



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ENERGÍA, TURISMO  
Y AGENDA DIGITAL



Oficina Española  
de Patentes y Marcas

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Recursos de Alzada 2020

## Ficha encuesta Recursos de Alzada 2017

- **Periodo considerado:** 1 de septiembre de 2019 hasta el 31 de septiembre de 2020.
- **Usuarios:** recurrentes sin representación, agentes de propiedad industrial y representantes, con resoluciones de recursos de alzada en el periodo considerado.
- **Población:** 330 usuarios, 43 correos devueltos. Muestra total: **287**
- **Cuestionarios recogidos:** **88** cuestionarios completos (Tasa de respuesta: 30%)
- Habiendo obtenido **88** respuestas completas de usuarios podemos asegurar un **margen de error del 9 %** con una **confianza del 95%**.



## Secciones del cuestionario

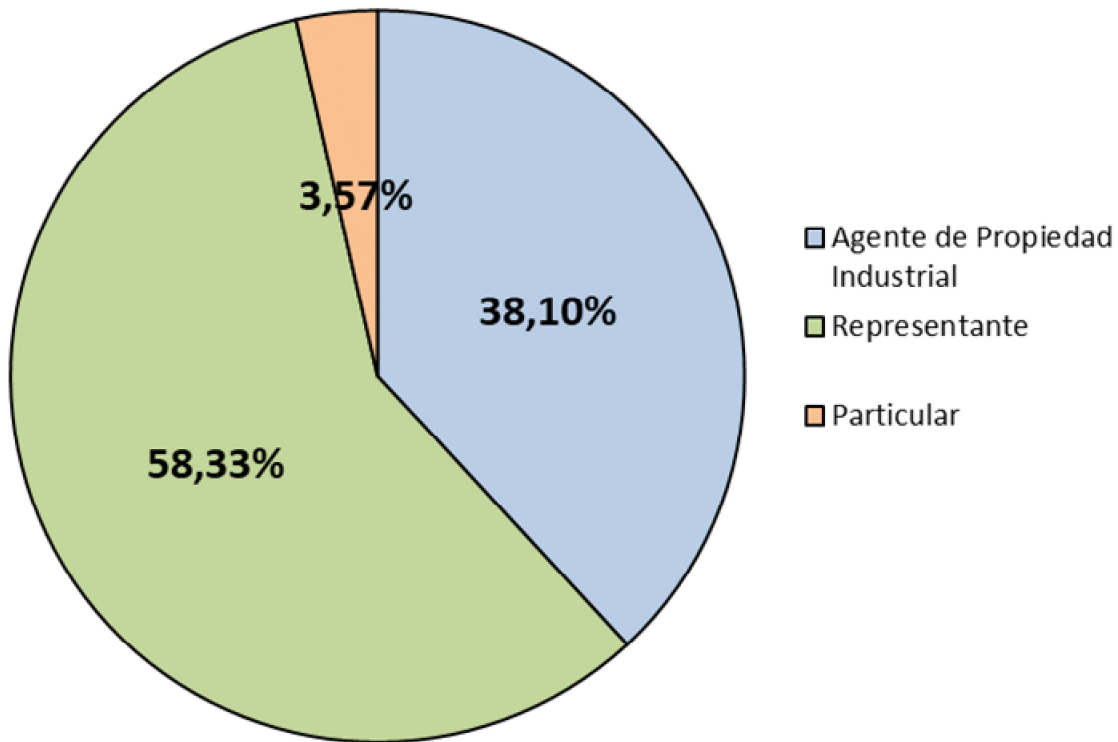
- **PERFIL**
  - TIPO DE USUARIO
  - ESTIMACIONES vs DESESTIMACIONES
- **PRESENTACIÓN TELEMÁTICA**
- **ATENCIÓN RECIBIDA**
- **PLAZO DE TIEMPO**
- **RESOLUCIONES**
  - CLARIDAD
  - ARGUMENTACIÓN
  - COHERENCIA
- **SATISFACCIÓN GLOBAL**
- **PROPUESTAS DE MEJORA**

# Resultados

*\* Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios que No han completado o No se muestra la respuesta*

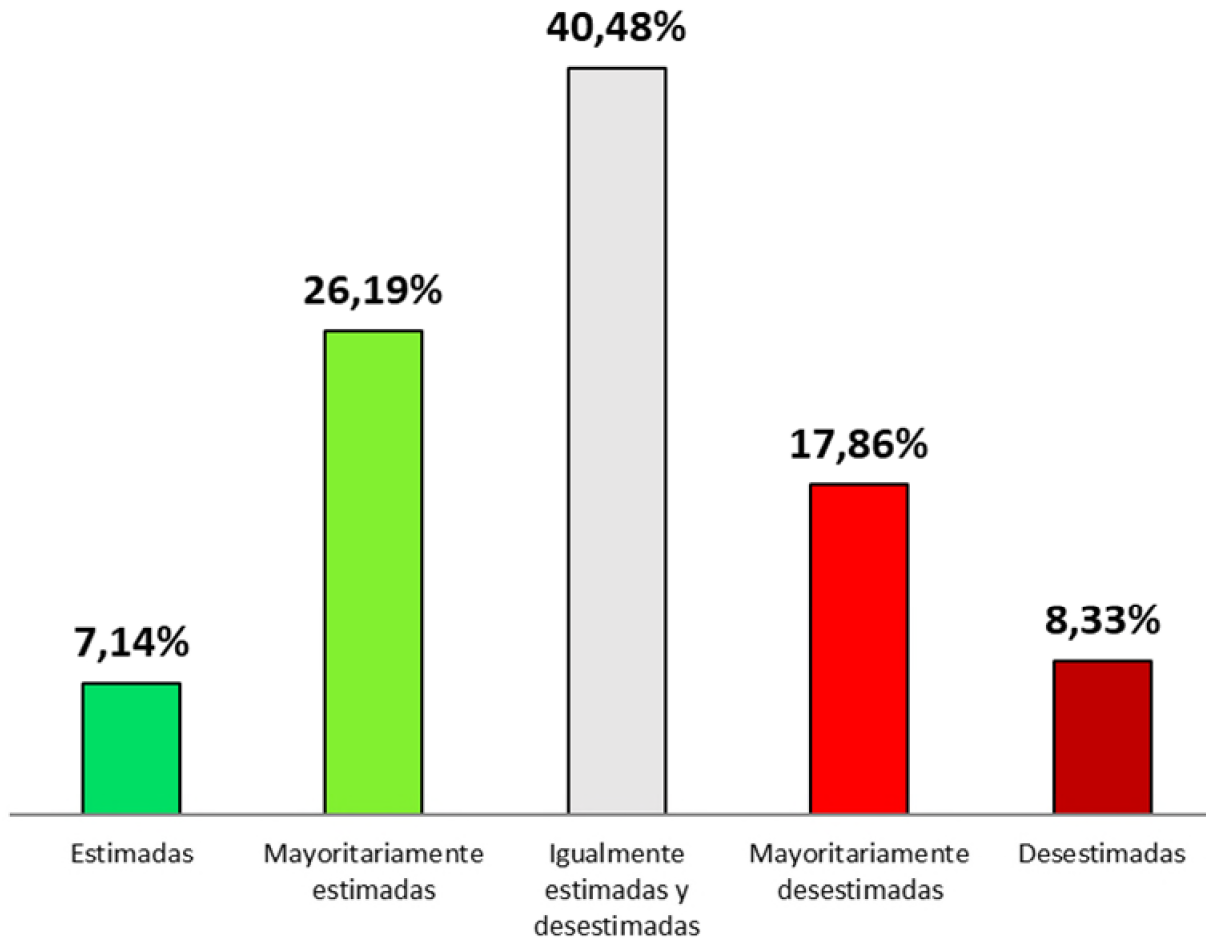


Actúo ante la OEPM en calidad de:





Mi/s recurso/s ha/n sido:

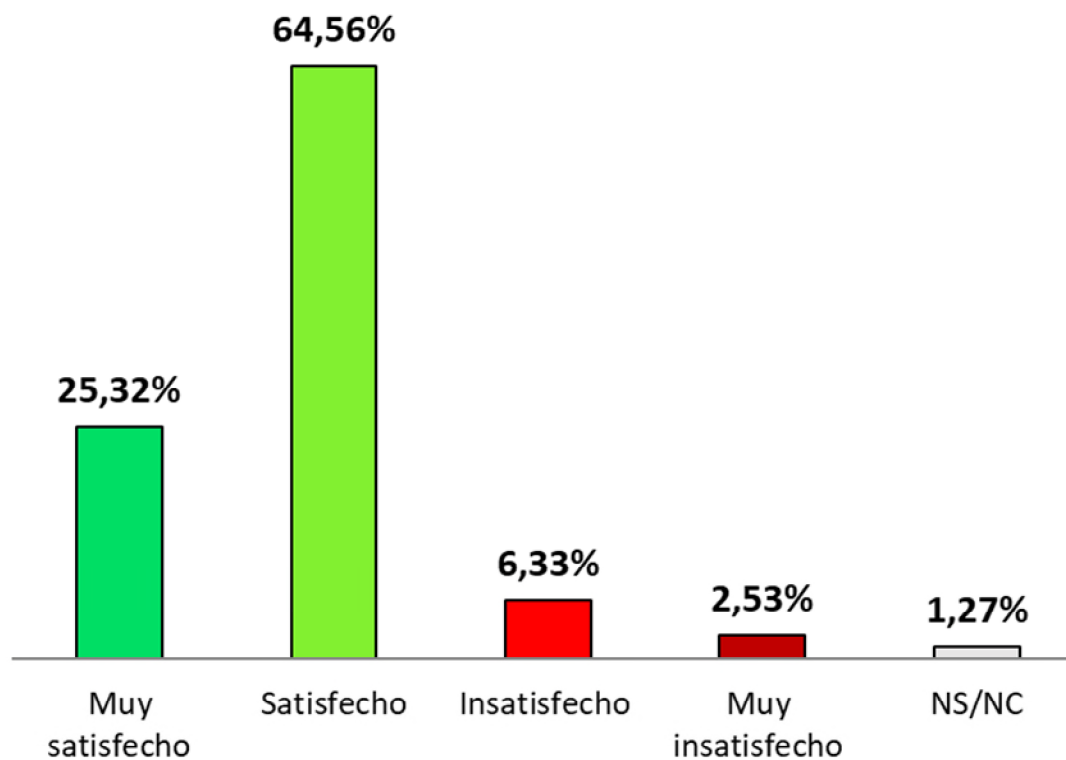


**33% Estimados**

**26% Desestimados**



Estoy satisfecho con la herramienta para la presentación electrónica de recursos disponible en la web de la OEPM



**90% Satisfechos**

**9% Insatisfechos**



**Estoy satisfecho con la herramienta para la presentación electrónica de recursos disponible en la web de la OEPM**

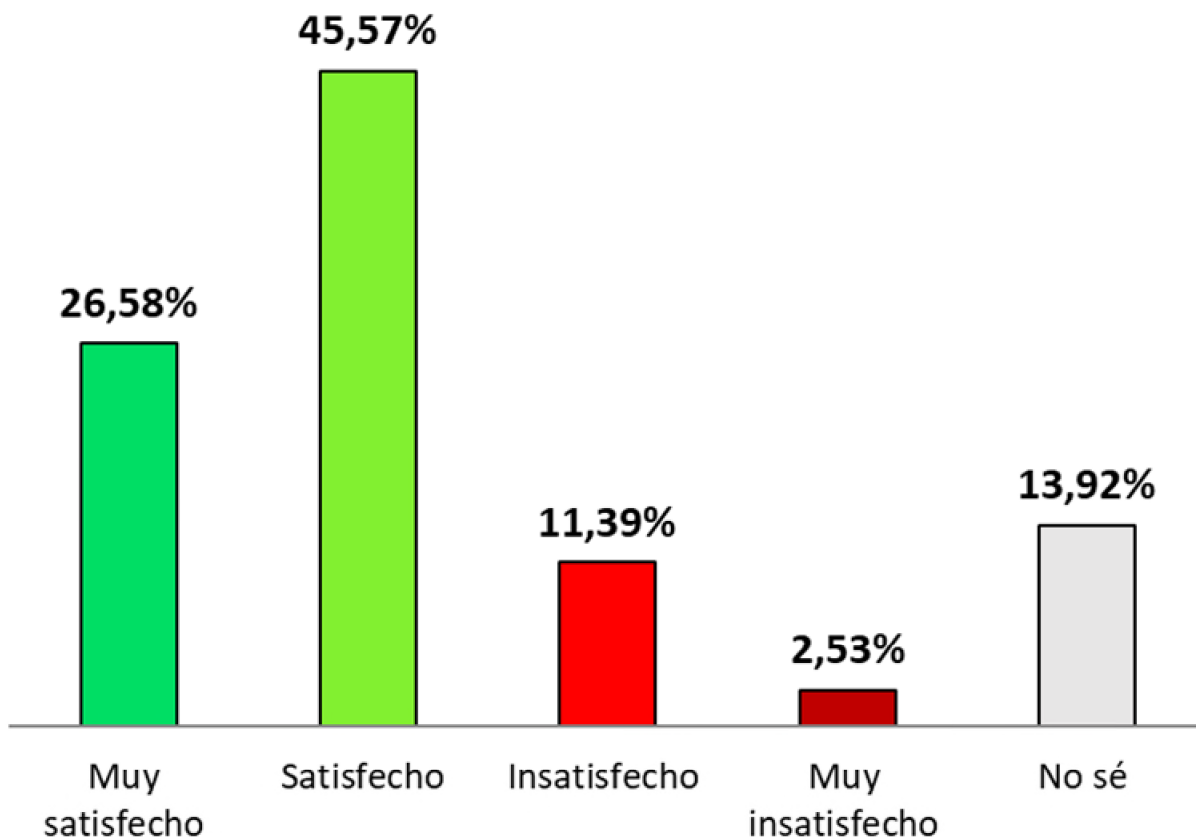
Los comentarios recogidos son en relación con:

1. Errores en la firma dependiendo del navegador o del momento.
2. Plataforma compatible con todos los navegadores y más estable.
3. Mostrar la capacidad máxima de los archivos/ampliar la capacidad máxima/permitir subir videos
4. Búsqueda del documento a cumplimentar lenta y tediosa
5. No funciona adecuadamente /problemas informáticos
6. Intuitiva y sencilla de utilizar/practico, claro y conciso/funcional y rápida/útil/eficiente.





Estoy satisfecho con el trato y la atención recibida por el personal de la Unidad de Recursos de la OEPM durante la tramitación del recurso

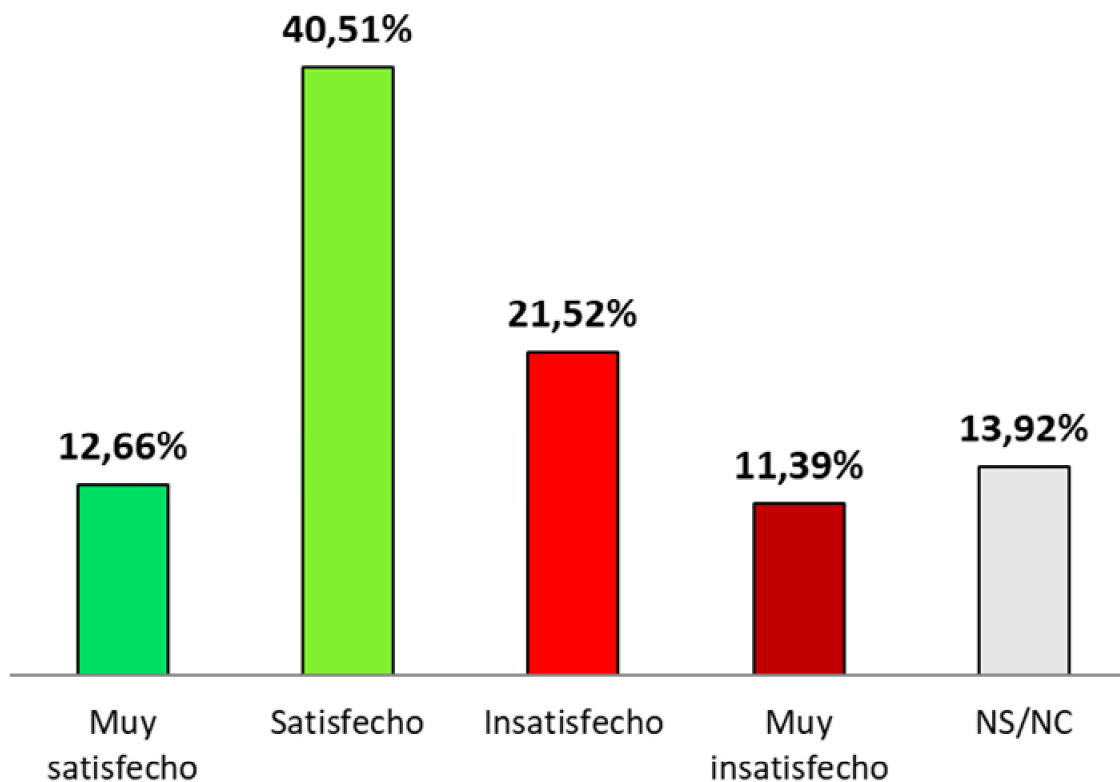


**72% Satisfechos**

**14% Insatisfechos**



Estoy satisfecho con la facilidad para acceder al personal de la Unidad de Recursos de la OEPM durante la tramitación del recurso

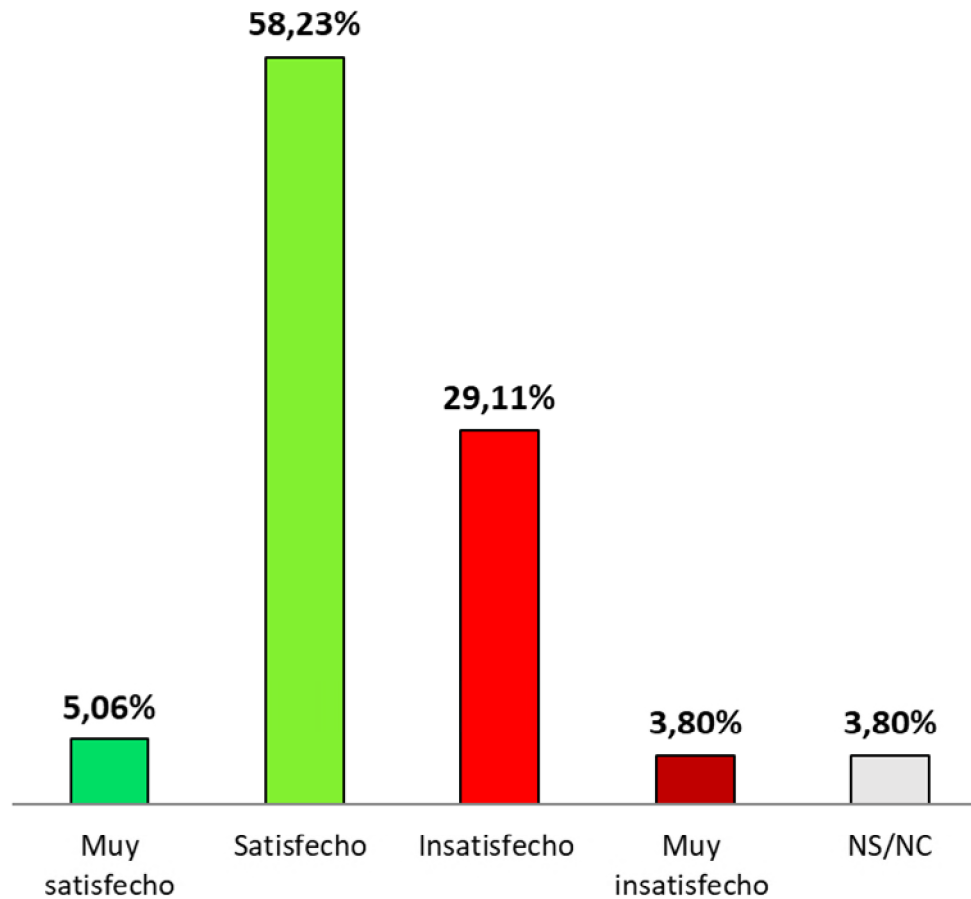


**53% Satisfechos**

**33% Insatisfechos**



Estoy satisfecho con el tiempo empleado por la  
OEPM para resolver el recurso

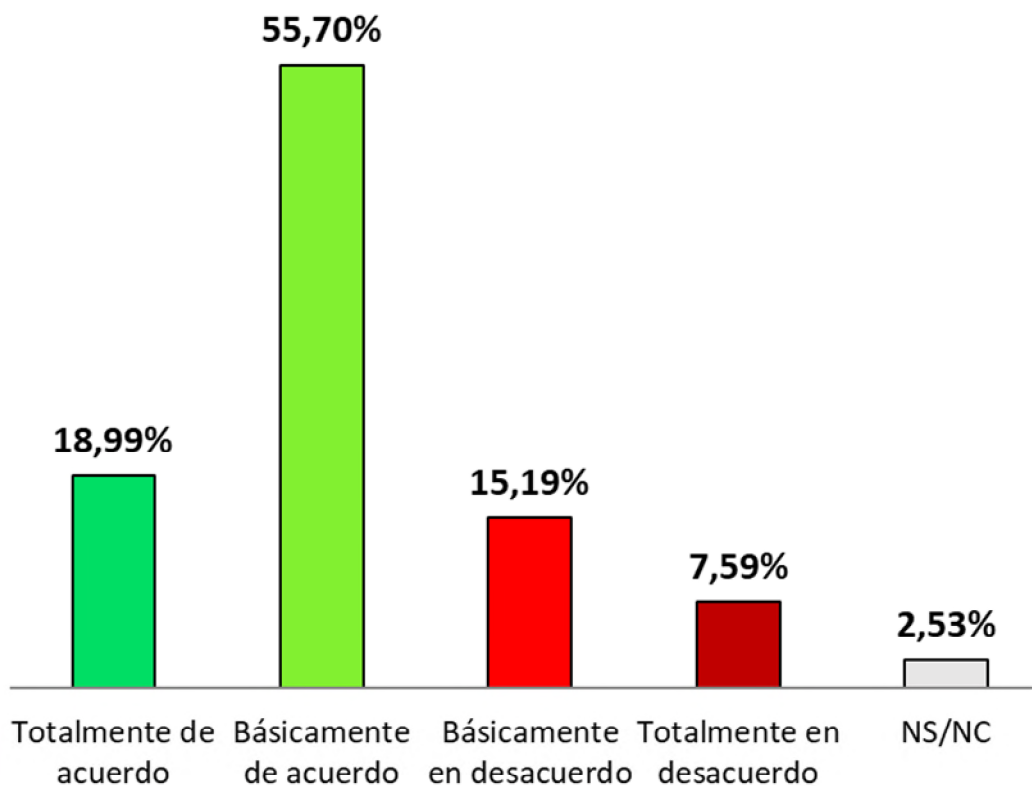


**63% Satisfechos**

**33% Insatisfechos**



En lo que se refiere a las resoluciones de recursos diría que:  
las resoluciones se redactan con la suficiente **CLARIDAD** para comprender con facilidad su contenido

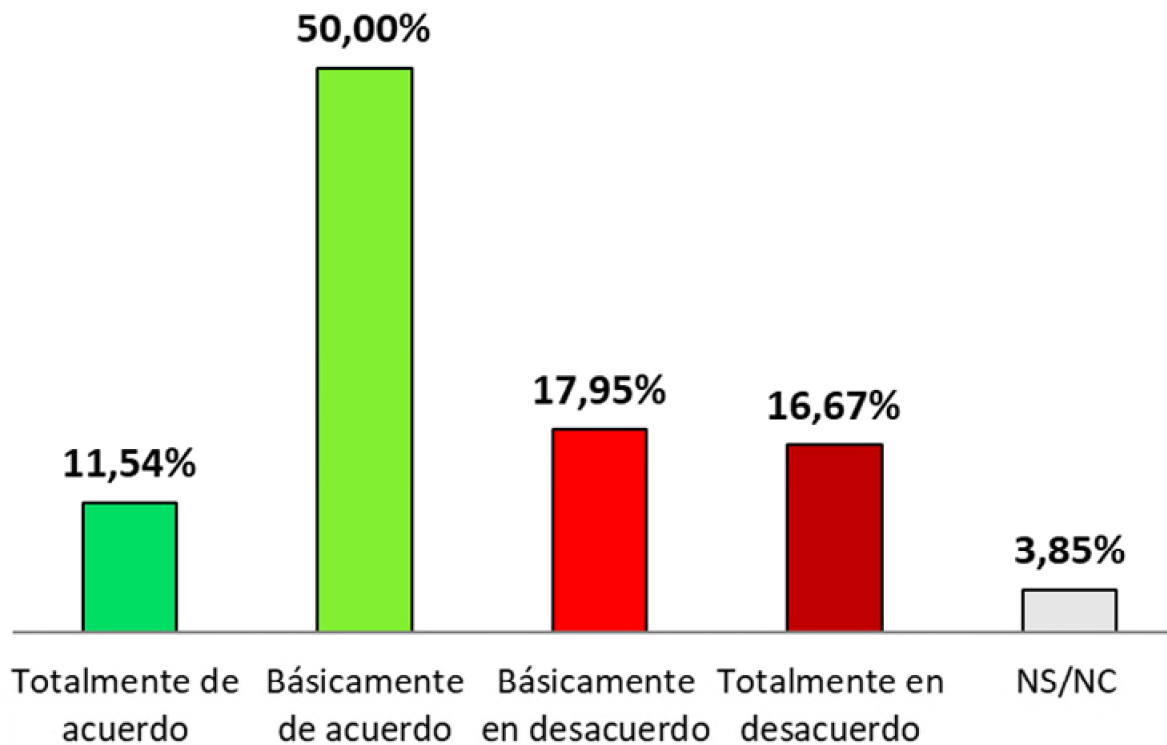


**75% Satisfechos**

**23% Insatisfechos**



En lo que se refiere a las resoluciones de recursos diría que:  
las resoluciones de recursos se ARGUMENTAN y motivan suficientemente

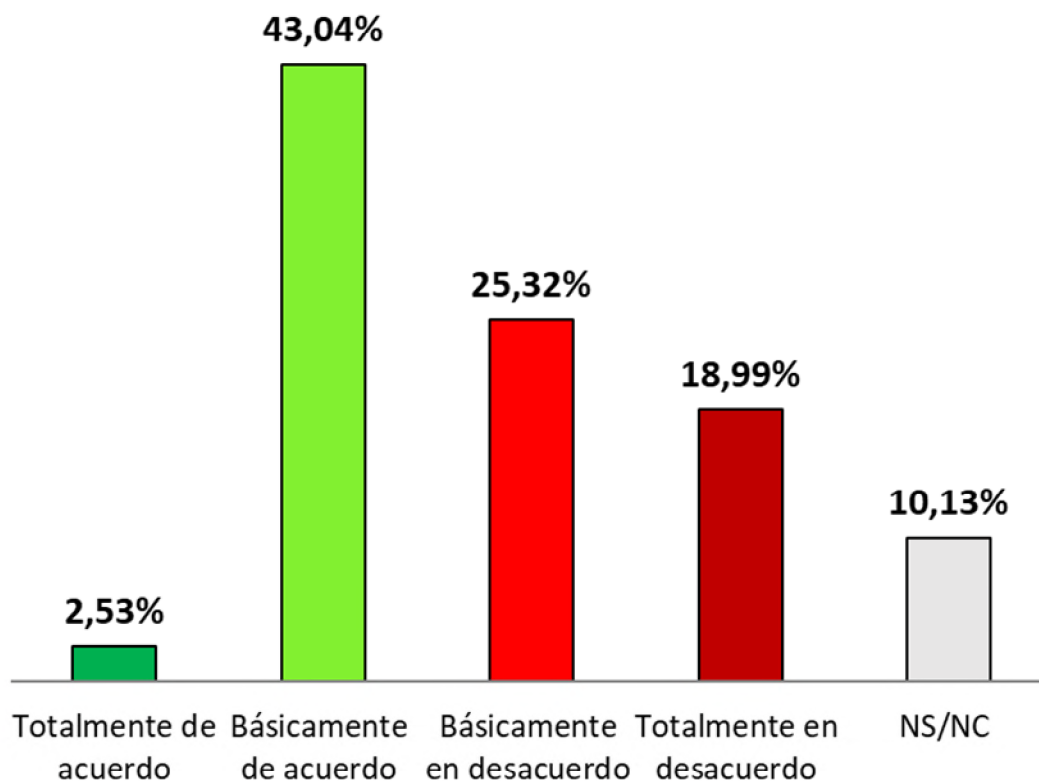


**61% Satisfechos**

**35% Insatisfechos**



En lo que se refiere a las resoluciones de recursos diría que:  
las resoluciones de recursos son **COHERENTES** con  
otras resoluciones de recursos de la OEPM



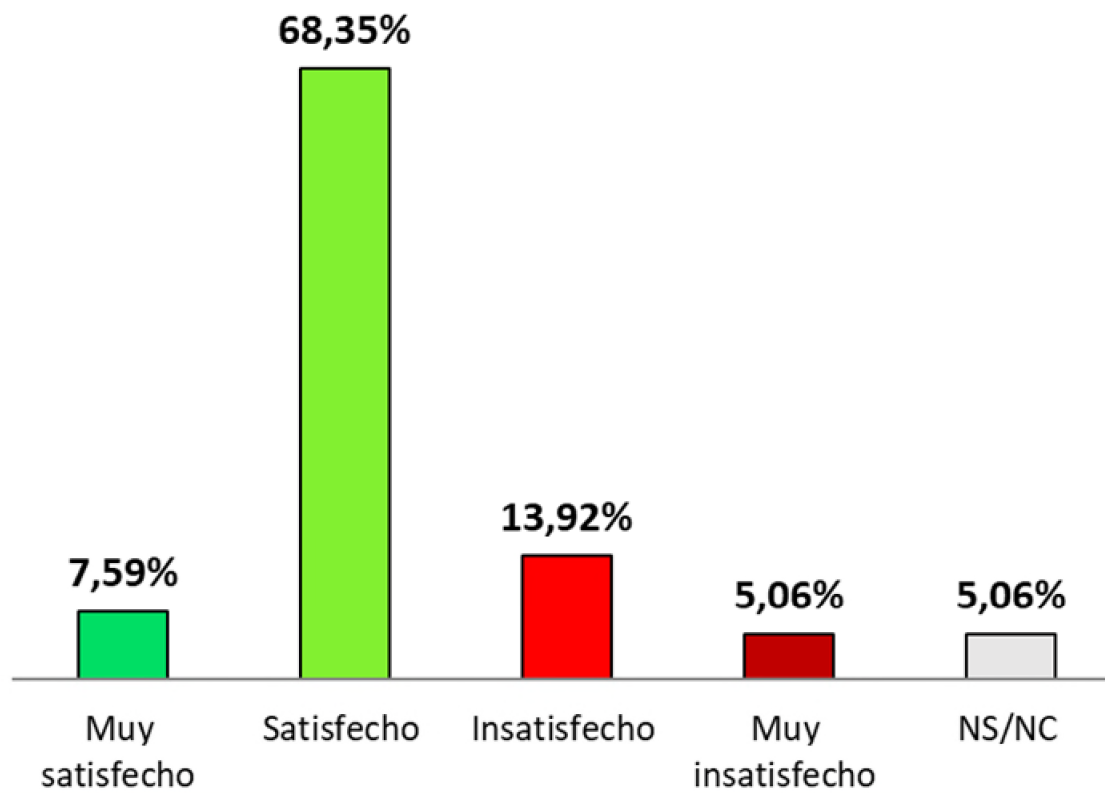
**46% Satisfechos**

**44% Insatisfechos**





Indique su nivel de satisfacción global con la gestión por parte de la OEPM del proceso de interposición de recurso, desde la presentación del mismo hasta la emisión de la resolución.

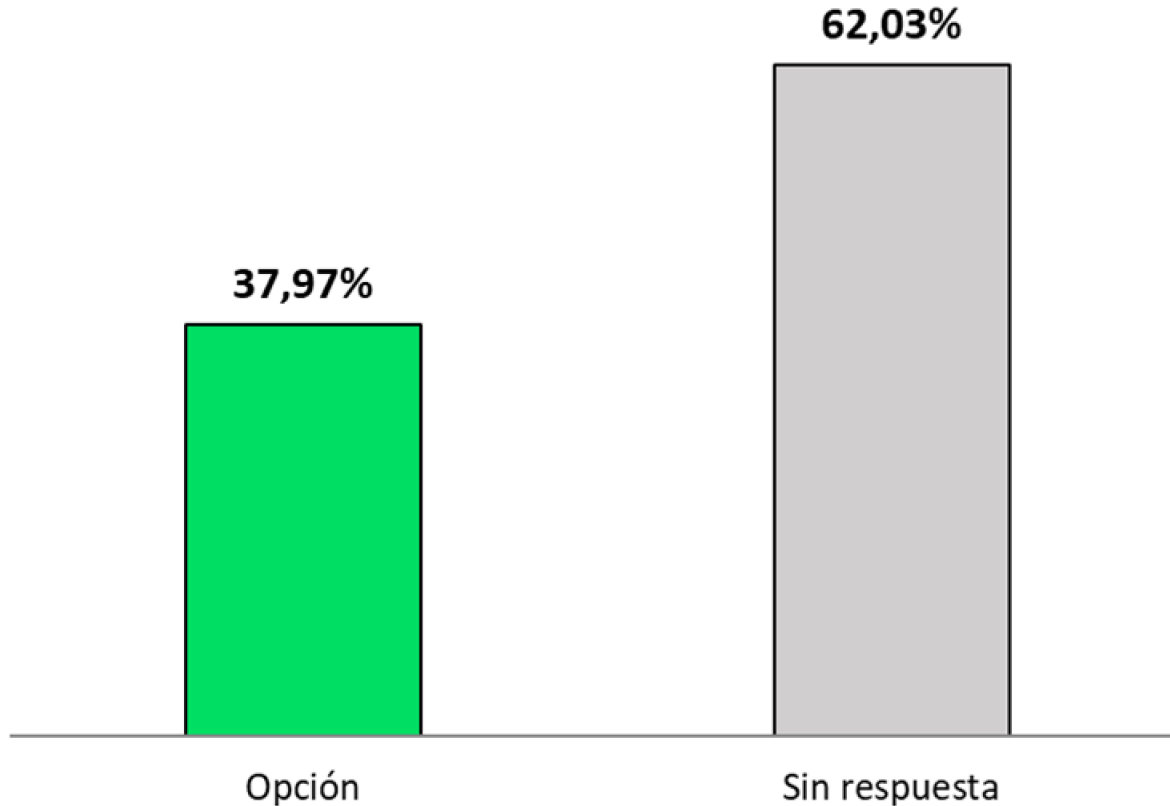


**76% Satisfechos**

**19% Insatisfechos**



**Creo que es posible mejorar el servicio prestado por la OEPM en el proceso de interposición de un recurso. Propongo lo siguiente:**





**Creo que es posible mejorar el servicio prestado por la OEPM en el proceso de interposición de un recurso. Propongo lo siguiente:**

Los comentarios recogidos son en relación con:

1. Coherencia en las resoluciones dentro de la propia Unidad
2. Plazos de resolución excesivos
3. Dificultad para acceder a los letrados de recursos/contacto más fluido/actitud
4. Inexperiencia del personal
5. Resoluciones desestimadas no suficientemente argumentadas/argumentación igual para todas las resoluciones/se echa en falta un estudio mas especifico de cada caso
6. Se sugiere algún miembro con formación técnica en Recursos
7. La confirmación de recepción de la resolución del recursos por email puede ser sustituida por sedes electrónicas y buzones de notificaciones oficiales que digitalmente dejan prueba del momento de la recepción por parte del interesado
8. Mejorar la atención telefónica de primera línea (teléfono de la OEPM) y también el acceso por correo electrónico
9. Dar de inmediato traslado del recurso a la otra parte, con independencia de que la OEPM decida confirmar la resolución recurrida.

Perfil: Tipo de Usuario participante	% Participantes en Encuesta	Perfil: Usuario participante	% Participantes en Encuesta
<i>Agentes</i>	38,10%	<i>Con Estimados (o mayoritariamente estimados)</i>	33,33%
<i>Representantes</i>	58,33%	<i>Con Desestimados (o mayoritariamente desestimados)</i>	26,19%
<i>Recurrentes</i>	3,57%		

En el análisis de los resultados es necesario tener en cuenta las implicaciones de un recurso en cuanto a la satisfacción del usuario (se parte de **situación contraria a los intereses del usuario**) y los datos de estimación/desestimación de número de expedientes de recursos (**70% desestimados**)

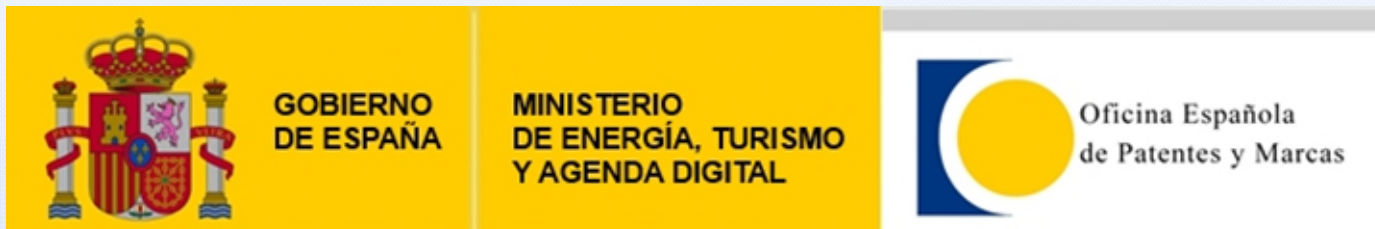
Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Neutral	Insatisfechos (en desacuerdo)
<b>PRESENTACIÓN TELEMÁTICA</b>	<b>90%</b>	1%	<b>9%</b>
<b>ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>72%</b>	14%	<b>14%</b>
<b>ACCESO AL PERSONAL</b>	<b>53%</b>	14%	<b>33%</b>
<b>PLAZO DE TIEMPO</b>	<b>63%</b>	4%	<b>33%</b>
<b>CLARIDAD RESOLUCIONES</b>	<b>75%</b>	2%	<b>23%</b>
<b>ARGUMENTACIÓN RESOLUCIONES</b>	<b>61%</b>	4%	<b>35%</b>
<b>COHERENCIA RESOLUCIONES</b>	<b>46%</b>	10%	<b>44%</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>76%</b>	5%	<b>19%</b>

Aspectos del Servicio	<i>Satisfechos</i>		
	2014	2017	2020
<b>PRESENTACIÓN TELEMÁTICA</b>	57%	58%	90%
<b>ATENCIÓN RECIBIDA</b>	54%	55%	72%
<b>PLAZO DE TIEMPO</b>	36%	32%	63%
<b>CLARIDAD DE LAS RESOLUCIONES</b>	49%	57%	75%
<b>ARGUMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES</b>	34%	37%	61%
<b>COHERENCIA DE LAS RESOLUCIONES</b>	22%	33%	46%
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	39%	44%	76%



Aspectos del Servicio	<i>Insatisfechos</i>		
	2014	2017	2020
<b>PRESENTACIÓN TELEMÁTICA</b>	16%	28%	9%
<b>ATENCIÓN RECIBIDA</b>	18%	24%	14%
<b>PLAZO DE TIEMPO</b>	36%	43%	33%
<b>CLARIDAD DE LAS RESOLUCIONES</b>	24%	26%	23%
<b>ARGUMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES</b>	40%	46%	35%
<b>COHERENCIA DE LAS RESOLUCIONES</b>	48%	45%	44%
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	29%	36%	19%





**Fin**  
**del Informe resumen de Resultados**

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