

Dirección Jurídica
Área de Consultas

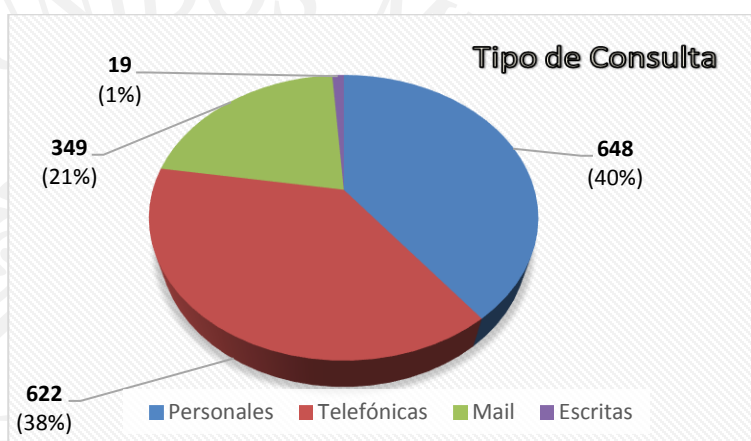
2° Reporte Ejecutivo
Semestral 2016

Ciudad de México, 2 de enero de 2017.

Durante el **segundo semestre de 2016** se atendieron **1,638** consultas en sus cuatro modalidades de atención, arrojando los siguientes datos:

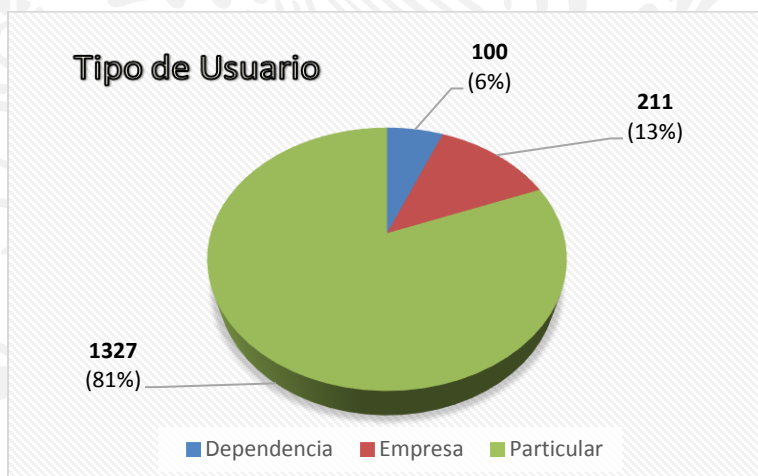
Por tipo de consultas:

Personales	648 (40%)
Telefónicas	622 (38%)
Mail [1]	349 (21%)
Escritas	19 (1%)



Por tipo de usuario:

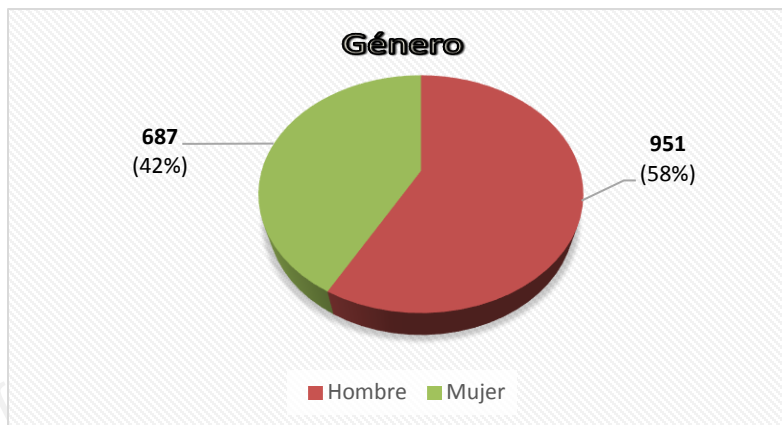
Dependencia	100 (6%)
Empresa	211 (13%)
Particular	1,327 (81%)



¹ Mediante el proyecto “consulta en línea” se recibieron en el semestre que se reporta: 168 consultas.

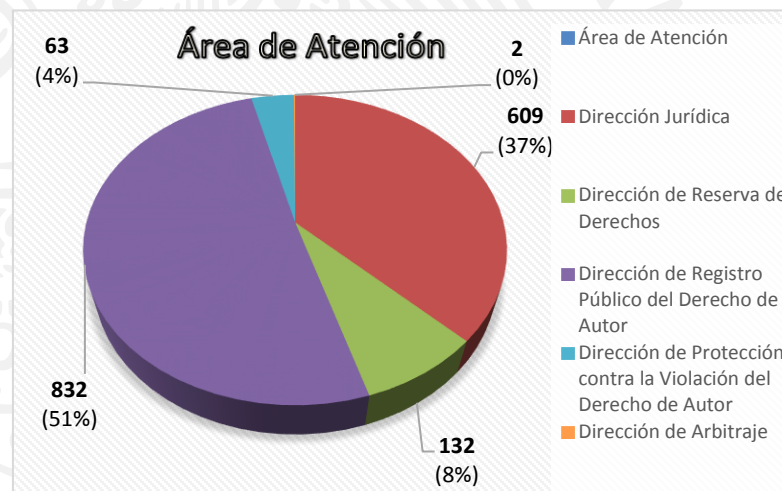
Por género:

Hombre	951 (58%)
Mujer	687 (42%)



Por área del INDAUTOR:

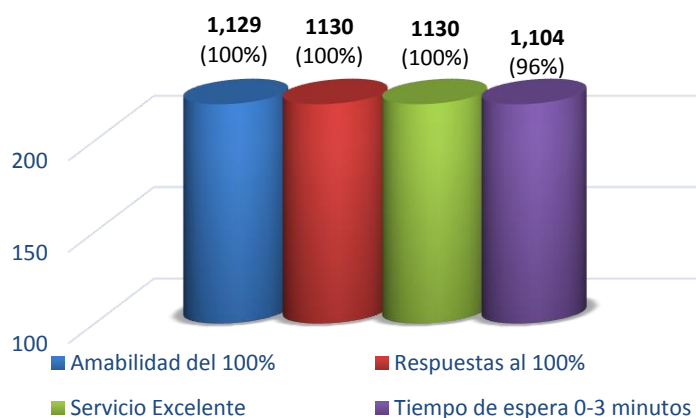
Dirección Jurídica	609 (37%)
Dirección de Reservas de Derechos	132 (8%)
Dirección del Registro Público del Derecho de Autor	832 (51%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	63 (4%)
Dirección de Arbitraje	2 (0%)



Encuestas de salida²:

Amabilidad del 100%	1,129 (100%)
Respuestas al 100%	1,130 (100%)
Servicio Excelente	1,130 (100%)
Tiempo de espera de 0 - 3 minutos	1,104 (96%)

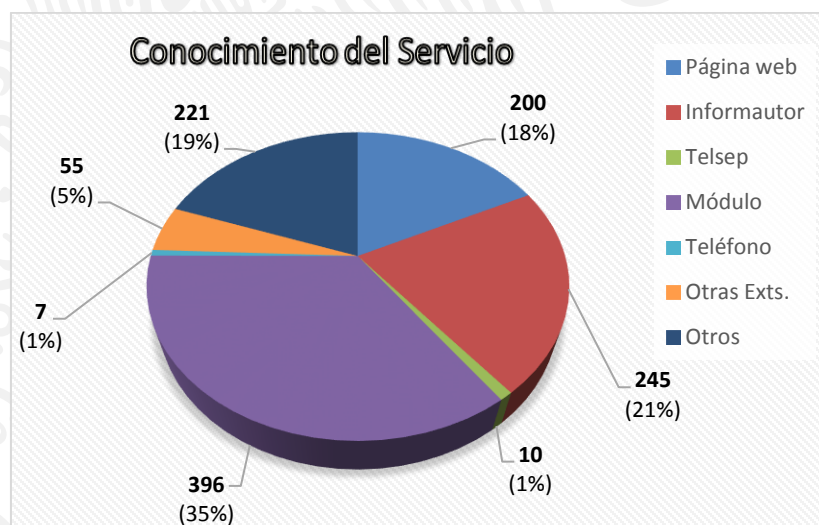
Datos de las Encuestas sobre rubros específicos



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

Conocimiento del Servicio:

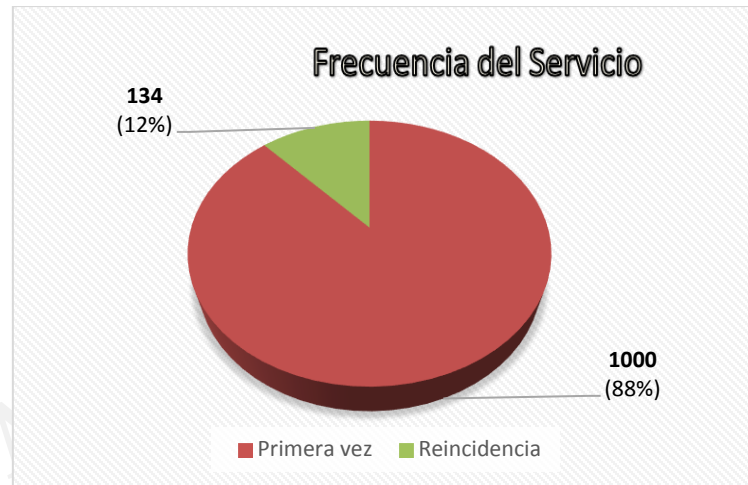
Página web	200 (18%)
Informautor	245 (21%)
TELSEP	10 (1%)
Módulo	396 (35%)
Teléfono	7 (1%)
Otras extensiones	55 (5%)
Otros	221 (19%)



² Se practicaron 1,134 encuestas en el periodo que se reporta.

Frecuencia del Servicio:

Usuarios que utilizan por primera vez el servicio	1,000 (88%)
Usuarios que anteriormente habían utilizado el servicio	134 (12%)



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 las siguientes visitas:

Total de visitas	1,686
Nuevas visitas	1,400 (83%)
Visitas reincidentes	286 (17%)



Cabe destacar que de las visitas antes señaladas, 1310 fueron hechas por visitantes radicados en el interior de la República Mexicana, 11 de las visitas fueron de procedencia indeterminada, y 365 fueron realizadas por usuarios ubicados 22 países.

Total de visitas	1,686
Nacionales	1,310 (78%)
Extranjeras	365 (21%)
Indeterminado	11 (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	Argentina	9	Cuba	17	Iraq
2	Austria	10	El Salvador	18	Japón
3	Bielorrusia	11	España	19	Panamá
4	Bolivia	12	Estados Unidos de América	20	Reino Unido
5	Canadá	13	Guatemala	21	Rusia
6	Chile	14	Holanda	22	Suiza
7	Colombia	15	Honduras		
8	Costa Rica	16	India		

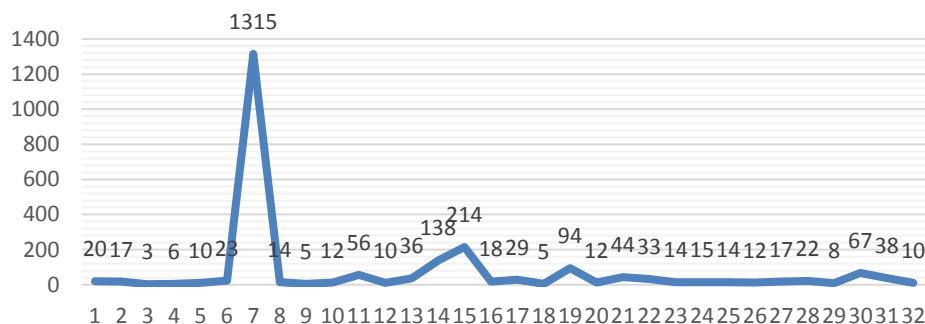
Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que de las 1,638 consultas atendidas en sus cuatro modalidades, fue posible obtener la información de su lugar de residencia de 1,130 usuarios; asimismo por lo que hace al Banco de Consultas fue posible detectar la ciudad al interior de la República Mexicana de donde accedieron 1,201 usuarios. 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	20	Guerrero	10	Quintana Roo	14
Baja California	17	Hidalgo	36	San Luis Potosí	15
Baja California Sur	3	Jalisco	138	Sinaloa	14
Campeche	6	México	214	Sonora	12
Chiapas	10	Michoacán	18	Tabasco	17
Chihuahua	23	Morelos	29	Tamaulipas	22
Ciudad de México	1315	Nayarit	5	Tlaxcala	8
Coahuila	14	Nuevo León	94	Veracruz	67
Colima	5	Oaxaca	12	Yucatán	38
Durango	12	Puebla	44	Zacatecas	10
Guanajuato	56	Querétaro	33	Total	2,331³

³ Es el resultado de la suma de 1,130 consultas y 1,201 visitas nacionales al Banco de Consultas, ambos con datos del lugar de residencia.

Consultas y Visitas al Banco de Consultas por Entidad Federativa



Conclusiones:

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

- Se recibieron 1,638 solicitudes de consultas, por lo que no fue posible alcanzar la meta programada de 1,647 consultas para este semestre al faltar 9 consultas (el 0.55% de cumplimiento). Sin embargo se rebasó la meta anual de 3,392, al haber atendido 3,473, lo que representa un porcentaje del 2.39% por encima de lo planeado.

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 3,324 consultas, 1,677 por arriba de lo programado, lo que representa un porcentaje del 101.82% de cumplimiento de la meta establecida, en otras palabras.

- El medio de atención de Consultas más utilizado en el semestre fueron las consultas personales con el 40%, seguidas de las consultas telefónicas con el 38%.
- 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%.
- El 35% 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 396 del total de la encuestas practicadas. Cabe señalar que el otro medio obtuvo un 19% inédito, esto debido al apoyo que brindó la Dirección Jurídica en las Ferias Internacionales, tanto del Libro Infantil y Juvenil, como en la de Guadalajara 2016.
- La Entidad Federativa que más consultas y visitas al Banco de Consultas presentó fue la Ciudad de México, con el 56.41%, seguida del Estado de México, Jalisco y Nuevo León con porcentajes del 9.18%, 5.92% y 4.03%, respectivamente.

[FIN DEL DOCUMENTO]