



Dirección Jurídica

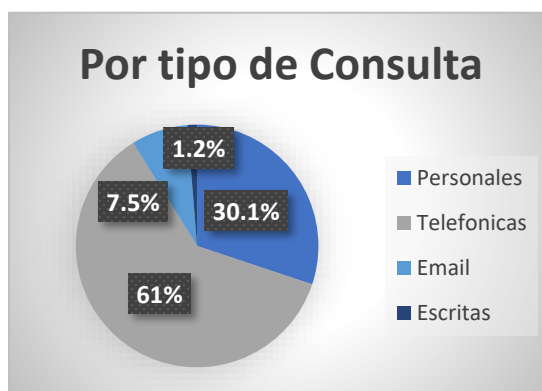
Ciudad de México, a 10 de enero de 2020

**Reporte Ejecutivo del area de Consultas.
Segundo Semestre del 2019**

Durante el segundo semestre de 2019 se atendieron 1958 consultas en sus cuatro modalidades de atención, arrojando los siguientes datos:

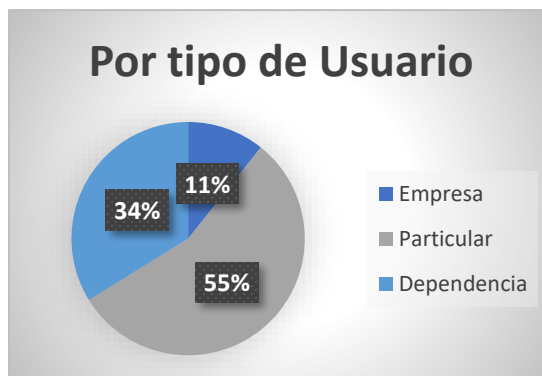
Por tipo de consultas:

Personales	590 (30.13%)
Telefónicas	1195 (61.03%)
E-Mail	148 (7.55%)
Escritas	25 (1.27%)



Por Tipo de Usuario:

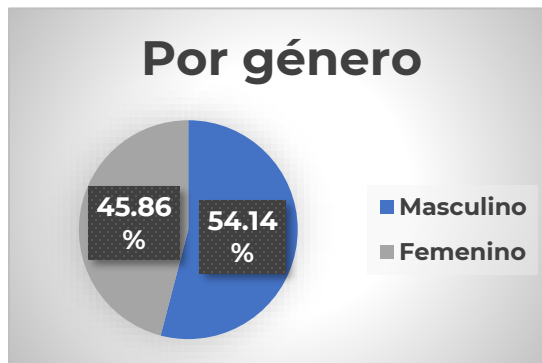
Empresa	210 (11%)
Particular	1086 (55%)
Dependencia	662 (34%)





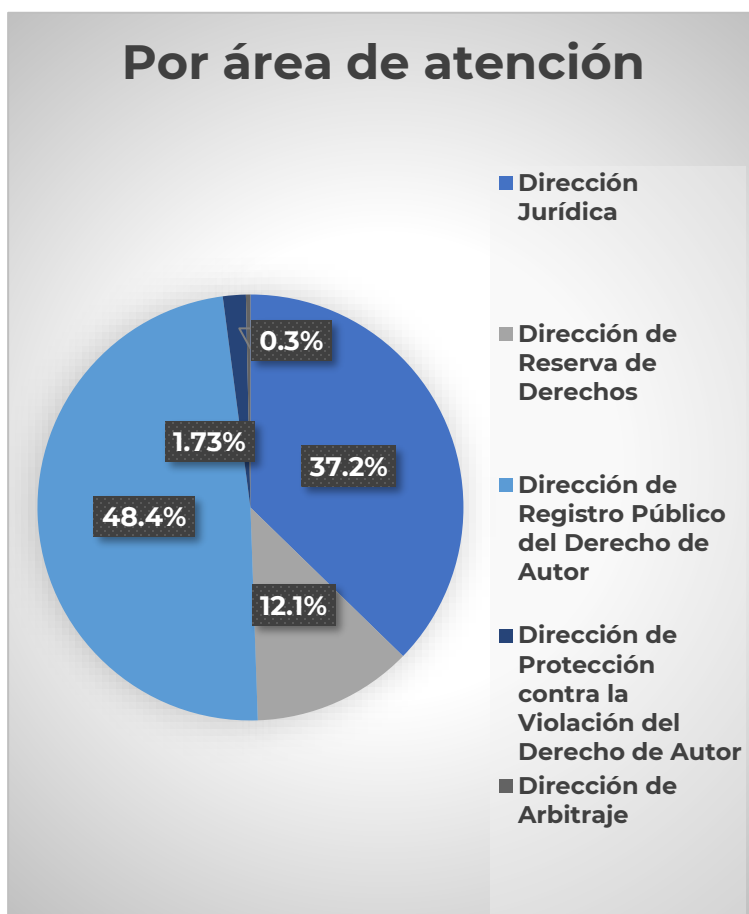
Por género

Hombre	1060 54.14%
Mujer	898 45.86%



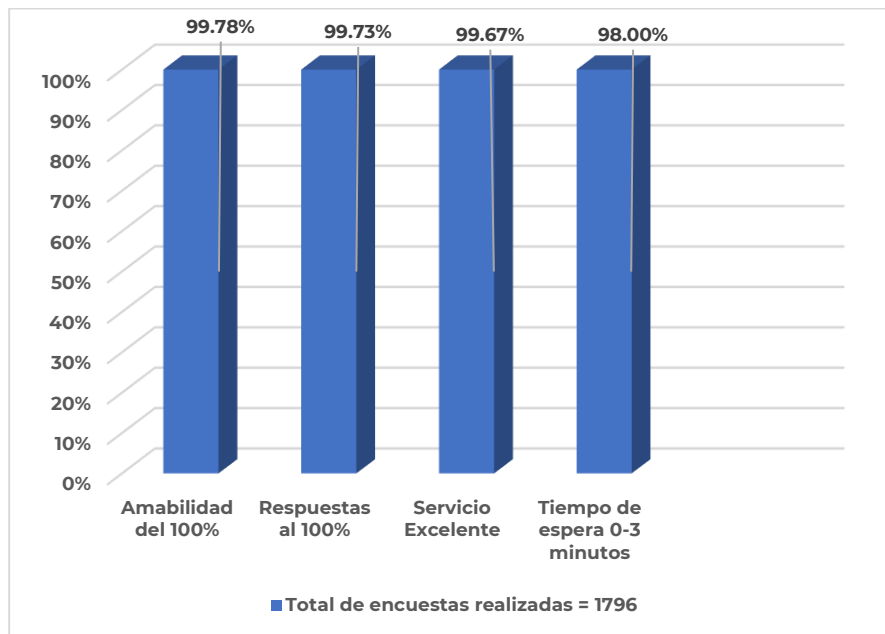
Por área del INDAUTOR

Dirección Jurídica	730 (37.29%)
Dirección de Reserva de Derechos	238 (12.16%)
Dirección de Registro Público del Derecho de Autor	949 (48.47%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	34 (1.73%)
Dirección de Arbitraje	7 (0.34%)





Encuestas de salida¹:



Amabilidad del 100%	1792 (99.78%)
Respuestas al 100%	1791 (99.73%)
Servicio Excelente	1790 (99.67%)
Tiempo de espera 0-3 minutos	1760 (98%)

Se practicaron 1796 encuestas de 1958 consultas en el periodo que se reporta. Faltaron de realizar 162 encuestas de salida.

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

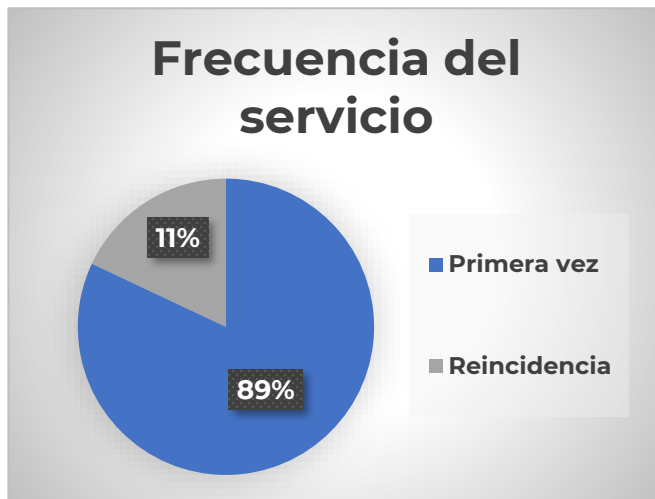
¹ Se practicaron 1796 encuestas de 1958 consultas en el periodo que se reporta.





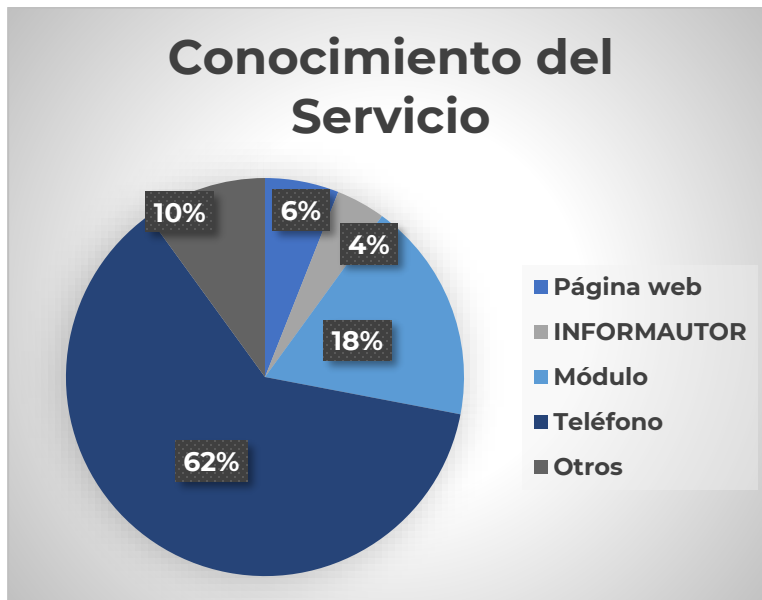
Frecuencia del Servicio:

Primera vez	1599 (89%)
Reincidencia	197 (11%)



Conocimiento del Servicio:

Página web	103 (6%)
INFORMAUTOR	73 (4%)
Módulo	332 (18%)
Teléfono	1107 (62%)
Otros	181 (10%)

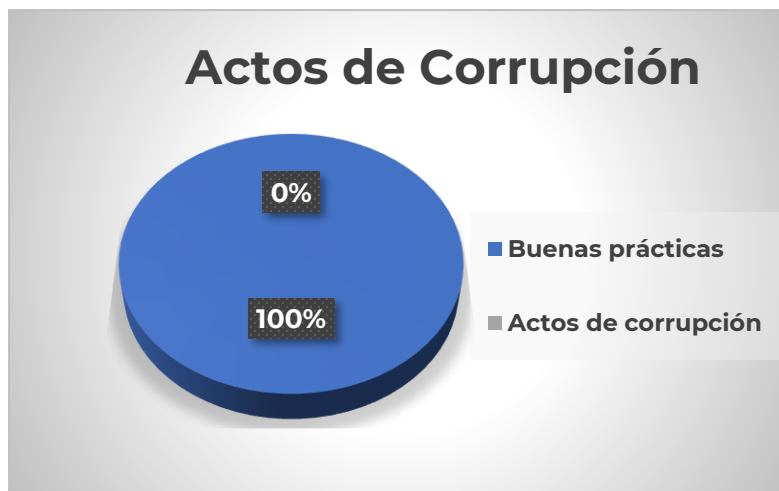




Anticorrupción:

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.

Buenas prácticas	1796 (100%)
Actos de corrupción	0 (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 consulta igualmente se ha establecido un indicador para medir este prioritario fenómeno que se busca eliminar:

Eventos Discriminatorios	0 (0%)
Consultas sin discriminación	1796 (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 Segundo semestre en cuestión se llevaron a cabo trece (13) canalizaciones de personas a ese Instituto, cuatro de ellas fueron de la tercera edad, para que recibieran el servicio de defensoría pública. Esto representa el 0.67% del total de las consultas realizadas.

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 **1811** visitas, estos usuarios acudieron a esta herramienta a efecto de encontrar la información que requerían. En comparación con el año anterior que fueron 2768, se dio una disminución en las visitas realizadas del **34.57%**.

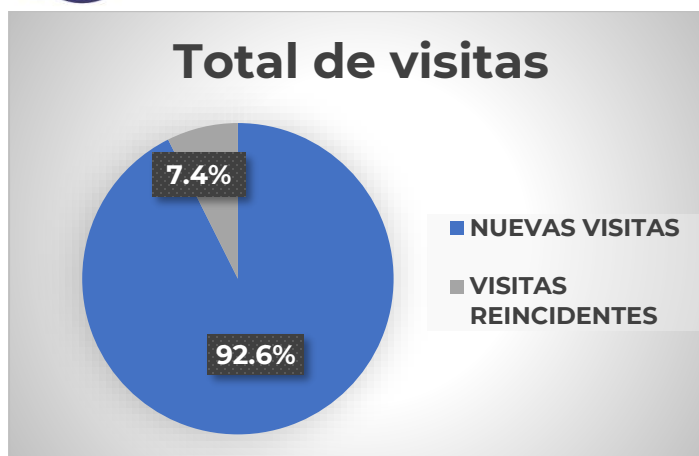
2018	2768 (60.45%)
2019	1811 (39.55%)



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



Total de visitas	1811
Nuevas visitas	1677 92.6%
Visitas reincidentes	134 7.4%



Cabe destacar que, de las **1811** visitas antes señaladas, 156 fueron hechas en la Ciudad de México, 1586 fueron hechas por visitantes radicados en el interior de la República Mexicana y 69 fueron realizadas por usuarios ubicados en los siguientes **12** países: Estados Unidos de América, China, Brasil, Colombia, Argentina, España, Perú, Japón, Chile, Finlandia, Venezuela, Países Bajos.

Total de visitas	1811
Nacionales	1740 (96.19%)
Extranjeras	69 (3.81%)
Indeterminado	0 (0%)





Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que, de las 1958 consultas atendidas durante el semestre en sus cuatro modalidades, fue posible obtener 1796 encuestas de salida; sin embargo, se pudieron obtener la información del lugar de residencia de 1588 usuarios y los 208 restantes su procedencia fue indeterminada.

Por lo que hace al Banco de Consultas. Es de precisarse que de las 1811 consultas fue posible detectar el lugar de donde accedieron, de los cuales **1740** fueron usuarios nacionales y 69 visitas de otros países. **NO** se pudo conocer el estado en el que se visitó 279 usuarios

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:

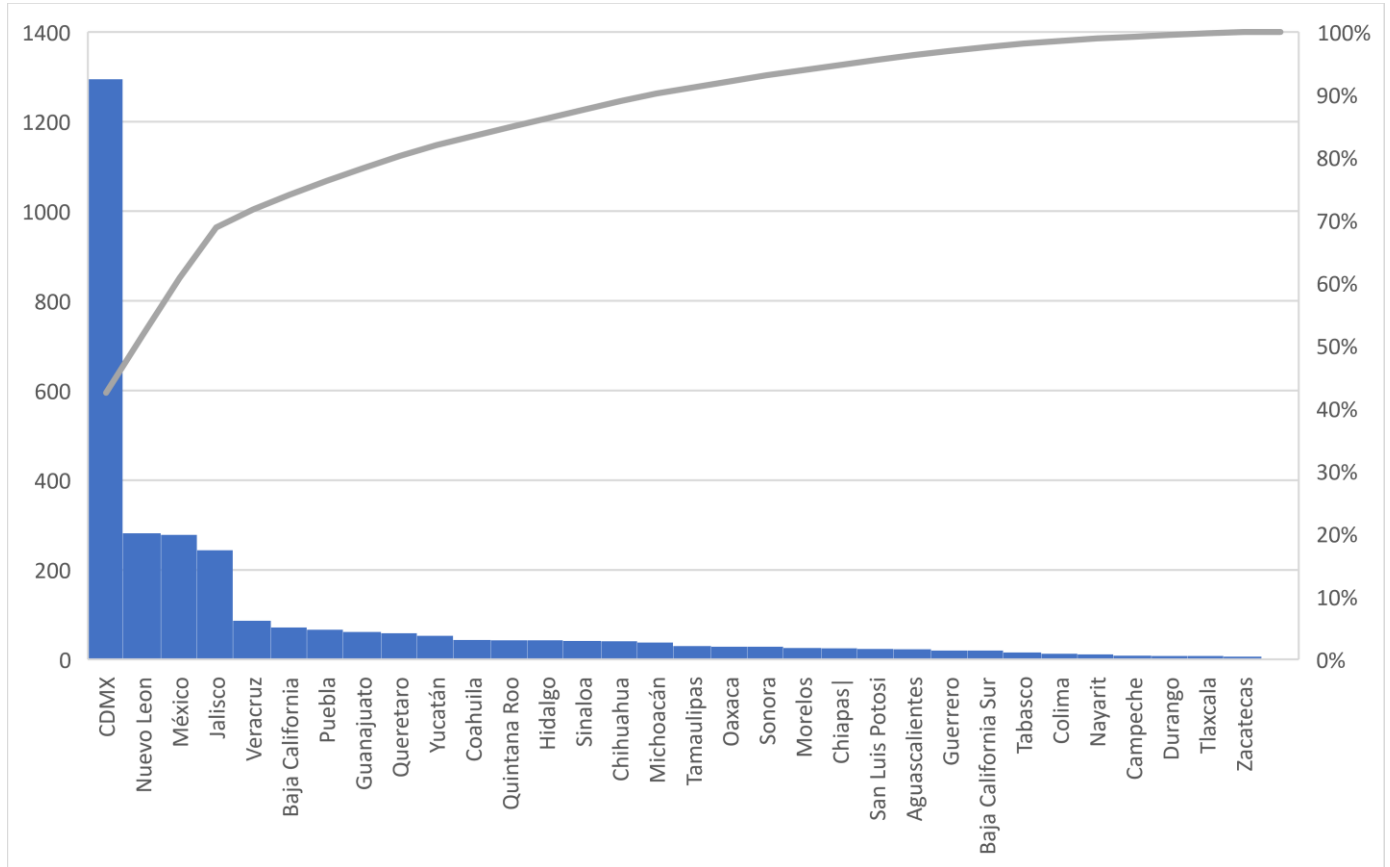
Consultas y Vistas al Banco de Consultas por Entidad Federativa

Entidad Federativa	Consultas	Entidad Federativa	Consultas	Entidad Federativa	Consultas
Aguascalientes	23	Guerrero	20	Quintana Roo	43
Baja California	72	Hidalgo	43	San Luis Potosí	24
Baja California Sur	20	Jalisco	244	Sinaloa	42
Campeche	9	México	278	Sonora	29
Chiapas	25	Michoacán	38	Tabasco	16
Chihuahua	41	Morelos	26	Tamaulipas	30
CDMX	1295	Nayarit	12	Tlaxcala	8
Coahuila	44	Nuevo León	282	Veracruz	87
Colima	13	Oaxaca	29	Yucatán	53
Durango	8	Puebla	67	Zacatecas	7
Guanajuato	62	Querétaro	59	Total	3049





Consultas y Visitas al Banco de Consultas por Entidad Federativa





Conclusiones

En el segundo semestre de 2019 que se reporta se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se recibieron 1958 solicitudes de consultas, 268 por arriba del primer semestre del 2019, en el cual solo se habían recibido 1690 consultas, es decir, se rebasó un **15.85%**.

Lo anterior reviste de mayor importancia, toda vez que el área de consultas actualmente solo cuenta con dos abogadas consultoras para la prestación este servicio, así como el apoyo del Subdirector de Conciliación y Consulta y de la Jefa de Departamento de Consultas.

- El medio de atención de Consultas más utilizado fueron las consultas telefónicas con un 61.03%, mientras que las personales fueron 30%.
- 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 48.47%, seguida de la Dirección Jurídica con el 37.29%.
- Atendiendo el estándar de calidad establecido para el área de consultas es de señalar que, de las 1958 encuestas practicadas de las 1792 consultas realizadas en los rubros de Amabilidad 99.78%, de Atención de los cuestionamientos, 99.73% de Excelencia 99.67% y de tiempo de espera el 98%.
- El 62% de los usuarios tuvo conocimiento del servicio de Consulta y Asesoría Jurídica por medio del Teléfono.
- De las 1792 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 una disminución del 34.57% comparado con el mismo periodo de 2018.
- De las visitas realizadas al Banco de Consultas de las que se pudo obtener el lugar de origen, el 96.19% corresponden del Interior de la República Mexicana, mientras las visitas realizadas de otros países fueron 3.81%, y el restante 0.1% a un origen indeterminado.
- El 7.4% de los visitantes al Banco de Consultas es reincidente. El 92.6% lo consultó por primera vez.





CULTURA
SECRETARÍA DE CULTURA



INDAUTOR
INSTITUTO NACIONAL DEL DERECHO DE AUTOR

- La Entidad Federativa que más consultas y visitas al Banco de Consultas presentó fue la Ciudad de México, con el 42.47%; seguida de Nuevo León, con el 9.25%; Estado de México, con 9.12% y Jalisco con el 8%.
- En total se tuvieron 1958 consultas en sus cuatro modalidades, además de las 1811 consultas realizadas por el banco de consultas, dando una sumatoria de 3769 consultas realizadas en el segundo semestre de 2019.

[FIN DEL DOCUMENTO]

