

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

**Información De Pertenencia Socio-Lingüística
Mes de enero 2024**

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

1. BAJA VERAPAZ

KM. 146.5 Ruta a Salamá, Aldea Nuevo San Juan
Tel. 7725-7448 / 7940-1974
Correo: ventanilla.bajaverapaz@ric.gob.gt

2. PACHALÚM, QUICHE

Ave. Los Geranios, Mercado Municipal 4to Nivel
Avenida Los Geranios, Pachalúm
Tel. 3177-9638
Correo: ventanilla.pachalum@ric.gob.gt

3. COBÁN, ALTA VERAPAZ

4ª. Calle No 7-09 Zona 4
Tel. 7951-4722
Correo: ventanilla.coban@ric.gob.gt

4. CHISEC, ALTA VERAPAZ

Edificio Formación Empresarial de la Mujer,
Oficina No. 14, Barrio El Centro
Tel. 4044-0517
Correo: ventanilla.chisec@ric.gob.gt

5. CHIQUIMULA

6ta. Calle Zona 1, Locales Comerciales entre 5ta. y 6ta
avenida, Chiquimula
Tel. 7797-0032
Correo: ventanilla.chiquimula@ric.gob.gt

6. ZACAPA

Barrio La Reforma, frente al Colegio Vespertino Zacapa,
Zacapa
Tel. 7796-6361 / 7796-6443
Correo: ventanilla.zacapa@ric.gob.gt
Sara Maria Paiz Rivas

7. GUALAN, ZACAPA

Barrio el Centro, Edificio Municipal
Tel. 7933-2929 Ext. 106
Correo: ventanilla.gualan@ric.gob.gt

8. MORALES, IZABAL

Lotificación Santa Bárbara
Tel. 7947-8464
Correo: ventanilla.morales@ric.gob.gt

9. PUERTO BARRIOS, IZABAL

Colonia San Manuel, Entrada a Calle
El Hospital, Instalaciones CUNIZAB
Tel. 7947-2497
Correo: ventanilla.puertobarrios@ric.gob.gt

10. LOS AMATES, IZABAL

Calle 15 de Septiembre, dentro de la Municipalidad
Tel. 4043-9504
Correo: ventanilla.losamates@ric.gob.gt

11. EL ESTOR, IZABAL

2 calle 5 avenida, zona 1, Subalcaldía Municipal de El
Estor.
Tel: 3065-3621
Correo: ventanilla.elestor@ric.gob.gt

12. SAN BENITO, PETÉN

6ª. Calle 02-48, zona 1, Barrio La Ermita, Calle principal
San Benito.
Tel. 78718657 / 78718643
Correo: ventanilla.peten@ric.gob.gt

13. POPTÚN, PETÉN

4 Av. A-70 Zona 1, Municipalidad de Poptún
Tel. 3075-7688
Correo: ventanilla.poptun@ric.gob.gt

14. LA LIBERTAD, PETÉN

Barrio el Centro La Libertad, Petén, interior del edificio
municipal.
Correo: ventanilla.lalibertad@ric.gob.gt

15. SACATEPÉQUEZ

Calle de la Pila Colorada # 1, San Felipe de Jesús, Antigua
Guatemala.
Tel. 7922-1830 / 7831-0510
Correo: ventanilla.sacatepequez@ric.gob.gt

16. ESCUINTLA

1ª. Avenida y 1ª. Calle zona 2, Escuintla Centro Comercial
Plaza Palmeras, segundo nivel local No. 81.
Tel. 7725-0560
Correo: ventanilla.escuintla@ric.gob.gt

17. CENTRAL GUATEMALA

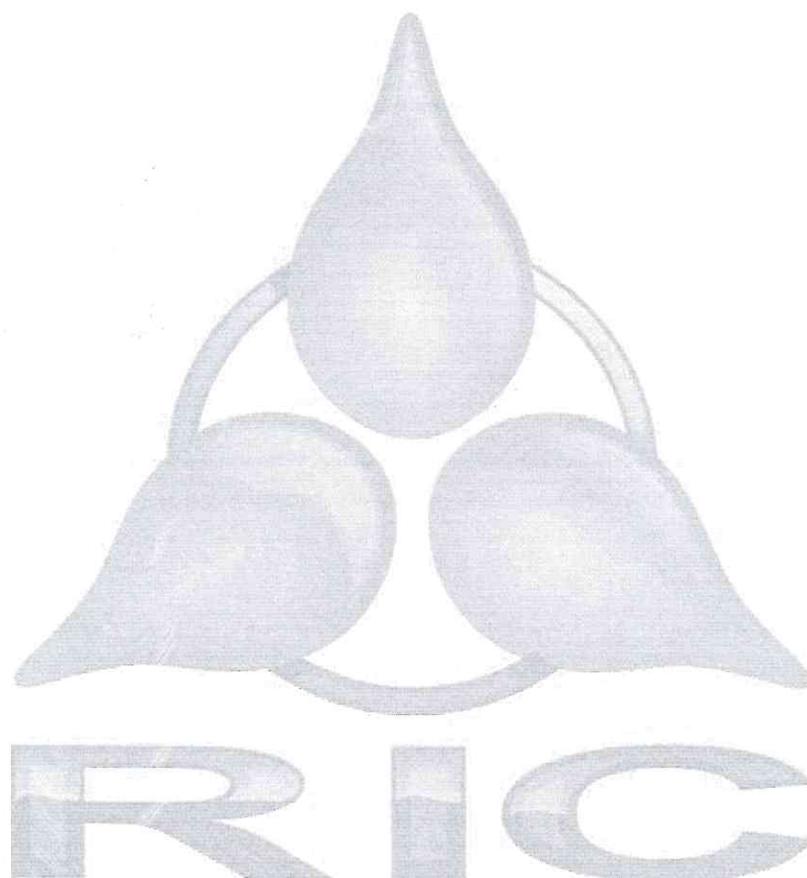
6ta Calle 2-21 zona 9 Edificio Heraldo 2do nivel oficina
202
Tel. 3065-3442
Correo: ventanilla@ric.gob.gt

3. ARANCEL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

Tabla de ARANCELES *de Productos Catastrales*

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

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



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.

ENERO 2024

Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	1	
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	7	
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	0	
26	Multilingüe	343	
Total		351	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO

MASCULINO	272
FEMENINO	79

USUARIOS CON DISCAPACIDAD

VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL	FÍSICA	Total
1	0	0	0	1

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

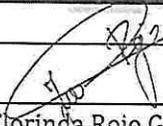
Se atendieron 351 personas de las cuales 272 fueron Hombres y 79 fueron Mujeres, de este total 343 usuarios atendidos manifiestan pertenecer a la Comunidad Lingüística Español, 7 usuarios a la Comunidad Lingüística Kaqchikel y uno a la Comunidad Lingüística Achi; en referencia al Pueblo, 326 personas pertenecen a Ladino/Mestizo, 21 Personas a Pueblos Maya y 4 personas al pueblo Xinca. Del total de usuarios atendidos uno indico tener discapacidad Visual.

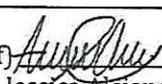
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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 estos términos; de tener algún usuario que se comunique en idioma distinto al Idioma Español o Kaqchikel, se tiene el conocimiento que se debe pedir respaldo a la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



f) 
 Jessica Florinda Rojo García
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

f) 
 Jessica Alejandra Ordoñez Jauria
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

f) **Atención Temporal Ventanilla Escuintla**
 Elías Alejandro Contreras Osorio
 Técnico de Control de Productos y Servicios Catastrales

Vo. Bo. 
 Director Municipal
 Ing. Fernando Buch Siquinajay
 Director Municipal
 Sacatepéquez-Escuintla

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

VENTANILLA: Escuintla

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2024			
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	72	
26	Multilingüe	0	
Total		72	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	45
FEMENINO	27

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

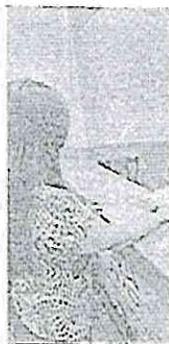
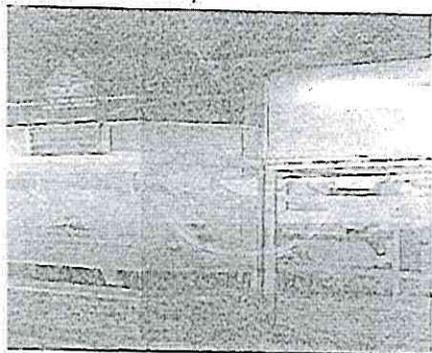
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En la VENTANILLA DE ESCUINTLA se atendieron 72 usuarios, entre ellos, mujeres 27 de hombres 45; ninguno se identifica con discapacidad.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Se atendió de manera cordial a todos los que nos visitaron. Los usuarios atendidos en Ventanilla Escuintla manifestaron que su pertenencia sociolingüística es el Idioma Español, sin embargo, si los usuarios se comunicaren en otro u otros idiomas que se hablen en nuestro país, y de no tener personal para atenderlos en ese sentido, se tiene el conocimiento de pedir apoyo a la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



Elias Alejandro Contreras Osorio

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

5

~~Nombre~~

~~Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario~~



Vo. B. *Fernando Buen Sicuinajay*
 Director Municipal
 Sacatepéquez-Escuintla

**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.			
ENERO 2024			
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	119	
26	Multilingüe	0	
Total		119	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	68
FEMENINO	51

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

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

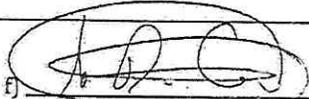
Durante el mes de Enero en ventanilla se atendido al 100% de usuarios en idioma español

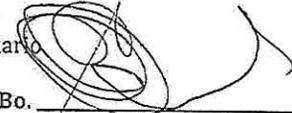
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención durante el mes de Enero 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


Vo. Bo.
Ing. Marvin Turcios Samayoa
Director Municipal



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

VENTANILLA: SALAMÁ, BAJA VERAPAZ

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertinencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
Enero 2024			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	10	
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	Kaqchikei	0	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	35	
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	449	
26	Multilingüe	0	
Total		494	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	231
FEMENINO	263

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
6	6	0	0	12

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

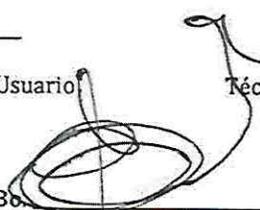
En un 91% se atendió en idioma español, únicamente es eventual y solicitamos apoyo a los compañeros que hablan el idioma poqomchi' y achi para darle la mejor atención posible a cada usuario.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Josseline Célesto Barrera Zuleta
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Tania Rashell Juárez Velásquez
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo. 
Ing. Marvin Turcios Samayoa
Director Municipal



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

VENTANILLA: COBÁN ALTA VERAPAZ

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2024			
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	Pogomam	0	
16	Pogomchi'	39	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	177	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	239	
26	Multilingüe	0	
Total		455	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	351
FEMENINO	104

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL	FÍSICA	Total
2	0	0	0	2

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

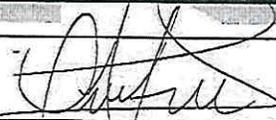
En este mes en la ventanilla de Cobán se atendieron 455 usuarios, siendo estos 351 del género masculino y 104 del género femenino.

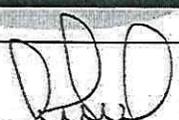
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

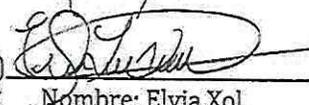
La atención a los usuarios de los productos y servicios catastrales, se realiza de forma atenta y revisando cada uno de los aspectos presentados por el usuario dando la explicación necesaria con base a la normativa técnica, se le da seguimiento a los casos que lo requieren, se les explica la modalidad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



f) 
 Nombre: Claudia Alonzo
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

f) 
 Nombre: Gladys Cab
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

f) 
 Nombre: Elvia Xol
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

f) 
 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

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

VENTANILLA: CHISEC ALTA VERAPAZ

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2024			
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'	96	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	26	
26	Multilingüe	0	
Total		122	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	64
FEMENINO	58

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

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

En este mes en la ventanilla de Chisec se atendieron 122 usuarios, siendo estos 64 del género masculino y 58 del género femenino.

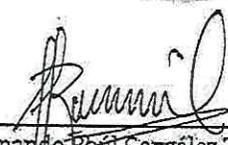
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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: Keny Rynne Reyes Rivera
 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

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.			
ENERO 2024			
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	45	
26	Multilingüe	0	
Total		45	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	42
FEMENINO	3

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 los datos adjuntos en la primera hoja se muestran el número de visitas en el mes de Enero, idioma, cantidad total por género, en el cual se obtuvo un recuento de 3 Usuarios de género femenino y 42 del género masculino. En total se atendió a 45 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 Enero fue el español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



Gabriela Alejandra Lobos Castellanos
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

VO.

 BO

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



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 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2024			
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'	1	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	323	
26	Multilingüe	6	
Total		330	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	252
FEMENINO	78

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

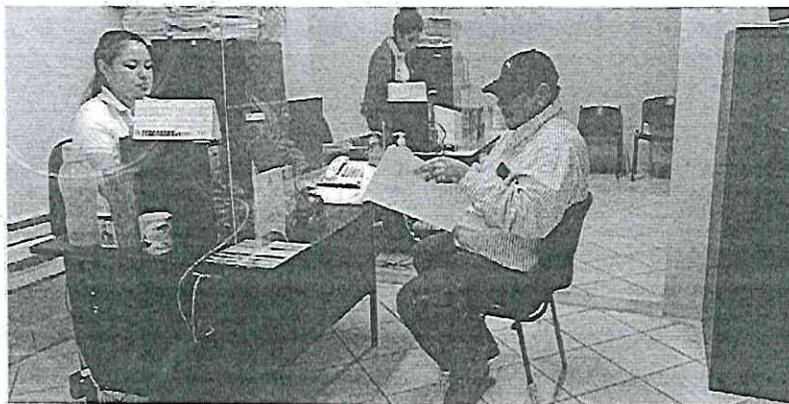
En los datos adjuntos en la primera hoja se muestra el número de visitas en el mes de enero, idioma, cantidad, cantidad total por género y usuarios con discapacidad; en el cual se obtuvo un recuento de 330 usuarios, siendo de género masculino 252 y género femenino 78. Ningún usuario presentó discapacidad alguna.

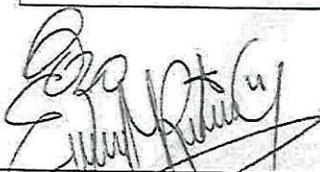
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

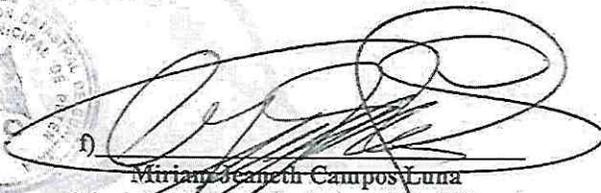
Los usuarios que se presentan a la ventanilla y que hablan una lengua maya, nos entienden en el idioma español; y algunas otras que no hablan el español regularmente vienen acompañadas de una persona que si lo habla y esta les traduce la información que se les otorga.

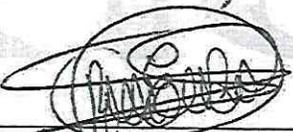
IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Enilda Mariñor Castillo Recinos
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario




Miriam Jeaneth Caupos Luna
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Rosa Elena Botanos Salas
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo. 
Josue Daniel Cruz Cantoral
Director Municipal
Ing. Josué Daniel Cruz Cantoral
Director Municipal de Petén

Registro de Información Catastral de Guatemala

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

VENTANILLA: La Libertad: Petén

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2024			
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	40	
26	Multilingüe	0	
Total		40	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	32
FEMENINO	8

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

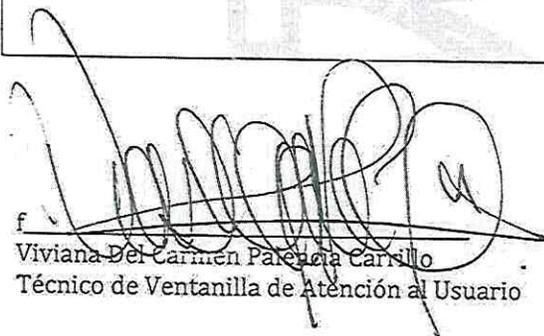
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En el apartado se detalla la cantidad de usuarios atendidos en el mes de enero en la ventanilla de la Libertad, Petén, teniendo en cuenta su idioma y el género

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

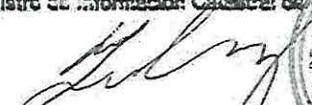
La ventanilla de la Libertad, Petén cumplió en el mes de enero con la generación de solicitudes tanto administrativas como de pago.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL


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

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

Vo. Bo


Josue Daniel Cruz Cantoral
Director Municipal



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

En el mes de Enero del año en curso se atendieron 537 usuarios en Ventanilla Morales, Izabal, de los cuales 09 personas presentaban discapacidad, 02 auditiva y 07 física, siendo un total de 09 personas.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

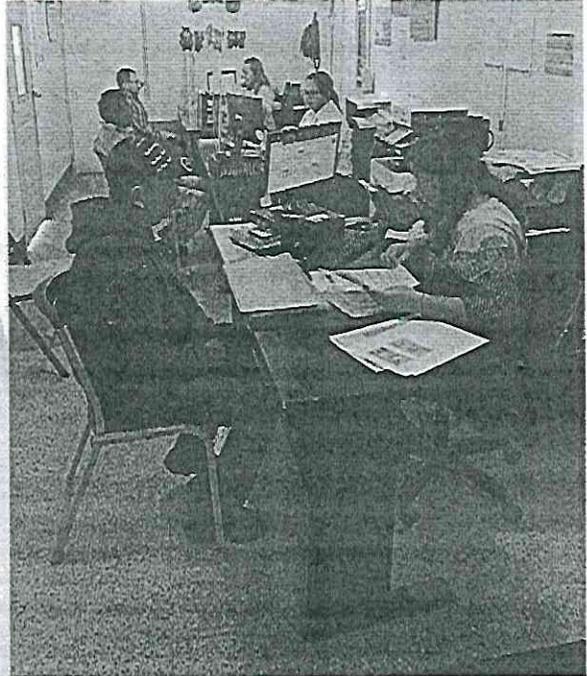
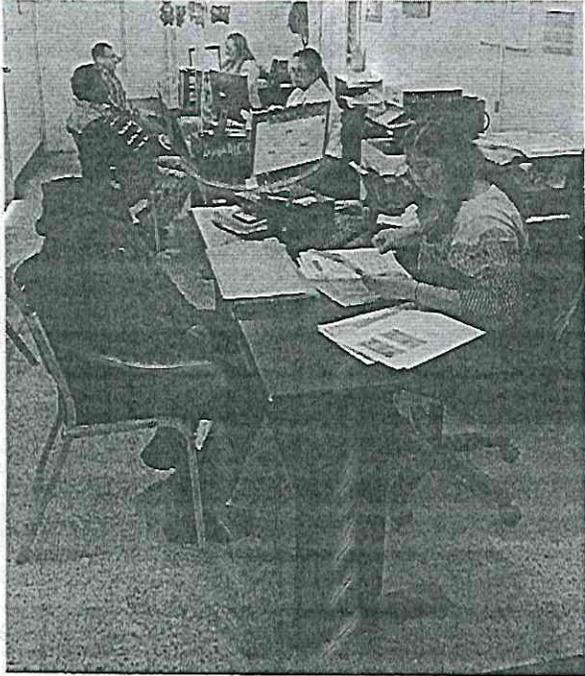
Cuando el usuario se presenta con alguno de los técnicos de ventanilla, se escucha su petición y planteamiento de la visita para poder orientarle y/o determinar si necesita realizar la compra de un producto o servicio, o bien la actualización de un producto obtenido con anterioridad. Si es la adquisición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

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

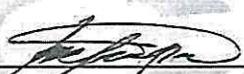
Toda la información brindada se realiza con respeto, transparencia, equidad, confiabilidad y participación para poder brindar un servicio de calidad al usuario que nos visita.

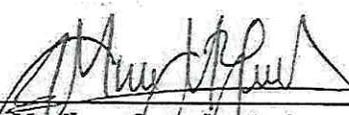
En el mes de enero la totalidad de los usuarios atendidos en el idioma español fueron de 530, 4 usuarios en idioma Q'eqchi', 3 usuario en idioma Maya, siendo atendidos un total de 537.

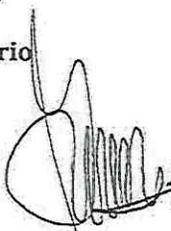
IDENTIFICACION INSTITUCIONAL




f) Cestia Yessenia Letona García
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


f) Lesly Yamileth Mazariegos Pineda
Técnico de Ventanilla de Atención Al Usuario


f) Mirlin Marileny Gonzalez Arriaza
Técnico de Ventanilla de atención al Usuario


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

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

VENTANILLA: PUERTO BARRIOS

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2024			
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	8	
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'	6	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	369	
26	Multilingüe	0	
Total		383	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	185
FEMENINO	198

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 enero 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 48.30 % y femenina 51.70%

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

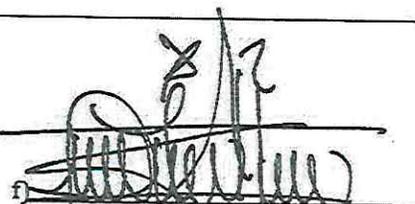
Se indica al usuario el tiempo en espera para poder entrega el producto catastral en forma digital o presencial; Así mismo con ingresos de actualización de información a la base de datos.

Se da información de las dos formas 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.

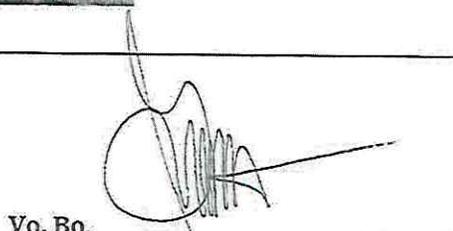
Entrego a cada usuario una tarjeta de presentación en donde indica el horario de atención, teléfono y el correo electrónico, para poder estar en comunicación en los 3 medios.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL





Dairy Lisbeth Lopez Hicho
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario.



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

**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 los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.

Enero 2024			
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'	62	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	30	
26	Multilingüe	0	
Total		92	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	48
FEMENINO	44

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

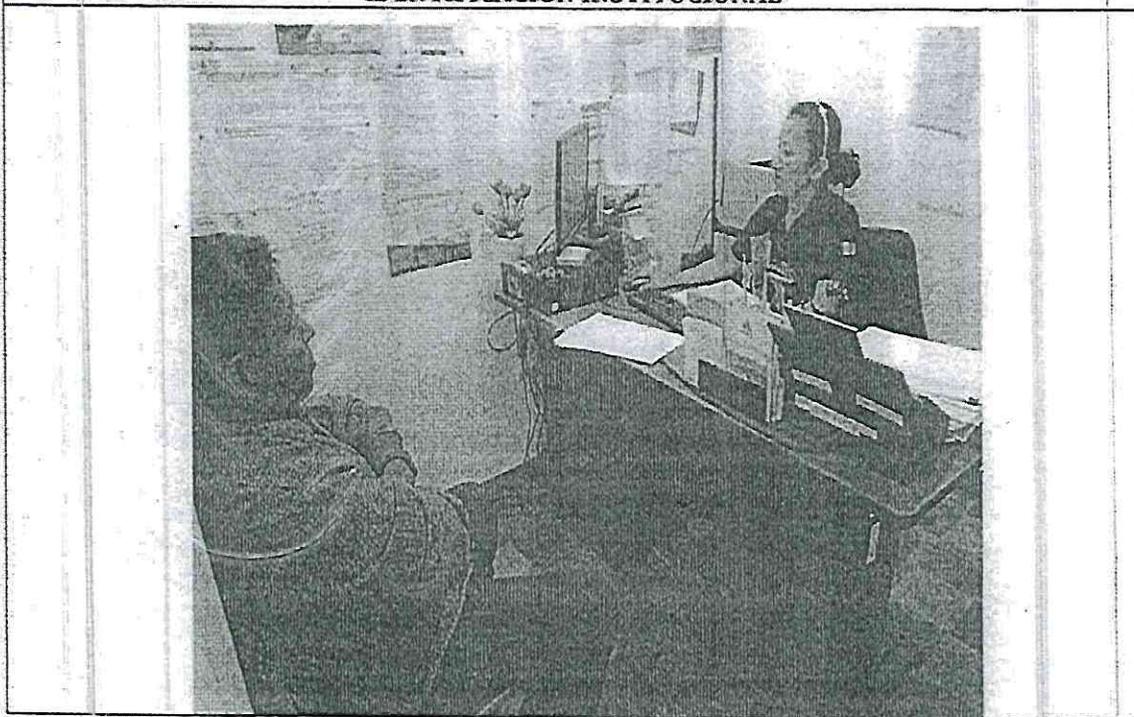
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

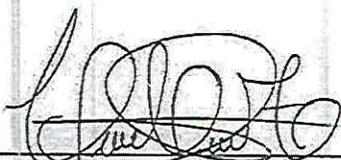
Según se puede apreciar en la tabla adjunta, las visitas a la ventanilla de El Estor durante este mes de enero han sido ligeramente más elevadas que en los meses anteriores. Se destaca una mayor afluencia del género masculino entre los visitantes, y hasta la fecha no se ha registrado la presencia de usuarios con discapacidad.

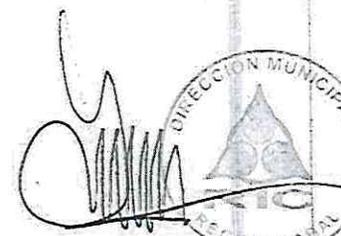
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La mayoría de la población atendida pertenecía a la etnia Maya Q'eqchi. La comunicación se desarrolló sin contratiempos tanto en persona como de forma digital, ya que se cuenta con un técnico que habla el idioma Maya. Se ha mejorado la atención, tanto en el ámbito digital como presencial, al disponer de un celular con la aplicación de WhatsApp. A través de esta plataforma, los titulares pueden dejar sus consultas o comunicarse directamente con la ventanilla para obtener respuestas a sus consultas. Este recurso se ha facilitado a los titulares para que puedan realizar sus consultas de manera más sencilla y eficiente.

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

**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.			
ENERO 2024			
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'	1	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	9	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	330	
26	Multilingüe	0	
Total		340	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	174
FEMENINO	166

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

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

En Ventanilla Los Amates, Izabal durante el mes de Enero se atendió un total de 340 personas, 174 de género masculino y 166 de género femenino que se representan en el 51.18 % de usuarios de sexo masculino y 48.82 % de sexo femenino. Se atendió 01 usuario con discapacidad visual pero se presentó acompañado de otra persona por lo que no hubo inconveniente alguno en la atención prestada.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Generalmente en Ventanilla de Los Amates, Izabal se da atención a los usuarios por solicitudes de Cambio de Titular Catastral, actualizaciones de aprobaciones de planos, otros de los servicios que recurrentemente solicitan son certificaciones de Planos y copias simples de Plano Catastral. También se da atención a Profesionales Agrimensores que ingresan expedientes para calificación de planos. La atención brindada a los usuarios de los productos y servicios catastrales se realiza de manera que se le explica al usuario sobre las dos formas de pago de las solicitudes de productos siendo estas de manera presencial y de manera virtual en agencias de BANRURAL. Así como el plazo de entrega de cada uno de los productos dependiendo de su estatus. En ventanilla Los Amates, Izabal las personas que se atendieron durante el mes de enero la mayoría de personas se denominan como ladinas, por lo tanto su idioma materno es el español, sin embargo existe un 2.65 % de porcentaje de personas autodenominadas de la etnia Q'eqchi', y un 0.59 % de personas autodenominadas de la etnia Poqomchi' pero presentan un dominio razonable del idioma español, por lo tanto no hubo ningún inconveniente para la atención.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




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



Nombre _____
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario
 Vo. Bo. _____
 Ing. Agr. Géron Noel Matta Gutiérrez
 Director Municipal

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.			
ENERO 2024			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalhiteko	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	160	
26	Multilingüe	0	
Total		160	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	88
FEMENINO	72

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

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

En el mes de enero en la ventanilla de Zacapa se atendieron a 160 usuarios, siendo estos clasificados por género, 88 usuarios masculino que corresponde al 55% y se atendieron 72 usuarios femenino que corresponde al 45%, ningún usuario presentaba algún tipo de discapacidad.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



[Signature]
 VENTANILLA UNICA
 DIRECCIÓN MUNICIPAL
 R/I/C ZACAPA - CHIQUIMULA
 Sara María Paiz Rivas
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

[Signature]
 VENTANILLA UNICA
 DIRECCIÓN MUNICIPAL
 R/I/C ZACAPA - CHIQUIMULA
 Illing Jeimy Dayana Bran Villalta
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo. *[Signature]*
 Ing. Agr. Carlos Cristian Josué Espinoza Portillo
 Director Municipal

Ing. Agr. Carlos Cristian Josué
 Espinoza Portillo
 Director Municipal
 Zacapa-Chiquimula
 Registro de Información Catastral de Guatemala

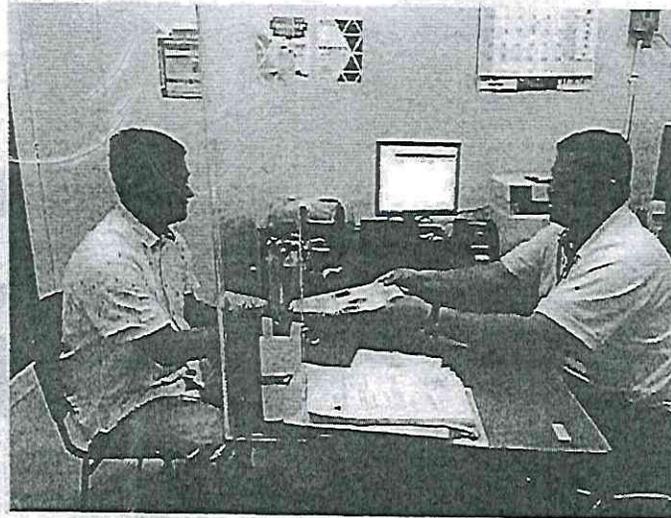
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

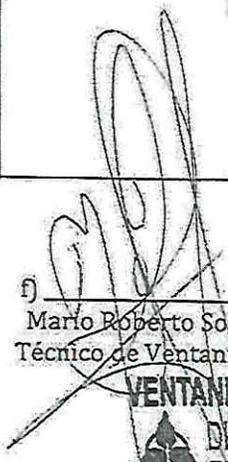
En Ventanilla Gualan en el mes de Agosto se atendieron un total de 99 usuarios siendo ellos 61 de género masculino siendo un 61.62 % de los usuarios atendidos y 38 de género femenino siendo un 38.38 % de los usuarios atendidos ninguno presentando discapacidad alguna.

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 esta 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
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

VENTANILLA UNICA GUALÁN
DIRECCIÓN MUNICIPAL
ZACAPA - CHIQUIMULA



 Ing. Agr. Carlos Cristian Josué Espinoza Portillo
 Director Municipal
 Zacapa-Chiquimula
 Registro de Información Catastral de Guatemala

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

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

VENTANILLA: CHIQUMULA

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2024			
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	102	
26	Multilingüe	0	
Total		102	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	69
FEMENINO	33

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

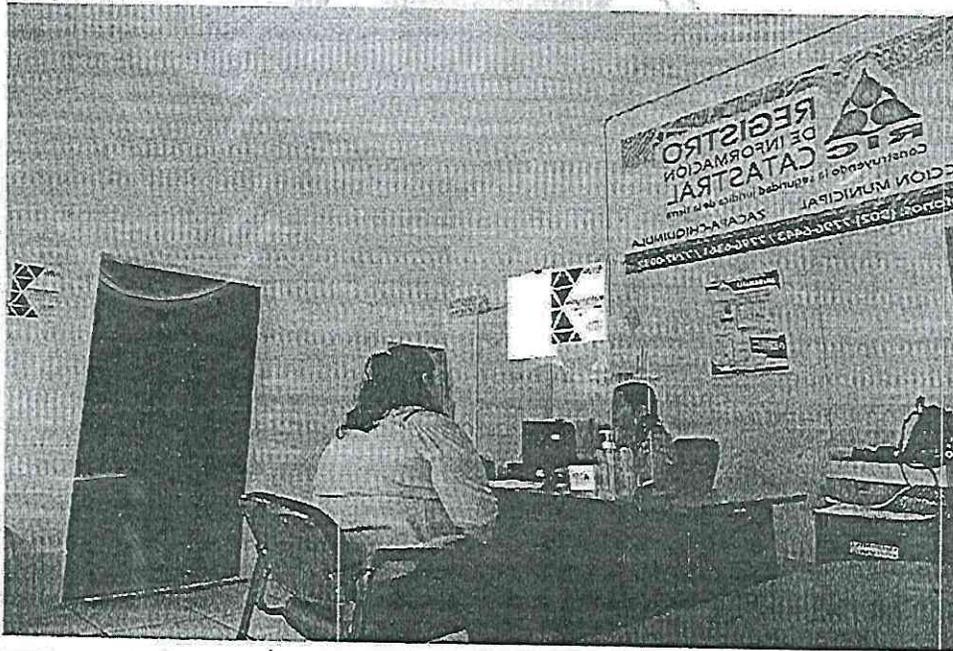
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En el mes de enero en ventanilla única de Chiquimula se atendieron 102 usuarios, siendo estos calificados por género, 69 usuarios masculino; 33 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'ortí 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 atenta 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 enero todos los usuarios fueron atendidos en el idioma español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



[Handwritten Signature]
 Ventanilla Única Chiquimula
 Dirección Municipal
 Zacapa - Chiquimula
 Mari de Lourdes Agustín Agustín
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Ing. Agr. Carlos Cristian Josué Espinoza Portillo
 Director Municipal
 Zacapa-Chiquimula
 Registro de Información Catastral de Guatemala
 Vo. Bo. *[Handwritten Signature]*
 Ing. Agr. Carlos Cristian Josué Espinoza Portillo
 Director Municipal

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

VENTANILLA: Central, Guatemala

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ENERO 2024			
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	1	
10	Jakalteko/Popti'	0	
11	Kaqchikel	1	
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	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	103	
26	Multilingüe	0	
Total		107	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	94
FEMENINO	13

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

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

Durante el mes de noviembre se atendieron de manera presencial un total de 107 usuarios en la Ventanilla de Guatemala, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

Género masculino: 94 correspondiente al 87.85% y género femenino: 13 el cual representa el 12.15% del 100% de las personas atendidas.

Idiomas: 1 Ixil, 1 Kaqchikel, 2 Q'eqchi' y 103 Español

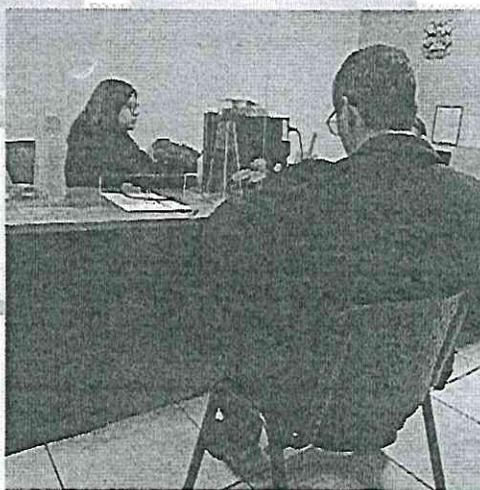
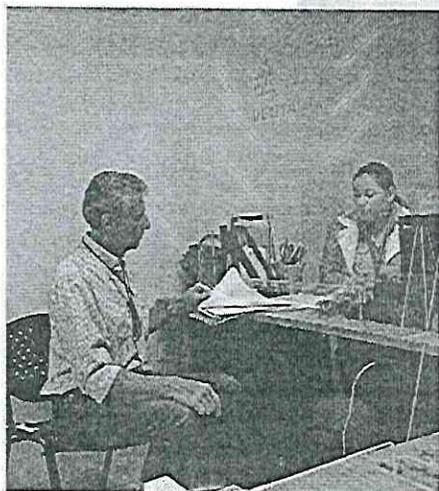
Pueblos: 4 Mayas y 103 Ladino/ Mestizo.

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 que la forma de pago el cual se hace efectiva en una agencia Banrural o bien a través de la Banda 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 trifoldar 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 declarados 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



VENTANILLA CENTRAL
 -CPSC-

f) [Signature]
 Luricis del Rosario Morales Pineda

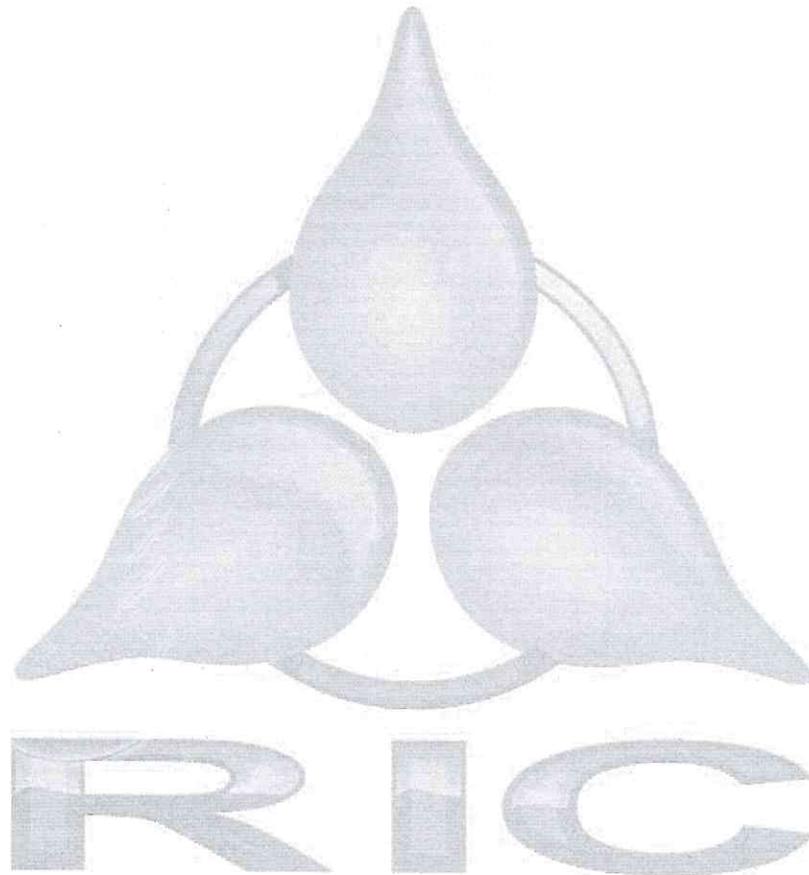
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

f) [Signature] -CPSC-
 Andrea Gabriela González Mena

Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo. [Signature]
 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 enero:



COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

USUARIOS CON DISCAPACIDADES																	
ENERO, 2024																	
Ventanillas	Sacatepéquez	Escuintla	Pachalum, Quiché	Baja Verapaz	Cobán, Alta Verapaz	Chisec, Alta Verapaz	Populón, Petén	San Benito, Petén	La Libertad, Petén	Morales, Izabal	Puerto Barrios, Izabal	El Estor, Izabal	Los Amates, Izabal	Zacapa	Gualán, Zacapa	Chiquimula	Guatemala
Visual	1	0	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Auditiva	0	0	0	6	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	1	0	0	12	2	0	0	0	0	9	0	0	1	0	0	0	0
Total General	25																

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

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

ENERO, 2024

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	1	0	0	10	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 Garingu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	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 Itz'at'ek' / Popti'	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11 Kaqchikel	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	35	39	0	0	0	0	0	0	0	1	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	177	96	0	1	0	4	6	62	9	0	0	0	2
19 Sakapulteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20 Sipakapense	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21 Tektiteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22 Tz'utujil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23 Usanteko	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	72	119	449	239	26	45	323	40	530	369	30	330	160	99	102	103
26 Multilingüe	0	0	0	0	0	0	0	6	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Total	351	72	119	494	455	122	45	330	40	537	383	92	340	160	99	102	107
Total General	3,848																

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

Durante el mes de enero 2024 se atendieron un total de 3,848 usuarios en las diecisiete ventanillas. Morales, Izabal quien más usuarios atendió de forma presencial con una total de 537 personas y La Libertad, Petén la ventanilla que menos usuarios atendieron con la suma de 40 visitas cada ventanilla. Se atendieron 1274 personas más que el mes anterior, diciembre 2023. Más del 50% de usuarios que visitan las ventanillas son hombres.

Así mismo cabe recalcar que el 88% de los usuarios representando 3379 personas hablan el idioma español, el 2% que equivale a 75 usuarios hablan el idioma Poqomchi', el 9% siendo 357 usuarios utilizan el idioma Q'eqchi'.

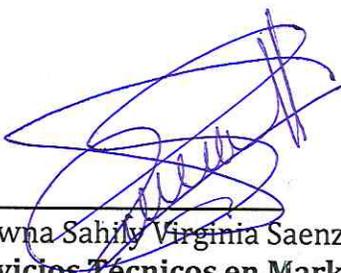
De los 3,848 usuarios únicamente 25 presentaron discapacidades 10 de ellos con discapacidad visual, 8 con discapacidad auditiva, ningún usuario con discapacidad intelectual y 7 con discapacidad física.

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
**Servicios Técnicos en Marketing Digital
y Calidad de Servicios**


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