



Ministerio de  
**Comunicaciones,  
Infraestructura y  
Vivienda**



Decreto 57-2008 Ley de Acceso a la Información Pública  
Artículo 10, inciso 28 "Las entidades e instituciones del Estado deberán  
mantener el 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"

## **INFORME DE PERTENENCIA SOCIOLINGÜÍSTICA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS DE GUATEMALA**

**Guatemala, Agosto 2024  
Unidad de Control de Gestión**



## Contenido

a) Antecedentes .....	3
b) Elaboración del Informe.....	4
1. Descripción de la recopilación de los datos .....	4
Imagen 1: Formato de la boleta digital.....	4
2. Análisis de datos .....	6



## a) Antecedentes

La Ley de Idiomas Nacionales, Decreto 19-2003 del Congreso de la República de Guatemala, según su artículo 4, tiene como objeto regular lo relativo al reconocimiento, respeto, promoción, desarrollo y utilización de los idiomas de los pueblos Mayas, Garífuna y Xinka, y su observancia en irrestricto apego a la Constitución Política de la República y al respeto y ejercicio de los derechos humanos. De igual forma en el artículo 7, coloca como responsables al Organismo Ejecutivo y sus instituciones, en coordinación con las entidades autónomas y descentralizadas, la ejecución efectiva de la política de fomento, reconocimiento, desarrollo y utilización de los idiomas Mayas, Garífuna y Xinka, contenida en esa ley. Específicamente en el artículo 10 de la ley mencionada, se estableció que: “Las entidades e instituciones del Estado deberán llevar registros, actualizar y reportar datos sobre la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos”, por lo que se debe hacer notar que dichas entidades e instituciones están obligadas a elaborar esos reportes desde el año 2003 cuando la ley entró en vigencia. La obligación de dicho reporte no nace con la Ley de Acceso a la Información Pública, sino que 6 años después, la ley en materia de Acceso establece la obligatoriedad de la publicación de oficio del Informe ya establecido en la Ley de Idiomas Nacionales.

## b) Elaboración del Informe

### 1. Descripción de la recopilación de los datos

La Dirección General de Correos y Telégrafos presenta reportes estadísticos de la pertenencia étnica de los beneficiarios del servicio postal y desde el mes de septiembre del 2022 se implementó una encuesta digital, la cual tiene como objetivo medir la valoración del servicio postal que tiene el usuario, así mismo dicho instrumento recopila información de la pertenencia sociolingüística de los usuarios del servicio postal, recopilando información del sexo y edad de las personas, su pertenencia étnica y la comunidad lingüística a la que pertenecen, refiriéndose a los idiomas reconocidos por la Ley de Idiomas Nacionales. A continuación se presenta el segmento de la boleta donde se registra información de la pertenencia sociolingüística.

### Imagen 1: Formato de la boleta digital



**Encuesta de calidad del Servicio Postal/Buzón de Sugerencias**

Este formulario tiene como objetivo medir la percepción del usuario del servicio Postal de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala

Fecha en que visitó la Agencia Postal; o la fecha en que le entregaron su Pieza Postal

...

Fecha



¿Cuál es el pueblo al que pertenece? \*

1. Maya
2. Garifuna
3. Xinka
4. Mestizo/Ladino
5. Extranjero

Según su autodeterminación: ¿a que comunidad lingüística pertenece? \*

- |                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| 1. Achi              | 14. Poqomam     |
| 2. Akateka           | 15. Poqomchi'   |
| 3. Awakateka         | 16. Q'anjob'al  |
| 4. Chorti'           | 17. Q'eqchi'    |
| 5. Chalchiteka       | 18. Sakapulteka |
| 6. Chuj              | 19. Sipakapense |
| 7. Itza'             | 20. Tektiteka   |
| 8. Ixil              | 21. Tz'utujil   |
| 9. Jakaltek / Popti' | 22. Uspanteka   |
| 10. K'iche'          | 23. Xinka       |
| 11. Kaqchikel        | 24. Garifuna    |
| 12. Mam              | 25. Español     |
| 13. Mopan            |                 |



## 2. Análisis de datos

En el mes Julio del 2024 la Dirección General de Correos y Telégrafos benefició a un total de 58,153 personas mediante la prestación del servicio postal, tal como se evidencia en el cuadro 1.

**Cuadro 1: Población beneficiada por el Servicio Postal, Julio 2024.**

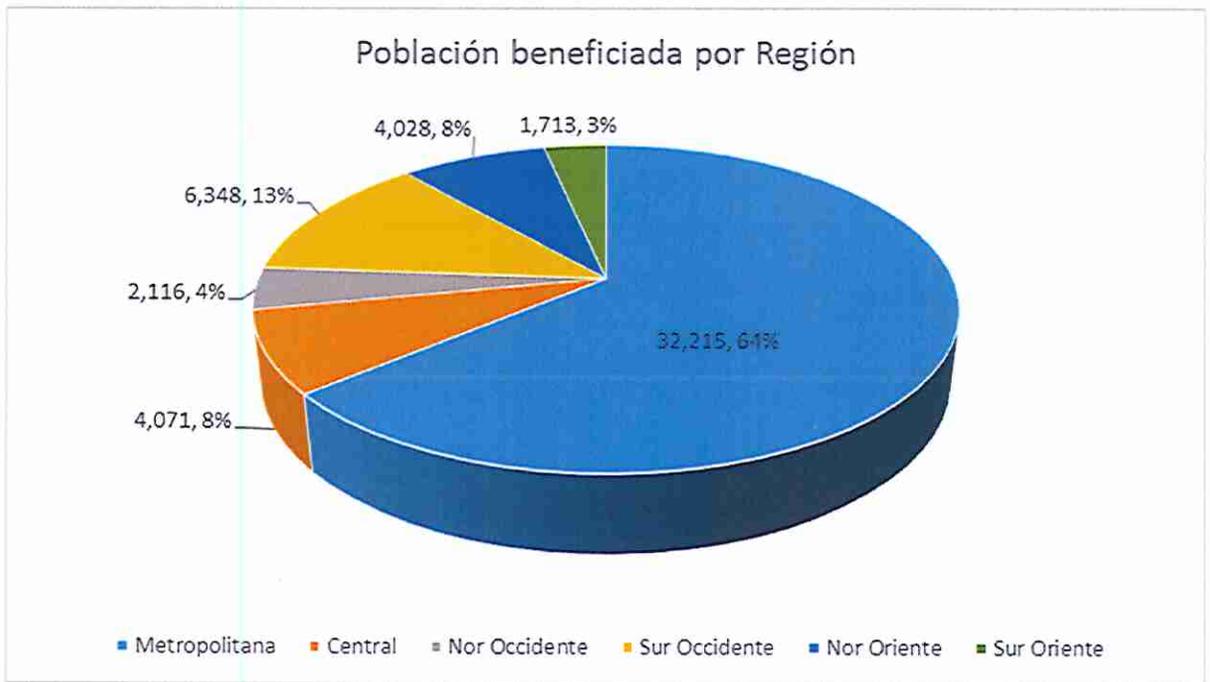
Mes	Población beneficiada
Agosto	50,491

La regionalización se ha realizado agrupando los destinos (municipios y cabeceras departamentales) de la siguiente manera:

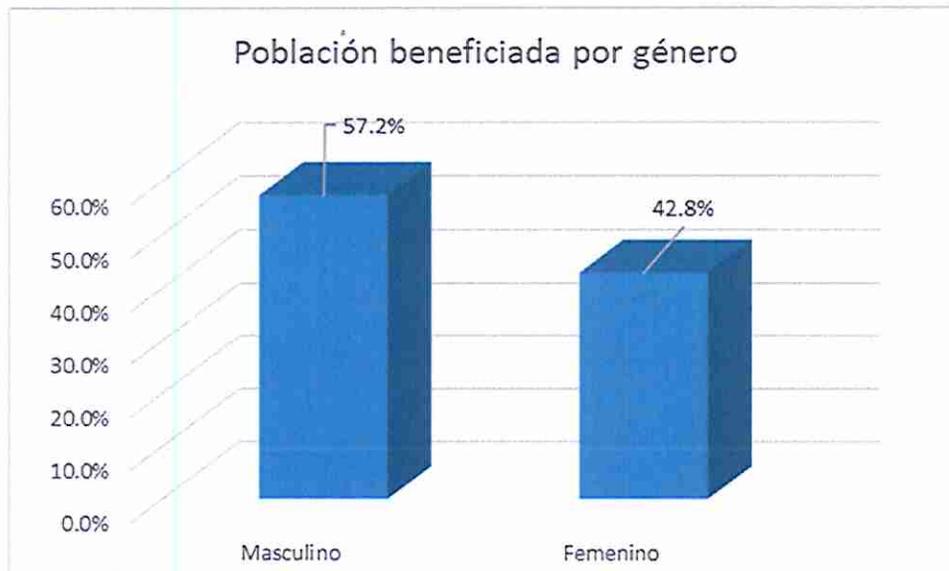
Región	Destinos
Metropolitana	Agencia Central Zona 1 ciudad capital, Villa Canales, Amatitlán, San Juan Sacatepéquez
Central	Antigua Guatemala, Chimaltenango, Escuintla, Puerto San José, Santa Lucía Cotzumalguapa
Nor Occidente	Huehuetenango, Todos los Santos Cuchumatanes, Quiché, Uspantán, San Mateo Ixtatán, Nuevo Palmar
Sur Occidente	Quetzaltenango, San Marcos, Tejutla, Ocos, Totonicapán, Retalhuleu, San Felipe, San Pedro la Laguna, San José La Máquina.
Nor Oriente	Salamá, Guastatoya, Cobán, Puerto Barrios, Morales, Chiquimula, La Unión, Usumatlán, Concepción Las Minas, Fronteras, San Francisco Petén
Sur Oriente	Jutiapa, Jalapa, Cuilapa, Barberena, Nueva Santa Rosa.



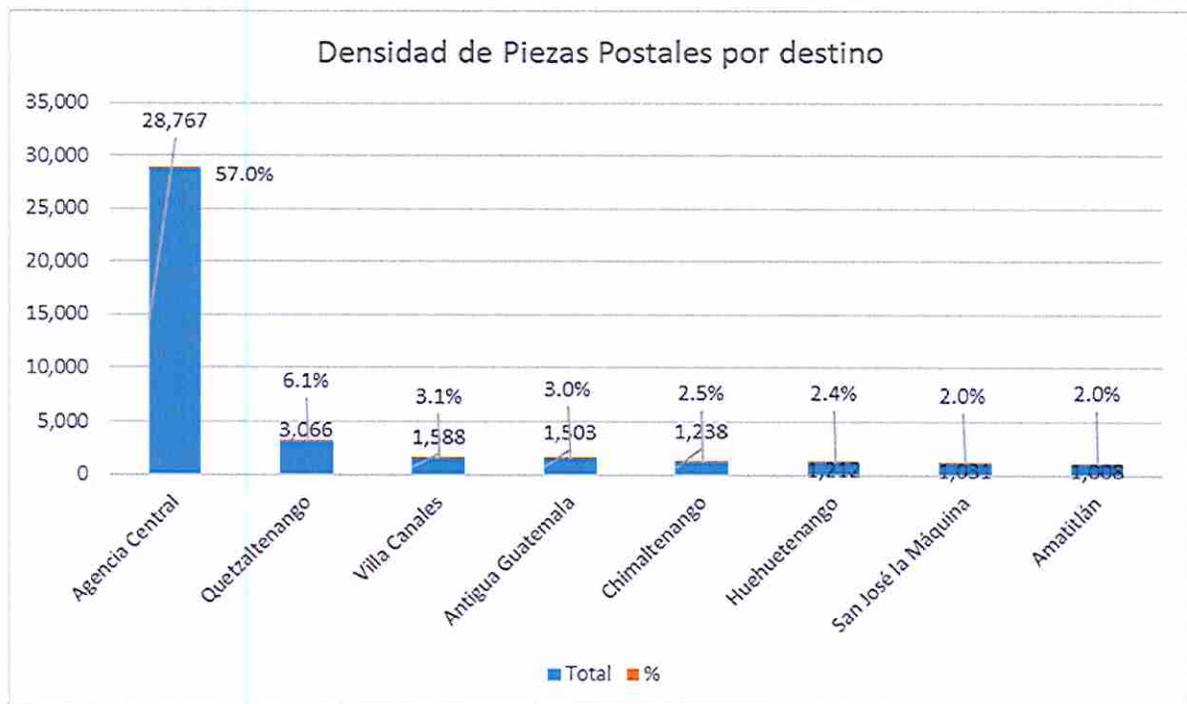
Por lo tanto, la población beneficiada se representa en la siguiente gráfica (valores absolutos, % del total):



Del total de los beneficiados del servicio postal, los porcentajes que representativos de cada género, se pueden observar en la siguiente gráfica:



Asimismo, en la siguiente gráfica se puede observar la densidad de piezas postales por cada una de las Agencias y puntos de consolidación a nivel nacional (se listan únicamente las que representan más del 2% del total):





Según la pertenencia étnica los beneficiarios del servicio postal se agrupan según la siguiente gráfica:

