

**REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES**

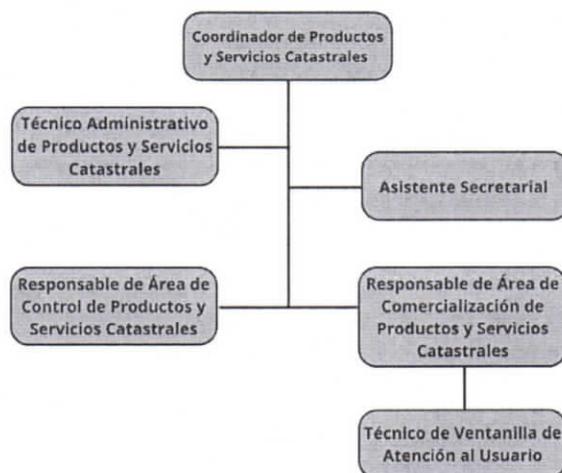
**Información De Pertenencia Socio-Lingüística
Mes de enero 2023**

La Coordinación de Productos y Servicios Catastrales se encarga de definir procedimientos técnicos y administrativos para la emisión de productos catastrales, diseñar y definir controles de calidad sobre la información gráfica, implementar herramientas de gestión para la actualización de los sistemas informáticos, en función de las demandas de la administración pública, los recursos disponibles y la satisfacción de los usuarios.

Así mismo, garantizará la medición, seguimiento y monitoreo de los productos elaborados por los Técnicos de las Direcciones Municipales, a través de una efectiva evaluación tanto al personal como a las instalaciones que sean aptas y se adecúen para una mejor atención a los usuarios.

**ORGANIGRAMA
DE LA COORDINACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES**

Coordinación de Productos y Servicios
Catastrales



En cumplimiento con el artículo 10 numeral 28 de la Ley de Acceso a Información Pública, Decreto No. 57-2008 del Congreso de la República. A continuación, rinde el informe mensual con respecto al cumplimiento de lo establecido en el presente numeral:

1 ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN VENTANILLA

Las diecisiete ventanillas atienden a los usuarios realizando el ingreso de solicitudes de productos catastrales y actualizaciones de forma presencial o electrónica, estableciendo los procedimientos a seguir de la siguiente manera:

Forma Presencial:

La atención a usuarios se realiza en las diecisiete ventanillas ubicadas de manera estratégica en las direcciones municipales del RIC y municipios declarados como zonas en proceso catastral y catastradas, para que los usuarios tengan accesibilidad a su atención.

Forma Electrónica:

Las Ventanillas cuentan con acceso al correo institucional, tanto con buzones de correo personales para los técnicos, como un buzón de correo electrónico directo para cada Ventanilla (Ej. ventanilla@ric.gob.gt, ventanillazacapa@ric.gob.gt). Dichos buzones de correo electrónico son los utilizados para la recepción de solicitudes de productos catastrales (el procedimiento está sujeto a variación a futuro, por medio de automatizaciones a través de aplicaciones tecnológicas que se desarrollen).

Por lo anterior en caso de que alguna persona realice alguna gestión en un idioma diferente al español, se solicita el apoyo al personal interno del Registro de Información Catastral de Guatemala, a través de la Coordinación de Recursos Humanos para verificar en la base de datos el reporte de pertenencia sociolingüístico del personal que labora en la Institución y así poder apoyar al personal de ventanilla en caso sea necesario. Así mismo una ubicación que permita una adecuada atención para los usuarios con discapacidades.

2. DIRECCIONES Y CONTACTOS DE LAS DIECISIETE VENTANILLAS

<p>1. BAJA VERAPAZ KM. 146.5 Ruta a Salamá, Aldea Nuevo San Juan Tel. 7725-7448 / 7940-1974 Correo: ventanilla.bajaverapaz@ric.gob.gt</p> <p>2. PACHALÚM, QUICHE Ave. Los Geranios, Mercado Municipal 4to Nivel Avenida Los Geranios, Pachelúm Tel. 3177-9638 Correo: ventanilla.pachalum@ric.gob.gt</p> <p>3. COBÁN, ALTA VERAPAZ 4ª. Calle No 7-09 Zona 4 Tel. 7951-4722 Correo: ventanilla.coban@ric.gob.gt</p> <p>4. CHISEC, ALTA VERAPAZ Edificio Formación Empresarial de la Mujer, Oficina No. 14, Barrio El Centro Tel. 4044-0517 Correo: ventanilla.chisec@ric.gob.gt</p> <p>5. CHIQUIMULA 6ta. Calle Zona 1, Locales Comerciales entre 5ta. y 6ta avenida, Chiquimula Tel. 7797-0032 Correo: ventanilla.chiquimula@ric.gob.gt</p> <p>6. ZACAPA Barrio La Reforma, frente al Colegio Vespertino Zacapa, Zacapa Tel. 7796-6361 / 7796-6443 Correo: ventanilla.zacapa@ric.gob.gt Sara Maria Paiz Rivas</p> <p>7. GUALAN, ZACAPA Barrio el Centro, Edificio Municipal Tel. 7933-2929 Ext. 106 Correo: ventanilla.gualan@ric.gob.gt</p> <p>8. MORALES, IZABAL Lotificación Santa Bárbara Tel. 7947-8464 Correo: ventanilla.morales@ric.gob.gt</p>	<p>9. PUERTO BARRIOS, IZABAL Colonia San Manuel, Entrada a Calle El Hospital, Instalaciones CUNIZAB Tel. 7947-2497 Correo: ventanilla.puertobarrios@ric.gob.gt</p> <p>10. LOS AMATES, IZABAL Calle 15 de Septiembre, dentro de la Municipalidad Tel. 4043-9504 Correo: ventanilla.losamates@ric.gob.gt</p> <p>11. EL ESTOR, IZABAL 2 calle 5 avenida, zona 1, Subalcaldía Municipal de El Estor. Correo: ventanilla.elestor@ric.gob.gt</p> <p>12. FLORES, PETÉN 2ª. Calle entre 7ª. y 8ª. Avenida Zona 2 Santa Elena de la Cruz. Tel. 7926-4713 / 7926-4712 Correo: ventanilla.peten@ric.gob.gt</p> <p>13. POPTÚN, PETÉN 4 Av. A-70 Zona 1, Municipalidad de Poptún Tel. 3075-7688 Correo: ventanilla.poptun@ric.gob.gt</p> <p>14. LA LIBERTAD, PETÉN Barrio el Centro La Libertad, Petén, interior del edificio municipal. Correo: ventanilla.lalibertad@ric.gob.gt</p> <p>15. SACATEPÉQUEZ Calle de la Pila Colorada # 1, San Felipe de Jesús, Antigua Guatemala. Tel. 7922-1830 / 7831-0510 Correo: ventanilla.sacatepequez@ric.gob.gt</p> <p>16. ESCUINTLA 1ª. Avenida y 1ª. Calle zona 2, Escuintla Centro Comercial Plaza Palmeras, segundo nivel local No. 81. Tel. 7725-0560 Correo: ventanilla.escuintla@ric.gob.gt</p> <p>17. CENTRAL GUATEMALA Ave. Las Américas 5-76, Interior IGN, Zona 13, Guatemala. Tel. 2360-8291 y 2360-9304 Correo: ventanilla@ric.gob.gt</p>
---	---

3. ARANCEL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

Tabla de ARANCELES

de Productos Catastrales

NO. DE ORDEN	SERVICIOS CATASTRALES ESENCIALES	MONTO A PAGAR
1	Certificado catastral para desmembración y/o unificación	Q275.00
2	Generación e impresión de Planos y Mapas Certificados	Q275.00
3	Constancia de aprobación de planos de desmembración o unificación y su renovación	Q250.00
SERVICIOS CATASTRALES EVENTUALES		
4	Certificación del expediente catastral completo, de etapas finalizadas del proceso, o de actuaciones específicas que sean solicitadas	Q130.00 el expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional Q10.00.
5	Certificación de la declaratoria de predio catastrado regular o irregular	Q130.00 el expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional Q10.00.
6	Certificación de las inscripciones de los predios en el Registro de Operaciones Registrales, ya sea en la totalidad de las mismas o en las específicas solicitadas	Q130.00 el expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional Q10.00.
7	Consulta electrónica a distancia	Q8.00
8	Expertajes de gabinete	El monto a pagar por estos servicios deberá ser determinado de conformidad con lo que al efecto dispone el Artículo 9 del presente reglamento.
9	Expertajes de campo	
10	Catastros focalizados	
11	Estudios técnicos y/o registrales de fincas y/o predios	
12	Elaboración de diagnósticos de propiedad	
13	Elaboración de diagnósticos territoriales	
14	Levantamientos topográficos	
15	Eventos de formación y capacitación	
16	Curso Profesional Agrimensor	Q2,000.00
17	Curso Técnico Agrimensor	Q200.00
18	Curso Módulo Institucional Catastral	Q300.00
19	Copia simple del expediente catastral completo, de las etapas finalizadas del proceso o de actuaciones específicas solicitadas	Q35.00 expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional Q5.00
20	Copia simple de la declaratoria de predio catastrado	Q35.00 expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional Q5.00
21	Copia simple de las inscripciones de los predios en el Registro de Operaciones Registrales, ya sea en la totalidad de las mismas o en las específicas solicitadas	Q35.00 expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional Q5.00
22	Generación e impresión de Planos y Mapas Copia Simple	Q230.00
23	Copia impresa del Manual de Normas Técnicas y procedimientos catastrales del RIC	Q90.00
24	Copia impresa de la Ley del RIC o sus reglamentos en forma individual	Q50.00
25	Croquis y ubicación del punto RAC1 o RAC2	Q50.00
26	Croquis y ubicación del punto RAC3	Q25.00

4. Informes de Pertenencia Socio-Lingüística de las Ventanillas correspondiente al mes de enero:

Sacatepéquez



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL SACATEPEQUEZ-ESCUJINTLA

VENTANILLA: SACATEPEQUEZ

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de las mismas"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	338	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza	0	
10	Ixil	0	
11	Jakaiteko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tekxiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros: Garífuna	0	
Total		338	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	258
FEMENINO	80

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

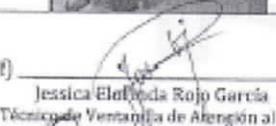
Se atendieron 338 personas de las cuales 258 fueron Hombres y 80 fueron Mujeres, todos se comunicaron en el Idioma Español sin manifestar que hablaran otro idioma. Ningún usuario marca tener alguna discapacidad.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Atendimos de manera eficiente, orientando de manera cordial a los usuarios. Se cuenta con una compañera que habla el idioma predominante en el Departamento de Sacatepéquez el cual es Kaqchikel, pero si se diera el caso de no tener personal con este apoyo, se tiene el conocimiento que se debe pedir respaldo a la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



f) 
Jessica Elvinda Rojo García
Técnica de Ventanilla de Atención al Usuario

f) 
Elias Alejandro Contreras Osorio
Técnico de Control de Productos y Servicios Catastrales

f) 
Jessica Alejandra Ordoñez Jauría
Técnica de Ventanilla de Atención al Usuario

Va. Be. 
Director Municipal
Ing. Fernando Buch Sigüinajay
Director Municipal
Sacatepéquez-Escuintla

Escuintla



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL SACATEPEQUEZ-ESCUINTLA

VENTANILLA: ESCUINTLA

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	70	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza	0	
10	Ixil	0	
11	Jakalteko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'unujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros: Garifuna	0	
Total		70	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	41
FEMENINO	29

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En la VENTANILLA DE ESCUINTLA se atendieron 70 total entre ellos, mujeres 41 y de hombres 29 ninguno se identifica con discapacidad.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los usuarios atendidos en ventanilla su pertenencia sociolingüística es el idioma español sin embargo cuando como última instancia si el usuario habla su idioma natal, agotando todas las instancias de no tener personal para atenderlos en su idioma se contempla pedir apoyo a la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala).

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL





**REGISTRO
DE INFORMACIÓN
CATASTRAL**

Construyendo la seguridad jurídica de la tierra

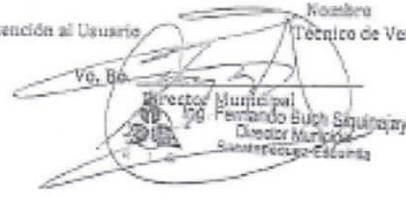


[Empty rectangular box for stamp or signature]

Brenda Carolina Mazariegos Flores
Brenda Carolina Mazariegos Flores

Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Nombre
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



21ª Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América. PBX: (502) 2-62-8400 <http://www.ric.gob.gt>

Pachalum, Quiché



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL BAJA VERAPAZ

VENTANILLA: PACHALUM, QUICHÉ

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertinencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.

ENERO 2023

Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	142	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza'	0	
10	Ixil	0	
11	Jakalteko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakaputheko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chulchiteko	0	
25	Otros: Garífuna	0	
Total		142	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO

MASCULINO	94
FEMENINO	48

USUARIOS CON DISCAPACIDAD

VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

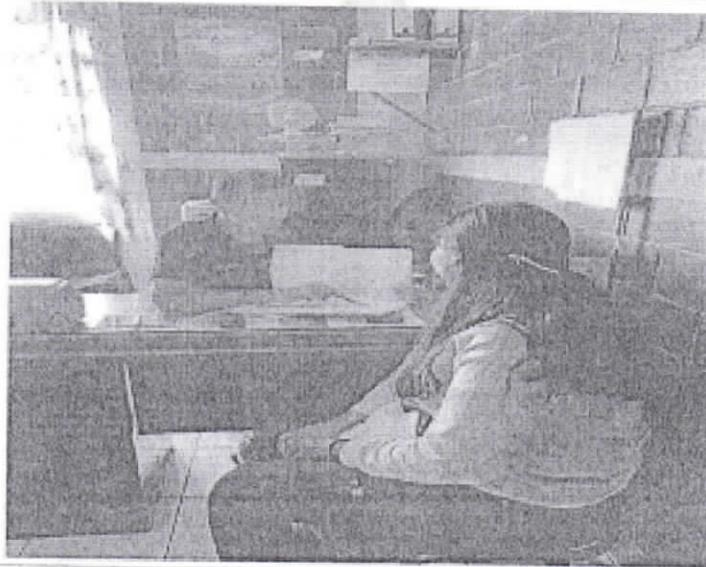
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se atendieron el 100% en español derivado a la pertinencia de los usuarios.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En el mes de **ENERO** no se presentó ninguna persona que hablara un idioma distinto al español, por lo que la atención fue proporcionada de forma exitosa.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Alfin Daniel Carrascoza Valdez
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



Va. Bc.
Ing. Marvin Turcios Sarmayoa
Director Municipal



Baja Verapaz



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL SALAMÁ, BAJA VERAPAZ

VENTANILLA: SALAMÁ, BAJA VERAPAZ

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA				
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertinencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"				
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.				
ENERO 2023				
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES	
1	Español / Oficial	365		
2	Kaqchikel	0		
3	Pocomam	0		
4	Achi	25		
5	Akateko	0		
6	Awakateko	0		
7	Ch'orti'	0		
8	Chuj	0		
9	Itza'	0		
10	Ixil	0		
11	Jakalteko	0		
12	K'iche'	0		
13	Mam	0		
14	Mopán	0		
15	Pogomam	0		
16	Pogomchi'	90		
17	Q'anjob'al	0		
18	Q'eqchi'	0		
19	Sakapulteko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tektiteko	0		
22	Tz'utujil	0		
23	Uspanteko	0		
24	Chalchiteko	0		
25	Otros: Garifuna	0		
Total		480		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO		278		
FEMENINO		202		
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
5	5	0	4	14

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se atendió en su mayoría en idioma Español; derivado a la pertenencia de los usuarios.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En un 76% se atendió en idioma español, únicamente es eventual y solicitamos apoyo a los compañeros que hablan el idioma poqomchi' y achí para darle la mejor atención posible a cada usuario.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Josseline Celeste Barrera Zuleta
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Rubi Adriana Ixtacuy Ramos
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Vo. Bn.
Ing. Marvin Turcios Samayoa
Director Municipal

Cobán, Alta Verapaz



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE ALTA VERAPAZ

VENTANILLA: COBÁN, ALTA VERAPAZ

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública			
ENERO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	274	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza'	0	
10	Ixil	0	
11	Jakateko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	48	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	176	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros	0	
Total		498	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	383
FEMENINO	115

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FISICA	Total
2	0	0	0	2

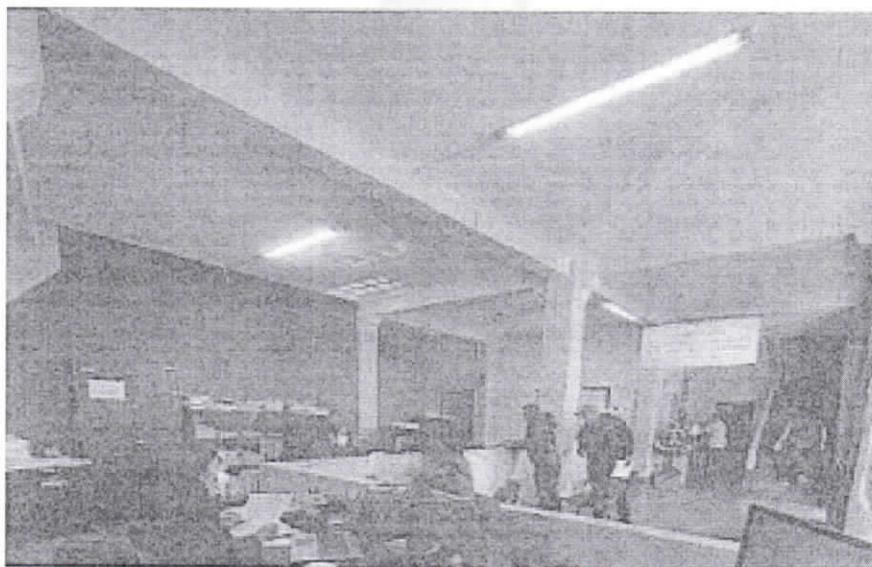
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

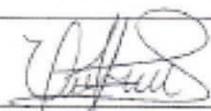
En este mes en la ventanilla de Cobán se atendieron 498 usuarios, siendo estos 383 del género masculino y 115 del género femenino, 2 usuarios presentaron discapacidad visual.

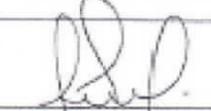
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención a los usuarios de los productos y servicios catastrales, se realiza de forma atenta y revisando cada uno de los aspectos presentados por el usuario dando la explicación necesaria con base a la normativa técnica, se le da seguimiento a los casos que lo requieren, se les explica la modalidad de la forma de pago y tiempos de entrega de los productos solicitados, los usuarios de origen Q'eqchi', son atendidos en su idioma materno por dos técnicos de ventanilla que son bilingües.

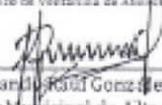
IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Nombre: Claudia Alonso
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Nombre: Gladys Cab
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Nombre: Elvis Xol
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo. 
Ing. Fernando R. González Trujillo
Director Municipal de Alta Verapaz

Ing. Agr. Fernando R. González T.
Director Municipal de
Alta Verapaz



Chisec, Alta Verapaz



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE ALTA VERAPAZ

VENTANILLA: CHISEC, ALTA VERAPAZ

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	26	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza	0	
10	Ixil	0	
11	Iskalteko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	104	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros	0	
Total		130	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	82
FEMENINO	48

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FISICA	Total
0	0	0	1	1

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En este mes en la ventanilla de Chisec se atendieron 130 usuarios, siendo estos 82 del género masculino y 48 del género femenino, de los cuales 01 presentaba discapacidades físicas.

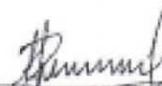
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención a los usuarios de los productos y servicios catastrales, se realiza de forma atenta y revisando cada uno de los aspectos presentados por el usuario dando la explicación necesaria con base a la normativa técnica, se le da seguimiento a los casos que lo requieren, se les explica la modalidad de la forma de pago y tiempos de entrega de los productos solicitados, los usuarios de origen Q'eqchi', son atendidos en su idioma materno por mi persona.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




 Fernando R. González Trujillo
 Director Municipal de Alta Verapaz

Va. Bc. 
 Ing. Fernando R. González Trujillo
 Director Municipal de Alta Verapaz
 Ing. Agr. Fernando R. González T.
 Director Municipal de
 Alta Verapaz

Poptún, Petén



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PETÉN

VENTANILLA: Poptún, Petén

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 24 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos" Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	69	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza	0	
10	Ixil	0	
11	Jakalteko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mupán	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'urujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros: Garifuna	0	
Total		69	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	52
FEMENINO	17

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En los datos adjuntos en la primera hoja se muestran el número de visitas en el mes de Enero, idioma, cantidad total por género, en el cual se obtuvo un recuento de 17 Usuarios de género femenino y 52 del género masculino. En total se atendió a 69 usuarios en la Ventanilla de Poptún, Petén

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La Ventanilla de Poptún Petén cumple con la generación de solicitudes de pago por expedientes de aprobación de plano, Certificaciones de Información Catastral, expedientes simples entre otros, de igual manera se generan solicitudes administrativas en las cuales entran los siguientes procesos

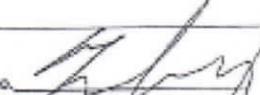
- Integración
- Rectificación
- Cambio de titular, entre otros, los cuales se asignan a la brevedad posible para su pronta finalización.

En lo que concierne a la atención a usuarios de una lengua maya, el usuario que se presentó a ventanilla realizó el trámite administrativo de cambio de titular por lo que a la hora de explicar su proceso su español era poco fluido pero se logró satisfactoriamente la recepción de su proceso. El idioma predominante en el mes de Agosto fue el español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




D. Gabriela Alejandra Lobos Castellanos
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo. 
José Daniel Cruz Cantors
Director Municipal
 Ing. José Daniel Cruz Cantors
Director Municipal de Poptún
Registro de Información Catastral de Guatemala

Flores, Petén



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PETÉN

VENTANILLA: Flores-Petén

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA				
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de asegurar la prestación de los mismos" Decreto No. 57-2004 Ley de Acceso a Información Pública.				
ENERO 2023				
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES	
1	Español / Oficial	329		
2	Kaqchikel	0		
3	Pocomam	0		
4	Aché	0		
5	Aluteco	0		
6	Awakateco	0		
7	Ch'om'	0		
8	Ch'uj	0		
9	Ixil	0		
10	Ixil	0		
11	Jakalteco	0		
12	K'iche'	0		
13	Mam	0		
14	Mopán	0		
15	Pocomam	0		
16	Pocomchi'	0		
17	Q'usque'nal	0		
18	Q'eqchi'	11		
19	Sakaputeko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tecuteco	0		
22	Tz'utujil	0		
23	Uspanteco	0		
24	Chalch'ulucab	0		
25	Otros:	0		
Total		340		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO			257	
FEMENINO			83	
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En los datos adjuntos en la primera hoja se muestra el número de visitas en el mes de enero, idioma, cantidad, cantidad total por género y usuarios con discapacidad; en el cual se obtuvo un recuento de 340 usuarios, siendo de género masculino 257 y género femenino 83. Ningún usuario presentó discapacidad alguna.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención brindada a los usuarios de los productos y servicios catastrales, se realiza a gran detalle en donde se resuelven dudas y se explica la fase en que se encuentra el proceso según es el requerimiento.

Los usuarios que se presentan a la ventanilla y que hablan una lengua maya, nos entienden en el idioma español y algunas otras que no hablan el español regularmente vienen acompañadas de una persona que sí lo habla y esta les traduce la información que se les otorga.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




 Enilda Mantillo Casilla
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


 Miriam Jeanneth Gempes Luna
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


 Rosa Eliana Bolaños Solís
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo. 
 Josue Daniel Cruz Cantoral
 Director Municipal
 Director Municipal de Peten
 Registro de Información Catastral de Guatemala

La Libertad, Petén



**COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PETÉN**

VENTANILLA: LA LIBERTAD, PETÉN

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertinencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2023			
Número	Lloma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	91	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itz'at	0	
10	Itz'at	0	
11	Jakalteko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	1	
19	Sekapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros: Guifana	0	
Total		92	

CANTIDAD TOTAL POR GENERO	
MASCULINO	58
FEMENINO	34

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FISICA	Total
0	0	0	0	0

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En los datos adjuntos en la primera hoja se muestran el número de visitas en el mes de Enero, el cual se obtuvo un recuento de 34 usuarios de género femenino y 58 del género masculino. En total se atendió a 92 usuarios en la Ventanilla de La Libertad, Petén

En ventanilla se atendió a un usuario con pertinencia al idioma Q'eqchi'

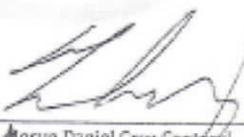
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La Ventanilla de La Libertad, Petén cumplió en el mes de Enero con la generación de solicitudes de pago y solicitudes administrativas. Así también con la entrega de producto a los usuarios

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Viviana Del Carmen Palencia Carrillo
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vio. Bo 

Daniel Cruz Cantoral
Director Municipal de Petén
Registro de Información Catastral de Guatemala

Morales, Izabal



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL MORALES, IZABAL

VENTANILLA: MORALES

**INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA**
Artículo 10 numeral 25 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertinencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.

ENERO 2023

Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	424	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Cñ'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza	0	
10	Ixil	0	
11	Jakalteko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'unujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros: Garífuna	0	
Total		424	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO

MASCULINO	235
FEMENINO	189

USUARIOS CON DISCAPACIDAD

VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
9	3	0	3	15

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACION DE LOS SERVICIOS

En el mes de enero del año en curso se atendieron 424 usuarios en Ventanilla Morales, Izabal, de los cuales 15 personas presentaban discapacidad, 09 visual, 03 auditiva y 03 física, siendo un total de 15 personas.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención en nuestra ventanilla es con la finalidad de establecer mantener y actualizar el catastro nacional para constituir un registro público orientado a la certeza y seguridad jurídica de la propiedad y tenencia de la tierra.

Cuando el usuario se presenta con alguno de los técnicos de ventanilla, se escucha su petición y planteamiento de la visita para poder orientarle y/o determinar si necesita realizar la compra de un producto o servicio, o bien la actualización de un producto obtenido con anterioridad. Si es la adquisición de un nuevo producto se le explica el precio del arancel, el tiempo establecido para realizar el pago, la forma de llevar a cabo el pago y el tiempo en el cual va recibir el producto solicitado.

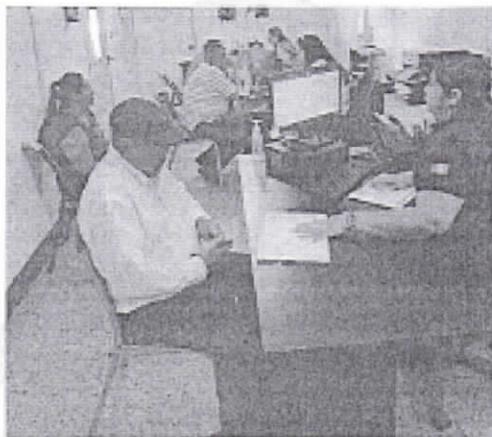
Cuando se trata de una solicitud administrativa se le indica los tiempos establecidos para poder consultar y finalización de la información que requiera la misma.

Toda la información brindada se realiza con respeto, transparencia, equidad, confiabilidad y participación para poder brindar un servicio de calidad al usuario que nos visita.

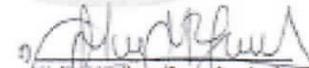
En el mes de enero la totalidad de los usuarios atendidos en el idioma español fueron 424.

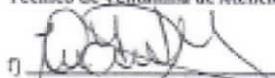
IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

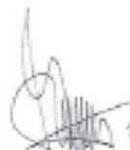
(FOTOGRAFÍAS)




Lesly Yamifeth Mazariecos Pineda
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Miriam Marileny González Arriola
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Cecilia Yessenia Letona García
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Ing. Gerson Noel Matto Gutiérrez
Director Municipal
Izabal

Vo. Bu. _____
Director Municipal

Puerto Barrios, Izabal



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL IZABAL

VENTANILLA: PUERTO BARRIOS

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos" Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	350	
2	Kaqchik'el	0	
3	Pocoman	0	
4	Ach'i	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'ort'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza	0	
10	Itzil	0	
11	Jakalteko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	1	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Usanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros	16	Garífuna
Total		367	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	197
FEMENINO	170

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En el mes de enero, el total de usuarios atendido en ventanilla Puerto Barrios, con mayor número de usuarios son los de idioma español y menor en los idiomas de garífuna y Q'eqchi', en cuanto al género las visitas a sido más relevante el género masculino ya que la mayoría son amas de casa en tiempo completo y no logran hacer sus trámites y se presenta el cónyuge o conviviente, después o ante de la jornada de trabajo. Por el momento no se ha recibido usuarios con discapacidad.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En ventanilla Puerto Barrios, se atiende en forma presencial, digital y vía telefónica, en donde se brinda información descriptiva del predio y el dibujo grafico antes de ingresar algún proceso o vender algún producto catastral.

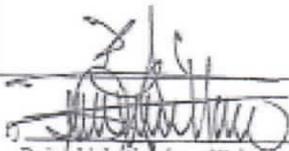
En cuanto a la atención de los usuarios en el mes de enero, no hubo inconveniente para poder dar información catastral ya que hablan los dos idiomas, Por lo tanto los servicios que se ofrecen a los ciudadanos se proporciono de la mejor manera.

Se indica al usuario el tiempo en espera para poder entrega el producto catastral en forma digital o presencial; Así mismo con ingresos de actualización de información a la base de datos.

Se da información de las dos formas de pago que tenemos, para pagar las boletas de órdenes, Ahorrarles tiempo y distancias a los usuarios ya que desde su banca virtual se puede realizar dicho pago y así mismo también acercándose a ventanilla banrural. Se brinda el número de teléfono de oficina por si existe algún inconveniente al momento de realizar el pago.

Entrego a cada usuario una tarjeta de presentación en donde indica el horario de atención, teléfono y el correo electrónico, para poder estar en comunicación en los 3 medios.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Dairy Lisbeth López Hicho,
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario.



Vo. Bo. 
Ing. Agr. Gerson Noel Matta Gutierrez
Director Municipal

El Estor, Izabal



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL, IZABAL

VENTANILLA: EL ESTOR, IZABAL

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de las usuarias de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos" Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
Enero 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	35	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza	0	
10	Ixil	0	
11	Jakalteko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	69	
19	Sakapulteko	0	
20	Siakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'unjil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros: Garifuna	0	
Total		104	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	62
FEMENINO	42

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

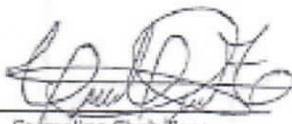
Según se observa en la tabla del mes Enero la mayoría de los usuarios atendidos corresponde a la población Q'eqchi' siendo minoría la población español y en cuanto al género de las visitas ha sido relevante la población masculina, por el momento no se ha observado ninguna discapacidad en los usuarios.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En la atención de los usuarios en ventanilla El Estor, según la tabla anterior la mayoría de los usuarios son maya Q'eqchi'. El idioma no ha sido inconveniente para la atención, puesto que se cuenta con Técnico Maya hablante de dicho idioma. Se ha dificultado en proporcionar número de teléfono a los usuarios debido a que no contamos con teléfono en la oficina. Para las personas de las aldeas aledañas se les ha proporcionado número de teléfono personal y los que se encuentran dentro del municipio, se les ha brindado correo de Ventanilla.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Carmelina Chub Teec
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Vo.Bo. 
Ing. Agr. Gerson Noel Matz Güérrer
Director Municipal de Izabal

Los Amates, Izabal



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE IZABAL

VENTANILLA: Los Amates

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos" Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	306	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Iz'at	0	
10	Ixil	0	
11	Jakalteko	0	
12	K'iche'	1	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Pogomam	0	
16	Pogomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	7	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros: Maya	3	
Total		317	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	166
FEMENINO	151

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	1	0	0	1

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACION DE LOS SERVICIOS

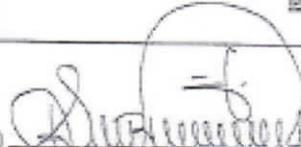
En Ventanilla Los Amates, Izabal durante el mes de enero se atendió un total de 317 personas, 166 de género masculino y 151 de género femenino que se representan en 52.37 % de usuarios de sexo masculino y 47.63 % de sexo femenino. Se atendió 01 usuario con discapacidad auditiva pero se presentó acompañado de otra persona por lo que no hubo inconveniente alguno en la atención prestada.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Generalmente en Ventanilla de Los Amates, Izabal se da atención a los usuarios por solicitudes de Cambio de Titular Catastral, actualizaciones de aprobaciones de planos, otros de los servicios que recurrentemente solicitan son certificaciones de Planos y copias simples de Plano Catastral. También se da atención a Profesionales Agrimensores que ingresan expedientes para calificación de planos. La atención brindada a los usuarios de los productos y servicios catastrales se realiza de manera que se le explica al usuario sobre las dos formas de pago de las solicitudes de productos siendo estas de manera presencial y de manera virtual en agencias de BANRURAL. Así como el plazo de entrega de cada uno de los productos dependiendo de su estatus. En ventanilla Los Amates, Izabal las personas que se atendieron durante el mes de enero la mayoría de personas se denominan como ladinas, por lo tanto su idioma materno es el español, sin embargo existe un 2.21 % de porcentaje de personas autodenominadas de la etnia Q'eqchi', un 0.32 % de personas autodenominadas K'iche' y un 0.94% de la etnia maya; pero presentan un dominio razonable del idioma español, por lo tanto no hubo ningún inconveniente para la atención.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Silvia Martín Rivera Herrera

Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



Va. Bo.
Ing. Agr. Gerson Noel Matos Gutiérrez
Director Municipal

Nombre

Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Zacapa

VENTANILLA: Zacapa

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	111	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza	0	
10	Ixil	0	
11	Jakalteko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros: Garífuna	0	
Total		111	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	65
FEMENINO	46

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACION DE LOS SERVICIOS

En el mes de julio en la ventanilla de Zacapa se atendieron a 111 usuarios, siendo estos clasificados por genero, 65 usuarios masculino que corresponde al 58.56% y se atendieron 46 usuarios femenino que corresponde al 41.44%, ningún usuario presentaba algún tipo de discapacidad.

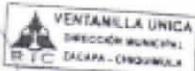
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención brindada a los usuarios de los productos y servicios catastrales en Ventanilla Zacapa, se realiza a gran detalle, donde se resuelven dudas, se muestran gráficos y se explica la fase en que esta el producto se encuentra según sea el requerimiento y se manifiesta el tiempo de entrega estipulado en la norma técnica, cuando el producto se encuentra en la bandeja de entrega se le notifica al solicitante que su producto ya se encuentra listo con la finalidad de brindarle el servicio que demanda el usuario, a su vez dando alternativas de la entrega del producto en forma presencial y virtual, de la misma forma se les brinda la información de las dos opciones del pago del producto en una agencia BANRURAL en forma presencial o por la banca virtual. En el mes de enero la totalidad de los usuarios fueron atendidos en el idioma español.

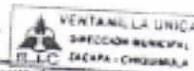
IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Sara María Palz Rivas
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario




Iling Jeimy Dayana Bran Villalca
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



Va. Bo. 
Ing. Agr. Carlos Cristian Josué Espinoza Portillo
Director Municipal



Gualán, Zacapa

VENTANILLA: _____ GUALÁN _____

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	80	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Alcateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza	0	
10	Ixil	0	
11	Jaknitoko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros: Garifuna	0	
Total		80	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	53
FEMENINO	27

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0



ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En Ventanilla Gualan en el mes de Enero se atendieron un total de 80 usuarios siendo ellos 53 de género masculino siendo un 66.25 % de los usuarios atendidos y 27 de género femenino siendo un 33.75 % de los usuarios atendidos ninguno presentando discapacidad alguna.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención brindada a los usuarios que visitan la Ventanilla Gualan a solicitar productos y servicios catastrales se realiza a gran detalle, donde se resuelven dudas, se muestran gráficos y se explica la fase en que está el producto según sea el requerimiento y se manifiesta el tiempo de entrega estipulado en la norma técnica, cuando el producto se encuentra en la bandeja de entrega se le notifica al solicitante que su producto ya se encuentra listo con la finalidad de brindarle el servicio que demanda el usuario, a su vez dando alternativas de la entrega del producto en forma presencial y virtual, de la misma forma se les brinda la información de las dos opciones del pago del producto en una agencia BANRURAL en forma presencial o por la banca virtual. En el mes de julio la totalidad de los usuarios fueron atendidos en el idioma español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



Mario Roberto Sosa Sosa
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

VENTANILLA ÚNICA GUALAN
DIRECCIÓN MUNICIPAL
ZACAPÁN - CHIQUIMULA

Vo.Bo. 
Ing. Agr. Carlos Cristian José Espinoza Portillo
Director Municipal



Chiquimula



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL ZACAPA-CHIQUIMULA

VENTANILLA: Chiquimula

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA				
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"				
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.				
ENERO 2023				
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES	
1	Español / Oficial	90		
2	Kaqchikel	0		
3	Pocomam	0		
4	Achi	0		
5	Akateko	0		
6	Awakateko	0		
7	Ch'orti'	0		
8	Chuj	0		
9	Itza	0		
10	Ixil	0		
11	Jakalteko	0		
12	K'iche'	0		
13	Mam	0		
14	Mopán	0		
15	Poqomam	0		
16	Poqomchi'	0		
17	Q'anjob'al	0		
18	Q'eqchi'	0		
19	Sakapulteko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tektiteko	0		
22	Tz'utuil	0		
23	Uspanteko	0		
24	Chalchiteko	0		
25	Otros/ Garifuna	0		
Total		90		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO		57		
FEMENINO		33		
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En el mes de diciembre en la ventanilla de Chiquimula se atendieron a 90 usuarios, siendo estos clasificados por genero, 57 usuarios masculino que corresponde al 63.33%; 33 usuarios femenino que corresponde al 36.67%, ningún usuario presentaba algún tipo de discapacidad.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención brindada a los usuarios en la ventanilla de productos y servicios catastrales se realiza a gran detalle, donde se atienden consultas y se resuelven dudas de forma presencial, digital y telefónica. Cuando solicitan producto se les indica el tiempo de entrega estipulado en la norma técnica, de la misma forma se les brinda la información de las dos opciones del pago del producto en una agencia BANRURAL en forma presencial o por la banca virtual. Cuando el producto se encuentra en la bandeja de entrega se le notifica al solicitante que su producto ya se encuentra listo, dando alternativas de la entrega del producto en forma presencial y virtual, con la finalidad de brindarle el servicio que demanda el usuario. En el mes de enero la totalidad de los usuarios fueron atendidos en el idioma español, sin embargo algunos usuarios que pertenecen a la región Ch'ort' no se autoidentifican al momento de llenar los datos.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




 (F) **Mari de Lourdes Agustín Agustín**
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


 Vo. Bo. **Eng. Agr. Carlos Cristian Josué Espinoza Portillo**
 Director Municipal



Guatemala



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

VENTANILLA: Central, Guatemala

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.

ENERO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Español / Oficial	134	
2	Kaqchikel	0	
3	Pocoman	0	
4	Achi	0	
5	Akateko	0	
6	Awakateko	0	
7	Ch'orti'	0	
8	Chuj	0	
9	Itza'	0	
10	Ixil	0	
11	Jakalteko	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopán	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'án	0	
18	Q'eqchi'	2	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Chalchiteko	0	
25	Otros	0	
Total		136	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	108
FEMENINO	28

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0



ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

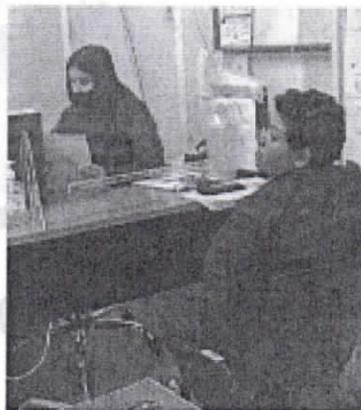
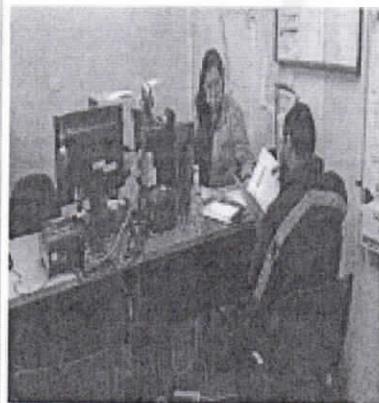
Durante el mes de enero se atendieron de manera presencial un total de 136 usuarios en la Ventanilla de Guatemala de estos 108 fueron hombres correspondiente al 79.4% y 28 mujeres el cual representa el 20.6% del 100% de las personas. Así mismo no se identificaron personas con discapacidades.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

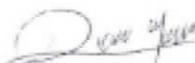
La atención a los usuarios para la prestación de nuestros servicios como Ventanilla de RIC Central fue en idioma español, de los cuales 134 indicaron que este es su idioma natal, se identificaron 2 usuarios que indicaron que su pertenencia sociolingüística es Q'eqchi'. Sin embargo expresaron que también utilizan el español por cual no fue necesario atenderlos en su idioma natal. Así mismo se informa que además de la atención presencial también se hace vía correo electrónico y a través del portal de Productos y Servicios para poder brindar un mejor y eficiente servicio de acuerdo a sus necesidades.

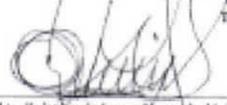
En la Coordinación de Productos y Servicios Catastrales se cuenta con una persona que ha sido de apoyo en caso de ser necesario la atención en idioma Kaqchikel. En última instancia se tiene contemplado en caso de no tener personal para atenderlos es solicitar apoyo a la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Leticia del Rosario Morales Pineda
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Andrea Gabriela Guzmán Méndez
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Va. Bn. 
Lic. Rubén de Jesús Alvarado Meléndez
Coordinador de Productos y Servicios Catastrales
Registro de Información Catastral de Guatemala



5. Tabla de datos de Pertenencia Socio-Lingüística de los usuarios que visitan las diecisiete Ventanillas correspondiente al mes de enero:



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA

Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos". Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.

ENERO, 2023

VENTANILLAS	Sacatepéquez	Escuintla	Pochulam, Quiché	Baja Verapaz	Cobán, Alta Verapaz	Chisec, Alta Verapaz	Popuján, Petén	Flores, Petén	La Libertad, Petén	Morales, Izabal	Puerto Barrios, Izabal	El Estor, Izabal	Los Amates, Izabal	Zacapa	Guastamán, Zacapa	Chiquimulá	Guatemala
1 Español/ Oficial	338	70	142	365	274	26	69	329	91	424	350	35	306	111	80	90	134
2 K'aq'chi'kel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 Poqomán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 Achi	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 Akateko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 Awakateko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 Ch'orti'	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 Chuj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 Itza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 Ixil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 Jakalteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12 K'iche'	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
13 Mam	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14 Mopan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15 Poqomam	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 Poqomchi'	0	0	0	90	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17 Q'anjob'al	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18 Q'eqchi'	0	0	0	0	176	104	0	11	1	3	1	69	7	0	0	0	2
19 Sakapulteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20 Sipakapense	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21 Tektiteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22 Tz'utujil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23 Uspanteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24 Chalchiteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25 Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	3	0	0	0	0
Total	338	70	142	480	498	130	69	340	92	424	367	104	317	111	80	90	136
General	3,788																

COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

USUARIOS CON DISCAPACIDADES

ENERO, 2023

DISCAPACIDADES																	
Ventanas	Sacatepéquez	Escuintla	Pochalum, Quiché	Baja Verapaz	Cobán, Alta Verapaz	Chisec, Alta Verapaz	Popuján, Petén	Flores, Petén	La Libertad, Petén	Morales, Izabal	Puerto Barrios, Izabal	El Estor, Izabal	Los Amates, Izabal	Zacapa	Guatán, Zacapa	Chiquimula	Guatemala
Visual	0	0	0	5	2	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0
Auditiva	0	0	0	5	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0
Intelectual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Física	0	0	0	4	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	14	2	1	0	0	0	15	0	0	1	0	0	0	0
Total General	33																

6. Análisis de los datos recabados y descripción de la adecuación de los servicios

Durante el mes de enero 2023 se atendieron un total de 3,788 usuarios en las diecisiete ventanillas. Siendo Cobán, Alta Verapaz quien más usuarios atendió de forma presencial con una total de 498 personas y Poptún, la ventanilla que menos usuarios atendió con la suma de 69 visitas. Se atendieron 1,385 personas más que el mes anterior, diciembre 2022. Más del 50% de usuarios que visitan las ventanillas son hombres.

Así mismo cabe recalcar que el 85% de los usuarios representando 3,234 personas hablan el idioma español, el 4% que equivale a 138 usuarios hablan el idioma Poqomchi', el 10% siendo 374 usuarios utilizan el idioma Q'eqchi'.

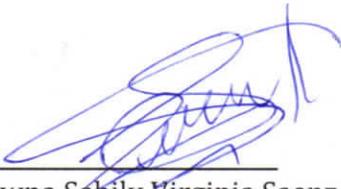
De los 3,788 usuarios únicamente 33 presentaron discapacidades 16 de ellos con discapacidad visual, 9 con discapacidad auditiva, ningún usuario con discapacidad intelectual y 8 con discapacidad física.

7. Descripción de la calidad de los servicios

Las ventanillas del Registro de Información Catastrales brindan atención a los usuarios mediante correo electrónico, llamada telefónica y de forma presencial. La atención a estos es de forma cortés y clara de ser necesario se muestran gráficos, folletos y elementos visuales para la facilitación de entendimiento de los procedimientos que se realizan en el RIC.

El mayor porcentaje de usuarios que visitan las ventanillas utilizan el idioma oficial español. Así mismo si el usuario necesita la información en su idioma natal las ventanillas cuentan con el de la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala. Algunas de las ventanillas cuentan con personal que utiliza el idioma maya de la región como el caso de Cobán y Chisec.

Atentamente,

f) 
Shawna Sahily Virginia Saenz González
Técnico de Marketing Digital y Calidad de Servicios


Vo. Bo.
Lic. Rubelsy de Jesús Alvarado Meléndez
Coordinador de Productos y Servicios Catastrales

