

Dirección Jurídica

Ciudad de México, a 20 de enero de 2020

**Reporte Ejecutivo Anual del área de Consultas.
2019**

Durante el año de 2019 se atendieron **3647** consultas en sus cuatro modalidades de atención, arrojando los siguientes datos:

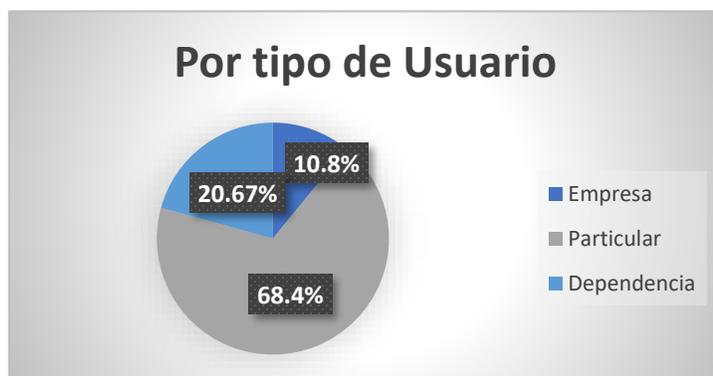
Por tipo de consultas:

Personales	1191 (32.65%)
Telefónicas	2032 (55.70%)
E-Mail	377 (10.33%)
Escritas	47 (1.28%)



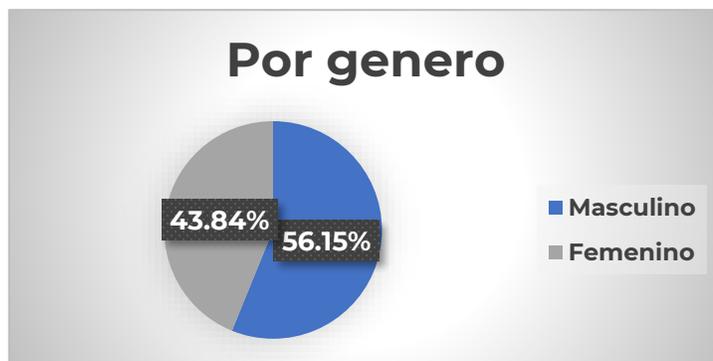
Por Tipo de Usuario:

Empresa	397 (10.8%)
Particular	2496 (68.4%)
Dependencia	754 (20.67%)



Por genero

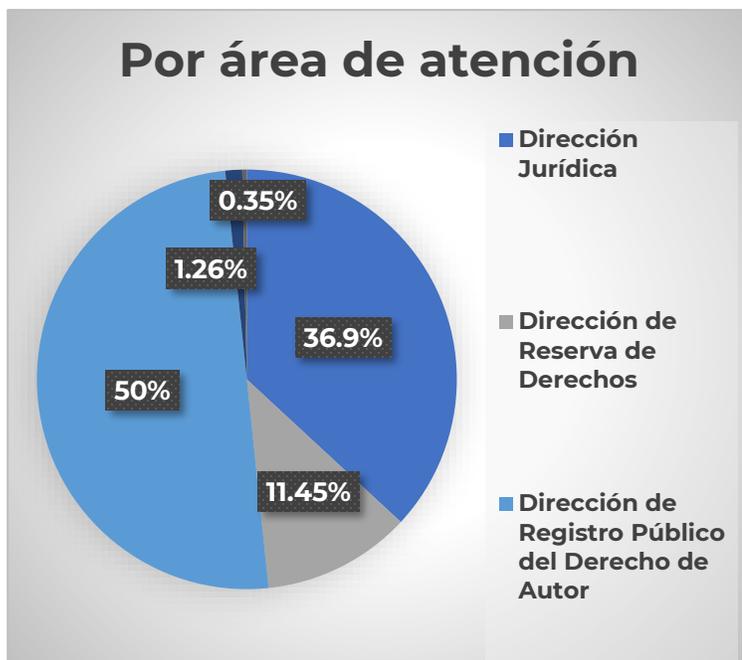
Hombre	2048 56.15%
Mujer	1599 43.84%





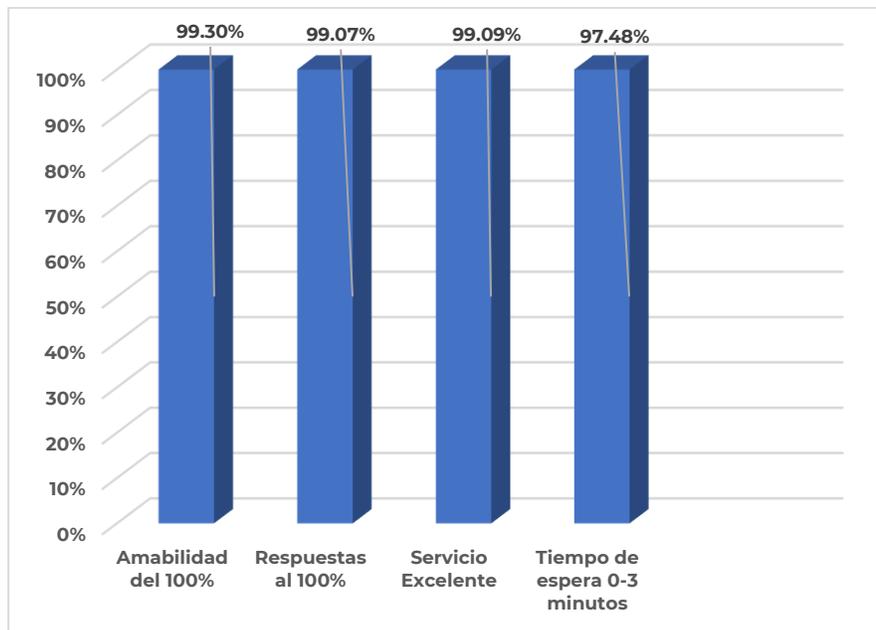
Por área del INDAUTOR

Dirección Jurídica	1346 (36.9%)
Dirección de Reserva de Derechos	418 (11.45%)
Dirección de Registro Público del Derecho de Autor	1824 (50%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	46 (1.26%)
Dirección de Arbitraje	13 (0.35%)





Encuestas de salida¹:



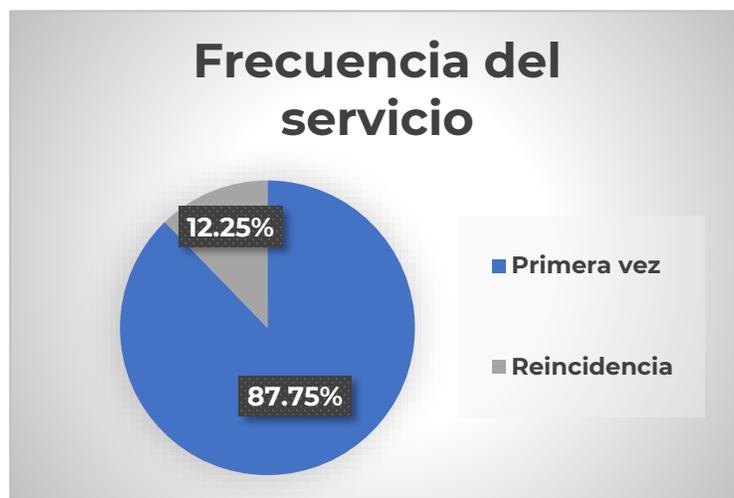
Amabilidad del 100%	3283 (99.30%)
Respuestas al 100%	3275 (99.07%)
Servicio Excelente	3276 (99.09%)
Tiempo de espera 0-3 minutos	3223 (97.48%)

Se practicaron 3306 encuestas de 3647 consultas en el periodo que se reporta. Faltaron de realizar 341 encuestas de salida.

Las cifras de la tabla que antecede representan los porcentajes sobre el 100% del rubro que se detalla.

Frecuencia del Servicio:

Primera vez	2901 (87.75%)
Reincidencia	405 (12.25%)

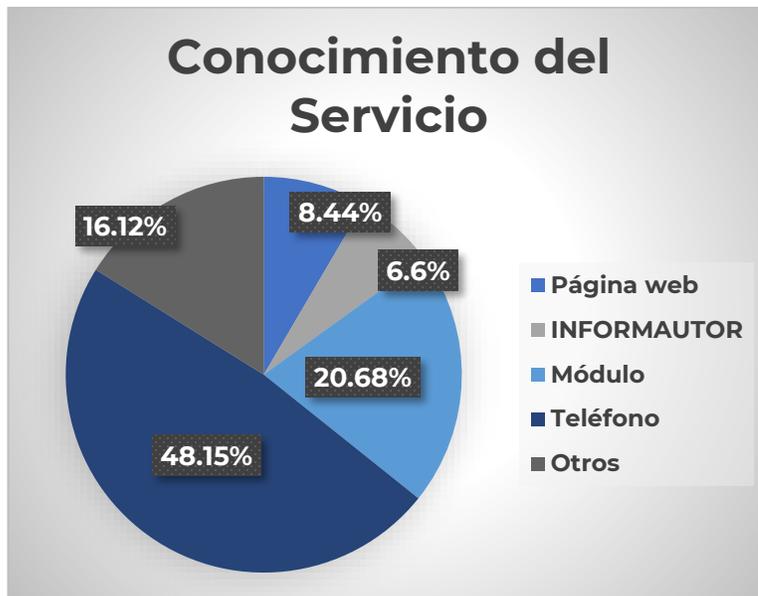


¹ Se practicaron 3306 encuestas de 3648 consultas en el periodo que se reporta.



Conocimiento del Servicio:

Página web	279 (8.44%)
INFORMAUTOR	218 (6.6%)
Módulo	684 (20.68%)
Teléfono	1592 (48.15%)
Otros	533 (16.12%)



Anticorrupción:

Con la finalidad de contar con un mecanismo para la detección de posibles actos de corrupción en el servicio de Consulta y Asesoría Jurídica en la encuesta personal practicada a los usuarios se incluyó un rubro en el que se pregunta a éstos si en algún momento del servicio le fue solicitada alguna dádiva, siendo estos los resultados.

Buenas prácticas	3306 (100%)
Actos de corrupción	0 (0%)





No Discriminación:

Tomando en consideración que la No Discriminación es uno rubro importante del Código de Ética de este Instituto, en el área de consulta igualmente se ha establecido un indicador para medir este prioritario fenómeno que se busca eliminar:

Eventos Discriminatorios	0 (0%)
Consultas sin discriminación	3306 (100%)



Canalización al Instituto Federal de la Defensoría Pública:

En el marco del Convenio de Colaboración celebrado entre este Instituto y el Instituto Federal de Defensoría Pública, celebrado el 11 de junio de 2003, con fundamento en la cláusula tercera numeral dos del mismo, durante 2019 se llevaron a cabo diecinueve (19) canalizaciones de personas a este Instituto, ocho de ellas fueron de la tercera edad para que recibieran el servicio de defensoría pública. Esto representa el 0.51% del total de las consultas realizadas.

Banco de Consultas (en la página *web*):

El Banco de Consultas es una herramienta que permite otorgar información sobre las funciones del Instituto, trámites y requisitos, así como la aplicación administrativa de la LFDA, a un mayor número de usuarios, de manera remota, inmediata y extraterritorial.

Durante el periodo que se reporta se tuvieron **4457** visitas, estos usuarios acudieron a esta herramienta a efecto de encontrar la información que requerían. En comparación con el año anterior que fueron 6598, se dio una disminución en las visitas realizadas del 32.44%.





2018	6598 (59.68%)
2019	4457 (40.31%)



Por lo que hace, a la frecuencia en las visitas realizadas en este año, se tienen los siguientes datos:

Total de visitas	4457
Nuevas visitas	4054 90.95%
Visitas reincidentes	403 9.04%



Cabe destacar que, de las **4457** visitas antes señaladas, 4168 fueron hechas por visitantes radicados en el interior de la República Mexicana y 129 fueron realizadas por usuarios ubicados en los siguientes **20** países: Estados Unidos de América, China, Brasil, Colombia, Argentina, España, Perú, Japón, Chile, Finlandia, Venezuela, Países Bajos, Costa Rica, Rusia, Ecuador, Alemania, República Dominicana, Francia, Reino Unido y Canadá.





Total de visitas	4457
Nacionales	4322 (97%)
Extranjeras	129 (2.89%)
Indeterminado	6 (0.13%)



Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que, de las 3647 consultas atendidas durante el año en sus cuatro modalidades, fue posible obtener 3306 encuestas de salida; sin embargo, se pudieron obtener la información del lugar de residencia de **2954** usuarios y los 208 restantes su procedencia fue indeterminada.

Por lo que hace al Banco de Consultas. Es de precisarse que de las 4457 consultas fue posible detectar el lugar de donde accedieron 3866, de los cuales **3737** fueron usuarios nacionales y se pudo conocer el estado en el que se visitó; así como de las **129** visitas de otros países y 591 indeterminados. A continuación, se observa el número de consultas y asesorías jurídicas sumadas a las visitas el Banco de Consultas que se realizaron por Entidad Federativa en el periodo en comento:





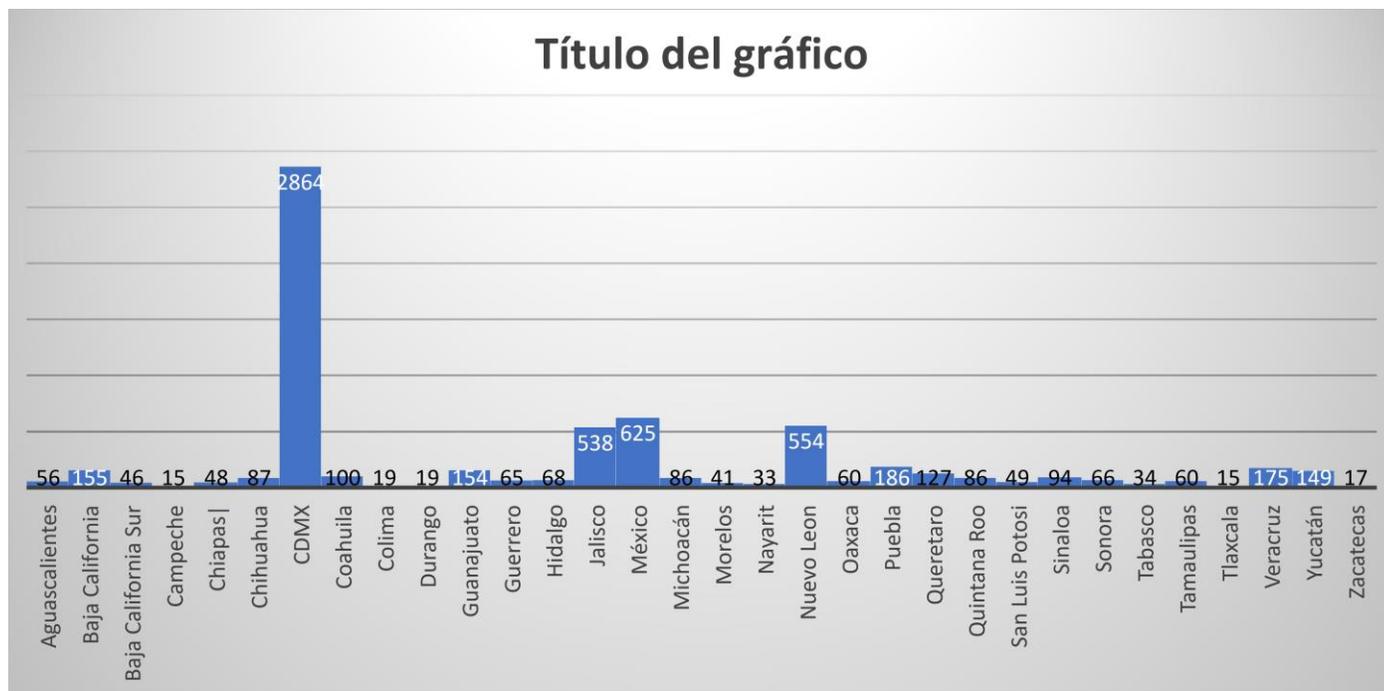
Consultas y Vistas al Banco de Consultas por Entidad Federativa

Entidad Federativa	Consultas	Entidad Federativa	Consultas	Entidad Federativa	Consultas
Aguascalientes	56	Guerrero	65	Quintana Roo	86
Baja California	155	Hidalgo	68	San Luis Potosí	49
Baja California Sur	46	Jalisco	538	Sinaloa	94
Campeche	15	México	625	Sonora	66
Chiapas	48	Michoacán	86	Tabasco	34
Chihuahua	87	Morelos	41	Tamaulipas	60
CDMX	2864	Nayarit	33	Tlaxcala	15
Coahuila	100	Nuevo León	554	Veracruz	175
Colima	19	Oaxaca	60	Yucatán	149
Durango	19	Puebla	186	Zacatecas	17
Guanajuato	154	Querétaro	127	Total	6691





Consultas y Visitas al Banco de Consultas por Entidad Federativa



Conclusiones

En el año 2019 que se reporta se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se recibieron 3648 solicitudes de consultas, en el año 2018 se recibieron 3450, por lo que se atendieron 198 más que al año anterior, lo que conlleva a mencionar que se rebasó un 5.42%.

Lo anterior reviste de mayor importancia, toda vez que el área de consultas actualmente solo cuenta con dos abogadas consultoras para la prestación este servicio, así como el apoyo del Subdirector de Conciliación y Consulta y de la Jefa de Departamento de Consultas. No obstante, la oportuna atención de otras asignaciones se vio menoscabada por el incremento de la carga de trabajo.

- El medio de atención de Consultas más utilizado fueron las consultas telefónicas con un 55.7%, mientras que las personales fueron 32.65%.
- El área de la que se proporcionó mayormente información en el servicio de Consultas fue la Dirección del Registro Público del Derecho de Autor con un porcentaje del 50%, seguida de la Dirección Jurídica con el 36.9%.





CULTURA
SECRETARÍA DE CULTURA



INDAUTOR
INSTITUTO NACIONAL DEL DERECHO DE AUTOR

- Atendiendo el estándar de calidad establecido para el área de consultas es de señalar que las 3306 encuestas practicadas arrojaron los siguientes datos, representan los porcentajes sobre el 100% de los rubros, en Amabilidad 99.30%, en Atención de los cuestionamientos 99.07%, en Excelencia 99.09% y en tiempo de espera el 97.48%.
- El 48.15% de los usuarios tuvo conocimiento del servicio de Consulta y Asesoría Jurídica por medio del Teléfono.
- De las 3306 encuestas practicadas no se denunció acto alguno de corrupción.
- El 100% de los usuarios encuestados no se sintió discriminado durante el servicio prestado.
- En cuanto al número de visitas al Banco de Consultas, se dio una disminución del 32.44% comparado con el año anterior 2018.
- De las visitas realizadas al Banco de Consultas de las que se pudo obtener el lugar de origen, el 97% corresponden del Interior de la República Mexicana, mientras las visitas realizadas de otros países fueron 2.89%, y el restante 0.13% a un origen indeterminado.
- El 9.04% de los visitantes al Banco de Consultas es reincidente. El 90.95% lo consultó por primera vez.
- La Entidad Federativa que más consultas y visitas al Banco de Consultas presentó fue la Ciudad de México con el 42.8%; seguida de Estado de México con 9.34%; Nuevo León con el 8.28%, y Jalisco con el 8.04%.
- En total se tuvieron **3647** consultas en sus cuatro modalidades, además de las 4457 consultas realizadas por el banco de consultas, dando una sumatoria de **8104** consultas realizadas durante el año 2019.

[FIN DEL DOCUMENTO]

