



Dirección Jurídica

Ciudad de México, a 04 de enero de 2021

Reporte Ejecutivo anual 2020

Durante el año 2020 se atendieron 2796 consultas, arrojando los siguientes datos:

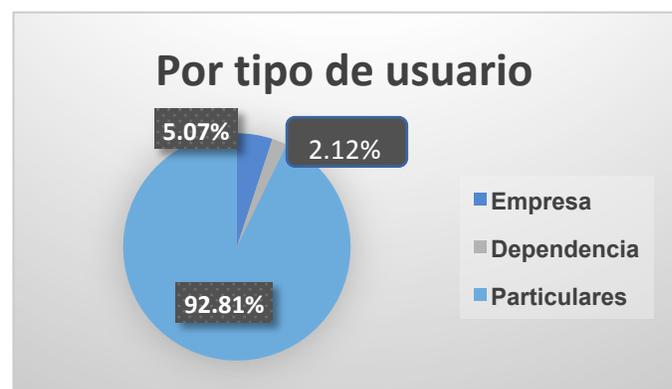
Por tipo de consultas:

Personales	269 (9.63%)
Telefónicas	604 (21.60%)
Mail	1921 (68.70%)
Escritas	2 (0.07%)



Por tipo de usuario:

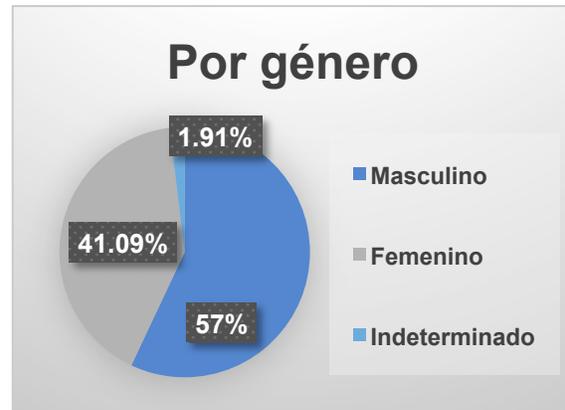
Empresa	142 (5.07%)
Particular	2595 (92.81%)
Dependencia	59 (2.12%)





Por género:

Hombre	1594 (57%)
Mujer	1149 (41.09%)
Indeterminado	53 (1.91%)



Por área del INDAUTOR

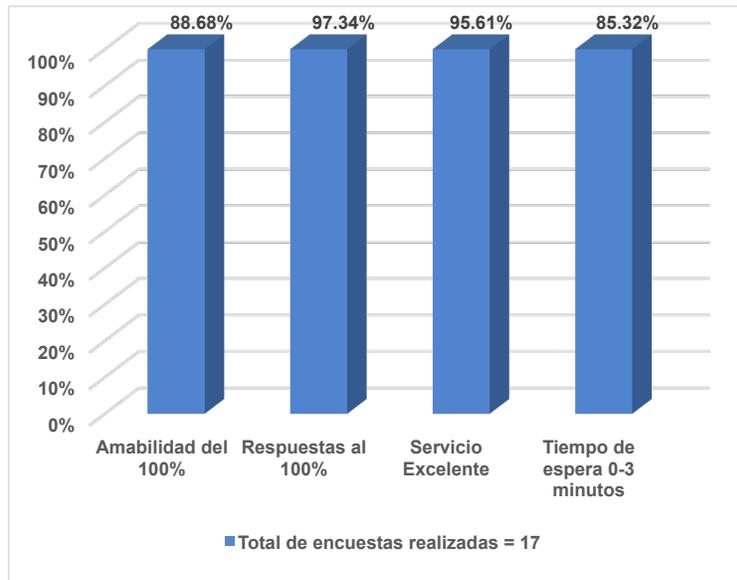
Dirección Jurídica	743 (26.57%)
Dirección de Reserva de Derechos	398 (14.23%)
Dirección de Registro Público del Derecho de Autor	1634 (58.44%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	20 (0.71%)
Dirección de Arbitraje	1 (0.05%)





Encuestas de salida:

De las encuestas de salida contestadas por los usuarios, se reporta lo siguiente:



Amabilidad del 100%	870 (88.68%)
Respuestas al 100%	955 (97.34%)
Servicio Excelente	938 (95.61%)
Tiempo de espera 0-3 minutos	837 (85.32%)

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

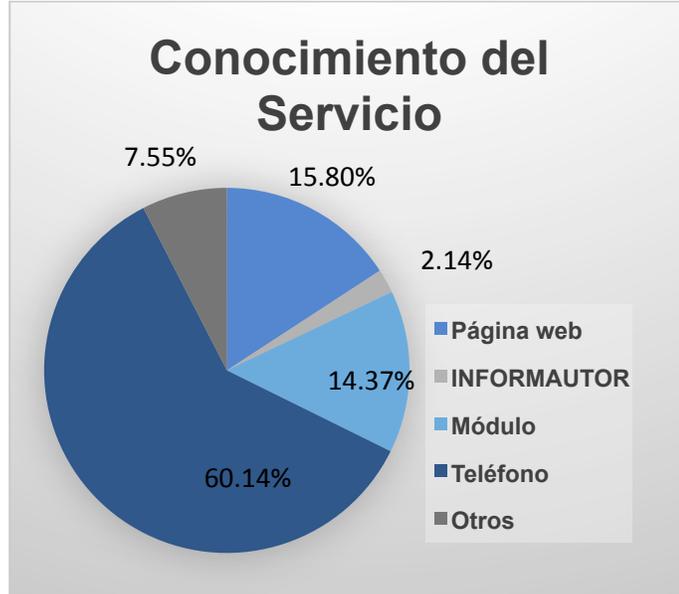
Aclarando que los rubros de servicio excelente, amabilidad y tiempo de espera solamente se encuentran contemplados en las encuestas de las consultas presenciales.





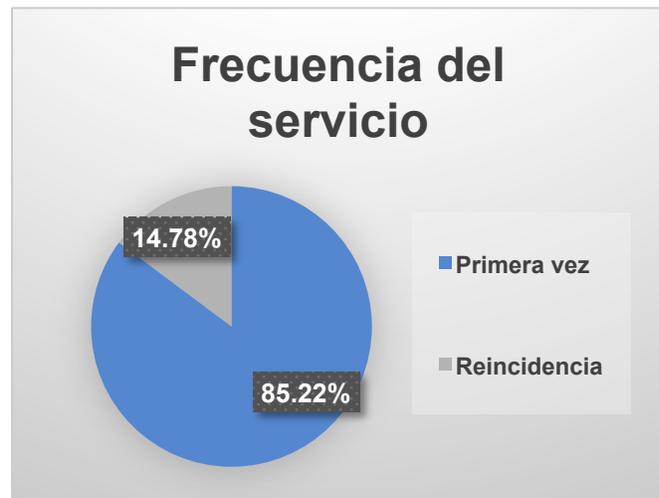
Conocimiento del Servicio:

Página web	155 (15.80%)
INFORMAUTOR	21 (2.14%)
Módulo	141 (14.37%)
Teléfono	590 (60.14%)
Otros	74 (7.55%)



Frecuencia del Servicio:

Primera vez	836 (85.22%)
Reincidencia	145 (14.78%)





Anticorrupción y No Discriminación:

En el primer semestre de año, ningún usuario de consultas personales manifestó haber sufrido actos de corrupción o de discriminación.

Toda vez que los rubros para detectar posibles actos de corrupción y discriminación se encuentran contemplados únicamente en las encuestas practicadas en las consultas presenciales, en el segundo semestre del año no se reportan resultados.

Buenas prácticas	874 (100%)
Actos de corrupción	0 (0%)



Eventos Discriminatorios	0 (0%)
Consultas sin discriminación	874 (100%)





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 llevaron a cabo, 11 (once) canalizaciones de personas a ese Instituto, para que recibieran el servicio de defensoría pública.

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 Ley Federal del Derecho de Autor, a un mayor número de usuarios, de manera remota, inmediata y extraterritorial.

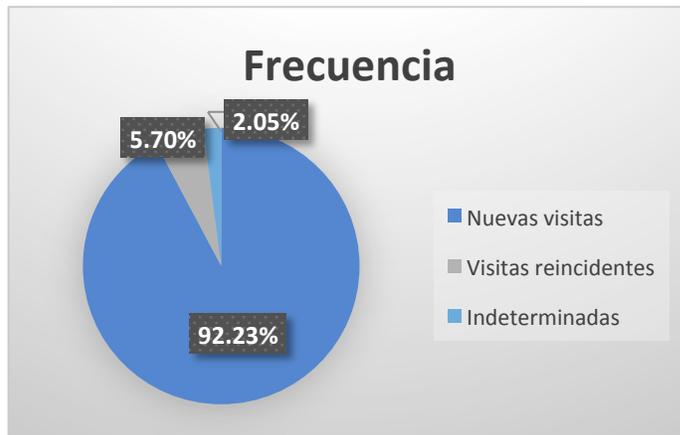
Durante el periodo que se reporta, se tuvieron en total 3891 visitas. Estos usuarios acudieron a esta herramienta a efecto de encontrar la información que requerían. En comparación con el año anterior que fueron 4457 se dio una disminución en las visitas realizadas del 12.69%.

2019	4457
2020	3891





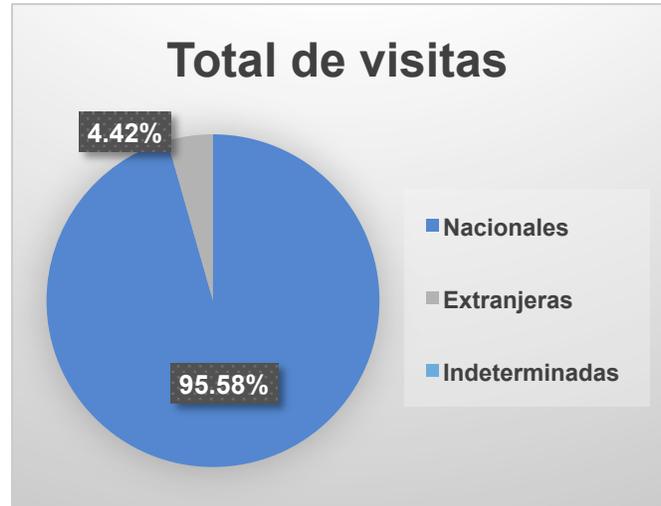
Por lo que hace a la frecuencia en las visitas realizadas se tienen los siguientes datos:



Nuevas visitas	3589 (92.23%)
Visitas reincidentes	222 (5.70%)
Indeterminadas	80 (2.05%)

Cabe destacar que, de las 3,891 visitas, 172 fueron nacionales y 172 fueron realizadas por usuarios extranjeros.

Nacionales	3719 (95.58%)
Extranjeras	172 (4.42%)
Indeterminado	0 (0%)



Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que, de las 2796 consultas, sólo fue posible obtener la información del lugar de residencia de 989 usuarios; esto se obtuvo del contenido de sus consultas y de las encuestas respondidas.





Por lo que hace al Banco de Consultas fue posible detectar el país de donde accedieron 3,818 de los cuales **3,681** fueron usuarios nacionales y se pudo conocer el estado del cual nos visitaron. 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:

Consultas y Vistas al Banco de Consultas por Entidades Federativas.

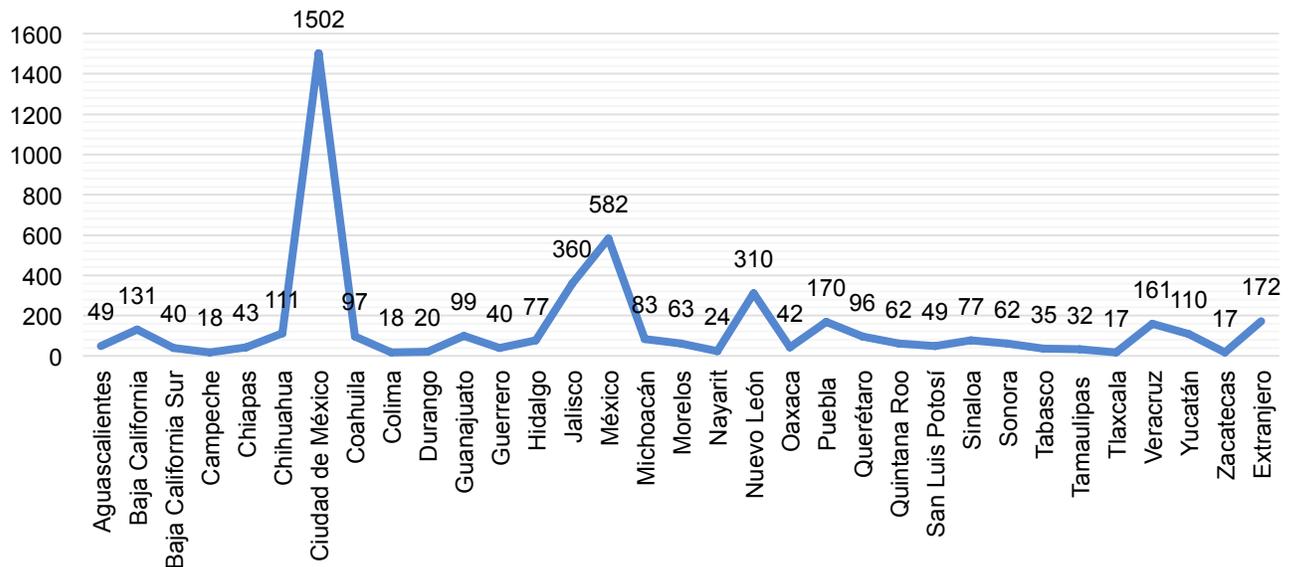
Entidad Federativa	Total
Aguascalientes	49
Baja California	131
Baja California Sur	40
Campeche	18
Chiapas	43
Chihuahua	111
Ciudad de México	1502
Coahuila	97
Colima	18
Durango	20
Guanajuato	99
Guerrero	40
Hidalgo	77
Jalisco	360
México	582
Michoacán	83
Morelos	63
Nayarit	24
Nuevo León	310
Oaxaca	42
Puebla	170
Querétaro	96
Quintana Roo	62
San Luis Potosí	49





Sinaloa	77
Sonora	62
Tabasco	35
Tamaulipas	32
Tlaxcala	17
Veracruz	161
Yucatán	110
Zacatecas	17
Extranjero	172
Total	4769

Consultas y Visitas al Banco de Consultas por Entidad Federativa



Conclusiones

En el año 2020, se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se recibieron 2796 solicitudes de consultas, 604 por debajo de la meta anual establecida en 3400.

Lo anterior reviste de mayor importancia, toda vez que el área de consultas actualmente solo cuenta con tres asesoras y tres consultoras para la prestación de este servicio, así como





CULTURA
SECRETARÍA DE CULTURA



INDAUTOR
INSTITUTO NACIONAL DEL DERECHO DE AUTOR

apoyo del Subdirector de Conciliación y Consulta y de la Jefa de Departamento de Consultas. No obstante, la oportuna atención de otras asignaciones se vio menoscabada por el incremento de la carga de trabajo, así como por la contingencia sanitaria con motivo de la enfermedad COVID-19 por la cual, a partir del 26 de marzo del 2020, el personal de este Instituto ha trabajado desde casa y con sus propios recursos, atendiendo únicamente consultas presentadas vía correo electrónico en jurinda@cultura.gob.mx

- 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 58.44%, seguida de la Dirección Jurídica con el 26.57%.*
- Los hombres fueron quienes presentaron más consultas con un 57%.*
- En el primer semestre, no se reportan actos de corrupción ni de discriminación, mientras que en el segundo semestre no se reportan resultados con encuestas relacionadas de actos de corrupción ni de discriminación, ya que no se brindaron asesorías de forma presencial.*
- En cuanto al número de visitas al Banco de Consultas, se dio una disminución del 12.69% comparado con el año 2019.*
- De las visitas realizadas al Banco de Consultas de las que se pudo obtener el lugar de origen, 95.58% corresponden a México, mientras que las visitas realizadas de otros países fueron 4.42%.*
- El 5.70% de los visitantes al Banco de Consultas es reincidente y el 92.23% lo consultó por primera vez.*
- El total de consultas atendidas más las emitidas en el Banco de Consultas fue de 6,687*

[FIN DEL DOCUMENTO]

