

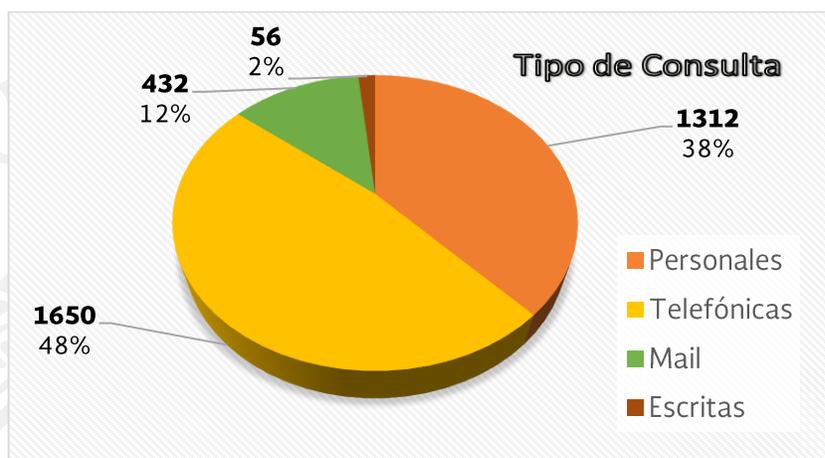
REPORTE EJECUTIVO
ANUAL 2018

Ciudad de México, 10 de enero de 2019.

Durante el **año de 2018** se atendieron **3,450** consultas en sus cuatro modalidades de atención, arrojando los siguientes datos:

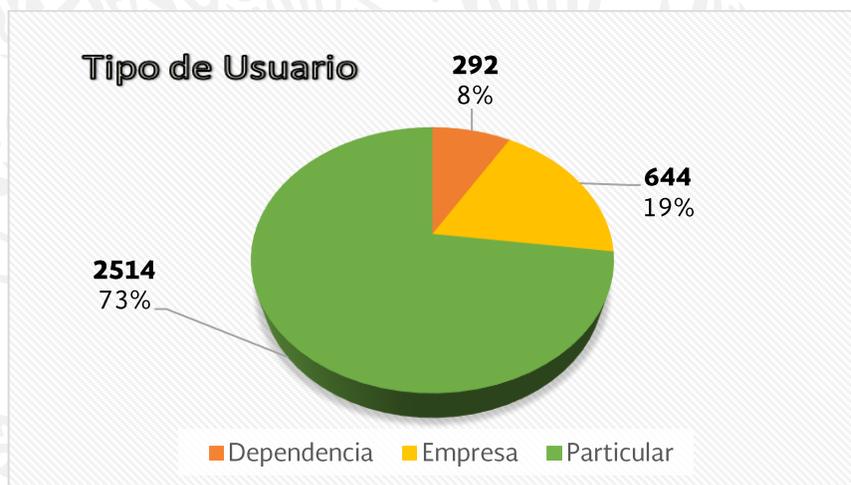
Por tipo de consultas:

Personales	1,312 (38%)
Telefónicas	1,650 (48%)
Mail¹	432 (12%)
Escritas	56 (2%)



Por tipo de usuario:

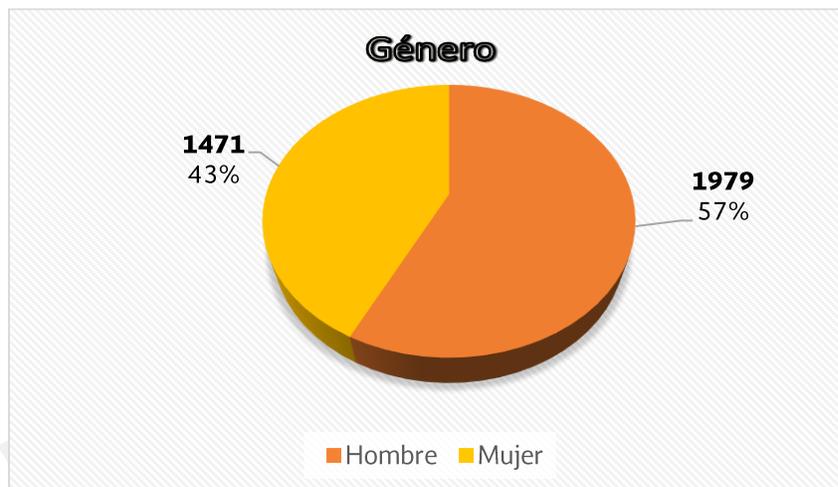
Dependencia	292 (8%)
Empresa	644 (19%)
Particular	2,514 (73%)



¹ Mediante el proyecto “consulta en línea” se recibieron 176 consultas en el año que se reporta.

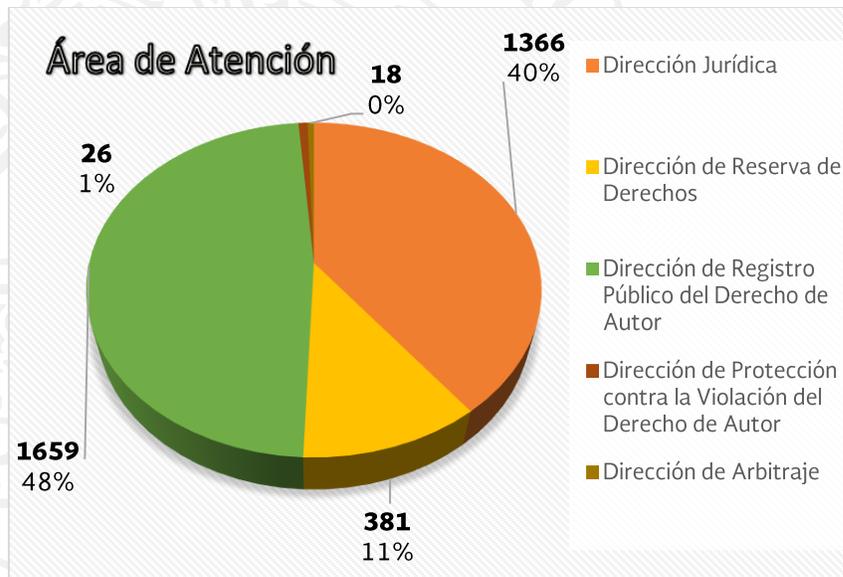
Por género:

Hombre	1,979 (57%)
Mujer	1,471 (43%)



Por área del INDAUTOR:

Dirección Jurídica	1,366 (40%)
Dirección de Reservas de Derechos	381 (11%)
Dirección del Registro Público del Derecho de Autor	1,659 (48%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	26 (1%)
Dirección de Arbitraje	18 (0%)



Encuestas de salida²:

Amabilidad del 100%	2,954 (99.9%)
Respuestas al 100%	2,945 (99.6%)
Servicio Excelente	2,950 (99.8%)
Tiempo de espera de 0 - 3 minutos	2,879 (97.4%)



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

Conocimiento del Servicio:

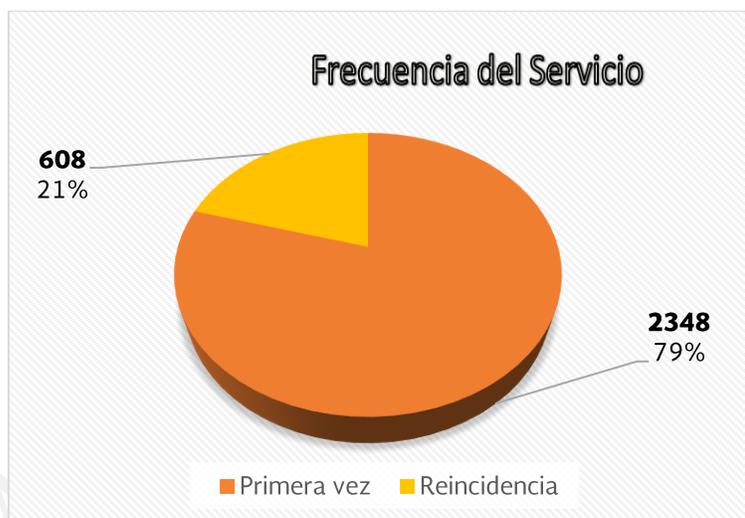
Página web	438 (15%)
Informautor	417 (14%)
Módulo	773 (26%)
Teléfono	758 (26%)
Otros	570 (19%)



² Se practicaron 2,956 encuestas en el periodo que se reporta.

Frecuencia del Servicio:

Usuarios que utilizan por primera vez el servicio	2,348 (79%)
Usuarios que anteriormente habían utilizado el servicio	608 (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	2,956
Buenas prácticas	2,956 (100%)
Actos de corrupción	0 (0%)



No Discriminación:

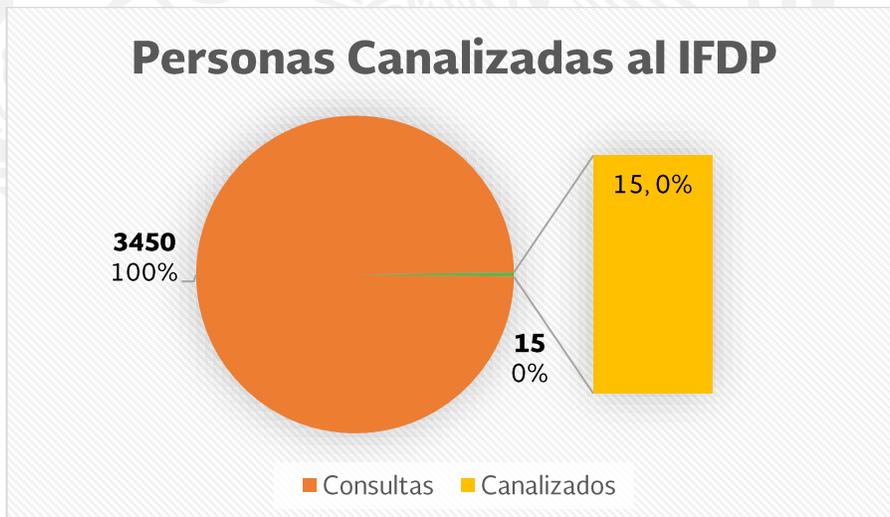
Tomando en consideración que la No Discriminación es uno rubro importante del Código de Ética de este Instituto, en el área de consulta igualmente se ha establecido un indicador para medir este prioritario fenómeno que se busca eliminar:

Consultas brindadas sin discriminación	2,956 (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 año en cuestión se llevó a cabo la canalización de **15** personas para que recibieran el servicio de defensoría pública, esto representa el 0.43% de las consultas atendidas, las cuales **8** eran menor de 60 años.



Cabe mencionar que de las personas canalizadas, seis eran mujeres y nueve fueron hombres.

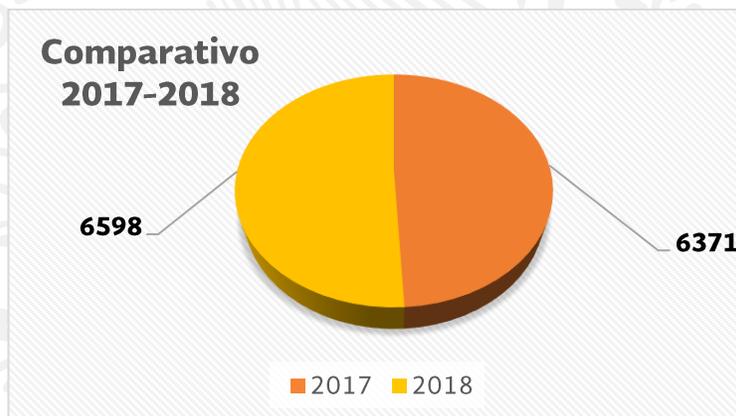


Banco de Consultas (en la página web):

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.

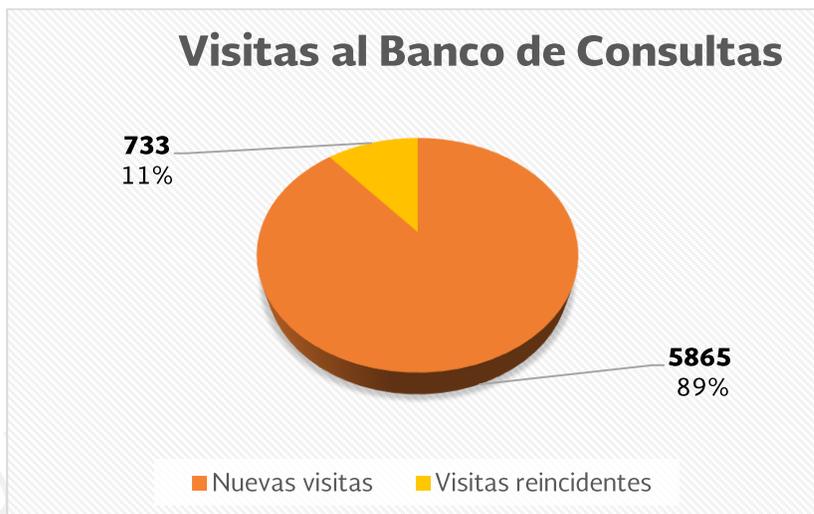
Durante el periodo que se reporta se tuvieron **6,598** visitas, estos usuarios acudieron a esta herramienta a efecto de encontrar la información que requerían. En comparación con el año anterior, se dio un aumento en las visitas realizadas del **3.56%**.

2017	6,371
2018	6,598



Por lo que hace, a la frecuencia en las visitas realizadas en el año 2018, se tienen los siguientes datos:

Total de visitas	6,598
Nuevas visitas	5,865 (89%)
Visitas reincidentes	733 (11%)



Cabe destacar que, de las visitas antes señaladas, **5,903** 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	6,598
Nacionales	5,903 (90%)
Extranjeras	209 (3%)
Indeterminado	486 (7%)



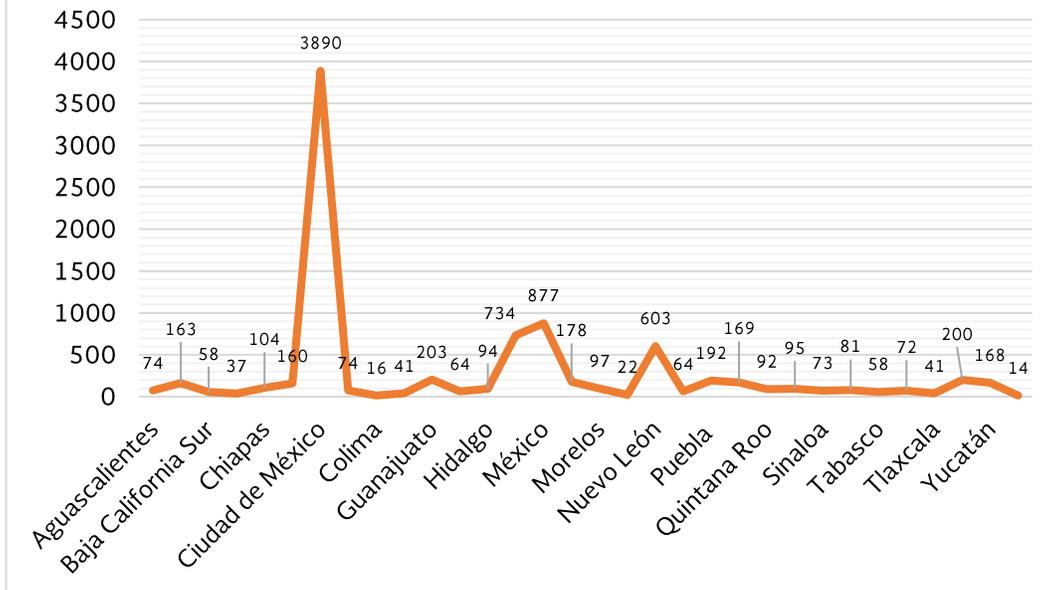
Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que, de las **4,450** consultas atendidas en sus cuatro modalidades, fue posible obtener la información de su lugar de residencia de **2,905** usuarios, siendo que **12** provenían de otros países y las **533** 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 **5,903** usuarios y solamente en **486** 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	74	Guerrero	64	Quintana Roo	92
Baja California	163	Hidalgo	94	San Luis Potosí	95
Baja California Sur	58	Jalisco	734	Sinaloa	73
Campeche	37	México	877	Sonora	81
Chiapas	104	Michoacán	178	Tabasco	58
Chihuahua	160	Morelos	97	Tamaulipas	72
Ciudad de México	3890	Nayarit	22	Tlaxcala	41
Coahuila	74	Nuevo León	603	Veracruz	200
Colima	16	Oaxaca	64	Yucatán	168
Durango	41	Puebla	192	Zacatecas	14
Guanajuato	203	Querétaro	169	Total	8,808³

³ Es el resultado de la suma de 2,905 consultas y 5,903 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 año que se reporta se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se recibieron 3,450 solicitudes de consultas, 56 por debajo de la meta mensual establecida de 3,401 consultas, lo que conlleva a concluir que se estuvo 1.44% por encima de la meta programada, en otras palabras, se tuvo un porcentaje de cumplimiento del 101.44%.

Independientemente de lo anterior, es importante destacar que continua la problemática en la atención de consultas por el número reducido de personal en el área de consultas para prestar el servicio, ya que actualmente son solo dos abogadas consultoras las que se encuentran adscritas al área.

- 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 48%, seguida de la Dirección Jurídica con el 40%.
- El 26% 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 2,956 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 incremento del 3.56% 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 90% corresponden del Interior de la República Mexicana, mientras las visitas realizadas de otros países fueron 3% y el restante 7% no fue posible identificar el lugar de procedencia.
- El 11% de los visitantes al Banco de Consultas es reincidente, siendo éste el porcentaje más alto antes presentado desde el 2017 en que se implementó dicha herramienta. 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 44.16%; seguida de Estado de México, Jalisco y Nuevo León, con porcentajes del 9.95%, 8.33% y 6.84%, respectivamente. Es el Estado de Zacatecas el que menos consultas y visitas realizó con 0.15%.