

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

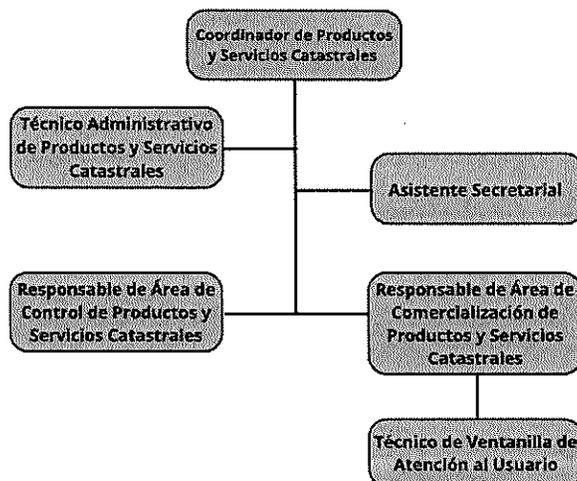
### Información De Pertenencia Socio-Lingüística Mes de febrero 2024

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

#### Coordinación de Productos y Servicios Catastrales



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

## **1 ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN VENTANILLA**

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

### **Forma Presencial:**

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

### **Forma Electrónica:**

Las Ventanillas cuentan con acceso al correo institucional, tanto con buzones de correo personales para los técnicos, como un buzón de correo electrónico directo para cada Ventanilla (Ej. [ventanilla@ric.gob.gt](mailto:ventanilla@ric.gob.gt), [ventanillazacapa@ric.gob.gt](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:ventanilla.gualan@ric.gob.gt)

### 8. MORALES, IZABAL

Lotificación Santa Bárbara  
Tel. 7947-8464  
Correo: [ventanilla.morales@ric.gob.gt](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:ventanilla@ric.gob.gt)

### 3. ARANCEL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

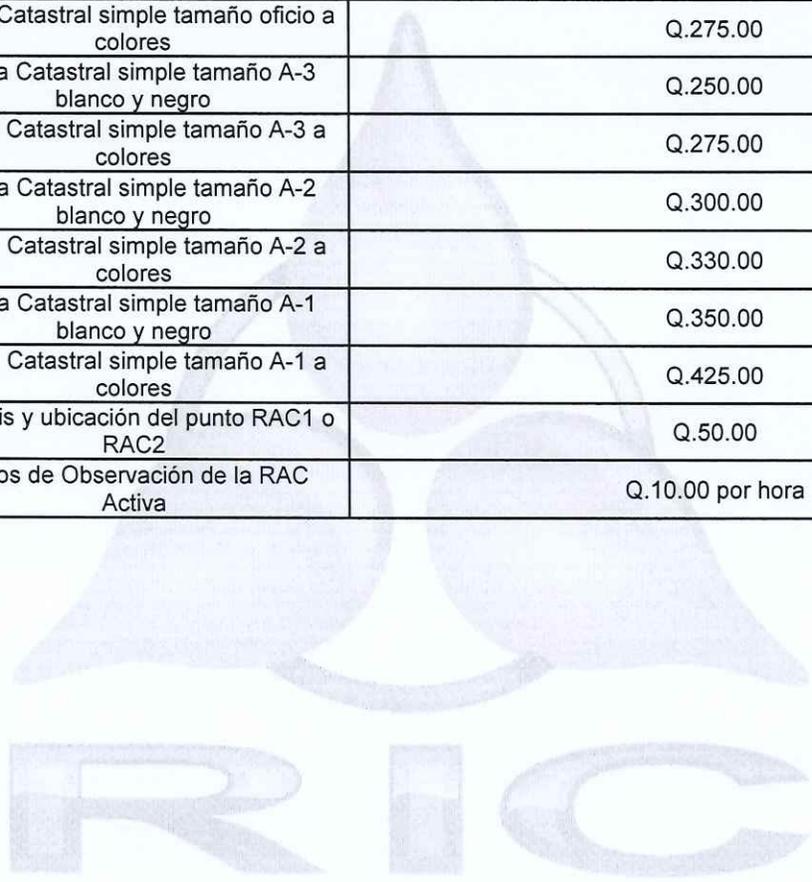
No. DE ORDEN	PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES	TARIFAS
1	Certificado Catastral	Q. 275.00
2	Plano Certificado	Q. 275.00
3	Mapa Certificado	Mapa Certificado (En función del tamaño y color)
3.1	Mapa Catastral Certificado tamaño oficio blanco y negro	Q.295.00
3.2	Mapa Catastral Certificado tamaño oficio a colores	Q.320.00
3.3	Mapa Catastral Certificado tamaño A-3 blanco y negro	Q.295.00
3.4	Mapa Catastral Certificado tamaño A-3 a colores	Q.320.00
3.5	Mapa Catastral Certificado tamaño A-2 blanco y negro	Q.345.00
3.6	Mapa Catastral Certificado tamaño A-2 a colores	Q.375.00
3.7	Mapa Catastral Certificado tamaño A-1 blanco y negro	Q.395.00
3.8	Mapa Catastral Certificado tamaño A-1 a colores	Q.470.00
4	<b>Constancia de aprobación de plano y su renovación</b>	En función del área del predio
4.1	Hasta 1 Ha.	Q. 250.00
4.2	Mayor que 1 Ha. Hasta 45 Ha.	Q.250+Q.20.00*ha adicional o fracción
4.3	Mayores que 45 Ha.	Q. 5.00 adicionales por Ha. o fracción
5	Reingreso	Q.150.00
6	Reimpresión de Certificación	Q.50.00
7	Boleta del estado del predio	Q.50.00
8	Certificación del expediente catastral	Q.200.00 el expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional: Q.10.00
9	Certificación de la declaratoria de predio catastrado regular o irregular	Q.130.00 el expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional: Q.10.00
10	Certificación de las inscripciones de los predios	Q.130.00 el expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional: Q.10.00
11	Consulta catastral electrónica	Q.15.00
12	Catastros focalizados	Las tarifas por estos servicios deberán establecerse de conformidad con el Artículo once (11) del presente Reglamento
13	Estudios técnicos de fincas y predios	
14	Actualización de estudios técnicos de fincas y predios	
15	Eventos de formación y capacitación	
16	Curso Profesional Agrimensor	Q.2,000.00
17	Curso Técnico Agrimensor	Q.200.00
18	Curso Módulo Institucionalidad Catastral	Q.300.00



# REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL

Construyendo la seguridad jurídica de la tierra

19	Copia simple del expediente catastral	Q.50.00 expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional: Q.5.00
20	Copia simple de la declaratoria de predio catastrado regular o irregular	Q.35.00 expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional: Q.5.00
21	Copia simple de las inscripciones de los predios	Q.35.00 expediente de hasta 10 hojas. Por cada hoja adicional: Q.5.00
22	Plano y mapa Simple	Q.230.00
22.1	Mapa Catastral simple tamaño oficio blanco y negro	Q.250.00
22.2	Mapa Catastral simple tamaño oficio a colores	Q.275.00
22.3	Mapa Catastral simple tamaño A-3 blanco y negro	Q.250.00
22.4	Mapa Catastral simple tamaño A-3 a colores	Q.275.00
22.5	Mapa Catastral simple tamaño A-2 blanco y negro	Q.300.00
22.6	Mapa Catastral simple tamaño A-2 a colores	Q.330.00
22.7	Mapa Catastral simple tamaño A-1 blanco y negro	Q.350.00
22.8	Mapa Catastral simple tamaño A-1 a colores	Q.425.00
23	Croquis y ubicación del punto RAC1 o RAC2	Q.50.00
24	Datos de Observación de la RAC Activa	Q.10.00 por hora





**REGISTRO  
DE INFORMACIÓN  
CATASTRAL**

Construyendo la seguridad jurídica de la tierra

#### **4. Informes de Pertenencia Socio-Lingüística de las Ventanillas correspondiente al mes de febrero:**



**VENTANILLA: SACATEPEQUEZ**

<b>INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA</b>			
<b>REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA</b>			
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.			
<b>FEBRERO 2024</b>			
<b>Número</b>	<b>Idioma</b>	<b>Número de Usuarios</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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	14	
12	K'iche'	1	
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	372	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>387</b>	

<b>CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO</b>	
MASCULINO	305
FEMENINO	82

<b>USUARIOS CON DISCAPACIDAD</b>				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

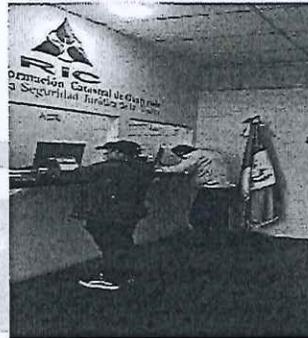
**ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCION DE LA ADECUACION DE LOS SERVICIOS**

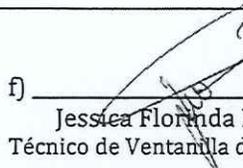
Se atendieron 387 personas de las cuales 305 fueron Hombres y 82 fueron Mujeres, de este total 372 usuarios atendidos manifiestan pertenecer a la Comunidad Lingüística Español, 14 usuarios a la Comunidad Lingüística Kaqchikel y un usuario indico pertenecer a la comunidad lingüística K'iche'; en referencia al Pueblo, 352 personas pertenecen a Ladino/Mestizo, 29 Personas a Pueblos Maya y 4 personas al pueblo Xinca y 2 indicaron pertenecer a otro pueblo. Del total de usuarios atendidos ninguno indico tener discapacidad.

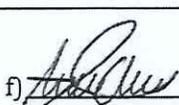
**DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

Atendimos de manera eficiente, orientando de manera cordial a los usuarios. El total de usuarios atendidos se expresaron en el Idioma Español. Se tiene a una persona que habla el Idioma predominante en el Departamento de Sacatepéquez el cual es Kaqchikel, esto para que pueda apoyar el servicio de atención a los usuario al momento de presentarse algún requerimiento bajo 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.    
Dir. de  Siquinajay  
Director Municipal  
Sacatepéquez-Escuintla



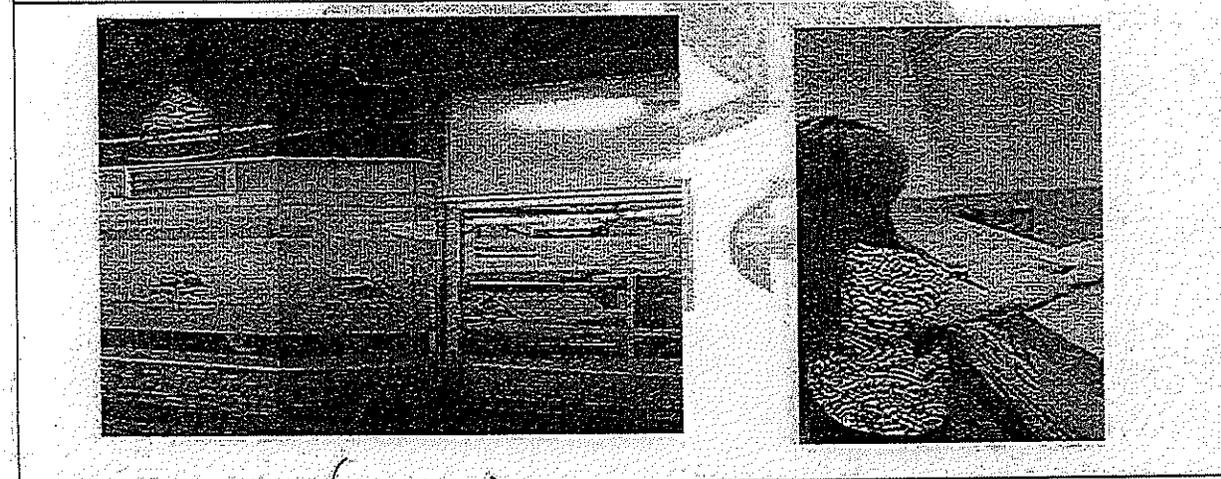
**ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS**

En la VENTANILLA DE ESCUINTLA se atendieron 104 usuarios, entre ellos, mujeres 49 de hombres 55; ninguno se identifica con discapacidad.

**DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

Se atendió de manera cordial a todos los que nos visitaron. Los usuario 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

f) \_\_\_\_\_  
Nombre

Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



Vo. *Fernando Buch Sigüenza*  
Ing. Fernando Buch Sigüenza  
Director Municipal  
Sacatepéquez, Escuintla  
R. I. Director Municipal V

**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.			
FEBRERO 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	126	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>126</b>	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	77
FEMENINO	49

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**

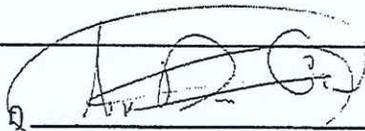
Durante el mes de febrero en ventanilla se atendió al 100% de usuarios en idioma español

**DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

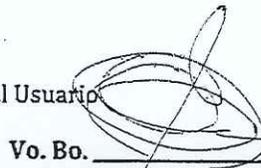
La atención durante el mes de febrero fue de forma eficiente debido a que todos los usuarios se abocaron a la ventanilla hablan el idioma español.

**IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**





Albin Daniel Carrascoza Valdez  
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

  
Vo. Bo. Ing. Marwin 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.

**Febrero 2024**

Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	15	
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'	45	
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	515	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>575</b>	

**CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO**

MASCULINO	345
FEMENINO	230

**USUARIOS CON DISCAPACIDAD**

VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
7	9	0	0	16

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

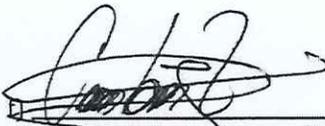
Se atendió en su mayoría en idioma Español; derivado a la pertenencia de los usuarios.

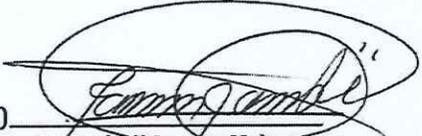
**DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

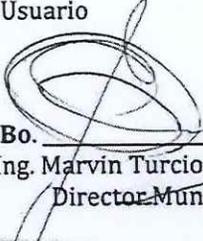
En un 90% se atendió en idioma español, únicamente es eventual y solicitamos apoyo a los compañeros que hablan el idioma poqomchi' y achi para darle la mejor atención posible a cada usuario.

**IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**



  
Josseline Celeste 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**

<b>INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA</b>			
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.			
<b>FEBRERO 2024</b>			
<b>Número</b>	<b>Idioma</b>	<b>Número de Usuarios</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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	0	
12	K'iche'	1	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	82	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	249	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	109	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>442</b>	

<b>CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO</b>	
MASCULINO	<b>325</b>
FEMENINO	<b>117</b>

<b>USUARIOS CON DISCAPACIDAD</b>				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

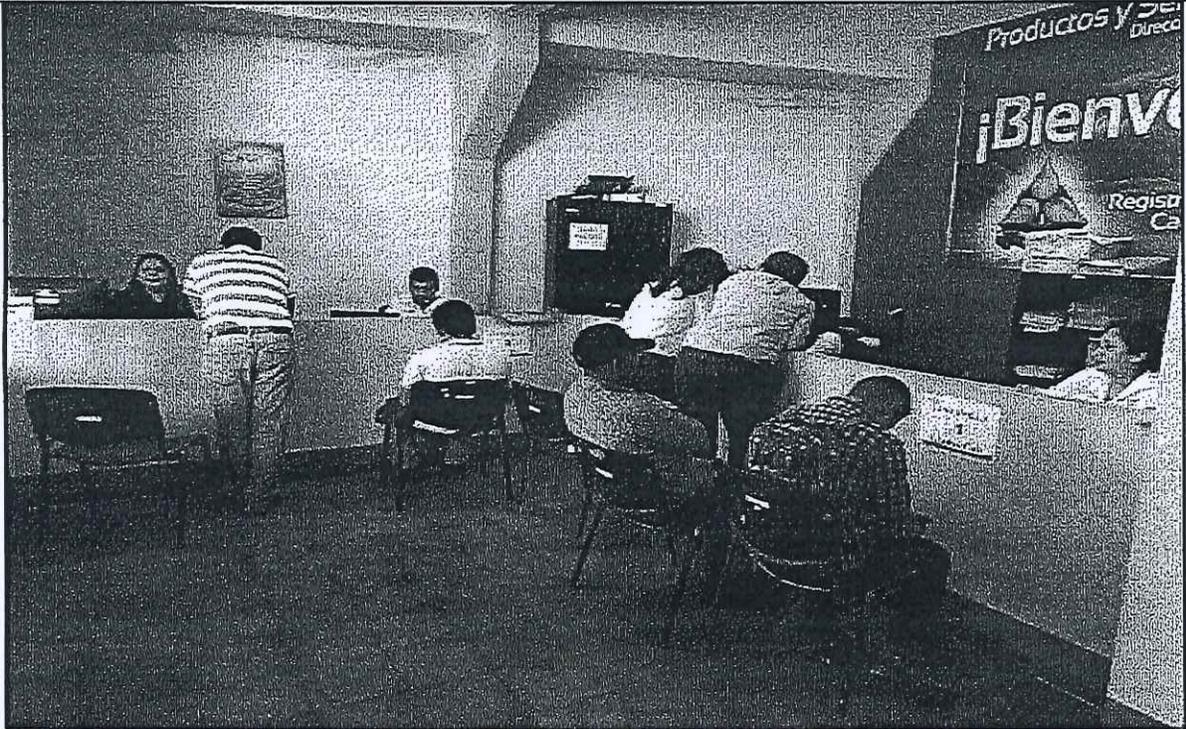
**ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACION DE LOS SERVICIOS**

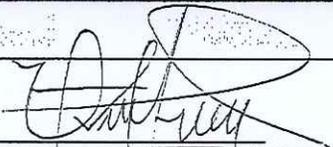
En este mes en la ventanilla de Cobán se atendieron 442 usuarios, siendo estos 325 del género masculino y 117 del género femenino.

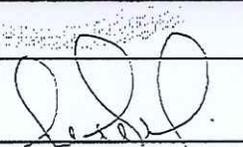
**DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

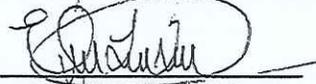
La atención a los usuarios de los productos y servicios catastrales, se realiza de forma atenta y revisando cada uno de los aspectos presentados por el usuario dando la explicación necesaria con base a la normativa técnica, se le da seguimiento a los casos que lo requieren, se les explica la modalidad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

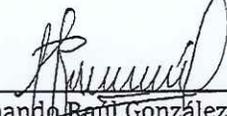


f)   
 Nombre: Claudia Alonzo  
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

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**

<b>INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA</b>			
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.			
<b>FEBRERO 2024</b>			
<b>Número</b>	<b>Idioma</b>	<b>Número de Usuarios</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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	1	
12	K'iche'	1	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Pogomam	0	
16	Pogomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	84	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	22	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>108</b>	

<b>CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO</b>	
MASCULINO	58
FEMENINO	50

<b>USUARIOS CON DISCAPACIDAD</b>				
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 108 usuarios, siendo estos 58 del género masculino y 50 del género femenino.

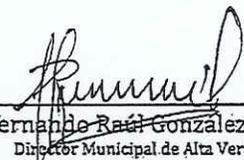
**DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

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

**IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**



  
Nombre: Kelly Aymee 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  
Director Municipal de  
Alta Verapaz

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.			
FEBRERO 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	67	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>67</b>	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	59
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 los datos adjuntos en la primera hoja se muestran el número de visitas en el mes de Febrero, idioma, cantidad total por género, en el cual se obtuvo un recuento de 8 Usuarios de género femenino y 59 del género masculino. En total se atendió a 67 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 febrero fue el español.

**IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

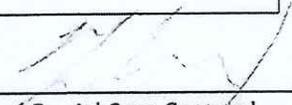


fj

  
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

<b>INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA</b>			
<b>REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA</b>			
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.			
<b>FEBRERO 2024</b>			
<b>Número</b>	<b>Idioma</b>	<b>Número de Usuarios</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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'	3	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	318	
26	Multilingüe	4	
<b>Total</b>		<b>325</b>	

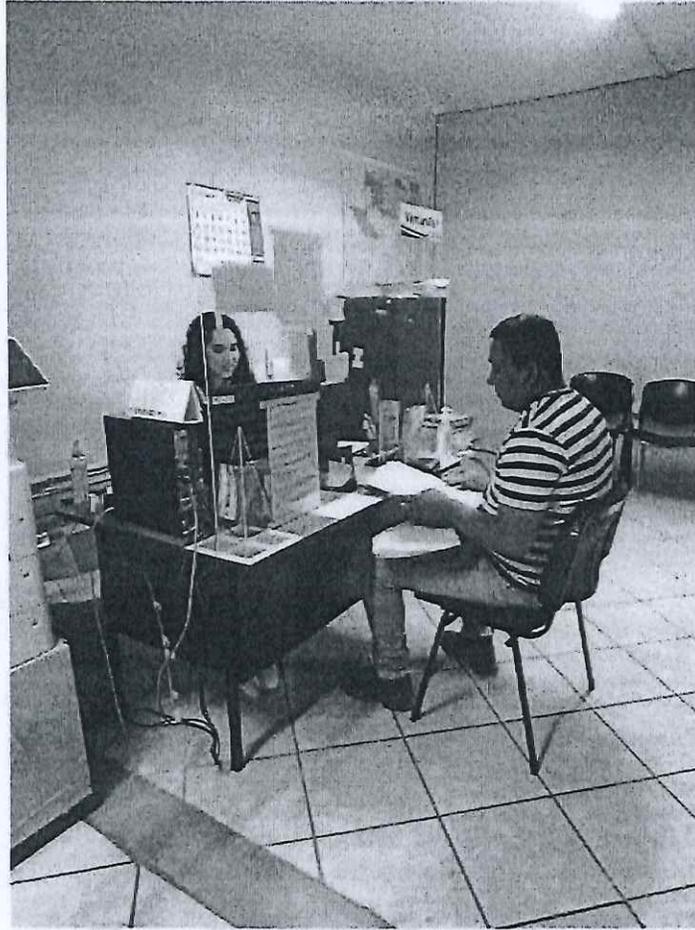
<b>CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO</b>	
MASCULINO	225
FEMENINO	100

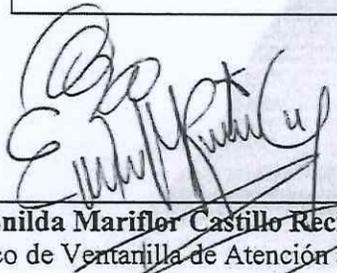
<b>USUARIOS CON DISCAPACIDAD</b>				
VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

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

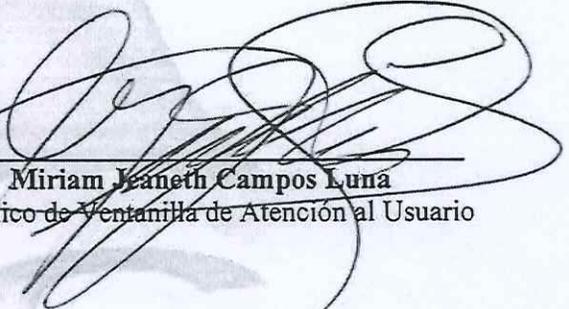
En los datos adjuntos en la primera hoja se muestra el número de visitas en el mes de febrero, idioma, cantidad, cantidad total por género y usuarios con discapacidad; en el cual se obtuvo un recuento de 325 usuarios, siendo de género masculino 225 y género femenino 100. Ningún usuario presentó discapacidad alguna.

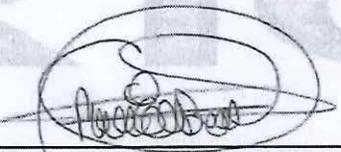
**IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

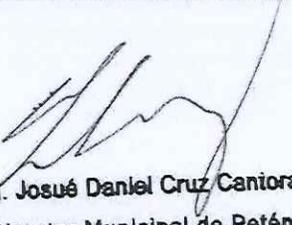


f)   
**Enilda Mariflor Castillo Recinos**  
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



f)   
**Miriam Jeaneth Campos Luna**  
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

f)   
**Rosa Elena Bolaños Salas**  
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

  
**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 MORALES, IZABAL.**

**VENTANILLA: \_\_\_\_\_ MORALES \_\_\_\_\_**

<b>INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA                      REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA</b>			
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.			
<b>FEBRERO 2024</b>			
<b>Número</b>	<b>Idioma</b>	<b>Número de Usuarios</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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'	10	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	558	
26	Multilingüe	1	
<b>Total</b>		<b>569</b>	

<b>CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO</b>	
MASCULINO	307
FEMENINO	262

<b>USUARIOS CON DISCAPACIDAD</b>				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
3	4	0	4	11

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

En el mes de febrero del año en curso se atendieron 569 usuarios en Ventanilla Morales, Izabal, de los cuales 11 personas presentaban discapacidad, 03 visual, 04 auditiva y 04 física, siendo un total de 11 personas.

### DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

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

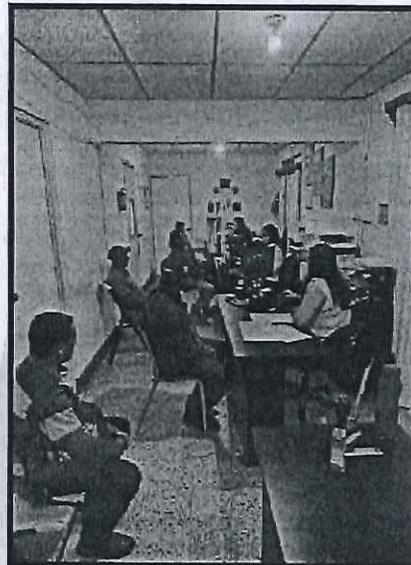
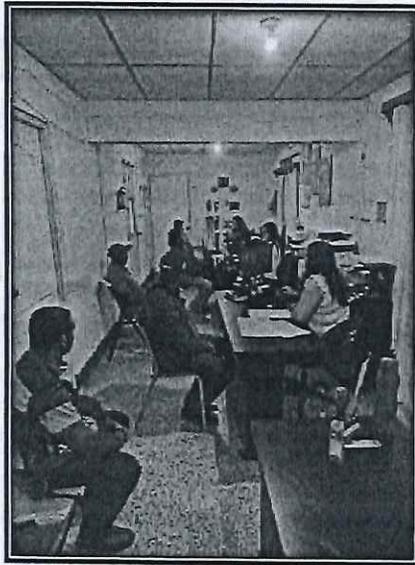
Si es la adquisición de un nuevo producto se le explica el precio del arancel, el tiempo establecido para realizar el pago, la forma de llevar a cabo el pago y el tiempo en el cual va recibir el producto solicitado.

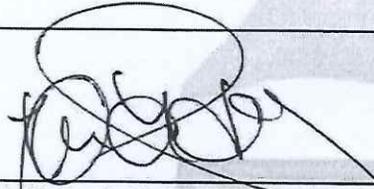
Cuando se trata de una solicitud administrativa se le indica los tiempos establecidos para poder consultar y finalización de la información que requiera la misma.

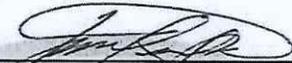
Toda la información brindada se realiza con respeto, transparencia, equidad, confiabilidad y participación para poder brindar un servicio de calidad al usuario que nos visita.

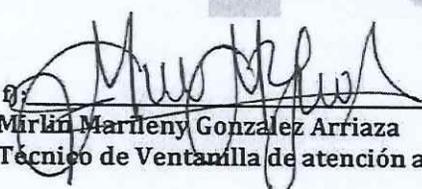
En el mes de febrero la totalidad de los usuarios atendidos en el idioma español fueron de 558, 10 usuarios en idioma Q'eqchi', 1 en idioma multilingüe, siendo atendidos un total de 569.

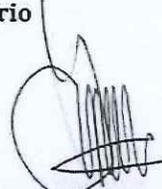
**IDENTIFICACION INSTITUCIONAL**



f)   
Cesia 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.   
Director Municipal

 Ing. Gerson Noel Matta Gutiérrez  
Director Municipal  
Izabal

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

**VENTANILLA:** PUERTO BARRIOS

<b>INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA</b>			
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.			
<b>FEBRERO 2024</b>			
<b>Número</b>	<b>Idioma</b>	<b>Número de Usuarios</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Achi	0	
2	Akateko	0	
3	Awakateko	0	
4	Chalchiteko	0	
5	Ch'orti'	0	
6	Chuj	0	
7	Garinagu	6	
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'	4	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	296	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>306</b>	

<b>CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO</b>	
MASCULINO	<b>162</b>
FEMENINO	<b>144</b>

<b>USUARIOS CON DISCAPACIDAD</b>				
VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL	FÍSICA	<b>Total</b>
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

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

En cuanto al género, las visitas ha sido casi de igual de porcentaje, en masculino 52.94 % y femenina 47.06%

### DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

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

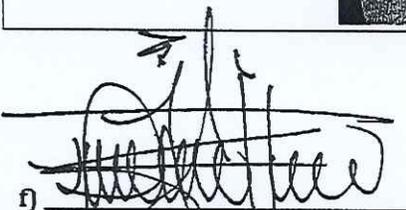
Se da información de las dos formas para realizar el pago, de las órdenes por producto, Ahorrarles tiempo y distancias a los usuarios ya que desde su banca virtual se puede realizar dicho pago y así mismo también acercándose a ventanilla banrural. Se brinda el número de teléfono de oficina por si existe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



1)

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

Vo. Bo.

  
Ing. Agr. Gerson Noel Matia 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.			
Febrero 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'	76	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	19	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>95</b>	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	62
FEMENINO	33

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

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

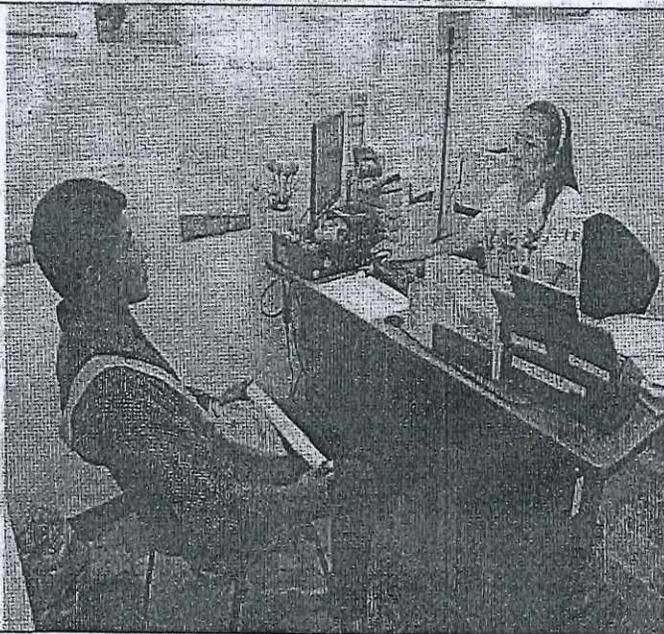
Las visitas en la ventanilla de El Estor se han ido elevando según la tabla adjunta. Se sigue manteniendo mayor afluencia del género masculino entre los visitantes, y hasta la fecha no se ha registrado la presencia de usuarios con discapacidad.

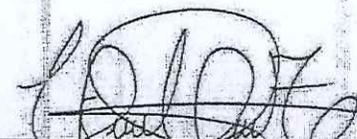
**DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

La mayoría de la población atendida pertenece a la etnia Maya Q'eqchi, lo que ha facilitado la comunicación y atención sin inconvenientes. Se ha mejorado tanto la atención digital como presencial, ya que hasta el momento no se han registrado problemas en el municipio en términos de bloqueos o manifestaciones.

Además, se ha implementado un celular con la aplicación de WhatsApp, la cual ha facilitado las consultas de los titulares que residen fuera del municipio o en las aldeas. A través de esta plataforma, los titulares pueden comunicarse telefónicamente o dejar sus consultas en la ventanilla para recibir respuestas de manera eficiente. Este recurso se ha puesto a disposición de los titulares para que puedan realizar sus consultas de forma más accesible.

**IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**



  
 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**

<b>INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA</b>			
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.			
<b>FEBRERO 2024</b>			
<b>Número</b>	<b>Idioma</b>	<b>Número de Usuarios</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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'	2	
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	326	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>330</b>	

<b>CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO</b>	
MASCULINO	<b>191</b>
FEMENINO	<b>139</b>

<b>USUARIOS CON DISCAPACIDAD</b>				
<b>VISUAL</b>	<b>AUDITIVA</b>	<b>INTELLECTUAL</b>	<b>FÍSICA</b>	<b>Total</b>
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

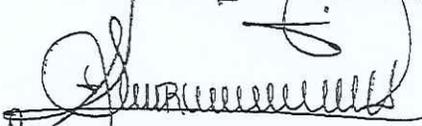
En Ventanilla Los Amates, Izabal durante el mes de Febrero se atendió un total de 330 personas, 191 de género masculino y 139 de género femenino que se representan en el 57.88 % de usuarios de sexo masculino y 42.12 % de sexo femenino. No se atendieron usuarios con discapacidad.

**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 febrero la mayoría de personas se denominan como ladinas, por lo tanto su idioma materno es el español, sin embargo existe un 0.61 % de porcentaje de personas autodenominadas de la etnia Q'eqchi, y un 0.61 % de personas autodenominadas de la etnia K'iche' 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. Gerson Noel Matta Gutiérrez  
 Director Municipal

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

VENTANILLA:                     ZACAPA                    

<b>INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA</b>			
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.			
<b>FEBRERO 2024</b>			
<b>Número</b>	<b>Idioma</b>	<b>Número de Usuarios</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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	177	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>177</b>	

<b>CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO</b>	
MASCULINO	<b>106</b>
FEMENINO	<b>71</b>

<b>USUARIOS CON DISCAPACIDAD</b>				
<b>VISUAL</b>	<b>AUDITIVA</b>	<b>INTELECTUAL</b>	<b>FÍSICA</b>	<b>Total</b>
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

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

En el mes de enero en la ventanilla de Zacapa se atendieron a 177 usuarios, siendo estos clasificados por género, 106 usuarios masculino que corresponde al 59.89% y se atendieron 71 usuarios femenino que corresponde al 40.11%, dos usuarios presentaban tipo de discapacidad física, estos clasificados por género; uno masculino y uno femenino.

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

**IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**



f)   
**Sara María Paiz Rivas**  
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

f)   
**Illing Jeimy Dayana Bran Villalta**  
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

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 DE ZACAPA CHIQUIMULA**

VENTANILLA: \_\_\_\_\_ **GUALAN** \_\_\_\_\_

**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.

**FEBRERO 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'	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	84	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>84</b>	

**CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO**

MASCULINO	<b>51</b>
FEMENINO	<b>33</b>

**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**

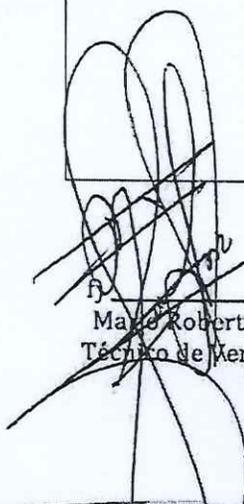
En Ventanilla Gualan en el mes de Agosto se atendieron un total de 84 usuarios siendo ellos 51 de género masculino siendo un 60.71 % de los usuarios atendidos y 33 de género femenino siendo un 39.29 % de los usuarios atendidos ninguno presentando discapacidad alguna.

**DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

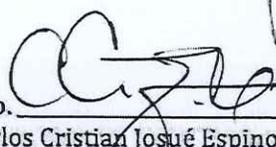
La atención brindada a los usuarios que visitan la Ventanilla Gualan a solicitar productos y servicios catastrales se realiza a gran detalle, se recepciona documentación para actualización y mantenimiento catastral, se resuelven dudas, se muestran gráficos y se explica la fase en que esta el producto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



  
Marco Roberto Sosa Sosa  
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

**VENTANILLA ÚNICA GUALÁN**  
 **DIRECCIÓN MUNICIPAL**  
**ZACAPA - CHIQUIMULA**

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: CHIQUIMULA**

<b>INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA</b>			
<b>REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA</b>			
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.			
<b>FEBRERO 2024</b>			
<b>Número</b>	<b>Idioma</b>	<b>Número de Usuarios</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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'	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	124	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>124</b>	

<b>CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO</b>	
MASCULINO	86
FEMENINO	38

<b>USUARIOS CON DISCAPACIDAD</b>				
<b>VISUAL</b>	<b>AUDITIVA</b>	<b>INTELECTUAL</b>	<b>FÍSICA</b>	<b>Total</b>
0	0	0	0	0

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

En el mes de febrero en ventanilla única de Chiquimula se atendieron 124 usuarios, siendo estos calificados por género, 86 usuarios masculino; 38 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 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 y su respectivo arancel del producto que desean 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 febrero todos los usuarios fueron atendidos en el idioma español.

**IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**



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

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

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

VENTANILLA: Central, Guatemala

<b>INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA</b>			
<b>REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA</b>			
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.			
<b>FEBRERO 2024</b>			
<b>Número</b>	<b>Idioma</b>	<b>Número de Usuarios</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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	91	
26	Multilingüe	0	
<b>Total</b>		<b>92</b>	

<b>CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO</b>	
MASCULINO	68
FEMENINO	24

<b>USUARIOS CON DISCAPACIDAD</b>				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	1	0	0	1

**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 92 usuarios en la Ventanilla de Guatemala, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

Género masculino: 68 correspondiente al 73.91% y género femenino: 24 el cual representa el 26.09% del 100% de las personas atendidas.

Idiomas: 1 Q'eqchi' y 91 Español

Pueblos: 1 Maya y 91 Ladino/ Mestizo.

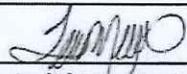
**DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

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 trifoliar 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.

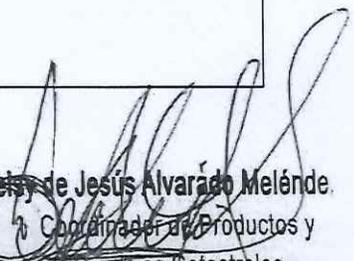
**IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**



f)   
 Luricis del Rosario Morales Pineda  
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



**VENTANILLA CENTRAL**  
**-CPSC-**

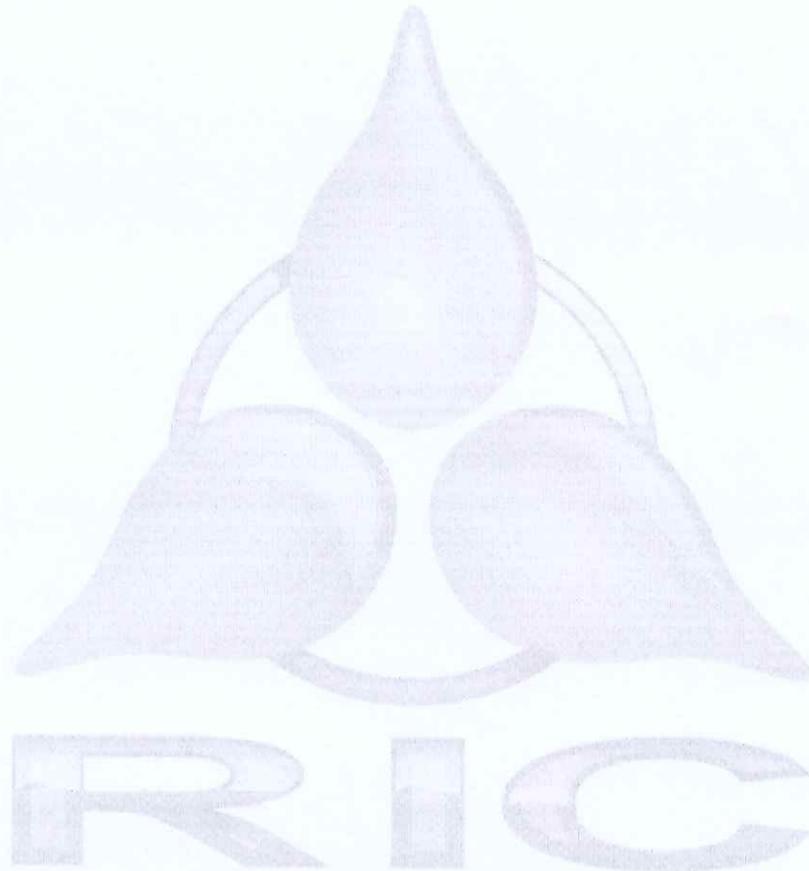
  
 Lic. Rubén de Jesús Alvarado Meléndez  
 Coordinador de Productos y  
 Vo. Bo.  Servicios Catastrales  
 Registro de Información Catastral de Guatemala



**REGISTRO  
DE INFORMACIÓN  
CATASTRAL**

Construyendo la seguridad jurídica de la tierra

**5. Tabla de datos de Pertenenencia Socio-Lingüística de los usuarios que visitan las diecisiete Ventanillas correspondiente al mes de febrero:**



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.

FEBRERO, 2024

IDIOMAS	Ventanillas	Sacatepéquez	Escuintla	Pachalum, Quiché	Baja Verapaz	Cobán, Alta Verapaz	Chisec, Alta Verapaz	Populn, 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	15	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Atateko	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	0	0	0	0	0	0	0
8	Iza	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	Ikaiteko/ Popu'	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Kaqchikel	14	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	K'iche'	1	0	0	0	1	1	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	Pogomam	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Pogomchi'	0	0	0	45	82	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	249	84	0	3	0	10	4	76	2	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	Tektiteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Tz'utujil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	Uspanteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Xinka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Espanol	372	104	126	515	109	22	67	318	0	558	296	19	326	177	84	124	91
26	Multilingüe	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Total	387	104	126	575	442	108	67	325	0	569	306	95	330	177	84	124	92
	Total General	3,911																

**COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES**

**USUARIOS CON DISCAPACIDADES**

FEBRERO, 2024

DISCAPACIDADES																		
	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	Guaján, Zacapa	Chiquimula	Guatemala
Visual	0	0	0	0	7	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Auditiva	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1
Intelectual	0	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	0	4	0	0	0	2	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Total General</b>	<b>33</b>																	

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

Durante el mes de febrero 2024 se atendieron un total de 3,911 usuarios en las diecisiete ventanillas. Salamá, Baja Verapaz quien más usuarios atendió de forma presencial con una total de 575 personas y Poptún, Petén la ventanilla que menos usuarios atendieron con la suma de 67 visitas en ventanilla. Se atendieron 63 personas más que el mes anterior, enero 2024. Más del 50% de usuarios que visitan las ventanillas son hombres.

Cabe recalcar que el mes de febrero 2024, únicamente se atendió en 16 ventanillas ya que la ventanilla de La Libertad, Petén se encuentra parcialmente cerrada debido a que no se cuenta con personal para atención al usuario.

Así mismo cabe recalcar que el 85% de los usuarios representando 3308 personas hablan el idioma español, el 3% que equivale a 127 usuarios hablan el idioma Poqomchi', el 11% siendo 429 usuarios utilizan el idioma Q'eqchi'.

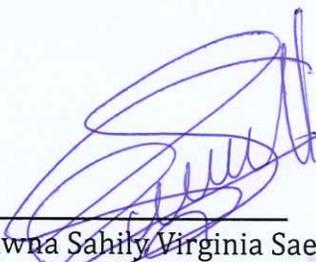
De los 3,911 usuarios únicamente 33 presentaron discapacidades 13 de ellos con discapacidad visual, 14 con discapacidad auditiva, ningún usuario con discapacidad intelectual y 6 con discapacidad física.

## 7. Descripción de la calidad de los servicios

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

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

Atentamente,

f)   
Shawna Sahily Virginia Saenz González  
**Servicios Técnicos en Marketing Digital  
y Calidad de Servicios**

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

