



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)

# 2018



## Ficha encuesta

### Examinador de Guardia de Signos Distintivos 2018 (forma, fondo y renovaciones)

- **Periodo considerado:** 1 de Noviembre de 2017 a 31 de Octubre de 2018
- **Usuarios:** usuarios presenciales del servicio de información de examinador de guardia de forma, fondo y renovaciones de signos distintivos.
- **Población: 2105** usuarios (1592 en fondo, 348 en forma y 165 en renovaciones)
- **Cuestionarios recogidos: 346** cuestionarios.
- Habiendo obtenido **346** respuestas de usuarios podemos asegurar un **margen de error** inferior al **5%** 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**

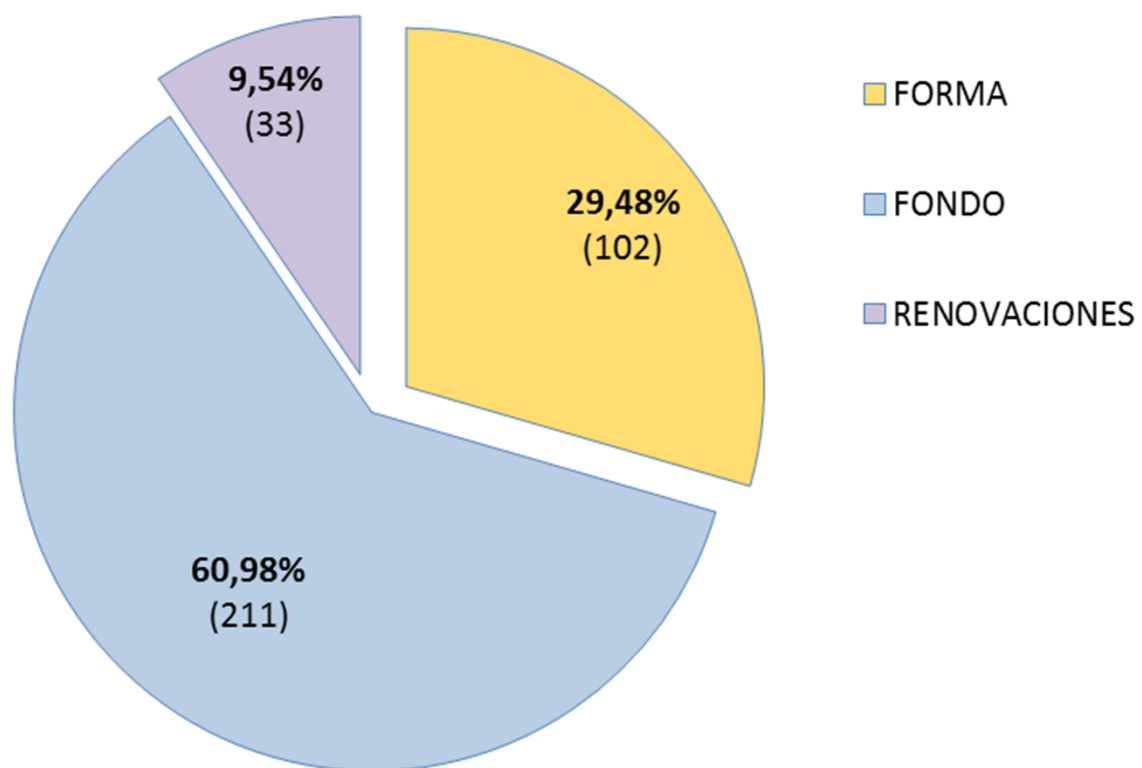


# Resultados

*\* 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:



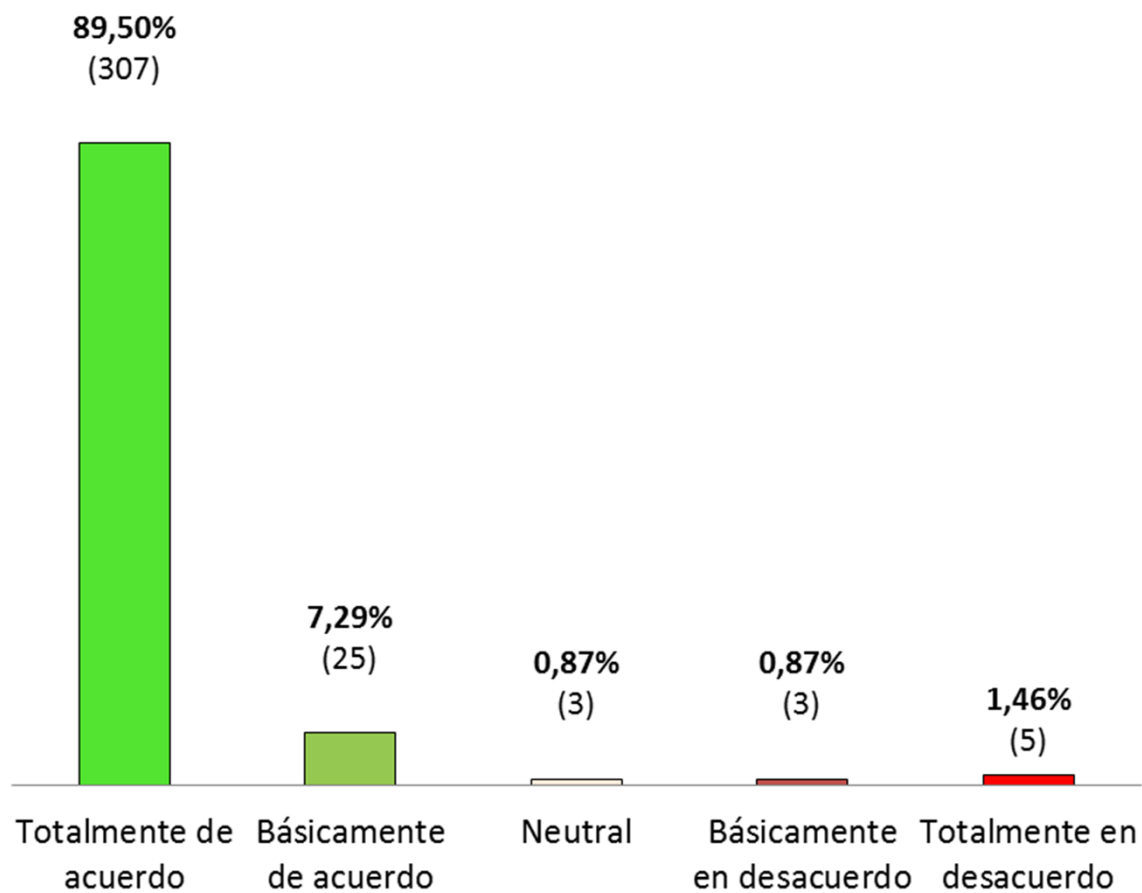


## INFORMACIÓN RECIBIDA



### CLARIDAD

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



**97% Satisfechos**

**2% Insatisfechos**

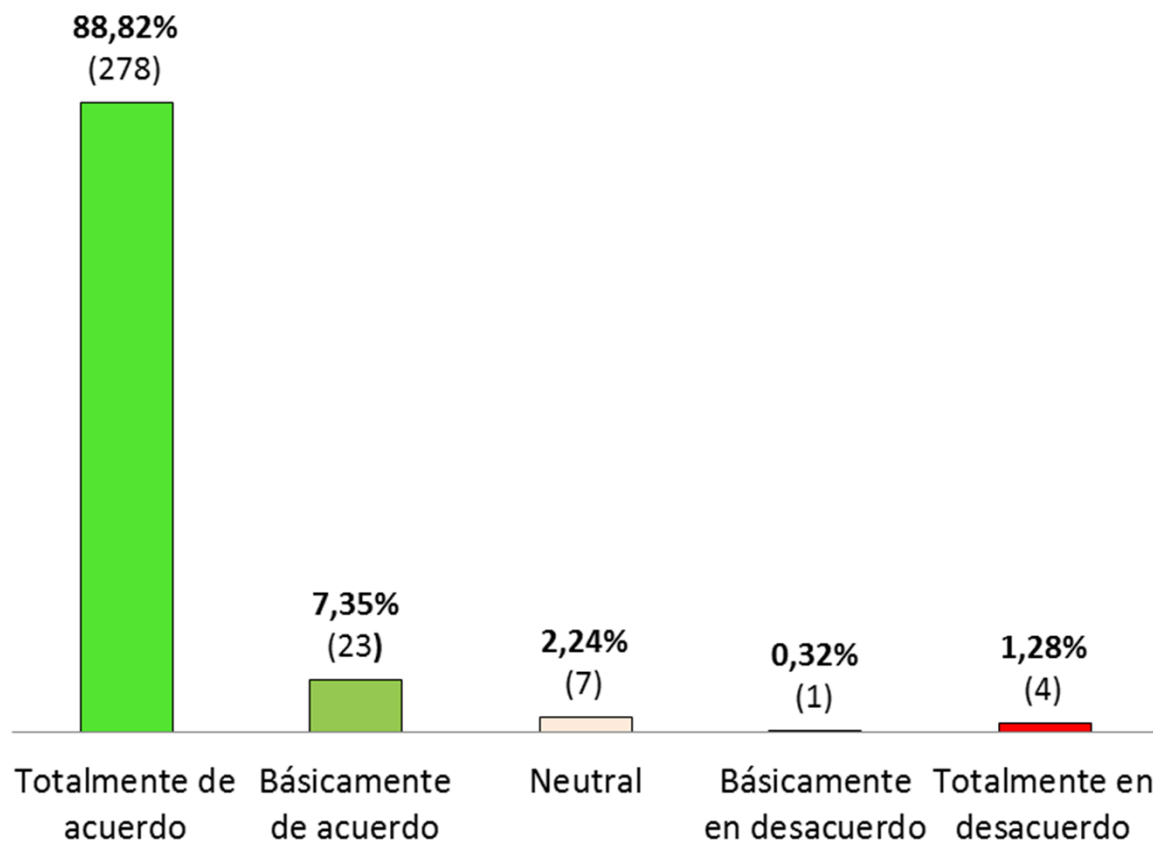


## INFORMACIÓN RECIBIDA



### UTILIDAD

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

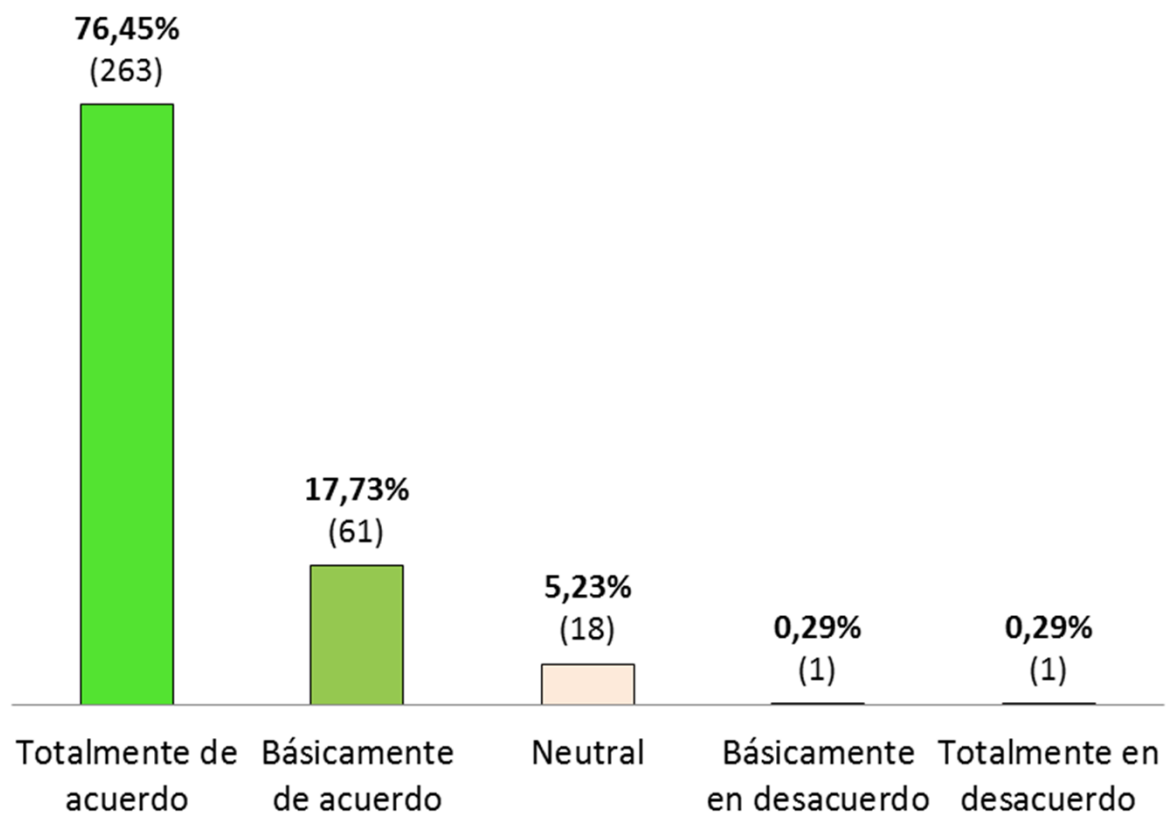


**96% Satisfechos**

**2% Insatisfechos**



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



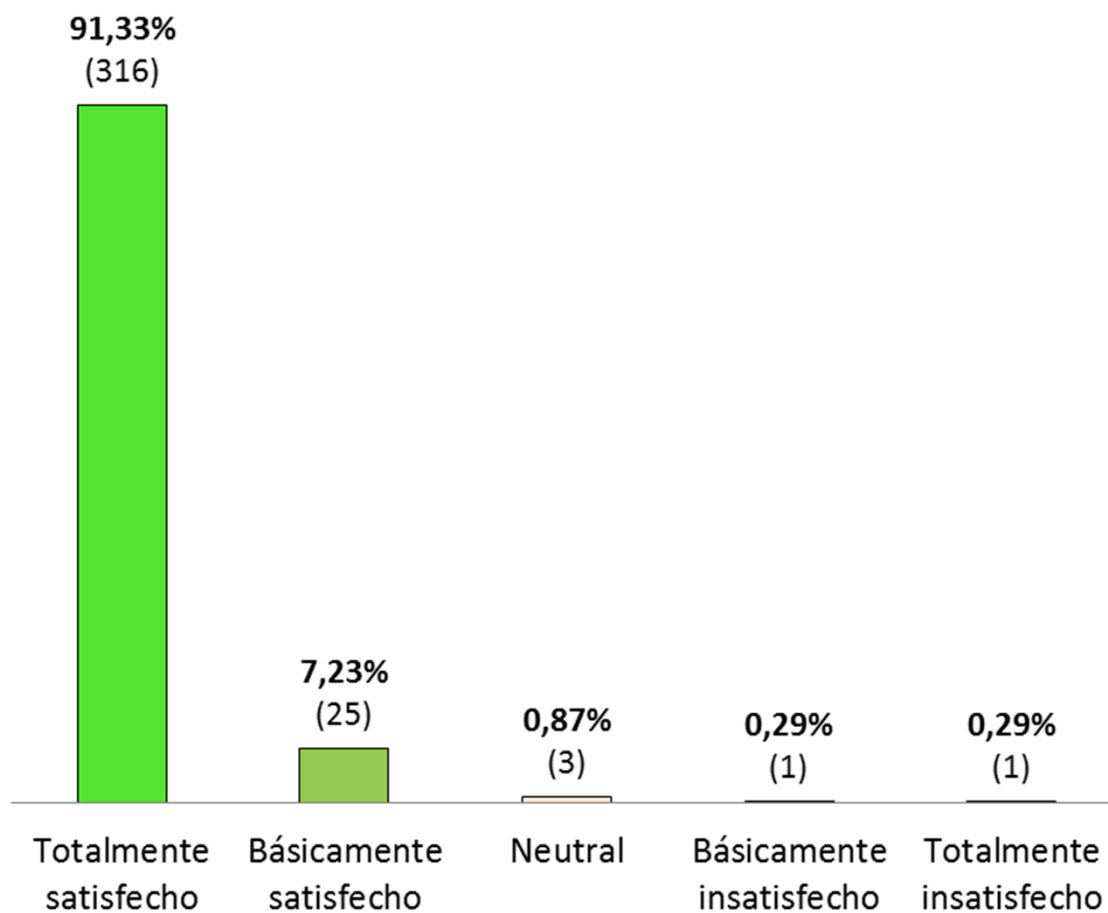
**94% Satisfechos**

**1% Insatisfechos**





## Estoy satisfecho con la atención recibida durante la consulta

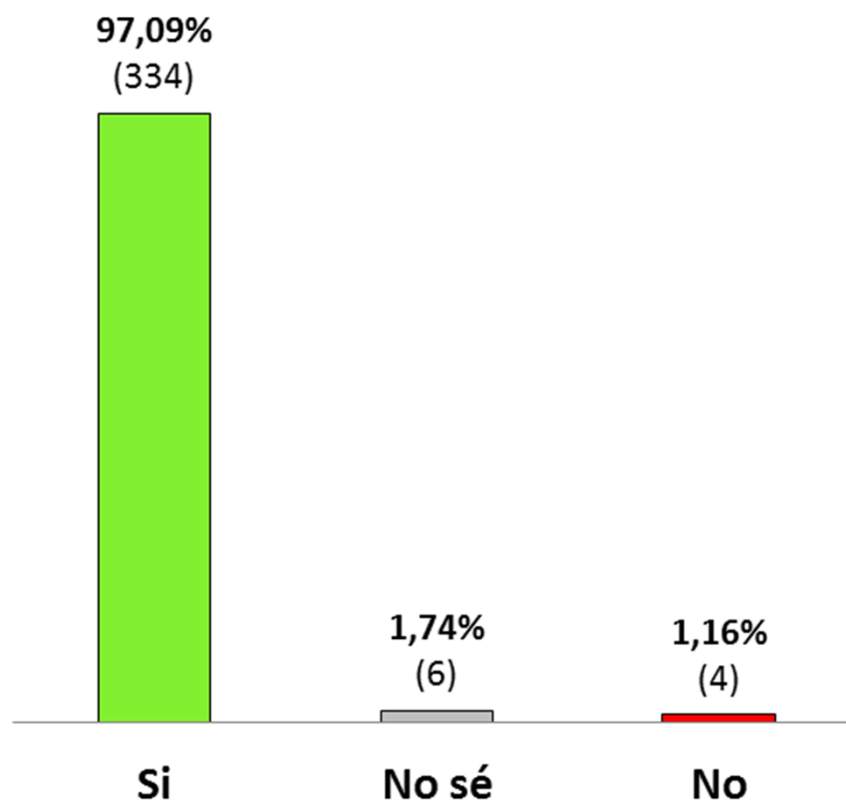


**99% Satisfechos**

**1% Insatisfechos**



¿Recomendaría este servicio a un tercero?





## TABLA RESUMEN 2018



Tipo de CONSULTA EXAMINADOR DE GUARDIA	% de respuestas en este informe
FORMA	29%
FONDO	61%
RENOVACIONES	10%

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



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)*