

**Informe De Pertenencia
Sociolingüística
CPSC-RIC
ABRIL, 2025**

**ABBIT' 5052
CPSC-RIC**

ÍNDICE

1. ORGANIGRAMA DE LA COORDINACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATATRALES	3
2. ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN VENTANILLA	4
3. DIRECCIONES Y CONTACTOS DE LAS DIECIOCHO VENTANILLAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	5
4. ARANCEL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES	7
5. TABLAS DE DATOS DE PERTENENCIA SOCIOLINGÜÍSTICA DE LOS USUARIOS QUE VISITAN LAS DIECIOCHO VENTANILLAS CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL 2025:	9
6. INFORMES DE PERTENENCIA SOCIOLINGÜÍSTICA DE LAS VENTANILLAS CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL 2025. Ver anexos.	11
7. ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS	11
8. DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	13
9. ANEXOS	20

RIC

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

Informe De Pertenencia Sociolingüística

Abril 2025

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 según tabla de arancel vigente con Resolución Número: ochocientos doce guion cero cero dos guion dos mil veintitrés (812-002-2023), 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.

1. ORGANIGRAMA DE LA COORDINACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATATRALES

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE LA COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES



Elaborado por: Coordinación de Recursos Humanos
Acuerdo de Dirección DEN-RIC/127-2022

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. Donde hace referencia que las entidades e instituciones del Estado deberán mantener informe actualizado

sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismo. A continuación, rinde el informe mensual con respecto al cumplimiento de lo establecido en el presente numeral.

2. ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN VENTANILLA

En el mes de abril se tuvo a bien la apertura de una nueva Ventanilla en Purulhá, Baja Verapaz, por lo cual ahora se cuenta con dieciocho ventanillas de Atención al Usuario en las cuales se realiza el ingreso de solicitudes de productos y servicios catastrales y actualizaciones de forma presencial o electrónica, según los procedimientos establecidos de la siguiente manera:

Presencial:

La atención a usuarios se realiza en las dieciocho Ventanillas de Atención al Usuario 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.

Digital:

Las Ventanillas de Atención al Usuario 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 (p.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).

Telefónica:

La atención se realiza a través de las líneas telefónicas asignadas a cada Ventanilla de Atención al Usuario.

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.

3. DIRECCIONES Y CONTACTOS DE LAS DIECIOCHO VENTANILLAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

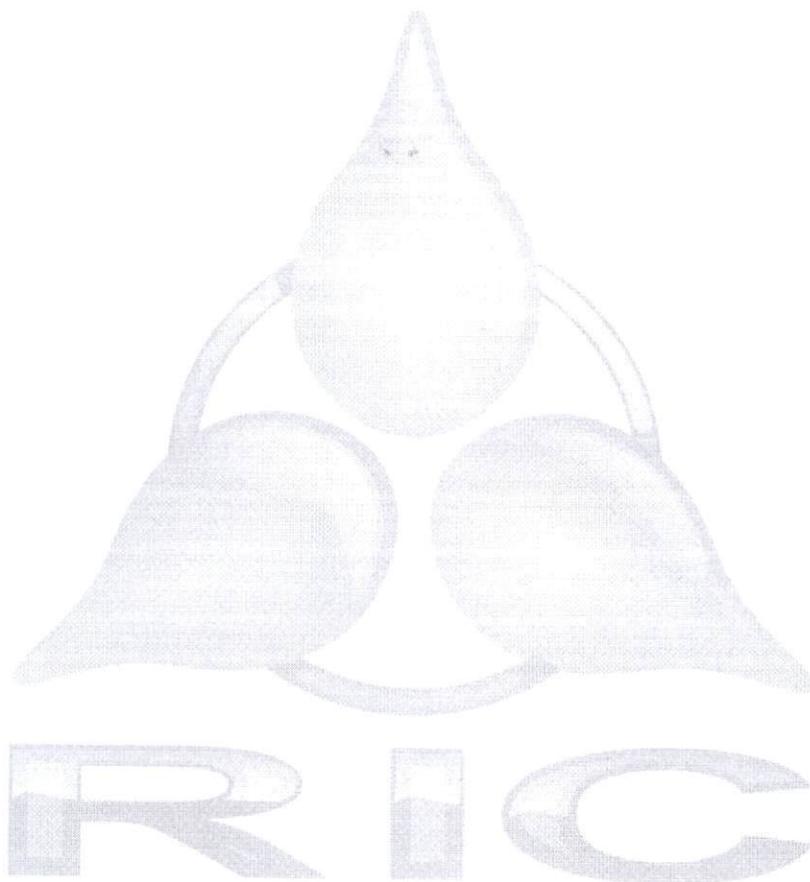


Tabla 1. Direcciones de las Ventanillas de Atención al Usuario.

<p>1. BAJA VERAPAZ KM. 146.5 Ruta a Salamá, Aldea Nuevo San Juan Tel. 7725-7448 / 7940-1974 Correo: ventanilla.bajaverapaz@ric.gob.gt</p>	<p>10. PUERTO BARRIOS, IZABAL Colonia San Manuel, Entrada a Calle El Hospital, Instalaciones CUNIZAB Tel. 7947-2497 Correo: ventanilla.puertobarrios@ric.gob.gt</p>
<p>2. PACHALÚM, QUICHE Ave. Los Geranios, Mercado Municipal 4to Nivel Avenida Los Geranios, Pachalúm Tel. 3177-9638 Correo: ventanilla.pachalum@ric.gob.gt</p>	<p>11. LOS AMATES, IZABAL Calle 15 de Septiembre, dentro de la Municipalidad Tel. 4043-9504 Correo: ventanilla.losamates@ric.gob.gt</p>
<p>3. PURULHÁ, BAJA VERAPAZ Interior de la Municipalidad de Purulhá, Barrio El Centro, Purulhá, Baja Verapaz.</p>	<p>12. EL ESTOR, IZABAL 2 calle 5 avenida, zona 1, Subalcaldía Municipal de El Estor. Tel. 3065-3621 Correo: ventanilla.elestor@ric.gob.gt</p>
<p>4. COBÁN, ALTA VERAPAZ 4ª. Calle No 7-09 Zona 4 Tel. 7951-4723/4698-2116 Correo: ventanilla.coban@ric.gob.gt</p>	<p>13. SAN BENITO, PETÉN 6ª. Calle 02-48, zona 1, Barrio La Ermita, Calle principal San Benito. Tel. 7871-8657 / 7871-8643 Correo: ventanilla.peten@ric.gob.gt</p>
<p>5. CHISEC, ALTA VERAPAZ Edificio Formación Empresarial de la Mujer, Oficina No. 14, Barrio El Centro Tel. 4044-0517 Correo: ventanilla.chisec@ric.gob.gt</p>	<p>14. POPTÚN, PETÉN 4 Av. A-70 Zona 1, Municipalidad de Poptún Tel. 3075-7688 Correo: ventanilla.poptun@ric.gob.gt</p>
<p>6. CHIQUIMULA 6ta. Calle Zona 1, Locales Comerciales entre 5ta. y 6ta avenida, Chiquimula Tel. 7797-0032 Correo: ventanilla.chiquimula@ric.gob.gt</p>	<p>15. LA LIBERTAD, PETÉN Barrio el Centro La Libertad, Petén, interior del edificio municipal. Tel. 3065-3953 Correo: ventanilla.lalibertad@ric.gob.gt</p>
<p>7. ZACAPA Barrio La Reforma, frente al Colegio Vespertino Zacapa, Zacapa Tel. 7796-6361 / 7796-6443 Correo: ventanilla.zacapa@ric.gob.gt Sara María Paiz Rivas</p>	<p>16. SACATEPÉQUEZ Calle de la Pila Colorada # 1, San Felipe de Jesús, Antigua Guatemala. Tel. 7922-1830 / 7831-0510 Correo: ventanilla.sacatepequez@ric.gob.gt</p>
<p>8. GUALAN, ZACAPA Barrio el Centro, Edificio Municipal Tel. 7933-2929 Ext. 106 Correo: ventanilla.gualan@ric.gob.gt</p>	<p>17. ESCUINTLA 1ª. Avenida y 1ª. Calle zona 2, Escuintla Centro Comercial Plaza Palmeras, segundo nivel local No. 81. Tel. 7725-0560 Correo: ventanilla.escuintla@ric.gob.gt</p>
<p>9. MORALES, IZABAL Lotificación Santa Bárbara Tel. 7947-8464/7247-6506 Correo: ventanilla.morales@ric.gob.gt</p>	<p>18. CENTRAL GUATEMALA 6 calle 2-21, zona 9, Edificio Heraldo, Nivel 2, Of. 202, Guatemala. Tel. 2339-1588/3065-3442 Correo: ventanilla@ric.gob.gt</p>

4. ARANCEL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

Tabla 2. Arancel.

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	Constancia de aprobación de plano y su renovación	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
13	Estudios técnicos de fincas y predios	

No. DE ORDEN	PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES	TARIFAS
14	Actualización de estudios técnicos de fincas y predios	conformidad con el Artículo once (11) del presente Reglamento
15	Eventos de formación y capacitación	
16	Curso Profesional Agrimensor	
17	Curso Técnico Agrimensor	Q.200.00
18	Curso Módulo Institucionalidad Catastral	Q.300.00
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

5. TABLAS DE DATOS DE PERTENENCIA SOCIOLINGÜÍSTICA DE LOS USUARIOS QUE VISITAN LAS DIECISIETE VENTANILLAS CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL 2025:

Tabla 3. Pertenencia Sociolingüística de los usuarios que visitan las Ventanillas.

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.	
ABRIL, 2025	

	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	Quilín, Zacapa	Chiquimula	Guatemala
IDIOMAS	1 Achi	0	0	0	78	2	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 Garinagu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	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 Itz'at	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	10 Jk'alteko/Popti'	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	11 Kaqchikal	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	12 K'iche'	0	0	0	0	2	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	30	44	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	136	64	0	1	0	2	1	63	1	0	0	0	0
	19 Sakapulteko	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	20 Sipakapense	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	21 Tekit'eko	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 Español	249	53	69	234	274	17	47	259	57	416	388	33	280	140	114	124	83
	26 Multilingüe	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	251	53	69	342	458	81	47	261	57	418	408	96	281	140	114	124	83	
Total General	3,283																	

Tabla 4. Usuarios que visitan las Ventanillas por género.

COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

USUARIOS QUE VISITAN LAS VENTANILLAS POR GÉNERO																		
ABRIL 2025																		
GÉNERO	Ventanillas	Sacatepéquez	Escuintla	Pachalum, Quiché	Baja Verapaz	Cobán, Alta Verapaz	Chisec, Alta Verapaz	Popoim, Petén	San Benito, Petén	La Libertad, Petén	Morales, Izabal	Puerto Barrios, Izabal	El Estor, Izabal	Los Amates, Izabal	Zacapa	Gualán, Zacapa	Chiquimula	Guatemala
	Mujer	42	29	31	148	115	30	7	63	25	186	190	49	134	54	51	42	16
	Hombre	209	24	38	194	343	51	40	198	32	232	218	47	147	86	63	82	67
	Total	251	53	69	342	458	81	47	261	57	418	408	96	281	140	114	124	83
Total General	3,283																	

Tabla 5. Usuarios que visitan las Ventanillas con discapacidad.

COORDINACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CATASTRALES

USUARIOS QUE VISITAN LAS VENTANILLAS CON DISCAPACIDADES																		
ABRIL 2025																		
DISCAPACIDADES	Ventanillas	Sacatepéquez	Escuintla	Pachalum, Quiché	Baja Verapaz	Cobán, Alta Verapaz	Chisec, Alta Verapaz	Popoim, 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	0	12	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Auditiva	0	0	0	0	9	0	0	0	0	1	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	1	0	0	2	21	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Total General	26																	

6. INFORMES DE PERTENENCIA SOCIOLINGÜÍSTICA DE LAS VENTANILLAS CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL 2025. (Ver anexos).

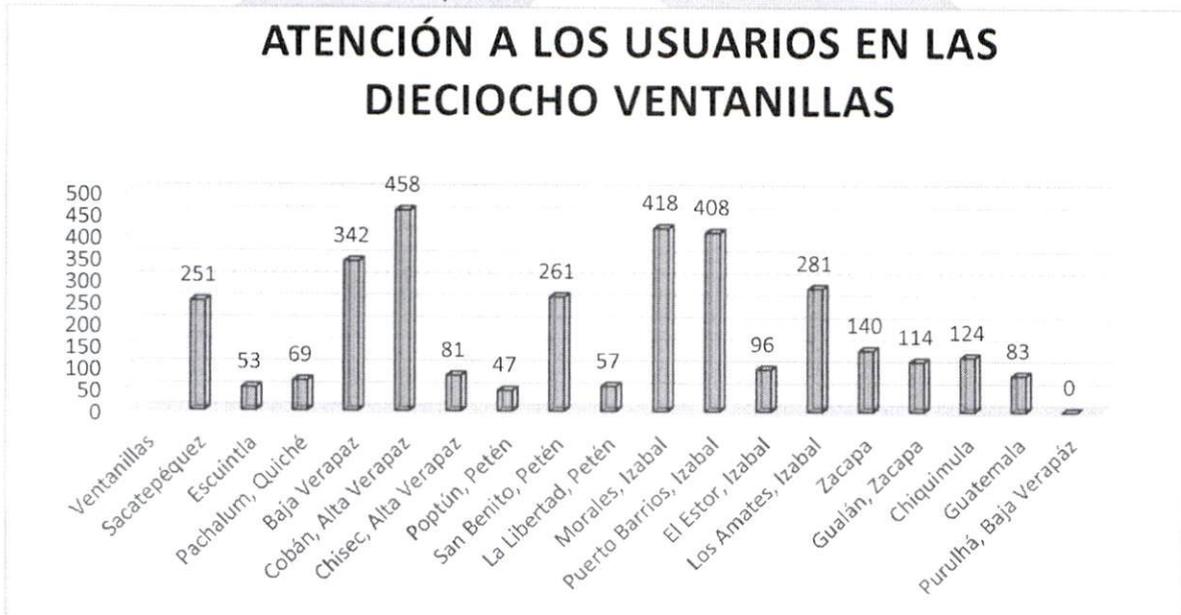
7. ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Durante el mes de abril 2025 se atendieron un total de 3,283 usuarios en las dieciocho Ventanillas de Atención al Usuario. De los cuales 1,207 fueron mujeres y 2,076 fueron hombres. Cobán, Alta Verapaz, fue quien más usuarios atendió de forma presencial con una total de 458 personas y Purulhá, Baja Verapaz fue la ventanilla que menos usuarios atendieron con la suma de 0 visitas.

Así mismo cabe recalcar que el 86% de los usuarios atendidos con 2,836 personas hablan el idioma español, el 14% que equivale a 446 usuarios hablan un idioma Maya.

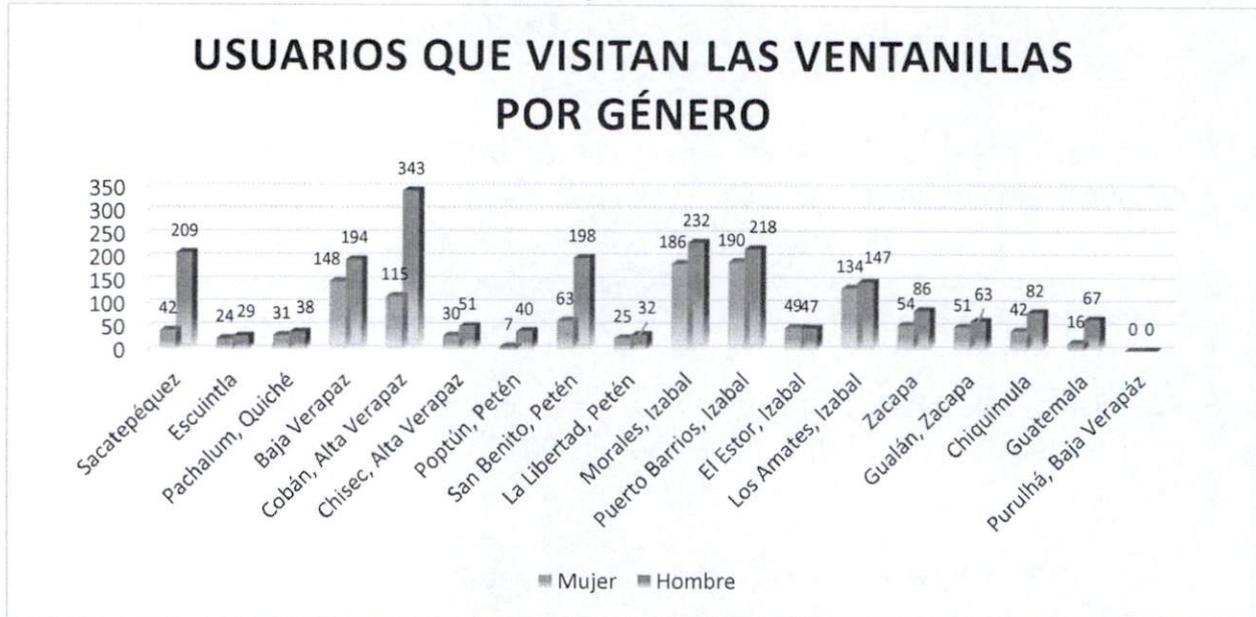
La siguiente gráfica muestra la distribución de usuarios atendidos durante el mes de abril 2025.

Gráfica 1. Usuarios Atendidos por las dieciocho Ventanillas.



Así mismo en la siguiente gráfica se representan la cantidad de usuario atendidos por género.

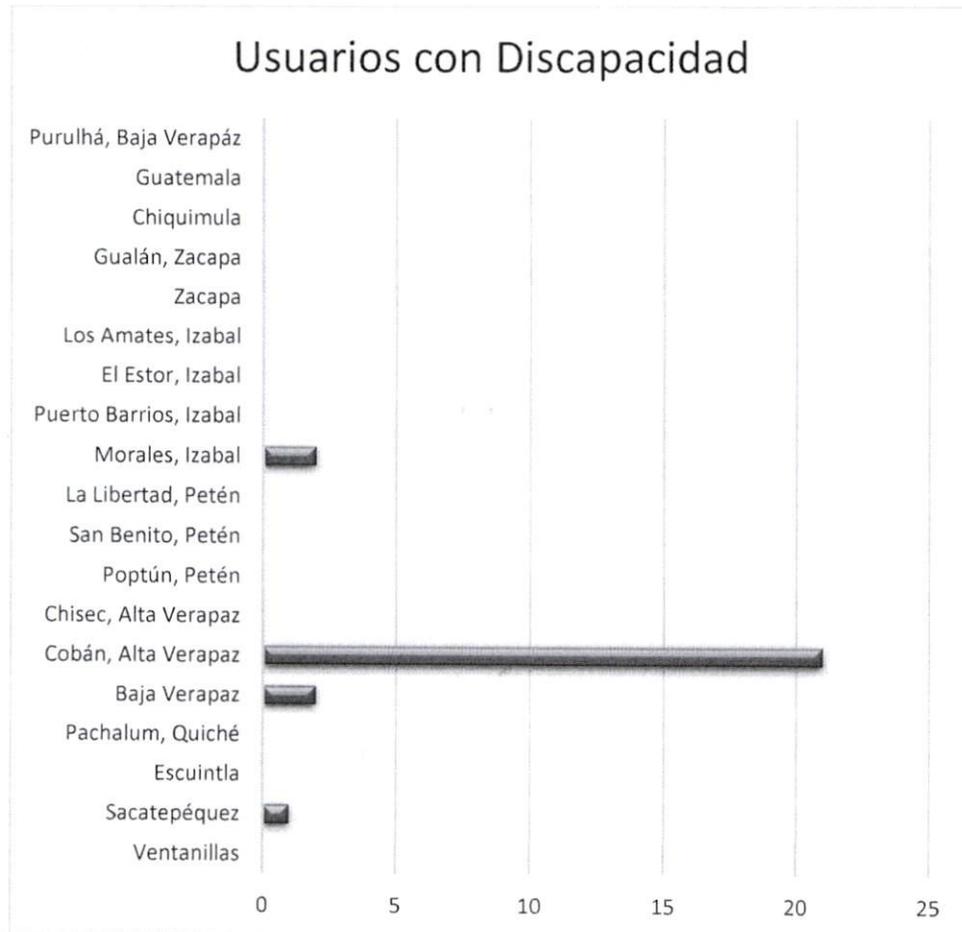
Gráfica 2. Usuarios Atendidos según su género.



De los 3,283 usuarios únicamente 26 presentaron discapacidades 14 de ellos con discapacidad visual, 10 con discapacidad auditiva, 0 usuarios con discapacidad intelectual y 2 con discapacidad física. Lo cual se refleja en la gráfica siguiente:

RIC

Gráfica 3. Usuarios Atendidos en las Ventanillas con Discapacidad.



8. DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Las Ventanillas de Atención al Usuario del Registro de Información Catastrales brindan atención 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 de Atención al Usuario utilizan el idioma oficial español. Así mismo si el usuario necesita la información en su idioma natal se cuenta con el apoyo de la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala. Algunos Técnicos de Ventanilla de Atención al usuario utiliza el idioma maya de la región como el caso de Cobán, Chisec y Purulhá.

9. IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Ventanillas de Atención al Usuario:

Imagen 1. Inauguración de la nueva Ventanilla en Purulhá, Baja Verapaz.



Imagen 2. Ventanilla Pachalum, Quiché.

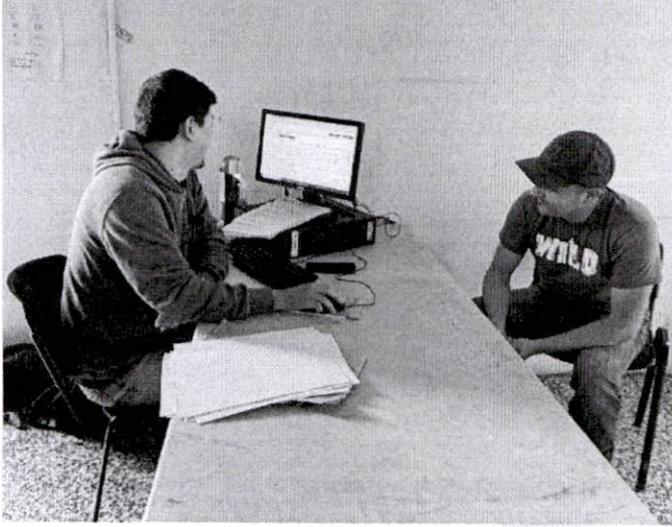


Imagen 3. Ventanilla Chiquimula.

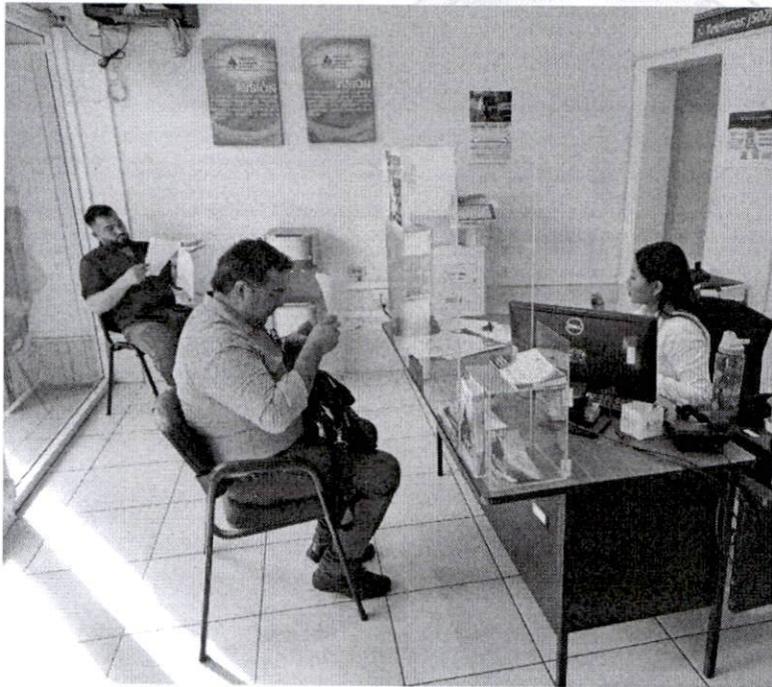


Imagen 4. Ventanilla Cobán, Alta Verapaz.



Imagen 5. Ventanilla Escuintla.



Imagen 6. Ventanilla San Benito, Peten.



Imagen 7. Ventanilla Zacapa.

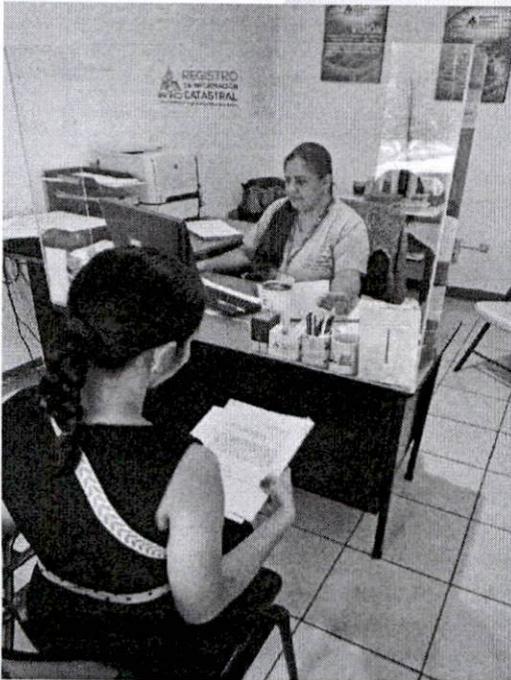


Imagen 8. Ventanilla Morales, Izabal.

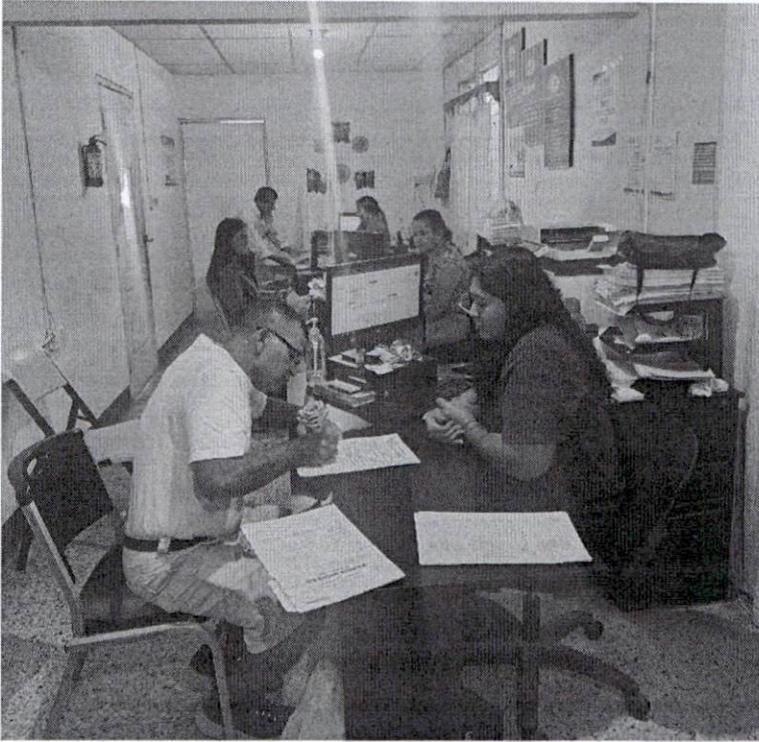


Imagen 9. Ventanilla Gualán, Zacapa.



Atentamente,

f)



 **Ing. Luricis del Rosario Morales Pineda**
Responsable de Área de Control
de Productos y Servicios Catastrales
Coordinación de Productos y Servicios Catastrales

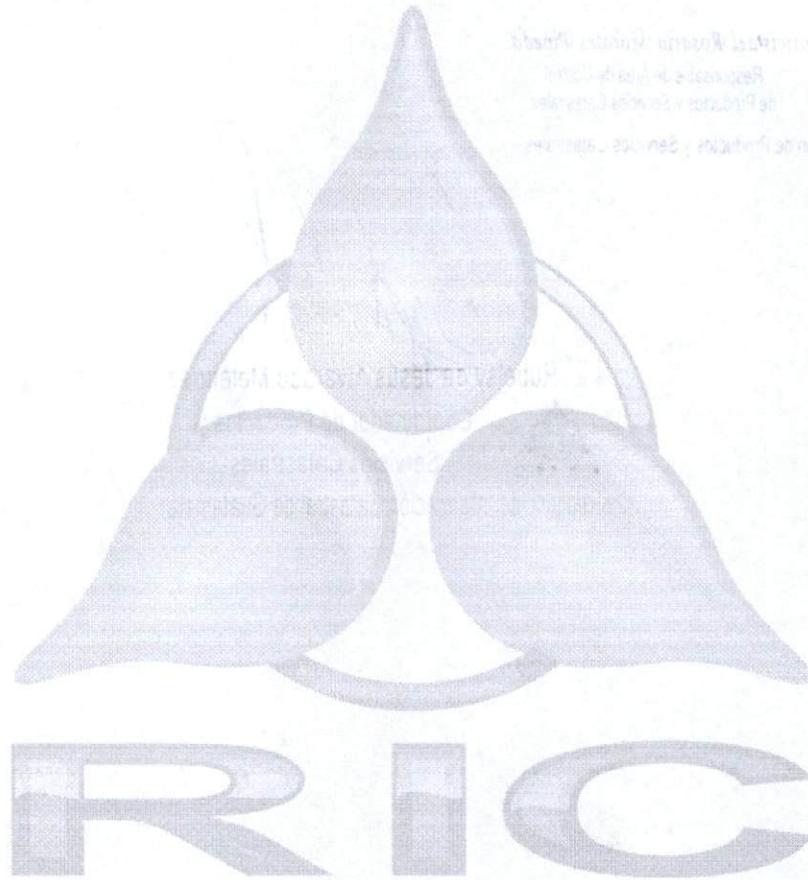
Vo. Bo.



 **Lic. Rubensy de Jesús Alvarado Meléndez**
Coordinador de Productos y
Servicios Catastrales
Registro de Información Catastral de Guatemala

RIC

9. ANEXOS



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.			
ABRIL 2025			
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	2	
12	K'iche'	0	
13	Mam	0	
14	Mopan	0	
15	Poqomam	0	
16	Poqomchi'	0	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	0	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	249	
26	Multilingüe	0	
Total		251	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	209
FEMENINO	42

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

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

Durante el mes de abril se atendieron 251 personas, los cuales 209 hombres y 42 mujeres. Se consulto la Comunidad Lingüística e indicaron los 249 hablar idioma español y 2 el idioma Kaqchikel. Asimismo, Indicaron pertenecer 243 al pueblo Ladino/Mestizo y 8 al pueblo maya. Un usuario 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 Garcia
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. Ingo Fernando Buch Siguinajay
Director Municipal
Sacatepéquez-Escuintla



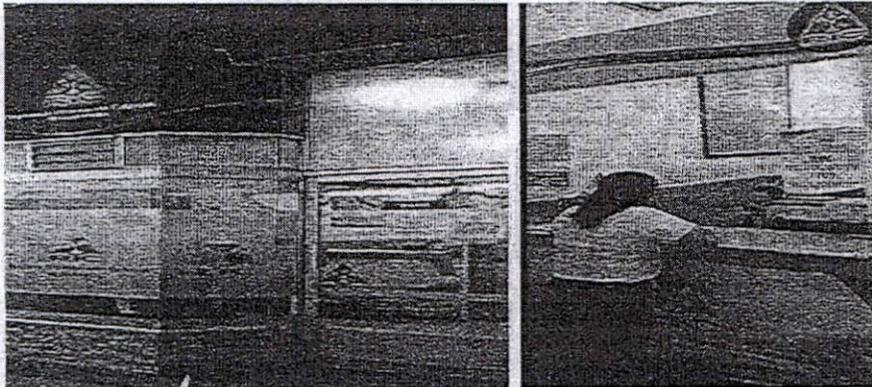
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACION DE LOS SERVICIOS

En la VENTANILLA DE ESCUINTLA se atendieron 53 usuarios, entre ellos, mujeres 29 y hombres 24; ninguno se identifica con alguna 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



f) 
 Elías Alejandro Contreras Osorio
 Técnico de Control de Productos y Servicios Catastrales

f) _____
 Nombre
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo. 
 Ing. Fernando Buch Siquinajay
 Director Municipal
 Director Municipal Escuintla
 R.I.C.

**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.			
ABRIL 2025			
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	69	
26	Multilingüe	0	
Total		69	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	38
FEMENINO	31

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

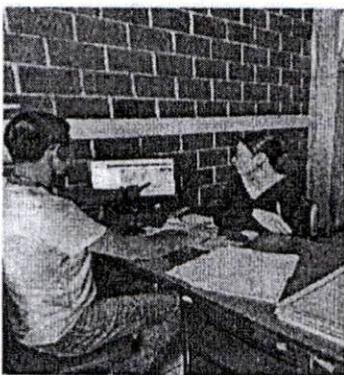
**ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACION DE LOS
SERVICIOS**

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

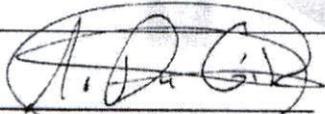
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

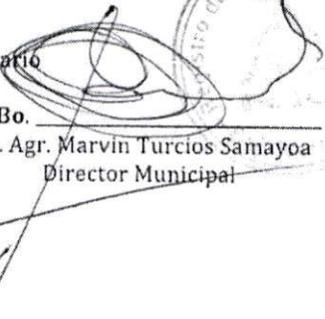
IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



f)


Albin Daniel Carrascoza Valdez
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo.


Ing. Agr. 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.

Abril 2025

Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	78	
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'	30	
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	234	
26	Multilingüe	0	
Total		342	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO

MASCULINO	194
FEMENINO	148

USUARIOS CON DISCAPACIDAD

VISUAL	AUDITIVA	INTELCTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	2	2

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

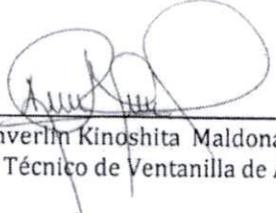
Se atendió en su mayoría en idioma Español; derivado a la pertenencia de los usuarios.

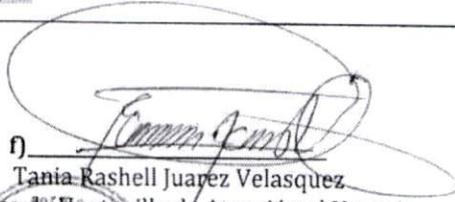
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

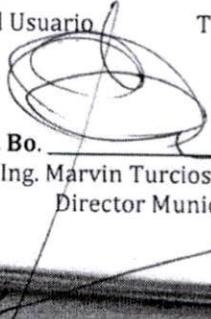
En un 80% se atendió en idioma español, únicamente es eventual y solicitamos apoyo a los compañeros que hablan el idioma poqomchí y achi para darle la mejor atención posible a cada usuario.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



f) 
Kinverlin Kinoshita Maldonado Garcia
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

g) 
Tania Rashell Juarez Velasquez
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.			
ABRIL 2025			
Número	Idioma	Número de Usuarios	OBSERVACIONES
1	Achi	2	
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'	44	
17	Q'anjob'al	0	
18	Q'eqchi'	136	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	274	
26	Multilingüe	0	
Total		458	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	343
FEMENINO	115

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
12	9	0	0	21

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

Durante éste mes en la ventanilla de Cobán se atendió un promedio de 24 personas por día, de las cuales un 75% son de género masculino y 25% de género femenino.

Observando también que el 60% de los usuarios pertenece a la comunidad lingüística de Español, el 30% pertenece a la comunidad lingüística Q'eqchi' y el 10% pertenece a la comunidad lingüística Poqomchi' y menos del 0.90% pertenece a otras comunidades lingüísticas

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención a los usuarios se realiza de forma amable, atenta y respetuosa, escuchando las necesidades del usuario para asesorar y orientar del producto más adecuado para resolver su requerimiento; brindándole información con base a la normativa Institucional y legislación vigente. Se lleva un control de solicitudes de pago y solicitudes administrativas, para dar seguimiento oportunamente. Se explica a los usuarios el proceso de cada uno de los trámites requeridos, la forma de pago y los tiempos de entrega.

Los usuarios de la comunidad lingüística Q'eqchi' son atendidos por 2 técnicos de ventanilla bilingües y los usuarios de la comunidad lingüística Poqomchi' son atendidos por 1 técnico de ventanilla bilingüe.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



f) [Signature]
 Gladys Noemi Cab Chocoj de Yat
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

f) [Signature]
 Elvia Leticia Xol
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

f) [Signature]
 Jorge Bily Osmar Bin Quej
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

f) [Signature]
 Claudia Julieta Alonzo Jolón
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

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

RIC
 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.			
ABRIL 2025			
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'	64	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	17	
26	Multilingüe	0	
Total		81	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	51
FEMENINO	30

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

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

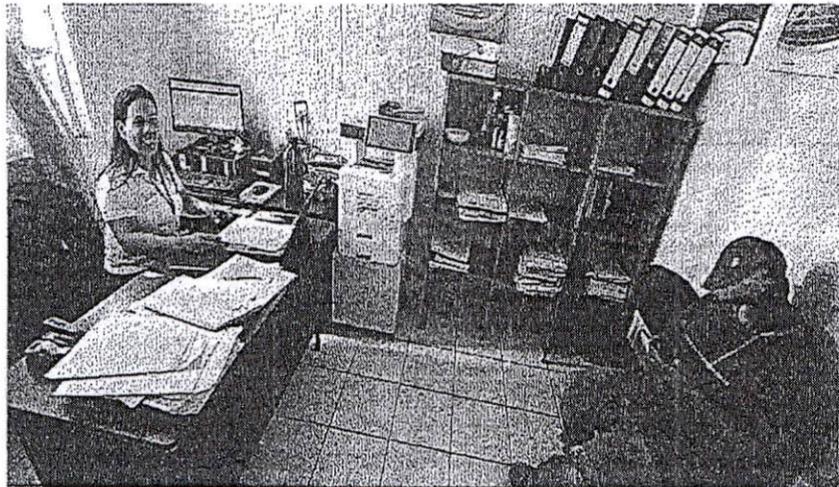
En este mes en la ventanilla de Chisec se atendieron 81 usuarios, siendo estos 51 del género masculino y 30 del género femenino.

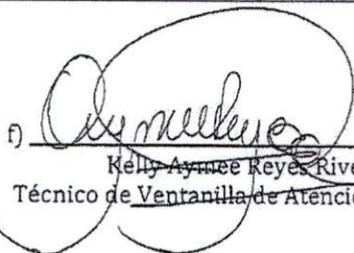
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

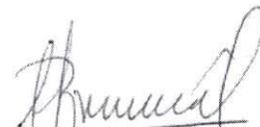
La atención a los usuarios se realiza de forma amable, atenta y respetuosa, escuchando las necesidades del usuario para asesorar y orientar del producto más adecuado para resolver su requerimiento; brindándole información con base a la normativa Institucional y legislación vigente. Se lleva un control de solicitudes de pago y solicitudes administrativas, para dar seguimiento oportunamente. Se explica a los usuarios el proceso de cada uno de los trámites requeridos, la forma de pago y los tiempos de entrega.

Los usuarios de la comunidad lingüística Q'eqchi' son atendidos por el técnico de ventanilla bilingüe.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Kelly Aynlee 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

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.			
Abril 2025			
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	47	
26	Multilingüe	0	
Total		47	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	40
FEMENINO	7

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

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

En los datos adjuntos en la primera hoja se muestran el número de visitas en el mes de abril, idioma, cantidad total por género, en el cual se obtuvo un recuento de 7 Usuarios de género femenino y 40 del género masculino. En total se atendió a 47 usuarios en la Ventanilla de Poptún, Petén

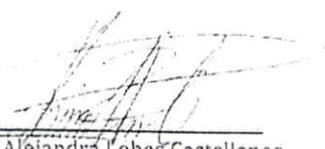
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

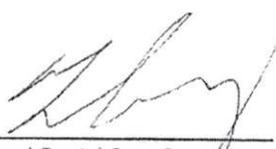
La Ventanilla de Poptún Petén cumple con la generación de solicitudes de pago por expedientes de aprobación de plano, Certificaciones de Información Catastral, expedientes simples entre otros, de igual manera se generan solicitudes administrativas en las cuales entran los siguientes procesos

- Integración
- Rectificación
- Cambio de titular, entre otros, los cuales se asignan a la brevedad posible para su pronta finalización.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




 Gabriela Alejandra Lobos Castellanos
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

VO.BO 
 Josué Daniel Cruz Cantoral
 Director Municipal


RIC
 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.			
ABRIL 2025			
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	259	
26	Multilingüe	1	
Total		261	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	198
FEMENINO	63

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

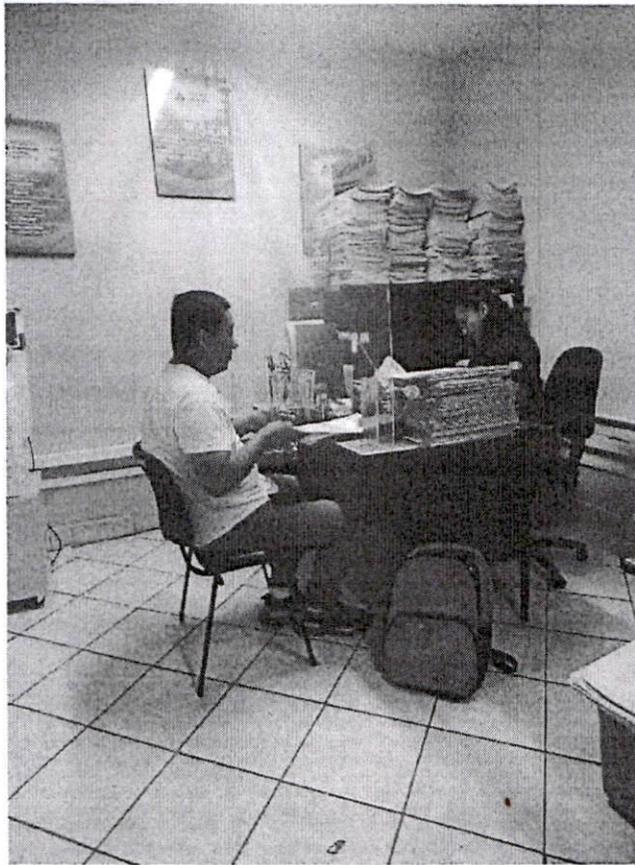
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En los datos adjuntos en la primera hoja se muestra el número de visitas en el mes de **abril**, idioma, cantidad, cantidad total por género y usuarios con discapacidad; en el cual se obtuvo un recuento de **261** usuarios, siendo de género masculino **198** y género femenino **63**. Ningún usuario presento 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




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




 f) **Miriam Jeaneth Campos Luna**
 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			
ABRIL 2025			
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	57	
26	Multilingüe	0	
Total		57	

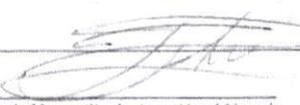
CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	32
FEMENINO	25

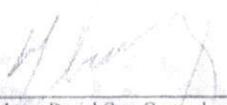
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

ANÁLISIS DE LOS DATOS RECADADOS 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 ABRIL, idioma, cantidad, cantidad total por género y usuarios con discapacidad; en el cual se obtuvo un recuento de 57 usuarios, siendo de género masculino 32 y género femenino 25 Ningún usuario presentó discapacidad alguna.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario
Jessica Angelita Del Valle Artola

Vo. Bo. 
Josue Daniel Cruz Cantoral
Director Municipal

VENTANILLA: _____ MORALES _____

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ABRIL 2025			
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'	2	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	416	
26	Multilingüe	0	
Total		418	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	232
FEMENINO	186

USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL	FÍSICA	Total
1	0	0	1	2

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

En el mes de abril del año en curso se atendieron 418 usuarios en Ventanilla Morales, Izabal, de los cuales 01 persona presentaba discapacidad visual, 01 persona presentaba discapacidad física, siendo un total de 02 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.

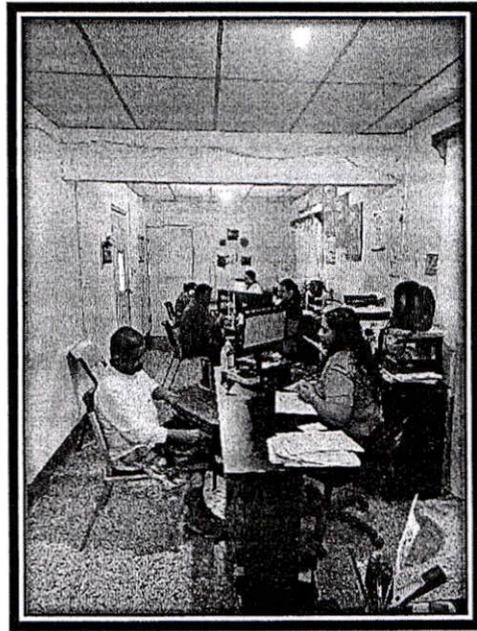
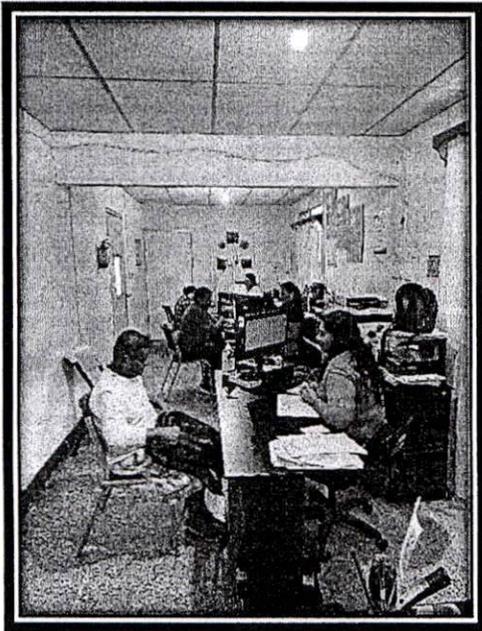
Cuando el usuario se presenta con alguno de los técnicos de ventanilla, se escucha su petición y planteamiento de la visita para poder orientarle y/o determinar si necesita realizar la compra de un producto o servicio, o bien la actualización de un producto obtenido con anterioridad.

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.

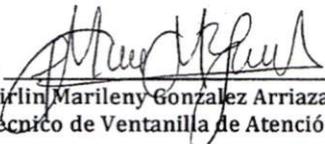
Toda la información brindada se realiza con respeto, transparencia, equidad, confiabilidad y participación para poder brindar un servicio de calidad al usuario que nos visita.

En el mes de abril la totalidad de los usuarios atendidos en el idioma español fueron de 416, en idioma Q'eqchi' 02, siendo atendidos un total de 418.



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) 
Mirilin Marileny Gonzalez Arriaza
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario


Ing. Gerson Noel Matta Gutiérrez
Director Municipal
Izabal

Vo. Bo. _____
Director Municipal

**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.			
ABRIL 2025			
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	19	
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	388	
26	Multilingüe	0	
Total		408	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	218
FEMENINO	190

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

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

Total, de idiomas atendido en el mes de abril 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 han sido casi de igual de porcentaje, en masculino 53.43% y femenina 46.57 %.

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 abril, 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.

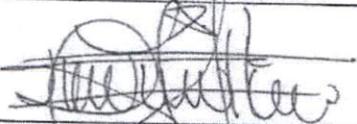
Se indica al usuario el tiempo en espera para poder entrega el producto catastral en forma digital o presencial; Así mismo con ingresos de actualización de información a la base de datos.

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.


 Angie Stephanie Zamora Isaies
 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 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.			
Abril 2025			
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'	63	
19	Sakapulteko	0	
20	Sipakapense	0	
21	Tektiteko	0	
22	Tz'utujil	0	
23	Uspanteko	0	
24	Xinka	0	
25	Español	33	
26	Multilingüe	0	
Total		96	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	47
FEMENINO	49

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



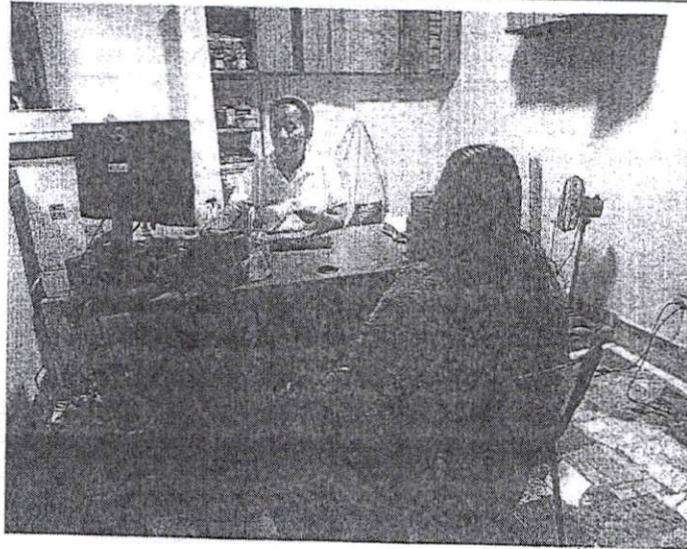
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Según los datos presentados en la tabla adjunta, se observa que la mayoría de las visitas registradas en la ventanilla del Registro de Información Catastral (RIC) de El Estor corresponden a mujeres, predominando la población maya hablante. Hasta la fecha, no se han registrado atenciones a personas con discapacidad.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Según se observa en la tabla adjunta, la mayoría de los usuarios atendidos en la ventanilla del Registro de Información Catastral (RIC) de El Estor son hablantes de idiomas mayas. Gracias a que el personal técnico domina el idioma maya local, la comunicación se ha desarrollado sin inconvenientes tanto de forma presencial como telefónica. Para garantizar una atención eficiente y adaptada a las necesidades de los usuarios, cuando no es posible atender de manera presencial debido a diligencias, feriados o vacaciones, se les indica que pueden dejar sus consultas por mensajes o correo electrónico, y se les dará una respuesta al retornar.

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			
<i>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"</i>			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ABRIL 2025			
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	280	
26	Multilingüe	0	
Total		281	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	147
FEMENINO	134

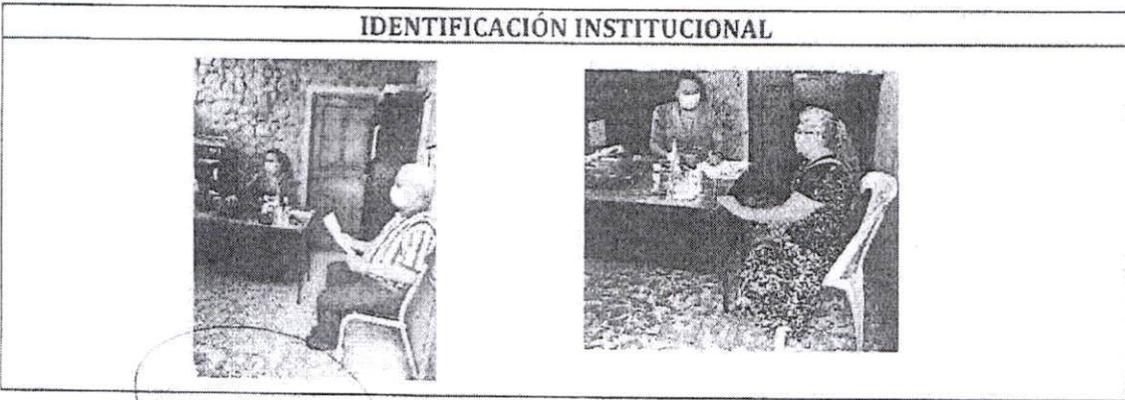
USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL	FÍSICA	Total
0	0	0	0	0

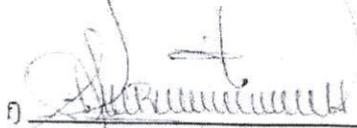
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

En Ventanilla Los Amates, Izabal durante el mes de Abril se atendió un total de 281 personas, 147 de género masculino y 134 de género femenino que se representan en el 52.31 % de usuarios de sexo masculino y 47.69 % 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 Abril la mayoría de personas se denominan como ladinas, por lo tanto, su idioma materno es el español, sin embargo, existe un 0.35 % de porcentaje de personas autodenominadas de la etnia Q'eqchi', pero presentan un dominio razonable del idioma español, por lo tanto, no hubo ningún inconveniente para la atención.




 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

**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.

Abril 2025

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	140	
26	Multilingüe	0	
Total		140	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	86
FEMENINO	54

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

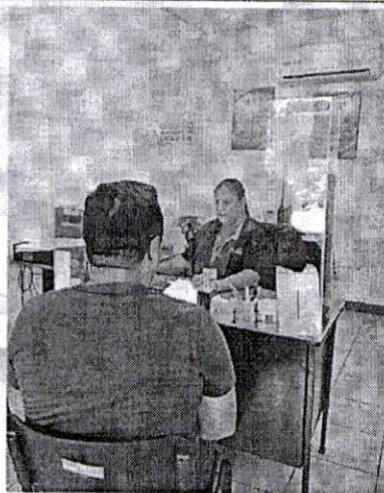
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

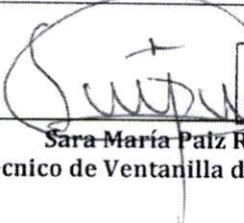
En el mes de enero en la ventanilla de Zacapa se atendieron a 140 usuarios, siendo estos clasificados por género, 86 usuarios masculino que corresponde al 61.43% y se atendieron 54 usuarios femenino que corresponde al 38.57%, ningún usuario presentaba algún tipo de discapacidad.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

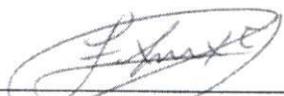
La atención brindada a los usuarios de los productos y servicios catastrales en Ventanilla Zacapa, se realiza a gran detalle, donde se resuelven dudas, se muestran gráficos y se explica la fase en que está el producto se encuentra según sea el requerimiento y se manifiesta el tiempo de entrega estipulado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

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



f)  
Sara María Palz Rivas
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario



Vo. Bo. 
Ing. Agr. Elmerston Alexander López Cordón
Director Municipal a.i

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

En Ventanilla Gualan en el mes de diciembre se atendieron un total de 114 usuarios siendo ellos 63 de género masculino siendo un 55.26% de los usuarios atendidos y 51 de género femenino siendo un 44.74% 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 proporciona 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



VENTANILLA UNICA GUALÁN
DIRECCIÓN MUNICIPAL
ZACAPA - CHIQUIMULA

Mario Roberto Sosa Sosa
Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario

Vo. Bo. 
Ing. Agr. Elmer Alexander López Córdon
Director Municipal



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

VENTANILLA: CHIQUIMULA

INFORMACIÓN DE PERTENENCIA SOCIO-LINGÜÍSTICA REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA			
Artículo 10 numeral 28 "(...) Las entidades e instituciones del Estado deberán mantener un informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos"			
Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a Información Pública.			
ABRIL 2025			
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	124	
26	Multilingüe	0	
Total		124	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	82
FEMENINO	42

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

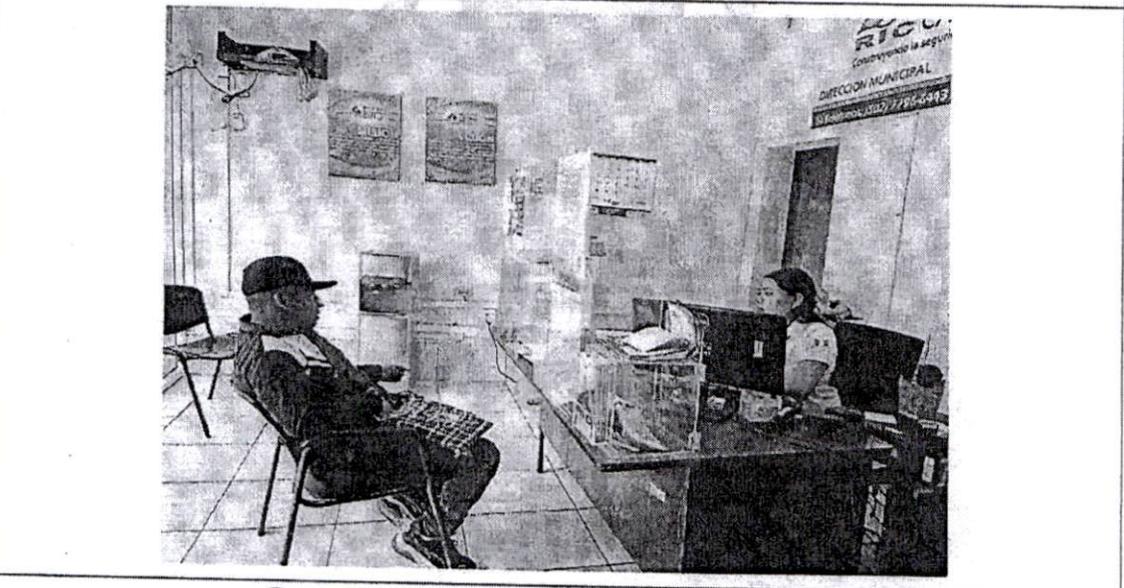
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS Y DESCRIPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS

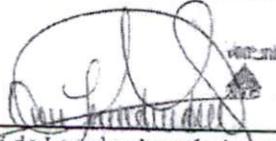
En el mes de abril en ventanilla única de Chiquimula se atendieron 124 usuarios, siendo estos calificados por género, 82 usuarios masculino; 42 usuarios femenino. Ningún usuario presentaba algún tipo de discapacidad, todas las personas atendidas se identificaron como pueblo Ladino/Mestizo de comunidad lingüística español, sin embargo, algunos usuarios que pertenecen a la región Ch'orti' no se autoidentifican al momento de llenar los datos.

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención brindada a los usuarios se realiza de forma atenta y amable, 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, se les indica la modalidad de formas de pago en agencia BARURAL Y G&T y los tiempos de entrega, así mismo se le da seguimiento a los casos que lo requieren. En el mes de abril todos los usuarios fueron atendidos en el idioma español.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL




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

Vo. Bo. 
 Ing. Agr. Elmerson Alexander López Córdón
 Director Municipal a.i.



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.			
ABRIL 2025			
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	83	
26	Multilingüe	0	
Total		83	

CANTIDAD TOTAL POR GÉNERO	
MASCULINO	67
FEMENINO	16

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

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

Durante el mes de julio se atendió de manera presencial un total de 83 usuarios en la Ventanilla Central, los cuales e16án distribuidos de la siguiente manera:
 Género masculino: 67 usuarios correspondiente al 80.73% y género femenino: 16 el cual representa el 19.27% del 100% de las personas atendidas.
 Idiomas: 72 Español
 Pueblos: 72 Ladino/ Mestizo.

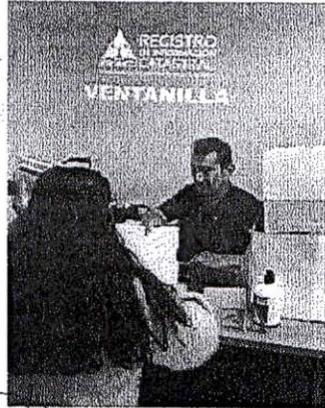
DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La atención brindada a los usuarios que visitan la Ventanilla Central 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 Banca en Línea en el apartado de pagos, así mismo los tiempos estimados para la entrega del mismo y forma de entrega, la cual puede ser de manera digital o físico según se requiera o se adecúe a sus necesidades.

Por último se le entrega 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



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

f) Illing Jeimy Dayana Bran Villaíta Juan Carlos Santiago Valenzuela
 Técnico de Ventanilla de Atención al Usuario de Ventanilla de Atención al Usuario
 Coordinador de Productos y Servicios Catastrales

Vo. Bo. [Signature]
 Registro de Información Catastral de Guatemala