

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

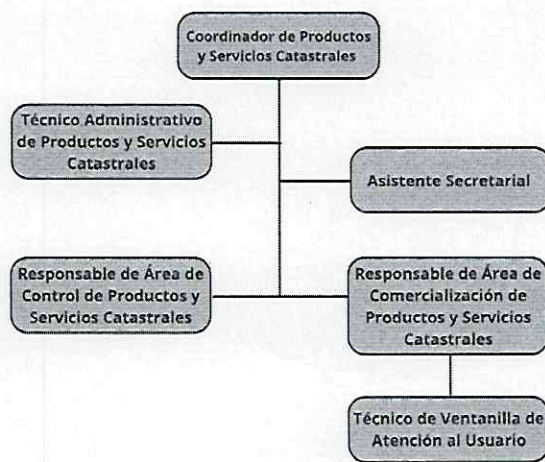
Información De Pertenencia Socio-Lingüística Mes de agosto 2023

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

1. BAJA VERAPAZ KM. 146.5 Ruta a Salamá, Aldea Nuevo San Juan Tel. 7725-7448 / 7940-1974 Correo: ventanilla.bajaverapaz@ric.gob.gt 2. PACHALÚM, QUICHE Ave. Los Geranios, Mercado Municipal 4to Nivel Avenida Los Geranios, Pachalúm Tel. 3177-9638 Correo: ventanilla.pachalum@ric.gob.gt 3. COBÁN, ALTA VERAPAZ 4ª. Calle No 7-09 Zona 4 Tel. 7951-4722 Correo: ventanilla.coban@ric.gob.gt 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 5. CHIQUIMULA 6ta. Calle Zona 1, Locales Comerciales entre 5ta. y 6ta avenida, Chiquimula Tel. 7797-0032 Correo: ventanilla.chiquimula@ric.gob.gt 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 7. GUALAN, ZACAPA Barrio el Centro, Edificio Municipal Tel. 7933-2929 Ext. 106 Correo: ventanilla.gualan@ric.gob.gt 8. MORALES, IZABAL Lotificación Santa Bárbara Tel. 7947-8464 Correo: ventanilla.morales@ric.gob.gt	9. PUERTO BARRIOS, IZABAL Colonia San Manuel, Entrada a Calle El Hospital, Instalaciones CUNIZAB Tel. 7947-2497 Correo: ventanilla.puertobarrios@ric.gob.gt 10. LOS AMATES, IZABAL Calle 15 de Septiembre, dentro de la Municipalidad Tel. 4043-9504 Correo: ventanilla.losamates@ric.gob.gt 11. EL ESTOR, IZABAL 2 calle 5 avenida, zona 1, Subalcaldía Municipal de El Estor. Correo: ventanilla.elestor@ric.gob.gt 12. SAN BENITO, PETÉN 6ª. Calle 02-48, zona 1, Barrio La Ermita, Calle principal San Benito. Tel. 78718657 / 78718643 Correo: ventanilla.peten@ric.gob.gt 13. POPTÚN, PETÉN 4 Av. A-70 Zona 1, Municipalidad de Poptún Tel. 3075-7688 Correo: ventanilla.poptun@ric.gob.gt 14. LA LIBERTAD, PETÉN Barrio el Centro La Libertad, Petén, interior del edificio municipal. Correo: ventanilla.lalibertad@ric.gob.gt 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 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 17. CENTRAL GUATEMALA Ave. Las Américas 5-76, Interior IGN, Zona 13, Guatemala. Tel. 2360-8291 y 2360-9304, 30653422 Correo: ventanilla@ric.gob.gt
---	---

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	Q2,000.00
16	Curso Profesional Agrimensor	
17	Curso Técnico Agrimensor	
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 agosto:

Sacatepéquez



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

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, o efecto de adecuar la prestación de los mismos". Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	0	
8	Itz'at	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Popti'	0	
11	Kaqchikel	2	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	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	Xinka	0	
25	Español	381	
26	Multilingüe	0	
Total		383	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	290
FEMENINO	93

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

* 21^a Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América PBX: (502) 2462-8400 <http://www.ric.gob.gt>

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

Se atendieron 303 personas de las cuales 290 fueron Hombres y 93 fueron Mujeres, 381 usuarios atendidos manifiestan pertenecer a la Comunidad Lingüística Español y 2 usuarios manifiestan pertenecer a la Comunidad Lingüística Kaqchikel; en referencia al Pueblo, 380 personas pertenecen a Ladino/Mestizo y 3 Persona a Pueblos Mayas. El total de los usuarios atendidos no reportan alguna discapacidad.

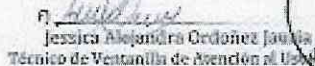
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

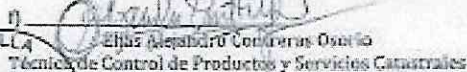
Atendimos de manera eficiente, orientando de manera cordial a los usuarios. El total de usuarios atendidos se expresaron en el Idioma Español. Se tiene a una persona que habla el Idioma predominante en el Departamento de Sacatepéquez el cual es Kaqchikel, esto para que pueda apoyar el servicio de atención a los usuarios al momento de presentarse algún requerimiento bajo estos términos; de tener algún usuario que se comunique en idioma distinto al Idioma Español o Kaqchikel, se tiene el conocimiento que se debe pedir respaldo a la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



01 
Jessica Florinda Rojo García
Técnica de Ventanilla de Atención al Usuario

02 
Jessica Alejandra Ordóñez Jauris
Técnica de Ventanilla de Atención al Usuario

03 
Elias Alejandro Contreras Osorio
Técnico de Control de Productos y Servicios Catastrales

Vo. Bo. 
Directora Municipal



Escuintla



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE SACATEPÉQUEZ-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. 57-2004 Ley de Acceso a Información Pública.			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Itz'at	0	
9	Ixil	0	
10	Jakuteko/Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Salaputeko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	58	
26	Multilingüe	0	
Total		58	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	24
FEMENINO	34

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

21ª Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América PBX: (502) 2462-8400 <http://www.ric.gob.gt>



En la VENTANILLA DE ESCUINTLA se atendieron 58 total entre ellos, mujeres 34 y de hombres 24 ninguno se identifica con discapacidad.

Los usuarios atendidos en ventanilla su pertenencia sociolingüística es el idioma español sin embargo cuando 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 contraponen poder apoyar a la demanda de las Lenguas Mayas de Guatemala.

(102 FOTOGRAFÍAS)



Nombre _____
 Co de Ventanilla de Atención al Usuario

Vol. 100, No. 1, 1968

* [†] <http://www.fda.gov/cder/rdmt/rdmt.htm>

Pachalum, Quiché



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE 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 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.			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinaga	0	
8	Iz'at	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Poq'it'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulteko	0	
20	Sinkapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	107	
26	Multilingüe	0	
Total		107	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	73
FEMENINO	34

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

El presente documento es propiedad del Registro de Información Catastral de Guatemala. No se permite su reproducción sin el consentimiento expreso del RIC. www.ric.gob.gt

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

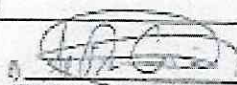
Durante el mes de agosto en ventanilla se atendió al 100% de usuarios en idioma español

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención durante el mes de agosto fue de forma eficiente debido a que todos los usuarios se abocaron a la ventanilla hablan el idioma español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Albin Daniel Carrestosa Véliz
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo.
Ing. Marvin Lucius Samayoa
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 26 "Y... Las unidades o instituciones del Estado deberán suministrar 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.			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	6	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Itza'	0	
9	Ixil	0	
10	Jakuteko/Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	25	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapobeko	0	
20	Sikakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspameko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	405	
26	Multilingüe	0	
Total		436	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	285
FEMENINO	168

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
4	2	0	0	6

© 2016 RIC, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América. PBX: (502) 2462-8400. <http://www.ric.gob.gt>

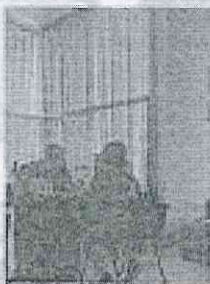
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

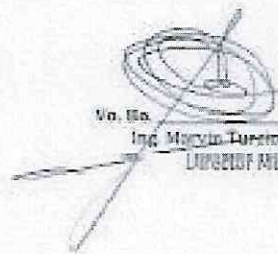
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En un 93% 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




Juan Carlos Barrera Zúñiga
Técnico de Ventas y Atención al Usuario


Ing. Marvin Turcios Samayoa
Líder de Atención



21ª Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América PBX: (502) 2462-8400 <http://www.ric.gob.gt>

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			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	0	
8	Itza'	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	29	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	210	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	225	
26	Multilingüe	0	
Total		464	

CANTIDAD TOTAL POR GENERO	
MASCULINO	342
FEMENINO	122

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

RIC - Cobán, Alta Verapaz, Guatemala. Centro América. Tel: (502) 2462-8400. <http://www.ric.gob.gt>

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

En este mes en la ventanilla de Cobán se atendieron 464 usuarios, siendo estos 342 del género masculino y 122 del género femenino.

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' y Poqomchi', son atendidos en su idioma materno por tres técnicos de ventanilla que son bilingües.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



Nombre: Claudia Alonso
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Nombre: Gladys Cob
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Nombre: Elvia Xol
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Nombre: Jorge Bin
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Va. Ho.
Ing. 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.			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchiteno	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Iz'at	0	
9	Itz'at	0	
10	Itz'at/Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	35	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utuil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	17	
26	Multilingüe	0	
Total		102	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO			67	
FEMENINO			35	

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

21ª Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América ☎ PBX: (502) 2462-8400 / <http://www.ric.gob.gt>

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

En este mes en la ventanilla de Chisec se atendieron 102 usuarios, siendo estos 67 del género masculino y 35 del género femenino.

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


Nombre: Kelly Reyes Rivera
Tiene el cargo de Asistente al Usuario

Vo. Bo. 
Ing. Fernando R. González Trujillo
Director Municipal de Asesoría
Ing. Agr. Fernando R. González T.
Director Municipal de Asesoría

12^a Calle 10-58 zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América PBX: (502) 2462-8400 <http://www.ric.gov.gt>

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 16 numeral 28 "(L.) 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.			
Agosto 2023			
Número	Lengua	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Alonso	0	
3	Awakatzek	0	
4	Cholatzek	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Q'eq'ang	0	
8	Iz'at	0	
9	Ixil	0	
10	Jakatzek/Popt'	0	
11	K'iche'	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	0	
17	Q'eq'ik'at'	0	
18	Q'eq'ik'	0	
19	Sakatzek	0	
20	Sinkatzek	0	
21	Tektik'	0	
22	Tr'ujil	0	
23	Uspatzek	0	
24	Xinka	0	
25	Español	64	
26	Multilingüe	0	
Total		64	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	62
FEMENINO	2

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

© 2018 RIC, S.A. DE ASESORIA CONSULTA, CENTRO AMÉRICA, S.A. DE C.V. Todos los derechos reservados. www.ric.gob.gt

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 Abril, idioma, cantidad total por género, en el cual se obtuvo un recuento de 7 Usuarios de género femenino y 52 del género masculino. En total se atendió a 59 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 planos, 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




Gobernador de Petén
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


vía  **RIC** 
José Daniel Cruz Camero
Registrador de la Municipalidad de Guatemala

San Benito, Petén



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

VENTANILLA: San Benito, 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 mejorar la prestación de los mismos" Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awats'ek	0	
4	Ch'ol	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Ite'k	0	
9	Ixil	0	
10	Jak'it'ek/Poq'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'eqchi'	0	
18	Q'eqchi'	2	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektitek	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	323	
26	Multilingüe	10	
Total		335	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	97
FEMENINO	238

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	ALDITIVA	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 agosto, idioma, cantidad, cantidad total por género y usuarios con discapacidad; en el cual se obtuvo un recuento de 335 usuarios, siendo de género masculino 97 y género femenino 238. 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 si lo habla y esta les traduce la información que se les otorga.

21ª Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América ☎ PBX: (502) 2462-8400 ☎ www.ric.gob.gt



REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL

Construyendo la seguridad jurídica de la tierra



REGISTRO
DE INFORMACIÓN
CATASTRAL

Copyright Clearance Center, Inc. 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923

IDENTIFICACION INSTITUCIONAL



Enfermería María José Castillo Recinos
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Marcus de macti Campes Luna
Comisario de la Comisaría de Atención al Usuario

Rosa Elena Bonifacio Salas
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


RIC **Director Municipal de Pailin**
 Registro de Información Cultural de Guatemala
 Vn. No. _____
 Centro Social Wina'ank'oomul
Director Municipal

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 19 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.			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakareko	0	
4	Cholechiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Itz'at	0	
9	Itz'at	0	
10	Jakaltek/Poq'chi'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	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	Xinka	0	
25	Español	65	
26	Multilingüe	0	
Total		65	

CANTIDAD TOTAL POR GENERO	
MASCULINO	36
FEMENINO	29

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

(21^o Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América PBX: (502) 2462-8400, <http://www.ric.gob.gt>

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

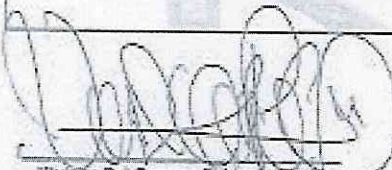
En los datos adjuntos se muestran el número de visitas en el mes de agosto

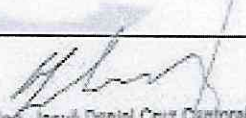
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La Ventanilla de La Libertad, Petén, cumplió en el mes de agosto con la generación de solicitudes de pago y solicitudes administrativas.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




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


Ing. José Daniel Cruz Centenal
V. B. Director Municipal de Petén
Registrador de la Oficina Registral de Petén
Director Municipal

Morales, Izabal



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

VENTANILLA: MORALES

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.			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	0	
8	Iz'at	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Popit'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	3	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	5	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	502	
26	Multilingüe	0	
Total		510	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	275
FEMENINO	235

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
5	2	0	4	11

21^a Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América PBX: (502) 2462-8400 www.ric.gob.gt

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

En el mes de Agosto del año en curso se atendieron 510 usuarios en Ventanilla Morales, Izabal, de los cuales 11 personas presentaban discapacidad, 05 visual, 02 auditiva y 04 física, siendo un total de 11 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 Agosto la totalidad de los usuarios atendidos en el idioma español fueron de 502, 05 usuarios en idioma Q'eqchi', 03 usuario de idioma K'iche', siendo atendidos un total de 510.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

[FOTOGRAFÍAS]




Miriam Marcela González Arriaza
Técnica de Ventanilla de Atención al Usuario


Lesly Yamileth Mazurquín Pineda
Técnico de Ventanilla de Atención Al Usuario


Cecilia Fecedora Letona García
Técnico de Ventanilla de Atención Al Usuario


Vo. Bo. _____
Director Municipal

21^o Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América P.R. (502) 2462-8400 <http://www.ric.gob.gt>

Puerto Barrios, Izabal



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE 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. 37-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Cholchiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	16	
8	Itza'	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	5	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	290	
26	Multilingüe	0	
Total		311	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	163
FEMENINO	148

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

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

Total de Idiomas atendido en el mes de agosto en ventanilla Puerto Barrios, son más los usuarios con idioma español, y menos personas con idioma cultura garífuna y Q'eqchi'.

En cuanto al género, las visitas ha sido casi de igual de porcentaje en masculino 52.41 % y femenina 47.59%

Se recibió una persona adulto mayor con discapacidad auditiva, lo atendí de forma escrita ya que si sabía leer y escribir, siempre siendo cortes con el usuario.

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 del mes de agosto, 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 para realizar el pago, de las órdenes por producto. 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 baurural. 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



[Signature]
Daisy Lisbeth Lopez Nicho
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario.

[Signature]
Vo. Bo.
Ing. Agr. Gordon Noel Matto Gutierrez
Director Municipal.

21^a Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América (PAX) 502 2462-8400 / <http://www.ric.gov.gt>

El Estor, Izabal



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

VENTANILLA: **EL ESTOR, IZABAL**

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 18 numeral 28 "(...) Las unidades 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.			
Agosto 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awankitoko	0	
4	Chalchiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Iz'at	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Popil'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	50	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	20	
26	Multilingüe	0	
Total		70	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	36
FEMENINO	34

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

1. 21ª Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América. C.A. RIC S.A. Tel: 2462-8400. www.ric.gob.gt

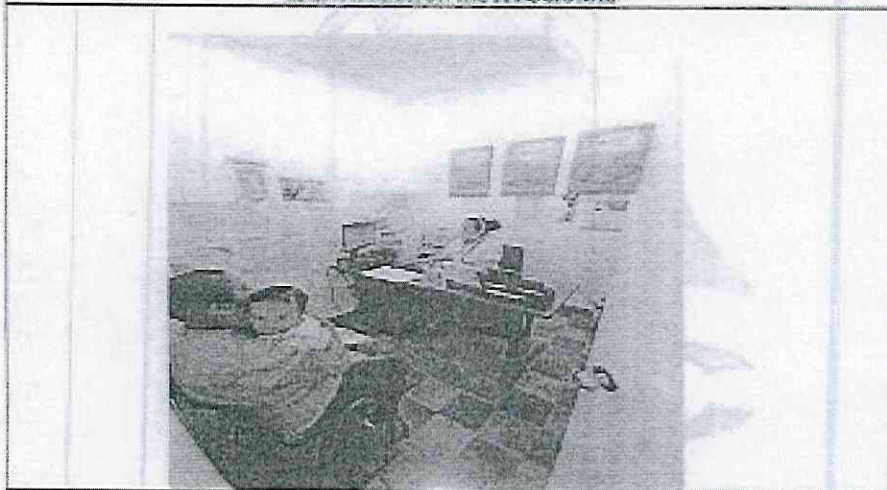
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Como se puede apreciar en la tabla adjunta, las visitas a la ventanilla fueron limitadas durante el mes de agosto, ya que en ocasiones se desarrollaron las actividades laborales de manera digital debido a circunstancias fuera de nuestro control. Es relevante destacar que existe una mínima diferencia en la cantidad de visitantes según su género, y no se ha registrado la presencia de usuarios con discapacidades.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En la ventanilla de El Estor, durante el mes de Agosto, la gran mayoría de la población atendida pertenece a la etnia Maya Q'eqchi'. La atención no presentó ningún inconveniente, ya que se cuenta con técnicos que habla el idioma Maya. No obstante, es importante señalar que la atención se vio ligeramente limitada durante este período debido a que, por conflictos y falta de energía eléctrica, se optó la decisión de realizar actividades laborales de forma remota en respuesta a los problemas que surgieron en el municipio. En diversas ocasiones el alcalde municipal giró instrucciones el cierre de las instalaciones para proteger la integridad de los trabajadores."

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Carmelina Chupé Teoc
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Vo.Bo. Ing. Agr. Gerson Noel Matto Gutiérrez
Director Municipal de Izabal

RIC/CAT/1458, 2da 13 Avenida II, Guatemala, Centro América, C.A. Tel: 2246-8400 Fax: 2246-8400 <http://www.ric.gov.gt>

Los Amates, Izabal



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

VENTANILLA: LOS AMATES, 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 los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"				
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.				
AGOSTO 2023				
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES	
1	Achi	0		
2	Akateko	0		
3	Awakateko	0		
4	Chalchiteko	0		
5	Ch'orti'	0		
6	Chuj	0		
7	Garifuna	0		
8	Iz'at	0		
9	Ixil	0		
10	Jakalteko/Popti'	0		
11	Kaqchikel	0		
12	K'iche'	0		
13	Mam	0		
14	Mopan	0		
15	Pocomam	0		
16	Poqomchi'	0		
17	Q'anjob'al	0		
18	Q'eqchi'	2		
19	Sakapulteko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tektiteko	0		
22	Tz'utuil	0		
23	Lapanateko	0		
24	Xinka	0		
25	Español	294		
26	Multilingüe	0		
Total		296		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO			146	
FEMENINO			150	
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

21^a Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América PBX: (502) 2462-8400 www.ric.gov.gt



**REGISTRO
DE INFORMACIÓN
CATASTRAL**

Construyendo la seguridad jurídica de la tierra



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

En Ventanilla Los Amates, Izabal durante el mes de agosto se atendió un total de 296 personas, 146 de género masculino y 150 de género femenino que se representan en el 49.32 % de usuarios de sexo masculino y 50.68 % de sexo femenino. No se atendieron usuarios con discapacidad.

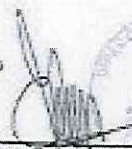
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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, otras 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 agosto la mayoría de personas se denominan como ladinas, por lo tanto su idioma materno es el español, sin embargo existe un 0.68 % de porcentaje de personas autodenominadas de la etnia Q'eqchi', pero presentan un dominio razonable del idioma español, por lo tanto no hubo ningún inconveniente para la atención.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Lénis Silvia Marilú Rivera Herrera
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Nombre
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Ho.
Ing. Agr. Gerson Noel Martín Gutiérrez
Director Municipal

21^a Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América C.A. (52) 2462-8400 <http://www.ric.gov.gt>

» CENTRAL: ☐ 21^a Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América ☐ PBX: (502) 2462-8400 ☐ www.ric.gov.gt

» COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES: ☐ Avenida las Américas 5-76 zona 13, Interior IGN
☐ Tel: 2360-9304 y 2360-8291 Ext. 110 y 109

Zacapa



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

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.			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	0	
8	Iz'a	0	
9	Ixil	0	
10	Jukalteko/Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	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	Xinka	0	
25	Español	133	
26	Multilingüe	0	
Total		133	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	80
FEMENINO	53

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 febrero en la ventanilla de Zacapa se atendieron a 133 usuarios, siendo estos clasificados por genero, 80 usuarios masculino que corresponde al 60.15% y se atendieron 53 usuarios femenino que corresponde al 39.85%, ningún usuario presentaba algún tipo de discapacidad.

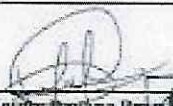
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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 agosto la totalidad de los usuarios fueron atendidos en el idioma español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



1) 
Sara María Paiz Rivas
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario
DIRECCIÓN MUNICIPAL
ZACAPA - CHIMULULA

2) 
Iling Jeimy Mayana Ordoñez
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario
DIRECCIÓN MUNICIPAL
ZACAPA - CHIMULULA

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



Gualán, Zacapa

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

VENTANILLA: _____ **GUALÁN**

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 38 " (...) Las unidades 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.			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Ch'ol	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Izo'	0	
9	Ixil	0	
10	Jakutik/Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektitek	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	123	
26	Multilingüe	0	
Total		123	

CANTIDAD TOTAL POR GENERO	
MASCULINO	67
FEMENINO	56

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

www.ric.gob.gt, 21° Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América Tel: (502) 2462-8400 Fax: (502) 2462-8401 www.ric.gob.gt

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

En Ventanilla Gualán en el mes de Agosto se atendieron un total de 123 usuarios siendo ellos 67 de género masculino siendo un 54.47 % de los usuarios atendidos y 56 de género femenino siendo un 45.53 % 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 Gualán a solicitar productos y servicios catastrales se realiza a gran detalle, se recepciona documentación para actualización y mantenimiento catastral, 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 febrero la totalidad de los usuarios fueron atendidos en el idioma español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



Martin Polanco Soen Soza
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

VENTANILLA UNICA GUALÁN
DIRECCIÓN MUNICIPAL
RIC ZACAPA - CHIQUIMULA

Va. Dto.
Ing. Agr. Carlos Cristian José Espinoza Partillo
Director Municipal



V. 21 de 111038, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América, 15 de mayo de 2014.

Chiquimula



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

VENTANILLA: CHIKIMULA

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.			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Ica'	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Popol'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Snikapalteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	68	
26	Multilingüe	0	
Total		68	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	50
FEMENINO	18

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

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

En el mes de agosto en la ventanilla única de Chiquimula se atendieron 68 usuarios, siendo estos calificados por género, 50 usuarios masculino que corresponde al 73.53 %; 18 usuarios femenino que corresponde al 26.47 %. Ningún usuario presentaba algún tipo de discapacidad, el 100% de las personas atendidas se identificaron como pueblo Ladino/Mestizo de comunidad lingüística español, sin embargo algunos usuarios que pertenecen a la región Ch'orti no se autoidentifican al momento de llenar los datos.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención brindada a los usuarios que visitan la ventanilla de productos y servicios catastrales se realiza de forma atenta y eficiente en las distintas formas, presencial, digital y telefónica, donde pueden solicitar productos o realizar consultas. Se le proporciona el catálogo de productos que pueden adquirir según la fase en la que se encuentra su predio explicando cada uno de las características de las mismas, posteriormente se les indica la modalidad de formas de pago y los tiempos de entrega, así mismo se le da seguimiento a los casos que lo requieren. En el mes de julio la totalidad de los usuarios fueron atendidos en el idioma español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Mari de Lourdes Aguilar Aguilar
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Ventanilla Única Chiquimula
Dirección Municipal
Escuela - Chiquimula

Vo. Bo.
Ing. Agr. Carlos Cristian Josué Espinosa Portillo
Director Municipal



Guatemala



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

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			
AGOSTO 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akuteko	0	
3	Awakuteko	0	
4	Chalchikiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Itza'	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Papi	0	
11	Kaqchikel	2	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mapan	0	
15	Peqomam	0	
16	Poquech'i	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	1	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Usuluteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	105	
26	Multilingüe	0	
Total		108	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	84
FEMENINO	24

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
2	0	0	1	3

21ª Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América P.O. Box 2462-8400 <http://www.ric.gob.gt>

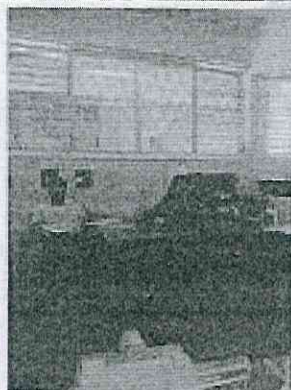
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECAUDADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Durante el mes de agosto se atendieron de manera presencial un total de 108 usuarios en la Ventanilla de Guatemala de estos 84 fueron hombres correspondiente al 77,78% y 24 mujeres el cual representa el 22,22% del 100% de las personas. Así mismo se identificaron dos personas con discapacidad visual y una persona con discapacidad física.

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 105 indicaron que este es su idioma natal, se identificó 1 usuario que indicó que su pertenencia sociolingüística es Q'eqchi y 2 usuarios indicaron que su pertenencia sociolingüística es Kaqchikel. Sin embargo expresaron que también utilizan el español por lo 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.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



**VENTANILLA CENTRAL
-CPSC-**

[Signature]
Laricia Del Rosario Morales Pineda
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

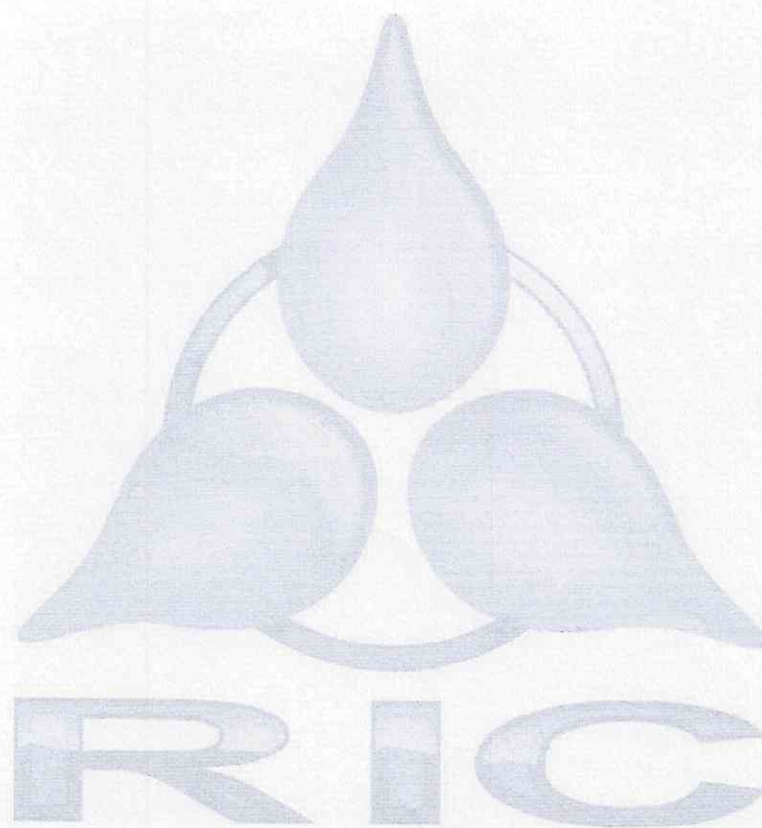
[Signature]
Andrés Gabriela González Mesa
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo.

[Signature]
Lic. Roberto Jesús Alvarado Meléndez
Coordinador de Productos y
Servicios Catastrales
Registro de Información Catastral de Guatemala

21ª Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América PBX: (502) 2462-8400 / www.ric.gob.gt

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



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.

AGOSTO, 2023

Ventanas	Sacatepéquez	Bscuintla	Pachalum, Quiché	Baja Verapaz	Cobán, Alta Verapaz	Chisec, Alta Verapaz	Popdún, Petén	San Benito, Petén	La Libertad, Petén	Morales, Izabal	Puerto Barrios, Izabal	El Estor, Izabal	Los Amates, Izabal	Zacapa	Gualán, Zacapa	Chiquimula	Guatemala
1	Achi	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Akateko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Awakateko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Chalchitl'eko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Ch'orti'	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Chuj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Garíngu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0
8	Iz'a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Ixil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Ikalteko/ Popi'	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	Kaqchikel	2	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	3	0	0	0	0	0	0	0
13	Mam	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Mopán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Pogomam	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Pogomchi'	0	0	25	29	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
18	Q'eqchi'	0	0	0	210	85	0	2	0	5	5	50	2	0	0	0	1
19	Sakapulteko	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
21	Tektiteko	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
23	Uspanteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Xinka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Espanol	381	58	405	225	17	69	323	65	502	290	20	294	133	123	68	105
26	Multilingüe	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	383	58	107	436	464	102	69	335	65	510	311	70	296	133	123	68	108
General	3,638																

COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

USUARIOS CON DISCAPACIDADES																
AGOSTO, 2023																
</																

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

Durante el mes de agosto 2023 se atendieron un total de 3,638 usuarios en las diecisiete ventanillas. Morales, Izabal quien más usuarios atendió de forma presencial con una total de 510 personas y Escuintla la ventanilla que menos usuarios atendieron con la suma de 58 visitas cada ventanilla. Se atendieron 76 personas más que el menos anterior, julio 2023. Más del 50% de usuarios que visitan las ventanillas son hombres.

Así mismo cabe recalcar que el 88% de los usuarios representando 3,185 personas hablan el idioma español, el 1% que equivale a 54 usuarios hablan el idioma Poqomchi', el 10% siendo 360 usuarios utilizan el idioma Q'eqchi'.

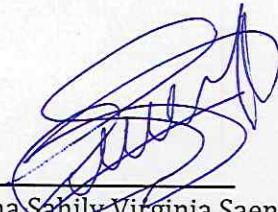
De los 3,638 usuarios únicamente 21 presentaron discapacidades 11 de ellos con discapacidad visual, 5 con discapacidad auditiva, 0 usuarios con discapacidad intelectual y 6 con discapacidad física.

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