

**ENCUESTA DE RELEVAMIENTO DE EXPECTATIVAS
Y DE SATISFACCION DE
NECESIDADES DE LOS USUARIOS**

**INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD
INDUSTRIAL**

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Octubre 2002

**INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL
CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO
ENCUESTA DE RELEVAMIENTO DE EXPECTATIVAS Y DE
SATISFACCION DEL USUARIO**

En el marco de las actividades establecidas en la Carta Compromiso con el Ciudadano se desarrolló durante la segunda semana del mes de octubre de 2002 una Encuesta de Relevamiento de Expectativas y de Satisfacción del Usuario. Sin la colaboración prestada por los clientes del INPI no hubiera sido posible impulsar esta herramienta de gestión que permitirá al Instituto evaluar las políticas implementadas a los fines de lograr una mayor satisfacción en los destinatarios finales de los servicios que presta.

Las características técnicas y resultados se detallan a continuación.

CARACTERISTICAS TECNICAS

Tamaño de la muestra: se relevaron 135 encuestas

Universo consultado: Muestreo por cuotas según categorías de usuario
80 Agentes de la Propiedad Industrial – 55 particulares

Puntos de relevamiento: Mesa de Entradas General – Planta Baja: 48 encuestas
Mesa de Entrada Patentes: 28 encuestas
Mesa de Entradas Marcas: 28 encuestas
Mesa de Entradas Asuntos Jurídicos: 11 encuestas
Mesa de Entradas Modelos y Diseños Industriales: 9 encuestas
Mesa de Entradas Información Tecnológica: 6 encuestas
Mesa de Entradas Transferencia de Tecnología: 5 encuestas

Tipo de encuesta por la forma de realizarse: cara a cara con identificación de los datos personales del encuestado.

Tipo de preguntas de la Encuesta de Relevamiento de Expectativas: abierta postcodificadas

Tipo de preguntas de la Encuesta de Satisfacción del Usuario: cerrada, multirespuesta y dicotómicas.

Aspectos relevados: Atención al público - Trámites
Espacios físicos y ambientales
Sistema de Reclamos, Sugerencias y Opiniones
Servicio de consulta telefónica 0-800 - Página Web

2.- EVALUACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

2.1. Encuesta de relevamiento de expectativas.

- I. Como resultado de los ciento treinta y cinco formularios completados se contabilizaron trescientas catorce menciones que se agruparon en sesenta y seis tipos de expectativas de los usuarios. Los mismos fueron a su vez traducidos en atributos de calidad a los fines de obtener una mayor aproximación a las reales necesidades de los clientes del INPI.
- II. En su conjunto los usuarios del INPI consideran a *la empatía y cortesía* como el atributo más valioso y necesario que debe satisfacerse a los fines de recibir un servicio de calidad con un 27,71 % de menciones. Dicho hallazgo se corresponde con las características de los servicios prestados por el INPI que requieren la atención al público y determinan una interacción permanente con el usuario a lo largo de todo el período que demandan las tramitaciones.
- III. Dentro de dicho atributo las menciones más frecuentes se han correspondido en orden decreciente con los conceptos de buena atención, amabilidad, predisposición y buen trato de parte del personal de atención al público.
- IV. A su vez este atributo tiene mayor preponderancia en la Mesa de Entradas Principal que sirve de orientación general y en las Direcciones más pequeñas del organismo donde la afluencia de público es menor y el trato en cierta medida es más personalizado.
- V. En segundo lugar se ubica el atributo referido a la *capacidad de respuesta de la organización* con un 26,43 %, habiendo correspondido la mayor cantidad de menciones a la celeridad y la rapidez en el trámite de los expedientes. La mayor incidencia del atributo analizado se verificó en la Administración Nacional de Patentes.
- VI. En tercer término se encuentra *la competencia e idoneidad* en la prestación del servicio con un 23,25 %, aspecto previsible en un organismo de las características técnicas del INPI. Es en la Dirección de Marcas donde más se ha remarcado este atributo, manifestándose a través de los conceptos de eficacia, eficiencia y organización en el servicio prestado.
- VII. Los restantes atributos de comunicación, accesibilidad, credibilidad y aspecto físico adecuado no superan en su conjunto el 23 %.
- VIII. No obstante cabe remarcar la importante incidencia de la credibilidad, fundamentalmente a través del concepto de confidencialidad, como expectativa a ser satisfecha en el servicio que presta la Administración Nacional de Patentes, circunstancia justificada por el carácter de la información con la que se trabaja en la misma.
- IX. Si diferenciamos por tipo de usuario encontramos que los particulares priorizan fundamentalmente a la *capacidad de respuesta y a la empatía y cortesía* con un 30,91 % y un 29,09 % respectivamente, valores por encima de los porcentajes generales. Debe considerarse que la mayor proporción de formularios correspondientes a esta categoría de usuarios fue completada en el Sector de Planta Baja donde se brinda orientación general sobre los trámites. Así encontramos que el ciudadano particular manifiesta como aspectos más importantes del servicio poder acceder rápidamente a los puntos de contacto y recibir un trato personalizado.
- X. En cambio los Agentes de la Propiedad Industrial si bien colocan en primer lugar a la *empatía y cortesía* con un 26,96 %, le dan mucha mayor importancia a la

competencia e idoneidad con un 25,49 %. La *capacidad de respuesta* también es valorada con un 24,02 % correspondiéndose en mayor medida con los porcentajes de los datos totales. Debe considerarse como elemento que diferencia a este tipo de usuario el mayor volumen y variedad de expedientes que los mismos gestionan con la consiguiente mayor exigencia de destreza y nivel de conocimiento en la prestación del servicio.

2.2. Encuesta de satisfacción de necesidades.

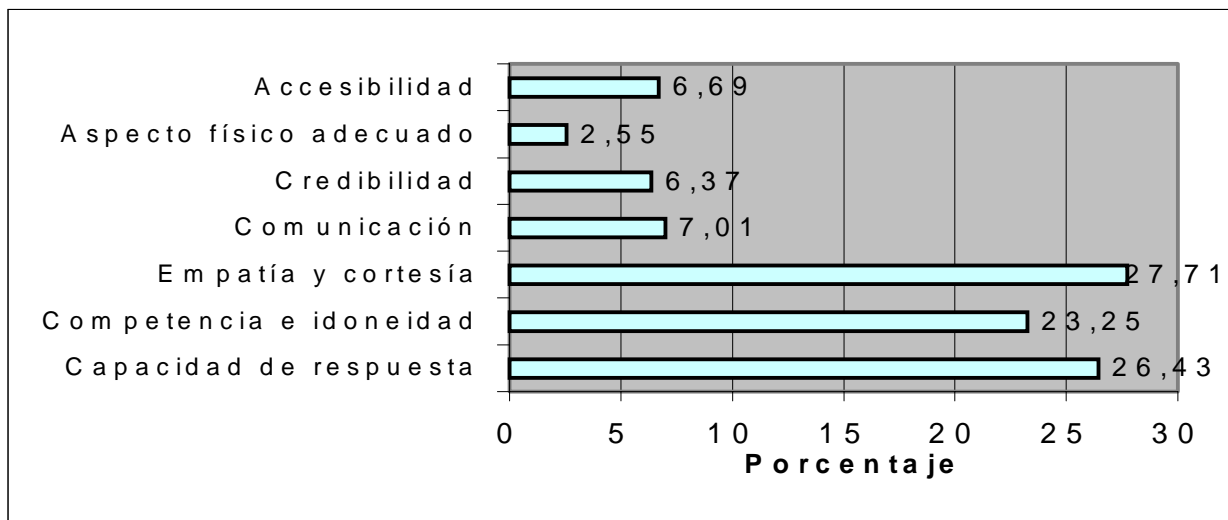
- I. A partir de los datos obtenidos en la calificación de diversos aspectos de los servicios prestados podemos diferenciar cuatro grupos con las siguientes características:
 - Grupo A:* integrado por aquellos aspectos que obtuvieron más de un 50 % sumando las calificaciones de excelente y muy satisfactoria, que reflejarían un desempeño muy destacado de la organización en la satisfacción de las necesidades de los usuarios, situación que plantea la continuidad en la modalidad de prestación existente a la fecha. En este grupo la incidencia de las calificaciones de regular y deficiente es mínima.
 - Grupo B:* integrado por aquellos aspectos que requieren acciones correctivas menores y de carácter puntual, que aún cuando tienen calificaciones más que satisfactorias exhiben un nivel de regular y deficiente entre el 5 % y el 10 %.
 - Grupo C:* formado por aquellos aspectos que obtuvieron entre un 10 % y un 20 % sumando las calificaciones de regular y deficiente, donde las acciones correctivas son de mayor importancia.
 - Grupo D:* que está integrado por los aspectos que exhibieron valores superiores al 20 % sumando las calificaciones de regular y deficiente. Aquí el desempeño de la organización es negativo requiriéndose acciones de importancia y en el menor lapso posible.
- II. En el *Grupo A* se encuentran dos aspectos vinculados con la atención al público: la calidad de la atención recibida en cuanto a la claridad y oportunidad de la información que alcanzó un 54,50 % de calificaciones de excelente y muy satisfactorio, y la amabilidad y cordialidad del personal de atención al público con un 78,50 %. La importancia de este resultado se pondera en mayor medida si se considera que se relacionan con el atributo de empatía y cortesía que comprende a las expectativas consideradas como más importantes por los usuarios.
- III. Es de destacar el resultado obtenido en cuanto a la claridad y oportunidad de la información en la Dirección de Modelos y Diseños Industriales con un 89 % de calificaciones de excelente y un 11 % de muy satisfactorio.
- IV. En el *Grupo B* se encuentran dos aspectos vinculados a la gestión de los trámites propiamente dicha: la claridad en la descripción en los aranceles con un 8,50 % de calificaciones de regular y deficiente y la claridad y simpleza de los formularios con un 7,50 %.
- V. La *muy buena performance* en estos dos aspectos se ha visto impulsada por la información suministrada a través de la página Web del organismo. El promedio general se ve disminuido por la menor calificación que le han otorgado los particulares quienes tienen un contacto con el organismo más ocasional que los agentes
- VI. En consecuencia las posibles acciones en estos aspectos serían de ajustes menores. En los aranceles evitar la duplicación de los conceptos para facilitar y simplificar una rápida comprensión de los conceptos de aquellas personas no familiarizadas con los trámites. En cuanto a los formularios poner a disposición de los usuarios ejemplos de manera de minimizar los errores formales cuya posterior toma de vista demandan costos y tiempos adicionales.
- VII. El *Grupo C* abarca a la seguridad en la realización de los trámites con un 16,50 % de calificaciones de regular y deficiente y a la calidad en la prestación del servicio con un 13,50 %.

- VIII. Se diferencian nítidamente los perfiles de las calificaciones de agentes y de particulares. Los agentes califican mayormente ambos aspectos como satisfactorio (56 % y 61 % respectivamente) mientras que los particulares distribuyen su calificación hacia los extremos tanto positiva como negativamente.
- IX. El *resultado general es satisfactorio* pero deberían estudiarse mejoras. Sobre el tema de seguridad debe recordarse la importante incidencia otorgada a la confidencialidad en la Administración Nacional de Patentes.
- X. En el *Grupo D* se encuentran los restantes cuatro aspectos de los servicios prestados donde las acciones que deberían implementarse son más importantes. Por orden creciente de insatisfacción son los siguientes:
- Señalización de las distintas áreas del Instituto con un 23 % de calificaciones de regular y deficiente. Si bien se han introducidas mejoras en este aspecto no parecen haber sido suficientes para llegar al estándar de calidad buscado.
 - Tiempo de espera en la atención al público con un 28 % de calificaciones de regular y deficiente. La mayor incidencia para llegar a este resultado se da en los sectores con mayor afluencia de público, es decir en la mesa de entradas general de planta baja y en la Dirección de Marcas.
 - Confort y limpieza de las instalaciones edilicias con un 31,50 % de calificaciones de regular y deficiente. En este aspecto cabe observar que durante los días de relevamiento de datos se produjeron manifestaciones de tipo gremial que alteraron el aspecto habitual del edificio y podrían haber afectado el resultado.
 - Tiempo transcurrido hasta la finalización de los trámites, con un 50 % de calificaciones de regular y deficiente. Con excepción de las Direcciones de Modelos y Diseños Industriales y de Transferencia de Tecnología la situación se extiende en mayor o menor medida a todas las áreas.
- XI. Si efectuamos el cruce de estos datos con las expectativas más importantes a ser satisfechas que manifestaron los usuarios podemos afirmar que:
- La organización presta un servicio con muy altos estándares en la satisfacción de las expectativas referidas a la empatía y cortesía del personal de atención al público.
 - La organización cumple con la expectativa de competencia e idoneidad pero deberá introducir acciones que permitan orientarse hacia un servicio de calidad.
 - La organización se encuentra en una situación altamente deficitaria respecto a su capacidad de respuesta para prestar los servicios puntualmente y con rapidez. En este caso se requiere un conjunto de acciones que impliquen modificaciones en los procesos y en la asignación de los recursos utilizados.
- XII. En cuanto al *Sistema de Reclamos, Sugerencias y Quejas* solo el 47,22 % de los usuarios manifestó tener conocimiento del mismo. De aquellos que tenían conocimiento el 86,30 % no utilizó nunca el sistema. En cuanto a los motivos, el 67,40 % manifestó que no tuvo necesidad de utilizarlo mientras que el 23,25 % no confía en el sistema.
- XIII. Es de destacar que en la calificación respecto a la respuesta obtenida del Sistema de Reclamos Quejas y Sugerencias por parte de aquellos usuarios que si lo han utilizado el 100 % se concentró por proporciones iguales en los niveles de excelente, muy satisfactorio y satisfactorio.

- XIV. El organismo requiere difundir la puesta a disposición del público de este mecanismo de participación ciudadana, no solo a través de carteles en las distintas mesas de entradas de las áreas sino también en la página Web del organismo. A los fines de eliminar la desconfianza en el sistema se deberían difundir asimismo las estadísticas que surjan de la utilización del mismo.
- XV. Sobre el *servicio de consulta telefónica a través de la línea gratuita 0-800* solo un 63 % tenía conocimiento del mismo. A su vez el 74,50 % de los usuarios que tenían conocimiento nunca utilizó el servicio, habiendo manifestado en un 78 % que no tuvieron necesidad de hacerlo y en un 19,50% que utilizaron otra vía.
- XVI. En cuanto a la calificación del servicio por parte de aquellos usuarios que si lo utilizaron los resultados son deficitarios. El 57,32 % lo consideró al servicio como regular o deficiente.
- XVII. El organismo requiere una mayor difusión de la puesta a disposición del público de este servicio no solo en la página Web sino también en carteleras del organismo. Asimismo se debe garantizar el funcionamiento adecuado de este mecanismo de accesibilidad en los días y horarios establecidos. Se debería asimismo especificar que tipo de consulta puede ser atendida por esta vía y cual requiere inevitablemente la gestión personal del usuario.
- XVIII. Los resultados respecto a *la puesta a disposición del público de información institucional y sobre los servicios a través de la página Web* fueron muy satisfactorios. El 80 % manifestó tener conocimiento de la misma y el 49,50 % calificó la información suministrada como excelente o muy satisfactoria.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE RELEVAMIENTO DE EXPECTATIVAS

1.- Aspectos que los usuarios consideran más valiosos y necesarios a los fines de recibir un servicio de calidad - Resultados generales



1.- Capacidad de respuesta: capacidad de los empleados y de la organización para hacer las cosas puntualmente y con rapidez. Se mencionaron: celeridad, rapidez en el trámite de expedientes, agilidad en los trámites, respuesta efectiva y puntualidad en la entrega.

2.- Competencia e idoneidad: posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio. Se mencionaron: eficacia, eficiencia, idoneidad, asesoramiento, solución de problemas, calidad en el servicio, comprensión de la situación y previsibilidad.

3.- Empatía y cortesía: buena atención, amabilidad del personal de atención a los usuarios, buena predisposición, buen trato, tolerancia, educación, colaboración, voluntad, paciencia y moderación.

4.- Comunicación: mantener a los clientes informados de manera clara, oportuna, completa y precisa, así como saber escucharlos.

5.- Credibilidad: confianza que el ciudadano deposita en el organismo sobre la base de la veracidad, seguridad y honestidad con que se protege la propiedad industrial. Se mencionaron: confidencialidad, confiabilidad, seguridad y equidad.

6.- Aspecto físico adecuado: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y limpieza. Se mencionó mayor confort en la Sala de Agentes.

7.- Accesibilidad: facilidad de contactar el servicio prestado, ya sea por señalización, valor de los aranceles, horarios de atención, presencia del personal mejores archivos u otras vías como Internet o servicio telefónico.

2.- Aspectos que los usuarios consideran más valiosos y necesarios a los fines de recibir un servicio de calidad – Resultados por área

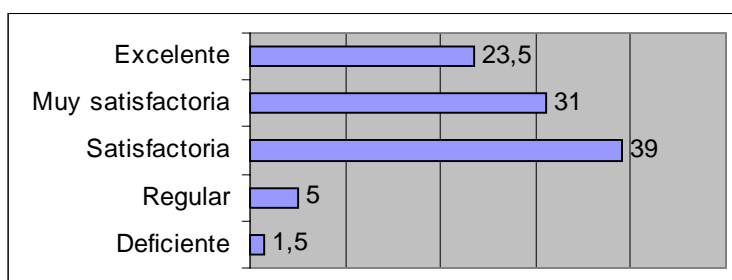
SERVICIO	PREFERENCIAS DE LOS USUARIOS
1.- Otorgamiento de Patentes de Invención	1.- Capacidad de respuesta (30,50 %) 2.- Credibilidad (20 %) 3.- Competencia e idoneidad (19 %) 4.- Empatía y cortesía (18 %) 5.- Comunicación (11,10 %) 6.- Accesibilidad (1,40 %)
2.- Registro de Marcas	1.- Competencia e idoneidad (28,20 %) 2.- Empatía y cortesía (27 %) 3.- Capacidad de respuesta (24,20 %) 4.- Accesibilidad (10,20 %) 5.- Comunicación (6,50 %) 6.- Credibilidad (2,60 %) 7.- Aspecto físico adecuado (1,30 %)
3.- Mesa de Entradas General	1.- Empatía y cortesía (30,20 %) 2.- Capacidad de respuesta (28,10 %) 3.- Competencia e idoneidad (22,90 %) 4.- Comunicación (7,35 %) 5.- Aspecto físico adecuado (7,35 %) 6.- Comunicación (4,10 %)
4.- Registro de Contratos de Transferencia de Tecnología	1.- Capacidad de respuesta: (25 %) 2.- Comunicación (25 %) 3.- Empatía y cortesía (25 %) 4.- Competencia e idoneidad (12,5 %) 5.- Accesibilidad (12,5 %)
5. Búsquedas de Información Tecnológica	1.- Empatía y cortesía (35,70 %) 2.- Capacidad de respuesta (28,50 %) 3.- Competencia e idoneidad (21,50 %) 4.- Credibilidad (14,30 %)
6.- Registro de Modelos y Diseños Industriales	1.- Empatía y cortesía (36 %) 2.- Competencia e idoneidad (28 %) 3.- Capacidad de respuesta (20 %) 4.- Accesibilidad (8 %) 5.- Credibilidad (4 %) 6.- Comunicación (4 %)
7.- Jurídico	1.- Empatía y cortesía (27,30 %) 2.- Competencia e Idoneidad (22,70) 3.- Capacidad de respuesta (13,60 %) 4.- Accesibilidad (13,60 %) 5.- Credibilidad (9,10 %) 6.- Aspecto físico adecuado (9,10 %) 7.- Comunicación (4,60 %)

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

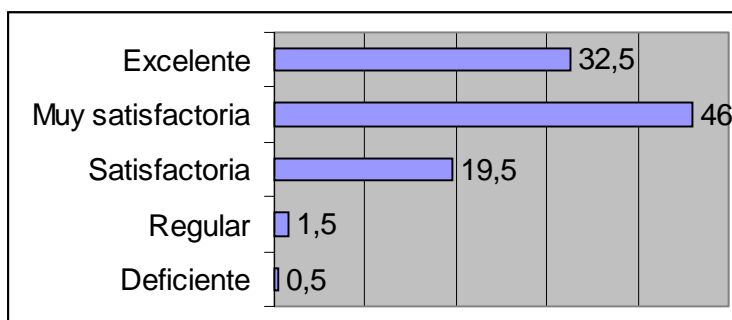
Los datos se expresan en valores porcentuales.

1.- ATENCION AL PUBLICO

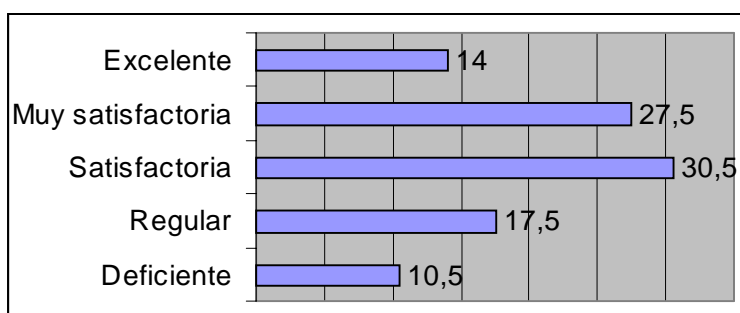
1.1. Calidad de atención



1.2. Amabilidad y cordialidad del personal de atención al público.

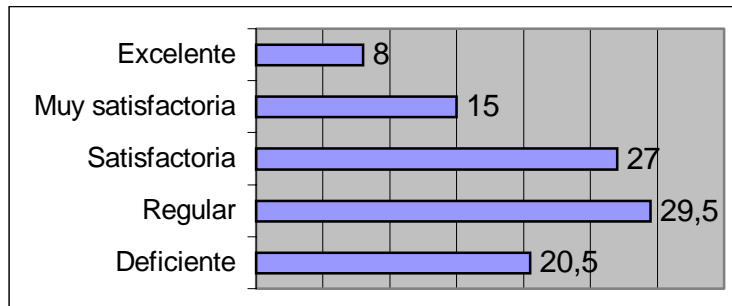


1.3. Tiempo de espera



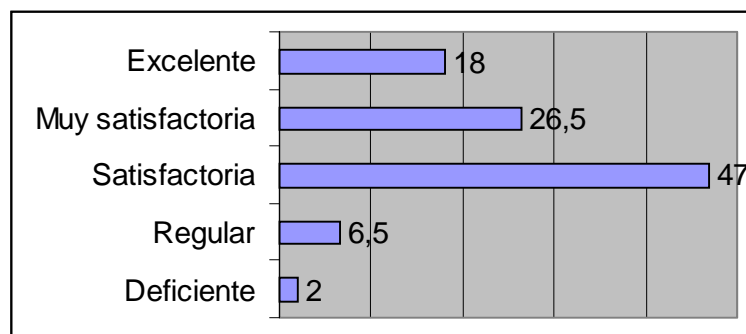
2.- TRAMITES

2.1 Tiempo transcurrido hasta la finalización del trámite.

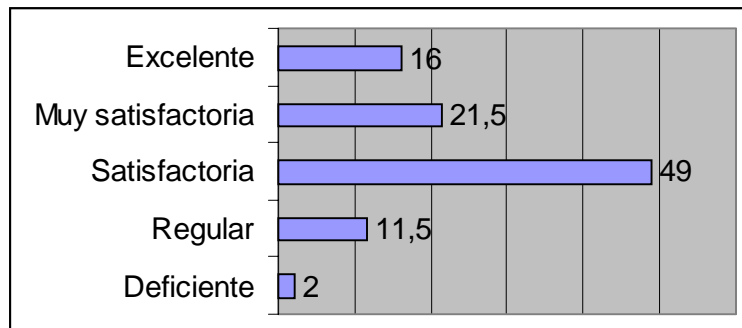


2

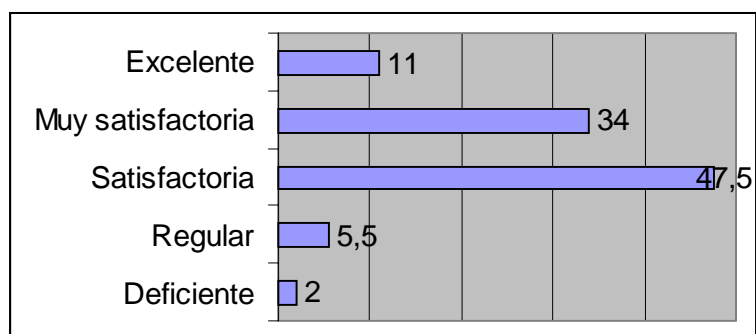
.2. Claridad en la descripción de los aranceles



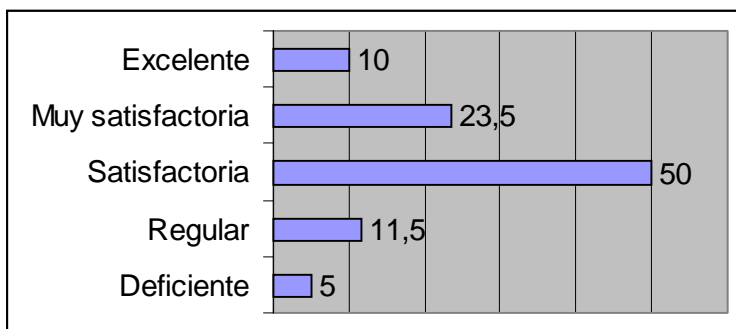
2.3. Calidad en la prestación del servicio.



2.4. Claridad y simpleza en los formularios utilizados.

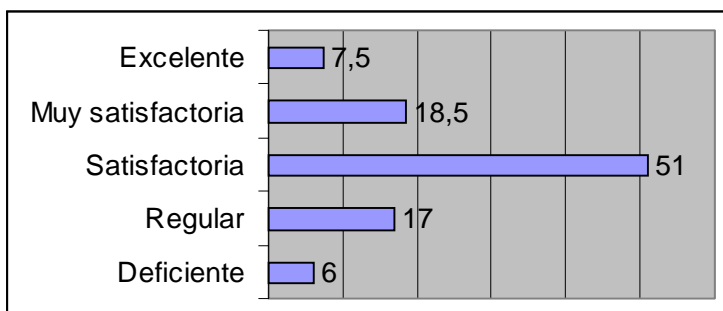


2.5. Seguridad en la realización de los trámites.

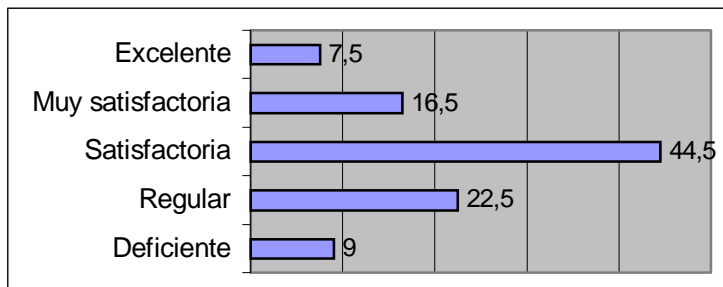


ESPACIOS FISICOS Y CONDICIONES AMBIENTALES

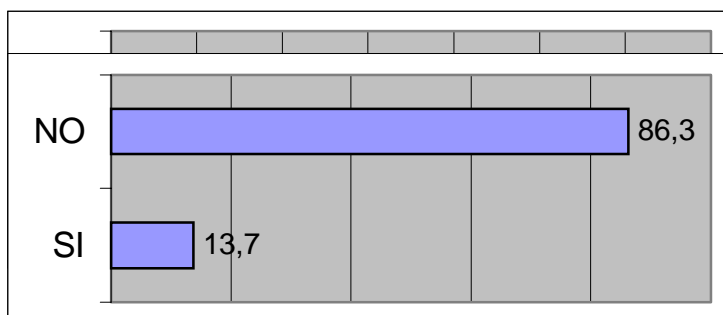
3.1. Señalización de las distintas áreas del Instituto.



3.2. Confort y limpieza de las instalaciones edilicias.

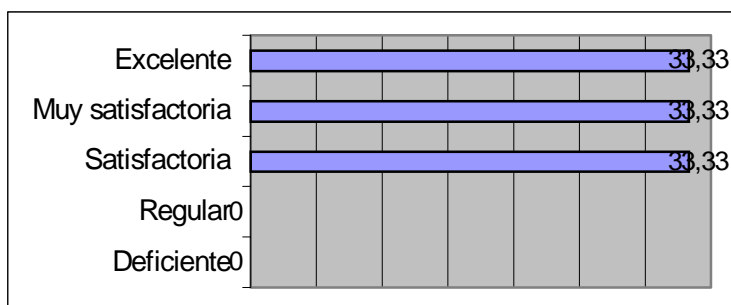


4.-Sabía que el INPI cuenta con un Sistema de Reclamos, Sugerencias y Opiniones?

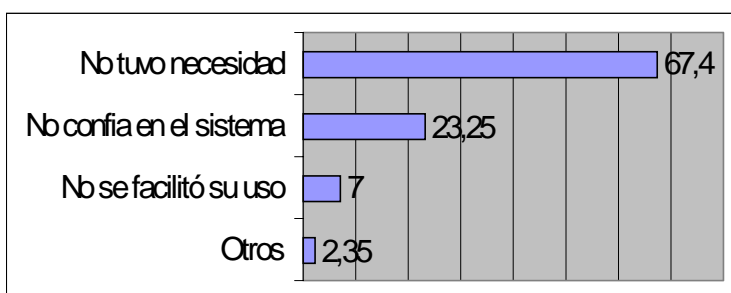


5.-Utilizó alguna vez el Sistema de Reclamos, Sugerencias y Opiniones?

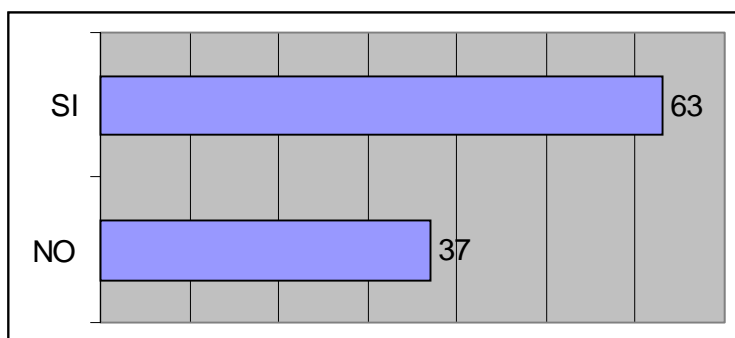
6.- Cómo fue la respuesta que obtuvo del Sistema de Reclamos, Sugerencias y Opiniones?



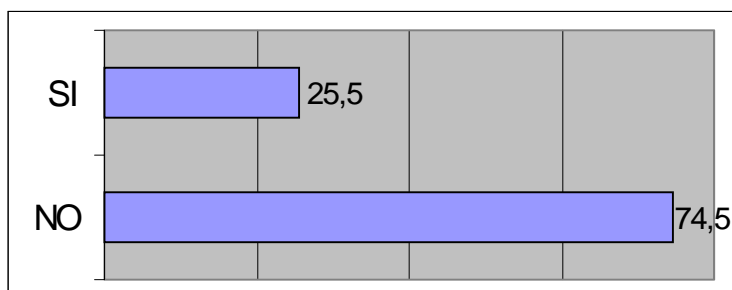
7.- Por qué no utilizó el Sistema de Reclamos, Sugerencias y Opiniones?



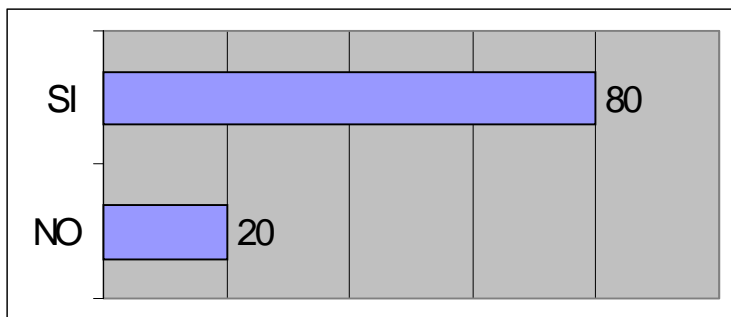
8.- Sabía Ud. Que el INPI cuenta con un servicio de consulta telefónica 0-800?



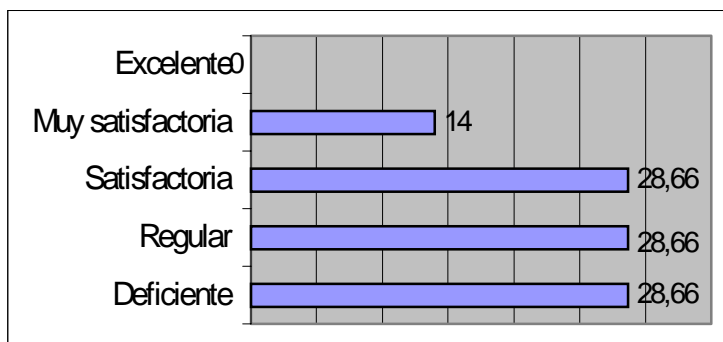
9.- Utilizó alguna vez el servicio de consulta telefónica 0-800?



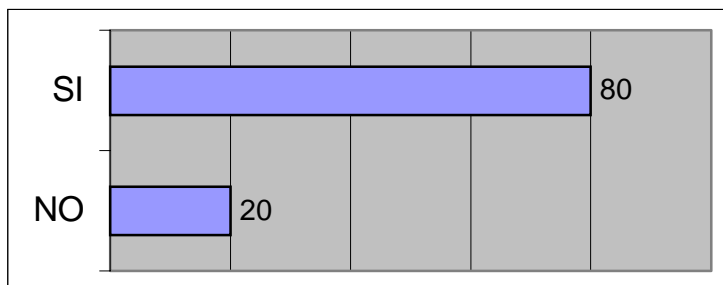
10.- Por qué no utilizó el servicio telefónico 0-800?



11.-Cómo calificaría la atención recibida a su consulta en el servicio telefónico 0 - 800?



12.- Tiene conocimiento de la página Web www.inpi.gov.ar?



13 Cómo calificaría la información suministrada en la página?

