



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicio de Apoyo a la Empresa

2023

Ficha encuesta Servicio de Apoyo a la Empresa

- **Periodo considerado:** 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de apoyo a la empresa.
- **Población:** **8770** usuarios del servicio, a todos ellos se les ha enviado el cuestionario.
- **Muestra:** **76** cuestionarios recogidos.
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error** del **11,19%** con una confianza del **95%**.

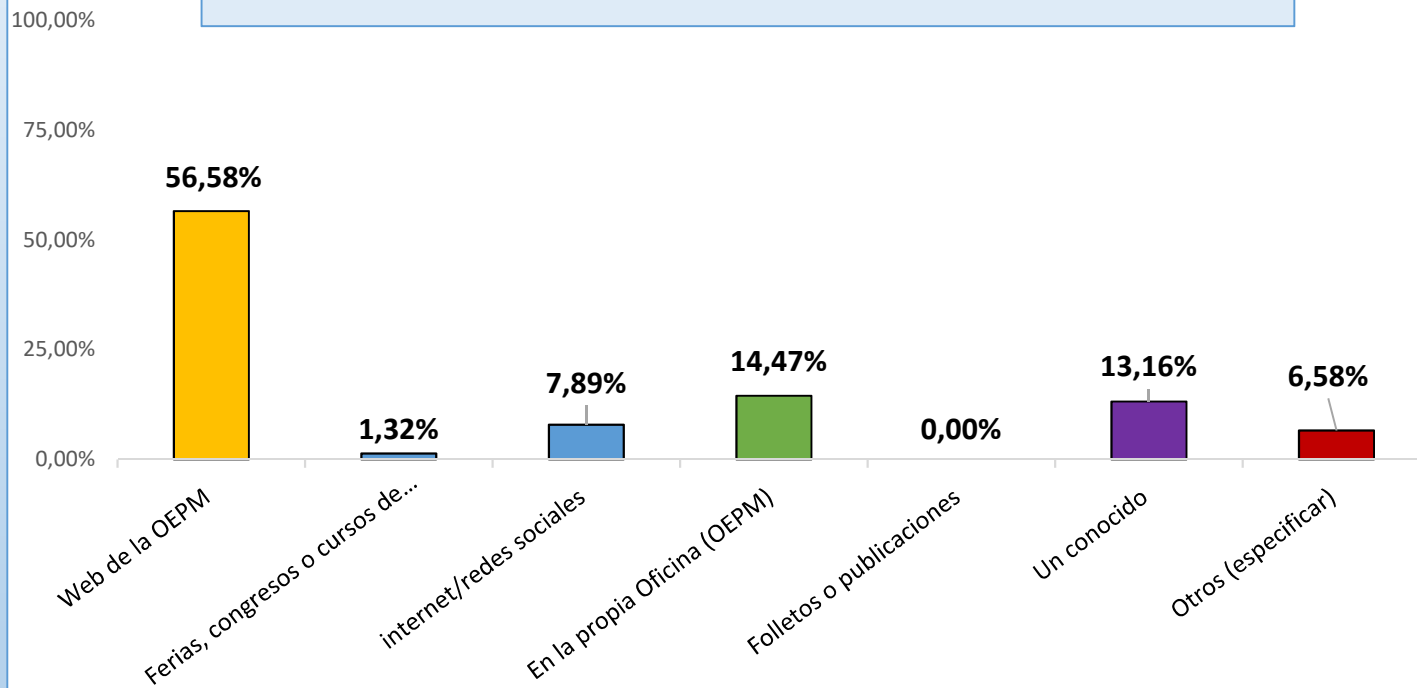
Secciones del cuestionario

- 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

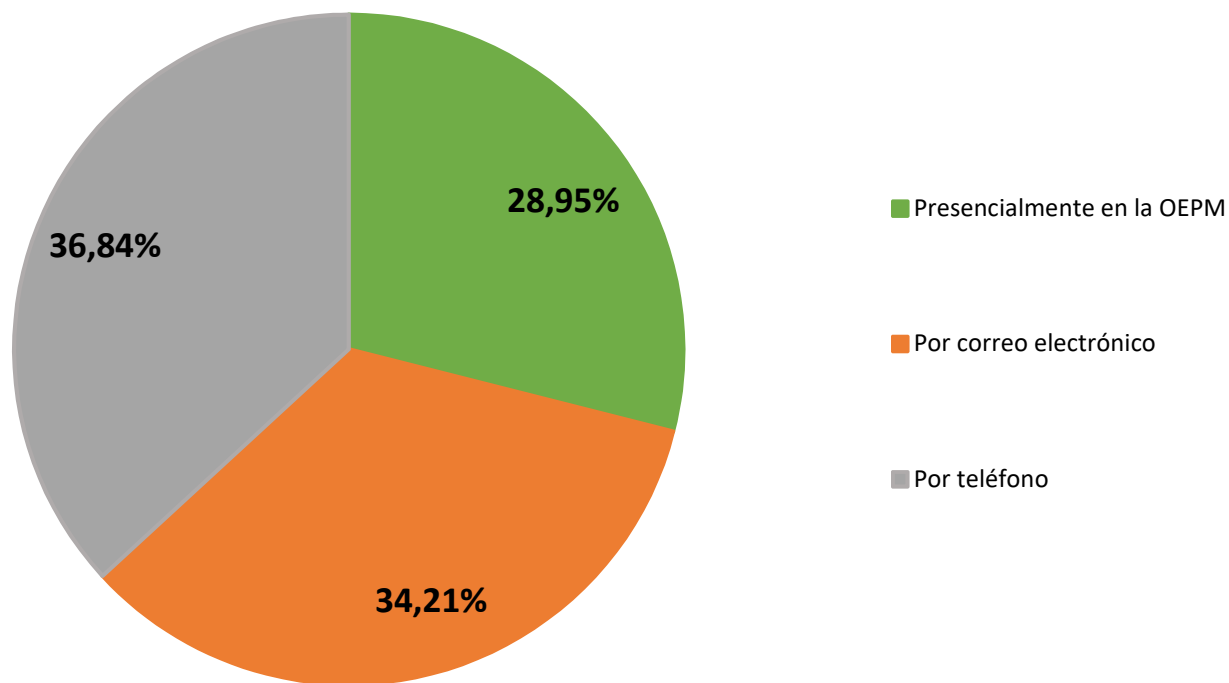
VÍA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

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

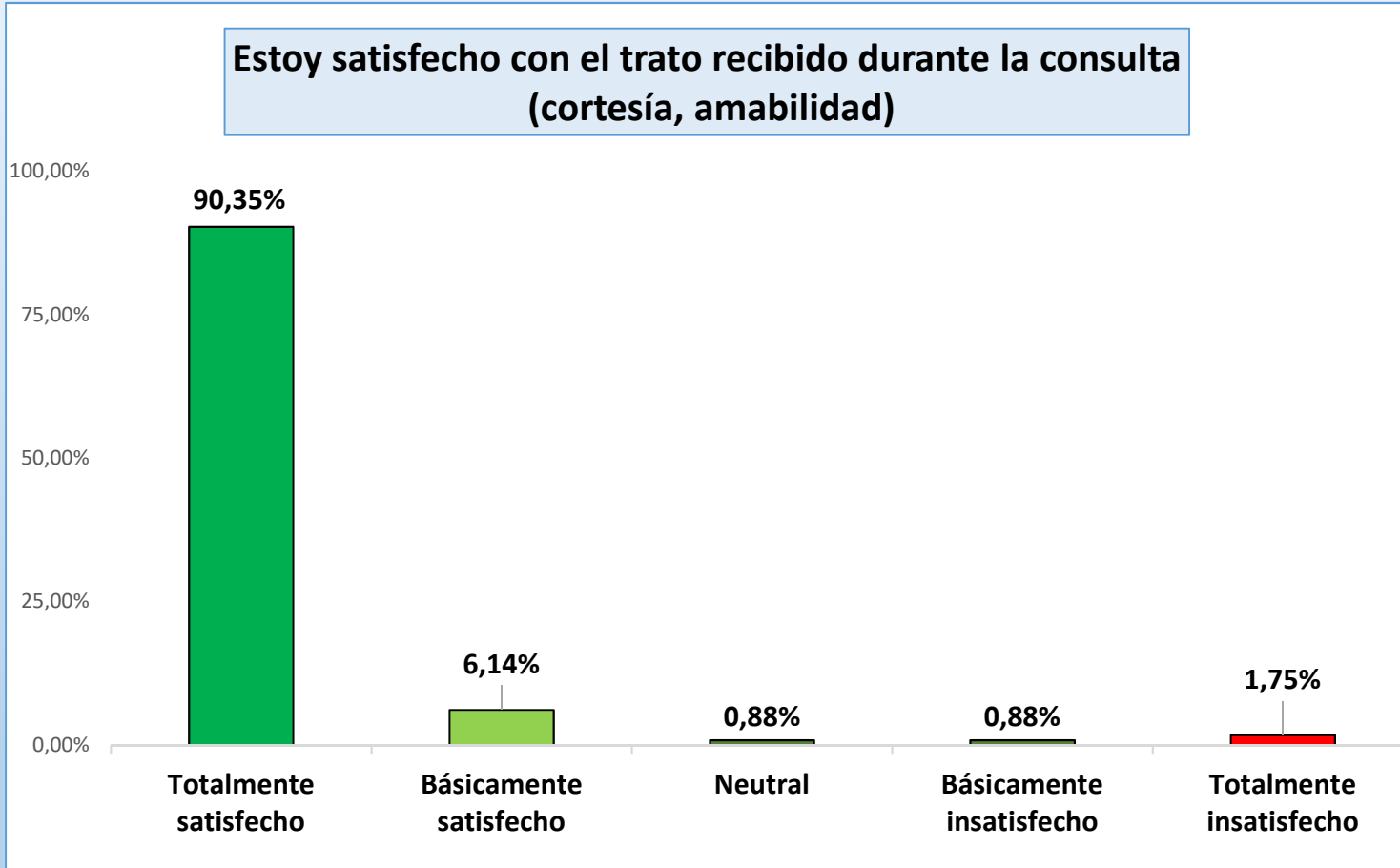


CANAL DE ENTRADA

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



TRATO RECIBIDO

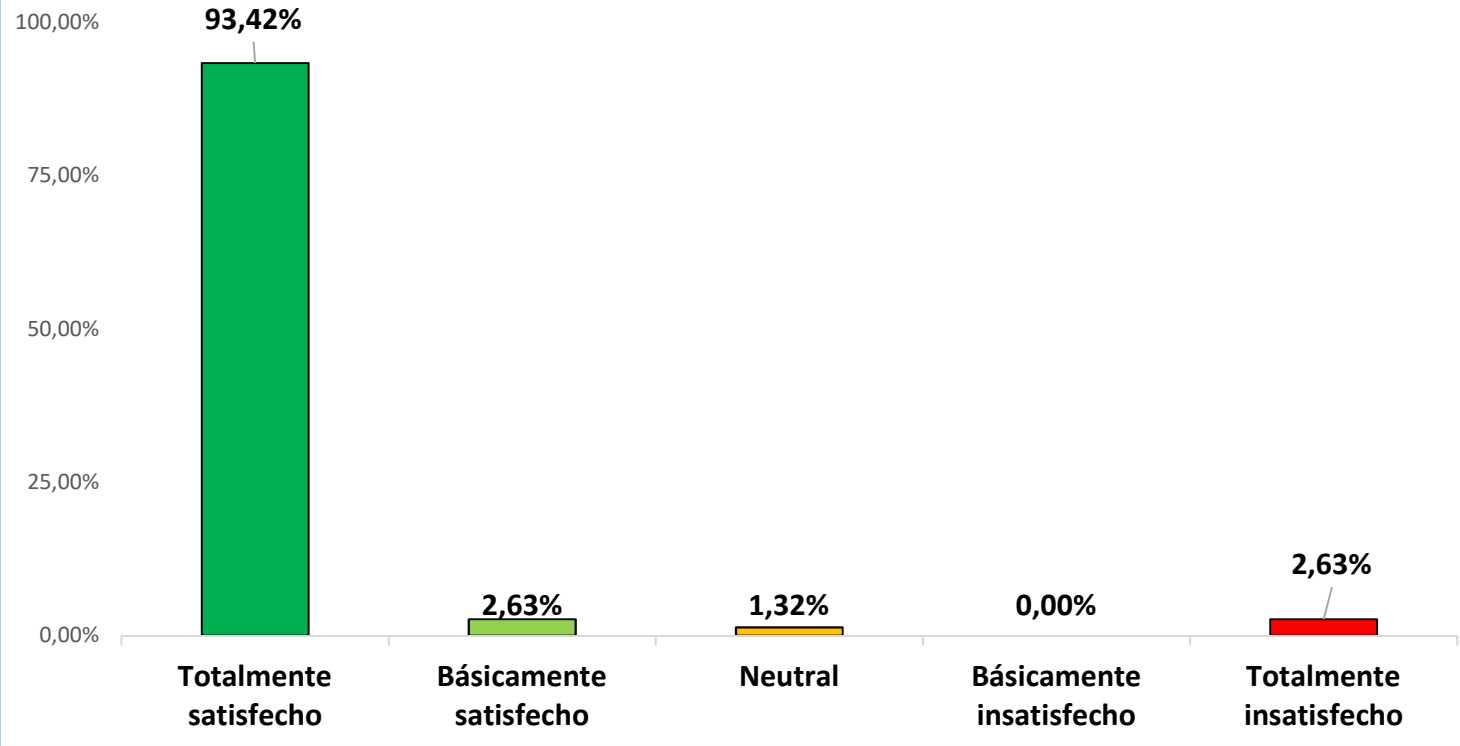


96% Satisfechos

3% Insatisfechos

CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

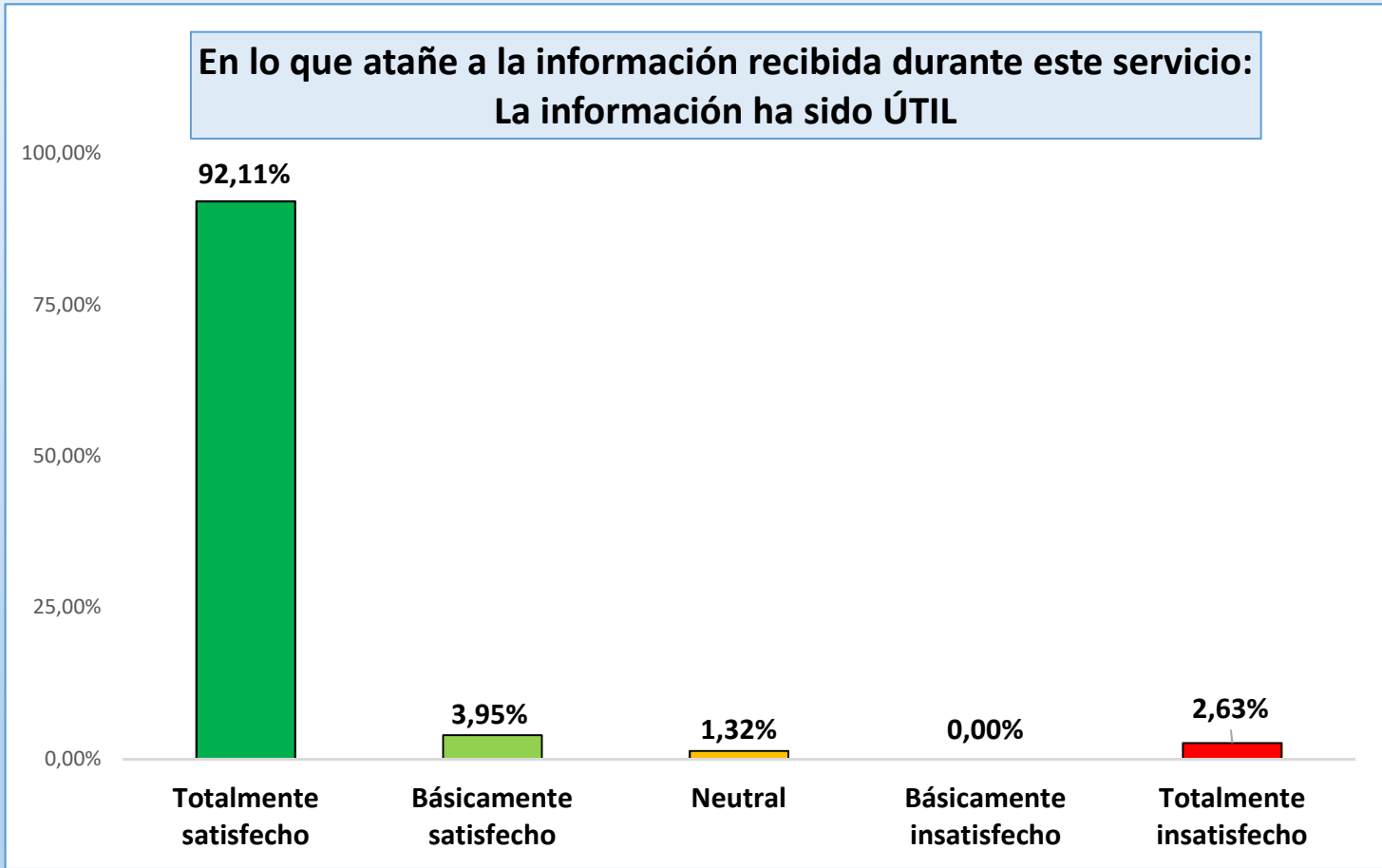
En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:
La información ha sido CLARA



96% Satisfechos

3% Insatisfechos

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN

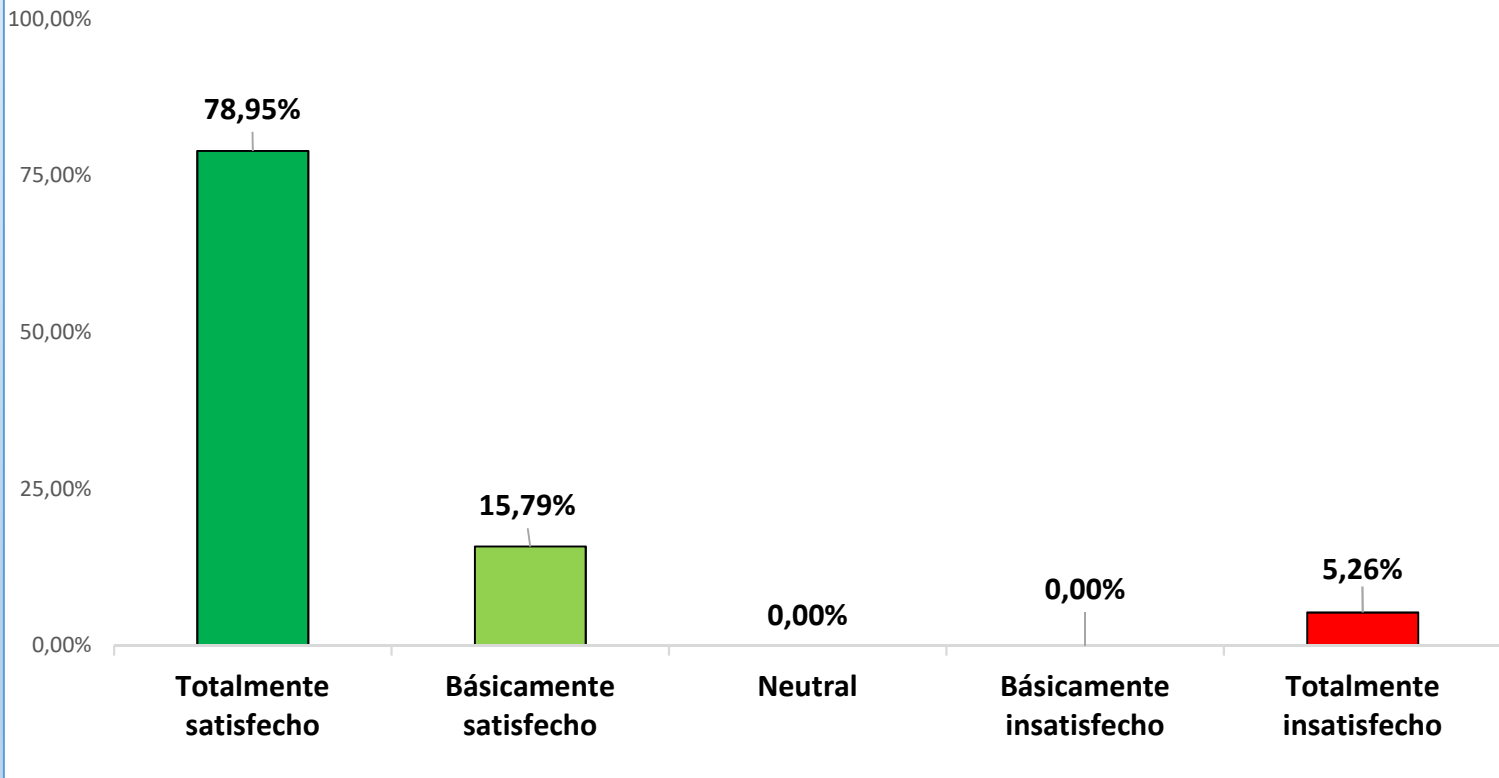


96% Satisfechos

3% Insatisfechos

CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

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

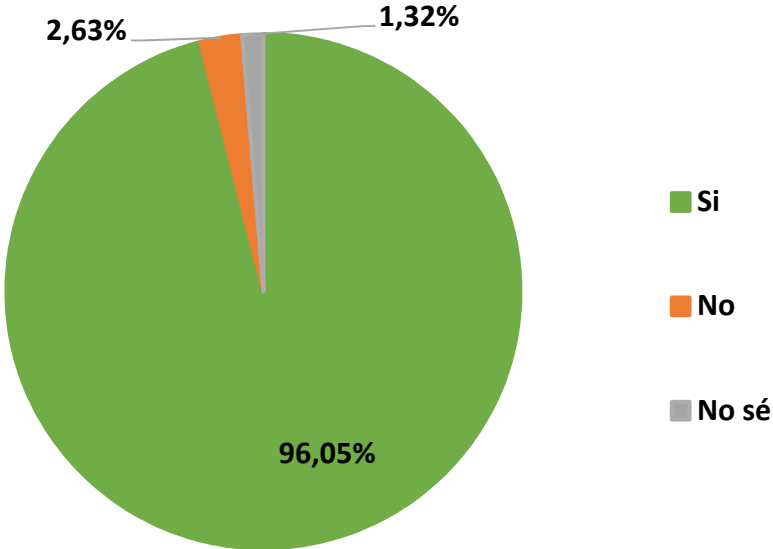


95% Satisfechos

5% Insatisfechos

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría este servicio a un tercero?



Nº de veces	Contenido de la Respuesta
29	Agradecimientos por el servicio prestado, la amabilidad y la profesionalidad
2	Facilitar un teléfono para más información (mejor que por email)
2	Información confusa en la Web
2	Mejorar la información de procedimientos y subvenciones (acompañar más a los emprendedores)
1	Existencia de empresas u organismos que ayuden a desarrollar las ideas de los emprendedores

Vía de Conocimiento	% Participantes en Encuesta
<i>Página web OEPM</i>	56,58%
<i>Ferias, congresos, cursos</i>	1,32%
<i>Internet, redes sociales</i>	7,89%
<i>En la oficina (OEPM)</i>	14,47%
<i>Folleto, publicaciones</i>	0,00%
<i>Un conocido</i>	13,16%
<i>Otro</i>	6,58%

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencial</i>	28,95%
<i>Correo Electrónico</i>	34,21%
<i>Teléfono</i>	36,84%

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos	Básicamente Satisfechos	Neutral	Básicamente Insatisfechos	Totalmente Insatisfechos
	(de acuerdo)	(de acuerdo)		(en desacuerdo)	(en desacuerdo)
<i>TRATO RECIBIDO</i>	90,35%	6,14%	0,88%	0,88%	1,75%
<i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i>	93,42%	2,63%	1,32%	0,00%	2,63%
<i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i>	92,11%	3,95%	1,32%	0,00%	2,63%
<i>APRENDIZAJE NUEVAS CONSULTAS</i>	78,95%	15,79%	0,00%	0,00%	5,26%

Recomendación del Servicio

96,05%

Tabla comparativa 2020-2023

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos (de acuerdo)				Básicamente Satisfechos (de acuerdo)				Neutral				Básicamente Insatisfechos (en desacuerdo)				Totalmente Insatisfechos (en desacuerdo)			
	Año	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022
<i>TRATO RECIBIDO</i>	97%	98%	98%	90%	0%	0%	2%	6%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	2%	0%	2%
<i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i>	95%	100%	98%	93%	1%	0%	2%	3%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	3%
<i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i>	95%	98%	100%	92%	0%	2%	0%	4%	3%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	3%	2%	0%	3%
<i>APRENDIZAJE NUEVAS CONSULTAS</i>	91%	88%	87%	79%	5%	8%	9%	16%	4%	4%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%
<i>Margen de error</i>	12%	9%	7%	11%	12%	9%	7%	11%	12%	9%	7%	11%	12%	9%	7%	11%	12%	9%	7%	11%

Año	2020	2021	2022	2023
<i>RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO</i>	99%	100%	100%	96%
<i>Margen de error</i>	12%	9%	7%	11%



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

FIN
DEL INFORME RESUMEN DE RESULTADOS

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