

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

**Información De Pertenencia Socio-Lingüística
Mes de octubre 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**



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, Pachalúm 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 María 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. Tel: 3065-3621 Correo: ventanilla.elestor@ric.gob.gt</p> <p>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</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, 30653422 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 octubre:

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, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
OCTUBRE 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	Jak'it'ek/Popti'	0	
11	Kaqchikel	7	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mapan	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	305	
26	Multilingüe	2	
Total		314	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	242
FEMENINO	72

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FISICA	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>

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

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

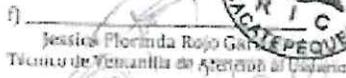
Se atendieron 314 personas de las cuales 242 fueron Hombres y 72 fueron Mujeres, de este total, 305 usuarios atendidos manifiestan pertenecer a la Comunidad Lingüística Español, 7 usuarios manifiestan pertenecer a la Comunidad Lingüística Kaqchikel y 2 usuarios manifiestan pertenecer a la Comunidad Lingüística Multilingüe; en referencia a Pueblos, 10 Persona manifiestan que pertenecen a Pueblos Mayas, 302 personas pertenecen a Ladino/Mestizo y 2 persona manifiestan que pertenecen a otros pueblos. El total de los usuarios atendidos no reportan alguna discapacidad.

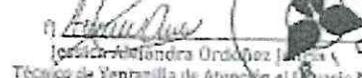
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

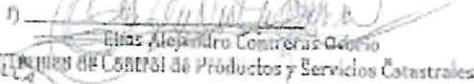
Atendimos de manera eficiente, orientando de manera cordial a los usuarios. El total de usuarios atendidos se expresaron en el Idioma Español. Se tiene a una persona que habla el Idioma predominante en el Departamento de Sacatepéquez el cual es Kaqchikel, esto para que pueda apoyar el servicio de atención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

DENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



1) 
Jessica Florinda Rojo Gal
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

2) 
Jessica Florinda Ordoñez
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

3) 
Elias Alejandro Contreras Gálvez
COORDINADOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

Vo. Bo. 
Director del Registro de Información Catastral



Escuintla



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE 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.			
OCTUBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchitoko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	0	
8	Itza'	0	
9	Ixil	0	
10	Jekateko/Pocci'	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	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'unujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	49	
26	Multilingüe	0	
Total		49	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	21
FEMENINO	28

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

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

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

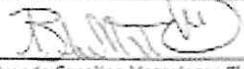
En la VENTANILLA DE ESQUINILLA se atendieron 49 total entre ellos, mujeres 28 y de hombres 21 ninguno se identifica con discapacidad.

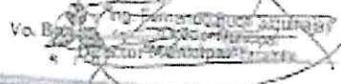
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los usuario atendidos en ventanilla su pertenencia sociolingüística es el idioma español sin embargo cuando cuando como última instancia si el usuario habla su idioma natal. ~~NOTANDO~~ 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

(1 O 3 FOTOGRAFÍAS)


 Brenda Carolina Mazariegos Flores Nombre
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


 Vo. B. [Illegible text]
 Director General

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

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.			
OCTUBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakatzeko	0	
4	Chalchitoko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	0	
8	Iz'a	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pogomam	0	
16	Pogomchi'	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	107	
26	Multilingüe	0	
Total		107	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	71
FEMENINO	36

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

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

» CENTRAL: ☒ 21ª Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América ☎ PBX: (502) 2462-8400 🌐 www.ri.gov.gt

► COORDINACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES: ☒ Avenida las Américas 5-76 zona 13, Interior IGN
☎ Tel: 2360-9304 y 2360-8291 Ext. 110 y 109

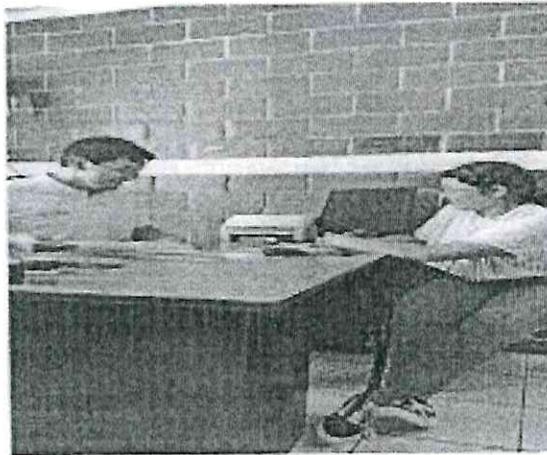
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

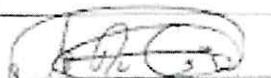
Durante el mes de octubre en ventanilla se atendió al 100% de usuarios en idioma español

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



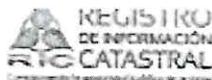

Albin Daniel Carrascoza Valdez
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vu. Bu. 
Ing. Marvia Tzucuc Samayoa
Directora Municipal



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

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 "Y." 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			
Octubre 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	6	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Ch'ulehiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	0	
8	Itza'	0	
9	Ixil	0	
10	Jikalteko-Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	20	
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	328	
26	Multilingüe	0	
Total		354	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO		
MASCULINO		200
FEMENINO		150

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
5	2	0	0	7

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

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

► COORDINACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES: ☒ Avenida las Américas 5-76 zona 13, Interior IGN
☎ Tel: 2360-9304 y 2360-8291 Ext. 110 y 109

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 achi para darle la mejor atención posible a cada usuario.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




 Jocelina Celón Herrera Zúñiga
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


 Yania Ros Jiménez Melasquez
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo.
 Ing. Marvin Ferrera Samayoa
 Director Municipal



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

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

► **COORDINACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES:** ☒ Avenida las Américas 5-76 zona 13, Interior IGN
 ☎ Tel: 2360-9304 y 2360-8291 Ext. 110 y 109

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.			
OCTUBRE 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/Popo'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	38	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	125	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tekiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	192	
26	Multilingüe	0	
Total		355	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	283
FEMENINO	72

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 / (502) 2462-8400 / www.ric.gov.gt

» CENTRAL: ☒ 21ª 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

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

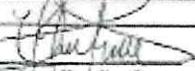
En este mes en la ventanilla de Cobán se atendieron 355 usuarios, siendo estos 283 del género masculino y 72 del género femenino.

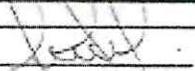
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

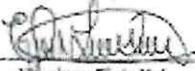
La atención a los usuarios de los productos y servicios catastrales, se realiza de forma atenta y revisando cada uno de los aspectos presentados por el usuario dando la explicación necesaria con base a la normativa técnica, se le da seguimiento a los casos que lo requieren, se les explica la modalidad 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

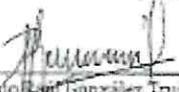



Nombre: Claudin Alonzo
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Nombre: Gladys Cab
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. Bx. 
Ing. Fernando R. González Trujillo
Director Municipal de Alta Verapaz

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

AV. Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América. Tel: (502) 2462-8400. www.ric.gov.gt

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.			
OCTUBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Ak'eq'eq'	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchit'ek'	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Itz'at	0	
9	Itz'at	0	
10	Jak'it'ek'/Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	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	12	
26	Multilingüe	0	
Total		62	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	40
FEMENINO	22

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

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

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

En este mes en la ventanilla de Chiser se atendieron 62 usuarios, siendo estos 40 del género masculino y 22 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 Arriaga Rivera
Municipio de Escuintla, Guatemala

Vo. En: 
Ing. Fernando R. González Trujillo
Municipio de Escuintla, Guatemala
Ing. Fernando R. González T.
Director Municipal de RIC
Escuintla, Guatemala

6-21ª Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América, C.A. (502) 2462-8400 / 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 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.			
Octubre 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	Itra	0	
9	Isil	0	
10	Jakalteko/Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
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	43	
26	Multilingüe	0	
Total		43	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	35
FEMENINO	8

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

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

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

► COORDINACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES: ☒ Avenida las Américas 5-76 zona 13, Interior IGN
☎Tel: 2360-9304 y 2360-8291 Ext. 110 y 109

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 Octubre, idioma, cantidad total por género, en el cual se obtuvo un recuento de 8 Usuarios de género femenino y 35 del género masculino. En total se atendió a 43 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 Octubre fue el español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



Ing. Josué Daniel Cruz Centeno
Director Municipal de Petén
Registro de Información Catastral de Guatemala

[Handwritten signature]

Va. Ho. *[Handwritten signature]*

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 adecuar la prestación de los mismos" Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
OCTUBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalch'iteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Iz'at	0	
9	Ixil	0	
10	Jakab'ek'ol-Poq'oni	0	
11	Kaqch'ikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	1	
19	Sakap'ul'iteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Ta'ut'ujil	0	
23	Uspateko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	355	
26	Multilingüe	7	
Total		365	

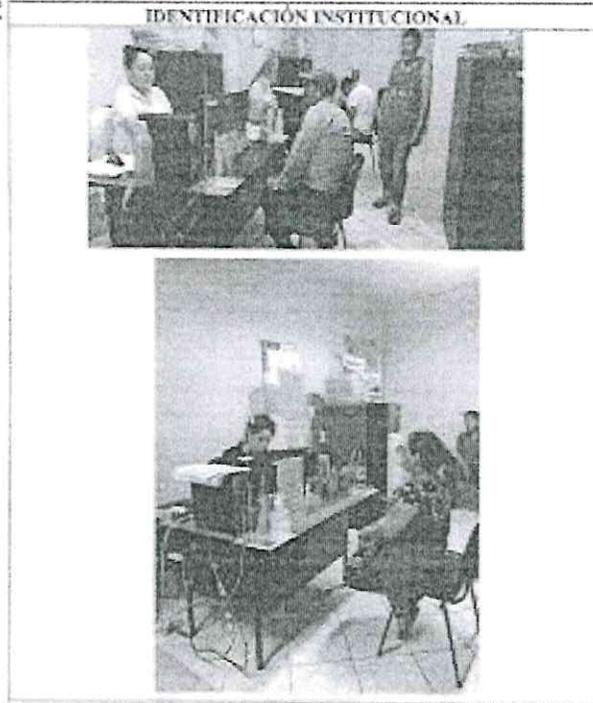
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	283
FEMENINO	82

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 octubre, idioma, cantidad, cantidad total por género y usuarios con discapacidad; en el cual se obtuvo un recuento de 365 usuarios, siendo de género masculino 82 y género femenino 283. Ningún usuario presenta 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 en 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.

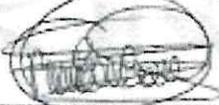
... 11-A, calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América TEL: (502) 2462-8400 FAX: (502) 2462-8400







Enilda Maribelle Castillo Reinos **Miriam Desmetz Campos Luna**
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



Rosa Elena Bolaños Salas
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario





Ing. Josué Daniel Cruz Cantoral
 Director Municipal de Pedágos
 Registro de Información Catastral de Guatemala

Vo. Bo. **Josué Daniel Cruz Cantoral**
 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 10 numeral 28 "Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizada sobre los datos relevados con la permanencia 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.			
OCTUBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Ch'ol'it'ek'ok	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Guimangu	0	
8	Iz'at	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Poq'omchi'	0	
11	K'iche'	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mapan	0	
15	Poq'omam	0	
16	Poq'omchi'	0	
17	Q'anjob'ni'	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tekit'eko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinuk	0	
25	Español	67	
26	Multilingüe	0	
Total		67	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	36
FEMENINO	31

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

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

» CENTRAL: ☒ 21° Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América ☎ PBX: (502) 2462-8400 🌐 www.ric.gov.gt

► COORDINACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES: ☒ Avenida las Américas 5-76 zona 13, Interior IGN
☎ Tel: 2360-9304 y 2360-8291 Ext. 110 y 109

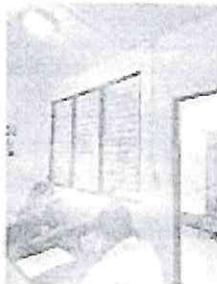
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACION DE LOS SERVICIOS

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

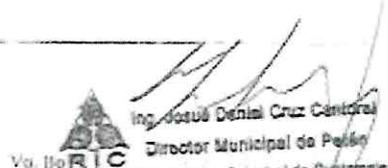
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




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


 Ing. Jesús Daniel Cruz Centoral
 Director Municipal de Petén
 Va. Bo. RIC
 Registro de Información Catastral de Guatemala
 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.				
Octubre 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	1		
8	Iz'at	0		
9	Ixil	0		
10	Jakalteko/Popoi'	0		
11	Kaqchikel	0		
12	K'iche'	0		
13	Mam	0		
14	Mopon	0		
15	Poqomam	0		
16	Poqomchi'	0		
17	Q'anjob'al	0		
18	Q'eqchi'	6		
19	Sakapulteko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tektiteko	0		
22	Tz'utujil	0		
23	Uspanteko	0		
24	Xinka	0		
25	Español	402		
26	Multilingüe	0		
Total		409		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO		201		
FEMENINO		208		
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL	FÍSICA	Total
0	2	0	7	9

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

En el mes de octubre del año en curso se atendieron 409 usuarios en Ventanilla Morales, Izabal, de los cuales 09 personas presentaban discapacidad, 02 auditiva y 07 física, siendo un total de 9 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.

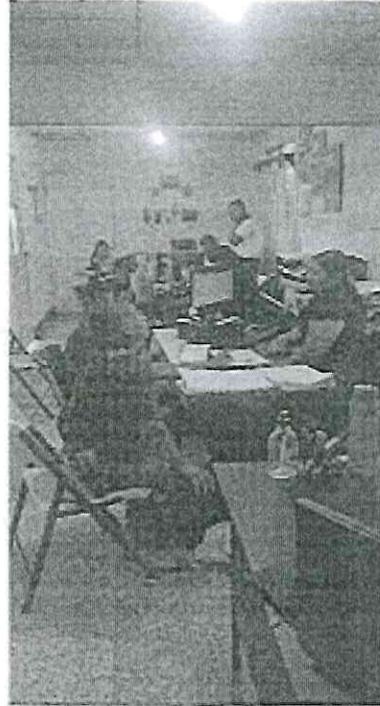
Cuando el usuario se presenta con alguno de los técnicos de ventanilla, se escucha su petición y planteamiento de la visita para poder orientarle y/o determinar si necesita realizar la compra de un producto o servicio, o bien la actualización de un producto obtenido con anterioridad. Si es la adquisición 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.

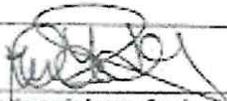
Cuando se trata de una solicitud administrativa se le indica los tiempos establecidos para poder consultar y finalización de la información que requiere la misma.

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.

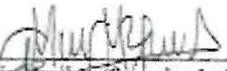
En el mes de octubre la totalidad de los usuarios atendidos en el idioma español fueron de 402, 06 usuarios en idioma Q'eqchi', 01 garíganu, siendo atendidos un total de 409.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Cecilia Vespelina Letona García
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Lesly Yamileth Mazariegos Pineda
Técnico de Ventanilla de Atención Al Usuario


Miriam Karibeny González Arriaza
Técnico de Ventanilla de atención al Usuario


Ing. Gerson Noel Mata Gubérrez
Director Municipal
Izabal

Va. Ho.  Director Municipal

Puerto Barrios, Izabal



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

VENTANILLA: PUERTO BARRIOS, 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			
Octubre 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chachikiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	5	
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'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	3	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	108	
26	Multilingüe	0	
Total		116	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	55
FEMENINO	61

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

Total de los idiomas atendidos en el mes de Octubre en Ventanilla Puerto Barrios son más los usuarios de idioma español, y menos personas de idioma con cultura garífuna y Q'eqchi'. En cuanto al género, las visitas han sido casi de igual de porcentaje.

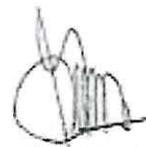
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En ventanilla Puerto Barrios se atiende en forma presencial, digital y vía telefónica, y por medio de whatsapp en donde se brinda información descriptivo del predio, y lo grafico antes de Ingresar algún proceso o vender algún producto catastral. En Cuanto a la atención de los usuarios del mes de Octubre, no hubo inconveniente para poder brindar información catastral ya que los usuarios hablan los dos idiomas, por lo tanto los servicios que se ofrecen se proporcionaron de la mejor manera.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




 Dalry Lisbeth López Hicho
 Técnica de Ventanilla de Atención al Usuario


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



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 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre las datos relacionadas con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efectos de adecuar la prestación de los mismos" Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
Octubre 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchiteco	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Grinago	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'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	34	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	11	
26	Multilingüe	0	
Total		45	

CANTIDAD TOTAL POR GENERO	
MASCULINO	25
FEMENINO	20

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

Como se puede observar en la tabla adjunta, las visitas a la ventanilla fueron notablemente escasas durante el mes de Octubre. Esto se debió a diversos motivos que se detallará a continuación. Como resultado de circunstancias ajenas a nuestro control, la mayoría de las actividades laborales se llevaron a cabo de manera digital. Es importante destacar que se observa una mínima disparidad en la cantidad de visitantes según su género, y hasta la fecha no se ha registrado la presencia de usuarios en situación de discapacidad.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En la ventanilla de El Estor, durante el mes de Octubre, la gran mayoría de la población atendida pertenece a la etnia Maya Q'eqchi'. La atención transcurrió sin contratiempos, gracias a la presencia de un técnico que habla el idioma Maya. Sin embargo, es importante mencionar que la atención se vio afectada en este mes debido a factores como vacaciones, la falta de energía eléctrica y diversas actividades programadas en el RIC de Morales. Ante estos obstáculos, se tomó la decisión de realizar las actividades laborales de forma remota.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



f) 
Carmelina Chub Teec
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


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

RIC - Calle 10-58, zona 13, Aurora II, Guatemala, Centro América ☎ PBX: (502) 2462-8400 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.			
OCTUBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchitelo	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	0	
8	Itza'	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Poq'chi'	0	
11	Kaqchikel'	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	2	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakspenze	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	221	
26	Multilingüe	0	
Total		223	

CANTIDAD TOTAL POR GENERO	
MASCULINO	119
FEMENINO	104

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

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

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

En Ventanilla Los Amates, Izabal durante el mes de octubre se atendió un total de 223 personas, 119 de género masculino y 104 de género femenino que se representan en el 53.36 % de usuarios de sexo masculino y 46.64 % 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, 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 octubre la mayoría de personas se denominan como ladinas, por lo tanto su idioma materno es el español, sin embargo existe un 0.89 % 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




Lidia María Rivera Herrera
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Nombre
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo.
Ing. Agr. Gerson Noel Matza Gutiérrez
Director Municipal

Zacapa



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

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.			
OCTUBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chulchiteko	0	
5	Ch'oeti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	0	
8	Itza	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Poppi'	0	
11	Kaqchikel	0	
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	133	
26	Multilingüe	0	
Total		133	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	77
FEMENINO	56

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

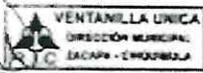
En el mes de septiembre en la ventanilla de Zacapa se atendieron a 133 usuarios, siendo estos clasificados por genero, 77 usuarios masculino que corresponde al 57.89% y se atendieron 56 usuarios femenino que corresponde al 42.11%, ningún usuario presentaba algún tipo de discapacidad.

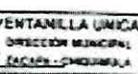
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

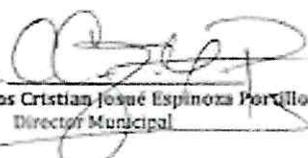
La atención brindada a los usuarios de los productos y servicios catastrales en Ventanilla Zacapa, se realiza a gran detalle, donde se resuelven dudas, se muestran gráficos y se explica la fase en que esta el producto se encuentra según sea el requerimiento y se manifiesta el tiempo de entrega estipulado 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 octubre la totalidad de los usuarios fueron atendidos en el idioma español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL





Sara María Paliz Rivas
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



Hling Jelmy Deyajá Bran Villalta
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

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



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

En Ventanilla Gualán en el mes de Agosto se atendieron un total de 105 usuarios siendo ellos 61 de género masculino siendo un 58.10 % de los usuarios atendidos y 44 de género femenino siendo un 41.90 % de los usuarios atendidos ninguno presentando discapacidad alguna.

DESCRIPCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

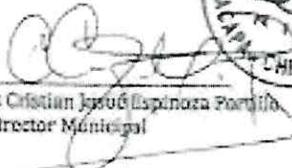
La atención brindada a los usuarios que visitan la Ventanilla Gualán a solicitar productos y servicios catastrales se realiza a gran detalle, se recepciona documentación para actualización y mantenimiento catastral, se resuelven dudas, se muestran gráficos y se explica la fase en que está el producto 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.

IDENTIFICACION INSTITUCIONAL



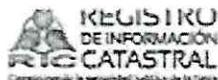
M. Sc. Carlos José Sosa Sosa
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

VENTANILLA UNICA GUALÁN
DIRECCION MUNICIPAL
ZACAPA - CHIQUIMULA

Yo. Bo. 
Ing. Agr. Carlos Cristian José Espinoza Poedillo
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.			
OCTUBRE 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	Ica'	0	
9	Ixil	0	
10	Jekateko/Popti'	0	
11	Kaqchikel	0	
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	76	
26	Multilingüe	0	
Total		76	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	58
FEMENINO	18

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



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

En el mes de agosto en la ventanilla única de Chiquimula se atendieron 76 usuarios, siendo estos calificados por género, 58 usuarios masculino que corresponde al 76.32 %; 18 usuarios femenino que corresponde al 23.68 %. Ningún usuario presentaba algún tipo de discapacidad, todas 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 se realiza de forma amable y atenta, en las distintas formas de servicio, 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 requieran. Todos los usuarios fueron atendidos en el idioma español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




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

Ventanilla Única Chiquimula
 Dirección Municipal
 Zacapa - Chiquimula


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



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.			
OCTUBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchitoka	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	2	
8	Iz'at	0	
9	Ixil	0	
10	Jakuteko/Popu'	0	
11	Kaqchikel	0	
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	73	
26	Multilingüe	0	
Total		75	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	64
FEMENINO	11

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

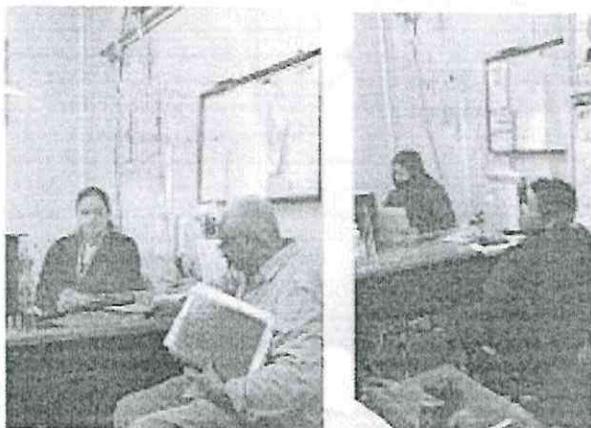
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Durante el mes de octubre se atendieron de manera presencial un total de 75 usuarios en la Ventanilla de Guatemala de estos 64 fueron hombres correspondiente al 85.33% y 11 mujeres el cual representa el 14.67% 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 73 indicaron que este es su idioma natal, se identificaron 2 usuarios que indicaron que su pertenencia sociolingüística es Garinagu. 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-**


Lurdes Del Rosario Morales Pineda
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Andrea Gabriela González Mesa
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo. 
Lic. Humberto 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 <http://www.ric.gob.gt>

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



**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.

OCTUBRE, 2023

Ventanillas	Sacatepéquez	Escuintla	Pachalum, Quiché	Baja Verapaz	Cobán, Alta Verapaz	Chisec, Alta Verapaz	Poptun, 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	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	0
3 Awakateko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 Chalchiteko	0	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	0
6 Chuj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 Garifuna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	2
8 Itza	0	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	0
10 Jk'alteko/Popti'	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 Kaqchikel	7	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	0	0	0	0	0
13 Mam	0	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	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	20	38	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	125	50	0	3	0	6	3	34	2	0	0	0	0
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 Usphanteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24 Xinca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25 Español	305	49	107	328	192	12	43	355	67	402	108	11	221	133	105	76	73
26 Multilingüe	2	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	314	49	107	354	355	62	43	365	67	409	116	45	223	133	105	76	75
Total General	2,898																

IDIOMAS

COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

		USUARIOS CON DISCAPACIDADES																
		OCTUBRE, 2023																
	DISCAPACIDADES	Sacatepéquez	Escuintla	Pachalum, Quiché	Baja Verapaz	Cobán, Alta Verapaz	Chisec, Alta Verapaz	Poptún, Petén	San Benito, Petén	La Libertad, Petén	Morales, Izabal	Puerto Barrios, Izabal	El Estor, Izabal	Los Amates, Izabal	Zacapa	Gualán, Zacapa	Chiquimula	Guatemala
	Visual	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Auditiva	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	0	0	7	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0
	Total General	16																

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

Durante el mes de octubre 2023 se atendieron un total de 2,898 usuarios en las diecisiete ventanillas. Morales, Izabal quien más usuarios atendió de forma presencial con una total de 409 personas y Poptún, Petén la ventanilla que menos usuarios atendieron con la suma de 43 visitas cada ventanilla. Se atendieron 434 personas menos que el mes anterior, septiembre 2023. Más del 50% de usuarios que visitan las ventanillas son hombres.

Así mismo cabe recalcar que el 89% de los usuarios representando 2,587 personas hablan el idioma español, el 2% que equivale a 58 usuarios hablan el idioma Poqomchi', el 8% siendo 223 usuarios utilizan el idioma Q'eqchi'.

De los 2,898 usuarios únicamente 16 presentaron discapacidades 5 de ellos con discapacidad visual, 4 con discapacidad auditiva, 0 usuarios con discapacidad intelectual y 7 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

