

# INFORME DE PERTENENCIA SOCIOLINGÜÍSTICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS DE  
GUATEMALA

Guatemala, mayo 2023

## Contenido

a) ANTECEDENTES.....	1
b) ELABORACIÓN DEL INFORME .....	2
1. Descripción de la recopilación de los datos .....	2
Cuadro 1: Formato de registro de los beneficiarios del servicio postal, con enfoque de pertenencia Sociolingüística .....	2
.....	2
Imagen 1: Formato de la boleta digital .....	3
2. Análisis de datos .....	5
Gráfico 1: Beneficiarios del servicio postal según pertenencia, Abril 2023 .....	5
Gráfico 2: Pueblo al que pertenecen los usuarios del servicio Postal del mes de abril del 2023 .....	8
Gráfico 3: Comunidad lingüística de los beneficiarios del servicio postal del mes de abril del 2023 .....	9

## 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.



En 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, 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. Garífuna
3. Xinka
4. Mestizo/Ladino
5. Extranjero

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

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

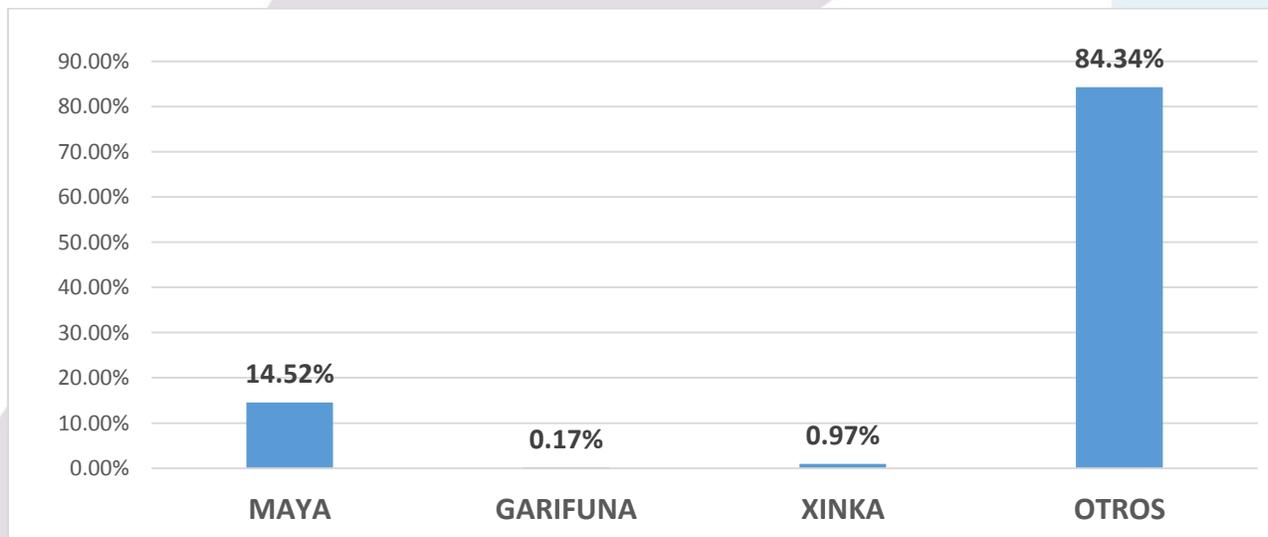
## 2. Análisis de datos

A continuación presentamos los beneficiarios del servicio postal correspondiente al mes de abril del 2,023.

En total se entregaron 33,214 piezas postales en toda la república de las cuales el 70.4% se entregó en la región metropolitana y el 29.6% en el interior del país. El 60.5% de los beneficiarios fueron hombres y el 39.5% mujeres.

El 14.52% de los beneficiarios pertenecen al pueblo Maya, el 0.17% al pueblo Garífuna, el 0.97% al pueblo Xinka, y el 84.34% a la población ladina; la mayoría de la población maya beneficiada por el servicio postal se atendió en la Agencia Central, Quetzaltenango, Cobán, San Pedro La Laguna, Chimaltenango y Santa Cruz del Quiché; el detalle de los beneficiados por el servicio postal se presenta en el cuadro 2.

**Gráfico 1: Beneficiarios del servicio postal según pertenencia, Abril 2023**



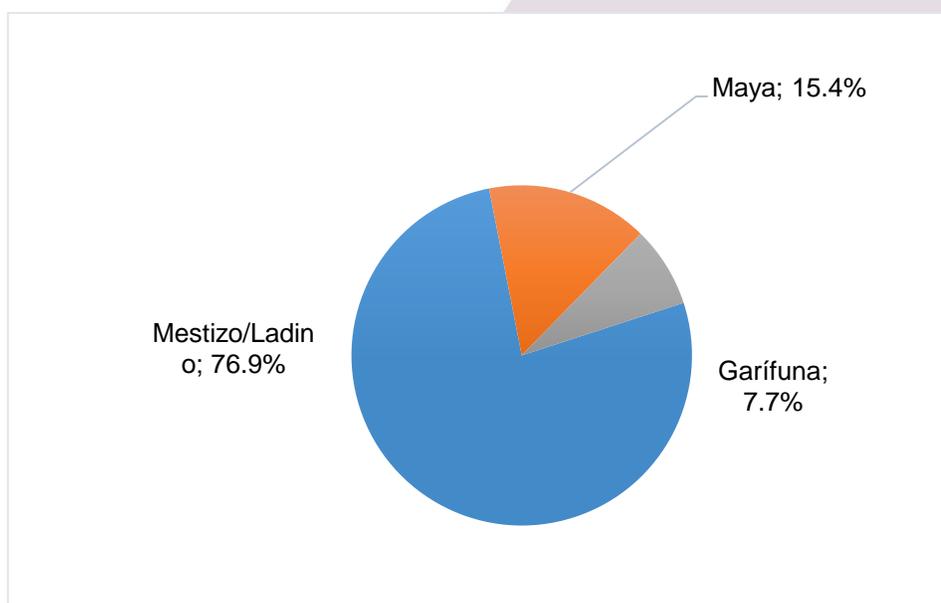
**Cuadro 2: Beneficiarios del servicio postal, según pertenencia étnica**

CODIGO CENTRO DE COSTO	AGENCIA	Población beneficiada en el mes de abril				
		MAYA	GARIFUNA	XINKA	OTROS	TOTAL
2968	Agencia Central	1,527	38	25	19,874	21,464
16245	Todos Santos Cuchumatán	61	0	0	8	69
16246	San Pedro la Laguna	446	2	0	12	460
16247	Salamá	15	0	0	54	69
16248	Jutiapa	5	1	146	273	425
16250	Chimaltenango	413	1	1	236	651
16251	Quetzaltenango	657	2	1	747	1,407
16253	Antigua Guatemala	128	2	0	1,016	1,146
16255	Villa Canales	35	1	1	1,089	1,126
16256	Huehuetenango	40	1	0	503	544
16258	San Marcos	13	1	0	354	368
16259	Tejutla	22	0	0	172	194
16260	Retalhuleu	8	0	0	287	295
16261	Totonicapán	168	0	0	5	173
16262	Quiché	244	0	0	48	292
16265	Uspantán	101	0	0	21	122
16268	Guastatoya	4	0	0	153	157
16271	Santa Lucía Cotzumalguapa	2	0	0	65	67
16272	Cuilapa	3	0	5	117	125
16277	Barberena	2	0	1	58	61
16283	San Mateo Ixtatán	32	0	0	1	33

<b>16286</b>	Cubulco	0	0	0	0	0
<b>16287</b>	Cobán	461	1	0	78	540
<b>16288</b>	Puerto Barrios	14	3	0	235	252
<b>16289</b>	Morales	1	0	0	61	62
<b>16293</b>	Chiquimula	2	0	0	212	214
<b>16294</b>	Jalapa	3	1	116	118	238
<b>17434</b>	San Juan Sacatepéquez	156	0	0	90	246
<b>17435</b>	Nueva Santa Rosa	1	0	25	27	53
<b>17436</b>	Amatitlán	20	0	0	520	540
<b>17677</b>	La Unión	17	0	0	226	243
<b>17678</b>	Usulután	1	0	0	106	107
<b>17701</b>	Concepción las Minas	0	0	0	93	93
<b>17708</b>	Río Dulce	23	1	0	20	44
<b>17786</b>	Puerto San José	3	0	0	93	96
<b>17787</b>	San José la Máquina	134	1	0	421	556
<b>18420</b>	Escuintla	16	0	0	424	440
<b>18425</b>	Ocós	0	0	0	21	21
<b>18428</b>	San Felipe	3	0	0	29	32
<b>18764</b>	San Francisco, Petén	42	0	0	147	189
	<b>TOTAL</b>	<b>4,823</b>	<b>56</b>	<b>321</b>	<b>28,014</b>	<b>33,214</b>

Según la encuesta recopilada en el mes de abril, dirigida a los usuarios del servicio postal, indica que el 15.4% de los beneficiarios del servicio pertenecen al pueblo Maya, el 7.7% son Garífunas y el 76.9% al pueblo Mestizo, tal como se evidencia en la gráfica 2.

**Gráfico 2: Pueblo al que pertenecen los usuarios del servicio Postal del mes de abril del 2023**



Las comunidades lingüísticas reflejadas en la encuesta del mes de abril, estima que, según la autodeterminación de los usuarios que respondieron dicha encuesta, el 15.4% se autoidentifica que pertenece a comunidades lingüísticas del pueblo Maya, del cual el 7.7 pertenece a la comunidad K'iche'; el 7.7 a la comunidad lingüística Garífuna y el 84.6 pertenecen a la comunidad lingüística Español, tal como se presenta en la gráfica 3.

**Gráfico 3: Comunidad lingüística de los beneficiarios del servicio postal del mes de abril del 2023**

