Dirección Jurídica
Área de Consultas

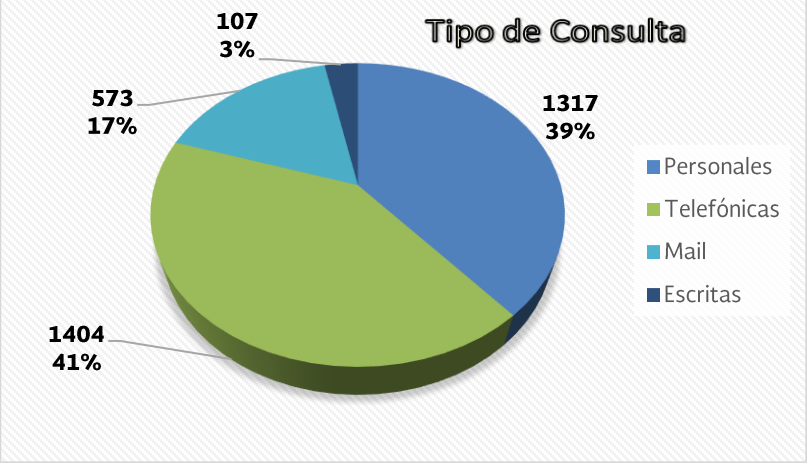
# Reporte Ejecutivo Anual 2017

Ciudad de México, 5 de enero de 2017.

Durante el **año 2017** se atendieron **3,401** consultas en sus cuatro modalidades de atención, arrojando los siguientes datos:

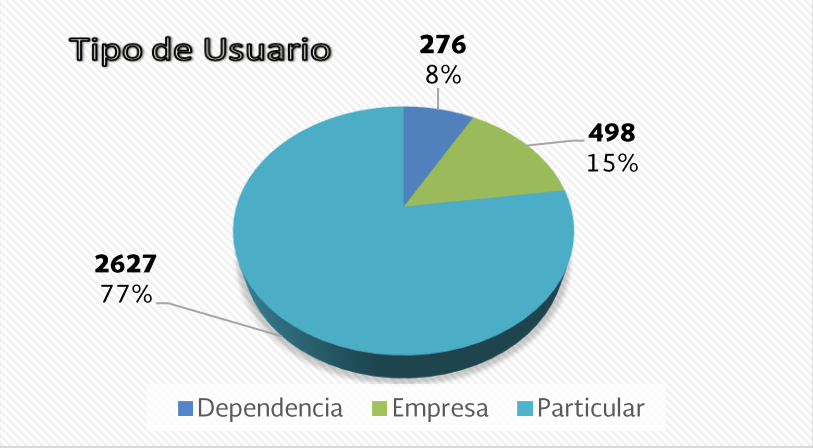
## Por tipo de consultas:

| | |
|---|---|
| **Personales** | **1,317** (39%) |
| **Telefónicas** | **1,404** (41%) |
| **Mail [1]** | **573** (17%) |
| **Escritas** | **107** (4%) |




## Por tipo de usuario:

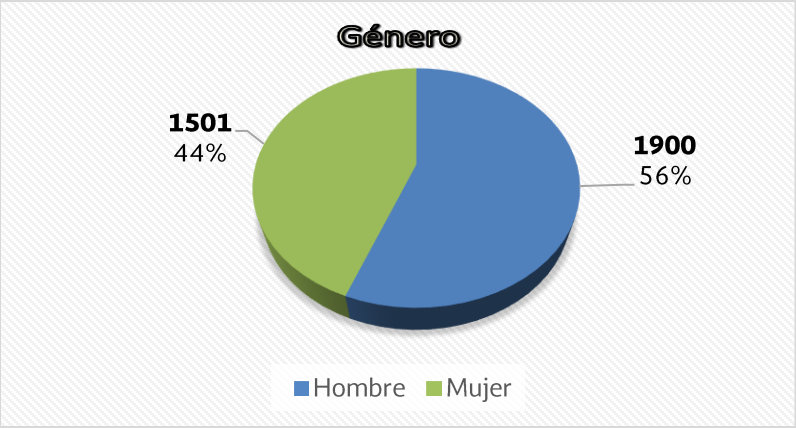
| | |
|---|---|
| **Dependencia** | **276** (8%) |
| **Empresa** | **498** (15%) |
| **Particular** | **2,627** (77%) |




[1] Mediante el proyecto "consulta en línea" se recibieron en el semestre que se reporta: 238 consultas.

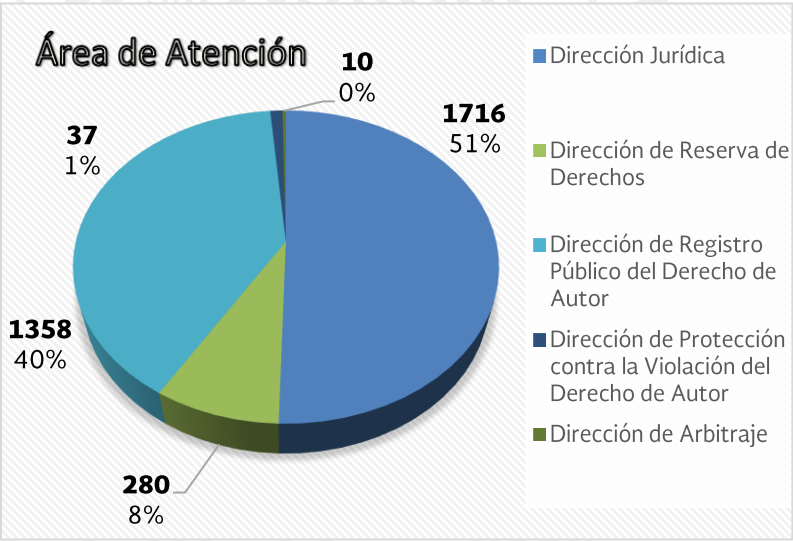
## Por género:

| | |
|---|---|
| **Hombre** | **1,900** (56%) |
| **Mujer** | **1,501** (44%) |



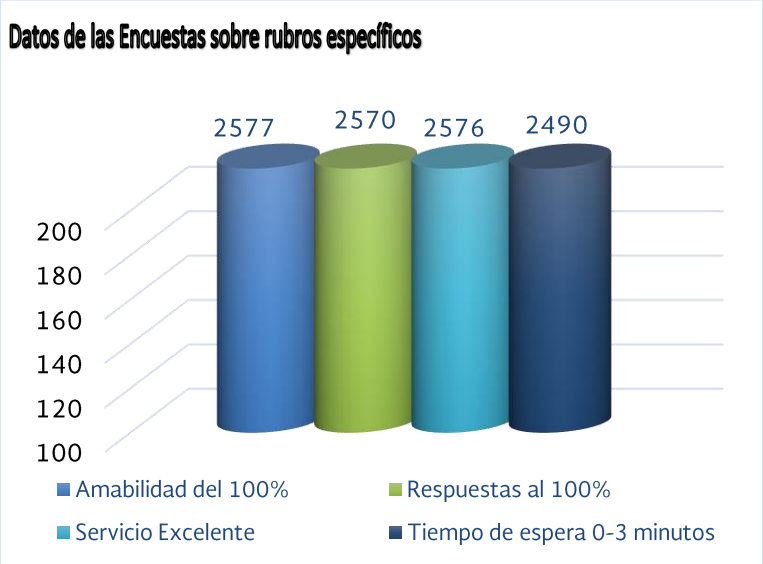

## Por área del INDAUTOR:

| | |
|---|---|
| **Dirección Jurídica** | **1,716** (51%) |
| **Dirección de Reservas de Derechos** | **280** (8%) |
| **Dirección del Registro Público del Derecho de Autor** | **1,358** (40%) |
| **Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor** | **37** (1%) |
| **Dirección de Arbitraje** | **10** (0%) |



## Encuestas de salida[2]:

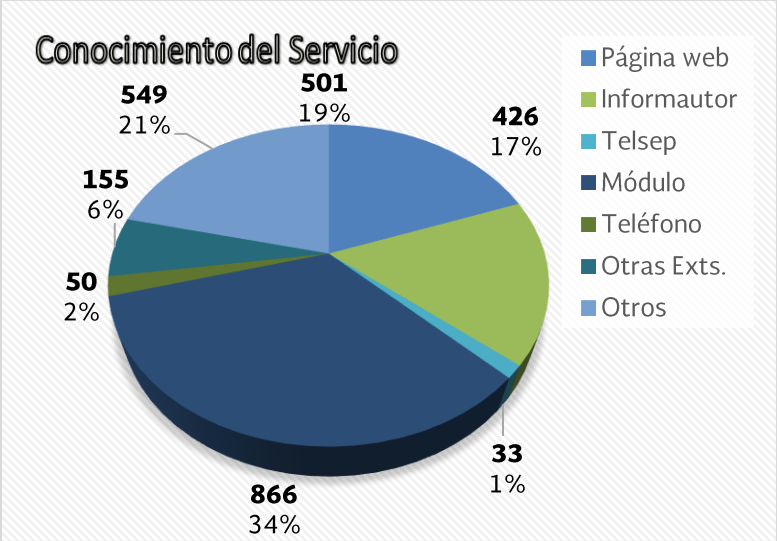
| | |
|---|---|
| **Amabilidad del 100%** | **2,577** (99.9%) |
| **Respuestas al 100%** | **2,570** (99.6%) |
| **Servicio Excelente** | **2,576** (99.8%) |
| **Tiempo de espera de 0 - 3 minutos** | **2,490** (96.5%) |




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

## Conocimiento del Servicio:

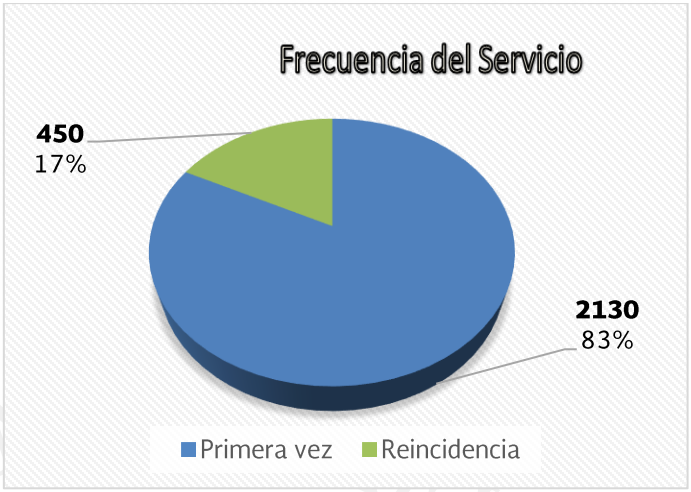
| | |
|---|---|
| **Página web** | **501** (19%) |
| **Informautor** | **426** (17%) |
| **TELSEP** | **33** (1%) |
| **Módulo** | **866** (34%) |
| **Teléfono** | **50** (2%) |
| **Otras extensiones** | **155** (6%) |
| **Otros** | **549** (21%) |




[2] Se practicaron 2,580 encuestas en el periodo que se reporta.

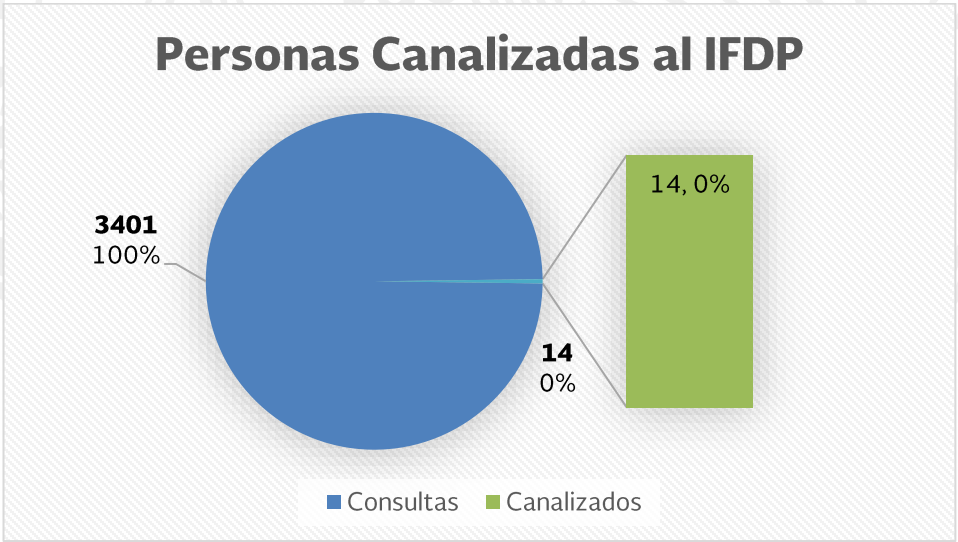
## Frecuencia del Servicio:

| | |
|---|---|
| **Usuarios que utilizan por primera vez el servicio** | **2,130** (83%) |
| **Usuarios que anteriormente habían utilizado el servicio** | **450** (17%) |




## 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 llevó a cabo la canalización de **14** personas -de las cuales **10** mayores de 60 años- para que recibieran el servicio de defensoría pública, esto representa el **0.41%** de las consultas atendidas.



Cabe mencionar, que de las **14** personas canalizadas, **10** fueron hombres y **4** mujeres.

**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.

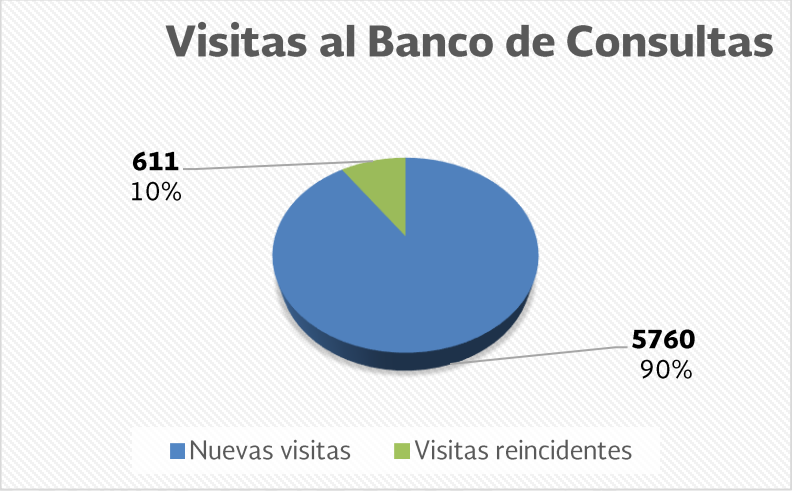
Durante el periodo que se reporta se tuvieron **6,371** visitas, cifra nunca antes alcanzada en cualquier año. Se puede aseverar que el incremento de visitas que ha tenido esta herramienta es extraordinario, claramente se ve reflejado si lo comparamos con el mismo periodo del año pasado.

| | |
|---|---|
| **2016** | **3,380** |
| **2017** | **6,371** |

Lo anterior representa un incremento del **88.49%**, es decir **2,991** visitas más.

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

| | |
|---|---|
| **Total de visitas** | **6,371** |
| **Nuevas visitas** | **5,760** (90%) |
| **Visitas reincidentes** | **611** (10%) |




Cabe destacar que de las visitas antes señaladas, **5,490** fueron hechas por visitantes radicados en el interior de la República Mexicana, **648** de las visitas fueron de procedencia indeterminada, y **233** fueron realizadas por usuarios ubicados en **32** países.

| | |
|---|---|
| **Total de visitas** | **3,972** |
| **Nacionales** | **5,490** (86%) |
| **Extranjeras** | **233** (4%) |
| **Indeterminado** | **648** (10%) |

## Países de los que visitaron el Banco de Consultas:

A continuación se enlistan los países que han visitado el Banco de Consultas en 2017:

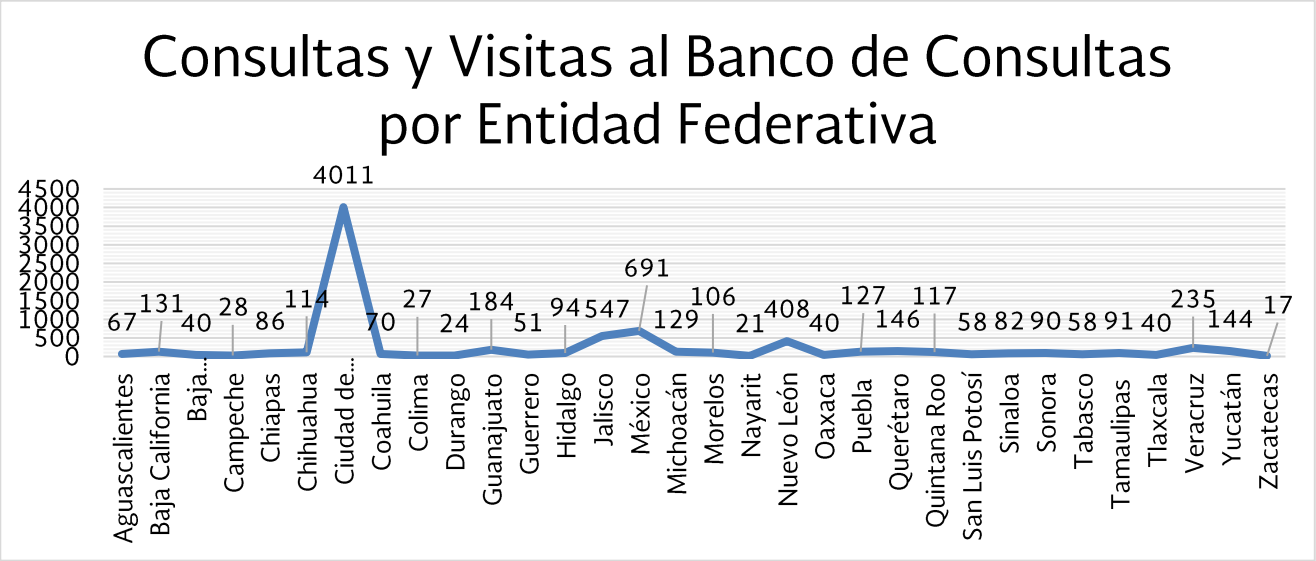
| # | País | # | País | # | País |
|---|---|---|---|---|---|
| **1** | Alemania | **12** | Croacia | **23** | Noruega |
| **2** | Argentina | **13** | Ecuador | **24** | Pakistán |
| **3** | Australia | **14** | España | **25** | Perú |
| **4** | Bélgica | **15** | Estados Unidos de América | **26** | Puerto Rico |
| **5** | Bolivia | **16** | Francia | **27** | Reino Unido |
| **6** | Brasil | **17** | Grecia | **28** | República Dominicana |
| **7** | Canadá | **18** | Guatemala | **29** | Rusia |
| **8** | Chile | **19** | Holanda | **30** | Suecia |
| **9** | China | **20** | Hong Kong | **31** | Suiza |
| **10** | Colombia | **21** | India | **32** | Uruguay |
| **11** | Corea del Sur | **22** | Italia | | |

## Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que de las **3,401** consultas atendidas en sus cuatro modalidades, fue posible obtener la información de su lugar de residencia de **2,584** usuarios al interior de la República Mexicana –así como de 5 usuarios radicados en países distintos a México–; asimismo por lo que hace al Banco de Consultas fue posible detectar la ciudad de donde accedieron **5,490** usuarios nacionales. Por lo que 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 año en comento:

| Entidad Federativa | Consultas | Entidad Federativa | Consultas | Entidad Federativa | Consultas |
|---|---|---|---|---|---|
| Aguascalientes | 67 | Guerrero | 51 | Quintana Roo | 117 |
| Baja California | 131 | Hidalgo | 94 | San Luis Potosí | 58 |
| Baja California Sur | 40 | Jalisco | 547 | Sinaloa | 82 |
| Campeche | 28 | México | 691 | Sonora | 90 |
| Chiapas | 86 | Michoacán | 129 | Tabasco | 58 |
| Chihuahua | 114 | Morelos | 106 | Tamaulipas | 91 |
| Ciudad de México | 4011 | Nayarit | 21 | Tlaxcala | 40 |
| Coahuila | 70 | Nuevo León | 408 | Veracruz | 235 |
| Colima | 27 | Oaxaca | 40 | Yucatán | 144 |
| Durango | 24 | Puebla | 127 | Zacatecas | 17 |
| Guanajuato | 184 | Querétaro | 146 | **Total** | **8,074**[3] |

[3] Es el resultado de la suma de 1,402 consultas y 3,462 visitas nacionales al Banco de Consultas, ambos con datos del lugar de residencia.




**Conclusiones:**

En el segundo semestre 2017 que se reporta se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se recibieron **3,401** solicitudes de consultas, Rebasando la meta anual de **3,392** en un **0.27%**. Este dato reviste mayor importancia, si tomamos en consideración que debido a los acontecimientos sísmicos del mes de septiembre se interrumpió la atención de los servicios de consultas por casi un mes.

  Aunado a lo anterior, si consideramos que las visitas al Banco de Consultas -que es una herramienta que permite a los usuarios obtener de manera inmediata información de las consultas-, válidamente podríamos aseverar que se proporcionaron **9,772** consultas, **6,380** por arriba de lo programado, lo que representa en otras palabras un porcentaje del **188.09%** de cumplimiento de la meta establecida.

- El medio de atención de Consultas más utilizado en el semestre fueron las consultas telefónicas con el **41%,** seguidas de las consultas personales con el **39%**.

- El área de la que se proporcionó mayormente información en el servicio de Consultas fue la Dirección Jurídica con un porcentaje del **51%**.

- El **34%** de los usuarios tuvo conocimiento del servicio de Consulta y Asesoría Jurídica por medio del módulo de información en la planta baja, resultado ser el medio preponderante con **866** del total de la encuestas practicadas. Cabe señalar que "Otros" –como presentaciones, ponencia, participaciones en exposiciones- constituyó el segundo medio con un **21%.**

- Consistentemente se ha dado un incremento en las visitas al Banco de Consultas, alcanzando en el año 2017 su máximo histórico, que comparado con el año 2016 se tuvieron **2,991** visitas más en 2017, lo que representa un aumento importante del **188.09%**.

- El **90%** de los visitantes al Banco de Consultas 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 **49.67%**, seguida del Estado de México, Jalisco y Nuevo León con porcentajes del **8.55%**, **6.77%** y **5.05%**, respectivamente.

Como dato importante a destacar se encuentra que la falta de un abogado conciliador durante la mitad del semestre se reflejó negativamente en las encuestas practicadas a los usuarios, regularmente los rubros de: Amabilidad, atención de la consultas y excelencia del servicio eran del 100%, situación que se ha dejado de presentar, incluso en la evaluación del tiempo de espera para ser atendido en este semestre fue del **96.5%** de 0-3 minutos.

[FIN DEL DOCUMENTO]