



**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos  
por la Oficina Nacional de la  
Propiedad Industrial (ONAPI)  
Mayo-Junio 2023**

# ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                                      | <b>3</b>  |
| <b>FICHA TÉCNICA</b>                                     | <b>4</b>  |
| <b>METODOLOGÍA</b>                                       | <b>5</b>  |
| <b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b> | <b>8</b>  |
| <b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES</b>    | <b>18</b> |
| <b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS</b>                | <b>23</b> |

## INTRODUCCIÓN

La Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), es una Institución adscrita al Ministerio de Industria y Comercio, que administrar todo lo relativo a la concesión, al mantenimiento y vigencia de las diferentes modalidades de la Propiedad Industrial (Patentes de Invención, de Modelos de Utilidad, Registro de Diseños Industriales y de Signos Distintivos). Para lo cual ofrece un catalogo de servicios dirigidos a los usuarios tanto de forma presencial en las diferentes oficinas (principal y delegadas), como de forma virtual a través de su plataforma web.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo Mayo - Junio 2023.

## FICHA TÉCNICA

❑ **Población:** Servicios virtuales 6,770 solicitudes. Servicios presenciales 225 solicitudes.

❑ **ÁMBITO:** Sede de la Oficina Nacional de Propiedad Industrial ONAPI

❑ **MUESTRA:** con un error muestral de un 5% para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

|                                    |    |                                  |     |
|------------------------------------|----|----------------------------------|-----|
| Servicios presenciales             | 82 | Servicios virtuales              | 590 |
| Solicitud de Patentes de Invención | 23 | Solicitud de Nombres Comerciales | 369 |
| Trasposos                          | 59 | Solicitud de Marcas              | 105 |
|                                    |    | Solicitud de Renovaciones        | 76  |
|                                    |    | Duplicados                       | 40  |

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario Presencial y Vía Correo electrónico

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 15 de mayo de 2023 – 19 de junio de 2023

❑ **RESPONSABLES:** Departamento de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional. Toribio Encarnación, responsable de procesar la información.

# METODOLOGÍA

## METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

### DIMENSIONES

#### Elementos Tangibles

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

#### Fiabilidad

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

#### Capacidad de Respuesta

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

#### Seguridad

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

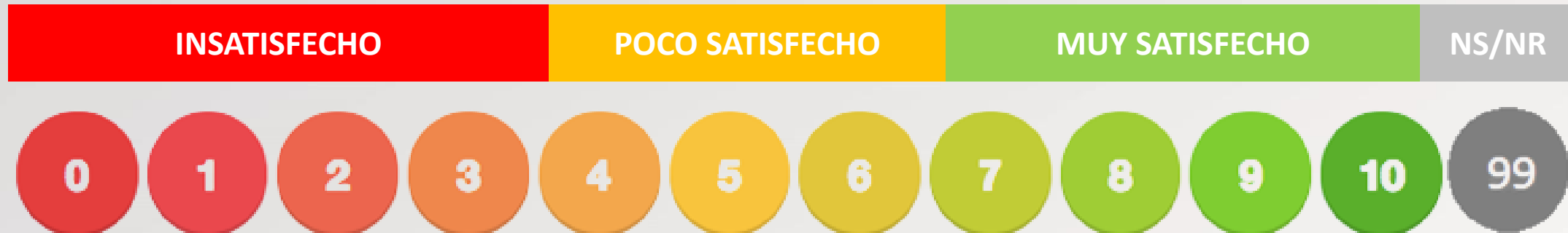
#### Empatía

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

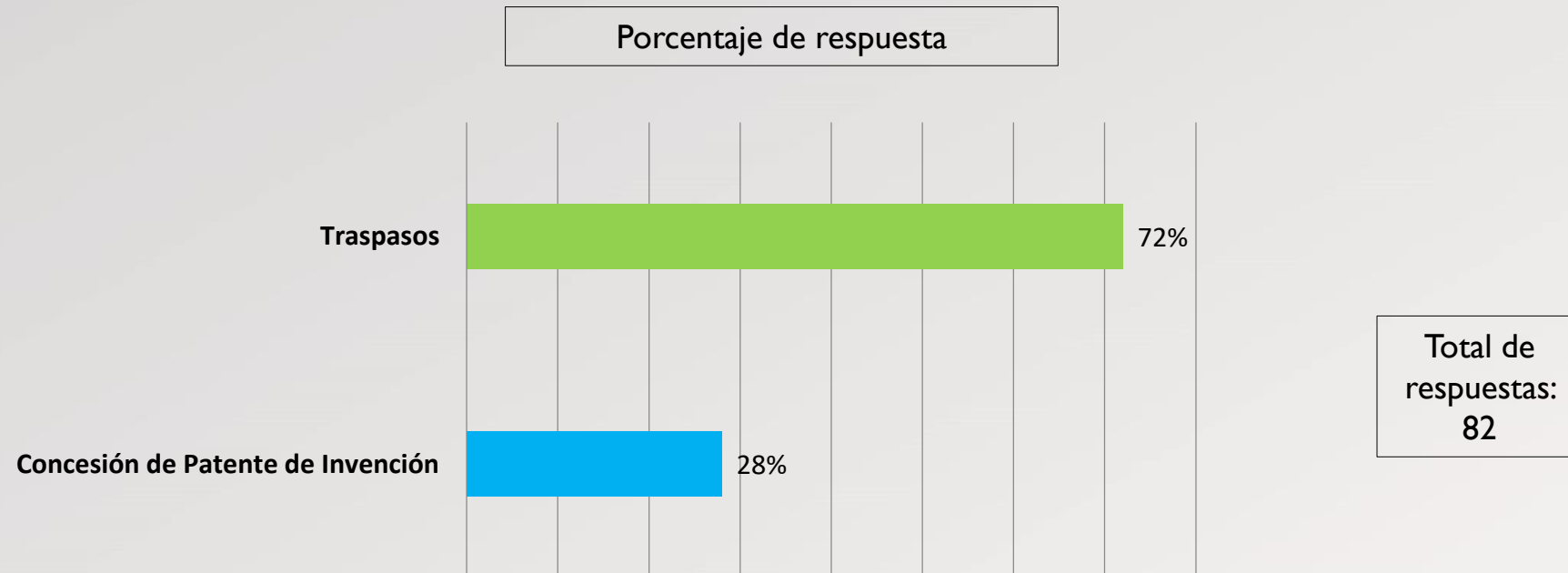


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

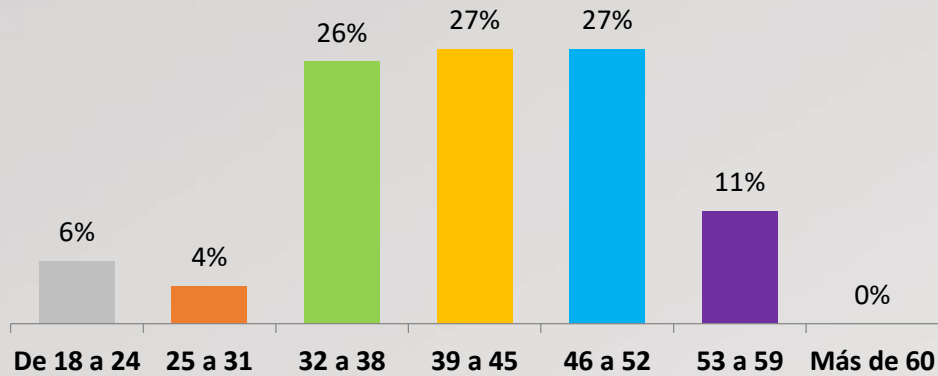


## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

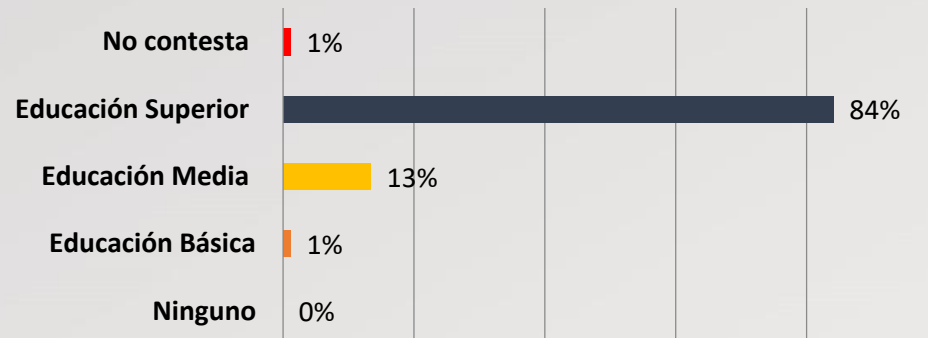


## PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

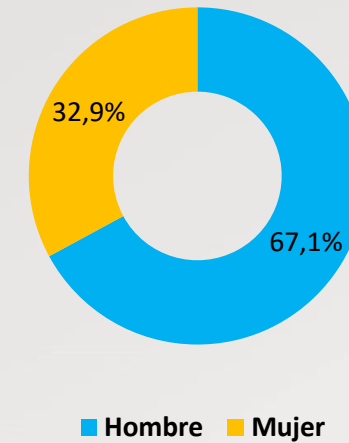
*¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?*



*Último grado de estudio alcanzado*



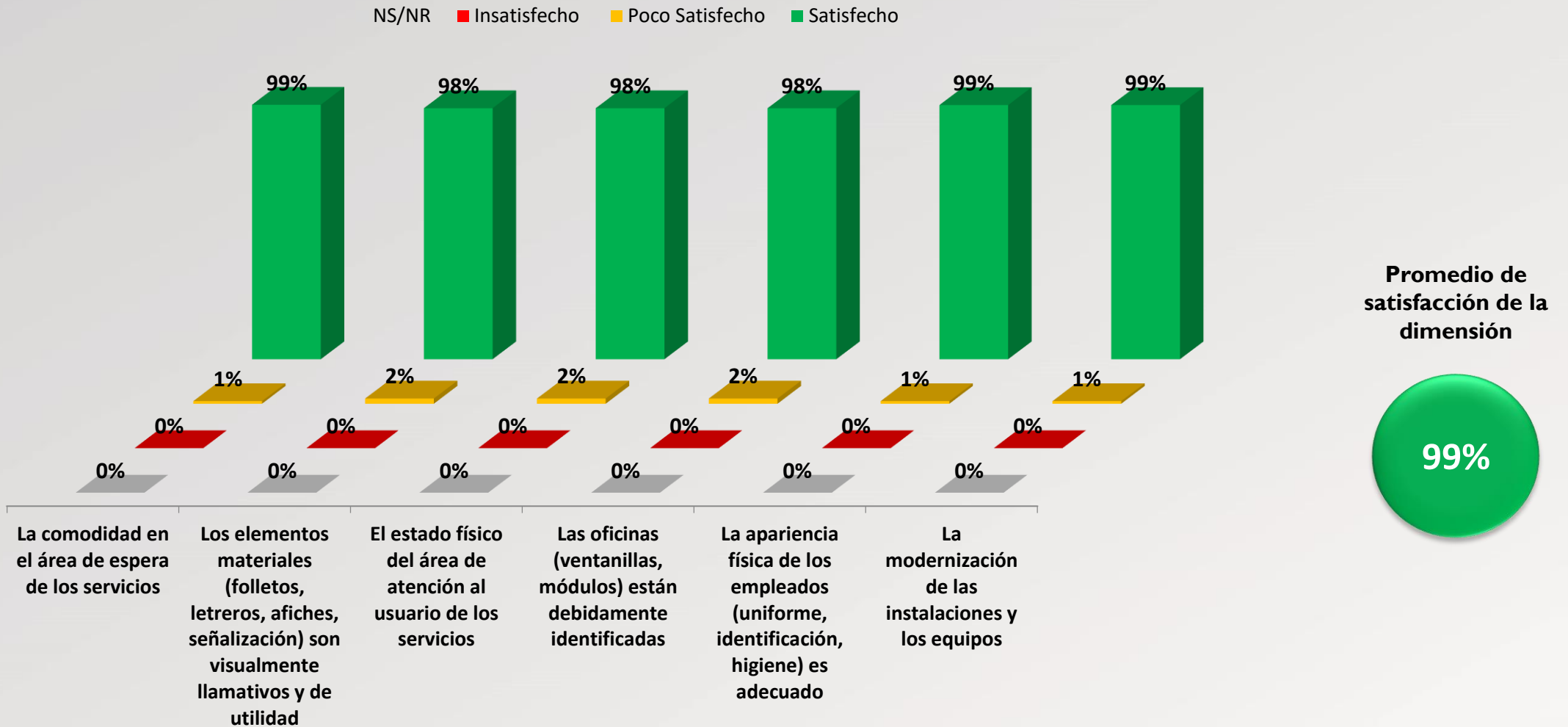
**Sexo**



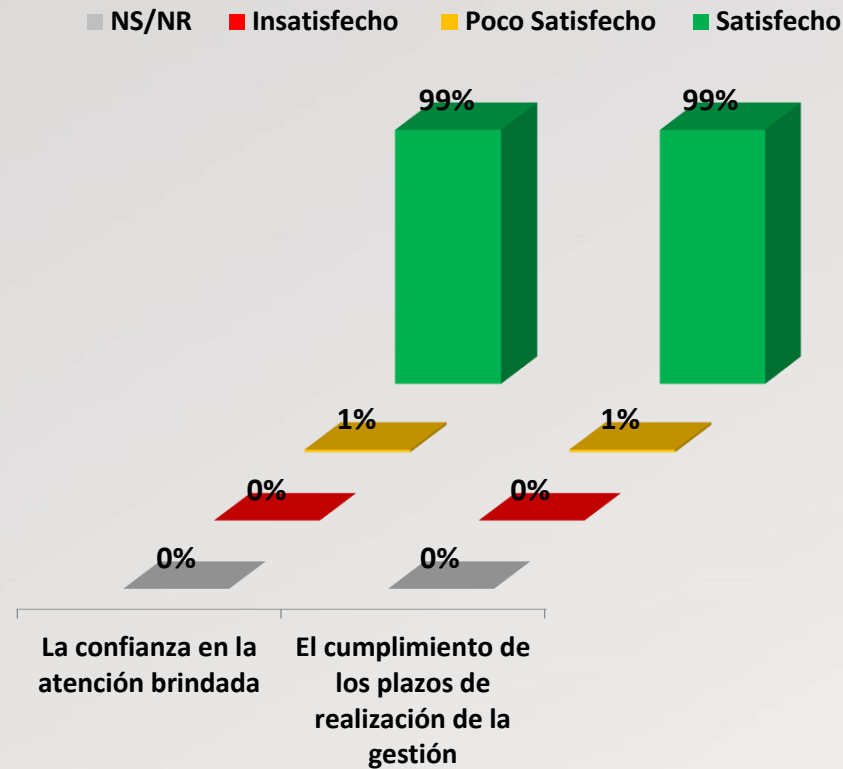
*En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?*



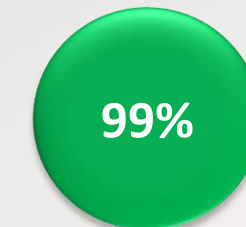
## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



## DIMENSIÓN: FIABILIDAD

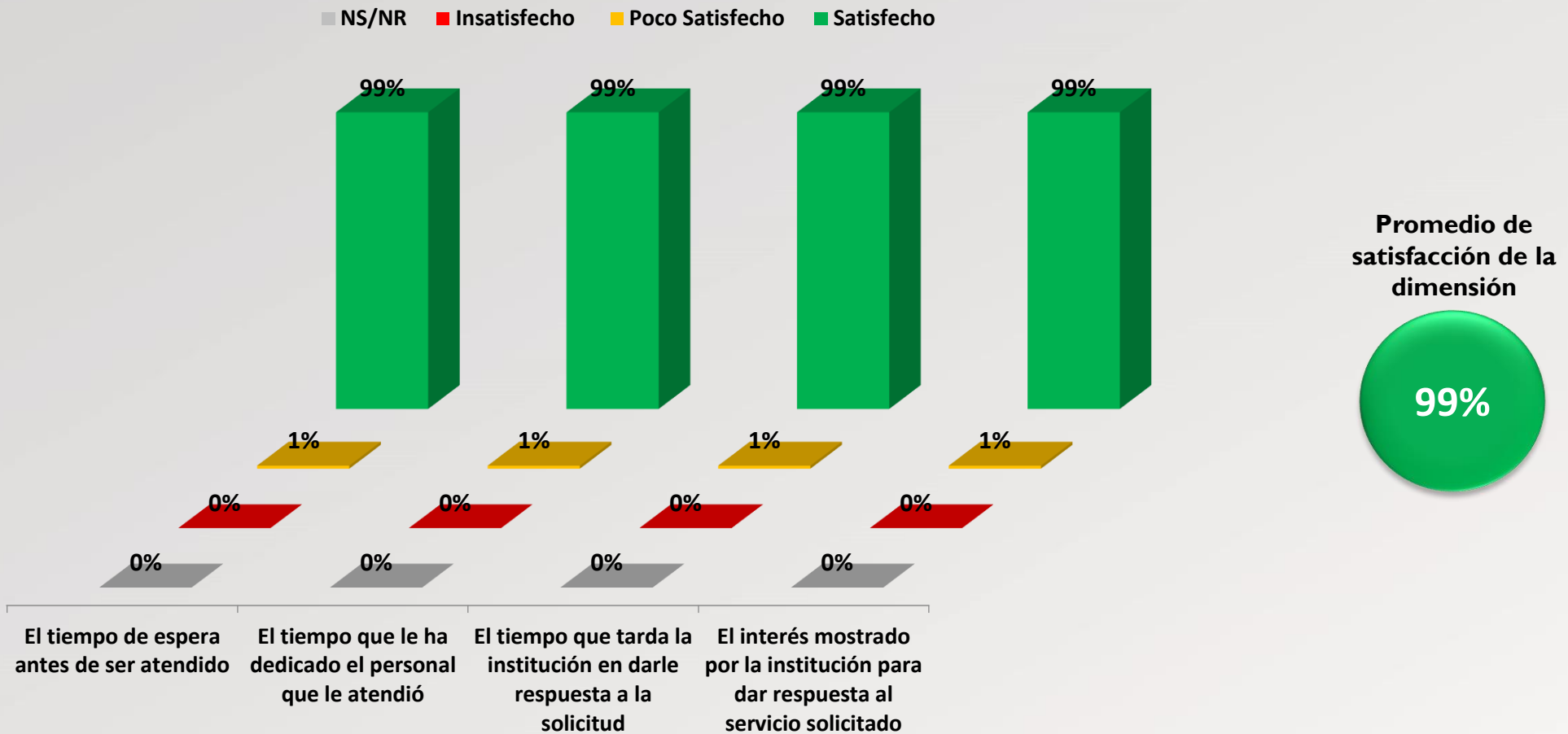


**Promedio de satisfacción de la dimensión**



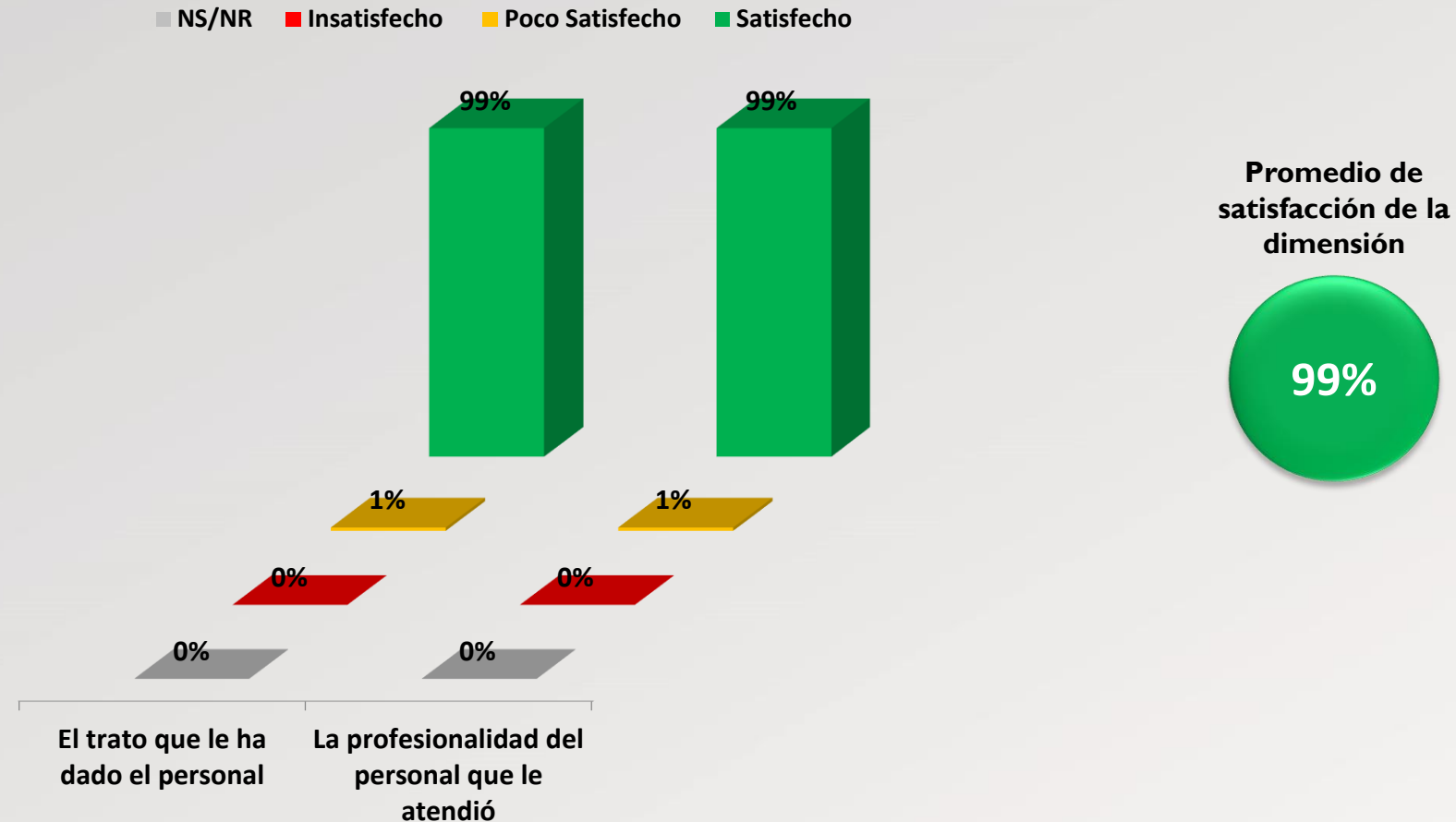
Base: 100% Total muestra

## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



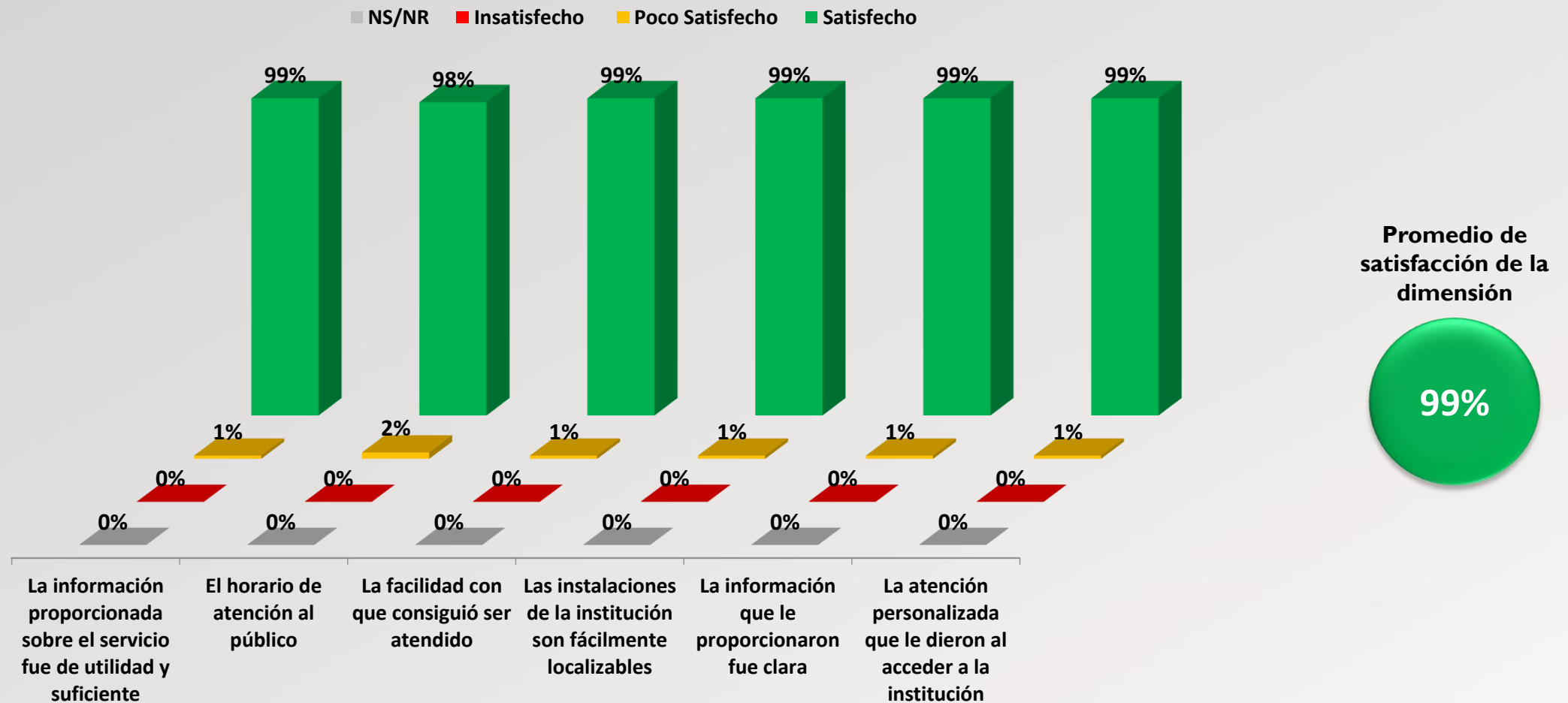
Base: 100% Total muestra

## DIMENSIÓN: SEGURIDAD

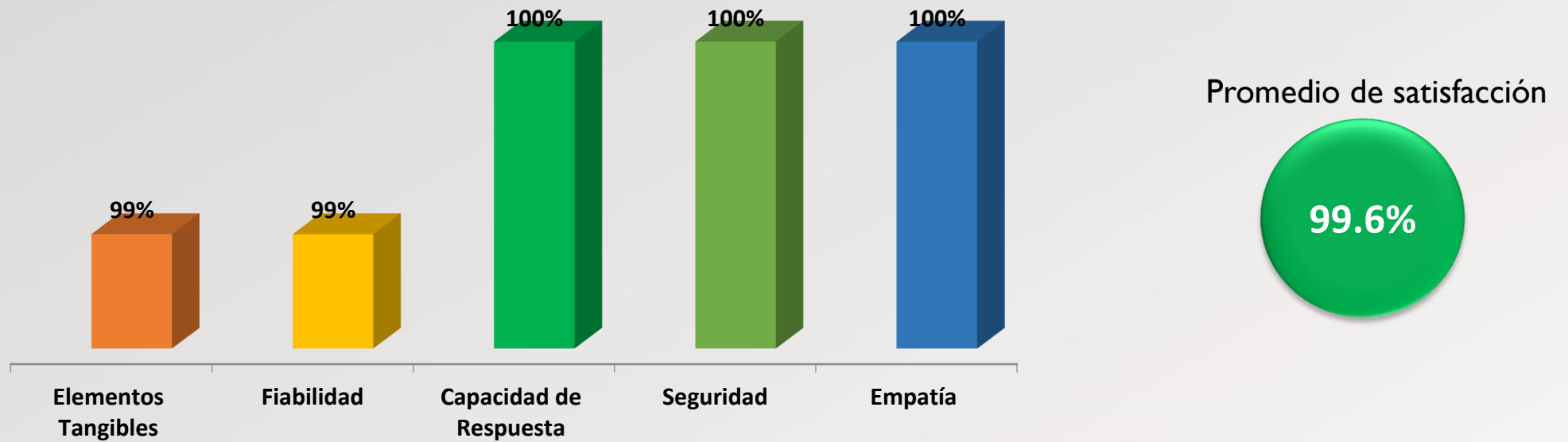


Base: 100% Total muestra

## DIMENSIÓN: EMPATIA



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

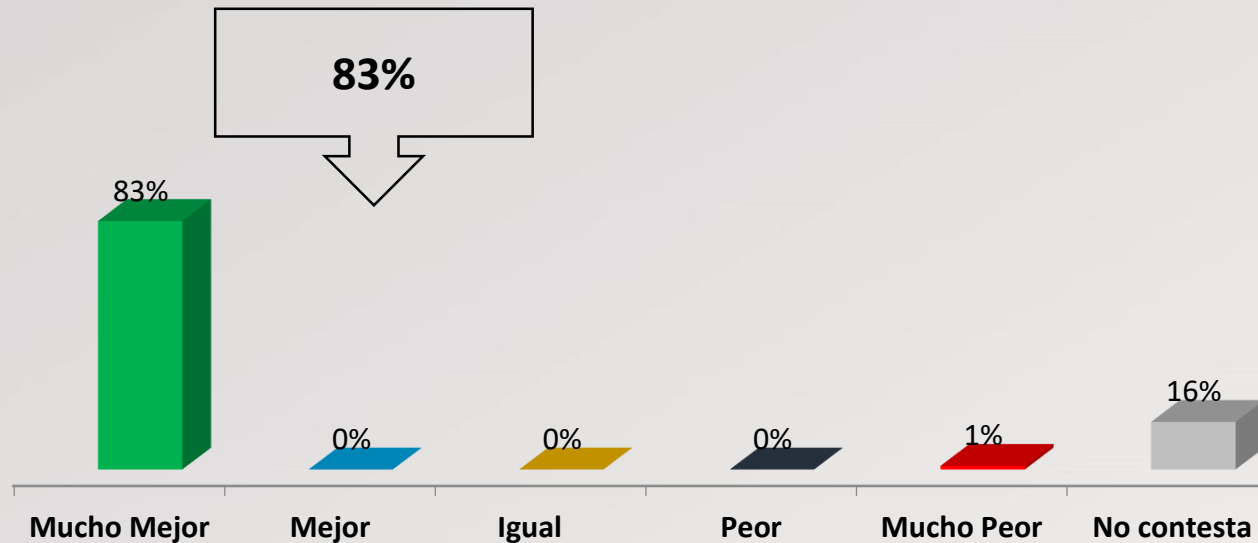


Base: 100% Total muestra



## SERVICIO ESPERADO

*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*



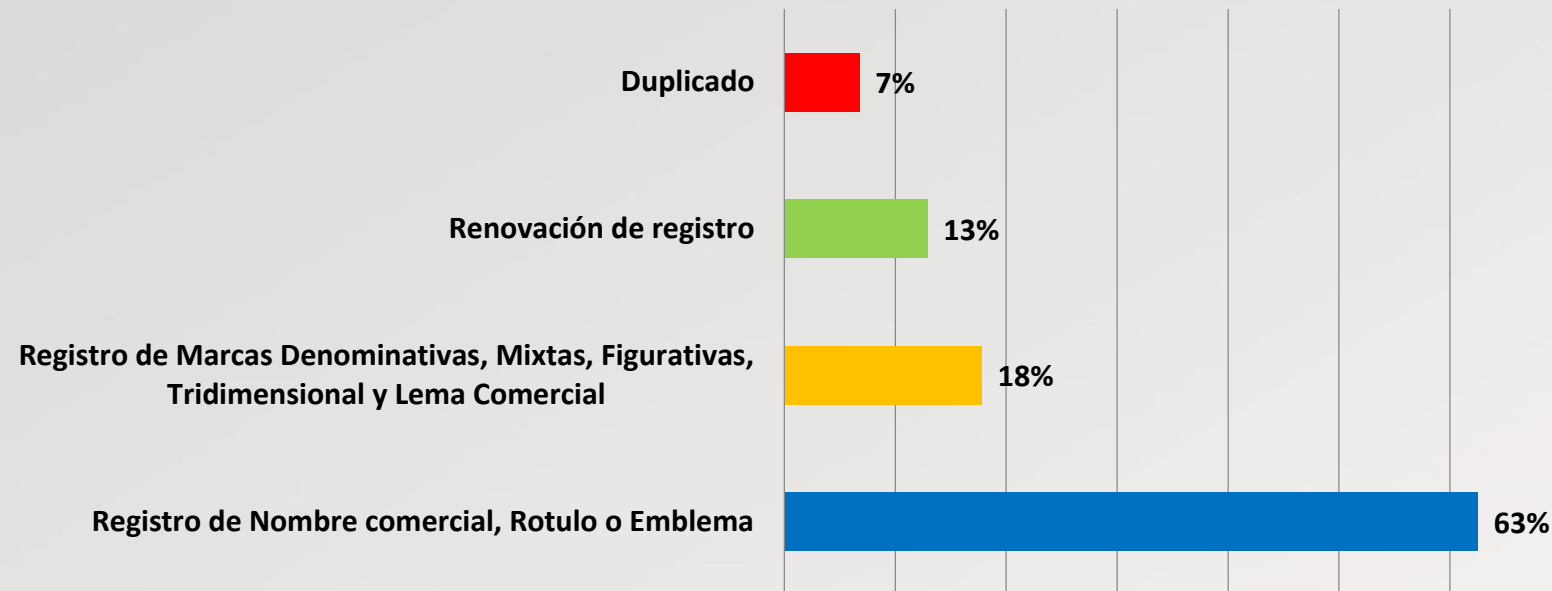
*El 83% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*

Resultados de Satisfacción:

Servicios ofrecidos de manera virtual  
a ciudadanos

## Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

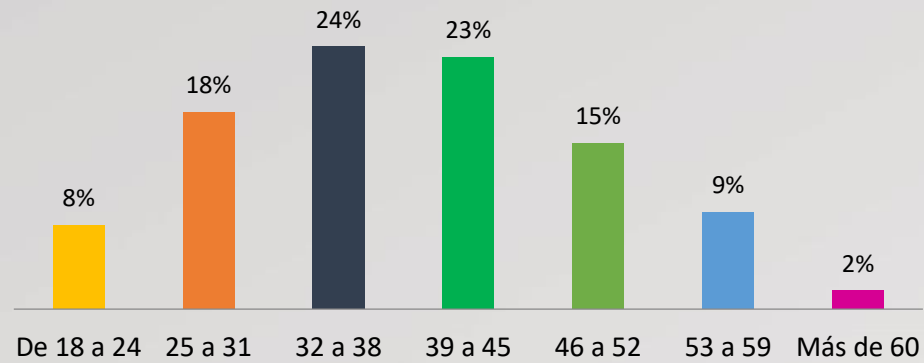


Total de  
respuestas:  
590

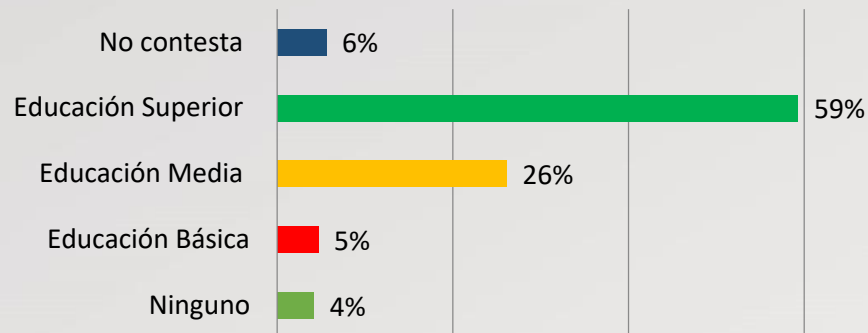
Base: 100% Total muestra

## PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

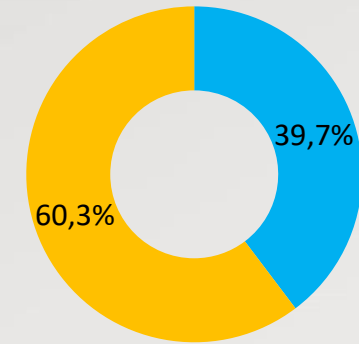
*¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?*



*Último grado de estudio alcanzado*

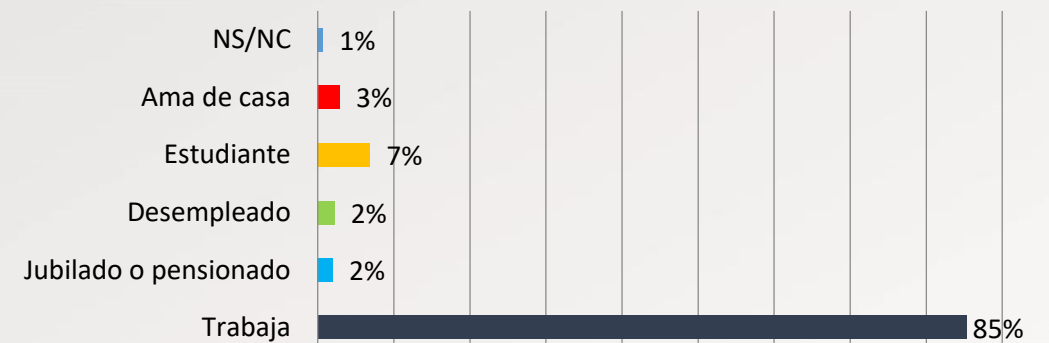


**Sexo**

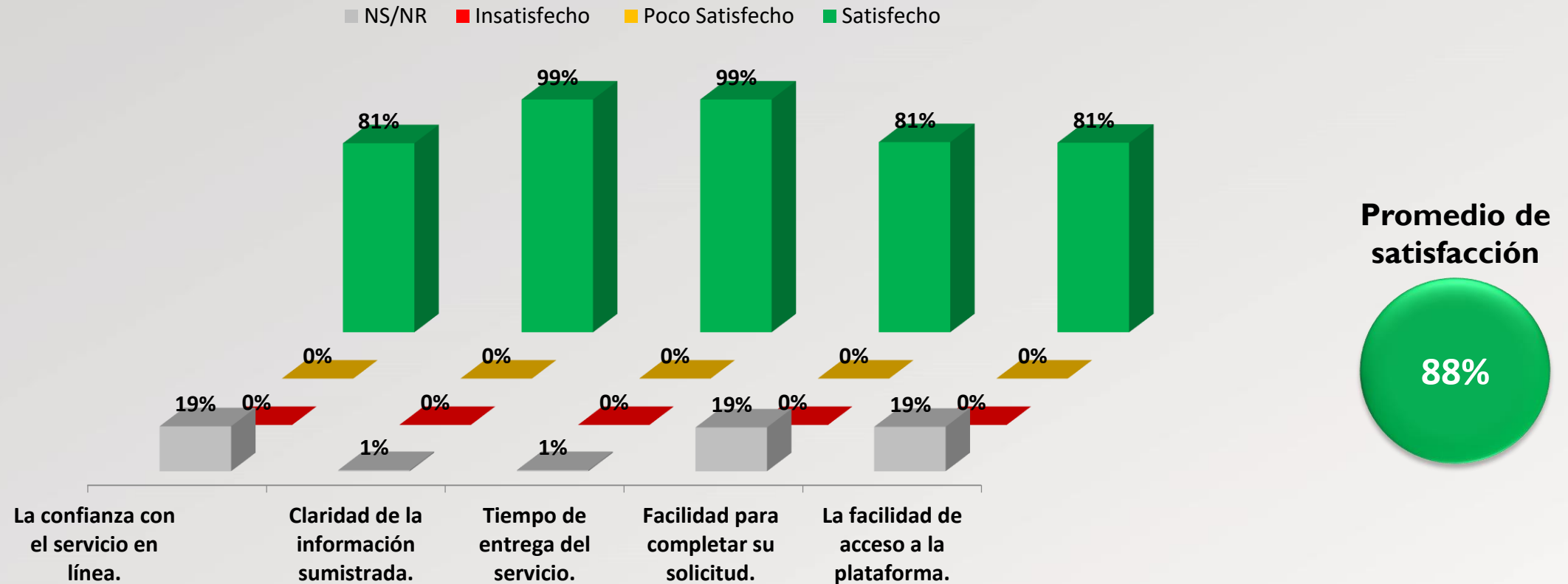


■ Hombre ■ Mujer

*En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?*

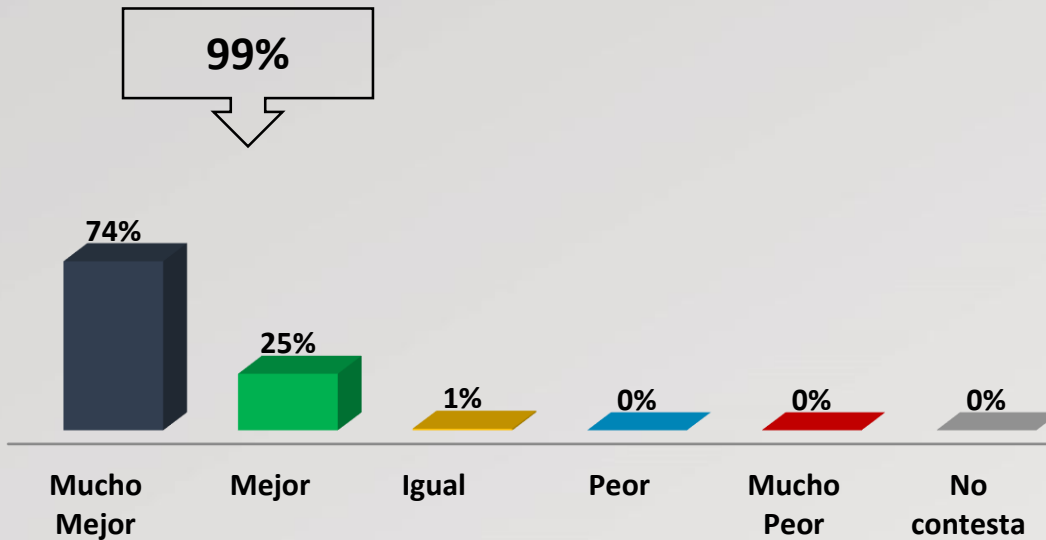


## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



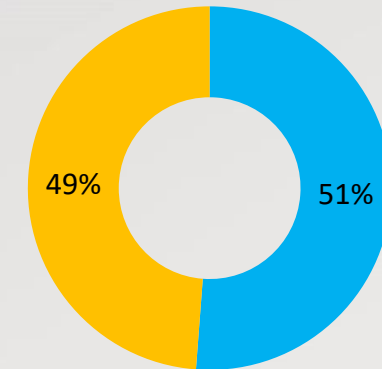
## SERVICIO ESPERADO

*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*



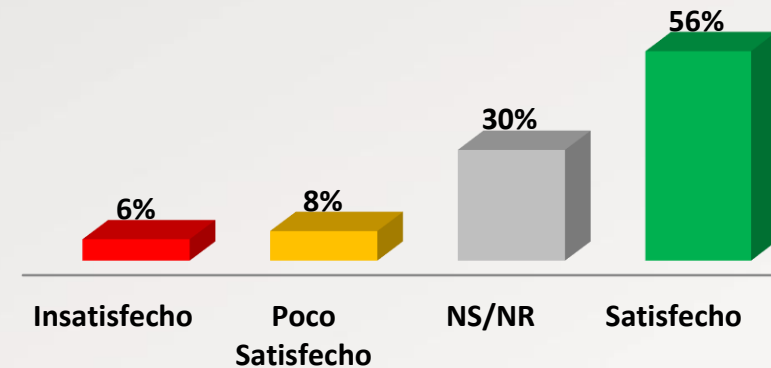
*El 99% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*

## ¿Utilizó el soporte en línea?



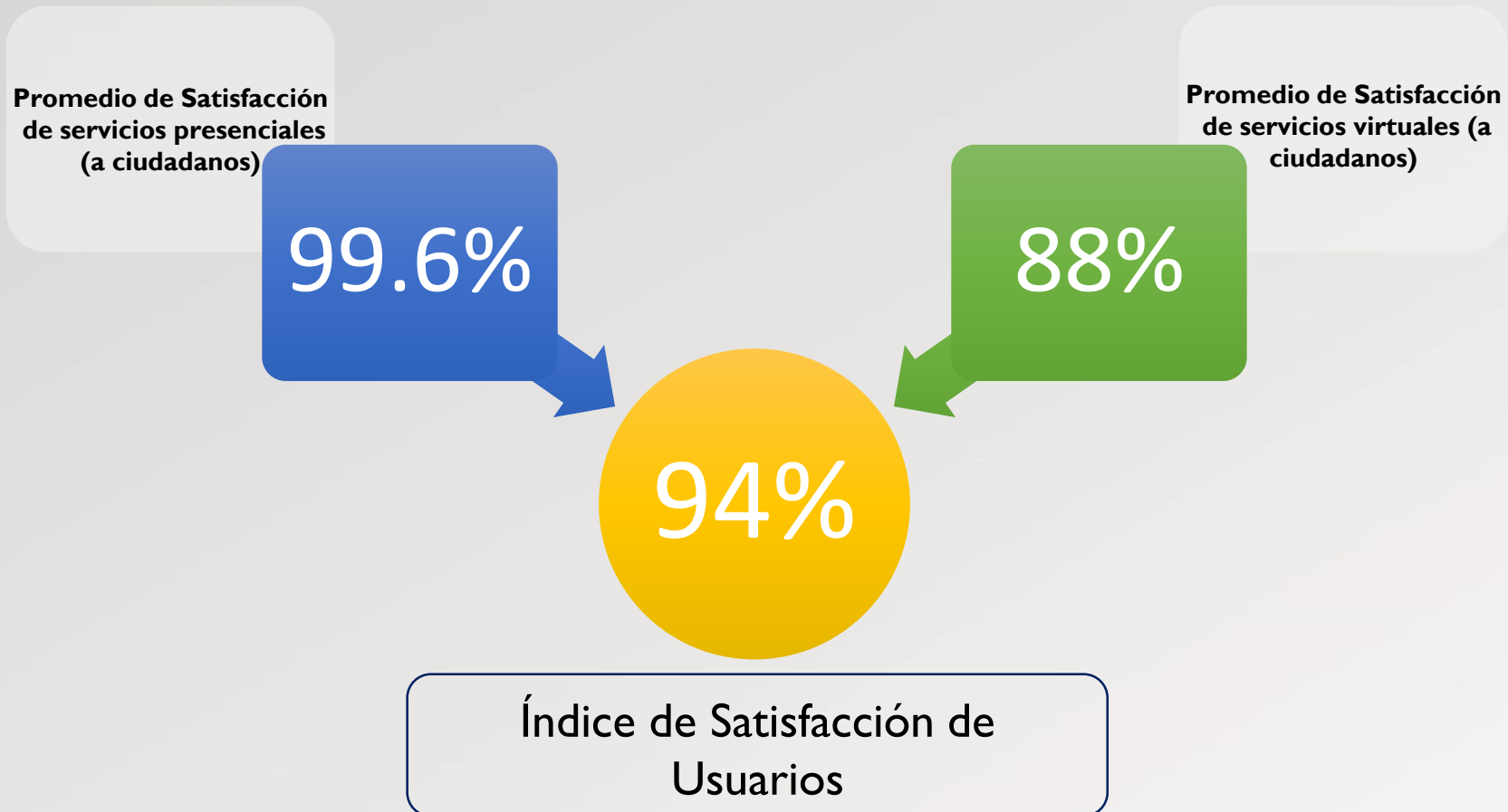
■ Si ■ No

*Luego de utilizar el soporte en línea  
¿Cómo se sintió con la atención recibida?*



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales



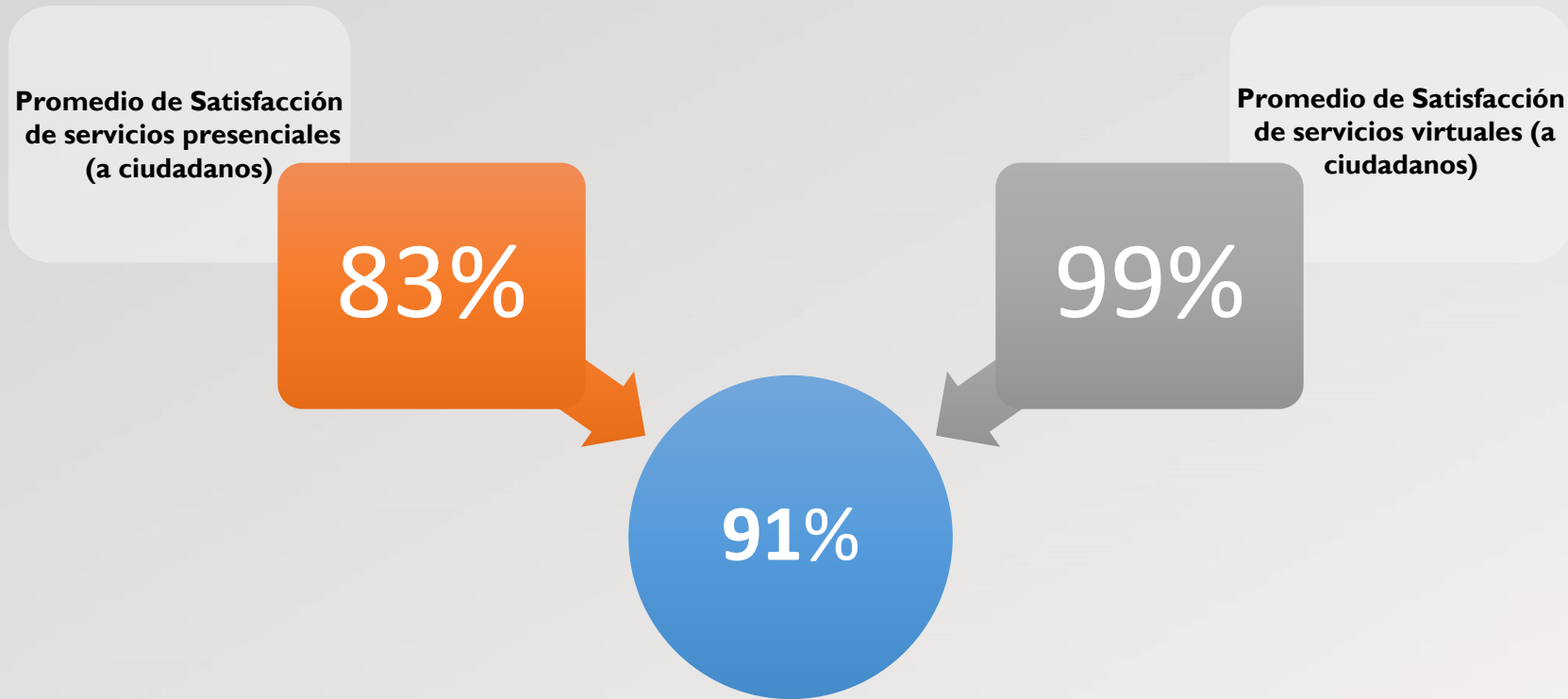




# Índice de Satisfacción General de los Usuarios de ONAPI

**94%**

## Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Virtuales



### Expectativa de usuarios:

El 91% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

# PLAN DE ACCIÓN

## PLAN DE ACCIÓN ONAPI 2023

| Modalidad de prestación del servicio | Dimensión     | Oportunidad de mejora  | Acción de Mejora   | Fecha inicio | Fecha fin | Área responsable         |
|--------------------------------------|---------------|--|--|--------------|-----------|--------------------------|
| Servicios Virtuales a ciudadanos     | Accesibilidad | Automatización del proceso de renovaciones y actos modificatorios. | Aplicar modificaciones al proceso de renovaciones que permitan optimizar el mismo. | oct-23       | Mayo-24   | TIC / Signos Distintivos |
| Servicios Virtuales a ciudadanos     | Accesibilidad | Inclusión de nuevos servicios en E-Serpi.                          | Incluir servicios que se presentan de forma presencial a la Plataforma de Eserpi.  | oct-23       | Mayo-24   | TIC / Signos Distintivos |