

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicio de Información

2024



Ficha encuesta Servicio de Información

- **Periodo considerado:** 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de información.
- **Población:** **97.887** usuarios del servicio, a todos ellos se les ha enviado el cuestionario.
- **Muestra:** **687** cuestionarios recogidos (tasa de respuesta **0,7%**).
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error del 3.73%** con un **nivel de confianza del 95%**.



Secciones del cuestionario

- **VÍA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO**
- **CANAL DE ENTRADA**
- **ATENCIÓN RECIBIDA**
- **CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN**
- **UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN**
- **RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO**
- **PROPUESTAS DE MEJORA**



MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

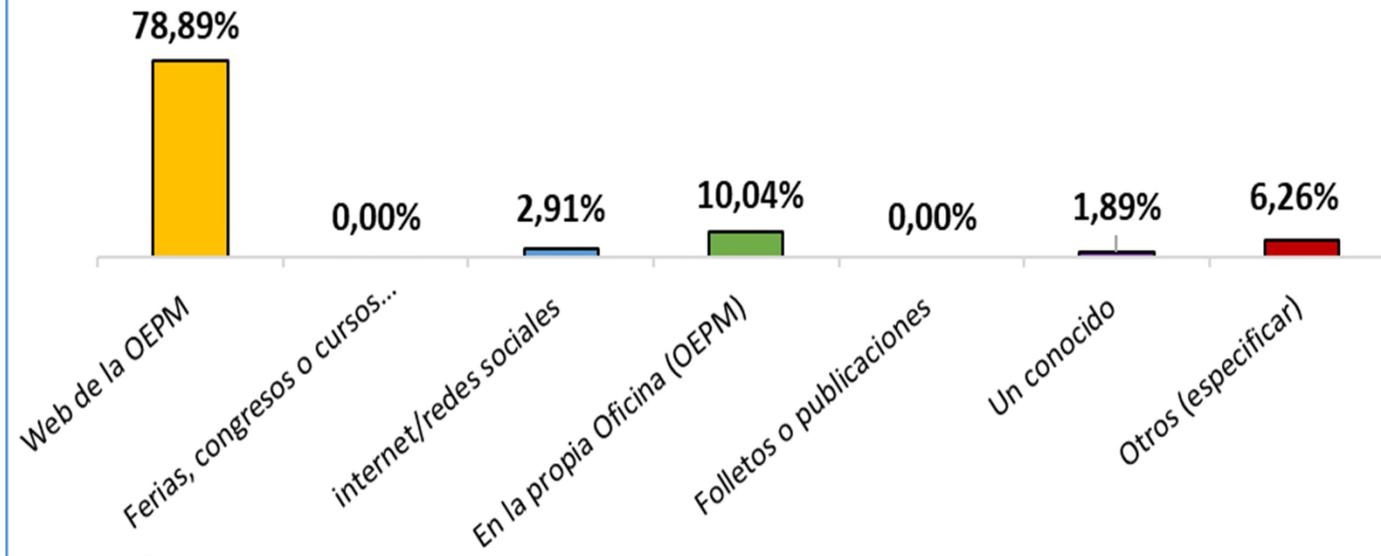
oepm.es



Resultados

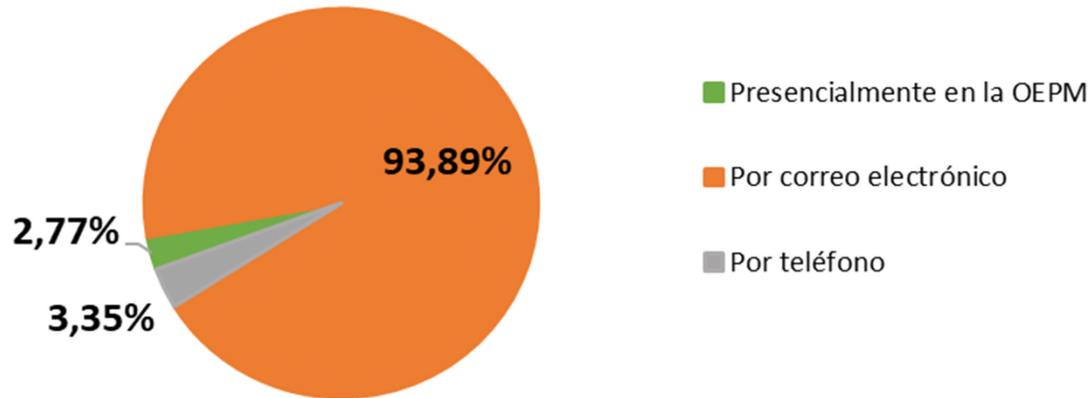
VÍA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

He conocido este Servicio de Información a través de:



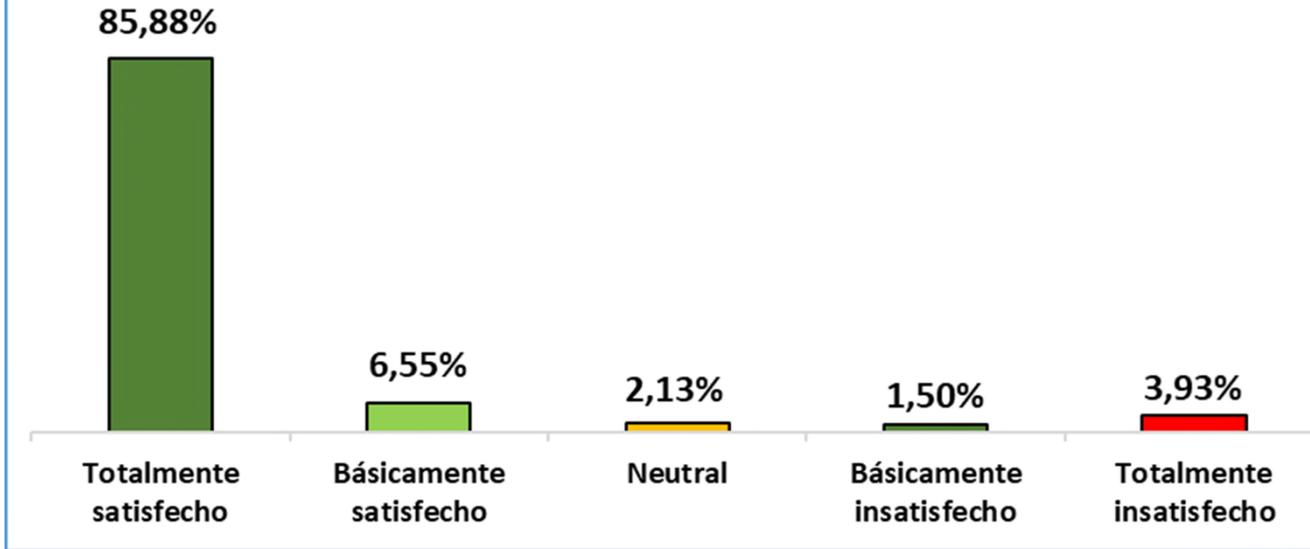
CANAL DE ENTRADA

He realizado mi consulta al Servicio de Información del siguiente modo:



ATENCIÓN RECIBIDA

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

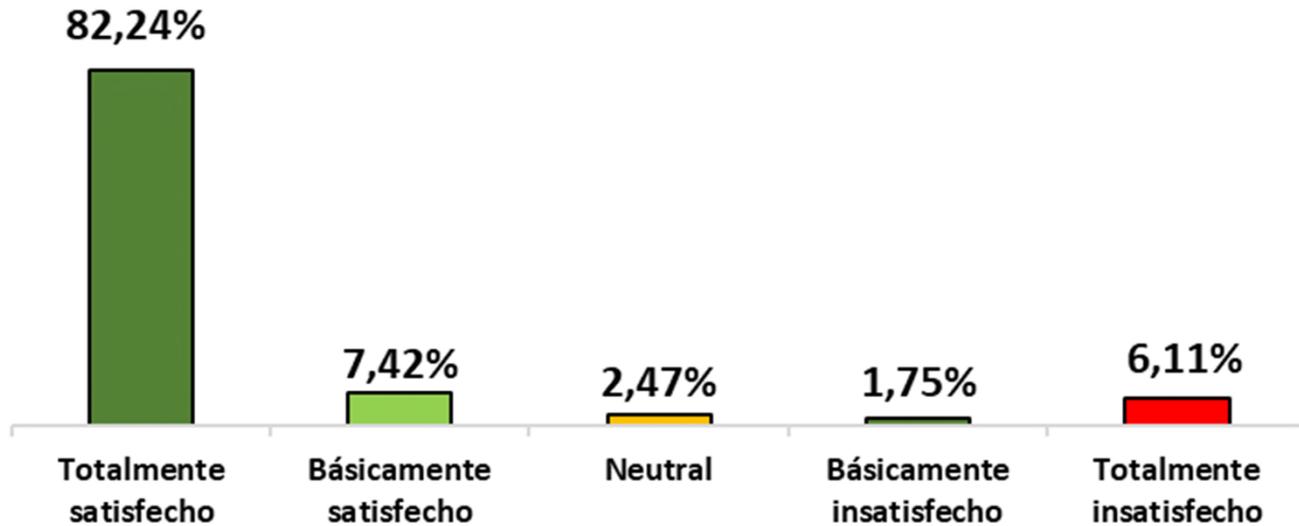


93% Satisfechos

5% Insatisfechos

CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

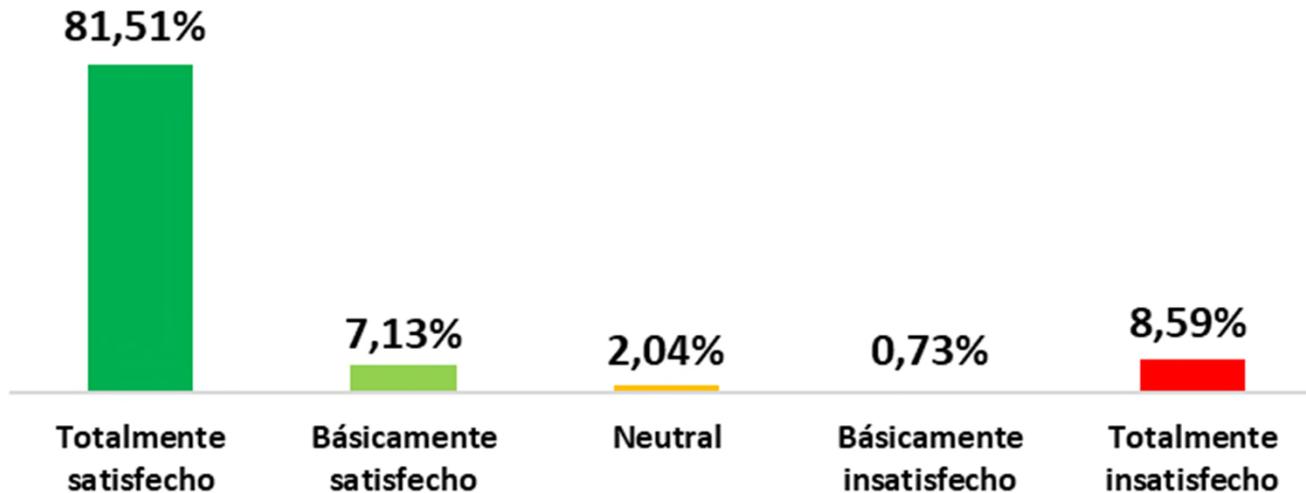


90% Satisfechos

8% Insatisfechos

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

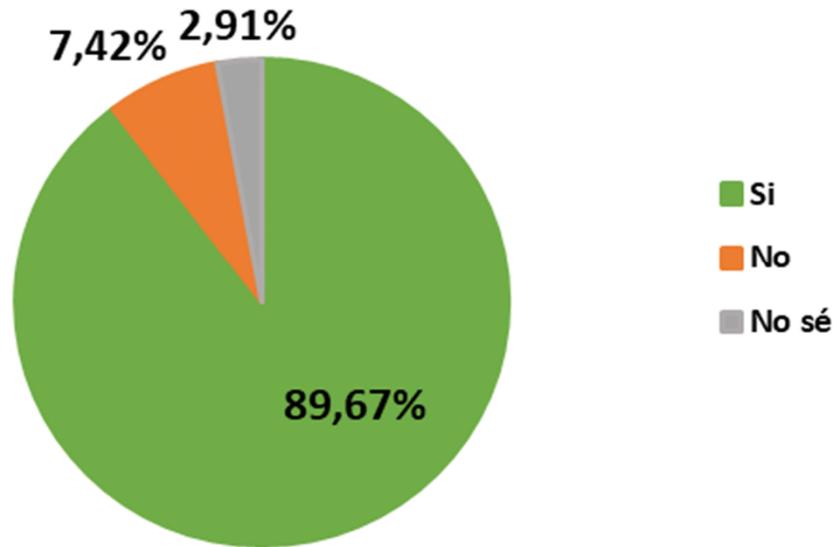


89% Satisfechos

9% Insatisfechos

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría este servicio a un tercero?



PROPUESTAS DE MEJORA

Nº de veces

Contenido de la Respuesta

149	Felicitaciones y agradecimientos
29	Información poco concreta o deficitaria
14	Manuales o tutoriales aclaratorios en la web
11	Exceso de burocracia y complejidad en las tramitaciones
10	Dificultad en la atención telefónica (no siempre atiende la persona adecuada o concreta que se solicita).
9	Problemas con la web o sede electrónica
8	Falta de información sobre el estado de los expedientes, subsanaciones, renovaciones...
7	Problemas con las tasas, devoluciones, avisos de pago y recibos de pago
6	Plazos excesivos en la tramitación
1	Incomodidad con la cita previa
1	Falta de personal examinador
1	Falta de indicación de accesos al edificio
1	Sugiere comercializar por parte de la oficina las Patentes a cambio de comisiones
1	Ofrecer por parte de la OEPM un listado de agentes de la PI
1	Rebaja o excepción de pago de tasas para investigadores particulares no amparados en empresas

Tabla Resumen 2024

Vía de Conocimiento	% Participantes en Encuesta
<i>Página web OEPM</i>	78,89%
<i>Ferias, congresos, cursos</i>	0,00%
<i>Internet, redes sociales</i>	2,91%
<i>En la oficina (OEPM)</i>	10,04%
<i>Folletos, publicaciones</i>	0,00%
<i>Un conocido</i>	1,89%
<i>Otro</i>	6,26%

Canal de Entrada	% Participantes en Encuesta
<i>Presencial</i>	2,77%
<i>Correo Electrónico</i>	93,89%
<i>Teléfono</i>	3,35%

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos	Básicamente Satisfechos	Neutral	Básicamente Insatisfechos	Totalmente Insatisfechos
	(de acuerdo)	(de acuerdo)		(en desacuerdo)	(en desacuerdo)
<i>TRATO RECIBIDO</i>	85,88%	6,55%	2,13%	1,50%	3,93%
<i>CLARIDAD INFORMACIÓN</i>	82,24%	7,42%	2,47%	1,75%	6,11%
<i>UTILIDAD INFORMACIÓN</i>	81,51%	7,13%	2,04%	0,73%	8,59%

Recomendación del Servicio

90%

FIN DEL INFORME RESUMEN DE RESULTADOS

¡Vuestra opinión es importante!

Estaremos encantados de recibir vuestras **sugerencias**
a través del formulario de nuestra página web:

<https://www.oepm.es/es/qsf/index.html>

O escribiendo un correo a: ciudadano@oepm.es



MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

oepm.es

