

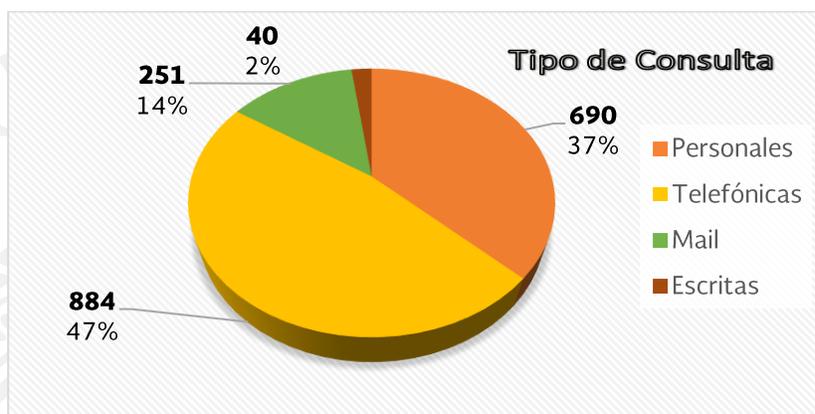
REPORTE EJECUTIVO
PRIMER SEMESTRE 2018

Ciudad de México, 20 de agosto de 2018.

Durante el **Primer Semestre de 2018** se atendieron **1,865** consultas en sus cuatro modalidades de atención, arrojando los siguientes datos:

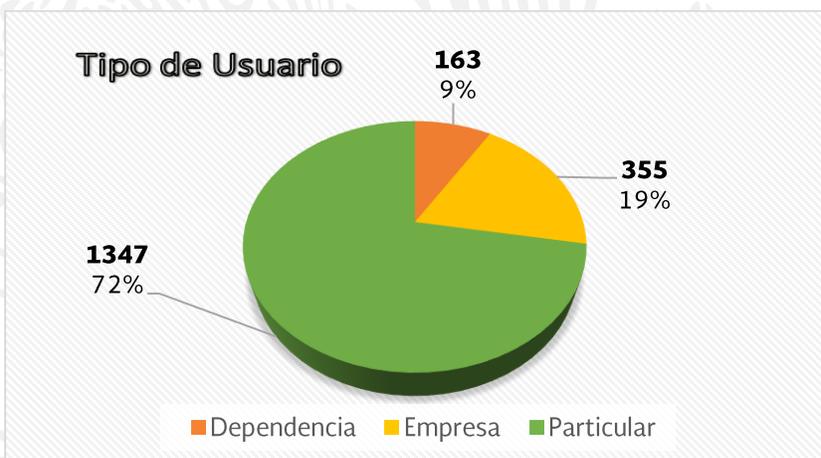
Por tipo de consultas:

Personales	690 (37%)
Telefónicas	884 (47%)
Mail¹	251 (14%)
Escritas	40 (2%)



Por tipo de usuario:

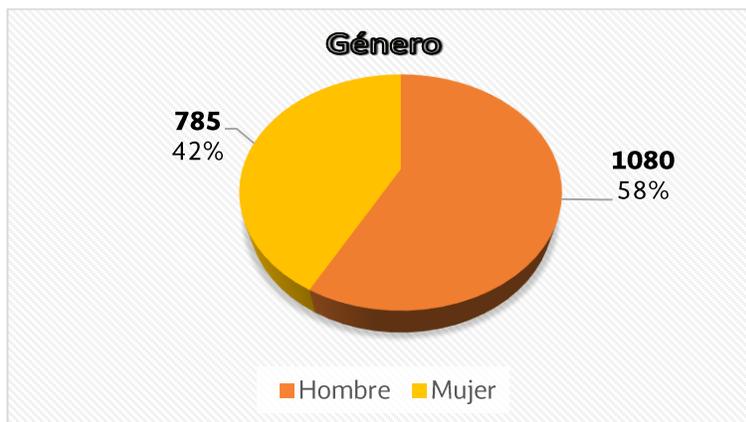
Dependencia	163 (9%)
Empresa	355 (19%)
Particular	1,347 (72%)



¹ Mediante el proyecto “consulta en línea” se recibieron 91 consultas en el semestre que se reporta.

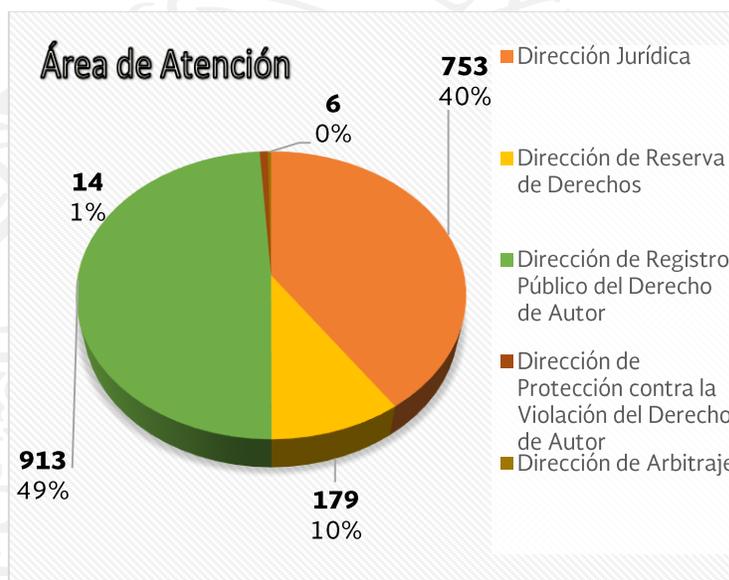
Por género:

Hombre	1,080 (58%)
Mujer	785 (42%)



Por área del INDAUTOR:

Dirección Jurídica	753 (40%)
Dirección de Reservas de Derechos	179 (10%)
Dirección del Registro Público del Derecho de Autor	913 (49%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	14 (1%)
Dirección de Arbitraje	6 (0%)



Encuestas de salida²:

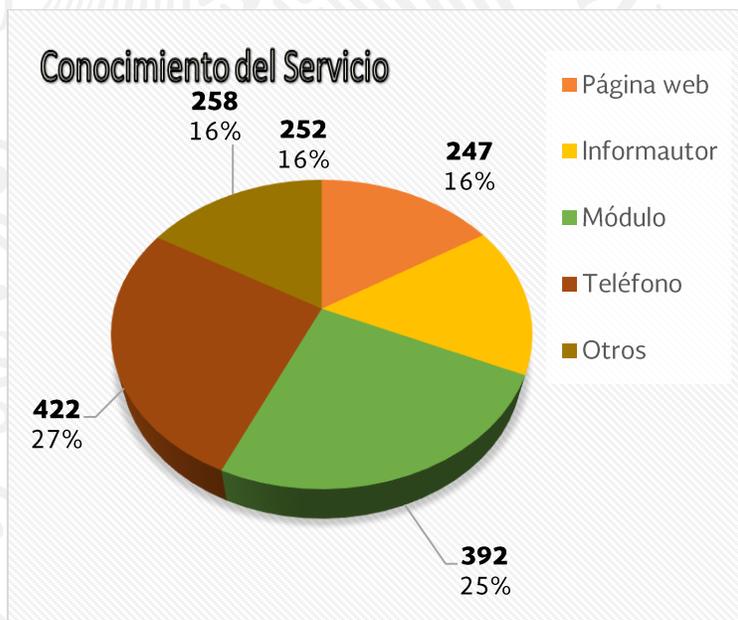
Amabilidad del 100%	1,570 (99.9%)
Respuestas al 100%	1,562 (99.4%)
Servicio Excelente	1,567 (99.7%)
Tiempo de espera de 0 - 3 minutos	1,525 (97.1%)



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

Conocimiento del Servicio:

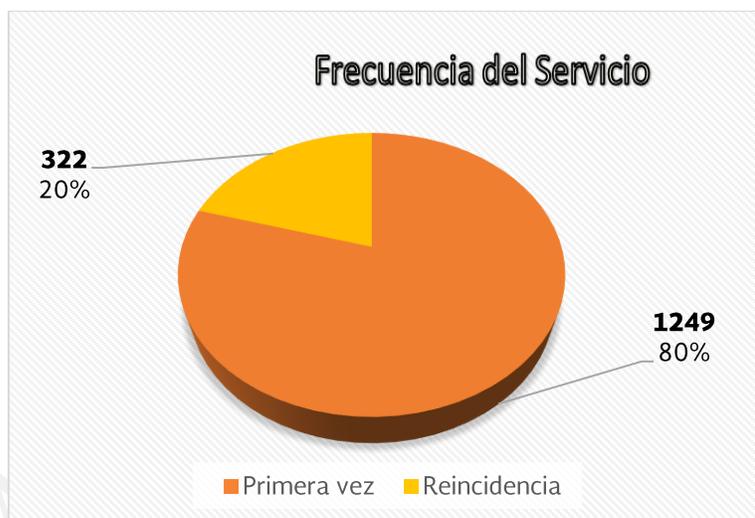
Página web	252 (16%)
Informautor	247 (16%)
Módulo	392 (25%)
Teléfono	422 (27%)
Otros	258 (16%)



² Se practicaron 1,571 encuestas en el periodo que se reporta.

Frecuencia del Servicio:

Usuarios que utilizan por primera vez el servicio	1,249 (80%)
Usuarios que anteriormente habían utilizado el servicio	322 (20%)



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.

Encuestas prácticas sobre actos de corrupción	493
Buenas prácticas	493 (100%)
Actos de corrupción	0 (0%)



No Discriminación:

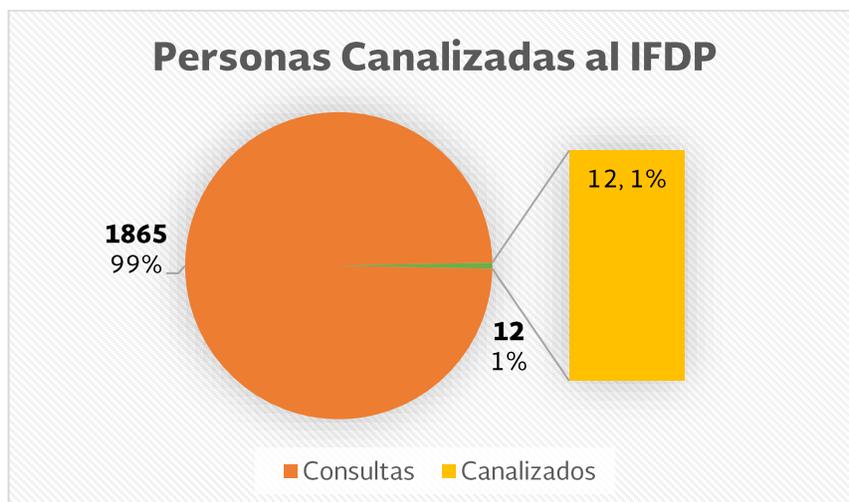
Tomando en consideración que la No Discriminación es uno rubro importante del Código de Ética de este Instituto, en el área de consulta igualmente se ha establecido un indicador para medir este prioritario fenómeno que se busca eliminar:

Consultas brindadas sin discriminación	493 (100%)
Eventos discriminatorios	0 (0%)



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 **12** personas para que recibieran el servicio de defensoría pública, esto representa el **0.64%** de las consultas atendidas, de las cuales **7** eran mayores de 60 años.



Cabe mencionar que las personas canalizadas **4** eran mujeres y **8** fueron hombres.



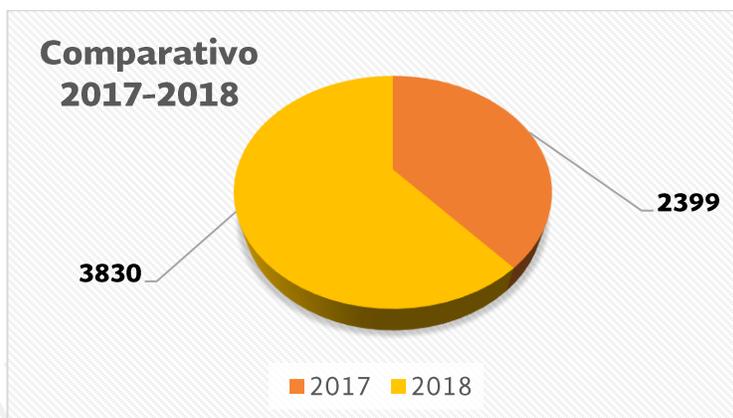
Banco de Consultas (en la página web):

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 **3,830** visitas, estos usuarios acudieron a esta herramienta a efecto de encontrar la información que requerían. En comparación con el semestre anterior, se dio un incremento importante en las visitas realizadas del **59.65%**. Esto a pesar de

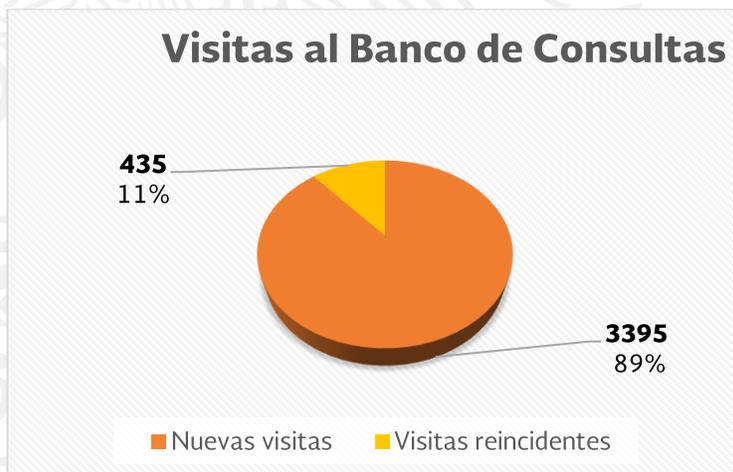
que en el mes de junio se llevó a cabo el mundial de futbol, evento deportivo que capta significativamente la atención de los usuarios, trayendo como consecuencia una baja en los diversos trámites.

2017	2,399
2018	3,830



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

Total de visitas	3,830
Nuevas visitas	3,395 (89%)
Visitas reincidentes	435 (11%)



Cabe destacar que, de las visitas antes señaladas, **3,690** fueron hechas por visitantes radicados en el interior de la República Mexicana; en **8** visitas no se pudo identificar el lugar de procedencia y las **132** restantes fueron realizadas por usuarios ubicados en **24** países.

Total de visitas	3,830
Nacionales	3,690 (96%)
Extranjeras	132 (4%)
Indeterminado	8 (0%)



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	Costa Rica	17	Nicaragua
2	Arabia Saudita	10	Ecuador	18	Panamá
3	Argentina	11	España	19	Paraguay
4	Australia	12	Estados Unidos de Norteamérica	20	Perú
5	Brasil	13	Francia	21	Reino Unido
6	Canadá	14	India	22	Rusia
7	Chile	15	Irlanda	23	Suiza
8	Colombia	16	Malasia	24	Venezuela

Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que, de las **1,865** consultas atendidas en sus cuatro modalidades, fue posible obtener la información de su lugar de residencia de **1,590** usuarios radicados al interior de la República Mexicana -así como de **8** usuarios radicados en países distintos a México, asimismo, por lo que hace al Banco de Consultas fue posible detectar la ciudad de donde accedieron **3,315** usuarios nacionales. 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	44	Guerrero	40	Quintana Roo	46
Baja California	83	Hidalgo	60	San Luis Potosí	59
Baja California Sur	36	Jalisco	447	Sinaloa	40
Campeche	20	México	450	Sonora	51
Chiapas	65	Michoacán	111	Tabasco	32
Chihuahua	95	Morelos	54	Tamaulipas	45
Ciudad de México	2167	Nayarit	10	Tlaxcala	25
Coahuila	34	Nuevo León	321	Veracruz	132
Colima	7	Oaxaca	19	Yucatán	98
Durango	26	Puebla	72	Zacatecas	8
Guanajuato	99	Querétaro	109	Total	4,905³

Consultas y Visitas al Banco de Consultas por Entidad Federativa



³ Es el resultado de la suma de 1,590 consultas y 3,315 visitas nacionales al Banco de Consultas, ambos con datos del lugar de residencia.

Conclusiones

En el primer semestre de 2018 que se reporta se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se recibieron 1,865 solicitudes de consultas, 105 por arriba de la meta semestral establecida de 1,760 consultas, lo que conlleva a mencionar que se tuvo un porcentaje de aumento del 5.97%.

Por otra parte, 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 4,695 consultas, 2,935 por arriba de lo programado, lo que representa un porcentaje del 166.76% de cumplimiento de la meta establecida.

- El medio de atención de Consultas más utilizado fueron las consultas telefónicas con un 47%, seguida de las consultas personales con el 37%.
- 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 49%, seguida de la Dirección Jurídica con el 40%.
- El 27% de los usuarios tuvo conocimiento del servicio de Consulta y Asesoría Jurídica por medio del teléfono, seguido del módulo de atención con el 25%.
- De las 493 encuesta 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 un decremento del 59.65% comparado con el mismo periodo de 2017.
- De las visitas realizadas al Banco de Consultas de las que se pudo obtener el lugar de origen, el 96% corresponden del Interior de la República Mexicana, mientras las visitas realizadas de otros países fueron 4% restante.
- El 11% de los visitantes al Banco de Consultas es reincidente, siendo éste el porcentaje más alto antes presentado. El resto 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 44.17%; seguida de Estado de México, de Jalisco y Nuevo León, con porcentajes del 9.17%, 9.11% y 6.54%, respectivamente.

[FIN DEL DOCUMENTO]