



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Servicio de Apoyo a la Empresa 2018



Ficha encuesta Servicio de Apoyo a la Empresa

- **Periodo considerado:** Noviembre 2017 – Octubre 2018
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de apoyo a la empresa.
- **Población:** 1560 usuarios
- **Cuestionarios recogidos:** 59 cuestionarios
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error** inferior al **12%** con una **confianza** del **90 %**.



Secciones del cuestionario

- *Vía de Conocimiento del Servicio*
- *Canal de Entrada*
- *Trato recibido*
- *Claridad de la Información*
- *Utilidad de la Información*
- *Aprendizaje para nuevas Consultas*
- *Recomendación del Servicio*
- *Propuestas de Mejora*



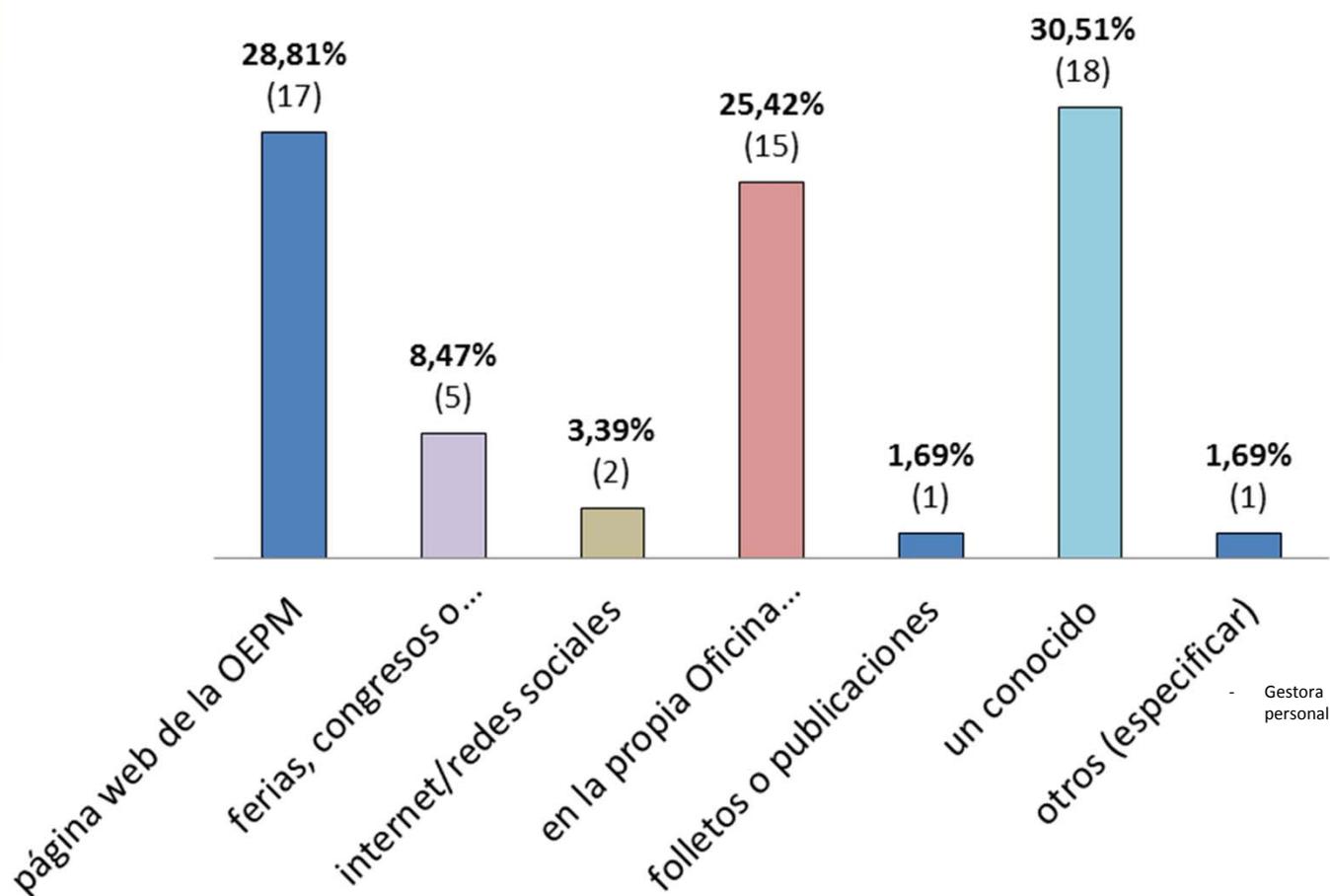
Resultados

** Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que no han contestado a la pregunta.*



VÍA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

He conocido este Servicio de Apoyo a la Empresa a través de:

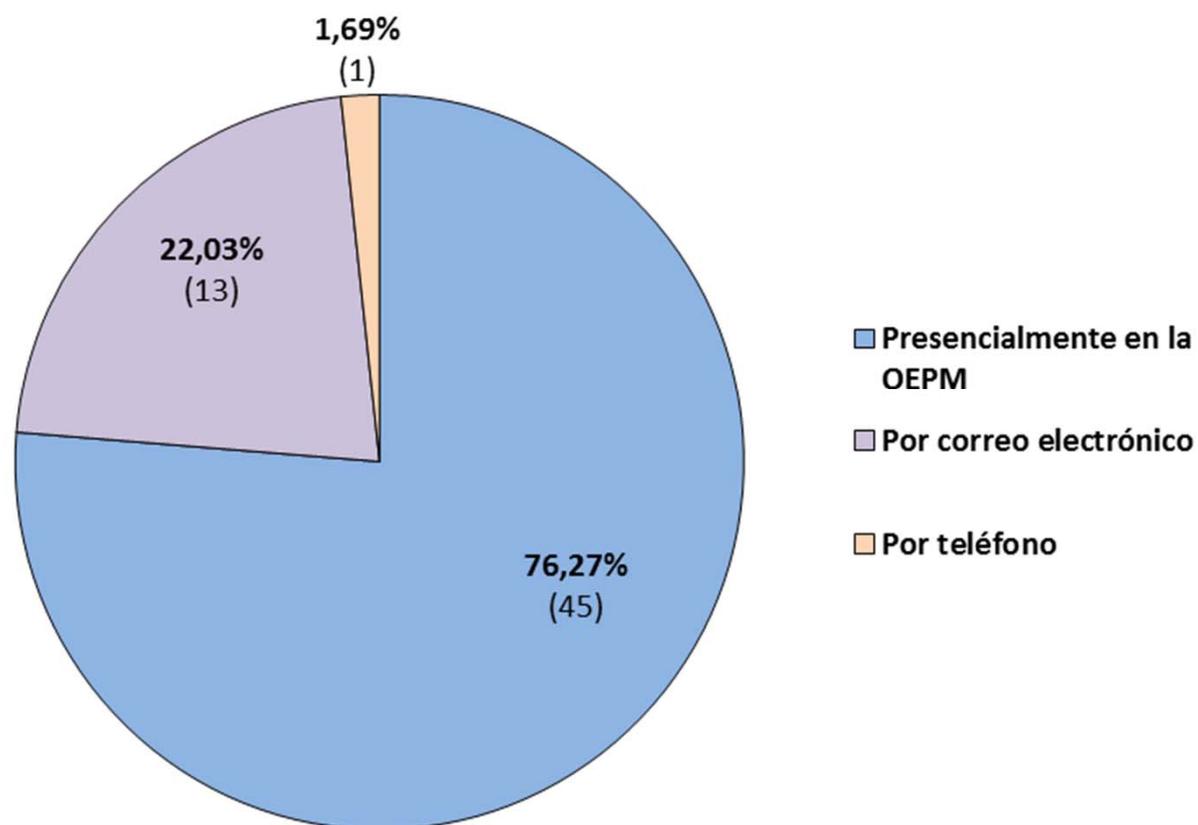


Gestora personal



CANAL DE ENTRADA

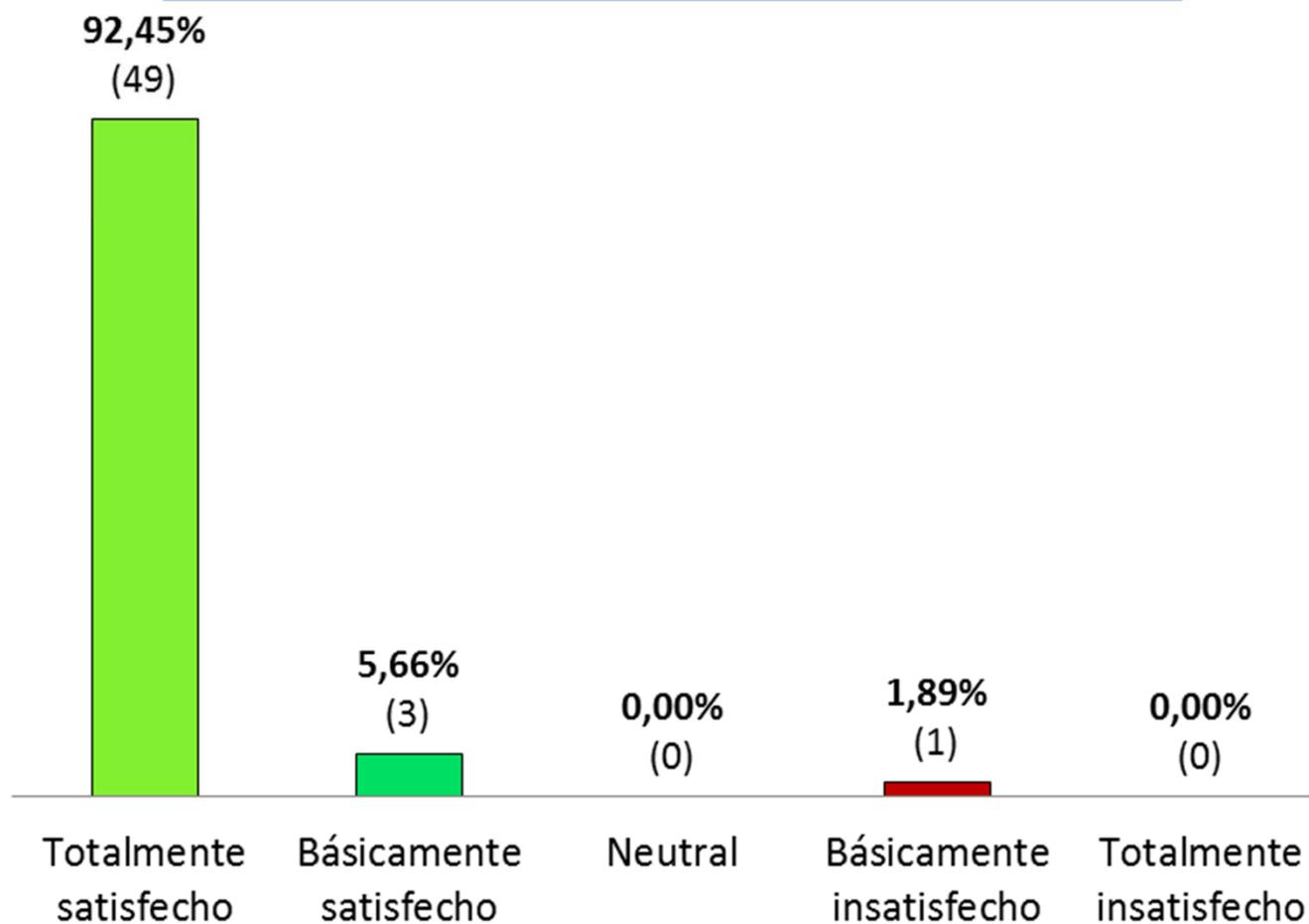
He realizado mi consulta al Servicio de Apoyo a la Empresa del siguiente modo:





TRATO RECIBIDO

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

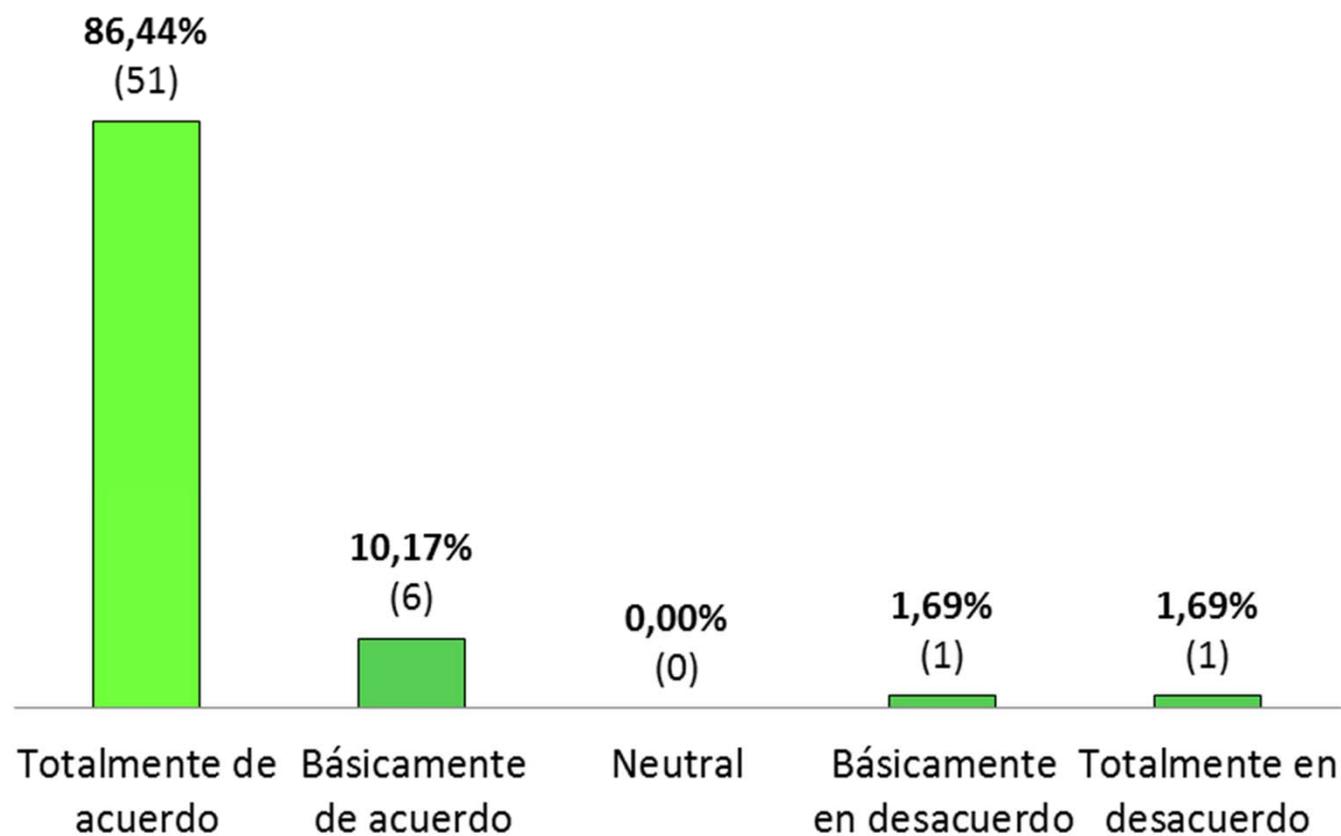




CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN



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

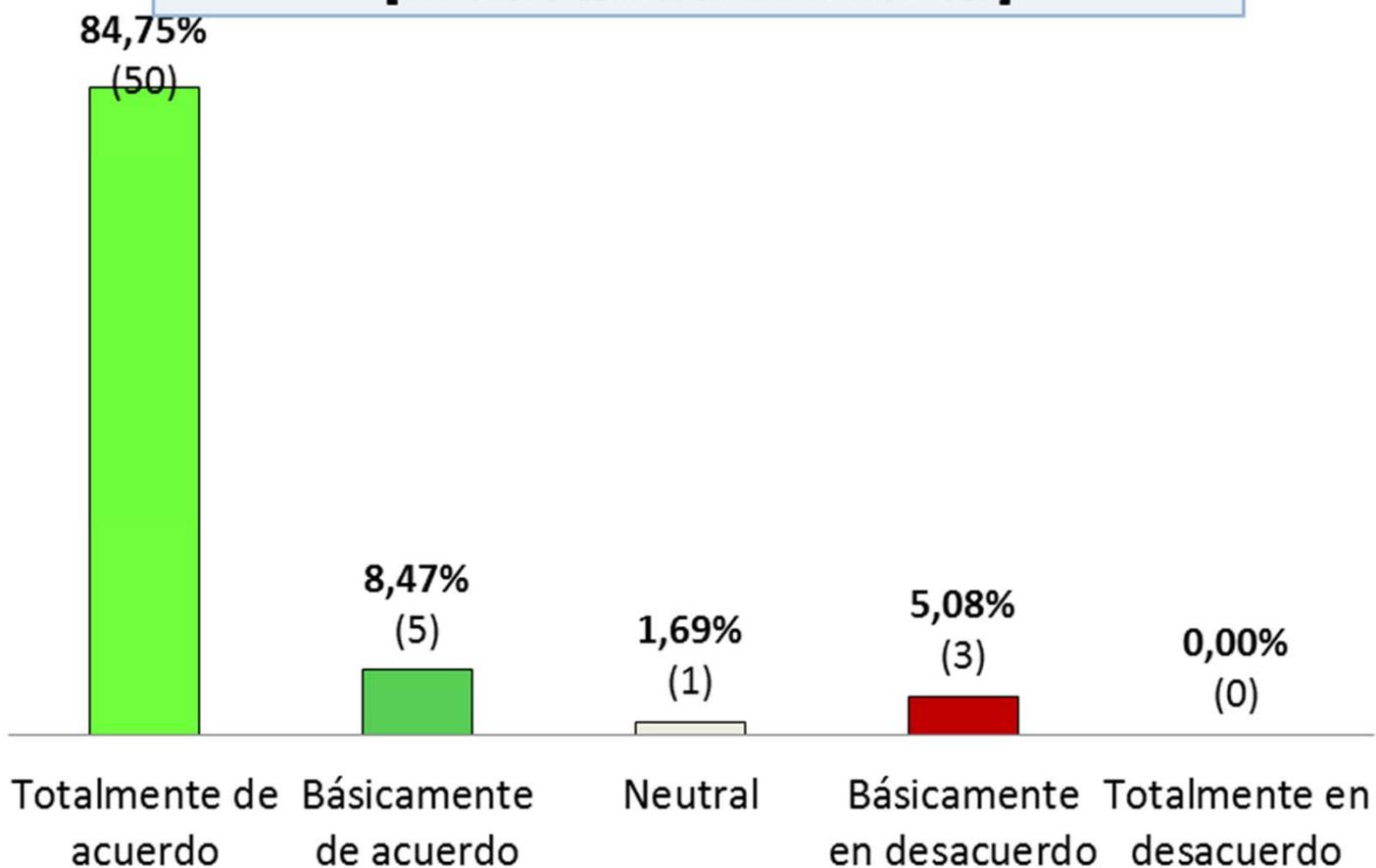




UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN



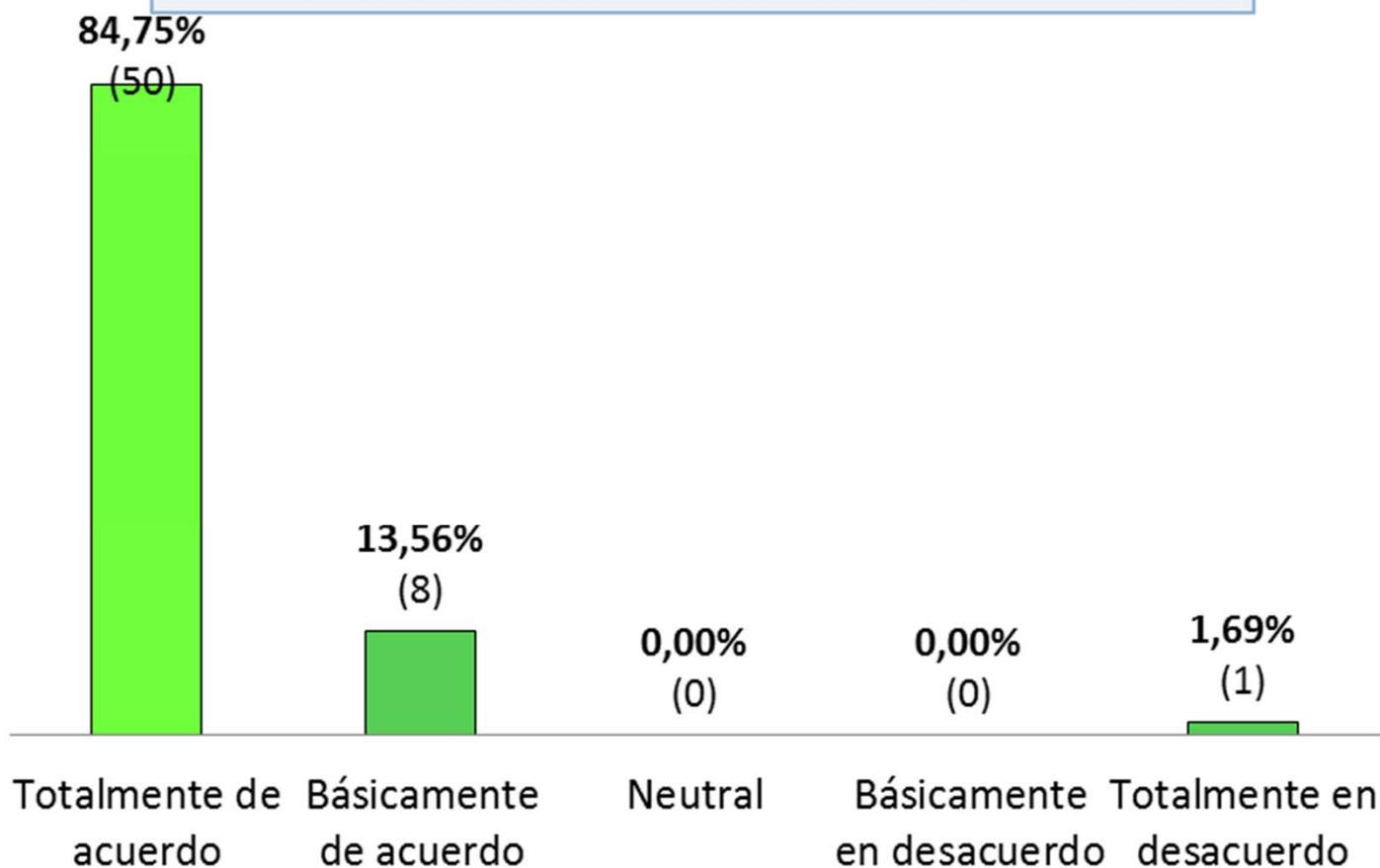
En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:
[La información ha sido ÚTIL]





APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS

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

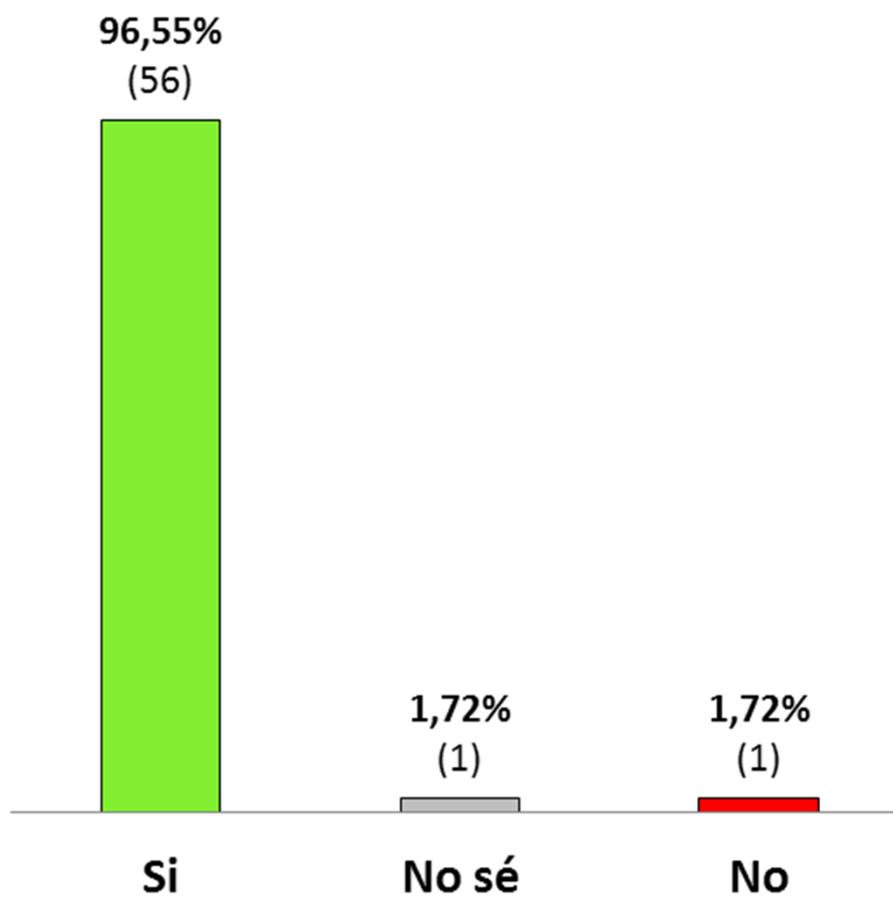




RECOMENDACIONES EL SERVICIO



¿Recomendaría este servicio a un tercero?





PROPUESTAS DE MEJORA

Para mejorar el servicio: ¿Podría indicarnos qué información adicional o complementaria le hubiera gustado recibir? ¿Otras sugerencias?

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
10	Comentario de satisfacción/Felicitación
1	El ordenador/Programa utilizado en la consulta ha dado problemas
1	Actualizar software del ordenador, no ha reconocido archivos JPG
1	Comentario de Insatisfacción
1	Mayor visibilidad para el servicio
1	Pasos más claros sobre como registrar una marca
1	Proceso caro para un emprendedor



Tabla Resumen



Vía de Conocimiento	% Participantes en Encuesta
<i>Página web OEPM</i>	29%
<i>Ferias, congresos, cursos</i>	8%
<i>Internet, redes sociales</i>	3%
<i>En la oficina (OEPM)</i>	25%
<i>Folleto, publicaciones</i>	2%
<i>Un conocido</i>	31%
<i>Otros</i>	2%

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencial</i>	76,27% (45)
<i>Correo Electrónico</i>	22,03% (13)
<i>Teléfono</i>	1,69% (1)

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos (de acuerdo)	Básicamente Satisfechos (de acuerdo)	Neutral	Básicamente Insatisfechos (en desacuerdo)	Totalmente Insatisfechos (en desacuerdo)
<i>TRATO RECIBIDO</i>	92%	6%	0%	2%	0%
<i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i>	86%	10%	0%	2%	2%
<i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i>	85%	8%	2%	5%	0%
<i>APRENDIZAJE NUEVAS CONSULTAS</i>	85%	14%	0%	0%	2%

Recomendación del Servicio **97%**



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)