

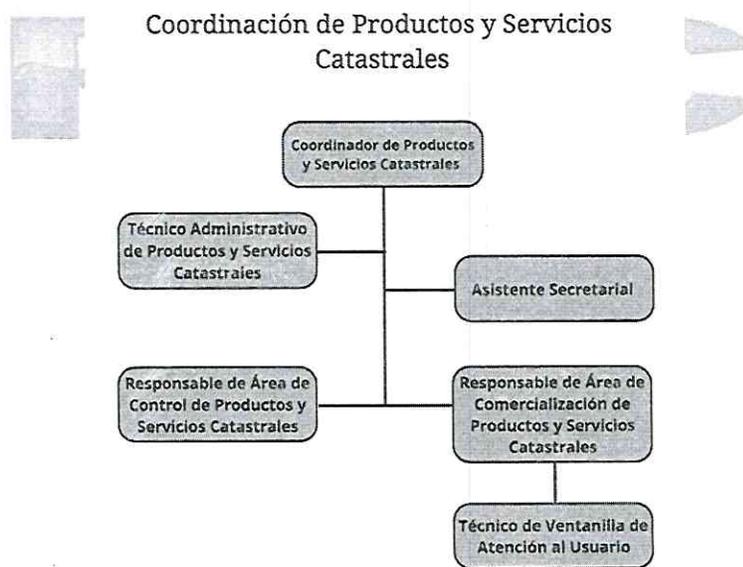
**REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA
COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES**

**Información De Pertenencia Socio-Lingüística
Mes de noviembre 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 6ta Calle 2-21 zona 9 Edificio Heraldo 2do nivel oficina 202 Tel. 3065-3442 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 noviembre:

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. 37-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
NOVIEMBRE 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	Garifuna	0	
8	Itza'	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Popo'	0	
11	Kaqchikel	2	
12	K'iche'	0	
13	Mam	1	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Pocomchi'	0	
17	Q'angob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulte'ko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	343	
26	Multilingüe	0	
Total		346	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	275
FEMENINO	71

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



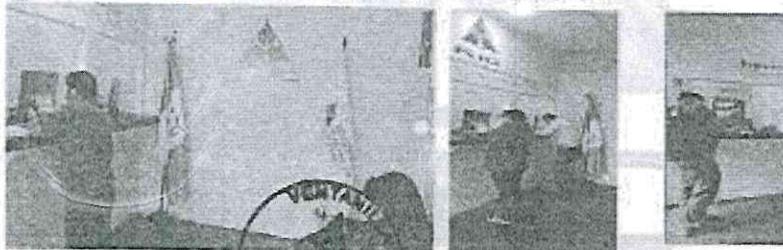
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se atendieron 346 personas de las cuales 275 fueron Hombres y 71 fueron Mujeres, de este total, 343 usuarios atendidos manifiestan pertenecer a la Comunidad Lingüística Español, 2 usuarios manifiestan pertenecer a la Comunidad Lingüística Kaqchikel y 1 usuario manifestó pertenecer a la Comunidad Lingüística Man; en referencia a Pueblos, 11 Persona manifiestan que pertenecen a Pueblos Mayas, 335 personas pertenecen a Ladino/Mestizo. El total de los usuarios atendidos 2 usuarios expresan tener discapacidad visual y 1 informa tener otra discapacidad no enunciada.

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 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.

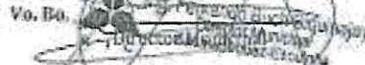
IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Jessica Florinda Rojo Gavela
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Justica Alejandra Ordoñez Jauría
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Elijas Alejandro Zamora
Técnico de Control de Productos y Servicios Catastrales

Vo. Bo. 



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 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.

NOVIEMBRE 2023

Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akareko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalch'ulek	0	
5	Ch'orti'	0	
6	C'inq'	0	
7	Garinagu	0	
8	Itz'	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Poq'oi'	0	
11	Kaqch'ikel	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pocomam	0	
16	Poq'omchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'ujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	63	
26	Multilingüe	0	
Total		63	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO

MASCULINO	27
FEMENINO	36

USUARIOS CON DISCAPACIDAD

VISUAL	ADDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

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

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

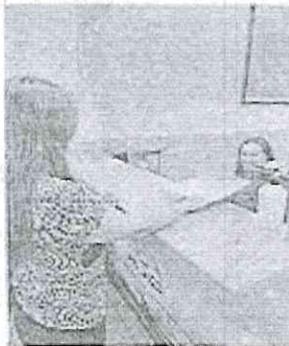
En la VENTANILLA DE ESCUINTLA se atendieron 63 total entre ellos, mujeres 36 y de hombres 27 ninguno se identifica con discapacidad.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

(1 O 2 FOTOGRAFÍAS)



B. Mazariegos Flores
Brenda Carolina Mazariegos Flores
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Nombre
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



21^a Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América, D.R. (502) 2462-8400 http://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.			
NOVIEMBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakatzeko	0	
4	Chalchiteko	0	
5	C'ir'oni'	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'	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	116	
26	Multilingüe	0	
Total		116	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	76
FEMENINO	43

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



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

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

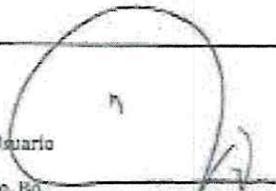
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Abán Daniel Carrascosa Valdez
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



Vo. Bo. _____
Ing. Jorge Vinicio Tejada García
Director Municipal s.i.



Oficina de Atención al Usuario, Central, Zona Aurora II, C.A. (502) 2462-8400 am. 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

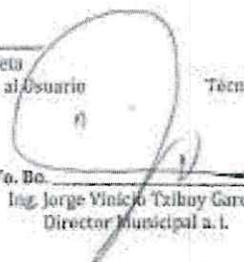
INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA				
Artículo 19 numeral 28 "...J Las entidades e instituciones del Estado deberán presentar un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertinencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos" Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.				
Noviembre 2023				
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES	
1	Achi	16		
2	Acateco	0		
3	Awakateco	0		
4	Chuhchiteko	0		
5	Ch'olti'	0		
6	Chuj	0		
7	Garifuna	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'	33		
17	Q'anjob'al	0		
18	Q'eqchi'	0		
19	Sakapalteko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tektiteko	0		
22	Tz'ujujil	0		
23	Uspanteko	0		
24	Xinka	0		
25	Español	391		
26	Multilingüe	0		
Total		440		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO		283		
FEMENINO		157		
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
3	5	0	0	8

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 88% se atendió en idioma español, únicamente es eventual y solicitamos apoyo a los compañeros que hablan el idioma poqomchi' y achí para darle la mejor atención posible a cada usuario.
IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



Josseline Celestia Barrera Zuleta
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Yanna Kashiell Juárez Velásquez
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Va. Do 
Ing. Jorge Vinicio Trihuy García
Director Municipal a. l.



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				
<p>Artículo 10 numeral 25 "(...) 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.</p>				
NOVIEMBRE 2023				
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES	
1	Achi	0		
2	Akateko	0		
3	Awakateko	0		
4	Ch'ach'iteko	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	Poq'omam	0		
16	Poq'omchi'	25		
17	Q'anjob'al	0		
18	Q'eqchi'	184		
19	Sakspul'teko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tekriteko	0		
22	Tz'utujil	0		
23	Uspanteko	0		
24	Xinka	0		
25	Español	213		
26	Multilingüe	0		
Total		422		
CANTIDAD TOTAL POR GENERO				
MASCULINO		315		
FEMENINO		107		
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FISICA	Total
0	0	0	0	0

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

En este mes en la ventanilla de Cobán se atendieron 422 usuarios, siendo estos 315 del género masculino y 107 del género femenino.

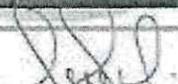
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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 requieran, 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
Técnica de Ventanilla de Atención al Usuario


Nombre: Gladys Cob
Técnica de Ventanilla de Atención al Usuario


Nombre: Elvia Xol
Técnica de Ventanilla de Atención al Usuario


Nombre: Jorge Bin
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

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

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

Chisec, Alta Verapaz



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

VENTANILLA: CHISEC ALTAVERAPAZ

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA				
Artículo 10 numeral 14 "(...) 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.				
NOVIEMBRE 2023				
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES	
1	Achi	0		
2	Akatzek	0		
3	Awakatek	0		
4	Chalchikiteko	0		
5	Ch'orti'	0		
6	Chuj	0		
7	Carinaga	0		
8	Itza	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	Poqomchi'	0		
17	Q'anjob'al	0		
18	Q'eqchi'	36		
19	Sekamiteko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tektiteko	0		
22	Tz'utujil	0		
23	Uspanteko	0		
24	Xinka	0		
25	Español	14		
26	Multilingüe	0		
Total		50		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO		38		
FEMENINO		12		
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 este mes en la ventanilla de Chisec se atendieron 50 usuarios, siendo estos 38 del género masculino y 12 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.



[Handwritten Signature]
Nombre: Kelly Rymon Rivera Rivera
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Va. No. *[Handwritten Signature]*
Ing. Fernando Raúl González Trujillo
Director Municipal de Alta Verapaz



Poptún, Petén



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

VENTANILLA: POPTÚN, PETÉN

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA				
Artículo 10 numeral 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.				
NOVIEMBRE 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'	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	47		
26	Multilingüe	0		
Total		47		

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	41
FEMENINO	6

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

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

En los datos adjuntos en la primera hoja se muestran el número de visitas en el mes de Noviembre, idioma, cantidad total por género, en el cual se obtuvo un recuento de 6 Usuarios de género femenino y 41 del género masculino. En total se atendió a 47 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 plazo, 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 Noviembre fue el español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Gabriel Lozano Lobos Castellanos
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

VO.


Ing. Juan Daniel Cruz Cantoral
Director Municipal de Petén
Registro de Información Catastral de Guatemala
Director Municipal

San Benito, Petén

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

VENTANILLA: San Benito Petén

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA			
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 23 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados 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			
NOVIEMBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akatzeko	0	
3	Awakatzeko	0	
4	Ch'olch'it'ek'o	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Iz'at	0	
9	Ixil	0	
10	J'olch'it'ek'o/Pepti'	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'	7	
19	Sakapulteko	0	
20	Sik'otz'otz'otz'	0	
21	Tekt'eko	0	
22	Tz'ut'ut'ut'	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Espejol	348	
26	Multilingüe	7	
Total		362	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	276
FEMENINO	86

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

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

En los datos adjuntos en la primera hoja se muestra el número de visitas en el mes de noviembre, idioma, cantidad, cantidad total por género y usuarios con discapacidad; en el cual se obtuvo un recuento de 362 usuarios, siendo de género masculino 276 y género femenino 86. 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 unas que no hablan el español regularmente vienen acompañadas de una persona que sí lo habla y esta les traduce la información que se les otorga.



IDENTIFICACION INSTITUCIONAL

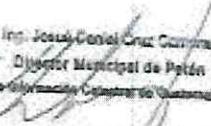



 Prudencia Escobar Castillo Becfius
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


 Mirella Judith Cabezas Irujo
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario




 Rosa Elena Boitard Salas
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


 Ing. José Daniel Cruz Carsterni
 Director Municipal de Pedón
 Registro de Información Catastral de Guatemala
 Va. Eo.
 José Daniel Cruz Carsterni
 Director Municipal



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

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 23 "(...) 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.				
NOVIEMBRE 2023				
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES	
1	Achí	0		
2	Akateko	0		
3	Awakateko	0		
4	Chalchiteko	0		
5	Ch'orti'	0		
6	Cituj	0		
7	Gurimagu	0		
8	Itz'at	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'angob'al	0		
18	Q'eqchi'	0		
19	Sakapulteko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tekuteko	0		
22	Tz'utujil	0		
23	Uspanteko	0		
24	Xinka	0		
25	Español	78		
26	Multilingüe	0		
Total		78		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO		55		
FEMENINO		23		
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

Guatemala, 10 de mayo de 2023. Asumo II, Guatemala, Centro América. Tel: (502) 2462-8400. Fax: (502) 2462-8400. Web: www.ric.gov.gt

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

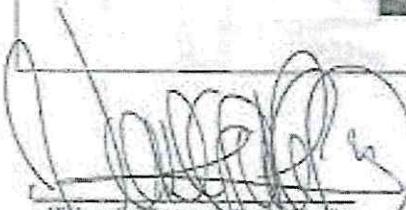
En los datos adjuntos se muestran el número de visitas en el mes de noviembre

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La Ventanilla de La Libertad, Petén, cumplió en el mes de noviembre con la generación de solicitudes y recepción de procesos administrativos

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Viviana Del Carmen Palencia
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Ing. José Daniel Cruz Cantoral
Director Municipal de Petén
Vía No. 21 Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América PBX: (502) 2462-8400
José Daniel Cruz Cantoral
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.			
Noviembre 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/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'	11	
19	Salcapalteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	380	
26	Multilingüe	0	
Total		391	

CANTIDAD TOTAL POR GENERO	
MASCULINO	214
FEMENINO	177

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FISICA	Total
1	2	0	3	6

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

En el mes de Noviembre del año en curso se atendieron 391 usuarios en Ventanilla Morales, Izabal, de los cuales 06 personas presentaban discapacidad, 01 visual, 02 auditiva y 03 física, siendo un total de 06 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.

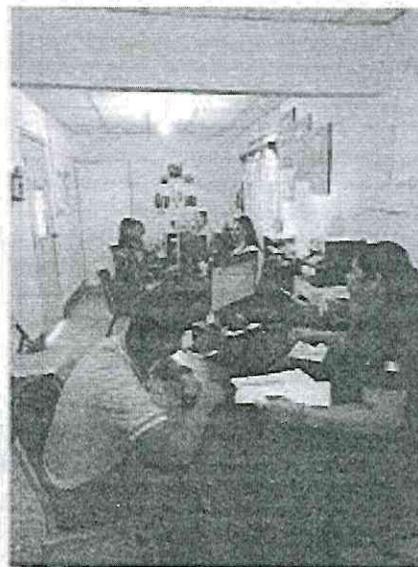
Cuando el usuario se presenta con alguno de los técnicos de ventanilla, se escucha su petición y planteamiento de la visita para poder orientarle y/o determinar si necesita realizar la compra de un producto o servicio, o bien la actualización de un producto obtenido con anterioridad. Si es la adquisición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

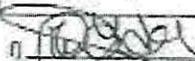
Cuando se trata de una solicitud administrativa se le indica los tiempos establecidos para poder consultar y finalización de la información que requiere la misma.

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.

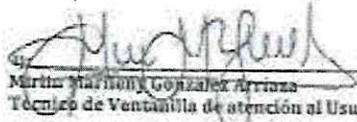
En el mes de noviembre la totalidad de los usuarios atendidos en el idioma español fueron de 380, 11 usuarios en idioma Q'eqchi', siendo atendidos un total de 391.

IDENTIFICACION INSTITUCIONAL




Cecilia Yessenia Leton Cortés
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Lesly Yamileth Mazariegos Pineda
Técnico de Ventanilla de Atención Al Usuario


Martha Maribely González Arriaza
Técnico de Ventanilla de atención al Usuario


Vo. Bo.  Ing. Gerson Noel Malta Gutiérrez
Director Municipal
Municipal

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 23 "(...) 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.				
NOVIEMBRE 2023				
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES	
1	Achi	0		
2	Akateko	0		
3	Awakateko	0		
4	Chujuteco	0		
5	Ch'orti'	0		
6	Chuj	0		
7	Garifuna	7		
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'	3		
19	Sakapulteko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tektiteko	0		
22	Tz'utujil	0		
23	Uspanteko	0		
24	Xinka	0		
25	Español	203		
26	Multilingüe	0		
Total		213		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO		116		
FEMENINO		97		
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

Total de idiomas atendido en el mes de noviembre 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 54.46 % y femenina 45.54%.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

En cuanto a la atención de los usuarios del mes de noviembre, 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.

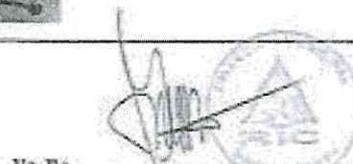
Se da información de las dos formas para realizar el pago, de las órdenes por producto, Ahorrarles tiempo y distancias a los usuarios ya que desde su banca virtual se puede realizar dicho pago y así mismo también acercándose a ventanilla banrural. Se brinda el número de teléfono de oficina por si existe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

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

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Dally Clebeth Lopez Hicho
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario.


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

El Estor, Izabal



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

VENTANILLA: EL ESTOR, IZABAL

INFORMACION 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.			
Noviembre 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	Carinagu	0	
8	Itzn	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Popti'	0	
11	K'achikel	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'	48	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	13	
26	Multilingüe	0	
Total		61	

CANTIDAD TOTAL POR GENERO	
MASCULINO	34
FEMENINO	27

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

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

Según se muestra en la tabla adjunta, las visitas a la ventanilla se vieron restringidas durante el mes de Noviembre debido a la realización de actividades laborales en formato digital, dado a diferentes circunstancias ajenas a nuestro control. Es importante señalar que se observa una mínima disparidad en la cantidad de visitantes por género, y hasta la fecha 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 noviembre, la mayoría de la población atendida pertenecía a la etnia Maya Q'eqchi'. La atención no presentó inconvenientes gracias a la presencia de un técnico que habla el idioma Maya. No obstante, es importante señalar que la atención se vio ligeramente afectada durante este período debido a días festivos en la municipalidad de El Estor y a capacitaciones impartidas por el personal de Gerencia Técnica. Como consecuencia, se optó por atender las consultas de los usuarios de forma digital.

IDENTIFICACION INSTITUCIONAL




Carmelina Chub Teec
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

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

Los Amates, Izabal

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

VENTANILLA: LOS AMATES, 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 las mismas"				
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.				
NOVIEMBRE 2023				
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES	
1	Achi	0		
2	Akateko	0		
3	Awakateko	0		
4	Chalchiteko	0		
5	Ch'orti'	0		
6	Cinij	0		
7	Garíngu	0		
8	Itza	0		
9	Ixil	0		
10	Jakulteko/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'	1		
19	Sakapulteko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tektiteko	0		
22	Tz'utujil	0		
23	Uspanteko	0		
24	Xinka	0		
25	Español	279		
26	Multilingüe	0		
Total		280		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO		127		
FEMENINO		153		
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

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

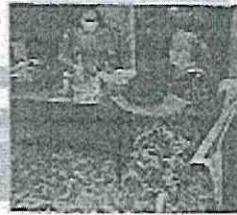
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En Ventanilla Los Amates, Izabal durante el mes de noviembre se atendió un total de 280 personas, 153 de género masculino y 127 de género femenino que se representan en el 54.64 % de usuarios de sexo masculino y 45.36 % 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 noviembre la mayoría de personas se denominan como ladinas, por lo tanto su idioma materno es el español, sin embargo existe un 0.36 % 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




Licda. Silvia María Rivera Herrera
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Nombre _____
Oficina de Ventanilla de Atención al Usuario

Va. No. _____
Ing. Agr. Gerson Noel Macía 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.				
NOVIEMBRE 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'	0		
17	Q'anjob'al	0		
18	Q'eqchi'	0		
19	Sakapulteko	0		
20	Sipakapense	0		
21	Tektiteko	0		
22	Tz'utujil	0		
23	Usparteke	0		
24	Xinka	0		
25	Español	134		
26	Multilingüe	0		
Total		134		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO		80		
FEMENINO		54		
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

RIC Calle 10-25, zona 13, Avenida las Américas, Centro América, PBX: (502) 2462-8400, www.ric.gob.gt

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

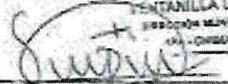
En el mes de septiembre en la ventanilla de Zacapa se atendieron a 134 usuarios, siendo estos clasificados por genero, 80 usuarios masculino que corresponde al 59.70% y se atendieron 54 usuarios femenino que corresponde al 40.30%, ningún usuario presentaba algún tipo de discapacidad.

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

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




 Sara María Paiz Rivas
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


 Jiliny Jany Dayana Bran Villalta
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

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

Gualán, Zacapa



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

VENTANILLA: _____ GUALÁN _____

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos" Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
NOVIEMBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Ach'i	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/Popuí'	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	114	
26	Multilingüe	0	
Total		114	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	43
FEMENINO	71

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

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

En Ventanilla Gualan en el mes de Agosto se atendieron un total de 114 usuarios siendo ellos 71 de género masculino siendo un 62.28 % de los usuarios atendidos y 43 de género femenino siendo un 37.72 % de los usuarios atendidos ninguno presentando discapacidad alguna.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención brindada a los usuarios que visitan la Ventanilla Gualan a solicitar productos y servicios catastrales se realiza a gran detalle, 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




Mario Roberto Sosa Sosa
Tombador de Ventanilla de Atención al Usuario

VENTANILLA UNICA GUALÁN
DIRECCIÓN MUNICIPAL
ZACAPÁ - CHIQUIMULA


Vo. Bo. 
Ing. Agr. Carlos Luciano Jorquera Espinoza Parra
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.				
NOVIEMBRE 2023				
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES	
1	Achi	0		
2	Akateko	0		
3	Awakateko	0		
4	Chalohiteko	0		
5	Ch'orti'	0		
6	Chuj	0		
7	Garifunú	0		
8	Itza'	0		
9	Ixil	0		
10	Jakalteko/Poq'oi'	0		
11	Kanekikel	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	Sakapuhéeb	0		
20	Sipakense	0		
21	Tektiteko	0		
22	Tr'uujil	0		
23	Uspanteko	0		
24	Xinka	0		
25	Español	94		
26	Multilingüe	0		
Total		94		
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO				
MASCULINO			66	
FEMENINO			28	
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

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

En el mes de noviembre en la ventanilla única de Chiquimula se atendieron 94 usuarios, siendo estos calificados por género, 66 usuarios masculino; 28 usuarios femenino. 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 eficiente, 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 requieren. En el mes de noviembre todos los usuarios fueron atendidos en el idioma español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Ventanilla Única Chiquimula
 Dirección Municipal
 Zucate - Chiquimula

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


 Vo. Bo.
 Ing. Agr. Carlos Cristian Jordán Espinoza Porcillo
 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 19 numeral 28 "f..." 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.			
NOVIEMBRE 2023			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awikateko	0	
4	Chalchitelo	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garifuna	0	
8	Itza'	0	
9	Ixil	0	
10	Jakalteko/Popo'	0	
11	Kaqchikel	0	
12	K'iche'	2	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'antob'ul	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	123	
26	Multilingüe	0	
Total		126	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	94
FEMENINO	32

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

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

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

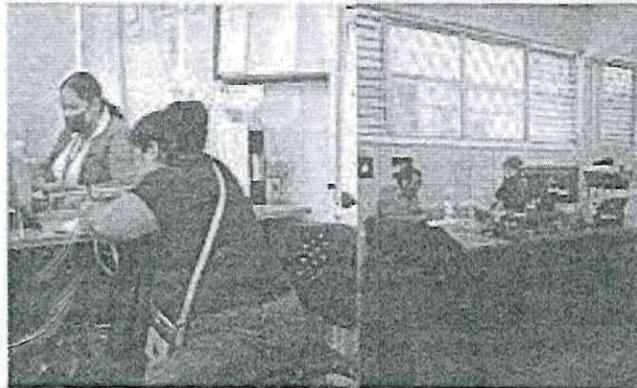
Durante el mes de noviembre se atendieron de manera presencial un total de 126 usuarios en la Ventanilla de Guatemala, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:
 Género masculino: 94 correspondiente al 74.60% y género femenino: 32 el cual representa el 25.40% del 100% de las personas atendidas.
 Idiomas: 2 K'iche', 1 Q'eqché' y 123 Español
 Pueblos: 7 Mayas y 123 Ladinos/Mestizos.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención brindada a los usuarios que visitan la Ventanilla Central de Guatemala para requerir productos y/o servicios catastrales se lleva a cabo a gran detalle donde se resuelven dudas en relación al estado del predio, fase, información catastral general y cual producto se adecúa a sus necesidades. Esto se realiza en el sistema SISVEN, en el cual se generan órdenes de pago según el producto de interés, se explica la forma de pago el cual se hace efectiva en una agencia bancaria o bien a través de la Banca en Línea en el apartado de pagos, así mismo los tiempos estimados para la entrega del mismo y forma de entrega, la cual puede ser de manera digital o físico según se requiera o se adecúe a sus necesidades. Por último se le entrega trófoliar con información de Ventanilla, número telefónico y correo de la Ventanilla para el seguimiento a su requerimiento. También se realiza recepción de solicitudes de actualización de información catastral de los 68 municipios que tenemos declaradas en proceso catastral y catastrados, las cuales son cargadas a nuestro sistema SISVEN y trasladadas a las Direcciones Municipales o Registro Público según corresponda.

Se tiene contemplado en caso de no contar con personal para atender a los usuarios en su idioma natal solicitar apoyo a la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



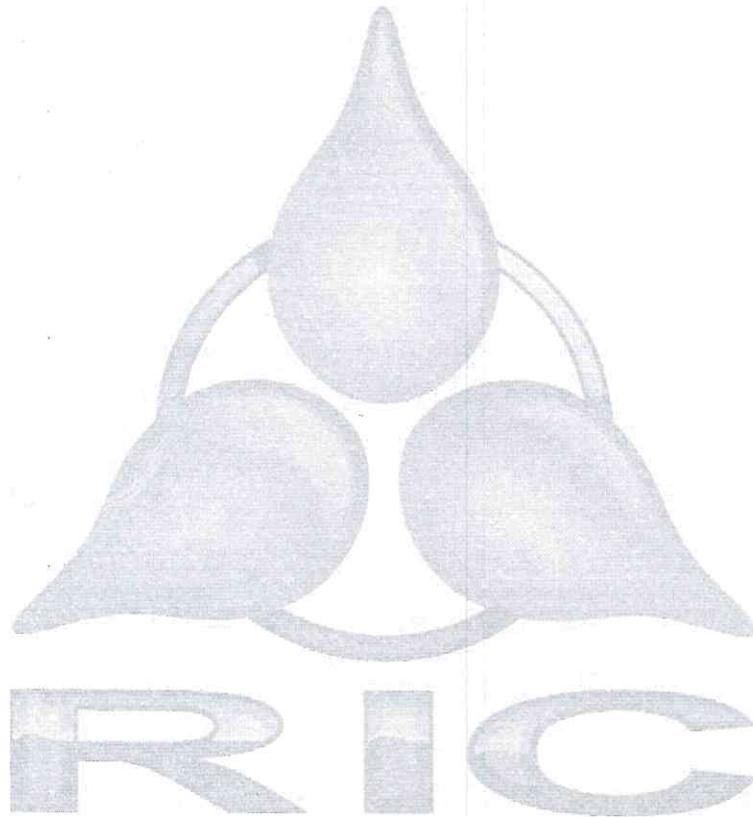
Lurdes del Rosario Morales Pineda
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Andrea Gabriela González Mena
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

VENTANILLA CENTRAL
-CPSC-

Vo. Bu.
 Coordinador de Productos y Servicios Catastrales

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



**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.

NOVIEMBRE, 2023

Ventanillas	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
1 Achi	0	0	0	16	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 Garíngu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
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/Popot'	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 Kaqchikel	2	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	2
13 Mam	1	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	33	25	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	184	36	0	7	0	11	3	48	1	0	0	0	1
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 Teiktiteko	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 Usuluteko	0	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	0
25 Español	343	63	116	391	213	14	47	348	78	380	203	13	279	134	114	94	123
26 Multilingüe	2	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	346	63	116	440	422	50	47	362	78	391	213	61	280	134	114	94	126
Total General	3,337																

IDIOMAS

COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

		USUARIOS CON DISCAPACIDADES															
		NOVIEMBRE, 2023															
Ventanillas	Sacatepéquez	Escuintla	Pachalun, Quiché	Baja Verapaz	Cobán, Alta Verapaz	Chisec, Alta Verapaz	Popcún, Petén	San Benito, Petén	La Libertad, Petén	Morales, Izabal	Puerto Barrios, Izabal	El Estor, Izabal	Los Amates, Izabal	Zacapa	Guán, Zacapa	Chiquimula	Guatemala
Visual	2	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Auditiva	0	0	0	5	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	3	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	0	0	8	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0
Total General	16																

DISCAPACIDADES

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

Durante el mes de noviembre 2023 se atendieron un total de 3,337 usuarios en las diecisiete ventanillas. Baja Verapaz quien más usuarios atendió de forma presencial con una total de 440 personas y Poptún, Petén la ventanilla que menos usuarios atendieron con la suma de 47 visitas cada ventanilla. Se atendieron 439 personas más que el mes anterior, octubre 2023. Más del 50% de usuarios que visitan las ventanillas son hombres.

Así mismo cabe recalcar que el 88% de los usuarios representando 2,953 personas hablan el idioma español, el 2% que equivale a 58 usuarios hablan el idioma Poqomchi', el 9% siendo 291 usuarios utilizan el idioma Q'eqchi'.

De los 3,337 usuarios únicamente 16 presentaron discapacidades 6 de ellos con discapacidad visual, 7 con discapacidad auditiva, 0 usuarios con discapacidad intelectual y 3 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.

