



# ***UNIDAD DE INFORMACIÓN***



<b>PRESENTACIÓN:</b> .....	3
<b>CONDICIÓN INICIAL:</b> .....	3
<b>OBJETIVOS GENERALES:</b> .....	4
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> .....	5
<b>CONDICIÓN AL FINAL DE LA GESTIÓN 2023, ACCIONES TOMADAS Y LOGROS OBTENIDOS:</b> .....	6
<b>CUADROS Y GRÁFICAS</b> .....	11
<b>Cuadro 1:</b> .....	11
<b>Número de solicitudes formuladas.</b> .....	11
<b>Cuadro 2:</b> .....	12
<b>Número de asesorías brindadas.</b> .....	12
<b>Cuadro 3:</b> .....	13
<b>Número de informes generados.</b> .....	13
<b>Cuadro 4:</b> .....	14
<b>Número de Consultas Generadas.</b> .....	14
<b>Cuadro 5:</b> .....	15
<b>Número de recursos de revisión recibidos.</b> .....	15
<b>Cuadro 6.</b> .....	16
<b>Resumen de Actividades</b> .....	16



## PRESENTACIÓN:

Durante el año 2024, la Unidad de Información de la Municipalidad de Guatemala desarrolló sus actividades, enfocada en tres pilares fundamentales:

- Cumplir con los preceptos contenidos en el Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
- Brindar un servicio de calidad al vecino, cumpliendo con los principios de máxima publicidad, sencillez y celeridad en el procedimiento.
- Optimizar los procesos dentro de la Unidad de Información.

Los logros fundamentales de la Unidad de Información durante el año 2024 fueron:

1. Haber contribuido a la transparencia y rendición de cuentas de la Municipalidad de Guatemala por medio del cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley de Acceso a la Información Pública.
2. Cumplir de forma eficiente con los plazos legales establecidos, en las solicitudes de información y la publicación de la información pública de oficio;
3. Haber contribuido en la auditoría social y fiscalización ciudadana por medio de la atención y recepción eficiente de solicitudes de información y la publicación y actualización de la información pública de oficio. En ese sentido, es importante mencionar que, durante el presente año, la Secretaría de Acceso a la Información Pública de la Procuraduría de los Derechos Humanos SECAI, realizó auditorías a la Municipalidad de Guatemala, sus empresas y fideicomisos tanto.
4. Otro logro importante es haber continuado con el proyecto de las 4 Disciplinas de la ejecución bajo la metodología Franklin Covey, manteniendo la cadencia en la rendición de cuentas y el avance y cumplimiento de las metas crucialmente importantes que se establecieron para el presente año.
5. Haber obtenido la recertificación de la Metodología 5's de Kaizen por parte de Recursos Humanos, habiendo obtenido una calificación de noventa y cinco por ciento (95%) en el cumplimiento de la misma.

## CONDICIÓN INICIAL:

La Unidad de Información tiene como finalidad primordial crear un ambiente institucional en el cual exista una cultura de transparencia donde prive la rendición de cuentas de los funcionarios y empleados municipales, la cual se consigue a través de la gestión transparente de los recursos públicos que, entre otros, implica que la Municipalidad de Guatemala cuente con una compilación fidedigna, completa y ordenada de todas las actuaciones de la administración pública municipal, donde



cualquier persona que requiera información, encuentre respuestas claras, efectivas y expeditas, que den por resultado el libre acceso a sus archivos.

La Unidad de Información, no solo cumple con la función de ser un enlace entre el sujeto activo y el sujeto pasivo u obligado, sino en ser un innovador constante, que persigue los puntos de encuentro entre facilitar la información, conservarla y archivarla en lo que le corresponde, para que siempre esté disponible para cualquier persona que la requiera.

De esa cuenta, todas las acciones se encaminan a efecto de mejorar cada día la atención al vecino en la recepción de solicitudes de información, luego de sumar la experiencia lograda en los años anteriores, y mejorar el nivel organizativo frente a la conservación y ordenamiento de los sistemas de archivo. Como se apuntó, el principal objetivo de la Unidad de Información, es ser un facilitador de los mecanismos de rendición de cuentas de los empleados y funcionarios públicos municipales, servir de canal para el acceso a los archivos públicos, y convertirse en un enlace entre la Municipalidad de Guatemala y el público en general, en materia de acceso a la información pública.

Derivado del considerable aumento que ha tenido la Unidad de Información año tras año en la recepción de solicitudes, el espacio físico ha sido un factor que puede afectar la consecución de los fines para los que fue creada la Unidad y los objetivos que se establecieron para el presente año. Tomando en consideración la logística de trabajo de la Unidad, se requiere la integración del equipo en un solo espacio físico más amplio, y dentro del Palacio Municipal, ya que es necesario que se encuentre en un lugar visible por recomendaciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

El plan de trabajo del año 2024, se fundamentó en los siguientes objetivos generales y específicos que describen los alcances y responsabilidades que la Unidad de Información tiene, de acuerdo a lo regulado en el Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.

### **OBJETIVOS GENERALES:**

Cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, y de forma primordial con lo establecido en los artículos 10, 19, 20, 48 y 51, en lo relativo a:



1. Velar por el libre acceso a la información pública en poder de la Municipalidad de Guatemala, cumpliendo los principios de máxima publicidad, sencillez y celeridad en el procedimiento y con los plazos que la ley establece.
2. Ofrecer una atención de calidad a los vecinos y enlaces que se presenten a la Unidad de Información.
3. Velar porque las dependencias municipales mantengan actualizada y en orden la información pública de oficio para que la misma esté disponible en todo momento para su consulta.
4. Ofrecer respuestas a solicitudes de una forma rápida y eficiente, en aquellas solicitudes cuya información ya exista dentro de los archivos de la Unidad de Información.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Orientar a las personas en el trámite de sus solicitudes de información y/o en las consultas a la información pública de oficio.
2. Ser el enlace eficiente y eficaz entre el vecino y las dependencias de la Municipalidad de Guatemala, fideicomisos y COMUDE.
3. Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información, dentro de los plazos que la ley establece.
4. Verificar que la Información Pública de Oficio se encuentre actualizada y disponible, realizando las auditorias y requiriendo los cambios que ameriten, a las dependencias responsables, en el plazo que la ley establece.
5. Elaborar anualmente los informes preliminar y final para el Procurador de los Derechos Humanos.



## CONDICIÓN AL FINAL DE LA GESTIÓN 2024, ACCIONES TOMADAS Y LOGROS OBTENIDOS:

Dentro de las actividades más importantes, se pueden enumerar las siguientes:

1. Se cumplió con los principios de máxima publicidad, sencillez y celeridad en el procedimiento y el libre acceso a la información a través de la recepción de solicitudes de información.

En cuanto al **principio de sencillez**, del total de dos mil veintiséis (2026) solicitudes de información que ingresaron de forma electrónica, se tramitó un total de un mil setecientos sesenta y tres (1763) y doscientos sesenta y tres (263) fueron resueltas de forma inmediata, a través de la modalidad de respuesta directa con información que se encuentra en los archivos físicos y/o electrónicos de la Unidad de Información, asimismo asesorando al vecino sobre a dónde dirigir su solicitud, en caso la misma no fuera competencia de la Municipalidad de Guatemala.

En cuanto al **principio de celeridad**, se dio respuesta a las solicitudes de información en un plazo menor al que establece la Ley de Acceso a la Información Pública, ya que de un plazo de 10 días que establece la Ley, el promedio de respuesta a las solicitudes fue de 7 días, dando cumplimiento con esto al principio de celeridad.

En cuanto al **principio de máxima publicidad**, se dio exacto cumplimiento a este principio, ya que de dos mil cuatrocientos cincuenta y cuatro (2454) solicitudes de información recibidas, tanto físicas como electrónicas, únicamente doscientos ochenta y cuatro (284) solicitudes fueron resueltas de forma negativa, fundamentados en los límites establecidos en la propia Ley de Acceso a la Información y la Constitución Política de la República de Guatemala. Dicha cantidad incluye resoluciones negativas totales, parciales y por falta de aclaración.

2. Se continuó dando cumplimiento a la metodología Franklin Covey, manteniendo la cadencia en la rendición de cuentas y el avance y cumplimiento de las metas crucialmente importantes establecidas.

En cuanto a los logros, se cumplió con las Metas crucialmente importantes planteadas, siendo éstas:

- a) Implementar Consulta Electrónica de Expedientes y Solicitudes de la Unidad de Información. Siendo sus palancas o medidas de predicción:
  - **Palanca 1:** Desarrollo de la consulta electrónica en el sistema.



- **Palanca 2:** Diseñar y definir la estructura del proceso de solicitudes para la consulta

Es importante resaltar que, a la fecha de corte para la presente Memoria de Labores (15 de noviembre de 2024), este MCI se encontraba finalizado en un 100 por ciento.

- b) Satisfacción del Usuario Interno y Externo en un Rango de 87% al 90%.  
Siendo sus palancas o medidas de predicción:
- **Palanca 1:** Ejecutar acciones encaminadas a mantener la satisfacción de los usuarios
  - **Palanca 2:** Realizar encuestas a los usuarios internos y externos

Como resultado de la continuidad a la Metodología, se diseñó e implementó un sistema de consulta electrónica de expedientes y solicitudes en la Unidad de Información, por medio del cual el vecino puede consultar el status de su solicitud y el plazo en el cual se encuentra, mediante un enlace que se le notifica vía correo electrónico al momento de notificársele la recepción y trámite de su solicitud de información, mejorando así la experiencia del vecino en las solicitudes de información.

Por último, con las encuestas de satisfacción que se realizan a los vecinos tanto de forma telefónica como presencial y demás acciones realizadas, tales como cápsulas informativas y capacitaciones, se logró mantener la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos en los rangos establecidos dentro del MCI respectivo.

### **3. Se cumplió con el objetivo de auditar la Información Pública de Oficio.**

Se auditó, verificó, asesoró y monitoreó periódicamente la información que se publica y actualiza de forma mensual por parte de todas las dependencias de la Municipalidad de Guatemala, obligadas a rendir información pública de oficio, a efecto que la misma se encuentre actualizada y disponible, dentro del plazo que la ley establece.

La Unidad de Información, por medio de los enlaces nombrados en cada dependencia, realizó durante los primeros diez días de cada mes, revisión de la actualización de la información pública de oficio. En dichas revisiones se verificó:

- Que la fecha esté actualizada.
- Que los archivos se encuentren en formato pdf.



- Que hayan sido correctamente cargados al sistema.
- Que los archivos puedan ser visualizados.

Además, se dio cumplimiento a diversos requerimientos planteados por la Procuraduría de los Derechos Humanos, como consecuencia de las auditorías que realizan al Portal de la Información Pública de Oficio de la Municipalidad de Guatemala y a los distintos expedientes de solicitudes de información.

Es importante mencionar que, en la auditoría in situ realizada a la información pública de oficio, en las conclusiones del informe remitido establecen que la Unidad de Información del municipio de Guatemala cumple con todos los requisitos y parámetros establecidos, tanto por la Ley como por el ente rector, dando una única recomendación a la Unidad, la cual no se calificó como incumplimiento, sino como una mejora a la Unidad, lo que aplica tanto a la Municipalidad de Guatemala como sus empresas y fideicomisos, lo que refleja el buen trabajo realizado por los miembros de esta Unidad en la auditoría y fiscalización de la información, así como, la buena labor de los enlaces en la actualización de su información.

4. Se continuó con los programas de capacitación permanente para los enlaces de la Unidad de Información, nombrados por cada dependencia Municipal.

Al efecto, durante el año 2024 la Unidad de Información impartió un total de dos (2) capacitaciones generales a todos los enlaces, siendo ambas de forma presencial y contando con una buena participación, teniendo en la primera capacitación una afluencia de setenta y tres (73) enlaces y en la segunda capacitación la asistencia fue de setenta y dos (72) enlaces, lo que denota el interés de los enlaces en capacitarse y actualizarse para poder cumplir de mejor forma con las obligaciones establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública. También se impartió capacitaciones individuales de forma presencial a todos los enlaces titulares y suplentes, de nuevo ingreso o enlaces que así lo requirieron, habiendo realizado un total de veintisiete (27) capacitaciones del 02 de enero al 15 de noviembre del presente año.

La finalidad primordial de las capacitaciones a enlaces es que los mismos cuenten con un amplio conocimiento de los aspectos más importantes de la Ley de Acceso a la Información Pública, lo que repercute en un adecuado y correcto desempeño de su función, mejora en los plazos de entrega, calidad de información y finalmente un mejor servicio a los vecinos y personas que solicitan información y consultan la página web de la Municipalidad de Guatemala, la cual contiene la información pública de oficio.





5. Se realizó la publicación anual del informe sobre el funcionamiento y finalidad del archivo, sus sistemas de registro y categorías de información, así como los procedimientos y facilidades de acceso al archivo.

En cumplimiento del artículo 10 inciso 26 de la Ley de Acceso a la Información Pública, contenida en el Decreto 57-2008, se realizaron las publicaciones relacionadas, en distintas fechas, sin embargo, se cumplió con el mandato y se realizó la publicación de las siguientes dependencias en las fechas siguientes:

- |  |            |
|--|------------|
| a. Municipalidad de Guatemala                          | 12/04/2024 |
| b. Fideicomiso de Apoyo a la Planificación Urbana      | 07/03/2024 |
| c. Fideicomiso de Transporte de la ciudad de Guatemala | 21/06/2024 |
| d. Consejo Municipal de Desarrollo                     | 12/08/2024 |

6. Optimización de los archivos en la Unidad de Información, correspondientes a los expedientes de las solicitudes de información.

Debido a la limitación de espacio para los archivos, en el presente año se continuó con el sistema de archivo implementado, utilizando un folder tipo colgante de archivo, debido a su grosor, para asegurar la perdurabilidad; adicional de su rotulación y forro de vinil para mayor conservación.

Durante el presente año, se han remitido documentos y expedientes al Archivo General, hasta el año 2023 para su guarda y custodia.

7. Elaboración del informe final del año 2023 e informe preliminar del año 2024 dirigido al Procurador de los Derechos Humanos.

Con el fin de darle cumplimiento a lo regulado en el artículo 48 de la Ley de Acceso a la Información Pública, contenida en el Decreto 57-2008, la Unidad de Información de la Municipalidad de Guatemala, cumplió con remitir los Informes requeridos por la Procuraduría de los Derechos Humanos de las siguientes dependencias:

- a. Municipalidad de Guatemala dentro del cual se incluyen a las Empresas Municipales, y al Cuerpo de Bomberos Municipales.
- b. Fideicomiso de Apoyo a la Planificación Urbana.
- c. Fideicomiso de Transporte de la ciudad de Guatemala.
- d. Fideicomiso Metropolitano de Manejo de Recursos Naturales y de Recreación, Cultura y Deporte.
- e. Consejo Municipal de Desarrollo.



En fecha 29 de enero de 2024, se presentó el Informe Final, al Procurador de los Derechos Humanos, correspondiente al año 2023, de la Municipalidad de Guatemala y de cada una de las dependencias antes indicadas.

Con fecha 31 de octubre del presente año, se remitió los informes preliminares correspondientes al año 2024 de la Municipalidad de Guatemala, Fideicomisos y COMUDE según requerimiento que hizo la Secretaría de Acceso a la Información de la Procuraduría de los Derechos Humanos e instrucciones que se recibieron de la Secretaría mencionada, informe presentado a través del sitio web: <http://www.pdh.org.gt/secai/index.php>, continuando con la carga masiva de expedientes en el sistema de la Procuraduría de los Derechos Humanos en lo que respecta al informe de la Municipalidad de Guatemala y carga manual en el resto de sujetos obligados.



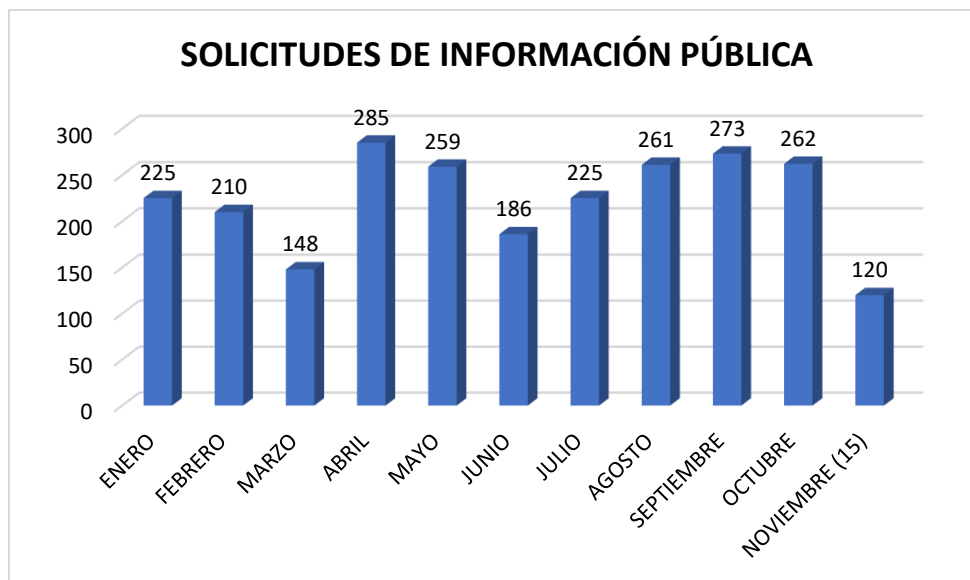
## CUADROS Y GRÁFICAS

Los cuadros que se incluyen, contienen las actividades realizadas por la Unidad de Información del 2 de enero al 15 de noviembre de 2024.

### Cuadro 1:

#### Número de solicitudes formuladas.

Se recibió un total de 2,454 solicitudes de información.



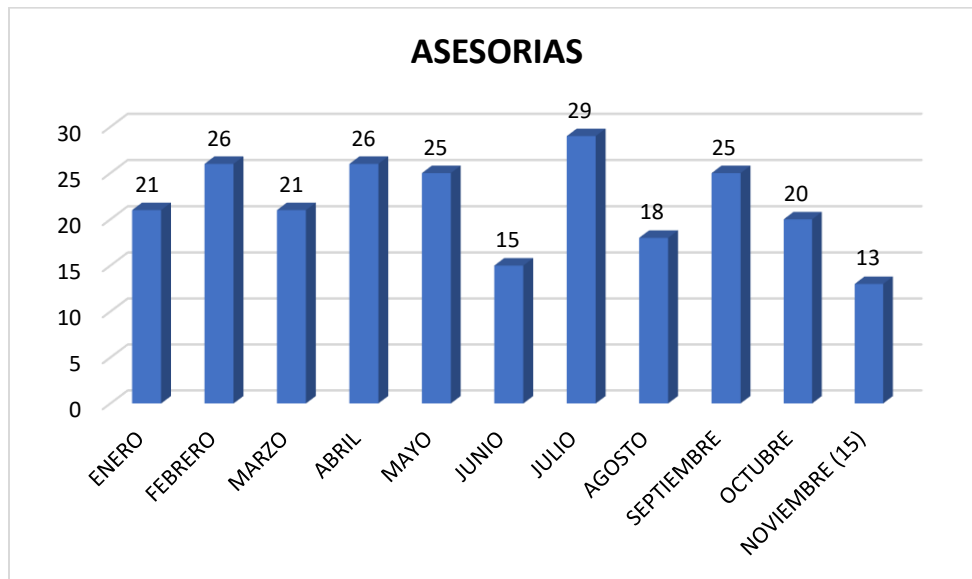
\*El promedio del tiempo de respuesta de las solicitudes que ingresaron durante el año 2024 fue de **7 días hábiles**, contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud.



## Cuadro 2:

### Número de asesorías brindadas.

Se realizó un total de 239 asesorías brindadas a los enlaces y dependencias municipales.

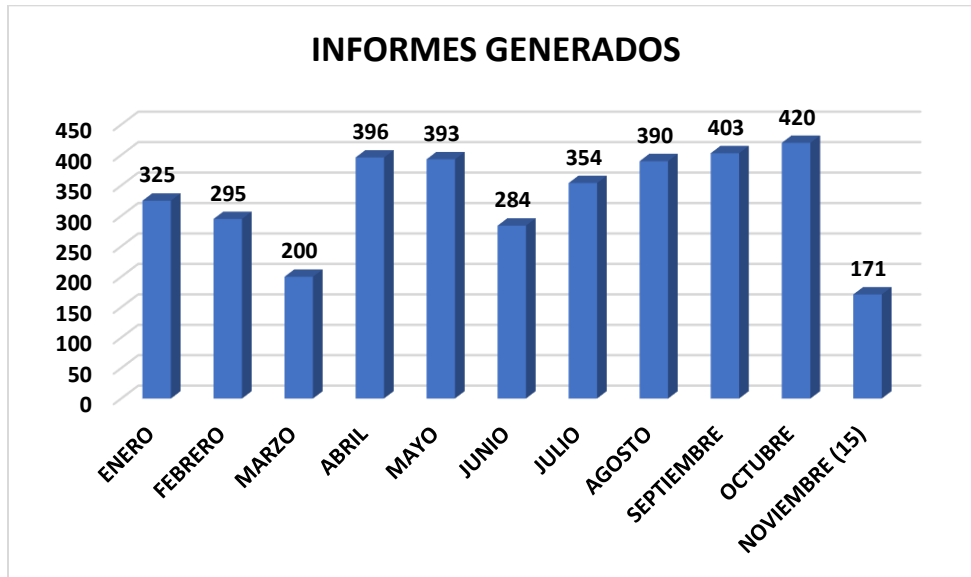




**Cuadro 3:**

**Número de informes generados.**

Cada solicitud contiene una o más peticiones que pueden involucrar a más de una dependencia, razón por la cual se recibieron 3,631 informes.





**Cuadro 4:**

Se realizaron 27,150 consultas a la información pública de oficio, contenida en la página web de la Municipalidad de Guatemala.

**Número de Consultas Generadas.**





### Cuadro 5:

#### Número de recursos de revisión recibidos.

Durante el año 2024 se recibieron 12 recursos de revisión.

Mes	Recurso de Revisión
Enero	0
Febrero	1
Marzo	0
Abril	2
Mayo	5
Junio	2
Julio	2
Agosto	0
Septiembre	0
Octubre	0
Noviembre	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>



## Cuadro 6.

### Resumen de Actividades

<b>Actividad Realizada</b>	<b>Cantidad</b>
Solicitudes presentadas	2454
Resoluciones emitidas	2592
Oficios	806
Providencias emitidas	2156
Prórrogas solicitadas	59
Recursos de revisión	12
<b>TOTAL</b>	<b><u>6,287</u></b>