



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción de Usuarios **Examinador de Guardia** **de Signos Distintivos**

(forma, fondo y renovaciones)

2019

Ficha encuesta

Examinador de Guardia de Signos Distintivos 2019 (forma, fondo y renovaciones)

- **Periodo considerado:** 1 de Noviembre de 2018 a 31 de Octubre de 2019
- **Usuarios:** usuarios presenciales del servicio de información de examinador de guardia de forma, fondo y renovaciones de signos distintivos.
- **Población:** **6.825** usuarios (4.358 en fondo, 1.751 en forma y 716 en renovaciones)
- **Cuestionarios recogidos:** **89** cuestionarios.
- Habiendo obtenido **89** respuestas de usuarios podemos asegurar un **margen de error inferior al 10%** con una **confianza del 95%**.



Secciones del cuestionario

- **TIPO DE CONSULTA**
- **INFORMACIÓN RECIBIDA**
 - **CLARIDAD**
 - **UTILIDAD**
- **APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS**
- **ATENCIÓN RECIBIDA**
- **RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO**
- **PROPUESTAS DE MEJORA**

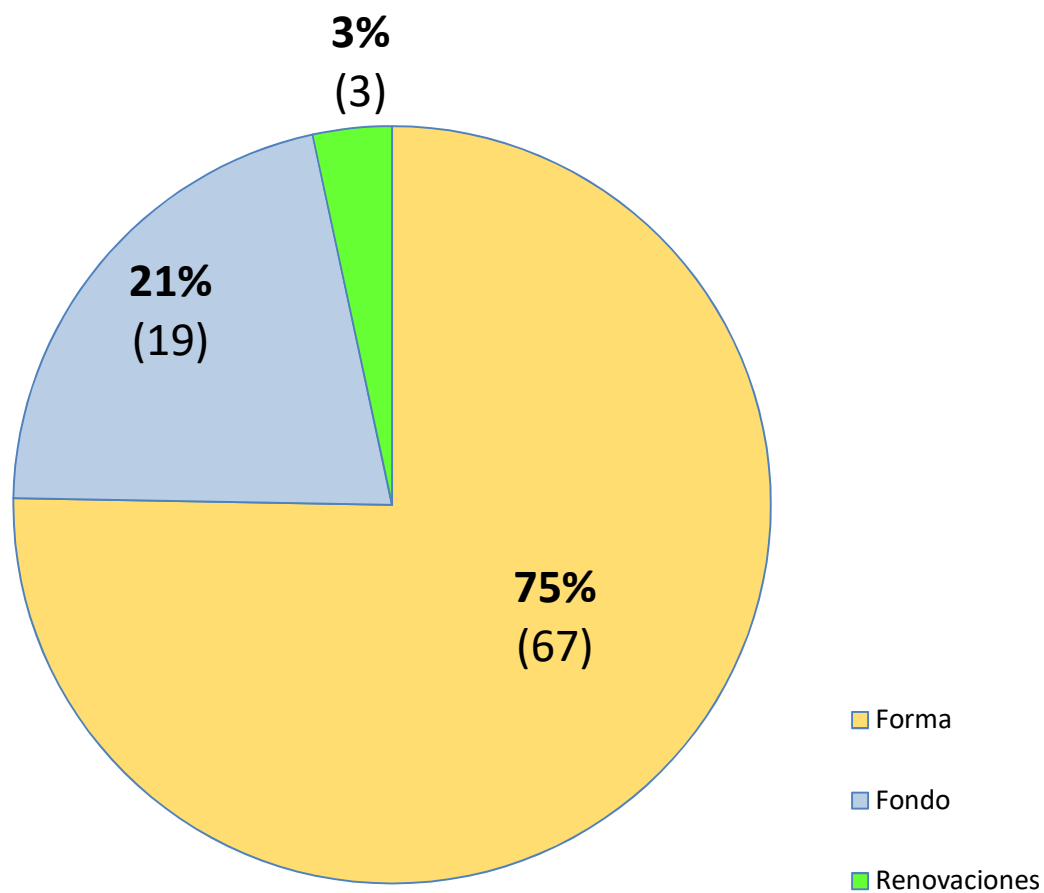


Resultados

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



He realizado mi consulta al examinador de guardia de:



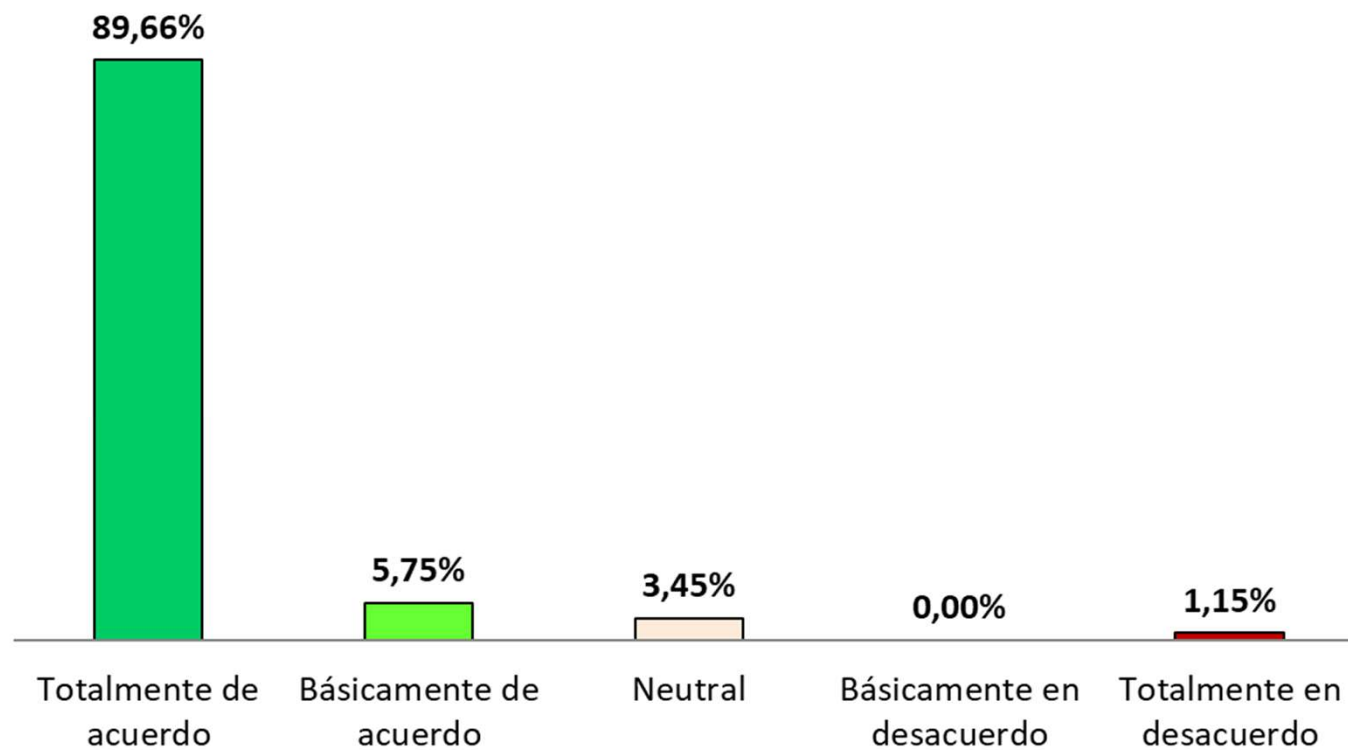


INFORMACIÓN RECIBIDA



CLARIDAD

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



96% Satisfechos

1% Insatisfechos

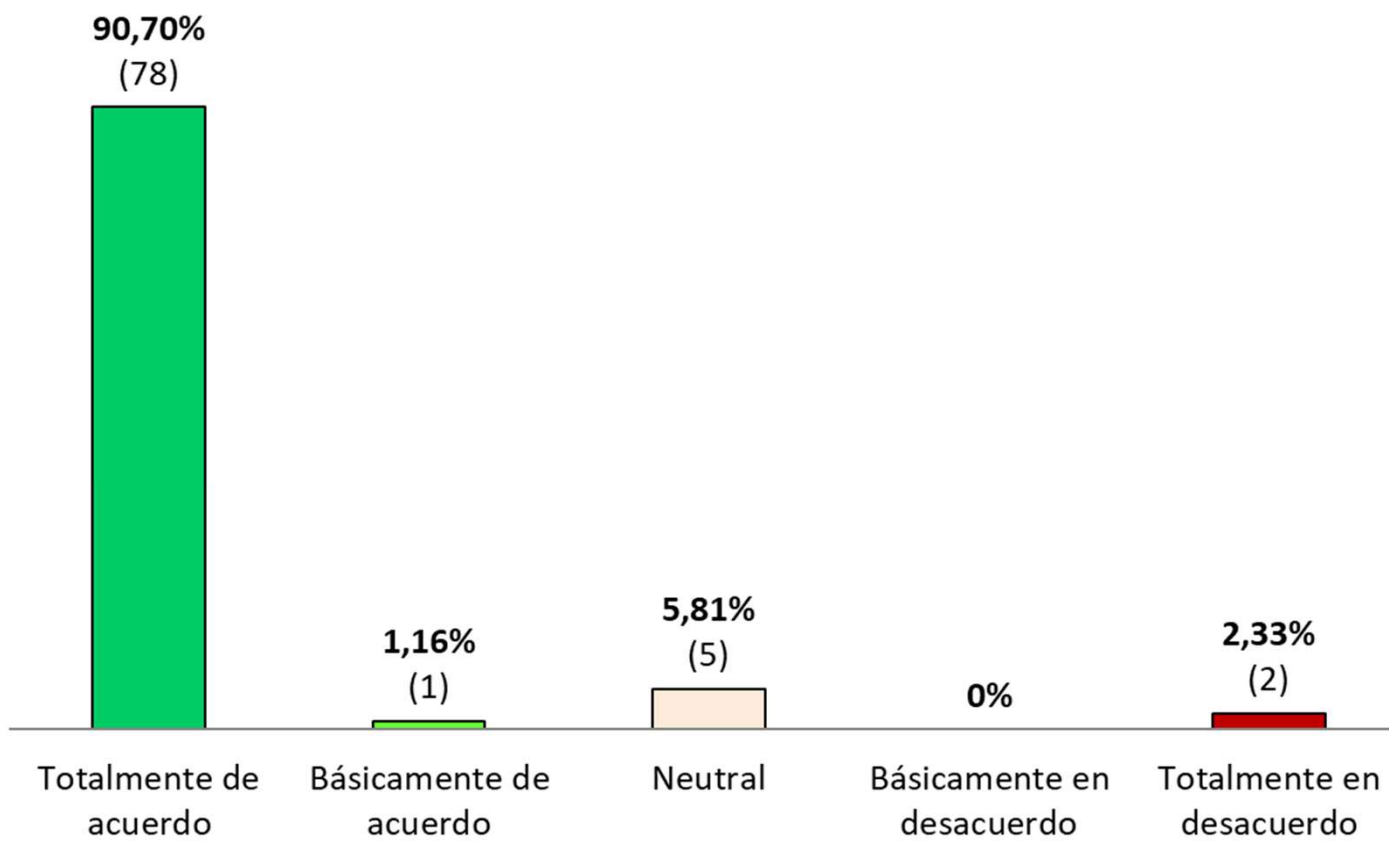


INFORMACIÓN RECIBIDA

UTILIDAD



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

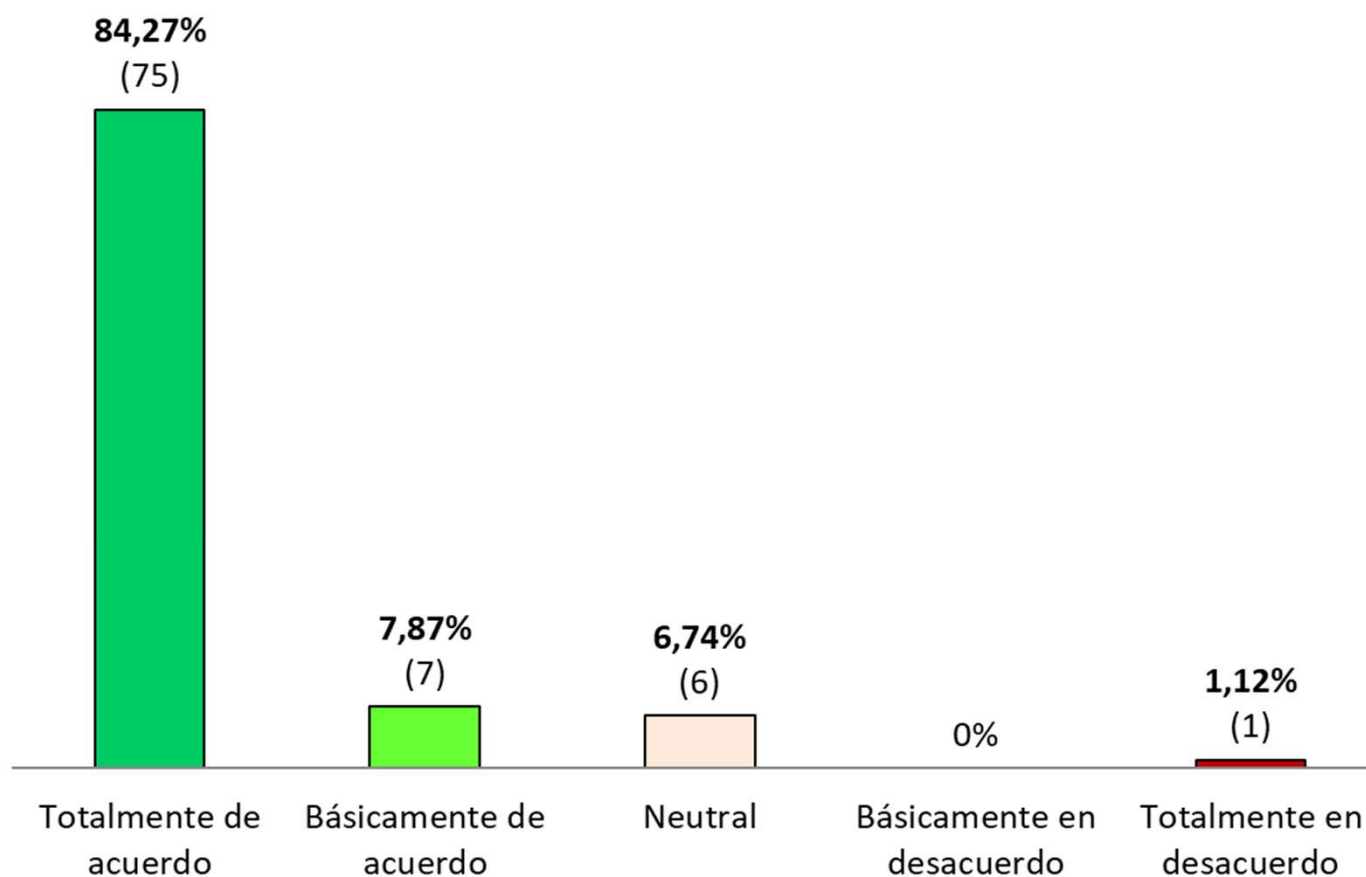


92% Satisfechos

2% Insatisfechos



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

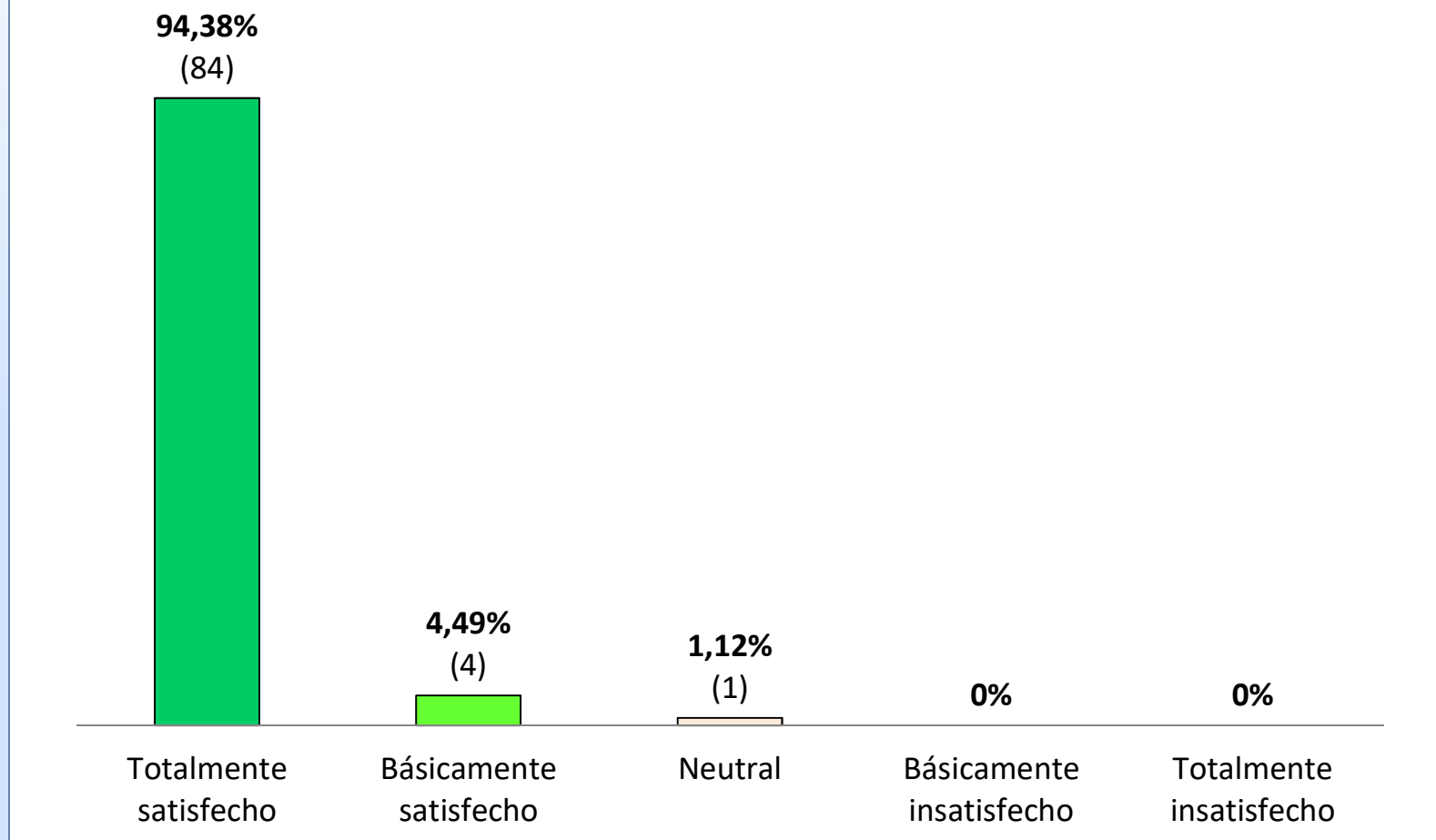


92% Satisfechos

1% Insatisfechos



Estoy satisfecho con la atención recibida durante la consulta

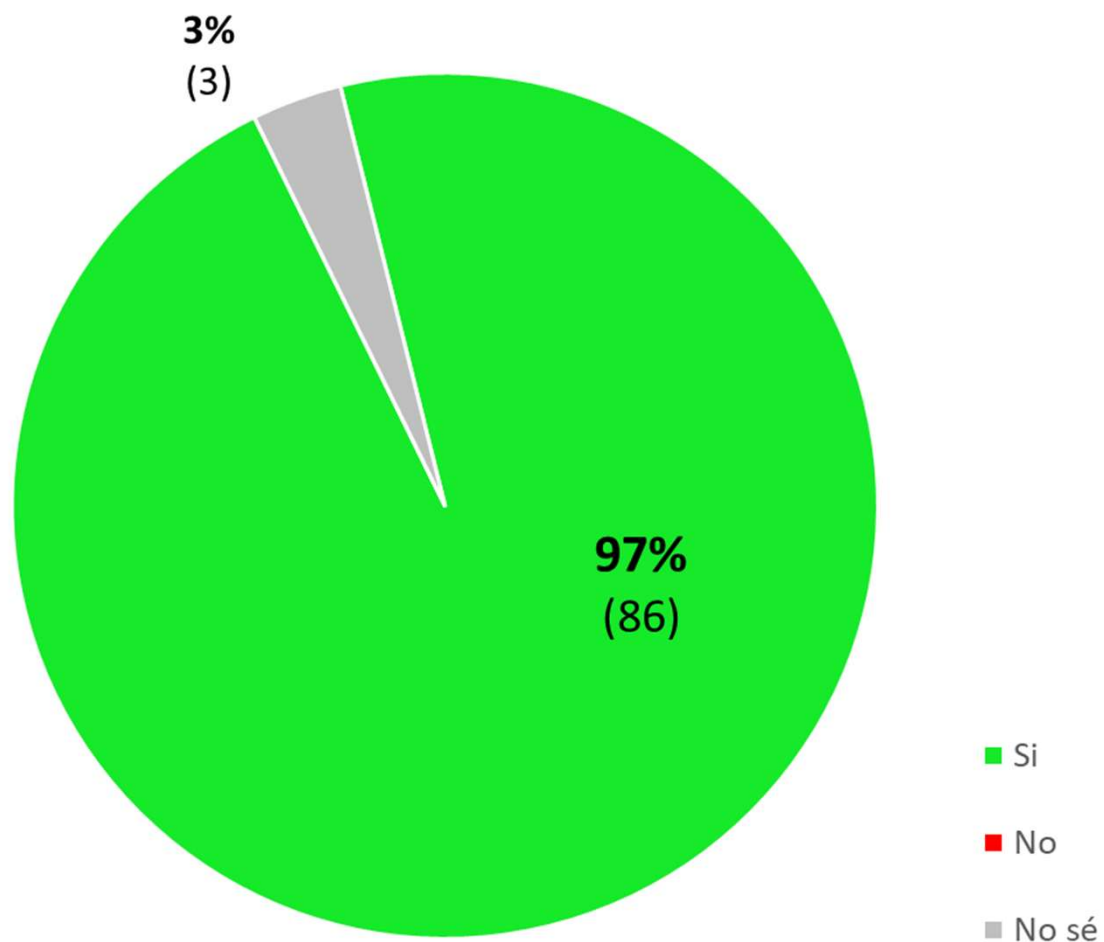


99% Satisfechos

0% Insatisfechos



¿Recomendaría este servicio a un tercero?





Nº de veces	Contenido de la Respuesta
18	Comentario de satisfacción/felicitación
2	Queja por 902 o teléfono de información de pago
1	Web complicada
1	No se puede cobrar un trámite de solicitud online si no hay completa certeza de que el registro se ha solicitado de manera satisfactoria
1	Unificación de criterios al analizar las solicitudes debido a discrepancias entre la opinión de dos Examinadores sobre el mismo logotipo.
1	Bajar precios servicios.
1	El servicio telefónico externo es mejorable.
1	Lista de productos y servicios (No queda del todo claro)
1	Forma no avisa el proceso de rectificar suspenso por Internet. Intenté solucionarlo electrónicamente pero el sistema no reconoció mi número de expediente.



TABLA RESUMEN 2019



Tipo de CONSULTA EXAMINADOR DE GUARDIA	% de respuestas en este informe
FORMA	21%
FONDO	75%
RENOVACIONES	3%

Aspectos del Servicio 2019	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	96%	1%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	96%	2%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	94%	1%
ATENCIÓN RECIBIDA	99%	0%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	97%	0%



COMPARATIVA 2017-2019



	<i>Satisfechos</i>		
<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
ATENCIÓN RECIBIDA	96%	99%	99%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	96%	97%	96%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	97%	92%	96%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	98%	92%	94%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	98%	97%	97%

	<i>Insatisfechos</i>		
<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
ATENCIÓN RECIBIDA	2%	2%	0%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	3%	2%	1%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	1%	1%	2%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	1%	1%	1%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	1%	1%	0%



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)