



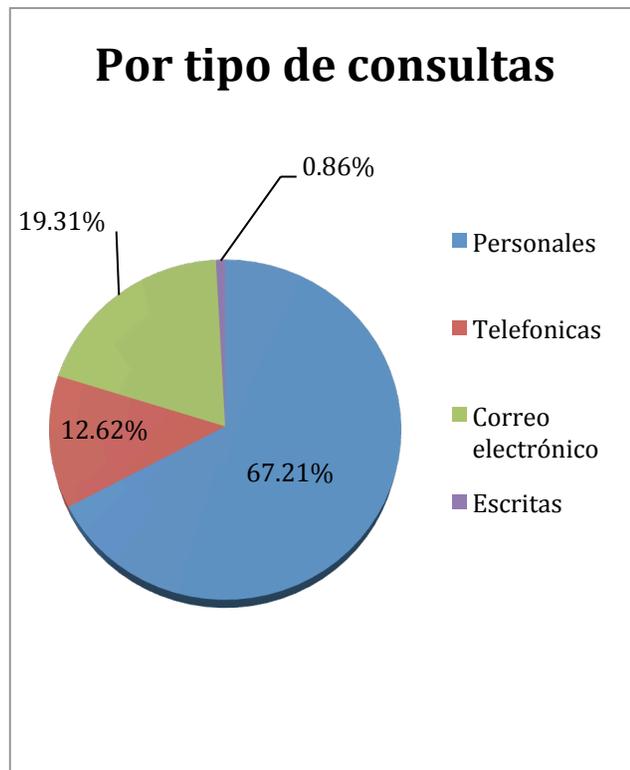
Ciudad de México, a 13 de enero de 2022.

### Reporte Ejecutivo

Durante el año 2021, el Departamento de Consultas atendió **1,284 consultas** en las cuatro modalidades de atención: telefónicas, correo electrónico, personales y escritas, arrojando los siguientes datos:

#### Por tipo de consultas:

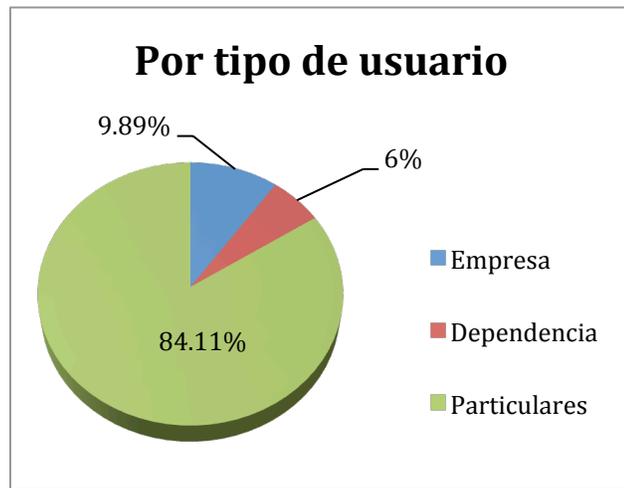
<b>Personales</b>	<b>863</b> (67.21%)
<b>Telefónicas</b>	<b>162</b> (12.62%)
<b>Correo electrónico</b>	<b>248</b> (19.31%)
<b>Escritas</b>	<b>11</b> (0.86%)





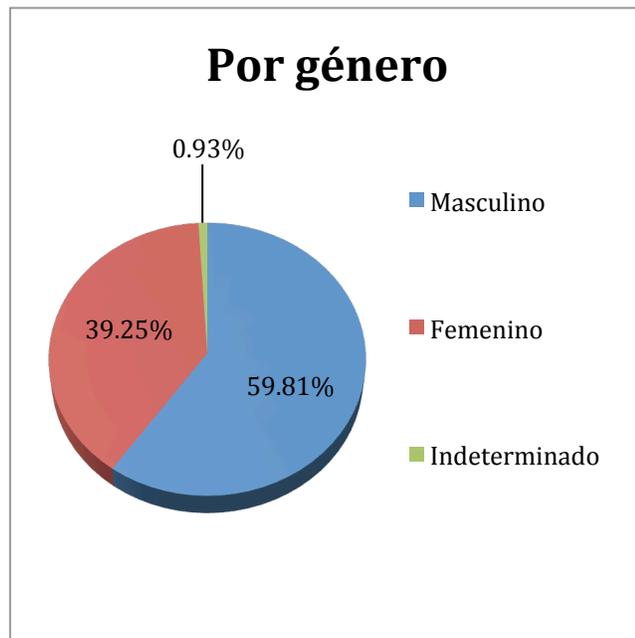
### Por tipo de usuario:

<b>Empresa</b>	<b>127</b> (9.89%)
<b>Particular</b>	<b>1080</b> (84.11%)
<b>Dependencia</b>	<b>77</b> (6%)



### Por género:

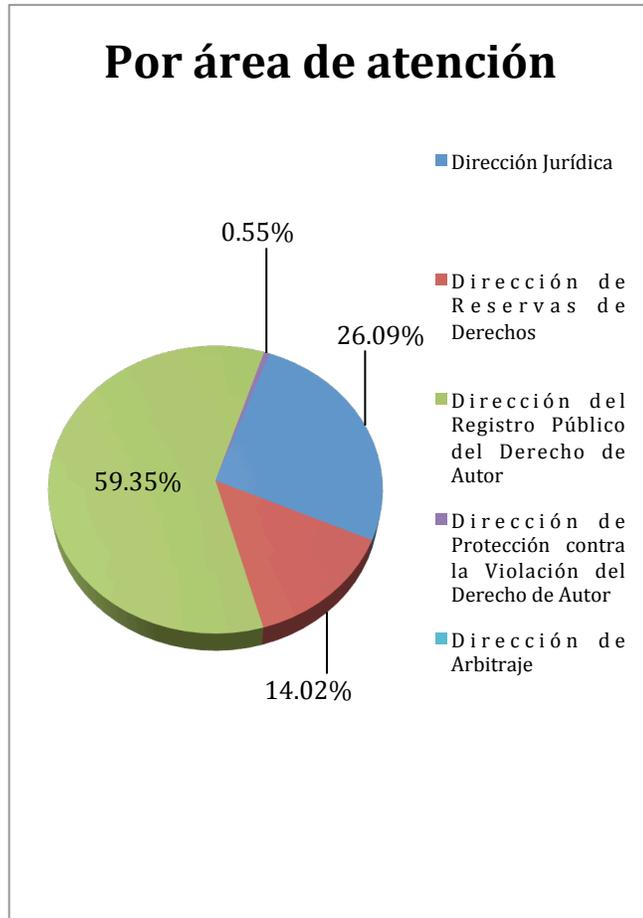
<b>Hombre</b>	<b>768</b> (59.81%)
<b>Mujer</b>	<b>504</b> (39.25%)
<b>Indeterminado</b>	<b>12</b> (0.93%)





**Por área del INDAUTOR:**

<b>Dirección Jurídica</b>	<b>335</b> (26.09%)
<b>Dirección de Reservas de Derechos</b>	<b>180</b> (14.02%)
<b>Dirección del Registro Público del Derecho de Autor</b>	<b>762</b> (59.35%)
<b>Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor</b>	<b>7</b> (0.55%)
<b>Dirección de Arbitraje</b>	<b>0</b> (0%)





**Encuestas de salida:**

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



<b>Amabilidad del 100%</b>	<b>861</b> (99.65%)
<b>Respuestas al 100%</b>	<b>1001</b> (99.60%)
<b>Servicio Excelente</b>	<b>861</b> (99.77%)
<b>Tiempo de espera 0-3 Tiempo de espera</b>	<b>261</b> (30.42%)

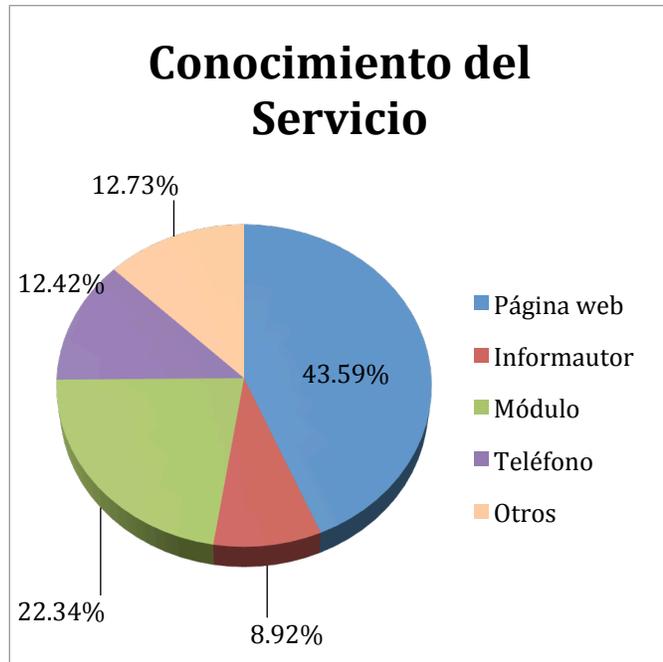
Aclarando que los rubros de: amabilidad, servicio excelente y tiempo de espera, solamente se encuentran contemplados en las encuestas de las consultas presenciales, y que derivado de la cantidad de usuarios atendidos en apoyo a la Dirección del Registro Público del Derecho de Autor (no consultas jurídicas)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





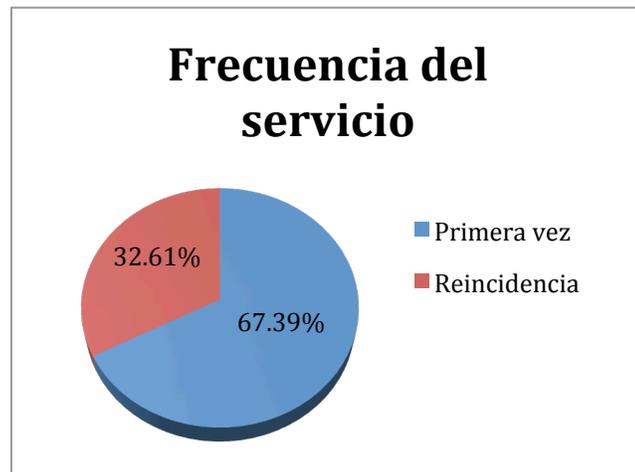
**Conocimiento del Servicio:**

<b>Página web</b>	<b>435</b> (43.59%)
<b>Informautor</b>	<b>89</b> (8.92%)
<b>Módulo</b>	<b>223</b> (22.34%)
<b>Teléfono</b>	<b>124</b> (12.42%)
<b>Otros</b>	<b>127</b> (12.73%)



**Frecuencia del Servicio:**

<b>Primera vez</b>	<b>649</b> (67.39%)
<b>Reincidencia</b>	<b>314</b> (32.61%)





**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.

<b>Buenas prácticas</b>	<b>862</b> (100%)
<b>Actos de corrupción</b>	<b>0</b> (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.

<b>Eventos Discriminatorios</b>	<b>0</b> (0%)
<b>Consultas sin discriminación</b>	<b>862</b> (100%)





**Canalización al Instituto Federal de la Defensoría Pública:**

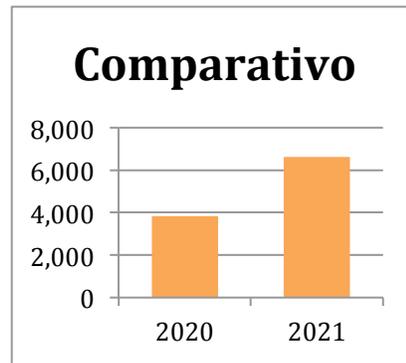
En el año que se reporta se canalizaron 20 usuarios a ese Instituto.

**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.

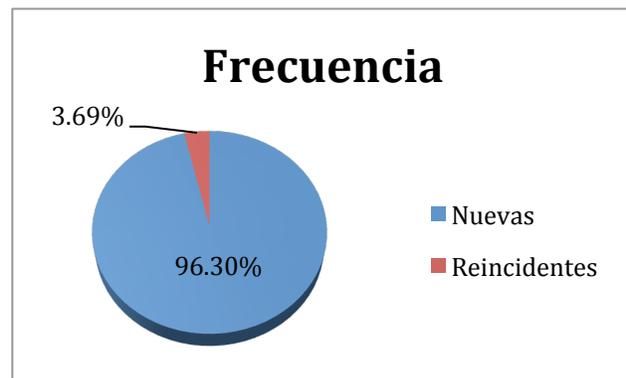
Durante el periodo que se reporta se tuvieron **6,628** visitas. En comparación con el año anterior que fueron 3,834, las visitas realizadas tuvieron un aumento del 72.87%.

2020	<b>3,834</b>
2021	<b>6,628</b>



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

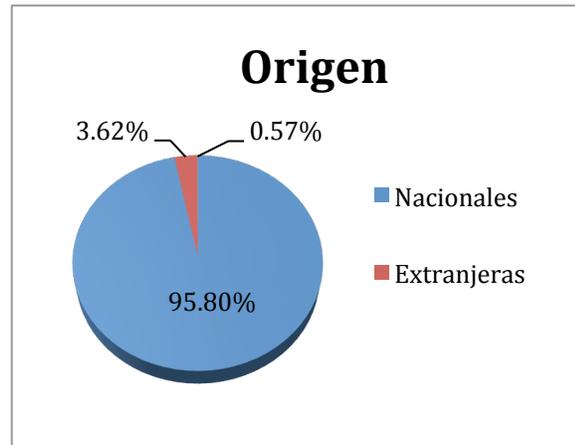
<b>Nuevas</b>	<b>6,383</b> (96.30%)
<b>Reincidentes</b>	<b>245</b> (3.69%)





Cabe destacar que, de las **6,628** visitas, 6,350 corresponden a México y 240 fueron realizadas por usuarios extranjeros. No se pudo conocer la ubicación respecto de 38 visitas.

<b>Nacionales</b>	<b>6,350</b> (95.80%)
<b>Extranjeras</b>	<b>240</b> (3.62%)
<b>Indeterminado</b>	<b>38</b> (0.57%)



#### Usuarios de las Entidades Federativas:

De las **1,284** consultas atendidas, fue posible obtener la información del lugar de residencia de **371** usuarios.

Por lo que hace al Banco de Consultas, fue posible detectar el estado de donde accedieron **6,364** usuarios.



### Consultas y Visitas al Banco de Consultas por Entidad Federativa.

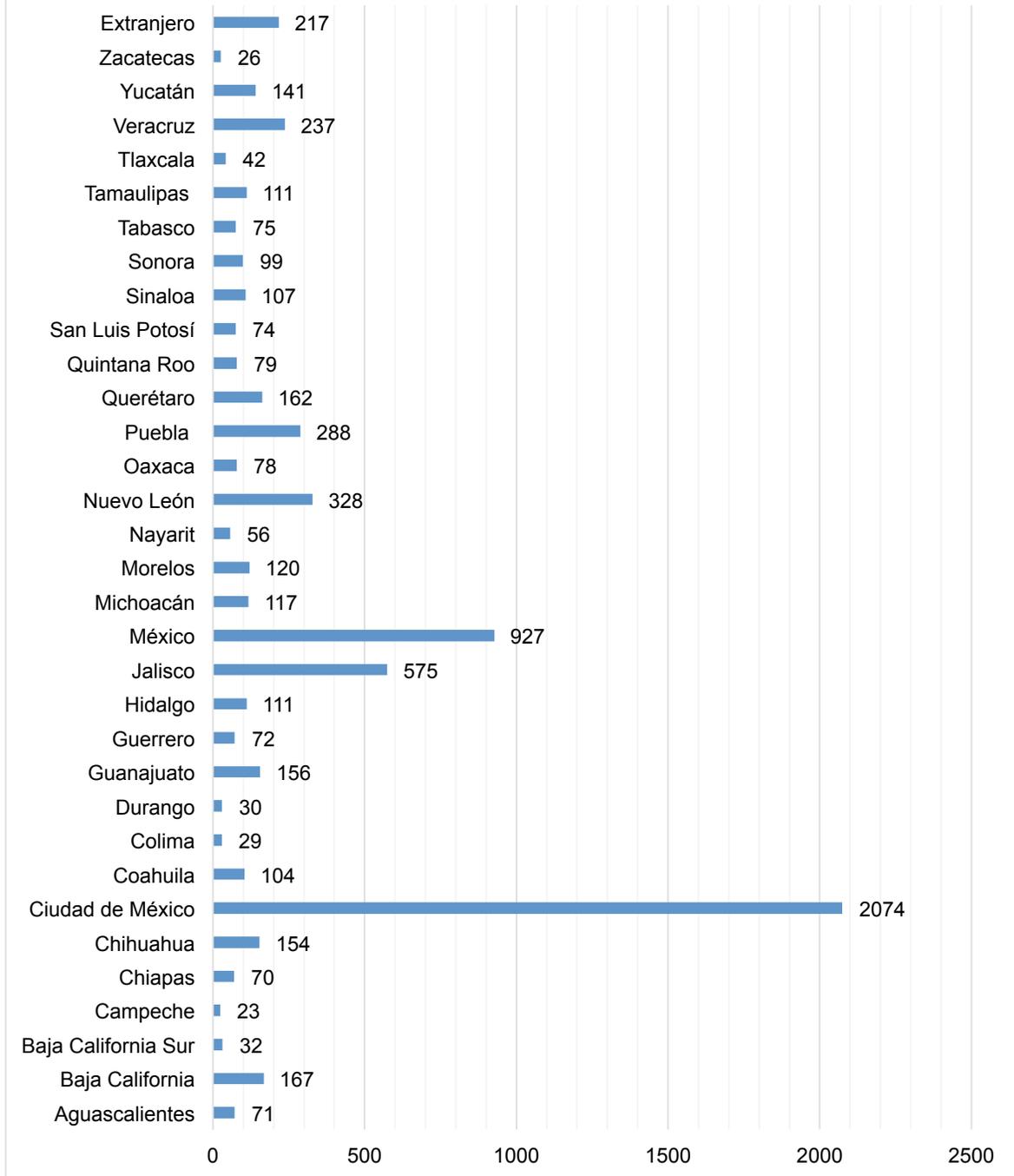
A continuación, se observa el número de consultas y asesorías jurídicas sumadas a las visitas al Banco de Consultas que se realizaron por Entidad Federativa en el periodo en comento:

Entidad Federativa	Total
Aguascalientes	71
Baja California	167
Baja California Sur	32
Campeche	23
Chiapas	70
Chihuahua	154
Ciudad de México	2074
Coahuila	104
Colima	29
Durango	30
Guanajuato	156
Guerrero	72
Hidalgo	111
Jalisco	575
México	927
Michoacán	117
Morelos	120
Nayarit	56
Nuevo León	328
Oaxaca	78
Puebla	288
Querétaro	162
Quintana Roo	79
San Luis Potosí	74
Sinaloa	107
Sonora	99
Tabasco	75
Tamaulipas	111
Tlaxcala	42
Veracruz	237
Yucatán	141
Zacatecas	26
<b>Total</b>	<b>6,735</b>

Extranjero	217
<b>Gran total</b>	<b>6,952</b>



## Consultas y Visitas al Banco de Consultas por Entidad Federativa





## Conclusiones

En el año 2021 se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se atendieron 1,284 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 2,805 consultas, tuvimos una disminución del 54.22%.
- Los hombres fueron los que solicitaron mayor número de consultas con un porcentaje de 59.81%.
- 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 59.35%, seguida por la Dirección Jurídica con el 26.09% y la Dirección de Reservas con el 14.02%.
- De las encuestas practicadas en las consultas personales, no se denunció acto alguno de corrupción ni de discriminación.
- Se canalizaron a 20 usuarios al Instituto Federal de Defensoría Pública.
- En cuanto al número de visitas al Banco de Consultas, se dio un aumento del 72.87% comparado con el año 2020.
- De las visitas realizadas al Banco de Consultas, 95.80% corresponden a México, 3.62% al extranjero. Respecto del 0.57% no se pudo determinar el lugar.
- El 3.69% de los visitantes al Banco de Consultas es reincidente y el 96.30% lo consultó por primera vez.
- La Entidad Federativa que más visitas tuvo al Banco de Consultas, fue la Ciudad de México con el 28.25%; seguida del Estado de México con el 13.40% y Jalisco con el 8.65%.
- El total de consultas atendidas, más las emitidas en el Banco de Consultas fue de **7,912**.

[FIN DEL DOCUMENTO]