



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Servicio de Apoyo a la Empresa 2022

Ficha encuesta Servicio de Apoyo a la Empresa

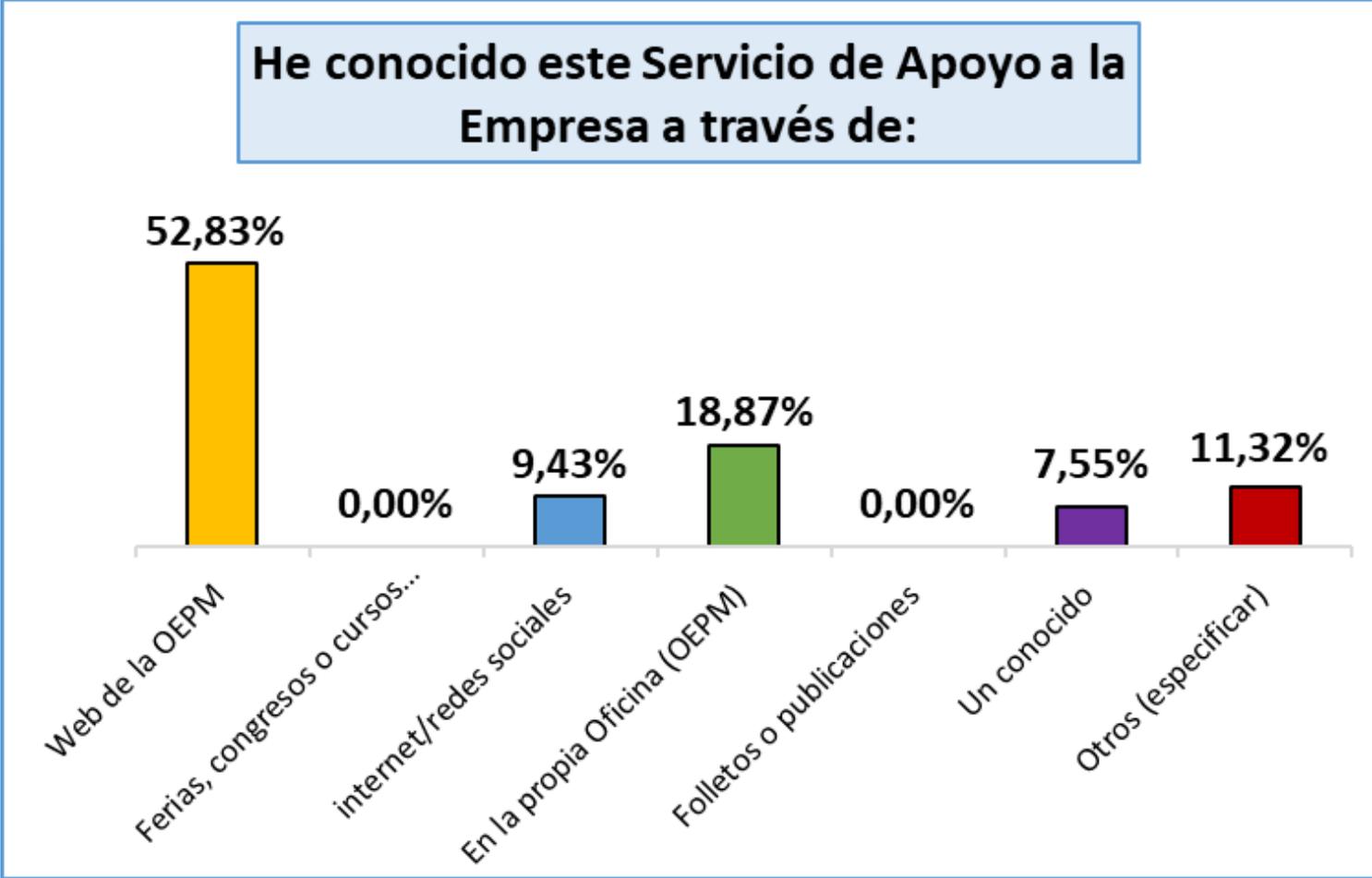
- **Periodo considerado:** Enero 2022– Diciembre 2022
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de apoyo a la empresa.
- **Población:** **8136** usuarios durante 2022
- **Muestra:** **69** cuestionarios enviados
- **Cuestionarios recogidos:** **53** cuestionarios
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error** del 7% con una confianza del 95%.

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*

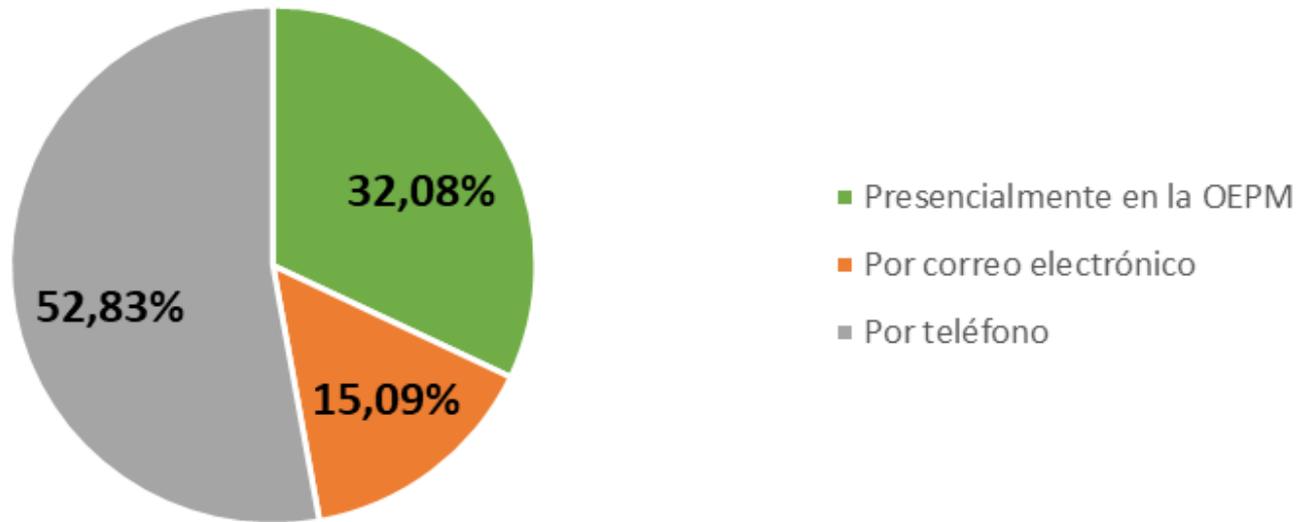
Resultados

VÍA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

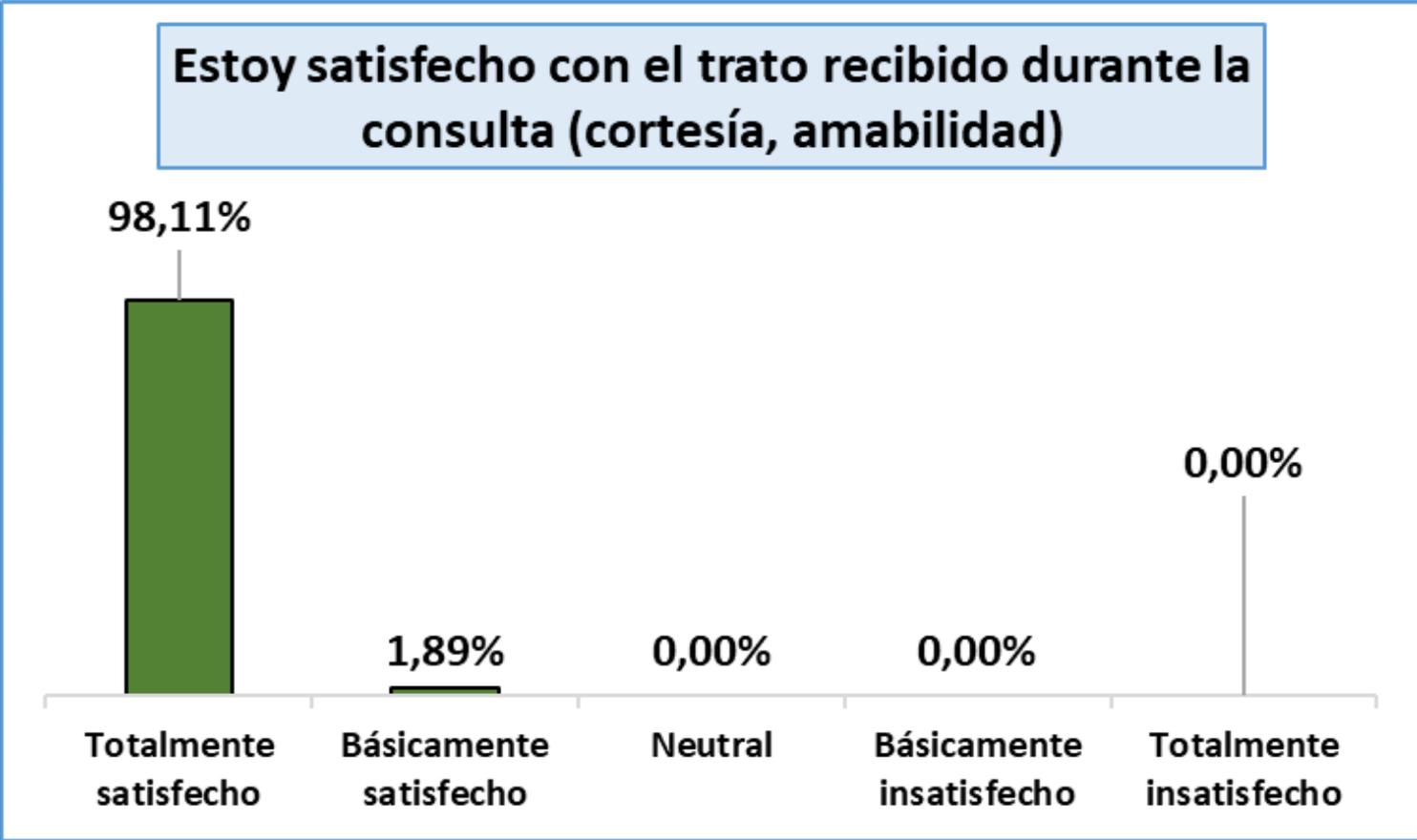


CANAL DE ENTRADA

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

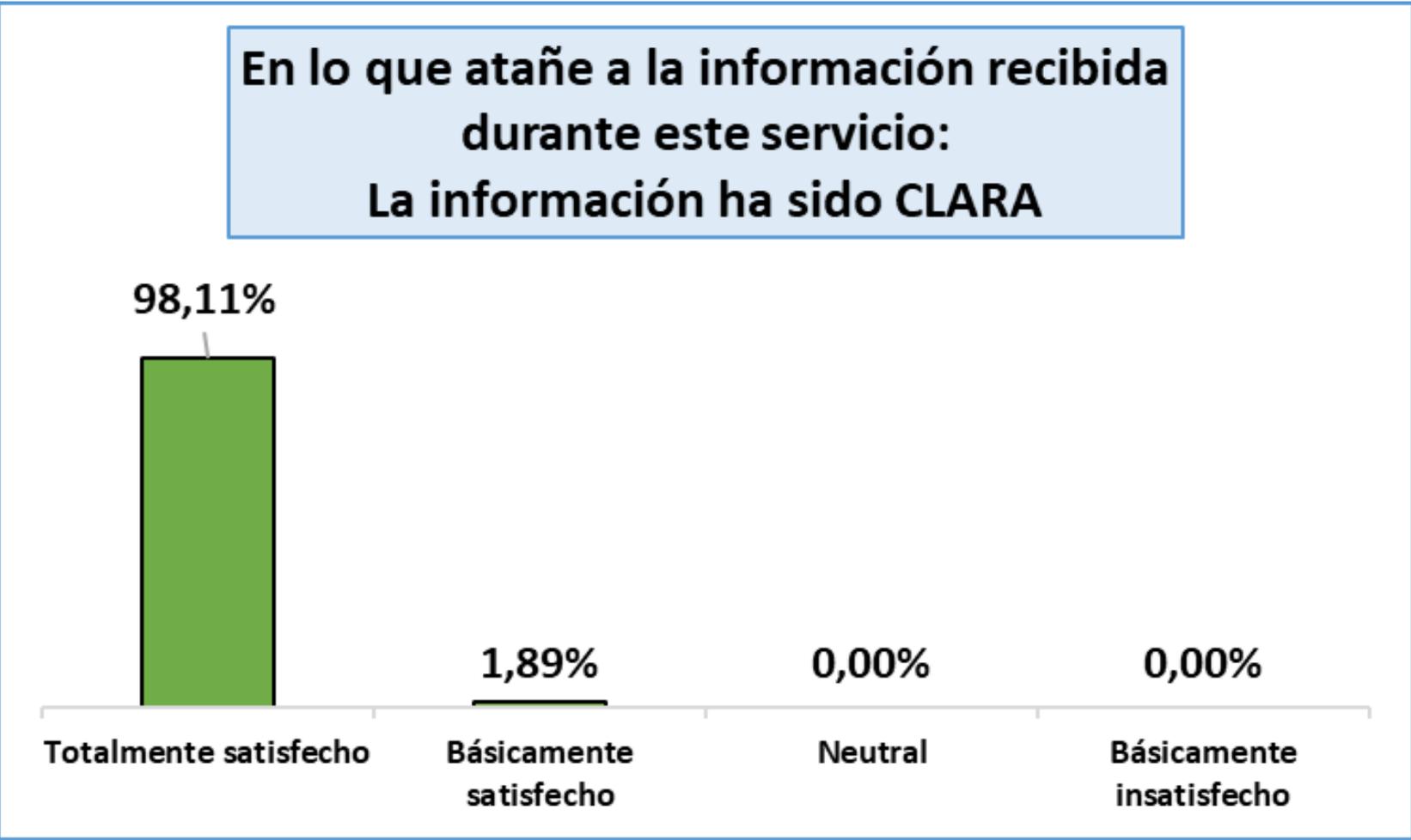


TRATO RECIBIDO



CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

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



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

100,00%



0,00%

0,00%

0,00%

Totalmente satisfecho

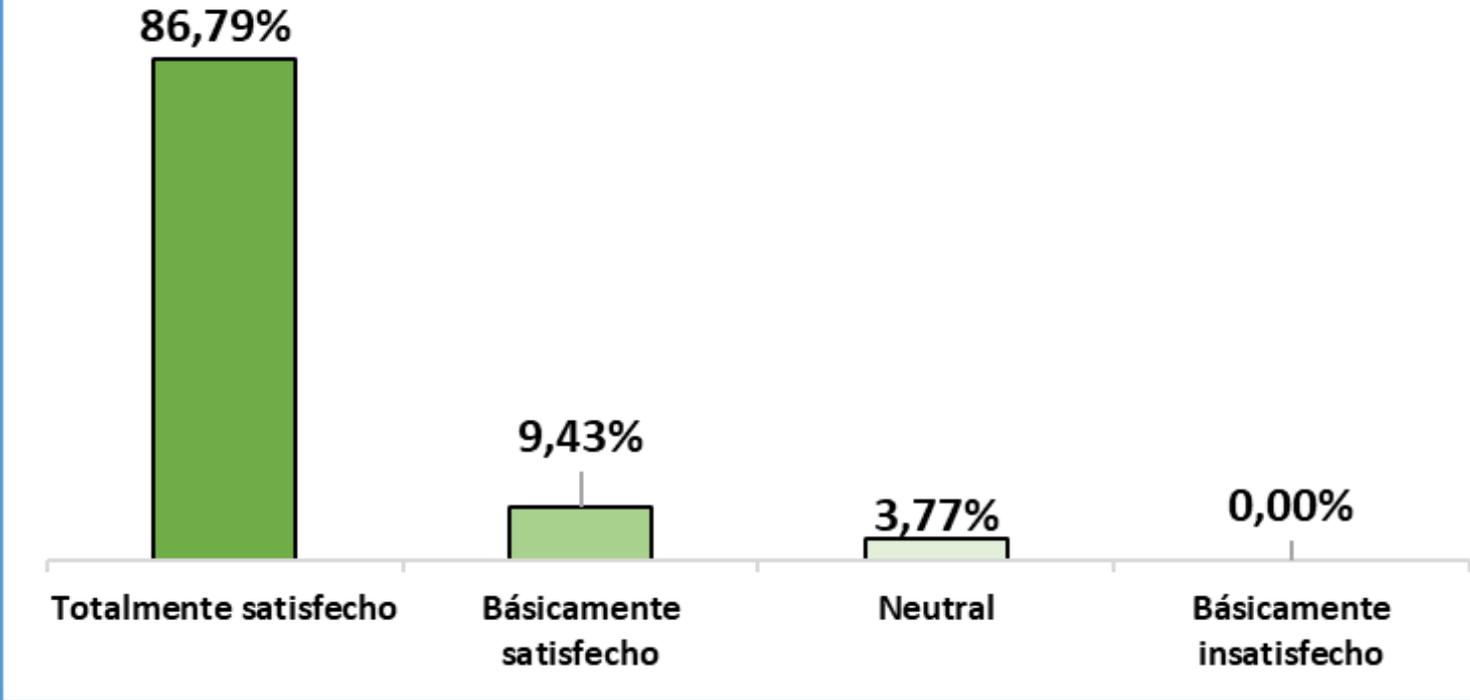
Básicamente
satisfecho

Neutral

Básicamente
insatisfecho

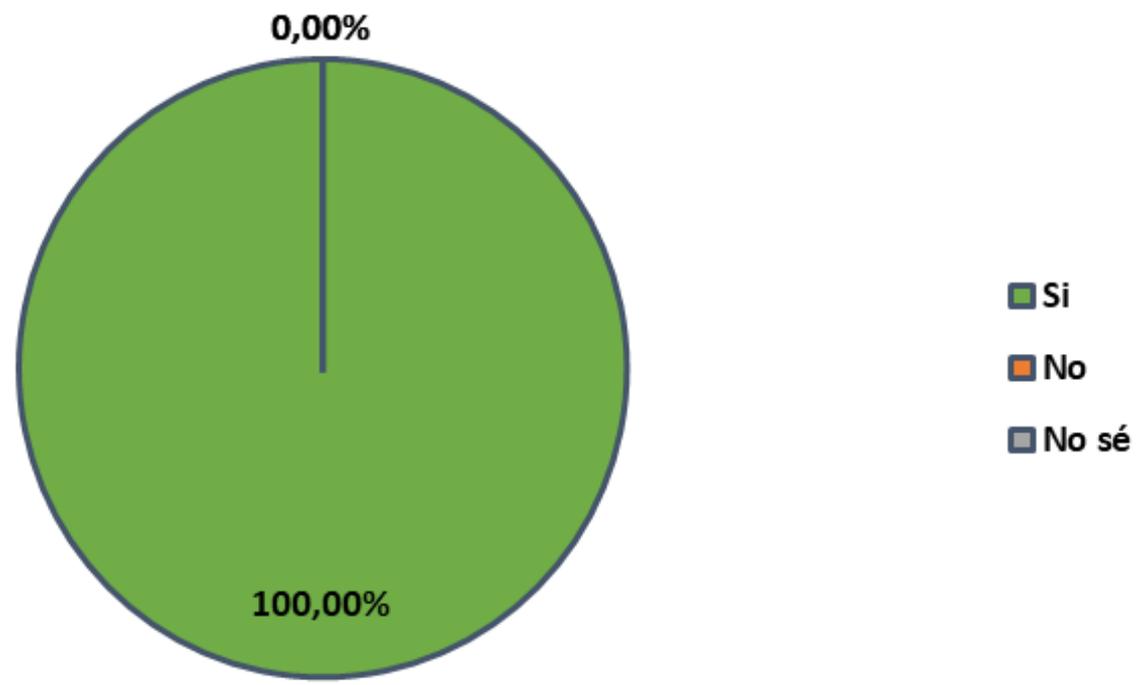
CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

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
21	Agradecen el servicio prestado, la amabilidad y la profesionalidad del mismo a Lucía Mendiola y Susana Pastrana
1	Mayor visibilidad del Servicio Pyme-OEPM en la Web
1	El Servicio online no es operativo para MacOs de Apple
2	Dificultades para el pago en la OEPM, sugieren remitir a los servicios económicos de las Administraciones instrucción de las formas que existen con la OEPM para el pago de las tasas
1	Se considera que debería poder atender sin cita previa

Vía de Conocimiento	% Participantes en Encuesta
<i>Página web OEPM</i>	52,83%
<i>Ferias, congresos, cursos</i>	0,00%
<i>Internet, redes sociales</i>	9,43%
<i>En la oficina (OEPM)</i>	18,87%
<i>Folleto, publicaciones</i>	0,00%
<i>Un conocido</i>	7,55%
<i>Otro</i>	11,32%

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencial</i>	32,08%
<i>Correo Electrónico</i>	15,09%
<i>Teléfono</i>	52,83%

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos	Básicamente Satisfechos	Neutral	Básicamente Insatisfechos	Totalmente Insatisfechos
	(de acuerdo)	(de acuerdo)		(en desacuerdo)	(en desacuerdo)
<i>TRATO RECIBIDO</i>	98,11%	1,89%	0,00%	0,00%	0,00%
<i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i>	98,11%	1,89%	0,00%	0,00%	0,00%
<i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i>	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<i>APRENDIZAJE NUEVAS CONSULTAS</i>	86,79%	9,43%	3,77%	0,00%	0,00%

Recomendación del Servicio

100%

Tabla comparativa 2019-2022

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos (de acuerdo)				Básicamente Satisfechos (de acuerdo)				Neutral				Básicamente Insatisfechos (en desacuerdo)				Totalmente Insatisfechos (en desacuerdo)				
	Año	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
<i>TRATO RECIBIDO</i>	98%	97%	98%	98%	2%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	0%
<i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i>	96%	95%	100%	98%	4%	1%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
<i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i>	91%	95%	98%	100%	9%	0%	2%	0%	2%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	2%	0%
<i>APRENDIZAJE NUEVAS CONSULTAS</i>	89%	91%	88%	87%	11%	5%	8%	9%	0%	4%	4%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Año	2019	2020	2021	2022
<i>RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO</i>	100%	99%	100%	100%



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)