

Dirección Jurídica
Área de Consultas

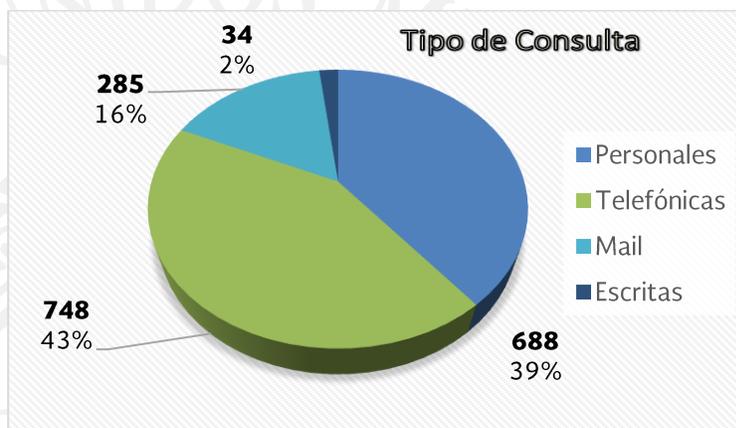
1er Reporte Ejecutivo
Semestral 2017

Ciudad de México, 25 de julio de 2017.

Durante el **primer semestre de 2017** se atendieron **1,755** consultas en sus cuatro modalidades de atención, arrojando los siguientes datos:

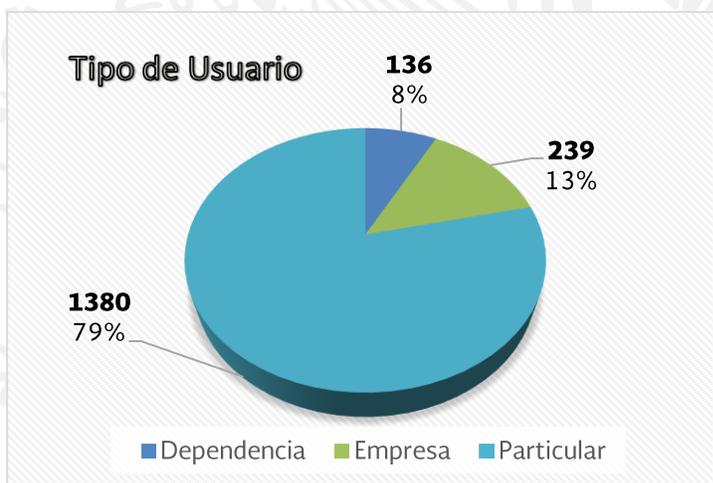
Por tipo de consultas:

Personales	688 (39%)
Telefónicas	748 (43%)
Mail [¹]	285 (16%)
Escritas	34 (2%)



Por tipo de usuario:

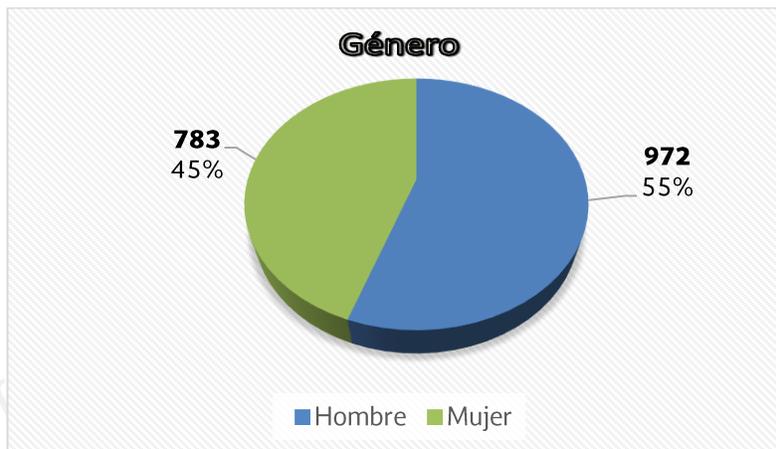
Dependencia	136 (8%)
Empresa	239 (13%)
Particular	1,380 (79%)



¹ Mediante el proyecto “consulta en línea” se recibieron en el semestre que se reporta: 81 consultas.

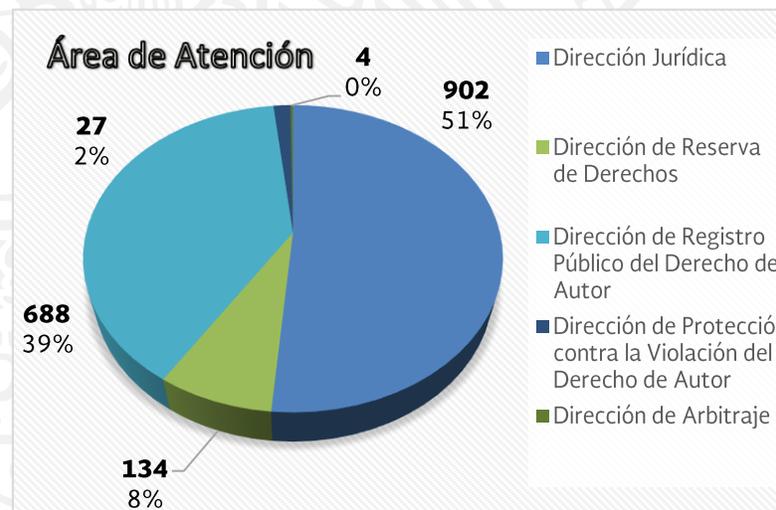
Por género:

Hombre	952 (55%)
Mujer	783 (45%)



Por área del INDAUTOR:

Dirección Jurídica	902 (51%)
Dirección de Reservas de Derechos	134 (2%)
Dirección del Registro Público del Derecho de Autor	688 (39%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	27 (2%)
Dirección de Arbitraje	4 (0%)



Encuestas de salida²:

Amabilidad del 100%	1,295 (99.9%)
Respuestas al 100%	1,292 (99.7%)
Servicio Excelente	1,295 (99.9%)
Tiempo de espera de 0 - 3 minutos	1,249 (96.4%)

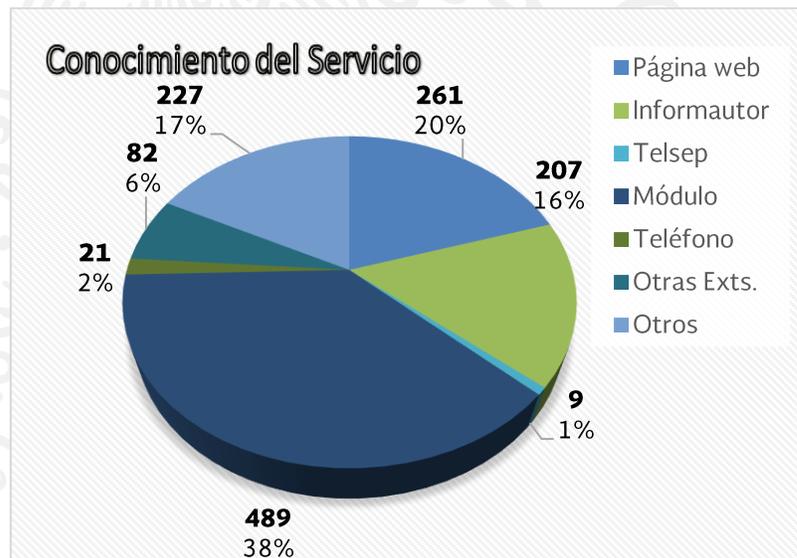
Datos de las Encuestas sobre rubros específicos



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

Conocimiento del Servicio:

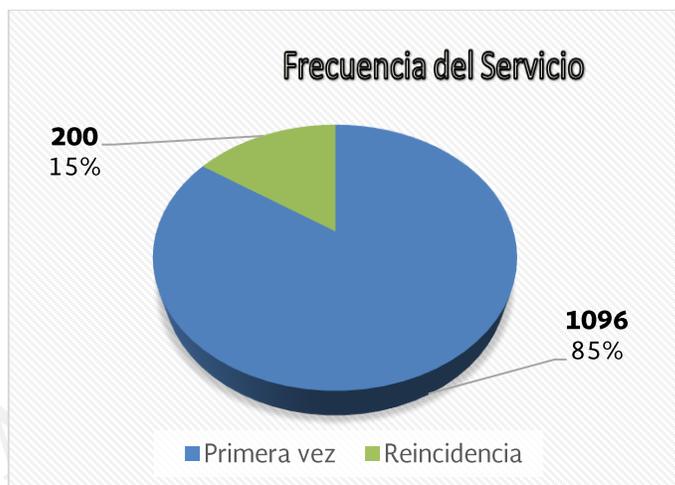
Página web	261 (20%)
Informautor	207 (16%)
TELSEP	9 (1%)
Módulo	489 (38%)
Teléfono	21 (2%)
Otras extensiones	82 (6%)
Otros	127 (17%)



² Se practicaron 1,296 encuestas en el periodo que se reporta.

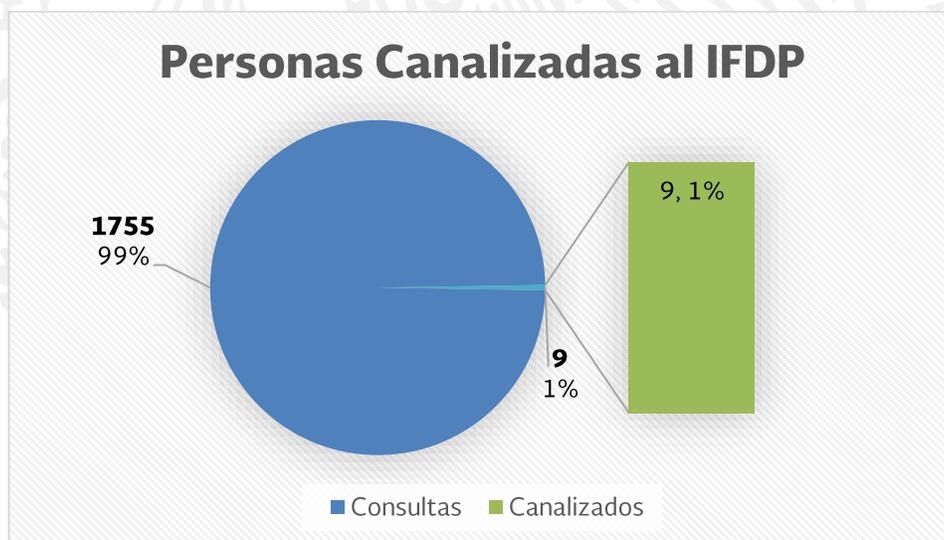
Frecuencia del Servicio:

Usuarios que utilizan por primera vez el servicio	1,096 (85%)
Usuarios que anteriormente habían utilizado el servicio	200 (15%)



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, en el semestre en cuestión se llevó a cabo la canalización de 9 personas, de las cuales 7 mayores de 60 años para que recibieran el servicio de defensoría pública, esto representa el 0.51% de las consultas atendidas.



Cabe mencionar, que de las 9 personas canalizadas, 7 fueron hombres y 2 mujeres.



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 **2,399** visitas, cifra nunca antes alcanzada para un semestre. Se puede aseverar que el incremento de visitas que ha tenido esta herramienta es extraordinario, claramente se ve reflejado si lo comparamos con el mismo periodo del año pasado.

2016	1,694
2017	2,399



Lo anterior, representa un incremento del 141.62%.

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

Total de visitas	2,399
Nuevas visitas	2,174 (91%)
Visitas reincidentes	225 (9%)



Cabe destacar que de las visitas antes señaladas, 2,266 fueron hechas por visitantes radicados en el interior de la República Mexicana, 17 de las visitas fueron de procedencia indeterminada, y 116 fueron realizadas por usuarios ubicados 24 países.

Total de visitas	2,399
Nacionales	2,266 (94%)
Extranjeras	116 (5%)
Indeterminado	17 (1%)



Países con visita al Banco de Consultas:

A continuación se enlistan los países que han visitado el Banco de Consultas durante el semestre en análisis:

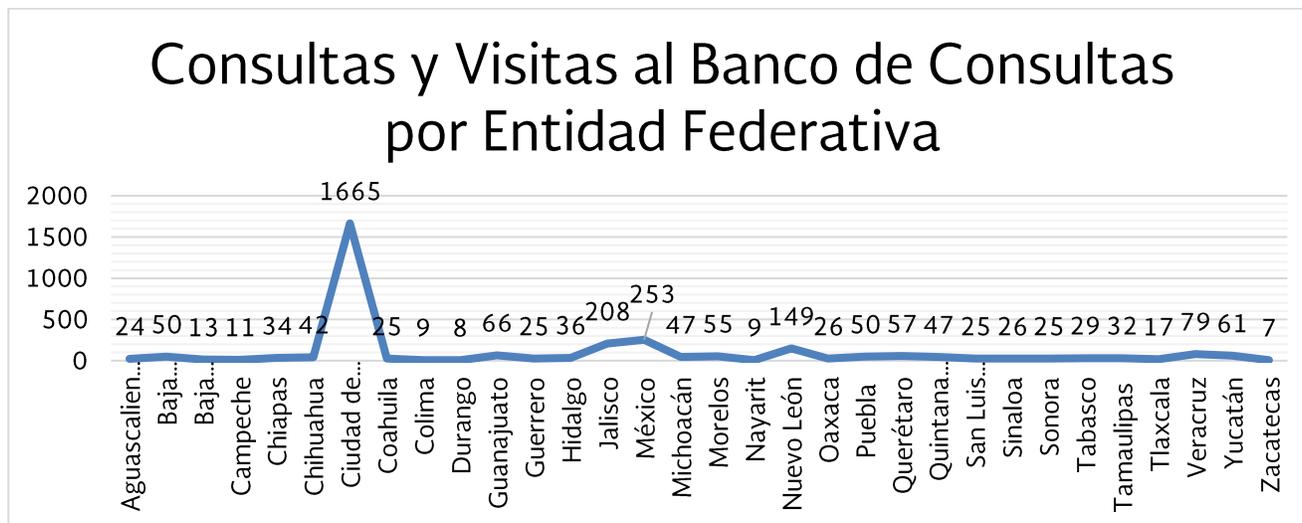
#	País	#	País	#	País
1	Alemania	9	Ecuador	17	Italia
2	Argentina	10	España	18	Noruega
3	Australia	11	Estados Unidos de Norteamérica	19	Pakistán
4	Bélgica	12	Francia	20	Portugal
5	Brasil	13	Guatemala	21	Puerto Rico
6	Canadá	14	Holanda	22	Reino Unido
7	Colombia	15	Hong Kong	23	República Dominicana
8	Croacia	16	India	24	Suecia

Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que de las 1,755 consultas atendidas en sus cuatro modalidades, fue posible obtener la información de su lugar de residencia de 1,182 usuarios al interior de la República Mexicana –así como de 5 usuarios radicados en países distintos a México–; asimismo por lo que hace al Banco de Consultas fue posible detectar la ciudad de donde accedieron 2,028 usuarios nacionales. Por lo que 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:

Entidad Federativa	Consultas	Entidad Federativa	Consultas	Entidad Federativa	Consultas
Aguascalientes	24	Guerrero	25	Quintana Roo	47
Baja California	50	Hidalgo	36	San Luis Potosí	25
Baja California Sur	13	Jalisco	208	Sinaloa	26
Campeche	11	México	253	Sonora	25
Chiapas	34	Michoacán	47	Tabasco	29
Chihuahua	42	Morelos	55	Tamaulipas	32
Ciudad de México	1665	Nayarit	9	Tlaxcala	17
Coahuila	25	Nuevo León	149	Veracruz	79
Colima	9	Oaxaca	26	Yucatán	61
Durango	8	Puebla	50	Zacatecas	7
Guanajuato	66	Querétaro	57	Total	3,210³

³ Es el resultado de la suma de 1,182 consultas y 2,028 visitas nacionales al Banco de Consultas, ambos con datos del lugar de residencia.



Conclusiones:

En el semestre que se reporta se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se recibieron 1,755 solicitudes de consultas, rebasando la meta programada de cumplimiento en un 1.74% que era de 1,725 consultas para este semestre.

Aunado a lo anterior, si consideramos que las visitas al Banco de Consultas -que es una herramienta que permite a los usuarios obtener de manera inmediata información de las consultas-, válidamente podríamos aseverar que se proporcionaron 4,154 consultas, 2,429 por arriba de lo programado, lo que representa un porcentaje del 140.81% de cumplimiento de la meta establecida, en otras palabras.

- El medio de atención de Consultas más utilizado en el semestre fueron las consultas telefónicas con el 43%, seguidas de las consultas personales con el 39%.
- El área de la que se proporcionó mayormente información en el servicio de Consultas fue la Dirección Jurídica con un porcentaje del 51%.
- El 38% de los usuarios tuvo conocimiento del servicio de Consulta y Asesoría Jurídica por medio del módulo de información en la planta baja, resultado ser el medio preponderante con 489 del total de la encuestas practicadas. Cabe señalar que la página web del Instituto constituyó el segundo medio con un 20%.

- Consistentemente se ha dado un incremento en las visitas al Banco de Consultas, alcanzando en el presente semestre su máximo histórico, que comparado con el mismo periodo de 2016 se tuvieron 705 visitas más en 2017, lo que representa un aumento importante.
- El 91% de los visitantes al Banco de Consultas 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 51.89%, seguida del Estado de México, Jalisco y Nuevo León con porcentajes del 7.88%, 6.47% y 4.64%, respectivamente.

Como dato importante a destacar se encuentra que la falta de un abogado conciliador continua reflejándose negativamente en las encuestas practicadas a los usuarios, en los meses previos a dicha ausencia, regularmente los rubros de: Amabilidad, atención de la consultas y excelencia del servicio eran del 100%, situación que se ha dejado de presentar, incluso en la evaluación del tiempo de espera para ser atendido en este semestre fue del 96.4% de 0-3 minutos.

[FIN DEL DOCUMENTO]