



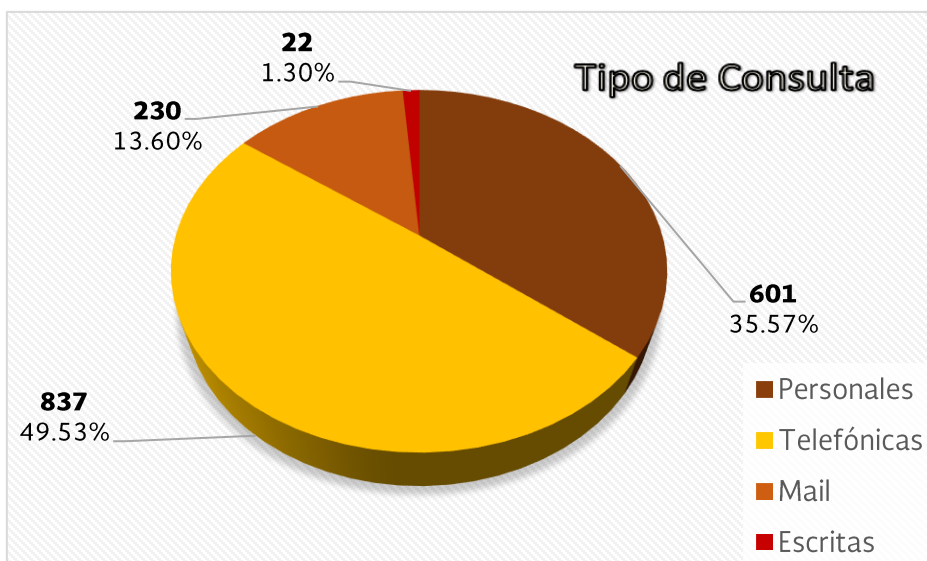
REPORTE EJECUTIVO
PRIMER SEMESTRE 2019

Ciudad de México, 29 de octubre de 2019.

Durante el **primer semestre de 2019** se atendieron **1,690** consultas en sus cuatro modalidades de atención, arrojando los siguientes datos:

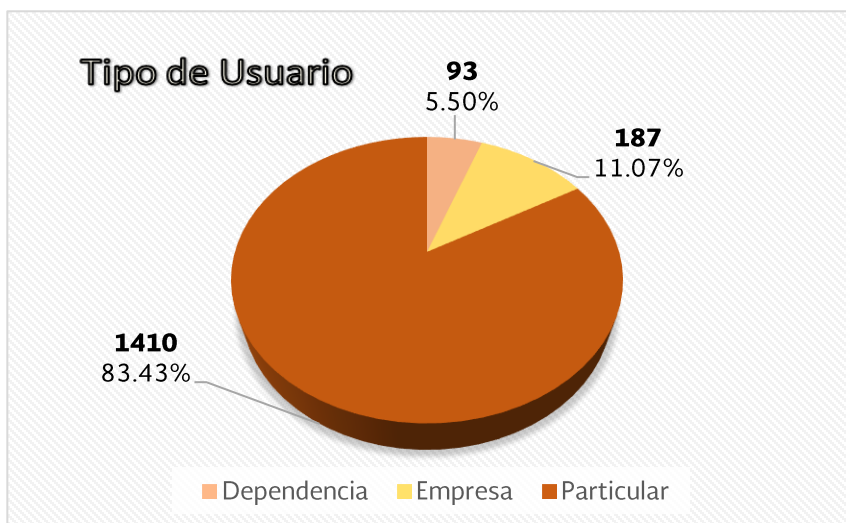
Por tipo de consultas:

Personales	601 (35.57%)
Telefónicas	837 (49.53%)
Mail	230 (13.60%)
Escritas	22 (1.30%)



Por tipo de usuario:

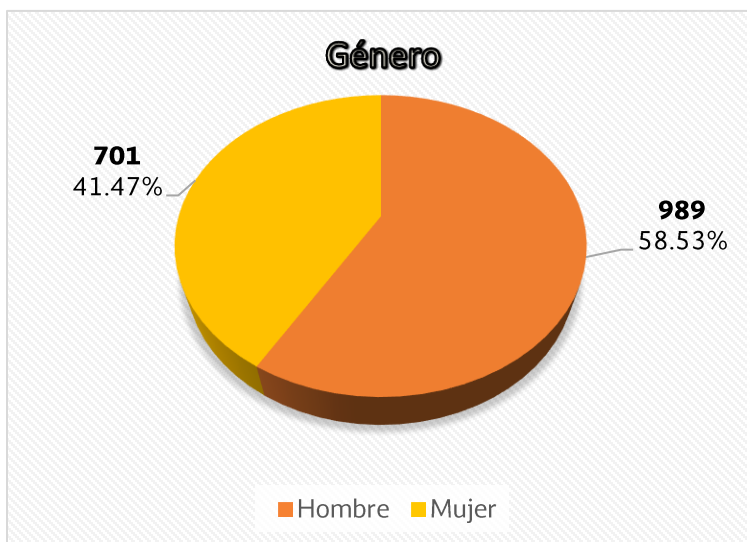
Dependencia	93 (5.50%)
Empresa	187 (11.07%)
Particular	1410 (83.43%)





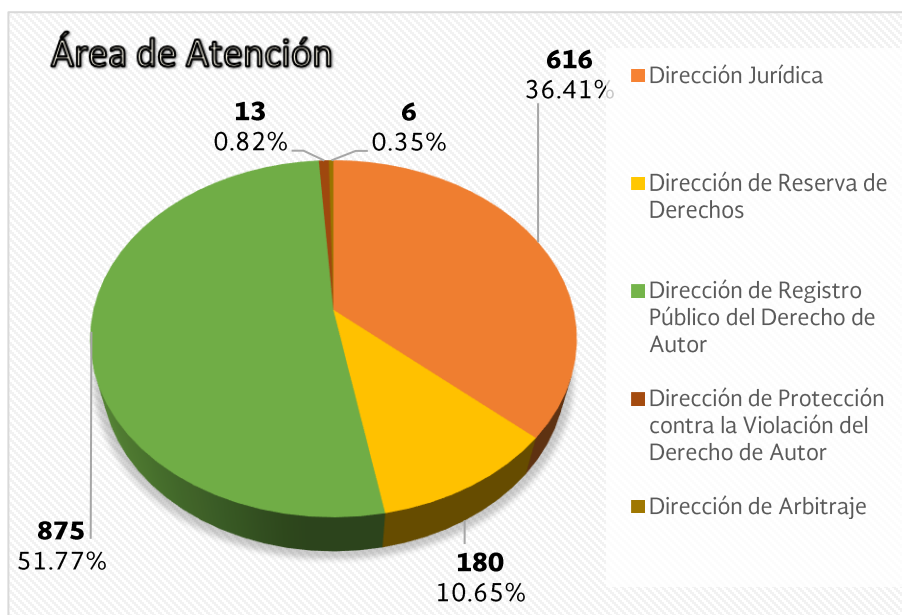
Por género:

Hombre	989 (58.53%)
Mujer	701 (41.47%)



Por área del INDAUTOR:

Dirección Jurídica	616 (36.41%)
Dirección de Reserva de Derechos	180 (10.65%)
Dirección de Registro Público del Derecho de Autor	875 (51.77%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	13 (0.82%)
Dirección de Arbitraje	6 (0.35%)

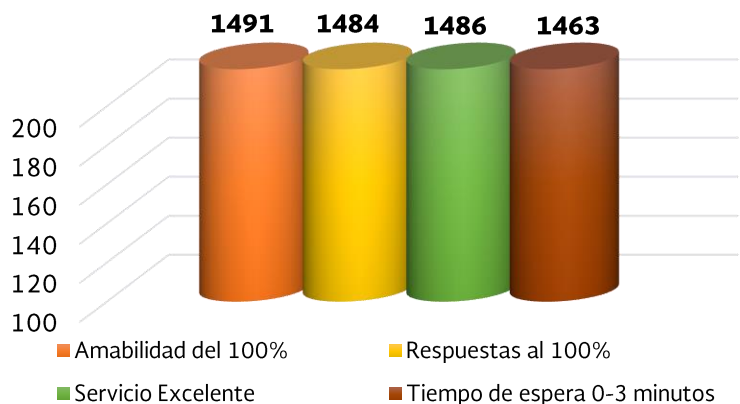




Encuestas de salida¹:

Amabilidad del 100%	1,491 (98.74%)
Respuestas al 100%	1,484 (98.27%)
Servicio Excelente	1,486 (98.41%)
Tiempo de espera de 0 - 3 minutos	1,463 (96.88%)

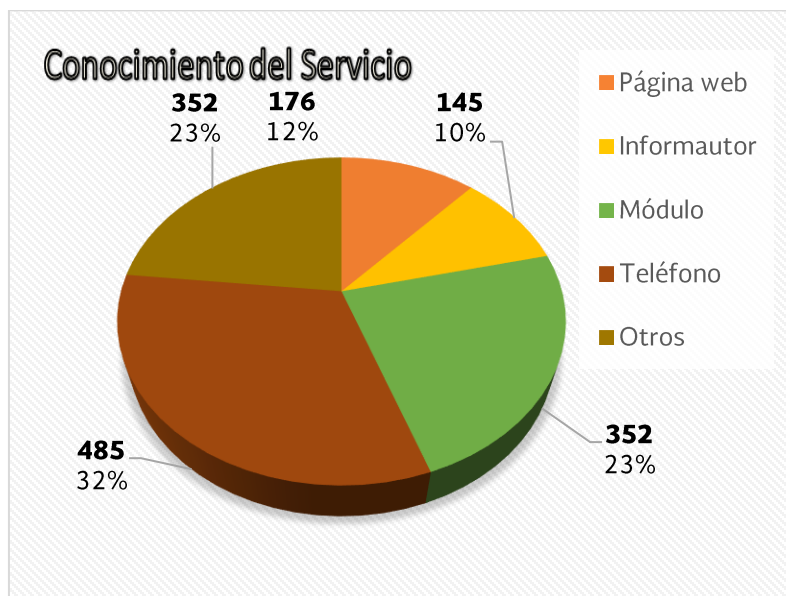
Datos de las Encuestas sobre rubros específicos



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

Conocimiento del Servicio:

Página web	176 (12%)
Informautor	145 (10%)
Módulo	352 (23%)
Teléfono	485 (32%)
Otros	352 (23%)

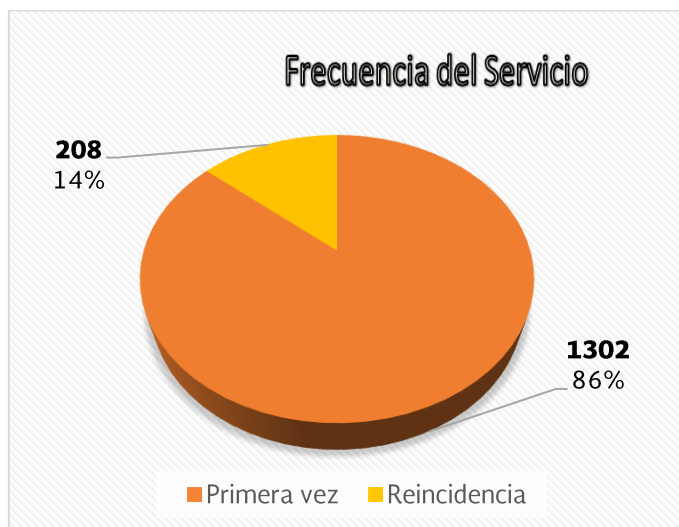


¹ Se practicaron 1,510 encuestas en el periodo que se reporta.



Frecuencia del Servicio:

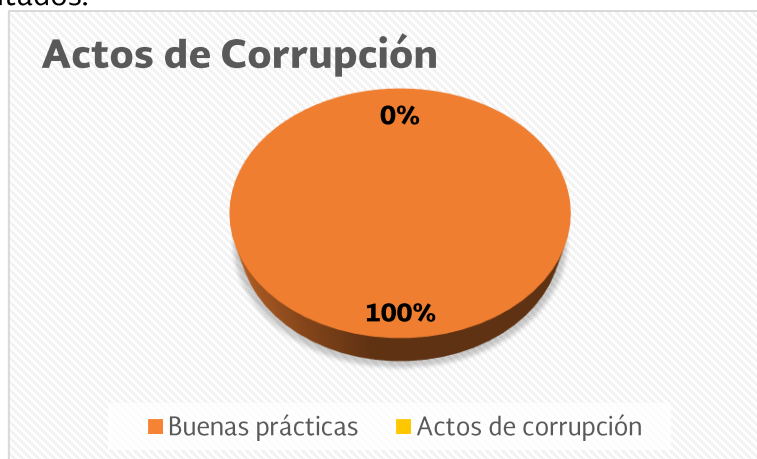
Usuarios que utilizan por primera vez el servicio	1,302 (86%)
Usuarios que anteriormente habían utilizado el servicio	208 (14%)



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	1,510
Buenas prácticas	1,510 (100%)
Actos de corrupción	0 (0%)





No Discriminación:

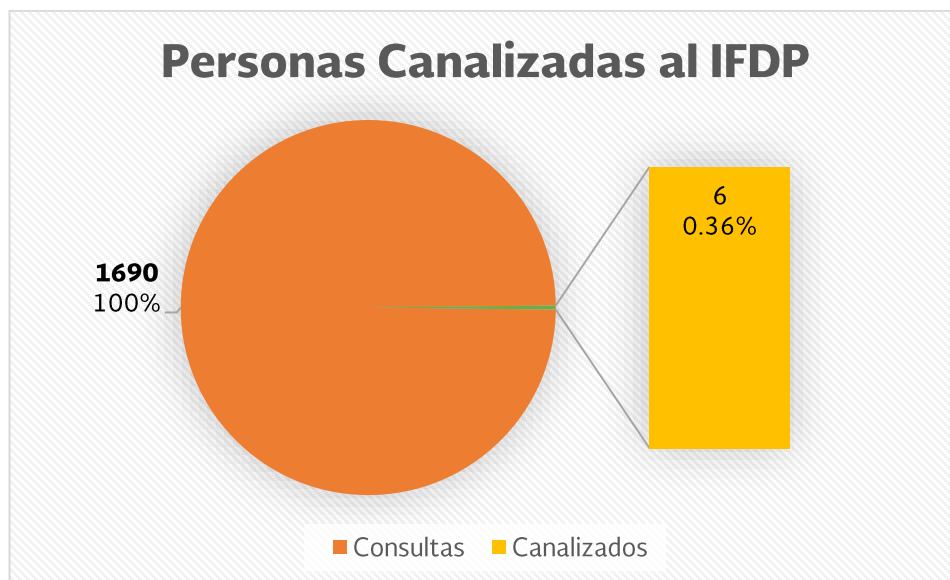
Tomando en consideración que la No Discriminación es uno rubro importante del Código de Ética de este Instituto, en el área de consulta igualmente se ha establecido un indicador para medir este prioritario fenómeno que se busca eliminar:

Consultas brindadas sin discriminación	1,510 (100%)
Eventos discriminatorios	0 (0%)

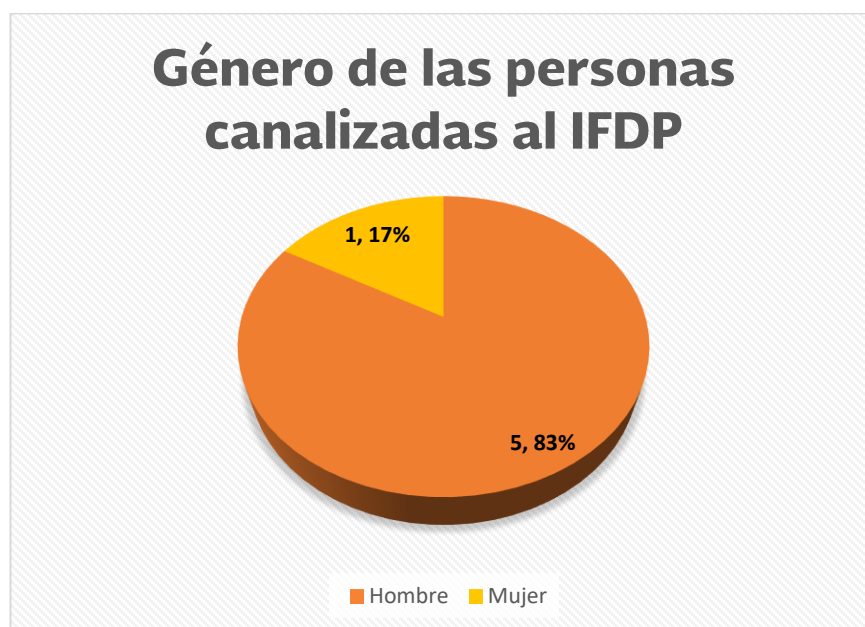


Canalización al Instituto Federal de la Defensoría Pública:

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 **6** personas para que recibieran el servicio de defensoría pública, esto representa el **0.36%** de las consultas atendidas, de las cuales **4** eran mayores de 60 años.



Cabe mencionar que las personas canalizadas, **1** era mujer y **5** fueron hombres.



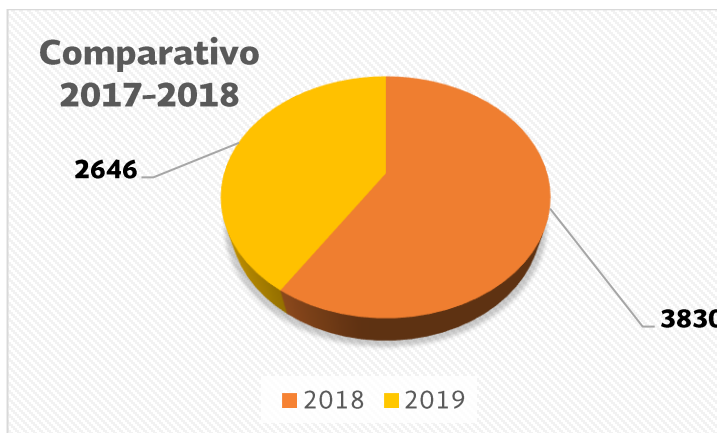
Banco de Consultas (en la página web):

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.



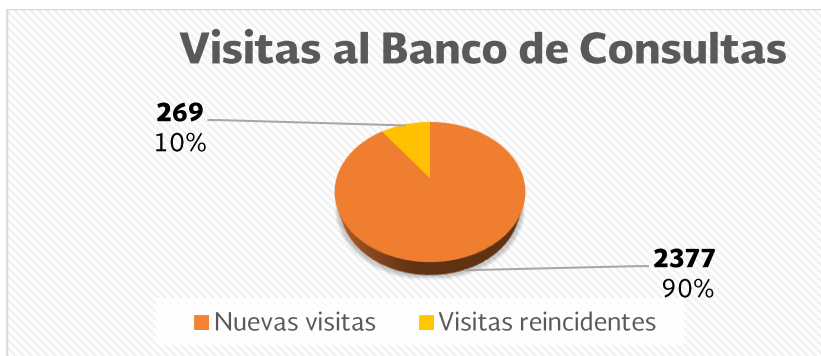
Durante el periodo que se reporta se tuvieron **2,646** visitas, estos usuarios acudieron a esta herramienta a efecto de encontrar la información que requerían. En comparación con el año anterior, se dio un decremento en las visitas realizadas del **30.92%**.

2018	3,830
2019	2,646



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

Total de visitas	2,646
Nuevas visitas	2,377 (90%)
Visitas reincidentes	269 (10%)



Cabe destacar que, de las visitas antes señaladas, **2,582** fueron hechas por visitantes radicados en el interior de la República Mexicana; en **4** visitas no se pudo identificar el lugar de procedencia y las **60** restantes fueron realizadas por usuarios ubicados en **16** países.



Total de visitas	2,646
Nacionales	2,582 (97.58%)
Extranjeras	60 (2.26%)
Indeterminado	4 (.16%)



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
1	Costa Rica	9	República Dominicana
2	Chile	10	Francia
3	Rusia	11	Venezuela
4	China	12	España
5	Brasil	13	Reino Unido
6	Argentina	14	Colombia
7	Ecuador	15	Canadá
8	Alemania	16	Estados Unidos de América

Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que, de las **1,690** consultas atendidas en sus cuatro modalidades, fue posible obtener la información de su lugar de residencia de **1,366** usuarios radicados al interior de la República Mexicana, así como de **2** usuarios radicados en países distintos a México, asimismo, por lo que hace al Banco de Consultas fue posible detectar la ciudad de donde accedieron **2,458** 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	33	Guerrero	45	Quintana Roo	43
Baja California	83	Hidalgo	25	San Luis Potosí	25
Baja California Sur	26	Jalisco	294	Sinaloa	52
Campeche	6	México	347	Sonora	37
Chiapas	23	Michoacán	48	Tabasco	18
Chihuahua	46	Morelos	15	Tamaulipas	30
Ciudad de México	1,569	Nayarit	21	Tlaxcala	7
Coahuila	56	Nuevo León	272	Veracruz	88
Colima	6	Oaxaca	31	Yucatán	96
Durango	11	Puebla	119	Zacatecas	10
Guanajuato	92	Querétaro	68	Total	3,642²



² Es el resultado de la suma de 1,690 consultas y 2,646 visitas nacionales al Banco de Consultas, ambos con datos del lugar de residencia.



Conclusiones

En el primer semestre de 2019 que se reporta se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se recibieron 1,690 solicitudes de consultas, 175 por debajo de la meta semestral establecida de 1,865 consultas, lo que conlleva a mencionar que se tuvo un porcentaje de decremento del 9.39%.

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, 2,471 por arriba de lo programado, lo que representa un porcentaje del 151.74% de cumplimiento de la meta establecida.

- El medio de atención de Consultas más utilizado fueron las consultas telefónicas con un 49.53%, seguida de las consultas personales con el 35.57%.
- 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 51.77%, seguida de la Dirección Jurídica con el 36.41%.
- El 32% de los usuarios tuvo conocimiento del servicio de Consulta y Asesoría Jurídica por medio del teléfono, seguido del módulo de atención y otros medios, ambos con el 23%.
- De las 1,510 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 un decremento del 30.92% comparado con el mismo periodo de 2018.
- De las visitas realizadas al Banco de Consultas de las que se pudo obtener el lugar de origen, el 97.58% corresponden del Interior de la República Mexicana, mientras las visitas realizadas de otros países fueron 0.16% restante.
- El 10% de los visitantes al Banco de Consultas es reincidente, 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 43.08%; seguida de Estado de México, de Jalisco y Nuevo León, con porcentajes del 9.52%, 8.07% y 7.46%, respectivamente.

[FIN DEL DOCUMENTO]