



Dirección Jurídica

Ciudad de México, a 04 de enero de 2021

Reporte Ejecutivo Segundo semestre 2020

Con motivo de la contingencia sanitaria originada por el Covid-19, a partir del 26 de marzo se interrumpió la atención al público en las instalaciones del Instituto, por lo que, durante el segundo semestre del año 2020, se atendieron **750** consultas únicamente en la modalidad de correo electrónico, arrojando los siguientes datos:

Por tipo de consultas:

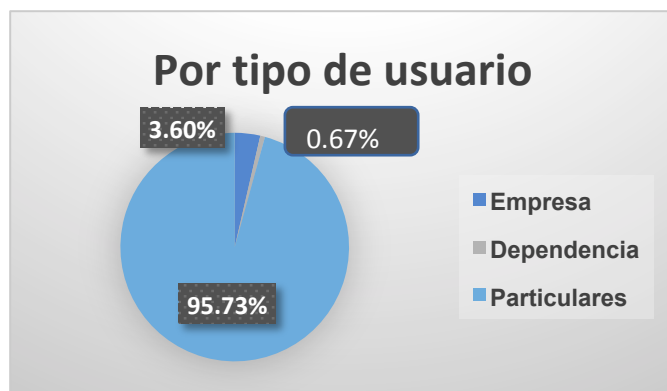
Personales	0 (0%)
Telefónicas	0 (0%)
Mail	750 (100%)
Escritas	0 (0%)



1

Por tipo de usuario:

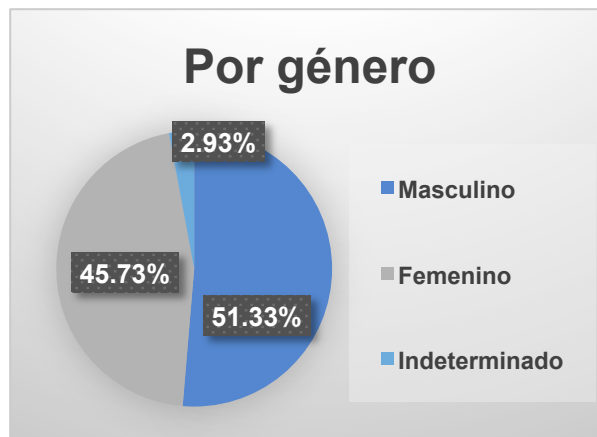
Empresa	27 (3.60%)
Particular	718 (95.73%)
Dependencia	5 (0.67%)





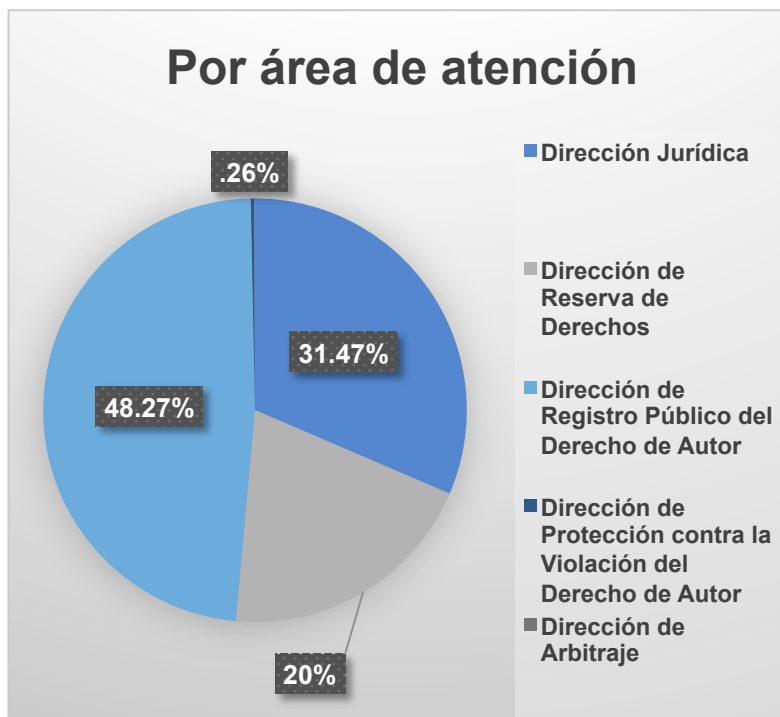
Por género:

Hombre	385 (51.33%)
Mujer	343 (45.73%)
Indeterminado	22 (2.93%)



Por área del INDAUTOR:

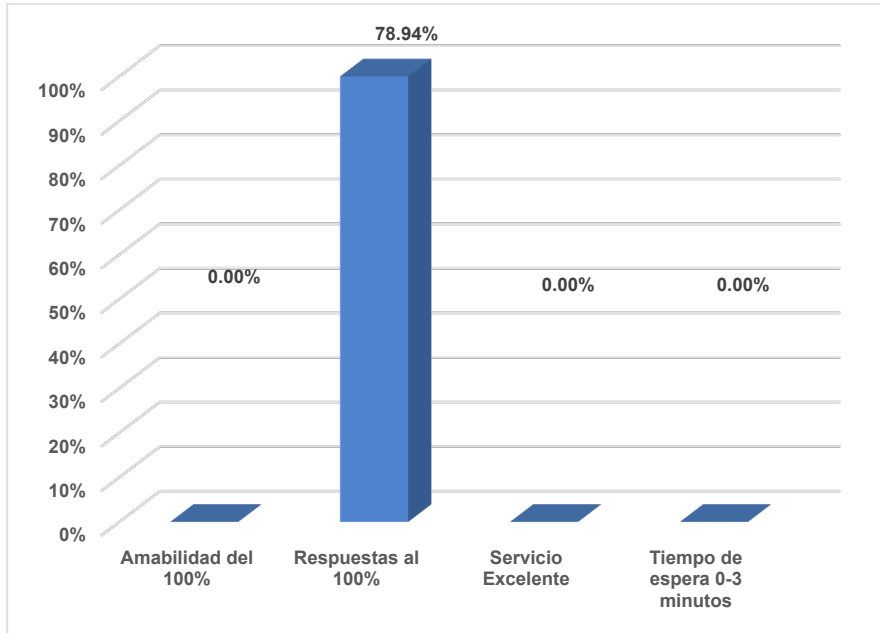
Dirección Jurídica	236 (31.47%)
Dirección de Reserva de Derechos	150 (20%)
Dirección de Registro Público del Derecho de Autor	362 (48.27%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	2 (0.26%)
Dirección de Arbitraje	0 (0%)





Encuestas de salida:

Fueron contestadas 19 encuestas de 750 consultas, por esta razón se reporta únicamente lo siguiente:



Amabilidad del 100%	0 (0%)
Respuestas al 100%	15 (78.94%)
Servicio Excelente	0 (0%)
Tiempo de espera 0-3 minutos	0 (0%)

3

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

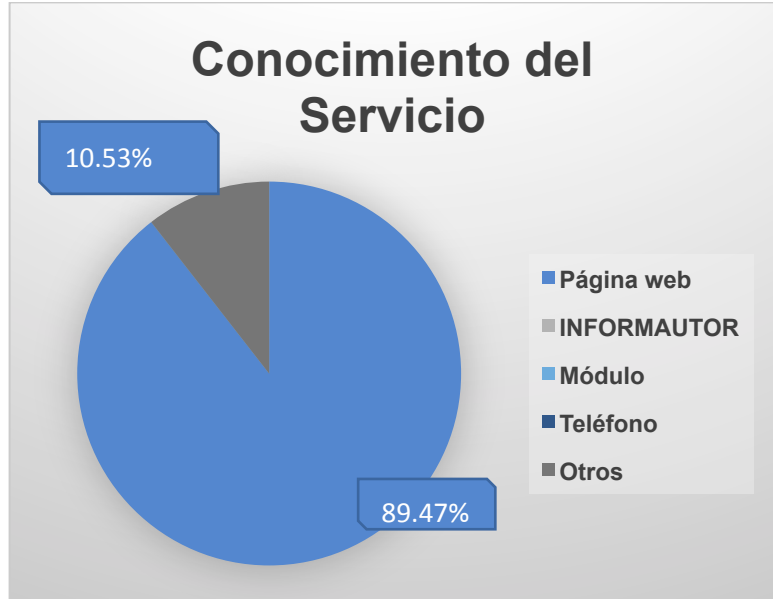
Aclarando que los rubros de servicio excelente, amabilidad y tiempo de espera solamente se encuentran contemplados en las encuestas de las consultas presenciales.





Conocimiento del Servicio:

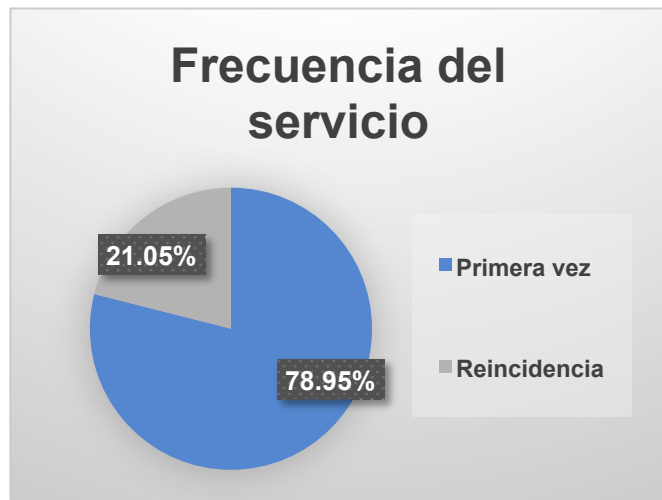
Página web	17 (89.47%)
INFORMAUTOR	0 (0%)
Módulo	0 (0%)
Teléfono	0 (0%)
Otros	2 (10.53%)



4

Frecuencia del Servicio:

Primera vez	15 (78.95%)
Reincidencia	4 (21.05%)





Anticorrupción y No 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, este semestre no se reportan resultados.

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 semestre en cuestión se llevaron a cabo, 2 (dos) canalizaciones de personas a ese Instituto, para que recibiera 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 **2165** visitas. Estos usuarios acudieron a esta herramienta a efecto de encontrar la información que requerían. En comparación con el segundo semestre del año anterior que fueron 1811, se dio un aumento en las visitas realizadas del 19.54%.

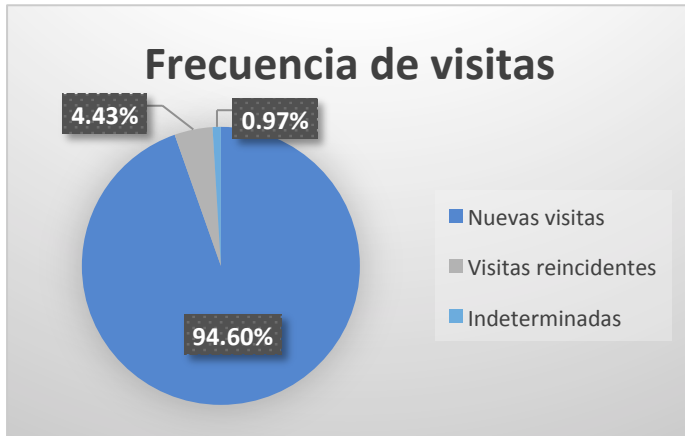
5

2019	1811
2020	2165





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



Nuevas visitas	2048 (94.60%)
Visitas reincidentes	96 (4.43%)
Indeterminadas	21 (0.97%)

Cabe destacar que, de las 2165 visitas antes señaladas, 623 fueron hechas en la Ciudad de México, 1435 fueron hechas por visitantes radicados en el interior de la República Mexicana y 107 fueron realizadas por usuarios ubicados en los siguientes países: Estados Unidos de América, Brasil, República Dominicana, España, Guatemala, Países Bajos y Perú.

6

Nacionales	2058 (95.05%)
Extranjeras	107 (4.95%)
Indeterminado	0 (0%)





Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que, de las 750 consultas, sólo fue posible obtener la información del lugar de residencia de 21 usuarios; esto se obtuvo del contenido de sus consultas y de las encuestas respondidas.

Por lo que hace al Banco de Consultas, 2058 visitas fueron de 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 al Banco de Consultas que se realizaron por Entidad Federativa en el periodo en comento:

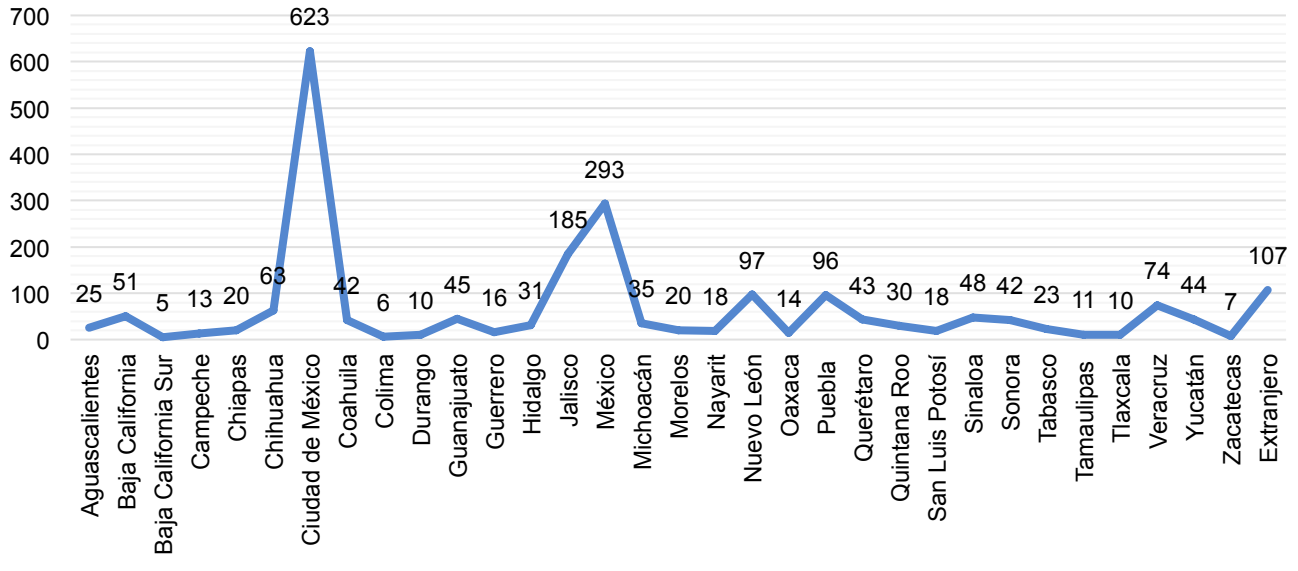
Consultas y Vistas al Banco de Consultas por Entidades Federativas.

Entidad Federativa	Total
Aguascalientes	25
Baja California	51
Baja California Sur	5
Campeche	13
Chiapas	20
Chihuahua	63
Ciudad de México	623
Coahuila	42
Colima	6
Durango	10
Guanajuato	45
Guerrero	16
Hidalgo	31
Jalisco	185
México	293
Michoacán	35
Morelos	20
Nayarit	18
Nuevo León	97
Oaxaca	14
Puebla	96
Querétaro	43
Quintana Roo	30
San Luis Potosí	18
Sinaloa	48
Sonora	42
Tabasco	23
Tamaulipas	11
Tlaxcala	10
Veracruz	74
Yucatán	44
Zacatecas	7
Extranjero	107
Total	2165





Consultas y Visitas al Banco de Consultas por Entidad Federativa



Conclusiones

Durante el segundo semestre de 2020, se teniendo las siguientes afirmaciones:

- *Se recibieron 750 solicitudes de consultas, 1095 por debajo de la meta semestral establecida de 1845.*
- *Con motivo de la contingencia sanitaria por la enfermedad denominada Covid-19, el único medio de atención de consultas es el correo electrónico.*
- *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 48.27%, seguida de la Dirección Jurídica con el 31.47%.*
- *Los hombres fueron quienes presentaron más consultas con un 51.33%.*
- *En este periodo 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 un aumento del 19.54% comparado con el mismo periodo de 2019.*
- *De las visitas realizadas al Banco de Consultas de las que se pudo obtener el lugar de origen, 95.05% corresponden a México, mientras que las visitas realizadas de otros países fueron 4.95%.*
- *El 4.43% de los visitantes al Banco de Consultas es reincidente y el 94.60% lo consultó por primera vez.*
- *El total de consultas atendidas más las emitidas en el Banco de Consultas fue de: 2915.*

[FIN DEL DOCUMENTO]

