

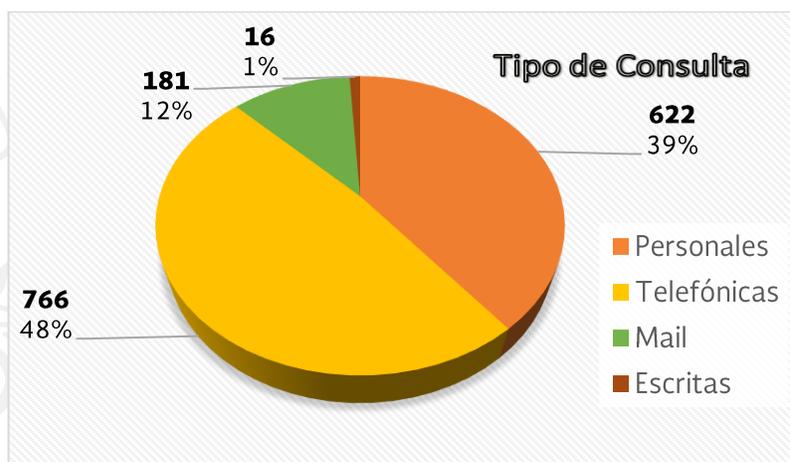
REPORTE EJECUTIVO
SEGUNDO SEMESTRE 2018

Ciudad de México, 10 de enero de 2019.

Durante el **Segundo Semestre de 2018** se atendieron **1,585** consultas en sus cuatro modalidades de atención, arrojando los siguientes datos:

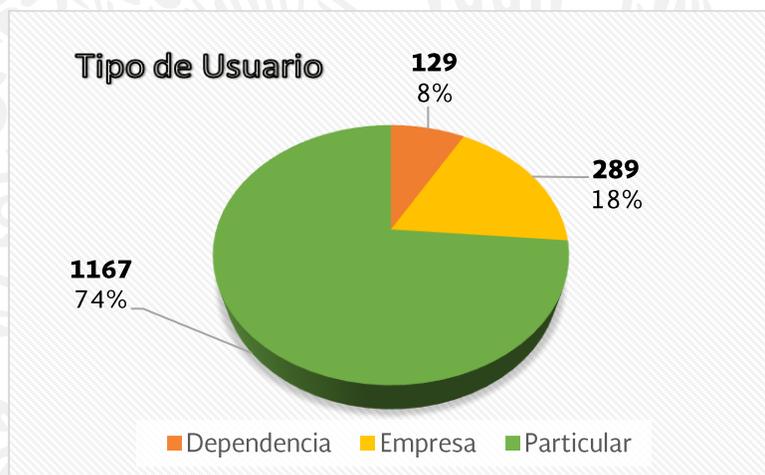
Por tipo de consultas:

Personales	622 (39%)
Telefónicas	766 (48%)
Mail¹	181 (12%)
Escritas	16 (1%)



Por tipo de usuario:

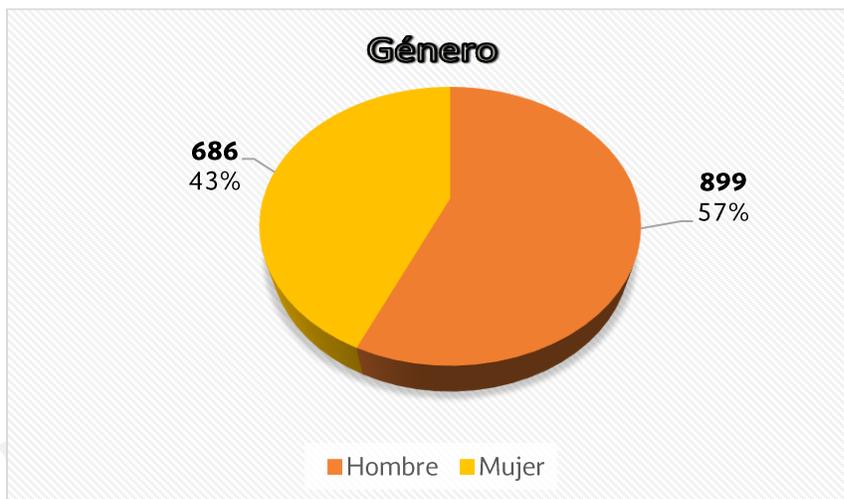
Dependencia	129 (8%)
Empresa	289 (18%)
Particular	1,167 (74%)



¹ Mediante el proyecto “consulta en línea” se recibieron 85 consultas en el semestre que se reporta.

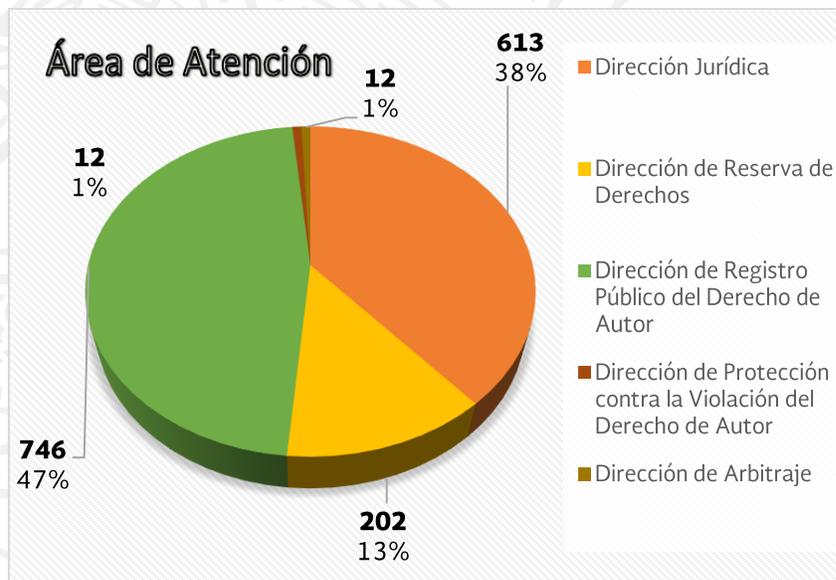
Por género:

Hombre	899 (57%)
Mujer	686 (43%)



Por área del INDAUTOR:

Dirección Jurídica	613 (38%)
Dirección de Reservas de Derechos	202 (13%)
Dirección del Registro Público del Derecho de Autor	746 (47%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	12 (1%)
Dirección de Arbitraje	12 (1%)



Encuestas de salida²:

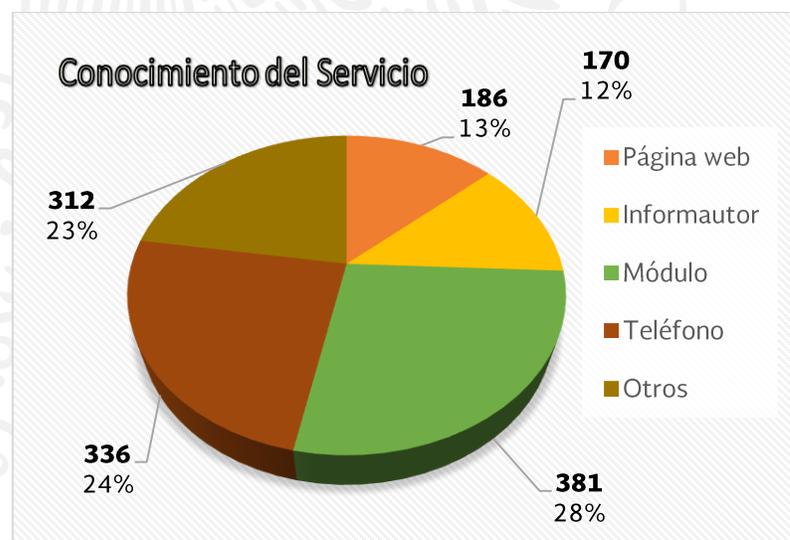
Amabilidad del 100%	1,384 (99.9%)
Respuestas al 100%	1,383 (99.9%)
Servicio Excelente	1,383 (99.9%)
Tiempo de espera de 0 - 3 minutos	1,354 (97.8%)



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

Conocimiento del Servicio:

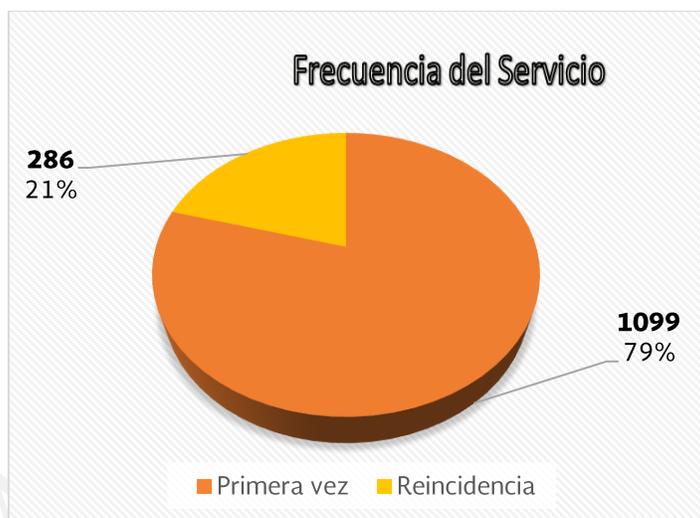
Página web	186 (13%)
Informautor	170 (12%)
Módulo	381 (28%)
Teléfono	336 (24%)
Otros	312 (23%)



² Se practicaron 1,385 encuestas en el periodo que se reporta.

Frecuencia del Servicio:

Usuarios que utilizan por primera vez el servicio	1,099 (79%)
Usuarios que anteriormente habían utilizado el servicio	286 (21%)



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	1,385
Buenas prácticas	1,385 (100%)
Actos de corrupción	0 (0%)



No Discriminación:

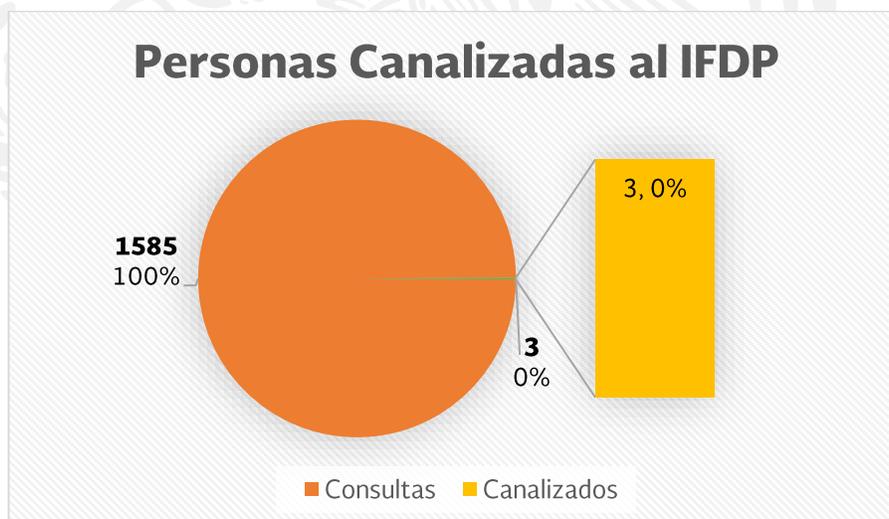
Tomando en consideración que la No Discriminación es uno rubro importante del Código de Ética de este Instituto, en el área de consulta igualmente se ha establecido un indicador para medir este prioritario fenómeno que se busca eliminar:

Consultas brindadas sin discriminación	1,385 (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 mes en cuestión se llevó a cabo la canalización de **3** personas para que recibieran el servicio de defensoría pública, esto representa el 0.19% de las consultas atendidas, la cual **1** era menor de 60 años.



Cabe mencionar que de las personas canalizadas, una era mujer y dos fueron hombres.

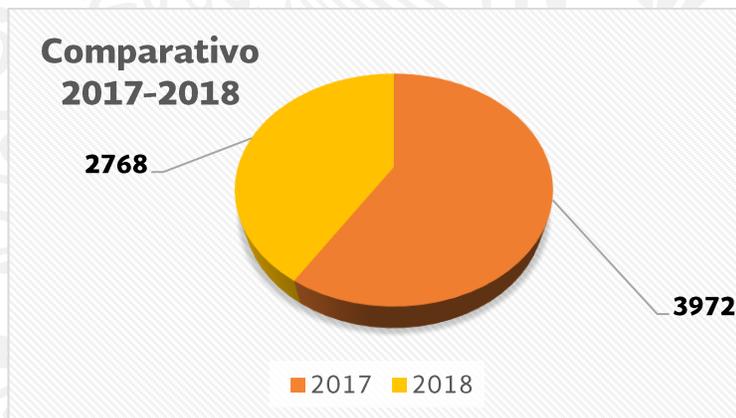


Banco de Consultas (en la página web):

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.

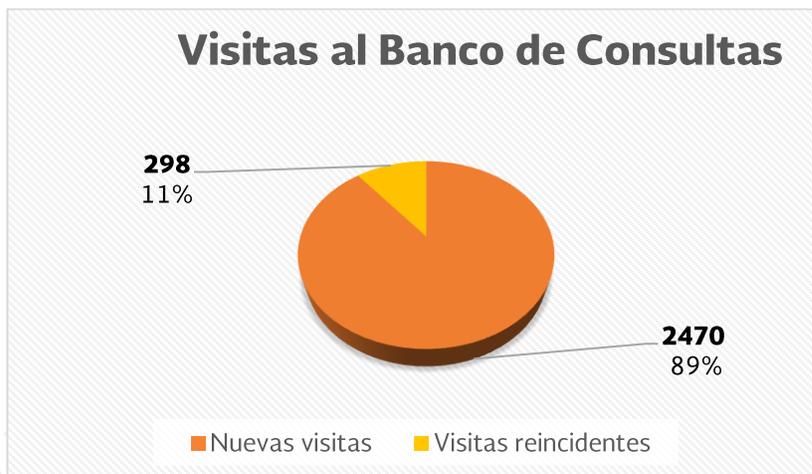
Durante el periodo que se reporta se tuvieron **2,768** visitas, estos usuarios acudieron a esta herramienta a efecto de encontrar la información que requerían. En comparación con el año anterior, se dio una disminución en las visitas realizadas del **30.31%**.

2017	3,972
2018	2,768



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

Total de visitas	2,768
Nuevas visitas	2,470 (89%)
Visitas reincidentes	298 (11%)



Cabe destacar que, de las visitas antes señaladas, **2,588** fueron hechas por visitantes radicados en el interior de la República Mexicana y **103** fueron realizadas por usuarios ubicados en los siguientes **18** países: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Estados Unidos de Norteamérica; Francia, Holanda, Hungría, India, Irlanda, Japón, Paraguay, Perú, Reino Unido, República Checa y Uruguay.

Total de visitas	2,768
Nacionales	2,588 (93%)
Extranjeras	77 (3%)
Indeterminado	103 (4%)



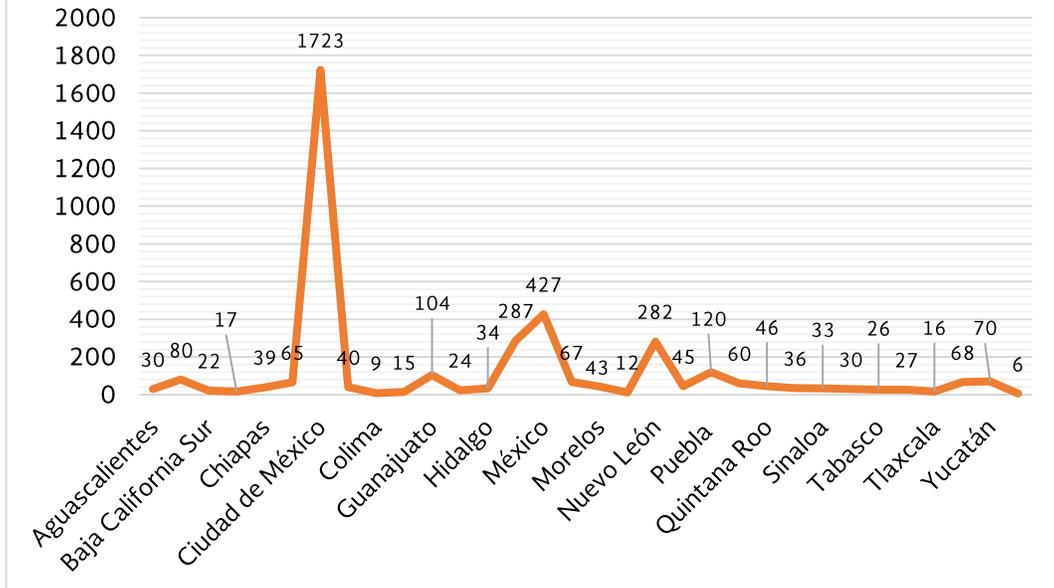
Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que, de las **1,585** consultas atendidas en sus cuatro modalidades, fue posible obtener la información de su lugar de residencia de **1,315** usuarios, siendo que **4** provenían de otros países y las **266** restantes su procedencia fue indeterminada. Por lo que hace al Banco de Consultas fue posible detectar la ciudad al interior de la República Mexicana de donde accedieron **2,588** usuarios y solamente en **103** no se pudo conocer el estado en el que se visitó. 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	30	Guerrero	24	Quintana Roo	46
Baja California	80	Hidalgo	34	San Luis Potosí	36
Baja California Sur	22	Jalisco	287	Sinaloa	33
Campeche	17	México	427	Sonora	30
Chiapas	39	Michoacán	67	Tabasco	26
Chihuahua	65	Morelos	43	Tamaulipas	27
Ciudad de México	1723	Nayarit	12	Tlaxcala	16
Coahuila	40	Nuevo León	282	Veracruz	68
Colima	9	Oaxaca	45	Yucatán	70
Durango	15	Puebla	120	Zacatecas	6
Guanajuato	104	Querétaro	60	Total	3,903³

³ Es el resultado de la suma de 1,315 consultas y 2,588 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 1,585 solicitudes de consultas, 56 por debajo de la meta mensual establecida de 1,641 consultas, lo que conlleva a concluir que se estuvo 3.41% de alcanzar la meta programada, en otras palabras, se tuvo un porcentaje de cumplimiento del 96.59%.

Lo anterior, es debido a que la falta de personal en el área de consultas -actualmente son solo dos abogadas consultoras las que se encuentran adscritas al área, una de medio tiempo-, lo cual imposibilita a tomar las llamadas telefónicas mientras se están atendiendo consultas personales.

- El medio de atención de Consultas más utilizado fueron las consultas telefónicas con un 48%.
- 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 47%, seguida de la Dirección Jurídica con el 38%.
- El 24% de los usuarios tuvo conocimiento del servicio de Consulta y Asesoría Jurídica por medio del módulo de atención, seguida de la modalidad de consulta telefónica.
- De las 1,385 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 una disminución del 30.31% 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 93% corresponden del Interior de la República Mexicana, mientras las visitas realizadas de otros países fueron 1% restante.
- El 11% 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 44.14%; seguida de Estado de México, Jalisco y Nuevo León, con porcentajes del 10.94%, 7.35% y 7.22%, respectivamente.

[FIN DEL DOCUMENTO]