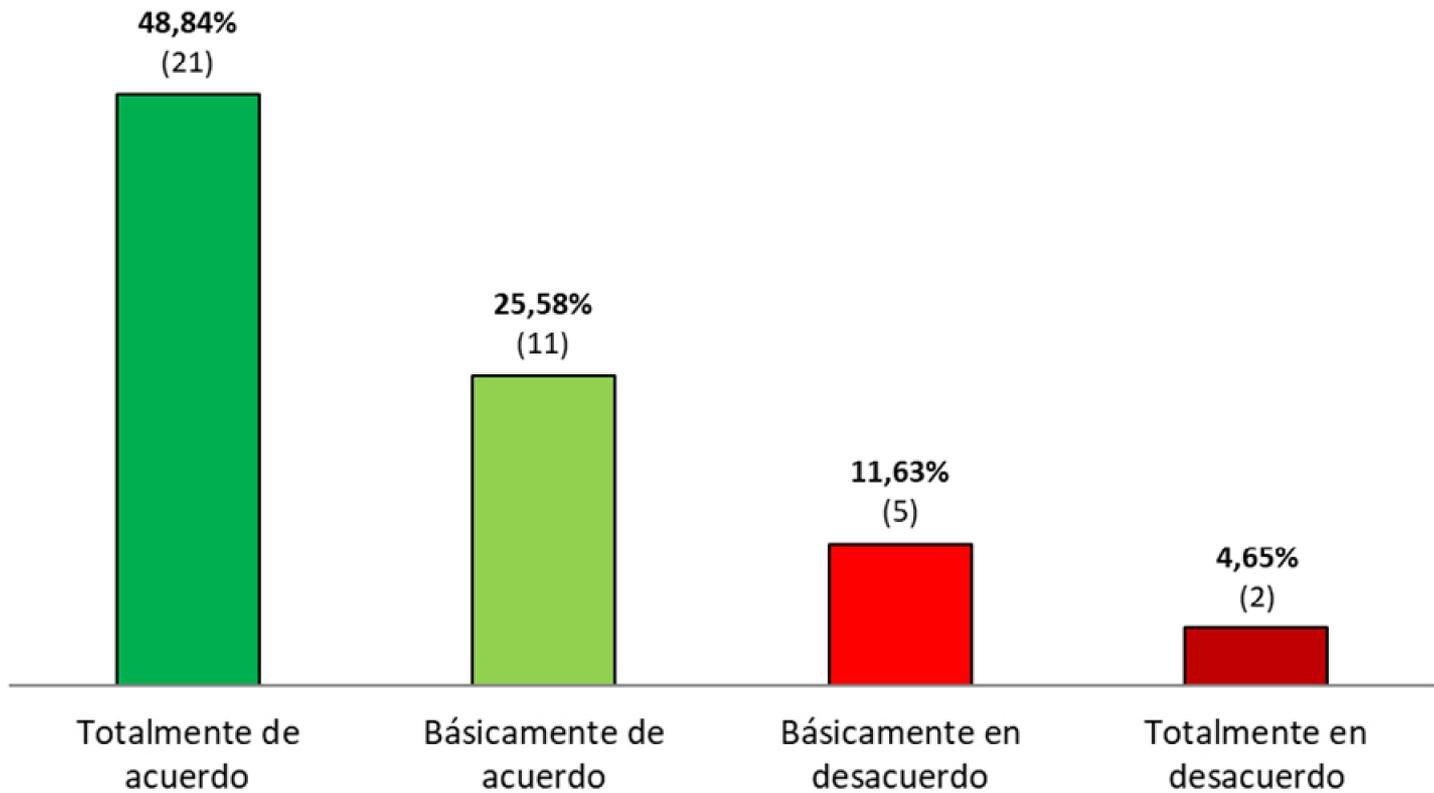
Estoy satisfecho con el PLAZO DE TIEMPO empleado por la OEPM desde la solicitud de validación de Patente Europea hasta la publicación de la traducción.



56% Satisfechos

44% Insatisfechos

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

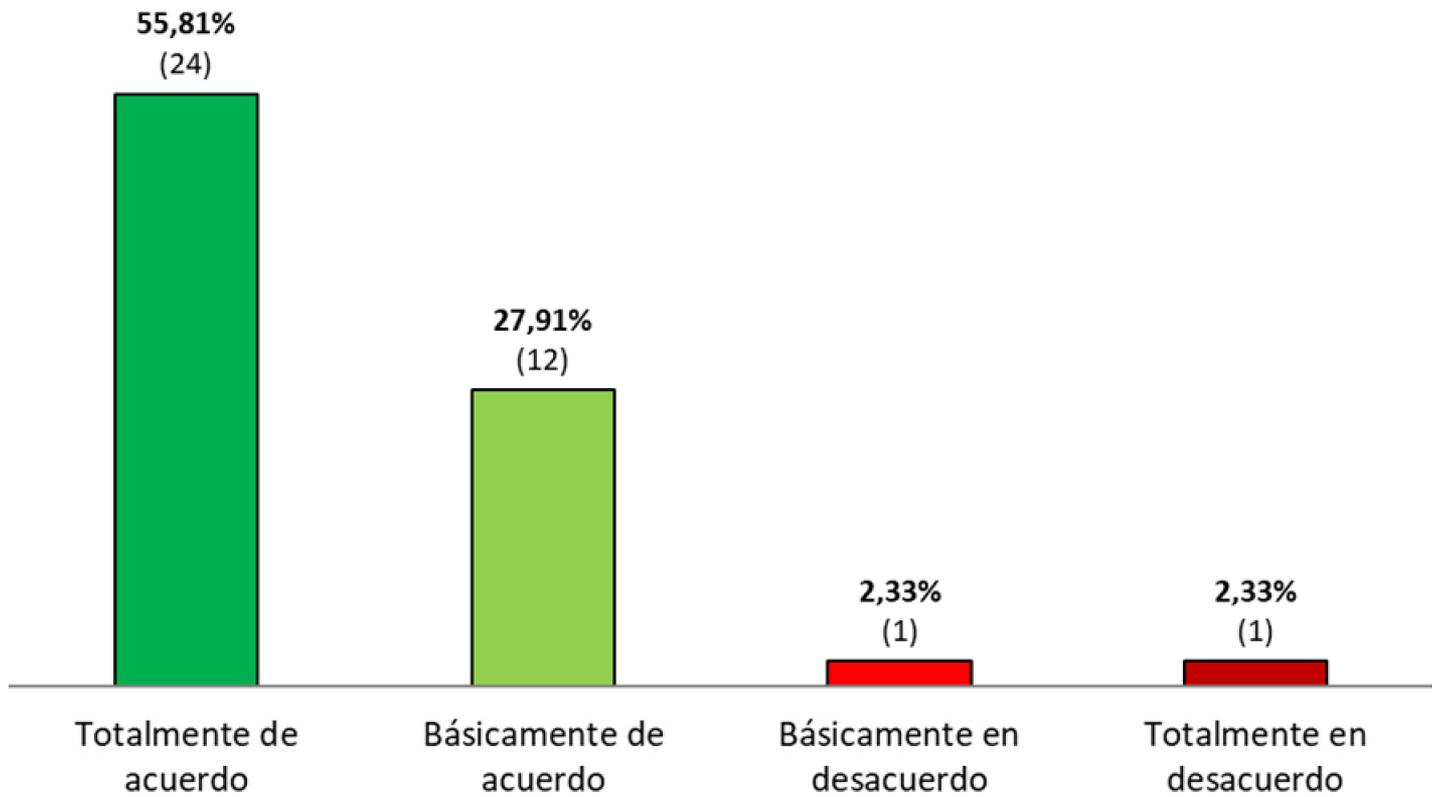


74% Satisfechos

16% 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]

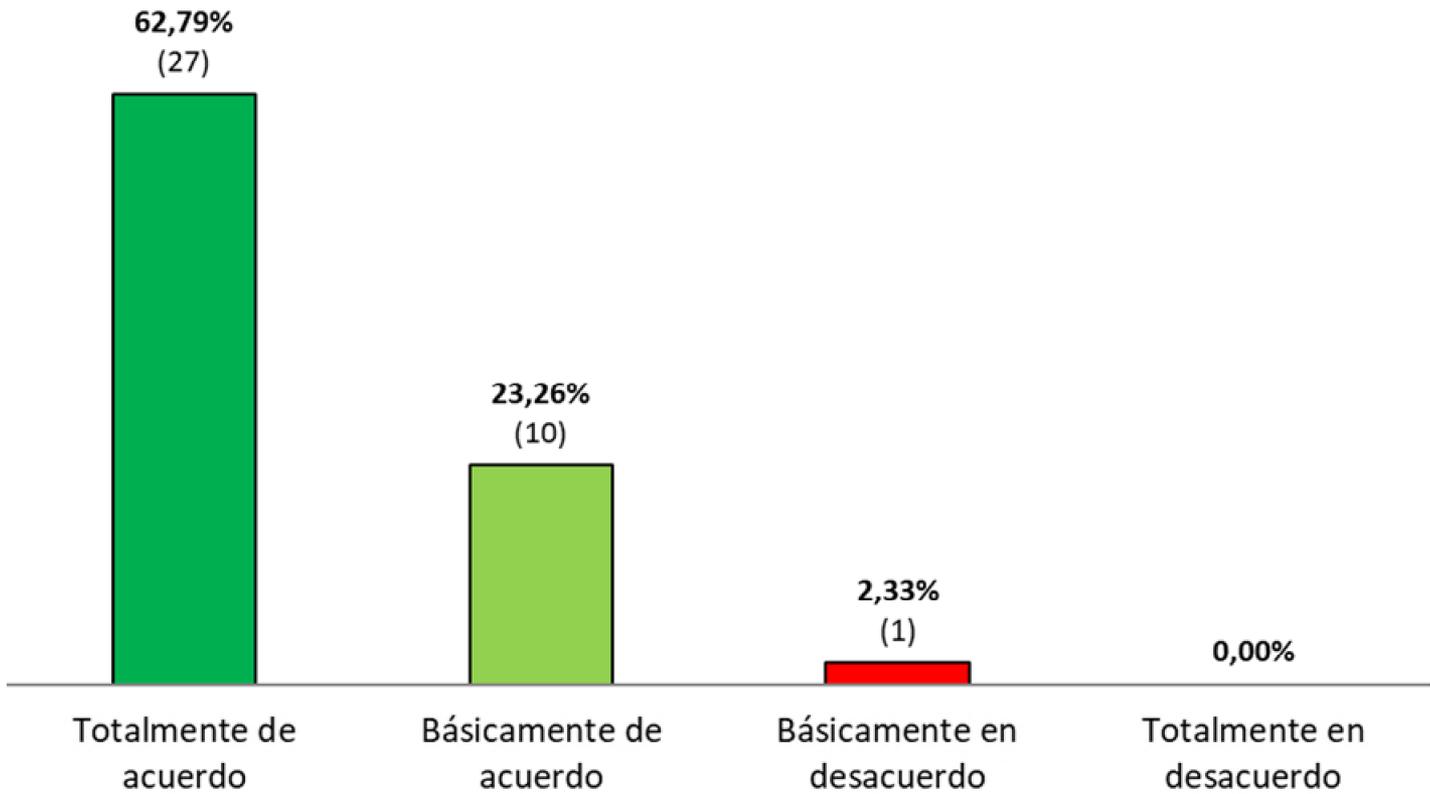


84% Satisfechos

5% Insatisfechos

PERSONAL: TRATO Y CORTESIA

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

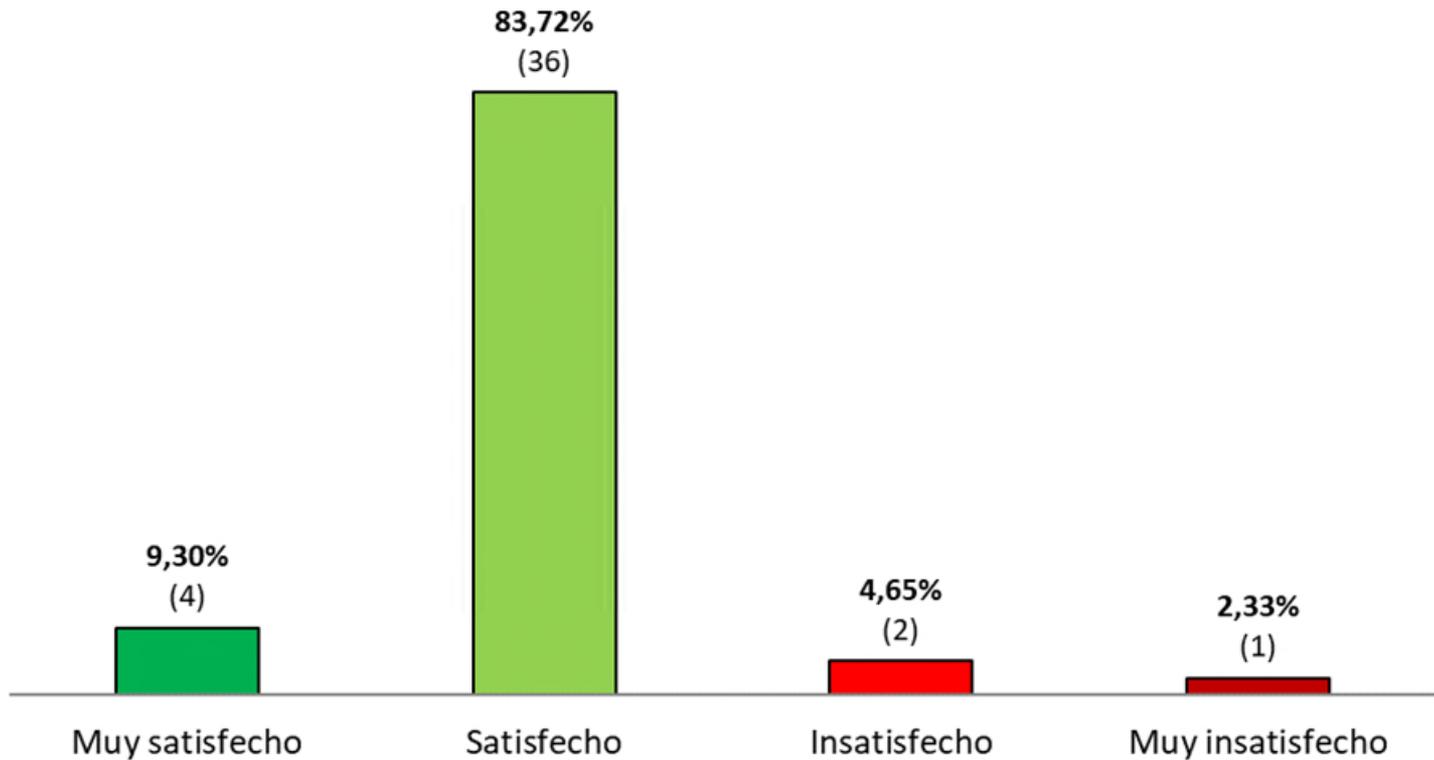


88% Satisfechos

2% Insatisfechos

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.



93% Satisfechos

7% Insatisfechos

TABLA RESUMEN 2021

Aspecto del Servicio 2021	Satisfechos	Insatisfechos
Información de VPE en WEB	84%	16%
Presentación Electrónica	89%	11%
Consulta en BD C.E.O.	93%	5%
Pago de Tasas	86%	12%
Comunicación de Defectos del Examen Formal	81%	9%
Publicación del Folleto	84%	9%
Plazo de tiempo validación	56%	44%
Personal: Accesibilidad	74%	16%
Personal: Resolución de dudas	84%	5%
Personal: Trato y cortesía	88%	2%
SATISFACCIÓN GENERAL	93%	7%

* Porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado "No sé"

TABLA COMPARATIVA

Aspecto del Servicio 20	2020		2021	
	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos
Información de VPE en WEB	84%	0%	84%	16%
Presentación Electrónica	89%	0%	89%	11%
Consulta en BD C.E.O.	89%	2%	93%	5%
Pago de Tasas	80%	4%	86%	12%
Comunicación de Defectos del Examen Formal	86%	2%	81%	9%
Publicación del Folleto	82%	7%	84%	9%
Plazo de tiempo validación	82%	7%	56%	44%
Personal: Accesibilidad	79%	5%	74%	16%
Personal: Resolución de dudas	81%	2%	84%	5%
Personal: Trato y cortesía	88%	2%	88%	2%
SATISFACCIÓN GENERAL	91%	0%	93%	7%

* Porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado "No sé"



Fin
del Informe resumen de resultados de
preguntas cerradas

Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM)