



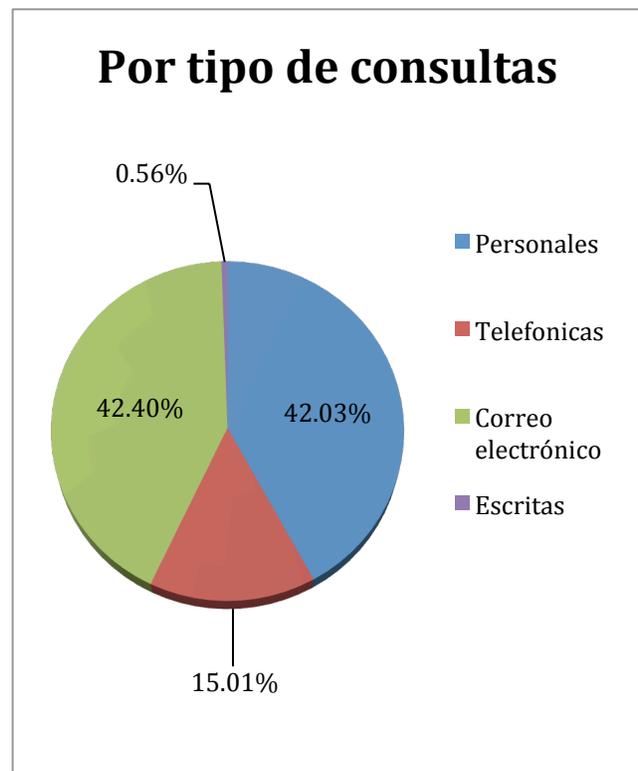
Ciudad de México, a 12 de julio de 2021.

Reporte Ejecutivo

Durante el primer semestre del año 2021, el Departamento de Consultas atendió **533 consultas** en las cuatro modalidades de atención: telefónicas, correo electrónico, personales y escritas, arrojando los siguientes datos:

Por tipo de consultas:

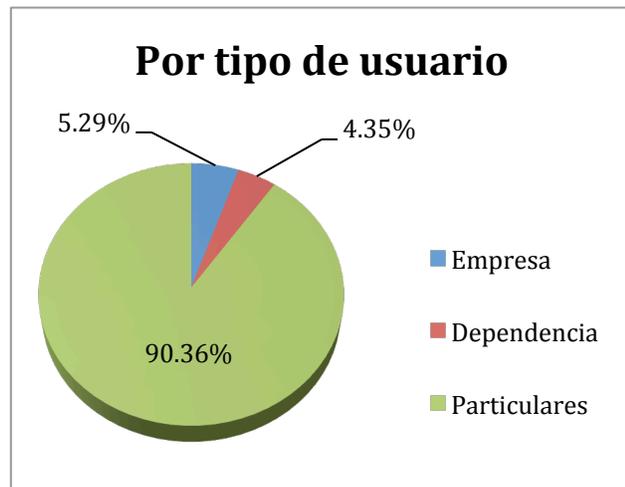
Personales	224 (42.03%)
Telefónicas	80 (15.01%)
Correo electrónico	226 (42.40%)
Escritas	3 (0.56%)





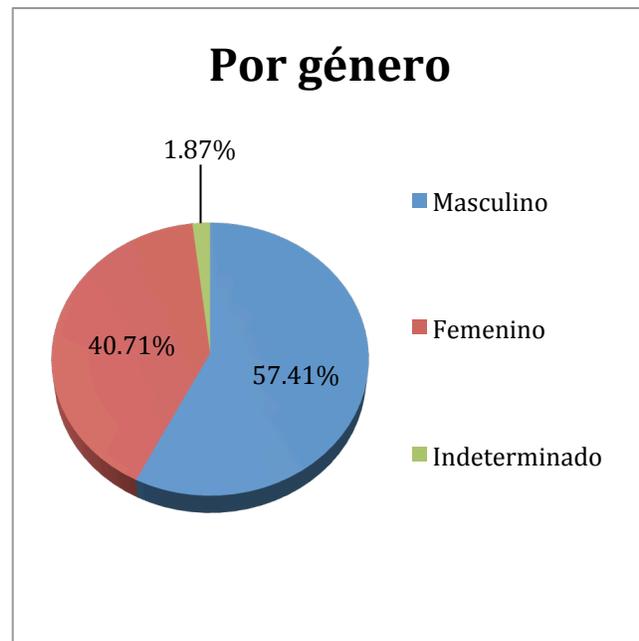
Por tipo de usuario:

Empresa	28 (5.29%)
Particular	478 (90.36%)
Dependencia	23 (4.35%)



Por género:

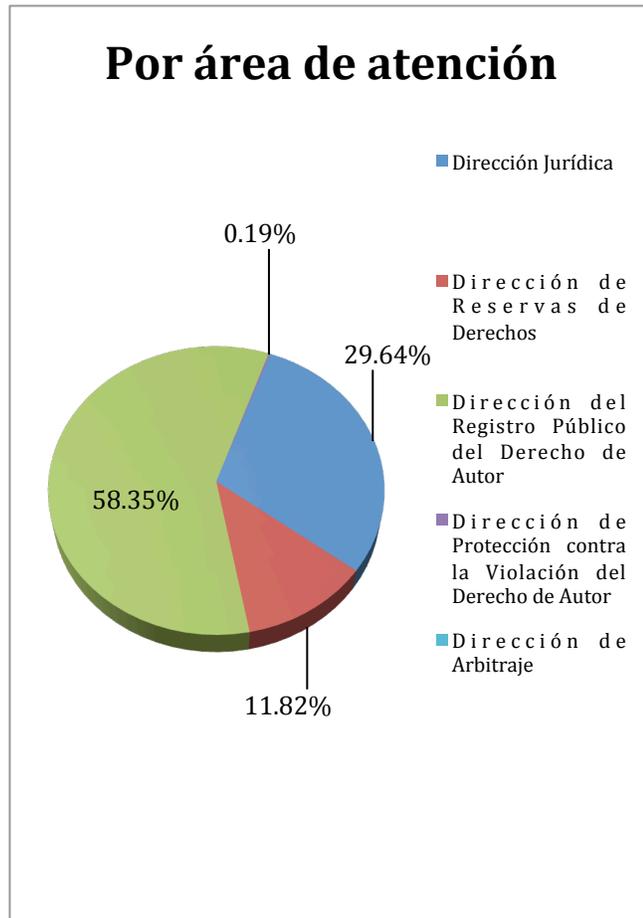
Hombre	306 (57.41%)
Mujer	217 (40.71%)
Indeterminado	10 (1.87%)





Por área del INDAUTOR:

Dirección Jurídica	158 (29.64%)
Dirección de Reservas de Derechos	63 (11.82%)
Dirección del Registro Público del Derecho de Autor	311 (58.35%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	1 (0.19%)
Dirección de Arbitraje	0 (0%)





Encuestas de salida:

En cuanto a las encuestas de salida, los resultados son los siguientes:



Amabilidad del 100%	223 (99.11%)
Respuestas al 100%	279 (98.94%)
Servicio Excelente	223 (99.55%)
Tiempo de espera 0-3 Tiempo de espera	94 (41.96%)

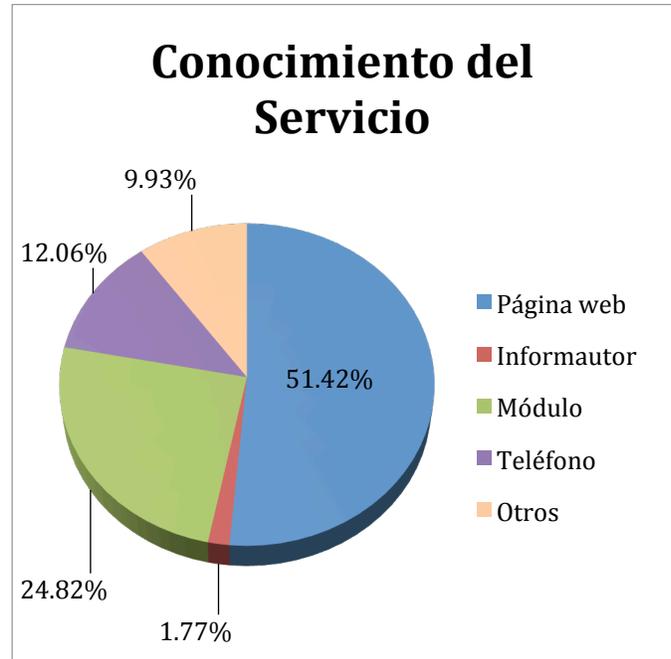
Aclarando que los rubros de: amabilidad, servicio excelente y tiempo de espera, solamente se encuentran contemplados en las encuestas de las consultas presenciales, y que derivado de la cantidad de usuarios atendidos en apoyo a la Dirección del Registro Público del Derecho de Autor (no consultas jurídicas) en esta contingencia sanitaria, los tiempos de espera para ser atendidos se han incrementado.





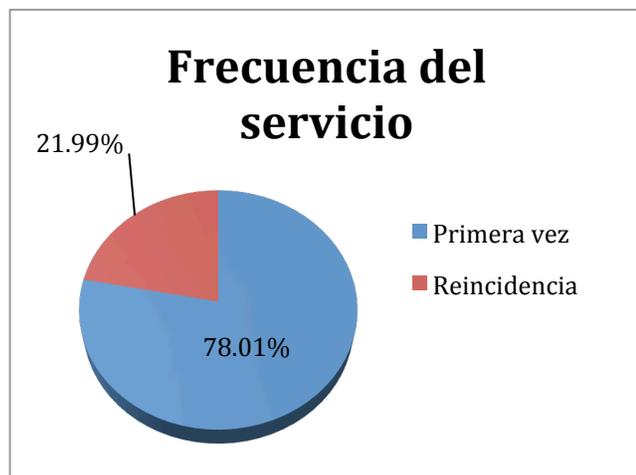
Conocimiento del Servicio:

Página web	145 (51.42%)
Informautor	5 (1.77%)
Módulo	70 (24.82%)
Teléfono	34 (12.06%)
Otros	28 (9.93%)



Frecuencia del Servicio:

Primera vez	220 (78.01%)
Reincidencia	62 (21.99%)





Anticorrupción:

Con la finalidad de contar con un mecanismo para la detección de posibles actos de corrupción en el Servicio de Consultas 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	225 (100%)
Actos de corrupción	0 (0%)



No Discriminación:

Tomando en consideración que la No Discriminación es un rubro importante del Código de Ética de este Instituto, en el área de consultas, igualmente se ha establecido en la encuesta personal practicada a los usuarios, un indicador para medir este prioritario fenómeno que se busca eliminar.

Eventos Discriminatorios	0 (0%)
Consultas sin discriminación	225 (100%)





Canalización al Instituto Federal de la Defensoría Pública:

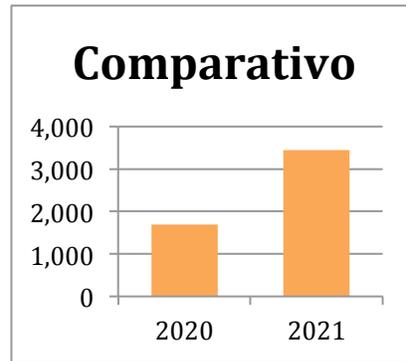
En el semestre que se reporta se canalizaron 6 usuarios a ese Instituto.

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.

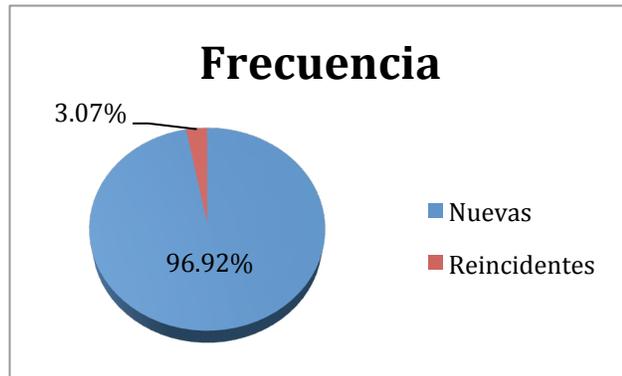
Durante el periodo que se reporta se tuvieron **3,475** visitas. En comparación con el año anterior que fueron 1,690, las visitas realizadas tuvieron un aumento del 105.62%.

2020	1,690
2021	3,475



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

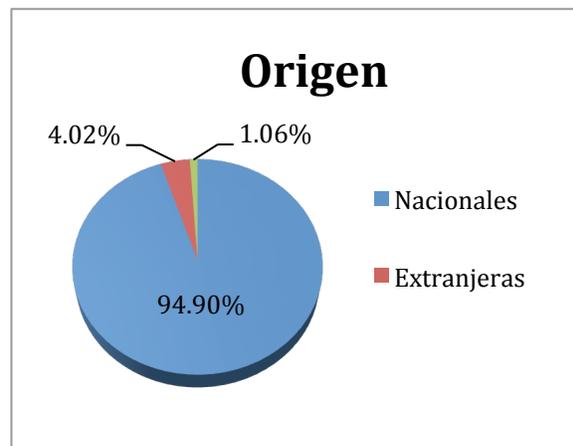
Nuevas	3,368 (96.92%)
Reincidentes	107 (3.07%)





Cabe destacar que, de las **3,475** visitas, 3,298 corresponden a México y 140 fueron realizadas por usuarios extranjeros, y no se pudo conocer la ubicación respecto de 37 visitas.

Nacionales	3,298 (94.90%)
Extranjeras	140 (4.02%)
Indeterminado	37 (1.06%)



Usuarios de las Entidades Federativas:

De las **533** consultas atendidas, fue posible obtener la información del lugar de residencia de **115** usuarios.

Por lo que hace al Banco de Consultas, fue posible detectar el estado de donde accedieron los **3,312** usuarios.





Consultas y Visitas al Banco de Consultas por Entidad Federativa.

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:

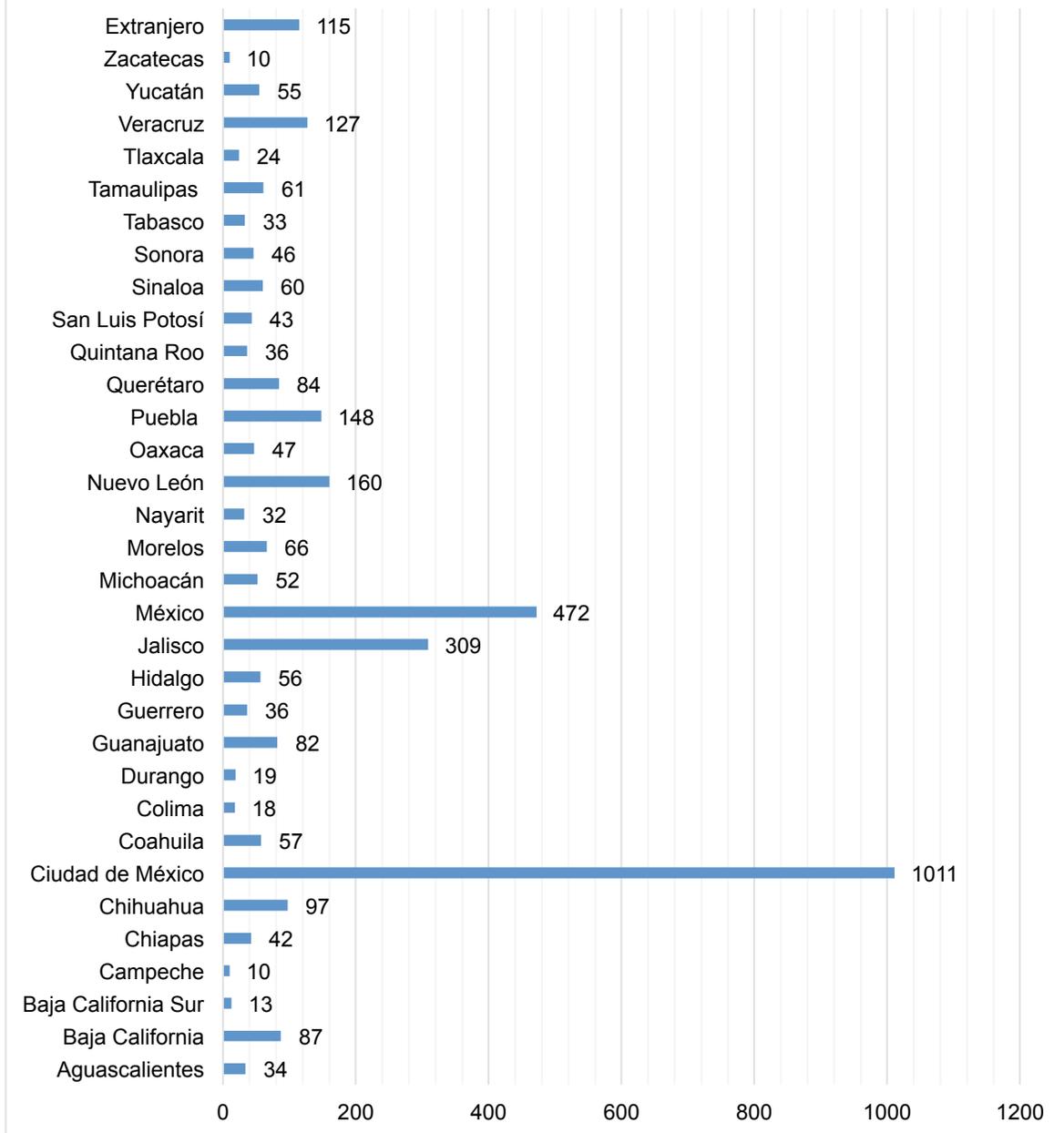
Entidad Federativa	Total
Aguascalientes	34
Baja California	87
Baja California Sur	13
Campeche	10
Chiapas	42
Chihuahua	97
Ciudad de México	1011
Coahuila	57
Colima	18
Durango	19
Guanajuato	82
Guerrero	36
Hidalgo	56
Jalisco	309
México	472
Michoacán	52
Morelos	66
Nayarit	32
Nuevo León	160
Oaxaca	47
Puebla	148
Querétaro	84
Quintana Roo	36
San Luis Potosí	43
Sinaloa	60
Sonora	46
Tabasco	33
Tamaulipas	61
Tlaxcala	24
Veracruz	127
Yucatán	55
Zacatecas	10
Total	3,427

Extranjero	115
Gran total	3,542





Consultas y Visitas al Banco de Consultas por Entidad Federativa





Conclusiones

En el primer semestre del año 2021 se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se atendieron 533 consultas en en las cuatro modalidades de atención: telefónicas, correo electrónico, personales y escritas.
- Por otra parte, en comparación con el año anterior en el que se atendieron 2055 consultas, tuvimos una disminución del 74.06%.
- Los hombres fueron los que solicitaron mayor número de consultas con un porcentaje de 57.41%.
- 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 el 58.35%, seguida por la Dirección Jurídica con el 29.64% y la Dirección de Reservas con el 11.82%.
- De las encuestas practicadas en las consultas personales, no se denunció acto alguno de corrupción ni de discriminación.
- Se canalizaron a 6 usuarios al Instituto Federal de Defensoría Pública.
- En cuanto al número de visitas al Banco de Consultas, se dio un aumento del 105.62% comparado con el mismo periodo de 2020.
- De las visitas realizadas al Banco de Consultas, 94.90% corresponden a México, 4.82% al extranjero, y respecto del 1.06% no se pudo determinar el lugar.
- El 3.07% de los visitantes al Banco de Consultas es reincidente y el 96.92% lo consultó por primera vez.
- La Entidad Federativa que más visitas tuvo al Banco de Consultas, fue la Ciudad de México con el 27.61%; seguida del Estado de México con el 13.55% y Jalisco con el 8.99%.
- El total de consultas atendidas, más las emitidas en el Banco de Consultas fue de **4,008**.

[FIN DEL DOCUMENTO]

