



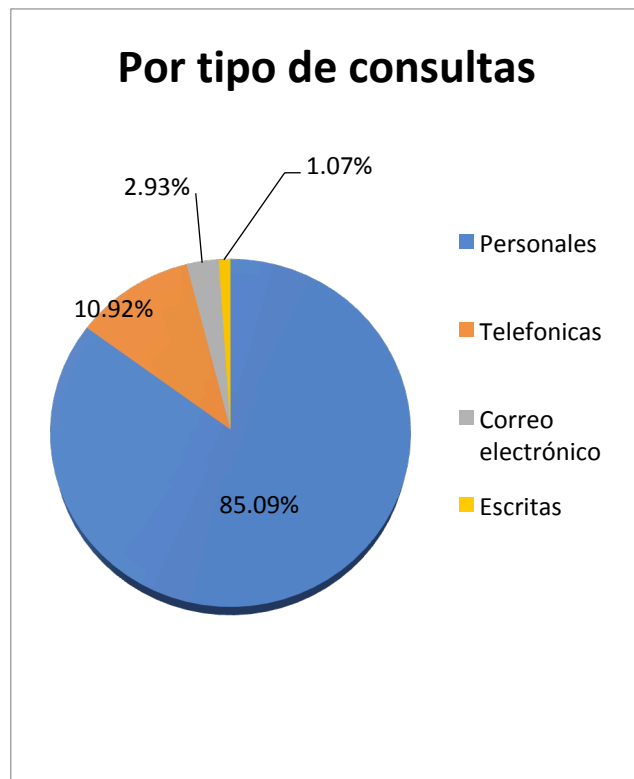
Ciudad de México, a 13 de enero de 2022.

Reporte Ejecutivo

Durante el segundo semestre del año 2021, el Departamento de Consultas atendió **751 consultas** en las cuatro modalidades de atención: telefónicas, correo electrónico, personales y escritas, arrojando los siguientes datos:

Por tipo de consultas:

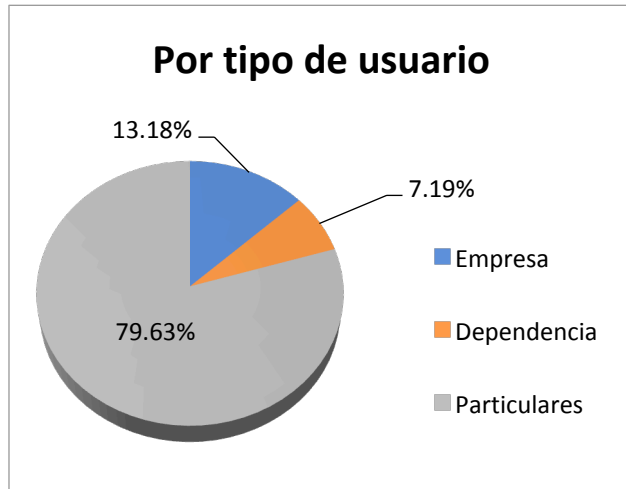
Personales	639 (85.09%)
Telefónicas	82 (10.92%)
Correo electrónico	22 (2.93%)
Escritas	8 (1.07%)





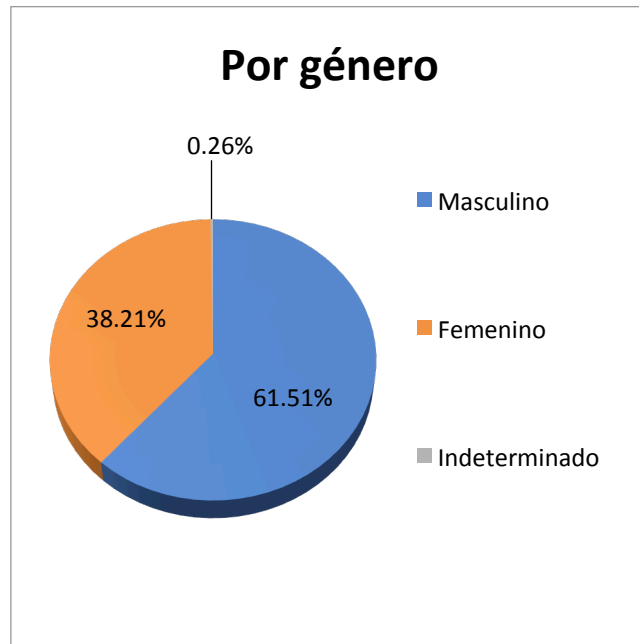
Por tipo de usuario:

Empresa	99 (13.18%)
Particular	598 (79.63%)
Dependencia	54 (7.19%)



Por género:

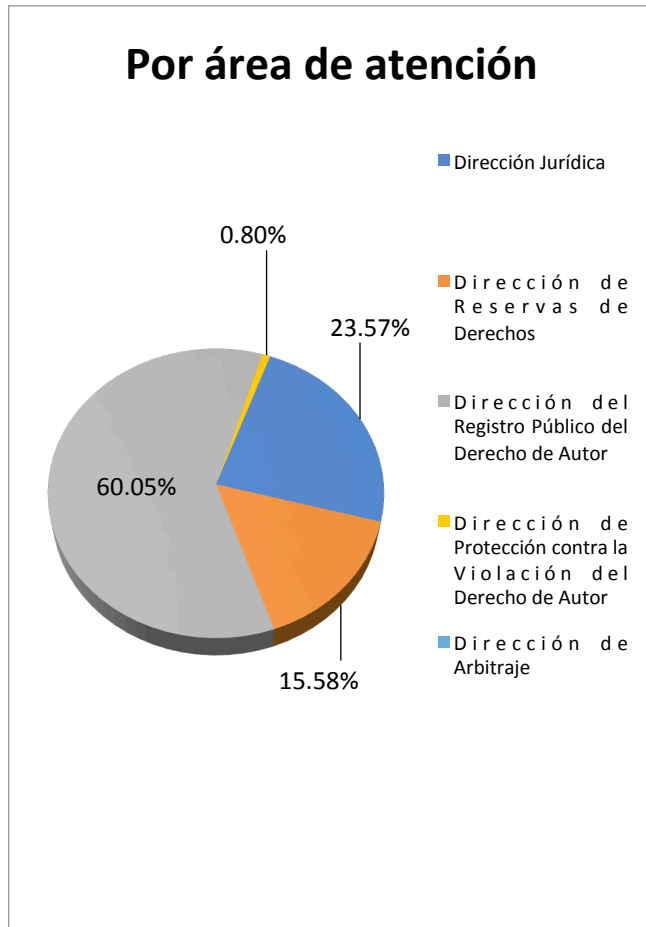
Hombre	462 (61.51%)
Mujer	287 (38.21%)
Indeterminado	2 (0.26%)





Por área del INDAUTOR:

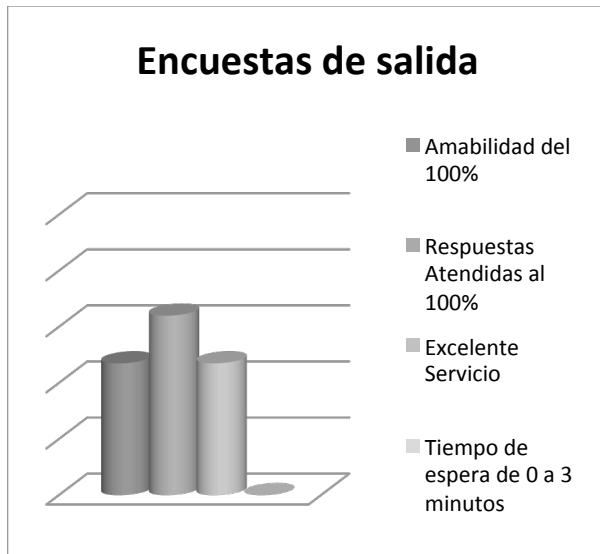
Dirección Jurídica	177 (23.57%)
Dirección de Reservas de Derechos	117 (15.58%)
Dirección del Registro Público del Derecho de Autor	451 (60.05%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	6 (0.80%)
Dirección de Arbitraje	0 (0%)





Encuestas de salida:

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



Amabilidad del 100%	638 (99.84%)
Respuestas al 100%	722 (99.86%)
Servicio Excelente	638 (99.84%)
Tiempo de espera 0-3 Tiempo de espera	167 (26.34%)

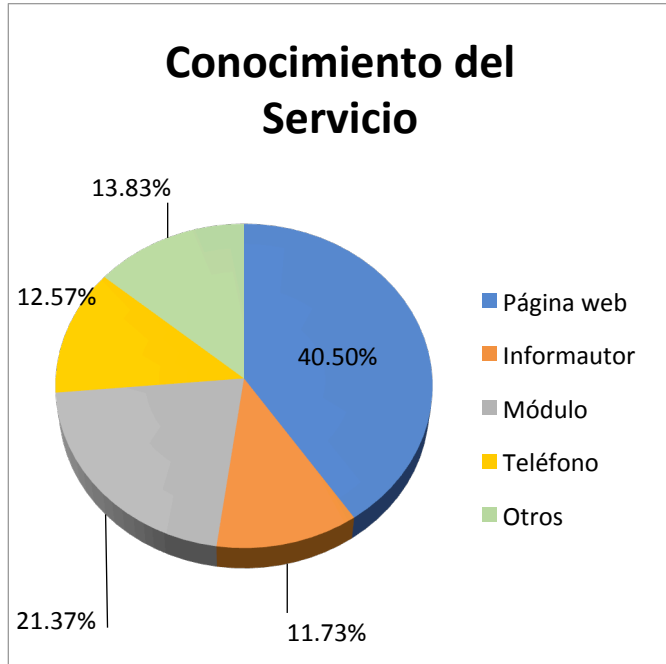
Aclarando que los rubros de: amabilidad, servicio excelente y tiempo de espera, solamente se encuentran contemplados en las encuestas de las consultas presenciales, y que derivado de la cantidad de usuarios atendidos en apoyo a la Dirección del Registro Público del Derecho de Autor (no consultas jurídicas)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





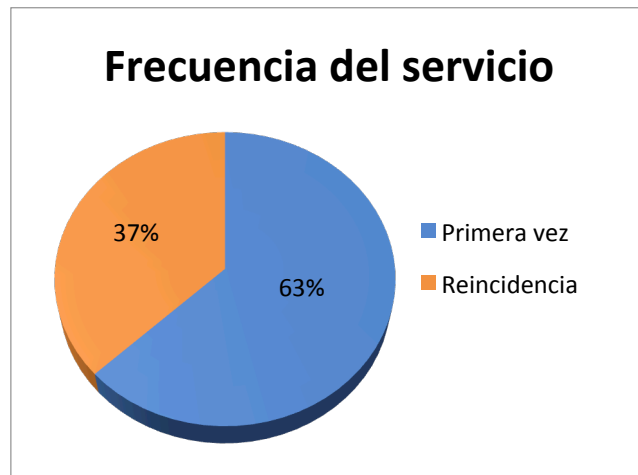
Conocimiento del Servicio:

Página web	290 (40.50%)
Informautor	84 (11.73%)
Módulo	153 (21.37%)
Teléfono	90 (12.57%)
Otros	99 (13.83%)



Frecuencia del Servicio:

Primera vez	429 (63%)
Reincidencia	252 (37%)



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.

Buenas prácticas	637 (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 consultas, igualmente se ha establecido en la encuesta personal practicada a los usuarios, un indicador para medir este prioritario fenómeno que se busca eliminar.

Eventos Discriminatorios	0 (0%)
Consultas sin discriminación	637 (100%)





Canalización al Instituto Federal de la Defensoría Pública:

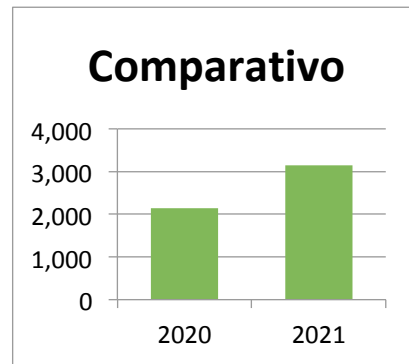
En el semestre que se reporta se canalizaron 14 usuarios a ese Instituto.

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.

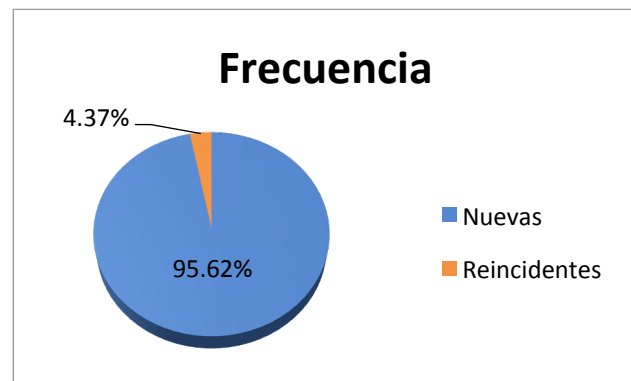
Durante el periodo que se reporta se tuvieron **3,153** visitas. En comparación con el año anterior que fueron 2,144, las visitas realizadas tuvieron un aumento del 47.06%.

2020	2,144
2021	3,153



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

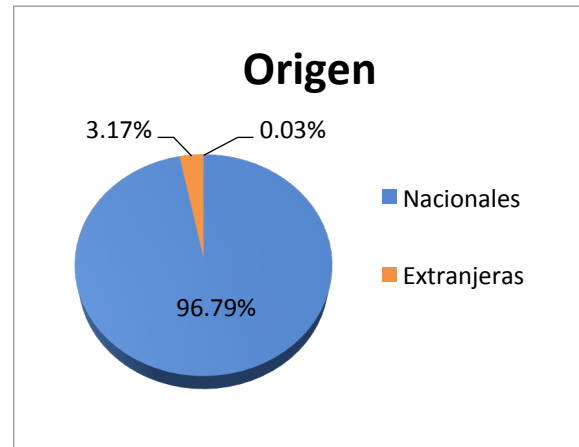
Nuevas	3,015 (95.62%)
Reincidentes	138 (4.37%)





Cabe destacar que, de las **3,153** visitas, 3,052 corresponden a México y 100 fueron realizadas por usuarios extranjeros, y no se pudo conocer la ubicación respecto de 1 visita.

Nacionales	3,052 (96.79%)
Extranjeras	100 (3.17%)
Indeterminado	1 (0.03%)



Usuarios de las Entidades Federativas:

De las **751** consultas atendidas, fue posible obtener la información del lugar de residencia de **256** usuarios.

Por lo que hace al Banco de Consultas, fue posible detectar el estado de donde accedieron los **3,052** 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:

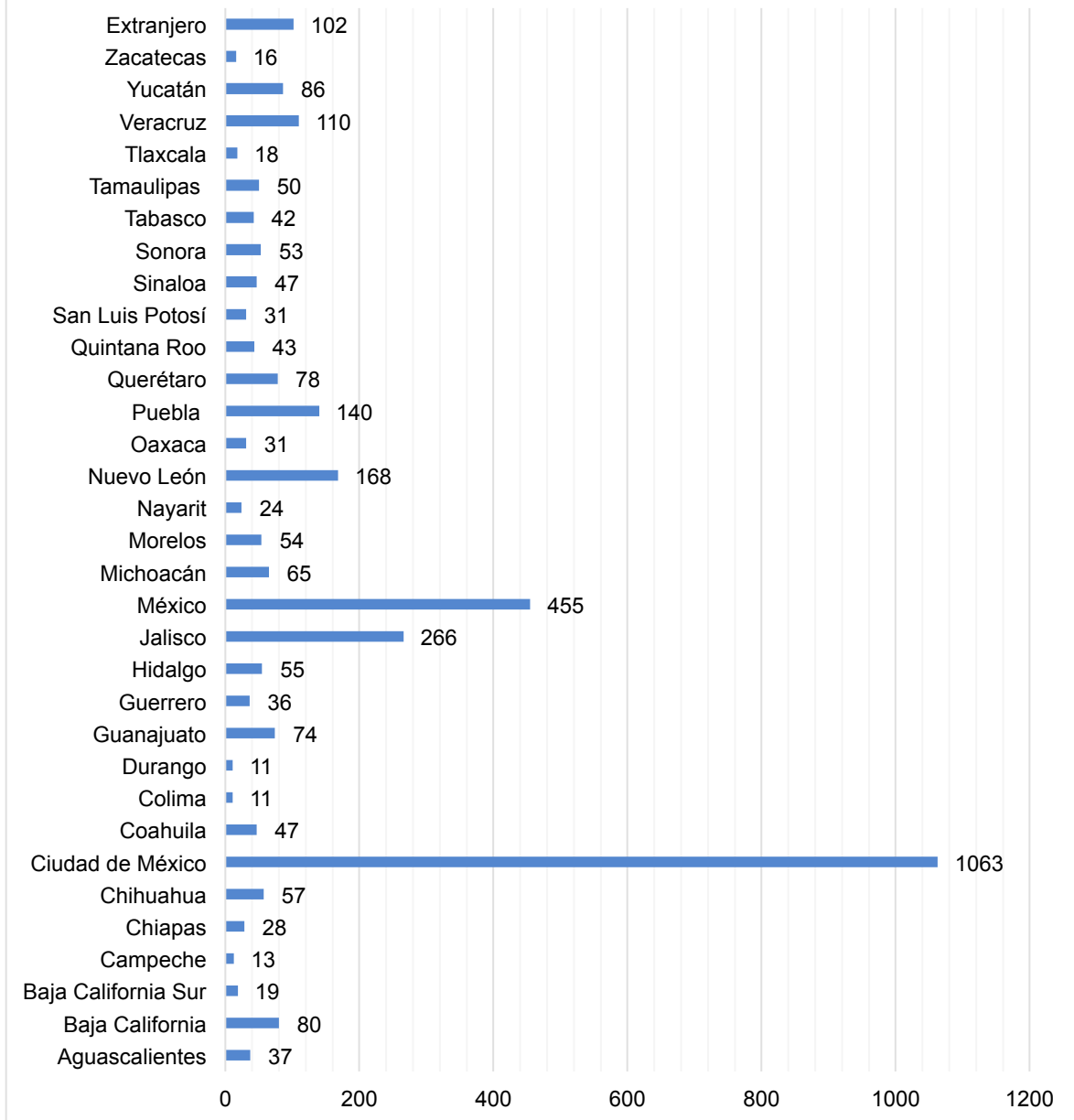
Entidad Federativa	Total
Aguascalientes	37
Baja California	80
Baja California Sur	19
Campeche	13
Chiapas	28
Chihuahua	57
Ciudad de México	1063
Coahuila	47
Colima	11
Durango	11
Guanajuato	74
Guerrero	36
Hidalgo	55
Jalisco	266
México	455
Michoacán	65
Morelos	54
Nayarit	24
Nuevo León	168
Oaxaca	31
Puebla	140
Querétaro	78
Quintana Roo	43
San Luis Potosí	31
Sinaloa	47
Sonora	53
Tabasco	42
Tamaulipas	50
Tlaxcala	18
Veracruz	110
Yucatán	86
Zacatecas	16
Total	3,308

Extranjero	102
Gran total	3,410





Consultas y Visitas al Banco de Consultas por Entidad Federativa





Conclusiones

En el segundo semestre del año 2021 se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se atendieron 751 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 750 consultas, tuvimos un aumento del 0.13%.
- Los hombres fueron los que solicitaron mayor número de consultas con un porcentaje de 61.51%.
- 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 60.05%, seguida por la Dirección Jurídica con el 23.57% y la Dirección de Reservas con el 15.58%.
- De las encuestas practicadas en las consultas personales, no se denunció acto alguno de corrupción ni de discriminación.
- Se canalizaron a 14 usuarios al Instituto Federal de Defensoría Pública.
- En cuanto al número de visitas al Banco de Consultas, se dio un aumento del 47.06% comparado con el mismo periodo de 2020.
- De las visitas realizadas al Banco de Consultas, 96.79% corresponden a México, 3.17% al extranjero, y respecto del 0.03% no se pudo determinar el lugar.
- El 4.37% de los visitantes al Banco de Consultas es reincidente y el 95.62% lo consultó por primera vez.
- La Entidad Federativa que más visitas tuvo al Banco de Consultas, fue la Ciudad de México con el 28.93%; seguida del Estado de México con el 13.23% y Jalisco con el 8.28%.
- El total de consultas atendidas, más las emitidas en el Banco de Consultas fue de **3,904**.

[FIN DEL DOCUMENTO]

