



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de
**Examinador de Guardia
de Signos Distintivos**
(forma, fondo y renovaciones)

2023

Ficha encuesta Examinador de Guardia de Signos Distintivos 2023 (forma, fondo y renovaciones)

- **Periodo considerado:** 1 de enero de 2023 a 31 de diciembre de 2023.
- **Usuarios:** usuarios de consultas PRESENCIALES, TELEFÓNICAS y por CORREO ELECTRÓNICO del servicio de información de examinador de guardia de forma, fondo y renovaciones de signos distintivos.
- **Población:** **5.956 usuarios** (5.013 vía telefónica, 928 correo electrónico y 15 presenciales).
- **Muestra:** **928** usuarios.
- **Cuestionarios recogidos:** **43** cuestionarios.
- Habiendo obtenido **43** respuestas de usuarios podemos asegurar un **margen de error inferior al 15%** 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



MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

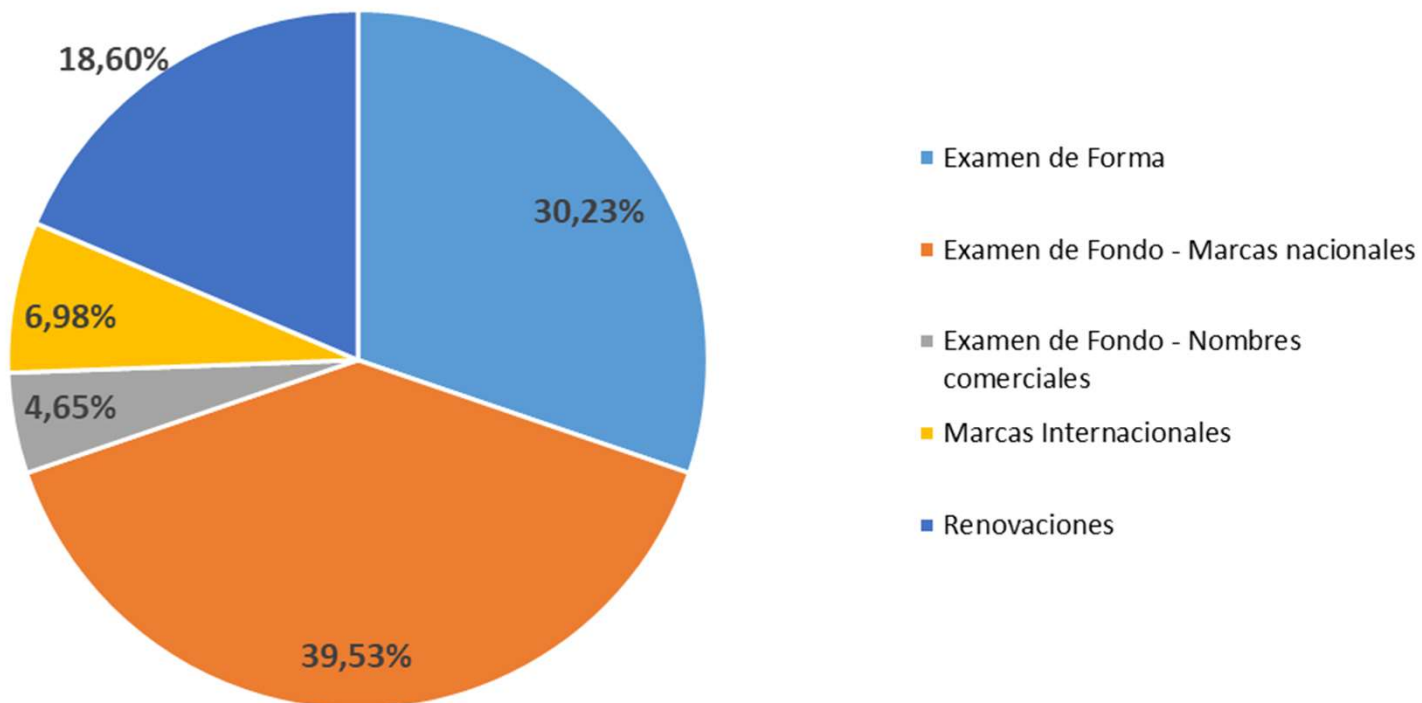


Oficina Española
de Patentes y Marcas

Resultados

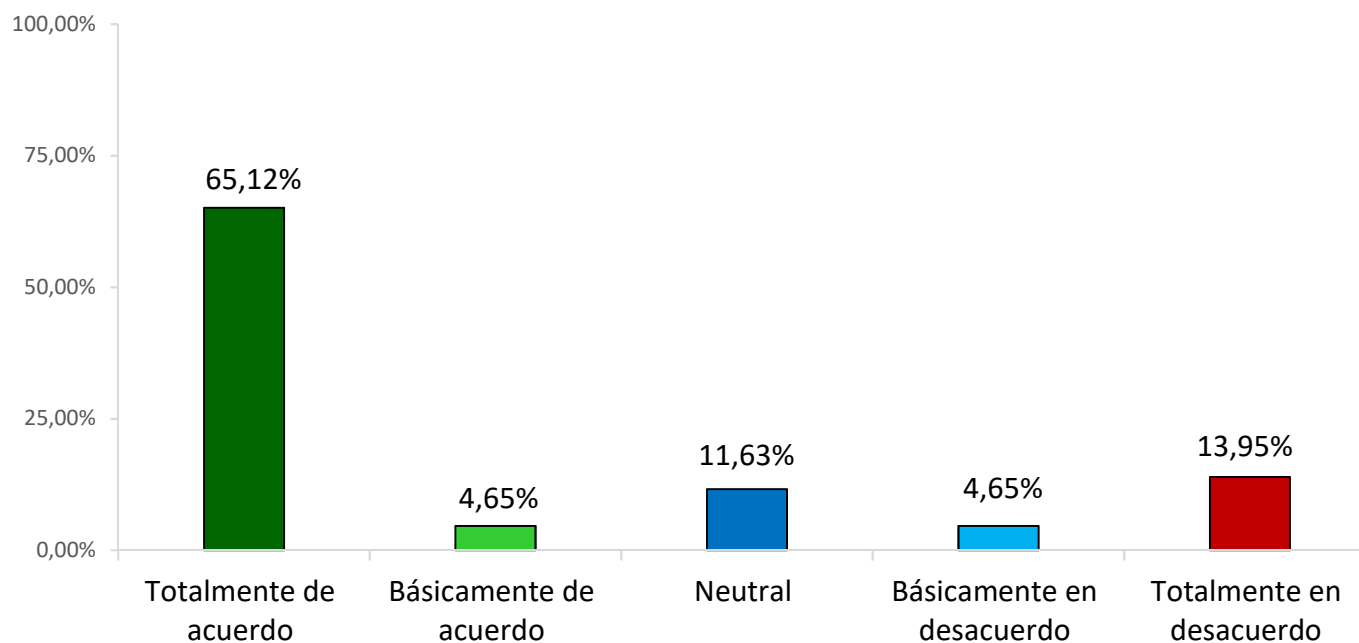


He realizado mi consulta al examinador de guardia de:



CLARIDAD

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

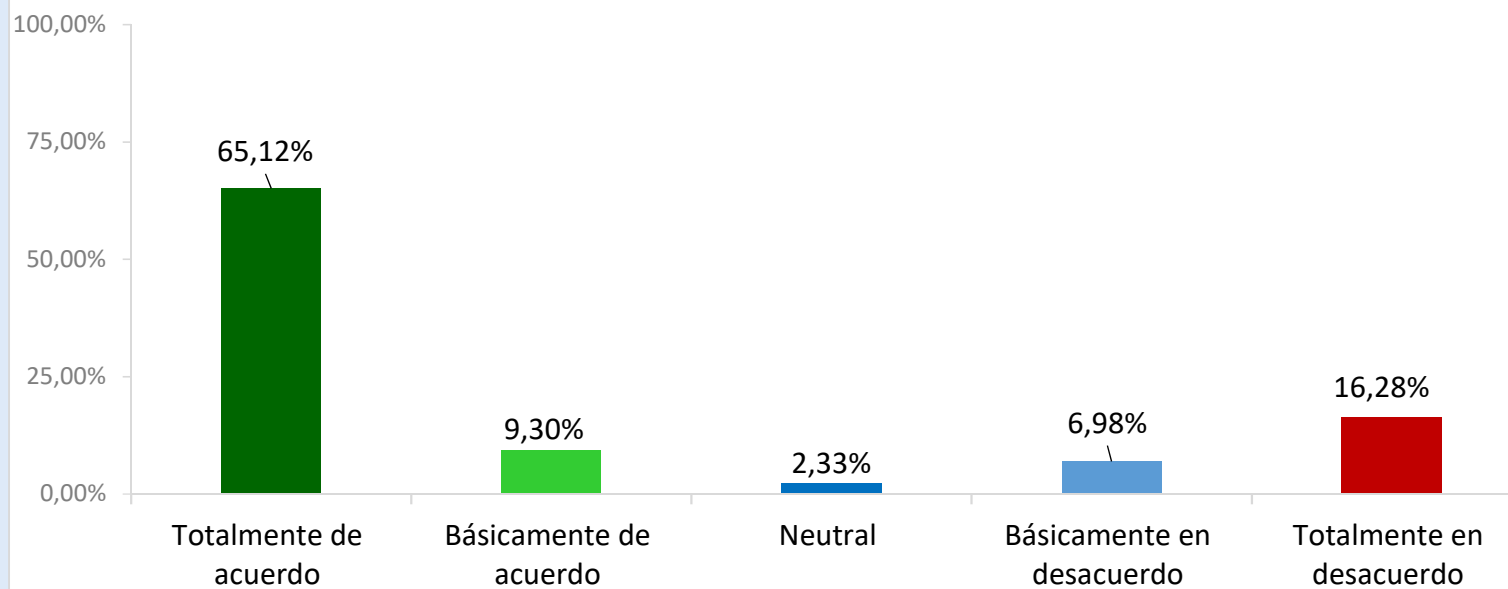


70% Satisfechos

19% Insatisfechos

UTILIDAD

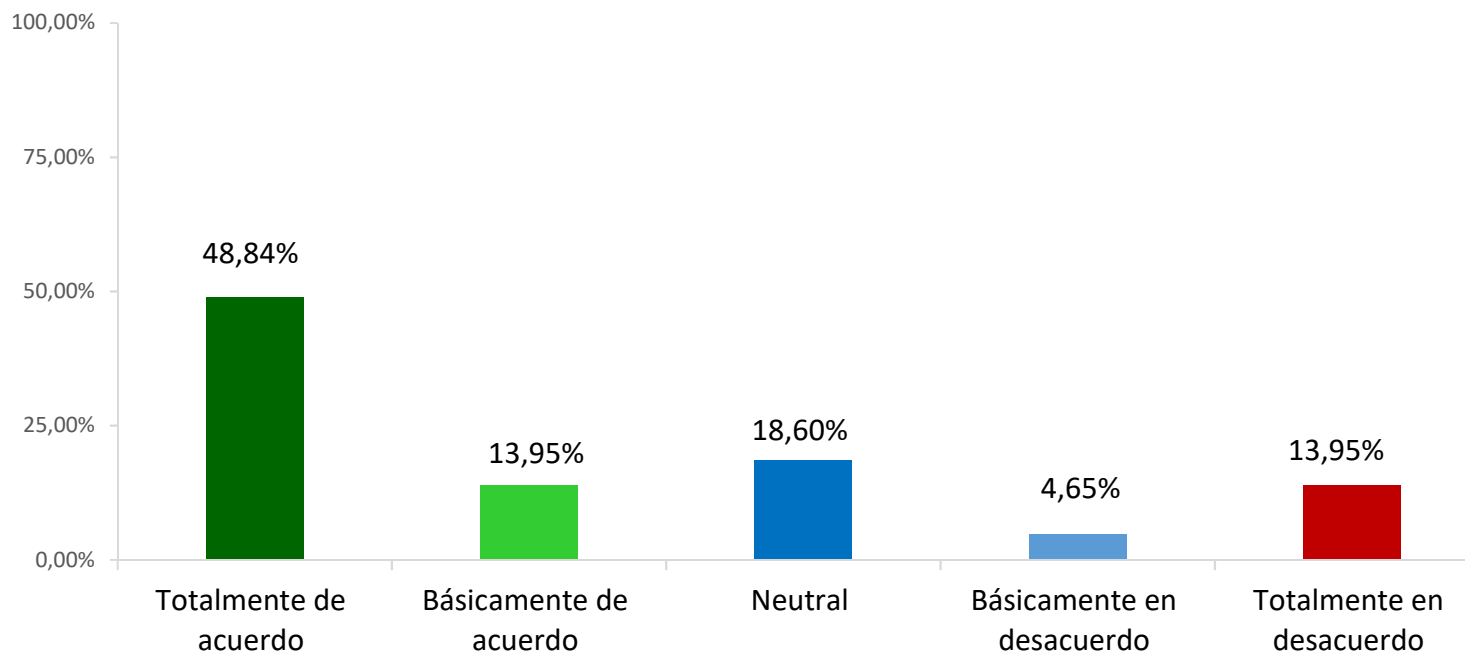
En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:[La información ha sido ÚTIL]



74% Satisfechos

23% Insatisfechos

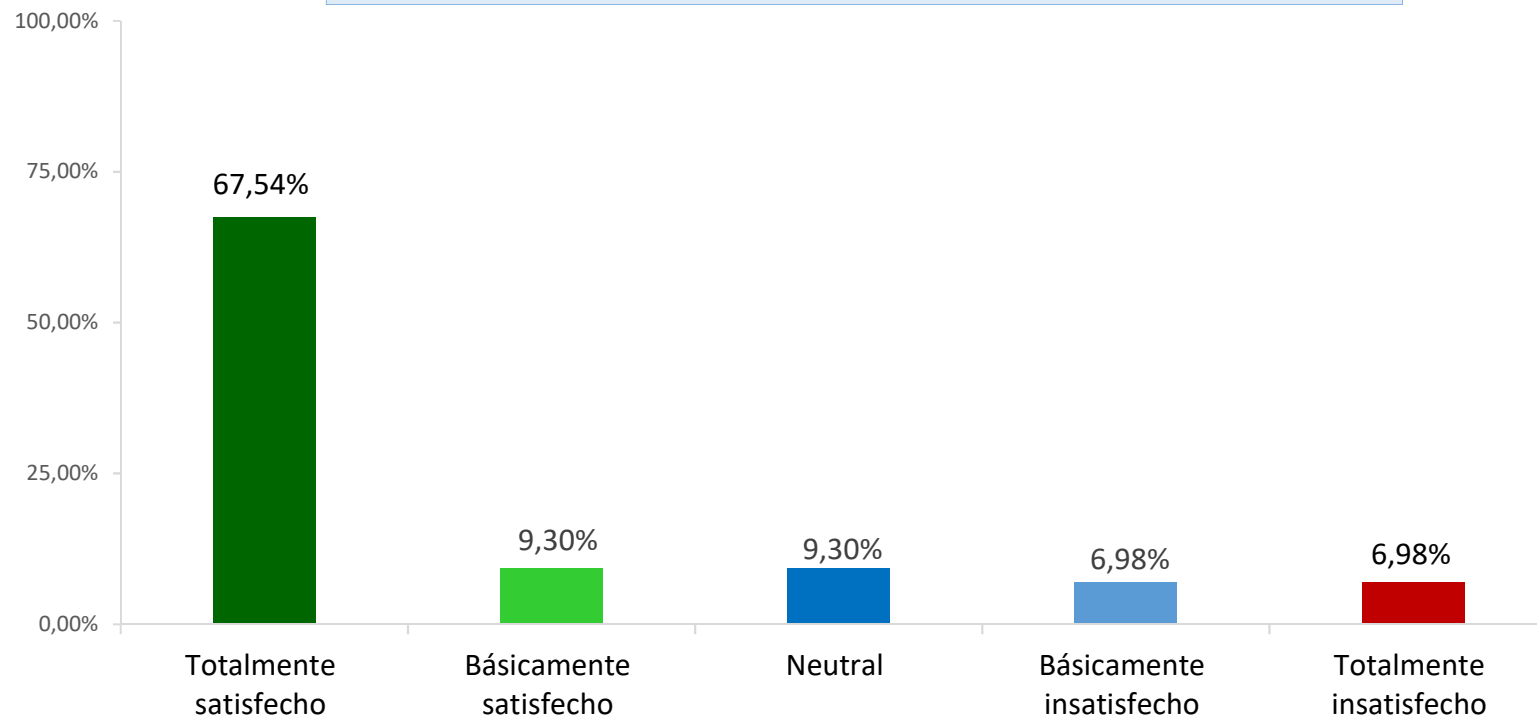
He adquirido los conocimientos/herramientas necesarios para poder resolver por mi mismo una consulta similar en el futuro.



63% Satisfechos

19% Insatisfechos

Estoy satisfecho con la atención recibida durante la consulta

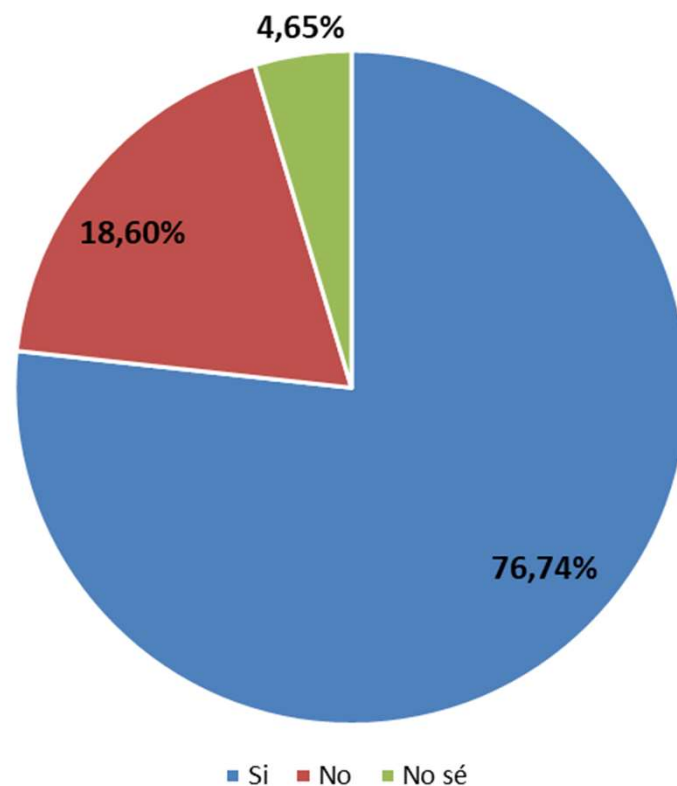


77% Satisfechos

14% Insatisfechos



¿Recomendaría este servicio a un tercero?



Nº de
veces

Contenido de la respuestas

- | Nº de veces | Contenido de la respuestas |
|-------------|---|
| 6 | Comentario de satisfacción/felicitación |
| 1 | Identificación del examinador |
| 2 | Asunción de errores por parte de la oficina |
| 5 | Quejas y sugerencias por la complejidad en los procesos <ul style="list-style-type: none">• Ser más concisos• La imposibilidad de consultar el reglamento de una marca colectiva en la fase de exposición pública dificulta o incluso imposibilita las actuaciones de terceros• Que en los e-mails que se envían desde la OEPM conste el nombre y apellidos de la persona que los envía. Considero que cuando la OEPM envía un e-mail de respuesta en el mismo debería figurar el nombre de la persona física con la que estamos tratando. Es incomprensible recibir un e-mail que no identifique al pie el nombre y apellidos de la persona que lo remite.• Podrían explicar los motivos qué conlleva el registrar una actividad bajo una clasificación u otra, explicando las diferencias y las repercusiones que conlleva el hacerlo de una manera u otra.• Las explicaciones que se dan podrían ser más didácticas. |



TABLA RESUMEN 2023



Tipo de CONSULTA EXAMINADOR DE GUARDIA	% de respuestas en este informe
FORMA	30%
FONDO MARCAS	39%
FONDO NOMBRES COMERCIALES	5%
RENOVACIONES	19%
MARCAS INTERNACIONALES	7%

Aspectos del Servicio 2023	Satisfechos/ de acuerdo	Insatisfechos/ en desacuerdo
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	70%	19%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	74%	23%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	63%	19%
ATENCIÓN RECIBIDA	77%	14%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	77%	19%

* Porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado "Neutral"



COMPARATIVA 2020-2023



<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>Satisfechos</i>			
	2020	2021	2022	2023
ATENCIÓN RECIBIDA	100%	90%	81%	77%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	100%	92%	80%	70%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	94%	92%	67%	74%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	88%	91%	72%	63%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	100%	88%	78%	77%
Margen de error	20%	11%	10%	15%

<i>Aspectos del Servicio</i>	<i>Insatisfechos</i>			
	2020	2021	2022	2023
ATENCIÓN RECIBIDA	0%	7%	17%	14%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	0%	2%	17%	19%
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	6%	1%	20%	23%
APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS	12%	9%	17%	19%
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	0%	10%	17%	19%
Margen de error	20%	11%	10%	15%

* 2022 y 2023 incluyen encuestas relativas a las consultas telefónicas

** Porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado "Neutral"



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)