



INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A: DEFENSORÍA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI- RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029					
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Oficina Central		
No. DE CONTRATO	73-2025-029	NIT DEL CONTRATISTA	118037013		
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Karla Yulisa Tambriz Tzep	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	3132 65011 0706		
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demanda la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.				
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q 30,000.00	PLAZO DEL CONTRATO	01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2025.		
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva				
PERÍODO DECLARADO	Mes de diciembre 2025	MONTO A COBRAR	Q 5,000.00		
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS			
a) Atender vía telefónica a las mujeres que requirieran atención de los servicios de la Defensoría de las Mujeres Indígena;	Atender vía telefónica las llamadas a mujeres a través de la línea de emergencia 1529 -DEMI. Con el saludo correspondiente en el idioma k'iche', castellano e indicar sobre los servicios gratuitos.		Se atendieron 10 llamadas en la Línea de Emergencia 1529, de la Defensoría de la Mujer Indígena. –DEMI. Brindando información acerca de los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena –DEMI- con las unidades integrales de casos, horario de atención, PBX y extensiones de las unidades administrativas de la Oficina Central y Oficinas Regionales.		



Defensoría
de la Mujer Indígena

		<p>- 5 Llamadas atendidas en el teléfono móvil.</p> <p>Se registró 10 llamadas en la plataforma digital Project -DEMI- según tipología registrada y se desglosa de la siguiente manera.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Se atendieron 5 llamadas en la Línea de Emergencia 1529, proporcionando información sobre los servicios gratuitos de -DEMI-.➤ Fue atendida 1 llamada en la que se proporcionó a la oficina regional información diversa, como números de teléfono y dirección.➤ Se atendió 1 llamada solicitando información de otras entidades, tales como: Denuncias Laborales, IGSS de Emergencias y Conred a quienes se les brindaron los respectivos números de teléfono.➤ Se recibió 1 llamada solicitando orientación sobre casos de violencia contra la mujer en sus diferentes manifestaciones.➤ Se atendieron 2 llamadas que fueron realizadas por equivocación. Al no estar vinculadas a solicitudes válidas ni requerimientos de atención.
b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generan casos;	Registrar en la plataforma digital del Proyecto DEMI las llamadas atendidas a través de la línea de emergencia 1529, clasificándolas según su tipología en: casos nuevos, casos en seguimiento y llamadas que no generan apertura de caso	



Defensoría de la Mujer Indígena

<p>c) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de Pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.</p>	<p>Proporcionar orientación a mujeres víctimas de violencia, indicándoles los derechos que les corresponden según el tipo de violencia o situación que presenten.</p>	<p>Se recibió 1 llamadas a la Línea de Emergencia 1529 de DEMI, en las que se brindó orientación a usuarias que solicitaron apoyo por los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fue recibida 1 llamada en la que se solicitó orientación sobre el caso de pensión alimenticia
<p>d) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de Oficinas Central y las Oficinas Regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de Oficinas Regionales y número telefónicos);</p>	<p>Socializar información sobre las oficinas regionales a las personas que soliciten dicha información a través de la línea de emergencia 1529 de DEMI.</p>	<p>Se atendió 1 llamada en la que se brindó información sobre las Oficinas Regionales, incluyendo números de teléfono y direcciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se atendió 1 llamada en la que se proporcionó el número de teléfono y la dirección de la Oficina Regional de Izabal.
<p>e) Apoyar o solicitar el apoyo en caso de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio público, Instituto de la Víctima entre otros);</p>	<p>Facilitar el número telefónico de emergencia de otras entidades a personas que hacen uso de línea de emergencia 1529. Tales como (Seguro Escolar, Fiscalía de la mujer, Policía Nacional Civil, Ministerio Publica, Cruz Roja, Bombero Voluntario, entre otros.</p>	<p>Se atendió 1 llamada en la que se proporcionaron números telefónicos de emergencia de otras entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se atendió 1 llamada en la que se proporcionó el número de teléfono del Procuraduría general de la nación niñez y adolescencia (PGN).
<p>f) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital;</p>	<p>Elaborar informe detallado de las llamadas atendidas a través de la línea de emergencia 1529 - DEMI.</p>	<p>- Se elaboró un informe correspondiente al mes de diciembre, detallando el total de</p>



Defensoría
de la Mujer Indígena

	Presentación de un consolidado de llamadas del mes correspondiente.	<ul style="list-style-type: none">- Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529-DEMI.- Se envió un consolidado de todas las llamadas del presente mes de forma electrónica a la Dirección Ejecutiva.
g) Otras actividades que le sean solicitada por Dirección Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.	<ul style="list-style-type: none">- Apoyo técnico en la Dirección de Atención Jurídica.	<ul style="list-style-type: none">- Se participó en la Invocación con las diferentes unidades asignadas durante el mes de diciembre.- Se brindó apoyo en la recepción de llamadas que ingresa y egresan en la Dirección Jurídica.- Se respondieron un total de 8 correos de la (ON), de la Ley de Simplificación, conforme al Decreto 5-2021, para proporcionar los requisitos según la tipología solicitada por las usuarias.1. Se dio respuesta a 5 correos, en los que se proporcionó los requisitos para el trámite de Divorcio Voluntario.2. Se dio respuesta a 2 correos, en los cuales se proporcionaron los requisitos para el trámite de Pensión Alimenticia.3. Se dio respuesta a 1 correo, en los cuales se proporcionó los requisitos para



Defensoría de la Mujer Indígena

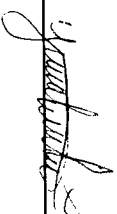
		<ul style="list-style-type: none">- el trámite de Cobro de Pensión Alimenticia no Pagada-Ejecutivo.- Se registró en la base de datos de Simplificación de Trámites el reporte con los datos de las usuarias.- Se ingresaron los casos nuevos, en seguimiento y cerrados en el Formulario para el Registro de Casos de la Unidad de Atención y Asesoría Jurídica.- Se brindó apoyo en la elaboración de los informes correspondiente del mes de noviembre de la oficina central de los siguientes: Clasificador, tipología y comunidad lingüística.- Se brindó apoyo en la unificación de los informes correspondientes del mes de noviembre de los siguientes: clasificador, tipologías y comunidad lingüísticas, con base en los reportes emitidos por las 13 Oficinas Regionales.- Se elaboraron folders para el registro de los nuevos casos que ingresan a la Unidad.- Se brindó apoyo a la compañera de Santa Eulalia sobre el drive de registro de casos de metas físicas.
--	--	--



Defensoría
de la Mujer Indígena

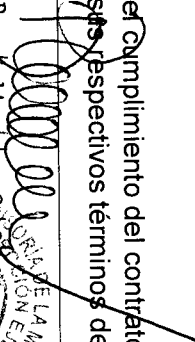
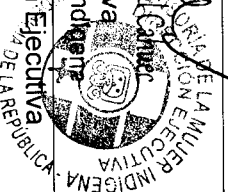
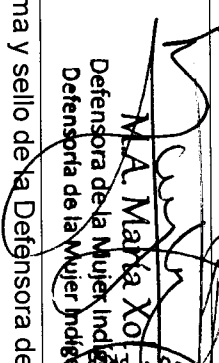

		<ul style="list-style-type: none">- Se redactó el oficio No. 76-2025, en respuesta a la solicitud de información pública sobre los requisitos para iniciar un proceso de Divorcio Voluntario.- Se redactó memorial del caso No. 536-2025 del proceso de Ejecutivo- Nuevo.
--	--	--

Municipio de Guatemala, Departamento de, Guatemala 31 de diciembre del año 2025

Firma del Contratista: 

Nombre del responsable de verificar el informe: Licda. Romelia Magdalena Cal Cahuec

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo

<p> M.A. Romelia Magdalena Cal Cahuec Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena</p> <p></p>	<p> M.A. María XO Defensora de la Mujer Indígena Defensoría de la Mujer Indígena</p> <p></p>
Firma y sello de Dirección Ejecutiva	Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena



Defensoría
de la Mujer Indígena

INFORME FINAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA -DEMI-
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029

RENGLÓN	029	UBICACIÓN	Oficina Central
PRESUPUESTARIO			
Nº. DE CONTRATO	73-2025-029	NIT DEL CONTRATISTA	118037013
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Karla Yulisa Tambriz Tzep	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	3132 65011 0706
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demanda la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q 30,000.00	PLAZO DEL CONTRATO	01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2025.
UNIDAD DONDE PRESTO SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva		
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Atender vía telefónica a las mujeres que requieran atención de los servicios de la Defensoría de las Mujeres Indígena;	Atender vía telefónica las llamadas a mujeres a través de la línea de emergencia 1529 -DEMI. Con el saludo correspondiente en el idioma k'iche', castellano e indicar sobre los servicios gratuitos.	Se atendieron 199 llamadas en la Línea de Emergencia 1529, de la Defensoría de la Mujer Indígena. -DEMI. Brindando información acerca de los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI- con las unidades integrales de casos, horario de atención, PBX y extensiones de las unidades administrativas de la Oficina Central y Oficinas Regionales.	



Defensoría
de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">➤ 84 Llamadas atendidas en el teléfono móvil. <p>Se registró 199 llamadas en la plataforma digital Project -DEMI- según tipología registrada y se desglosa de la siguiente manera.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Se atendieron 84 llamadas en la Línea de Emergencia 1529, proporcionando información sobre los servicios gratuitos de -DEMI-.➤ Fue atendida 10 llamadas en la que se proporcionó a la oficina regional información diversa, como números de teléfono y dirección.➤ Se atendieron 20 llamadas solicitando información de otras entidades, tales como: Codisra, Policía Nacional Civil, Bombero Voluntario Denuncias Laborales, IGSS de Emergencias, Conred y entre otros. A quienes se les brindaron los respectivos números de teléfono.➤ Se recibieron 14 llamadas solicitando orientación sobre casos de violencia contra la mujer en sus diferentes manifestaciones.➤ Se atendieron 18 llamadas que fueron realizadas por equivocación. Al no estar
b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generan casos;	Registrar en la plataforma digital del Proyecto DEMI las llamadas atendidas a través de la línea de emergencia 1529, clasificándolas según su tipología en: casos nuevos, casos en seguimiento y llamadas que no generan apertura de caso	



Defensoría de la Mujer Indígena

		<p>vinculadas a solicitudes válidas ni requerimientos de atención.</p> <p>➤ Se recibieron 12 llamadas consideradas como acoso, sin fin de requerimiento de atención, y fueron clasificadas para este tipo de caso.</p> <p>➤ Se recibieron 41 llamadas que fueron realizadas con el fin de molestar, sin solicitar servicios o atención correspondiente, y fueron clasificadas para este tipo de caso.</p> <p>Se recibieron 14 llamadas a la Línea de Emergencia 1529 de DEMI, en las que se brindó orientación a usuarias que solicitaron apoyo por los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Fue recibida 4 llamadas en la que se solicitó orientación sobre el caso de pensión alimenticia.➤ Fue recibida 3 llamadas en la que se solicitó orientación sobre el caso de Paternidad y Filiación.➤ Fue recibida 2 llamadas en la que se solicitaron orientación sobre el caso de Demanda Laboral.➤ Fue recibida 2 llamadas en la que se solicitó orientación respecto al caso de Violencia Contra la Mujer.
c) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presenten sobre temas de Pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.	Proporcionar orientación a mujeres víctimas de violencia, indicándoles los derechos que les corresponden según el tipo de violencia o situación que presenten.	

		<p>➤ Fue recibida 3 llamadas en las que se solicitó orientación respecto al caso de Divorcio Voluntario.</p> <p>Se atendió 10 llamadas en las que se brindó información sobre las Oficinas Regionales, brindando números de teléfono y direcciones.</p> <p>➤ Se recibió y atendió 1 llamada para la Oficina Regional de Santa Rosa.</p> <p>➤ Se recibió y atendió 1 llamada para la Oficina Regional de Totonicapán.</p> <p>➤ Se recibió y atendió 2 llamadas para la Oficina Regional de Izabal.</p> <p>➤ Se recibió y atendió 1 llamada para la Oficina Regional de Petén.</p> <p>➤ Se recibió y atendió 1 llamada para la Oficina Regional de Suchitepéquez.</p> <p>➤ Se recibió y atendió 1 llamada para la Oficina Regional de Quetzaltenango.</p> <p>➤ Se recibió y atendió 1 llamada para la Oficina Regional de Alta Verapaz.</p> <p>➤ Se recibió y atendió una llamada para la Oficina Regional de Chimaltenango.</p>
<p>d) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de Oficinas Central y las Oficinas Regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de Oficinas Regionales y número telefónicos);</p>	<p>Socializar información sobre las oficinas regionales a las personas que soliciten dicha información a través de la línea de emergencia 1529 de DEMI.</p>	

		<p>➤ Se recibió y atendió 1 llamada para la Oficina Regional de Quiché.</p> <p>Se atendieron 20 llamadas en las que se proporcionaron números telefónicos de emergencia de otras entidades:</p> <p>➤ Se atendió 1 llamadas en la que se proporcionó el número de teléfono del Codisra.</p> <p>➤ Se atendió 2 llamadas en la que se proporcionó el número de teléfono del Policía Nacional Civil.</p> <p>➤ Se atendió 2 llamadas en la que se proporcionó el número de teléfono de Bombero Voluntario.</p> <p>➤ Se atendió 3 llamadas en la que se proporcionó el número de teléfono del Ministerio Público.</p> <p>➤ Se atendió 1 llamada en la que se proporcionó el número de teléfono de Hospital Roosevelt</p> <p>➤ Se atendió 2 llamadas en la que se proporcionó el número de teléfono de Procuraduría General de la Nación.</p> <p>➤ Se atendió 1 llamada en la que se proporcionó el número de teléfono de Modelo de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencia IXKEM.</p>
<p>e) Apoyar o solicitar el apoyo en caso de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio público, Instituto de la Víctima entre otros);</p>	<p>Facilitar el número telefónico de emergencia de otras entidades a personas que hacen uso de línea de emergencia 1529. Tales como (Codisra, Policía Nacional Civil, Bombero Voluntario, Ministerio Público, entre otros.</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se atendió 2 llamadas en la que se proporcionó el número de teléfono de Policial Municipal de Tránsito. ➤ Se atendió 1 llamada en la que se proporcionó el número de teléfono de Denuncias Laborales. ➤ Se atendió 2 llamadas en la que se proporcionó el número de teléfono de IGSS de Emergencia. ➤ Se atendió 3 llamadas en la que se proporcionó el número de teléfono de Conred. - Se elaboró un informe correspondiente de los meses de julio a diciembre, detallando el total de llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529-DEMI. - Se envió un consolidado de todas las llamadas del presente mes de forma electrónica a la Dirección Ejecutiva. - Se participó en la Invocación con las diferentes unidades asignadas durante el mes de Julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre. - Se brindó apoyo en la recepción de llamadas entrantes en la Dirección Jurídica.
f) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital:	<p>Elaborar informe detallado de las llamadas atendidas a través de la línea de emergencia 1529 - DEMI.</p> <p>Presentación de un consolidado de llamadas del mes correspondiente.</p>	
g) Otras actividades que le sean solicitada por Dirección Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo técnico en la Dirección de Atención Jurídica. 	

		<p>- Se respondieron un total de 174 correos de la (ON), de la Ley de Simplificación, conforme al Decreto 5-2021, para proporcionar los requisitos según la tipología solicitada por los usuarios, correspondiente de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se dio respuesta a 73 correos, en los cuales se proporcionaron los requisitos para el trámite de pensión alimenticia.2. Se dio respuesta a 83 correos, en los que se proporcionó los requisitos para el trámite de divorcio voluntario.3. Se dio respuesta a 9 correos, en los cuales se proporcionaron los requisitos para el trámite de paternidad filiación.4. Se dio respuesta a 1 correo, en los cuales se proporcionaron los requisitos para el trámite de prueba de ADN.5. Se dio respuesta a 7 correos, en los cuales se proporcionaron los requisitos para el trámite de ejecutivo.6. Se dio respuesta a 1 correo, en los cuales se proporcionó el requisito para el trámite de Apertura de Cuenta.
--	--	--



Defensoría de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">- Se brindó apoyo al área de Desarrollo Político Legal en la organización del documento de Derechos Específicos y en la elaboración de carnés para la asamblea realizada en Alta Verapaz.- Se registró en la base de datos de Simplificación de Trámites el reporte con los datos de las usuarias.- Se ingresaron los casos nuevos, en seguimiento y cerrados en el Formulario para el Registro de Casos de la Unidad de Atención y Asesoría Jurídica.- Se brindó apoyo en la elaboración de los informe de metas físicas correspondiente al: Clasificador, tipología, comunidad lingüística de los meses de julio a noviembre de la oficina central.- Se brindó apoyo en la unificación de los informes de metas físicas correspondientes de los meses de julio a noviembre de los siguientes: clasificador, tipología y comunidad lingüística, con base en los reportes emitidos por las 13 Oficinas Regionales.- Se brindó apoyo en la impresión de las metas físicas, de acuerdo con los
--	--	---



Defensoría
de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">- reportes presentados por las 13 Oficinas Regionales.- Se brindó apoyo en la entrega de informe de tipología a la Unidad de Planificación.- Se brindó apoyo en la entrega de informe de comunidad lingüística a la Unidad de Información Pública.- Se realizó impresión de identificación de expedientes, ficha de casos nuevos, seguimiento y ficha de cierre.- Se realizó folders para el registro de casos en seguimiento y casos nuevos que ingresan en la unidad.- Se brindó apoyo en digitalización de RUUN correspondiente de los años 2005.- Se colaboró en la revisión de expedientes de los años 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014, ordenados por número de caso.- Se colaboró en la revisión de los expedientes de los años 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2022, 2023 contenidos en el libro general.
--	--	---



Defensoría
de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">- Se colaboró en la clasificación y archivo de expedientes conteniendo entre los años 2004 a 2024, organizados por número de caso y cronológicamente en el archivero institucional.- Se realizó y remitió a la Dirección Ejecutiva, vía correo electrónico, el consolidado anual del clasificador temático con enfoque de género del año 2024, junto con el consolidado parcial correspondiente al periodo de enero a mayo de 2025.- Se participó en la actividad conmemorativa del Día de la Mujer Indígena, realizada el 5 de septiembre y organizada por la Dirección Jurídica.- Se brindó apoyo en la gestión de la solicitud de compra y/o servicio para la adquisición del sello de Estela Cutzal y se entregó en la Unidad Administrativa Financiera.- Se participó en el encuentro interregional realizado en el municipio de Panajachel, departamento de Sololá.- "Se participó en el taller titulado 'Cosmovisión e Identidad de los Pueblos Indígenas', realizado en el marco del Día
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none">- Internacional de los Pueblos Indígenas e impartido por Ak' Tenamit."- Se elaboró el informe sobre la Simplificación de Trámites Administrativos, correspondiente a las solicitudes recibidas de enero a julio de 2025, el cual fue enviado vía correo a Dirección Ejecutiva.- Se asistió a la reunión de presentación del Sistema de Simplificación de Trámites Administrativos conforme al Decreto 5-2021, en la cual también se realizó un acto de reconocimiento a la DEMI.- Se asistió a la Ceremonia Maya conmemorativa del 30º aniversario del Acuerdo sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas.- Se brindó apoyo en la elaboración de un documento en Drive, basado en preguntas relacionadas con el tema de violencia sexual, embarazo en adolescentes y el caso Fátima.- Se realizó y remitió a la Dirección Ejecutiva, vía correo electrónico, el consolidado anual del clasificador temático con enfoque de género del año
--	--	---



Defensoría
de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">- 2024, junto con el consolidado parcial correspondiente al periodo de enero a mayo de 2025.- Se participó en la actividad conmemorativa del Día de la Mujer Indígena, realizada el 5 de septiembre y organizada por la Dirección Jurídica.- Se brindó apoyo en la gestión de la solicitud de compra y/o servicio para la adquisición del sello de Estela Cutzal y se entregó en la Unidad Administrativa Financiera.- Se participó en el encuentro interregional realizado en el municipio de Panajachel, departamento de Sololá.- "Se participó en el taller titulado 'Cosmovisión e Identidad de los Pueblos Indígenas', realizado en el marco del Día Internacional de los Pueblos Indígenas e impartido por Ak' Tenamit.- Se elaboró el informe sobre la Simplificación de Trámites Administrativos, correspondiente a las solicitudes recibidas de enero a julio de 2025, el cual fue enviado vía correo a Dirección Ejecutiva.
--	--	--



Defensoría de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">- Se asistió a la reunión de presentación del Sistema de Simplificación de Trámites Administrativos conforme al Decreto 5-2021, en la cual también se realizó un acto de reconocimiento a la DEMI.- Se asistió a la Ceremonia Maya conmemorativa del 30° aniversario del Acuerdo sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas.- Se brindó apoyo en la elaboración de un documento en Drive, basado en preguntas relacionadas con el tema de violencia sexual, embarazo en adolescentes y el caso Fátima.- Se redactó Oficio No. 40-2025 en respuesta a al oficio UPI-DEMI- Oficio No. 123-2025/amxc sobre el caso de información requerido por pensión alimenticia.- Se archivó Oficio No. 40-2025 en respuesta de a al oficio UPI-DEMI- Oficio No. 140-2025/amxc.- Se archivó Oficio No. 140-2025/amxc ingresado en la Unidad.
--	--	---



Defensoría de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">- Se redactó el Oficio No. 45-2025 en relación con la propuesta del curso de Derechos Humanos, que es impartido por la Universidad de San Carlos de Guatemala. El oficio fue entregado al Despacho, con copia a la Dirección Ejecutiva y a la Unidad de Recursos Humanos.- Se redactó el Oficio No. 48-2025, mediante el cual se solicitó la incorporación de las tipologías en la página web de la Defensoría de la Mujer Indígena. El documento fue entregado a la Unidad de Informática, con copia a la Dirección Ejecutiva.- Se entregó el Oficio N.º 61-2025 a la Dirección Ejecutiva de la OACNUDH; dicha información también fue remitida por correo electrónico.- Se redactó el Oficio N.º 63-2025, relativo a la simplificación de trámites en la respuesta a las solicitudes de las usuarias, conforme a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública. Dicho oficio fue entregado a la Unidad de Informática.- Se redactó el Oficio N.º 68-2025, en respuesta a la solicitud de información
--	--	--



		<ul style="list-style-type: none">- Se redactó el Oficio N.º 73-2025, en cambio de oficio de N.º. de 63-2025 en relación relativo a la simplificación de trámites en la respuesta a las solicitudes de las usuarias, conforme a lo establecido en el Artículo 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala (1985, con reformas de 1993). Dicho oficio fue entregado a la Unidad de Informática.- Se redactó el oficio No. 76-2025, en respuesta a la solicitud de información pública sobre los requisitos para iniciar un proceso de Divorcio Voluntario.- Se redactó el memorial del caso No. 568-2021, del proceso ejecutivo en propuesta de nueva dirección.- Se redactó memorial del Caso No. 513-2024, del proceso Ejecutivo, con propuesta de nueva de dirección.- Se redactó el 2do memorial del Caso No. 513-2024, del proceso Ejecutivo, con propuesta de nueva de dirección.
--	--	--



Defensoría
de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">- Se redactó memorial de caso No. 523-2024, del proceso ejecutivo en propuesta de nueva propuesta.- Se redactó memorial del Caso No. 49-2025, del proceso de Ejecución en la Vía de Apremio, con propuesta de nueva de dirección.- Se redactó memorial del Caso No. 82-2025 del proceso de se Certifique lo conducente.- Se redactó memorial del Caso No. 181-2025 del proceso de Ejecución sobre propuesta de nueva dirección.- Se redactó memorial de Caso No. 331-2025, del proceso Ejecutivo nuevo.- Se redactó memorial de caso No. 331-2025 sobre un previo del proceso Ejecutivo.- Se redactó memorial del Caso No. 345-2025, del proceso de solicitud de certificación.- Se redactó memorial del Caso No. 392-2025 del proceso de cobro de Pensión Alimenticia- Nuevo-
--	--	---



Defensoría de la Mujer Indígena



		<ul style="list-style-type: none">- Se redactó memorial del Caso No. 451-2025 del proceso de Ejecutivo- Nuevo.- Se redactó memorial de Solicitud de Certificación.- Se redactó memorial del caso No. 536-2025 del proceso de Ejecutivo- Nuevo.
--	--	--

Municipio de Guatemala, Departamento de, Guatemala 31 de diciembre del año 2025

Firma del Contratista: *[Firma]*

Nombre del responsable de verificar el informe: Licda. Romelia Magdalena Cal Cahuec

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

<p><i>[Firma]</i></p> <p>MLA Romelia Magdalena Cal Cahuec Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena</p> 	<p><i>[Firma]</i></p> <p>MLA María Xol Defensora de la Mujer Indígena Defensoría de la Mujer Indígena</p> 
Firma y sello de Dirección Ejecutiva	Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena



Defensoría
de la Mujer Indígena

INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A: DEFENSORÍA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI- RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029					
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Oficina Central		
Nº. DE CONTRATO	71-2025-029	NIT DEL CONTRATISTA	2420774-8		
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Claudia Lizett Morán Lem	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	1724291881603		
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.				
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q. 30,000.00	PLAZO DEL CONTRATO	Del 01 de julio al 31 de diciembre del año 2025.		
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva				
PERÍODO DECLARADO	Mes de Diciembre del 2025	MONTO A COBRAR	Q. 5,000.00		
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERÍODO DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS			
	Brindar información sobre los servicios que DEMI y la línea de emergencia 1529 presta a mujeres	Se atendieron todas las llamadas con saludo en el idioma materno Q'eqchi' a las personas que hicieron uso de la línea de emergencia 1529,			



Defensoría de la Mujer Indígena

a) Atender vía telefónica a las mujeres que requirieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.	indígenas víctimas de cualquier tipo de violencia.	<p>brindando información acerca de los servicios gratuitos de DEMI, las cuales son: información de las Unidades Jurídica, Social y Psicológicas, horario de atención, PBX y dirección de la oficina central, correos electrónicos de unidades administrativas, extensiones de las diferentes unidades de oficina central, oficinas regionales con un total 32 de llamadas</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 14 Llamadas atendidas en el teléfono de oficina.➤ 10 Llamadas atendidas en el teléfono Móvil
b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de casos nuevos y llamadas que no generan casos.	Registrar llamadas entrantes en el centro de llamadas y en el teléfono móvil según tipologías en la plataforma Digital Project DEMI, de casos nuevos, casos en seguimiento y las llamadas que no generan casos.	<p>Se registraron las llamadas de todas las tipologías en la plataforma Project DEMI con un total de 32 Llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 24 Llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529, brindando información con los servicios gratuitos DEMI.➤ 3 Llamadas atendidas donde se brindó información a oficinas regionales con la dirección, número de teléfono.➤ 1 Llamada atendidas para Orientación en diferentes tipologías: Pensión Alimenticia, Violencia contra la Mujer, Niñez y Adolescencia, entre otras.



Defensoría de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">➤ 3 llamadas para información de números de emergencia de otras entidades: Policía Nacional Civil, Bomberos Voluntarios, Procuraduría General de la Nación, Seguro Escolar.➤ 1 llamada saliente donde se le dio seguimiento por corroboración de información DEMI.
c) Apoyar en el seguimiento a las llamadas que ingresan al área del Centro de llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Facilitar el seguimiento de las llamadas cortantes que ingresan en la línea de emergencia 1529 DEMI.	<ul style="list-style-type: none">✓ 1 llamada saliente a oficina regional de Santa Catalina la Tinta para brindar número telefónico de usuaria que solicitó información.
d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja entre otros.	Proporcionar orientación a mujeres de los derechos que tienen e indicar sobre los temas de cada tipología, y la atención que brinda cada unidad de atención integral de casos.	<p>Se apoyó a 1 mujeres que hicieron uso de la línea de emergencia 1529 DEMI con las distintas tipologías, las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 1 llamadas brindando los requisitos para solicitar Pensión Alimenticia, y seguimiento a su caso.
e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de	Transferir las llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, en seguimiento, asesoría u orientación en las	Llamadas transferidas en las siguientes Unidades de atención integral de casos Unidad Jurídica, Unidad Social, Unidad Psicológica.



Defensoría de la Mujer Indígena

seguimiento en atención Jurídica, Social, y Psicológica.	unidades integrales de casos y son las siguientes: Unidades Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica.	
f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de Oficina Central y Oficinas Regionales (nombre de profesionales que atienden, dirección de oficinas regionales y números telefónicos).	Brindar Números telefónicos de las oficinas regionales, a usuarias que hacen uso de la línea de emergencia 1529 -DEMI-ESCOLAR.	3 llamadas recibidas donde se brindó número telefónico y dirección de las siguientes oficinas regionales: <ul style="list-style-type: none">✓ 1 llamada de Izabal✓ 1 llamada de Santa Rosa.✓ 1 llamada de Petén.
g) Apoyar o solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Víctima entre otros).	Brindar los números de emergencia de diferentes entidades, que brindan atención a mujeres, víctimas de violencia. Las cuales son: MP, PGJ, PNC, PROVIAL, BOMBEROS MUNICIPALES, BOMBEROS VOLUNTARIOS, BOMBEROS DEPARTAMENTALES, SEGURO ESCOLAR.	3 llamadas recibidas para solicitar los siguientes números de emergencia de otras entidades: <ul style="list-style-type: none">✓ 1 llamada Bomberos Voluntarios✓ 1 llamadas del ICSS.✓ 1 llamada del Hospital Roosevelt.
h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.	Realizar informe mensual de todas las llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529 DEMI. Y presentación de un consolidado de llamadas del mes correspondiente.	Se elaboró un informe mensual de las llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529 -DEMI- Entrega de un Consolidado de todas las llamadas vía electrónica a Dirección Ejecutiva.
i) Otras actividades que le sean solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la	Despacho	✓ Se apoyó a Despacho Superior en la entrega de documentos en las distintas unidades de la oficina central de DEMI.



Mujer Indígena, que considere pertinentes.		
	Dirección Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none">✓ Se apoyó a Dirección Ejecutiva para la entrega de documentos a las diferentes unidades de DEMI Central.✓ Se participó en la invocación organizada por la UDAF.✓ Se participó en la invocación organizada por la unidad de planificación.✓ Se apoyó en la unidad de Comunicación Social en la realización de planillas para el evento organizado por la unidad Jurídica por la conmemoración del día de la no violencia contra la mujer.✓ Se apoyó en el área de recepción de la Defensoría de la Mujer Indígena.✓ Se apoyó a la unidad social para la realización de planillas y se participó en el evento ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DEMI 2025-2030.
	Unidad de Comunicación Social	



Defensoría
de la Mujer Indígena

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala del 31 de diciembre del año 2025.

Firma del Contratista:

Nombre del responsable de verificar el informe: Romelia Magdalena Cal Cahuec.

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

 M.A. Romelia Magdalena Cal Cahuec Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena 	 M.A. María Xol Defensora de la Mujer Indígena
Firma y sello de Dirección Ejecutiva	Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena.



INFORME FINAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A: DEFENSORIA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI- RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029				
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN:	Oficina Central	
No. DE CONTRATO:	71-2025-029	NIT DEL CONTRATISTA	2420774-8	
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Claudia Lizett Morán Lem	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	1724291881603	
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena			
MONTO TOTAL DEL CONTRATO:	Q. 30, 000.00	PLAZO DEL CONTRATO:	Del 01 de julio al 31 de diciembre del año 2025.	
UNIDAD DONDE PRESTÓ SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva			
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	TAREAS MENSUALES REPORTADAS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO	RESULTADOS OBTENIDOS		
a) Atender vía telefónica a las mujeres que requieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Se brindó información sobre los servicios que DEMI y la línea de emergencia 1529, presta también sus 13 oficinas regionales se dio a conocer que todos nuestros servicios son gratuitos, y se atiende las 24 horas y pueden utilizarlo todas las mujeres indígenas que padecen de maltratos: Verbal, Físico, y Psicológico, en distintos lugares donde están ubicadas nuestras oficinas regionales.	Se atendieron todas las llamadas con el saludo correspondiente en el idioma Qeqchi, a todas las personas quienes hicieron uso de la línea de emergencia 1529 de la Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI- brindando las siguientes informaciones acerca de los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena, con sus unidades integrales de casos, horario de atención, PBX, y extensiones de las unidades administrativas y oficinas regionales.		

		<p>585 Llamadas atendidas en el teléfono del centro de Llamadas y en el teléfono móvil y se desglosa de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 129 Llamadas atendidas en el teléfono de planta. ➤ 110 Llamadas atendidas en el teléfono móvil.
<p>b) Apoyo en registrar las Llamadas en la plataforma digital Project DEMI en casos nuevos y Llamadas que no generan casos.</p>	<p>Se registraron las Llamadas entrantes en el centro de Llamadas y en el teléfono móvil y sus tipologías en la plataforma Project DEMI.</p>	<p>Llamadas registradas en la plataforma digital Project DEMI- según la tipología registrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 239 Llamadas de información sobre los servicios que brinda la Defensoría de la Mujer Indígena DEMI. - ➤ 78 Llamadas de seguimiento para corroborar información de oficinas regionales con la dirección y número telefónico. ➤ 116 Llamadas para brindar los números de emergencia, de las siguientes entidades: ICGS, PNC, Fiscalía de la Mujer, Ministerio Público, Seguro Escolar, PCN, CODISRA, y otros. ➤ 39 Llamadas transferidas a las unidades de atención integral de casos: Unidad

		<p>Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 35 Llamadas por pensión alimenticia ➤ 4 Llamadas en seguimiento. ➤ 40 Llamadas transferidas a unidades administrativas de Demi Central. ➤ 5 Llamadas por equivocación. ➤ 24 Llamadas por Acoso. ➤ 5 Llamadas por molestar.
c) Apoyo en el seguimiento de llamadas que ingresan al área del centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena	Brindar el seguimiento a las llamadas cortantes que ingresan en la línea de emergencia 1529 DEMI.	4 Llamadas en seguimiento por pensión alimenticia.
d) Orientar a mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio voluntario, violencia contra la mujer, apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.	Orientar a mujeres indígenas para la reivindicación de sus derechos, tanto como pensión alimenticia, paternidad y filiación, niñez y adolescencia, violencia contra la mujer, bienes e inmuebles.	35 Llamadas orientando a mujeres indígenas sobre los temas de pensión alimenticia y los requisitos para realizar dicha solicitud.
e) Apoyo en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en atención jurídica, social y psicológica.	Transferir llamadas de casos en seguimiento y casos nuevos en las unidades de atención integral de casos, (unidad jurídica, social y psicológica).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 33 Llamadas en unidad jurídica por seguimiento de casos; pensión alimenticia, paternidad y filiación, cobro de pensión atrasada. ➤ 5 Llamadas transferida a unidad social por casos nuevos. ➤ 1 Llamada transferida a Psicología.

		40 llamadas transferidas a diferentes unidades administrativas de DEMI Central.
f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI tanto de oficina central y oficinas regionales (nombre de profesionales que atienden, dirección de oficinas y números telefónicos.	Facilitar información de las oficinas regionales como: números de planta, correos electrónicos, nombre de las delegadas y encargadas temporales.	78 llamadas recibidas para solicitar información de oficinas regionales, dirección, número telefónico, horarios de atención las cuales son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sololá ❖ Alta Verapaz ❖ Chimaltenango ❖ Peten ❖ Santa Rosa ❖ Izabal ❖ Baja Verapaz ❖ Quetzaltenango ❖ Suchitepéquez
g) Solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la víctima entre otros).	Brindar información y coordinación con otras entidades donde se atienden a mujeres indígenas víctimas de violencia niñez y adolescencia.	116 llamadas recibidas solicitando números telefónicos de otras instituciones que atienden diferentes emergencias brindando ayuda las cuales son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Policía Nacional Civil, (PNC). ❖ Ministerio Público, (MP). ❖ Seguro Escolar. ❖ Bomberos Voluntarios. ❖ Bomberos Municipales. ❖ Cruz Roja. ❖ Procuraduría General de la Nación, (PGN). ❖ Instituto de Seguridad Social, (IGSS). ❖ CODISRA.

		<ul style="list-style-type: none">❖ Fiscalía de la Mujer.❖ Hospital Roosevelt.❖ Hospital San Juan De Dios.
<p>h) Apoyo en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.</p>	<p>Elaborar informe mensual y consolidados de llamadas correspondientes al mes.</p>	<p>Se elaboro informe general de todos los meses laborados en la Defensoría de la Mujer Indígena, DEMI.</p> <p>Se elaboro informes mensuales y consolidados de llamadas atendidas durante los meses de Julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre.</p>

<p>i) Otras actividades que sean solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena que consideren pertinente.</p>	<p>Despacho</p> <p>Dirección Ejecutiva</p> <p>Unidad de Desarrollo Político Legal.</p> <p>Comunicación Social.</p>	<p>Se apoyo a Despacho Superior para la entrega de documentos a diferentes instituciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se apoyó en la entrega de documentos en la Seprém y zona 14. ➤ Se apoyó en la entrega de documentos en la Secretaría de la Presidencia de la Republica. ➤ Se participó en la invocación realizada por la UDAF. ➤ Entrega de documentos en las distintas unidades de la Demi Central. ➤ Se apoyo a la Unidad de Desarrollo político a la realización de la Invocación. ➤ Se apoyó a unidad social a la traducción en Idioma Q'eqchi' a usuaria que solicito ayuda. ➤ Se apoyó a unidad jurídica para realizar llamada a usuaria en el idioma Q'eqchi' ➤ Se participó en la actividad sobre la trata de personas organizada por la unidad jurídica y la unidad de formación y educación. ➤ Se apoyó a Desarrollo político Legal para realización de las planillas en el Diálogo territorial organizado por la
--	--	--

		<p>DEMI con las comunidades Lingüística Xinka y Pogomam.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se Apoyó a la Unidad Social, y a usuaria en la interpretación en el idioma Qeqchi. ➤ Se apoyó en la recepción de despacho superior. ➤ Se apoyó en archivar documentos en Dirección Ejecutiva ➤ Se apoyó en recepción de la DEMI Central, a usuarias que solicitan apoyo para darle seguimiento a los casos que llevan en las unidades jurídica, social y psicológica. ➤ Se participó en el encuentro interregional organizado por la unidad social, unidad de planificación programado para todo el personal de DEMI la cual se llevo a cabo en el Municipio de Panajachel Sololá. ➤ Se apoyó a la unidad de Desarrollo Político Legal en la revisión de insumos a utilizarse en la Asamblea Lingüística la cual se realizó en el Municipio de Palín Escuintla. ➤ Se apoyó en el registro de las participantes en la Asamblea Lingüística Pogomam.
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none">➤ Se apoyó a Comunicación Social a para grabar un Spot en idioma Q'eqchi' realizado en la oficina regional de Santa Rosa.➤ Se apoyó a Despacho Superior para la realización de las planillas a personas importantes que visitaron las instalaciones de la DEMI.➤ Se apoyó a Dirección Ejecutiva a realizar las hojas de planillas a invitados de distintas instituciones que participaron en la ceremonia maya que se realizó en las instalaciones de la DEMI.➤ Se apoyó en la realización de la refacción para la invocación realizado por Dirección Ejecutiva.➤ Se participó en la invocación realizado por Recursos Humanos donde se realizó un pequeño homenaje a la línea de emergencia 1529 por su 5to Aniversario.➤ Se participó en la Commemoración del Día Internacional de la Mujer Indígena realizado en el Palacio Nacional de la Republica.➤ Se participó en la Charla virtual "las niñas mayas, garífunas y xinkas sin voz, lideran las primeras líneas de las crisis.
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se participó en el Diplomado Popol Vuh, organizado por la unidad de Recursos Humanos, impartido por la Dra. Lina Barrios. ➤ Se apoyó a Despacho Superior en la entrega de documentos a la oficina de Gobierno Abierto. ➤ Se apoyó a Despacho superior en la entrega de documentos al Ministerio de Trabajo. ➤ Se apoyó en el área de Recepción de la Defensoría de la Mujer Indígena DEMI. ➤ Se apoyó a la Unidad de Desarrollo Político en la reunión a nivel Nacional del Consejo Consultivo los días 5 y 6 del presente. ➤ Se apoyó a la Unidad de Comunicación Social para la realización de las hojas de planillas para la actividad realizada por la unidad Jurídica. ➤ Se participó en la Actividad organizado por la Unidad Jurídica por la conmemoración del día de la no violencia contra la Mujer. ➤ Se apoyó a Comunicación social a realizar las planillas en la reunión donde se dieron a conocer las
--	--	--



		<p>Estrategia de Comunicación DEMI 2025-2030.</p> <p>➤ Se apoyo a Despacho superior en la feria PUERTAS ABIERTAS, coordinado por MINGOB.</p>
--	--	--



Defensoría
de la Mujer Indígena

Municipio de Guatemala Departamento de Guatemala, 31 de diciembre del 2025.

Firma del Contratista:

Nombre del responsable de verificar el informe: Romelia Magdalena Cal Cahuc

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de pago respectivo.

 MA. Romelia Magdalena Cal Cahuc Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena 	 MA. María Xol Defensora de la Mujer Indígena Defensoría de la Mujer Indígena
Firma y sello de Dirección Ejecutiva, LA REPUBLICA	Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena.



INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A: DEFENSORÍA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI- RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029					
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Oficina Central		
No. DE CONTRATO	72-2025-029	NIT DEL CONTRATISTA	95874569		
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Gricelda Mercedes Pérez López De Morales	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	3314328111204		
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.				
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q. 30,000.00	PLAZO DEL CONTRATO	01 de julio al 31 de diciembre del 2025		
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva				
PERÍODO DECLARADO	Diciembre 2025	MONTO A COBRAR	Q. 5,000.00		
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS			
a) Atender vía telefónica a las mujeres que requirieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Informar y orientar a usuarias víctimas de violencia en el idioma Mam y español. Que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 -DEMI- e indicar sobre los servicios gratuitos de -DEMI-	Todas las llamadas ingresadas en la Línea de Emergencia 1529 de -DEMI- fueron atendidas en idioma Mam. Brindando información acerca de los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena, con las unidades integrales de casos, horario de atención, PBX y Extensión de las Unidades Administrativas y Oficinas Regionales.			



Defensoría de la Mujer Indígena

		Obteniendo un total de 13 llamadas en el teléfono de planta y móvil, se describe de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">➤ 7 Llamadas en el teléfono de Planta.➤ 6 Llamadas en el Teléfono Móvil.
b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generan casos.	Registrar llamadas de usuarias en la plataforma Project DEMI casos nuevos con los datos requeridos para que las profesionales de cada Unidad Puedan darles seguimiento.	<p>Se registró 48 Llamadas en la plataforma Digital Project -DEMI- según por cada tipología.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 13 Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529, brindando información con los servicios gratuitos de DEMI-➤ 01 Llamadas atendidas brindando información de Oficinas Regionales tales como: Número de teléfono y Dirección.➤ 03 Llamadas recibidas para Orientación en diferentes tipologías tales como: Pensión Alimenticia, Divorcio Voluntario, Paternidad y Filiación y Violencia contra la Mujer y Medidas de Seguridad.➤ 04 Llamadas recibidas en donde se proporcionó el número de Emergencias de otras entidades como: Policía Nacional Civil, Ministerio Público y otros.➤ 01 Llamadas salientes en donde se le dio el seguimiento correspondiente.➤ 02 Llamadas transferidas a las diferentes Unidades Administrativas de DEMI-



Defensoría de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">➤ 03 Llamadas transferidas en las diferentes Unidades de atención integral de casos, Unidad Jurídica y Psicológica.➤ 21 Llamadas atendidas por equivocación, Acoso y por molestar.
c) Apoyar en el seguimiento a las llamadas que ingresan al área del Centro de llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Registrar llamadas de usuarias en formato Excel para dar seguimiento a las estadísticas de las llamadas.	<ul style="list-style-type: none">➤ 01 Llamadas cortantes, se le dio el seguimiento correspondiente.➤ Llamadas cortantes en la cual se le dio el seguimiento, brindando información de los servicios gratuitos DEMI.
d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.	Proporcionar orientación a mujeres de sus derechos que tienen, e indicar sobre los temas de cada tipología y atención que brinda cada unidad de atención de casos.	<ul style="list-style-type: none">➤ 03 Llamadas atendidas en donde se le brindó Orientación e Información con las distintas tipologías.➤ 01 Llamadas recibidas, se proporcionó información de los requisitos para iniciar proceso del caso de Paternidad y filiación.➤ 01 Llamadas atendidas en la cual se brindó información sobre el caso de Violencia contra la Mujer.➤ 01 Llamada atendida en la cual se le brindó una orientación para el proceso de Divorcio Voluntario
e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en Atención Jurídica, Social y Psicológica.	Transferir llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, asesoría u orientación en la Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicología.	<ul style="list-style-type: none">➤ 05 Llamadas transferidas en las unidades de atención de casos. Unidad Jurídica, Unidad Social y Psicología.➤ 02 Llamadas transferidas en la Unidad Jurídica por el seguimiento de caso por: Pensión Alimenticia.



www.demi.gob.gr 1529



Defensoría de la Mujer Indígena

1) Otras actividades que le sean solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.

Dirección Ejecutiva.

Despacho Superior.

- Participación en el Palacio Nacional y presentación del video realizado con la Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Comunicación Social.
- Apoyo a Despacho Superior en entregar documentos en las Secretaría General de la Presidencia.

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala 31 de diciembre del año 2025.

Firma del Contratista:

Nombre del responsable de verificar el informe: Licda: Romelia Magdalena Cal Cahuec

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

 MA Romelia Magdalena Cal Cahuec Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena 	 MA Maria Xol Defensora de la Mujer Indígena Defensoría de la Mujer Indígena
Firma y sello de Directora Ejecutiva.	Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena.



INFORME FINAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A: DEFENSORIA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI- RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029				
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN:	Oficina Central	
No. DE CONTRATO:	72-2025-029	NIT DEL CONTRATISTA	95874569	
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Gricelda Mercedes Pérez López De Morales	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	3314328111204 ✓	
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.			
MONTO TOTAL DEL CONTRATO:	Q. 30,000.00	PLAZO DEL CONTRATO:	01 de julio al 31 de diciembre del 2025	
UNIDAD DONDE PRESTÓ SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva			
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	TAREAS MENSUALES REPORTADAS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO	RESULTADOS OBTENIDOS		
a) Atender vía telefónica a las mujeres que requeriran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Informar y orientar a usuarias víctimas de violencia en el idioma Mam y español. Que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 -DEMI- e indicar sobre los servicios gratuitos de -DEMI-	Todas las llamadas ingresadas en la Línea de Emergencia 1529 de -DEMI- fueron atendidas en idioma Mam. Brindando información acerca de los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena, con las unidades integrales de casos, horario de atención, PBX y Extensión de las Unidades Administrativas y Oficinas Regionales.		

		<p>Obteniendo un total de 185 llamadas en el teléfono de planta y móvil, se describe de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 103 Llamadas en el teléfono de Planta. ➤ 82 Llamadas en el Teléfono Móvil.
<p>b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generan casos.</p>	<p>Registrar llamadas de usuarias en la plataforma Project DEMI casos nuevos con los datos requeridos para que las profesionales de cada Unidad Puedan darles seguimiento.</p>	<p>Se registró 538 Llamadas en la plataforma Digital Project -DEMI- según por cada tipología.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 185 Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529, brindando información con los servicios gratuitos de DEMI- ➤ 30 Llamadas atendidas brindando información de Oficinas Regionales tales como: Número de teléfono y Dirección. ➤ 41 Llamadas recibidas para Orientación en diferentes tipologías tales como; Pensión Alimenticia, Divorcio Voluntario, Paternidad y Filiación y Violencia contra la Mujer y Medidas de Seguridad. ➤ 57 Llamadas recibidas en donde se proporcionó el número de Emergencias de otras entidades como: Policía Nacional Civil, Ministerio Público y otros. ➤ 15 Llamadas salientes en donde se le dio el seguimiento correspondiente.

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 32 Llamadas transferidas a las diferentes Unidades Administrativas de DEMI- ➤ 25 Llamadas transferidas en las diferentes Unidades de atención integral de casos, Unidad Jurídica y Psicológica. ➤ 154 Llamadas recibidas por equivocación, molestar, acoso.
c) Apoyar en el seguimiento a las llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Registrar llamadas de usuarias en formato Excel para dar seguimiento a las estadísticas de las llamadas.	<p>15 Llamadas cortantes, se le dio el seguimiento correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 Llamadas cortantes en la cual se le dio el seguimiento, correspondiente. • 05 Llamadas salientes para corroboración de información DEMI-
d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.	Proporcionar orientación a mujeres de sus derechos que tienen, e indicar sobre los temas de cada tipología y atención que brinda cada unidad de atención de casos.	<p>41 Llamadas atendidas en donde se brindó Información y Orientación con las diferentes tipologías.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 08 Llamadas atendidas brindando información de los requisitos para iniciar proceso del caso de Paternidad y filiación. ➤ 07 Llamadas atendidas brindando información por el caso de Pensión Alimenticia, Aumento de Pensión Alimenticia y Manutención.

		<p>➤ 14 Llamadas atendidas, se brindó información y orientación sobre el caso de Violencia contra la Mujer.</p> <p>➤ 08 Llamadas atendidas, se brindó información y orientación para el proceso de Divorcio Voluntario.</p> <p>➤ 04 Llamadas atendidas se brindó información y orientación para solicitar las medidas de seguridad.</p>
<p>e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en Atención Jurídica, Social y Psicológica.</p>	<p>Transferir llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, asesoría u orientación en la Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica.</p>	<p>57 Llamadas transferidas en las unidades de atención de casos. Unidad Jurídica, Unidad Social y Psicología Y transferidas a otras unidades Administrativas.</p> <p>➤ 16 Transferidas a la Unidad Jurídica por el seguimiento de caso por: Pensión Alimenticia, Aumento de Pensión Alimenticia y Manutención.</p> <p>➤ 09 Transferidas a la Unidad Social por seguimiento de casos y Orientaciones.</p> <p>➤ 32 Transferidas a las distintas Unidades Administrativas; RRHH, Despacho Superior, Desarrollo Político, Planificación, UDAF, Almacén, Comunicación Social e Informática.</p>



Defensoría de la Mujer Indígena

<p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de Oficina Central y Oficinas Regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de Oficinas Regionales y números telefónicos).</p>	<p>Brindar información de las Oficinas Regionales, a personas que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 -DEMI-</p>	<p>30 Llamadas atendidas se brindó información con la Dirección y Número de Teléfono de Oficina Central y Oficinas Regionales.</p> <p>➤ 16 Llamadas recibidas se brindó información de la Oficina Central de DEMI-</p> <p>➤ 02 Llamadas recibidas se brindó información de la Oficina Regional de Alta Verapaz.</p> <p>➤ 02 Llamadas recibidas se brindó información de la Oficina Regional de Baja Verapaz.</p> <p>➤ 03 Llamadas recibidas se brindó información de la Oficina Regional de Quetzaltenango.</p> <p>➤ 02 Llamadas recibidas se brindó información de la Oficina Regional de Chimaltenango.</p> <p>➤ 01 Llamadas recibidas se brindó información de la Oficina Regional de Sololá.</p> <p>➤ 01 Llamadas recibidas se brindó información de la Oficina Regional de Quiché.</p> <p>➤ 03 Llamadas recibidas se brindó información de la Oficina Regional de San Marcos.</p>
--	---	--



Defensoría de la Mujer Indígena

g) Apoyar o solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Víctima entre otros).	Facilitar el número de emergencias de otras entidades a personas que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 DEMI-. Tales como: PNC, IGSS, PGN, MP.	<p>57 Llamadas recibidas se brindó información de los Números de Emergencias de otras Entidades.</p> <p>➤ 24 Llamadas recibidas, solicitando el Numero de la Policía Nacional Civil. 110.</p> <p>➤ 12 Llamada recibida brindando el No. del MP.</p> <p>➤ 03 Llamada recibida, se brindó el No. de la PGN.</p> <p>➤ 06 Llamada recibida, se brindó el No. del Hospital San Juan de Dios.</p> <p>➤ 01 Llamada recibida, se brindó el No. de Emetra de la Zona 06.</p> <p>➤ 03 Llamada recibida, se brindó el No. de Pro vial.</p> <p>➤ 04 Llamada recibida, se brindó el No. del IGSS.</p> <p>➤ 01 Llamada recibida, se brindó el No. de los Bomberos.</p>
---	--	--



Defensoría de la Mujer Indígena

h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.	Redactar un Consolidado con el total de llamadas atendidas en la Línea de Emergencias 1529 DEMI-	<ul style="list-style-type: none">• Se realizó un Consolidado General de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, de todas las Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529 -DEMI-
	Presentar un consolidado de Llamadas de los meses elaborados.	<ul style="list-style-type: none">• Se envía por correo electrónico el Consolidado general de Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529, del presente mes a Dirección Ejecutiva.
i) Otras actividades que le sean solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.	❖ Dirección Ejecutiva.	<ul style="list-style-type: none">❖ Participación en las distintas invocaciones por cada unidad asignada durante los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre; (Unidad Psicológica, Formación y Educación, UDAF, Planificación, Información Pública, Unidad Social, RHH, Desarrollo Político, Almacén).❖ Apoyo a Dirección Ejecutiva para archivar documentos del año 2025.❖ Participación en el taller a cargo de Katinamit con el tema "Día Internacional de los Pueblos Indígenas".❖ Apoyo a Dirección Ejecutiva para llamar a diferentes organizaciones para confirmar invitación en el Palacio Nacional.

	<ul style="list-style-type: none"> • Despacho Superior. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se revisaron los nombres de participantes que confirmaron participación en el palacio para la fecha 04 de septiembre del 2025. Por conmemoración del día internacional de la mujer indígena. ❖ Actividad por parte de la Unidad Jurídica por la conmemoración del día internacional de la Mujer. ❖ Actividad en el Hotel Holliday In zona 10 con PNUD. • Se apoyó con ir a entregar documento en el Ministerio de Finanzas. • Se apoyó con sacar varias copias de documentos asignados solicitados. • Taller en Panajachel con todo el personal de la Defensoría de la Mujer Indígena. • Se apoyó con realizar entrega de documentación a la Comisión Presidencial de Gobierno y Electrónico. • Se apoyó con realizar entrega de documentación a Dirección de Vigilancia y Promoción de Derechos Humanos - DIDEH- - COPADE-
--	--	--



Defensoría de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">• Se apoyó en entregar documentos en las distintas unidades de DEMI, Oficina Central.• Se apoyó a despacho superior en entregar documentos en la secretaría general de la presidencia de la república de Guatemala.• Se apoyó a despacho superior en entregar documentos en la Secretaría Privada de la Presidencia.• Apoyo en ir a entregar de documentos en secretaria SEPREM.• Se apoyó en realizar grabación sobre el día internacional de la no Violencia contra la Mujer. Con la Secretaria General de la Presidencia y el Ministerio de Comunicación Social.• Participación en el Acto Inaugural de La Ruta Naranja, en la Plaza Colón del Espacio Pasos y Pedales de la Avenida de las Américas. Juntamente con otras Instituciones Publicas coordinado con ONU Mujeres y con la DMM.• Participación en el Palacio Nacional y presentación del video realizado con la
--	--	---



Defensoría de la Mujer Indígena

	<p>✦ Unidad Psicología</p>	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo a Despacho Superior en ir a entregar documentos en las Secretaría General de la Presidencia.
		<p>✦ Apoyo en la Unidad Psicología en ordenar materiales que se utilizó en la actividad con todas las Psicólogas de DEMI-</p>
		<p>✦ Se apoyó a la Unidad Psicología en la actividad del encuentro que tuvieron con las Psicólogas de las diferentes Oficinas Regionales de DEMI- en el lugar de la Casa de Madera zona 01 Guatemala.</p>
		<p>✦ Apoyo a la Unidad de Desarrollo Político, en llamar a distintas Asociaciones de cada municipalidad de cada Departamento: Baja Verapaz, San Marcos, Quetzaltenango y Quiché.</p>
	<p>✓ Desarrollo Político.</p>	<p>✓ Se apoyó a la Unidad con enviar invitación por WhatsApp para los que puedan postularse para el "Reconocimiento a Mujeres Defensoras Comunitarias de los Derechos Individuales y Colectivos de los pueblos Maya, Garífuna y Xinca"</p>

	<p>➤ Comunicación Social.</p> <p>✓ Recursos Humanos.</p> <p>✚ Unidad de Recepción.</p>	<p>Derechos Individuales y Colectivos de los pueblos Maya, Garífuna y Xinca”</p> <p>➤ Se apoyó con una traducción y grabación en la unidad de comunicación social. Para la promoción de la línea de Emergencia 1529, que cuenta la Defensoría de la Mujer Indígena.</p> <p>➤ Apoyo a la Unidad de Comunicación Social, a realizar grabación en las calles de la sexta y la Plaza de la Constitución.</p> <p>Por el día Internacional de la Juventud.</p> <p>➤ Se apoyó a la Unidad de Comunicación en realizar un video informativo de la Defensoría de la Mujer Indígena, realizado en la Oficina Regional de Santa Rosa.</p> <p>✓ Participación en el Diplomado “Interpretación Antropológica del Popol Vuh” impartido por el Instituto de Estudios Interétnicos de los Pueblos Indígenas, de la Universidad San Carlos de Guatemala.</p> <p>✚ Se apoyó cubrió recepción.</p>
--	---	---



Defensoría de la Mujer Indígena

	❖ Unidad de Almacén.	❖ Se apoyó a la Unidad de almacén para empacar los insumos solicitados de la Oficina Regional de Santa Rosa.
--	----------------------	--

Municipio de Guatemala Departamento de Guatemala, 31 de diciembre de 2025.

Firma del Contratista:

Nombre del responsable de verificar el informe: Licda: Romelia Magdalena Cal Cahuec

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de pago respectivo.

 Romelia Magdalena Cal Cahuec Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena 	 M.A. Martha Xel Defensora de la Mujer Indígena Defensoría de la Mujer Indígena
Firma y sello de Directora Ejecutiva.	Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena.



INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA -DEMI-
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029

RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Oficina Central
No. DE CONTRATO	70-2025-029	NIT DEL CONTRATISTA	117278424
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Astrid Amira Tzuquen Pérez	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	3109129460407
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q.30,000.00	PLAZO DEL CONTRATO	1 de julio al 31 de diciembre 2025
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva		
PERIODO DECLARADO	Diciembre 2025	MONTO A COBRAR	Q. 5,000.00
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Atender vía telefónica a las mujeres que requirieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Informar por vía telefónica a mujeres que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 -DEMI- con el saludo en el idioma Kaqchikel e indicar sobre los servicios gratuitos de -DEMI-.	Se atendieron las llamadas con el saludo en el idioma Kaqchikel a personas quienes llamaron en la Línea de Emergencia 1529 DEMI-. brindando información acerca de los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena, con las unidades integrales de casos, horario de atención, PBX y Extensión de las Unidades Administrativas y Oficinas Regionales	

		Se atendió un total de 07 llamadas en el teléfono móvil y de planta, esta desglosado de la siguiente manera: 05 Llamadas en el teléfono de Planta. 02 Llamadas en el Teléfono Móvil.
b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generan casos.	Transferir todas las llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529 DEMI- en plataforma Digital del Project - DEMI-, de casos nuevos, casos en seguimiento y las llamadas que no generan casos según tipología correspondiente.	Se registró 32 Llamadas en la plataforma Digital Project -DEMI- según por cada tipología. ✓ 08 Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529, brindando información con los servicios gratuitos de DEMI- ✓ 03 Llamadas atendidas donde se brindó información a Oficinas Regionales tales como: Número de teléfono y Dirección. ✓ 00 Llamadas recibidas para Orientación en diferentes tipologías tales como: Pensión Alimenticia, Divorcio Voluntario, Paternidad y Filiación y Violencia contra la Mujer. ✓ 02 Llamadas recibidas en donde se proporcionó el número de Emergencias de otras entidades como: Policía Nacional Civil, Ministerio Público Seguro Escolar PDH y otros. ✓ 00 Llamada saliente en donde se le dio el seguimiento correspondiente.

		<p>00 Llamadas transferidas en las diferentes Unidades de atención integral de casos, Unidad Jurídica y Psicológica.</p> <p>✓ 01 Llamada transferida a las diferentes Unidades Administrativas de DEMI-</p> <p>✓ 04 Llamadas por equivocación.</p> <p>✓ 06 Llamadas por Acoso.</p> <p>✓ 07 Llamadas por molestar.</p>
c) Apoyar en el seguimiento a las llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Brindar el seguimiento a Llamadas cortantes que ingresan en la Línea de Emergencia 1529 DEMI-	<p>00 llamada saliente se le dio el seguimiento correspondiente.</p> <p>00 llamada referida a Oficinas Regionales</p>
d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.	Proporcionar orientación a mujeres de sus derechos que tienen, e indicar sobre los temas de cada tipología y atención que brinda cada unidad de atención de casos.	<p>01 Llamada atendida en donde se le brinda Orientación e Información con las distintas tipologías.</p> <p>- 01 llamada donde se brindó información sobre requisitos sobre Divorcio.</p>
e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en atención Jurídica, Social y Psicológica.	Transferir llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, asesoría u orientación en la Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica.	<p>00 Llamadas transferidas en las unidades de atención de casos. Unidad Jurídica, Unidad Social y Psicológica.</p> <p>01 Llamada transferida a áreas Administrativas de DEMI.</p> <p>- 01 llamadas transferidas a Recursos Humanos.</p>

<p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de Oficina Central y Oficinas Regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de Oficinas Regionales y números telefónicos).</p>	<p>Brindar información de las Oficinas Regionales, a personas que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 –DEMI-.</p>	<p>03 Llamadas atendidas se brindó información con la Dirección y Número de Teléfono de Oficina Central y Oficinas Regionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 01 llamada del móvil brindando horario de atención de la Oficina Regional de Santa Rosa ➤ 01 llamada del móvil brindando horario de atención de Oficina Regional de Chimaltenango. ➤ 01 llamada del móvil brindando horario de atención de Oficina Regional de Sololá.
<p>g) Apoyar o solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Víctima entre otros).</p>	<p>Facilitar el número de emergencias de otras entidades a personas que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 DEMI-. Tales como: PNC, IGSS, PGN, MP, CODISRA SEGURO ESCOLAR.</p>	<p>02 Llamadas recibidas, se brindó información de los Números de Emergencias de otras Entidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 01 llamadas de oficina brindando información del Hospital San Juan de Dios ✓ 01 llamada del móvil brindando información sobre denuncias al Ministerio Público.
<p>h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.</p>	<p>Redactar un informe con el total de llamadas atendidas en la Línea de Emergencias 1529 DEMI-.</p> <p>Presentar un consolidado de llamadas del mes correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se elaboró un informe mensual del mes de diciembre con todas las Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529 –DEMI- - Se envía por correo electrónico el consolidado general de llamadas atendidas en la Línea de Emergencia



Defensoría de la Mujer Indígena

i) Otras actividades que le sean solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dirección Ejecutiva➤ Comunicación Social.➤ Despacho Superior	1529 del mes de diciembre a Dirección Ejecutiva. <ul style="list-style-type: none">✓ 24 de noviembre; Apoyo en Recepción de 12:00 PM a 13:00PM✓ 25 de noviembre; Grabación de video en el idioma Kaqchikel sobre el trabajo de la Defensoría de la Mujer Indígena.✓ 27 y 28 de noviembre; Apoyo en la recepción de Despacho Superior.
--	--	---

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala 31 de diciembre del año 2025.

Firma del Contratista: _____

Nombre del responsable de verificar el informe: Licda: Romelia Magdalena Cal Cahuec

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

 MA Romelia Magdalena Cal Cahuec Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena 	 M.A. María Xol Indígena Defensora de la Mujer Indígena Defensoría de la Mujer Indígena
---	---



Defensoría
de la Mujer Indígena

INFORME FINAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORIA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI-
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029

RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN:	Oficina Central
No. DE CONTRATO:	70-2025-029	NIT DEL CONTRATISTA	117278424
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Astrid Amira Tzuquen Pérez	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	3109129460407
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO:	Q 30,000.00	PLAZO DEL CONTRATO:	1 de julio al 31 de diciembre 2025.
UNIDAD DONDE PRESTÓ SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva		
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	TAREAS MENSUALES REPORTADAS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Atender vía telefónica a las mujeres que requieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Informar por vía telefónica a mujeres que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 -DEMI- con el saludo en el idioma Kaqchikel e indicar sobre los servicios gratuitos de -DEMI-.	Se atendieron las llamadas con el saludo en el idioma Kaqchikel a personas quienes llamaron en la Línea de Emergencia 1529 DEMI-, brindando información acerca de los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena, con las unidades integrales de casos, horario de atención, PBX y Extensión de las Unidades Administrativas y Oficinas Regionales.	

		Se atendió un total de 101 llamadas en el teléfono móvil y de planta, esta desglosado de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> - 47 Llamadas en el teléfono de Planta. - 54 Llamadas en el Teléfono Móvil.
b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generan casos.	Transferir todas las llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529 DEMI- en plataforma Digital del Project -DEMI-, de casos nuevos, casos en seguimiento y las llamadas que no generan casos según tipología correspondiente.	<p>Se registró 491 Llamadas en la plataforma Digital Project -DEMI- según por cada tipología.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 102 Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529, brindando información con los servicios gratuitos de DEMI- ✓ 25 Llamadas atendidas donde se brindó información a Oficinas Regionales tales como: Número de teléfono y Dirección. ✓ 40 Llamadas recibidas para Orientación en diferentes tipologías tales como: Pensión Alimenticia, Divorcio Voluntario, Paternidad y Filiación y Violencia contra la Mujer. ✓ 29 Llamadas recibidas en donde se proporcione el número de Emergencias de otras entidades como: Policía Nacional Civil, Ministerio Público, CODISRA y otros.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 04 Llamadas salientes en donde se le dio el seguimiento correspondiente. ✓ 03 Llamadas referidas a las diferentes oficinas Regionales ✓ 27 Llamadas transferidas en las diferentes Unidades de atención integral de casos, Unidad Jurídica y Psicológica. ✓ 36 Llamadas transferidas a las diferentes Unidades Administrativas de DEMI. ✓ 33 Llamadas por Equivocación ✓ 110 Llamadas por Acoso. ✓ 82 Llamadas por molestar.
c) Apoyar en el seguimiento a las llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Brindar el seguimiento a Llamadas cortantes que ingresan en la Línea de Emergencia 1529 DEMI	<p>04 Llamadas cortantes se le dio el seguimiento correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 Llamada cortante que se le dio seguimiento a usuaria con caso de Pensión Alimenticia. - 01 Llamada cortante se le dio seguimiento para la Unidad Social. - 01 Llamada cortante se le dio seguimiento para información del Reglamento del Hospital Público de Sololá. - 01 Llamada cortante se le dio

		<p>03 Llamadas para Despacho Superior</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 Llamada de caso de Pensión Alimenticia referido a Oficina Regional de Sololá. - 02 Llamadas de caso de Pensión Alimenticia referido a Oficina Regional de Quiché.
<p>d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.</p>	<p>Proporcionar orientación a mujeres de sus derechos que tienen, e indicar sobre los temas de cada tipología y atención que brinda cada unidad de atención de casos.</p>	<p>40 Llamadas atendidas en donde se le brindo Orientación e Información con las distintas tipologías.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 Llamadas de oficina donde se brindó información sobre requisitos paternidad y filiación - 02 Llamadas del móvil donde se brindó información sobre requisitos de paternidad y filiación. - 15 Llamadas de oficina donde se brindó información de Pensión Alimenticia - 01 llamada del móvil donde se brindó información de Pensión Alimenticia. - 04 Llamadas de oficina donde se brindó información sobre Violencia contra la Mujer. - 01 llamada del móvil donde se brindó información sobre Violencia contra la Mujer. - 03 Llamadas de oficina donde se brindó información sobre niñez y adolescencia.

		<ul style="list-style-type: none"> - 01 Llamada del móvil donde se brindó información sobre niñez y adolescencia. - 04 Llamadas de oficina donde se brindó información sobre divorcio. - 04 Llamadas del móvil donde se brindó información sobre divorcio.
<p>e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en atención Jurídica, Social y Psicológica.</p>	<p>Transferir llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, asesoría u orientación en la Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica.</p>	<p>27 Llamadas transferidas en las Unidades de Atención de Casos: Unidad Jurídica, Unidad Social y Psicológica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 19 Llamadas transferidas a la Unidad Jurídica por seguimiento de casos de Pensión Alimenticia. • 04 Llamadas transferidas a la Unidad Social por casos nuevo. • 04 Llamadas transferidas la Unidad Psicológica por seguimiento de caso. <p>36 Llamadas transferidas a áreas Administrativas de DEMI</p> <ul style="list-style-type: none"> • 04 Llamadas transferidas a compañera de Centro de Llamadas por seguimiento de casos. • 03 Llamadas transferidas al Área de Informática • 18 Llamadas transferidas a Recursos Humanos • 01 llamada transferida a Dirección Ejecutiva

		<ul style="list-style-type: none"> • 01 Llamadas transferidas al área de Formación y Educación • 05 llamada transferidas a Despacho Superior • 02 llamadas transferidas a UDAF • 01 llamadas transferidas al área de Información Pública • 01 llamada transferida al área de Comunicación Social
f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de Oficina Central y Oficinas Regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de Oficinas Regionales y números telefónicos).	Brindar información de las Oficinas Regionales, a personas que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 -DEMI.	<p>25 Llamadas atendidas se brindó información con la Dirección y Número de Teléfono de Oficina Central y Oficinas Regionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 04 llamada brindando horario de atención de Oficina Regional de Santa Rosa • 05 llamadas brindando horario de atención de Oficina Regional de Chimaltenango. • 02 llamada brindando la dirección de Oficina Regional de Izabal. • 06 llamadas brindando horario de atención de Oficina Regional de Quiché. • 05 llamadas brindando la dirección de Oficina Regional de Sololá. • 01 llamada brindando horario de atención de la Oficina Regional de Suchitepéquez.

		<ul style="list-style-type: none"> • 02 Llamadas brindando horario de atención de Oficina Regional Alta Verapaz.
<p>g) Apoyar o solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Víctima entre otros).</p>	<p>Facilitar el número de emergencias de otras entidades a personas que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 DEMI-. Tales como: PNC, IGSS, PCN, MP, CODISRA SEGURO ESCOLAR.</p>	<p>29 Llamadas recibidas, se brindó información de los Números de Emergencias de otras Entidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 03 Llamada se brindó el número de CODISRA. • 03 Llamadas sobre información del número de Seguro Escolar 1528. • 02 Llamada de oficina el número de teléfono de CONADI. • 01 Llamada de oficina brindando información de Hospital Público de Sololá • 03 llamada de oficina brindando el número de teléfono de MAMM. • 06 Llamadas de oficina brindando información del Hospital San Juan de Dios • 03 Llamadas a través del móvil sobre información de la PNC para realizar denuncias. • 04 llamada de oficina brindando información sobre el MP por denuncias. • 01 llamada del móvil brindando número del IGSS. • 02 llamada de oficina brindando información de PCN.



Defensoría
de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none">• 01 Llamada del móvil brindando el número de la PDH.
h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.	Redactar un informe con el total de llamadas atendidas en la Línea de Emergencias 1529 DEMI. Presentar un consolidado de llamadas del mes correspondiente.	<p>Se elaboró un informe mensual del mes de julio a diciembre 2025 con todas las Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529 -DEMI-</p> <p>- Se envió por correo electrónico el consolidado general de Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529 a partir del mes de julio a diciembre de 2025 a Dirección Ejecutiva.</p>
i) Otras actividades que le sean solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.	<ul style="list-style-type: none">• DIRECCIÓN EJECUTIVA	<ul style="list-style-type: none">• Participación en taller impartido por Ka Tinamit con el tema Día Internacional de los Pueblos Indígenas.• Apoyo a Dirección Ejecutiva en entrega de documentos a áreas administrativas de DEMI.• Apoyo en archivar documentos a Dirección Ejecutiva• Apoyo en realización de Llamadas a instituciones para la invitación de Commemoración del Día de la Mujer Indígena realizado en el Palacio Nacional.• Asistencia a actividad en el Palacio Nacional por la conmemoración del Día de la Mujer Indígena.• Asistencia al “Diálogo y análisis con Juventud del cumplimiento del Acuerdo

		<p>de Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas” por la COPADEH en Hotel: Villa española zona 9</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en actividad de Invocación Semanal, apoyo en compra de flores, limpieza en el altar, arreglo floral y entrega de refacción al personal de DEMI. • Apoyo en Recepción
<p>➤ UNIDAD DE DESARROLLO POLÍTICO.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo a desarrollo político en la actualización de datos de diferentes instituciones que trabajan con mujeres a nivel departamental (Chimaltenango, Sacatepéquez, Chiquimula, Sololá) ✓ Apoyó a Desarrollo Político en Dialogo Territorial Xinca y Poqomam, copia de memoria al inicio de actividad y con mujeres de Palín. ✓ Apoyo en envió de invitaciones para la Convocatoria de parte de la Junta Coordinadora y DEMI para “El reconocimiento a Mujeres Defensoras Comunitarias de los Derechos Individuales y Colectivos de los pueblos Maya, Garífuna y Xinca. ✓ Apoyo a la Unidad Jurídica en la organización de expedientes de casos de usuarias de años anteriores
<p>✓ UNIDAD JURÍDICA</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> ○ UNIDAD DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN Y UNIDAD JURÍDICA 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Participación en actividad realizada en el salón sobre la trata de personas desarrollada por la Unidad de Educación y Formación y la Unidad Jurídica
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ DESPACHO SUPERIOR 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Participación en Encuentro Interregional en Panajachel. ❖ Apoyo en entrega de Oficio al Ministerio de Gobernación, Secretaria General de la Presidencia y Academia de Lenguas Mayas ❖ Apoyo a Despacho Superior en entrega de documentos a áreas administrativas de DEMI. ❖ Apoyó a despacho Superior en sacar copias de archivos. ❖ Asistencia a actividad por parte del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Guatemala, en la sesión informativa sobre el Protocolo de denuncias de explotación y abuso sexuales (PSEA) del PNUD en las instalaciones del Hotel Holliday In. ❖ Apoyo sobre grabación de video contra la no Violencia contra la Mujer a cargo de CONAPREVI, Secretaria General de

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ COMUNICACIÓN SOCIAL 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asistencia al acto inaugural de La Ruta Naranja, en la Plaza Colón del Espacio Pasos y Pedales de la Avenida de las Américas por parte de ONU Mujeres Guatemala, en coordinación con el Sistema de Naciones Unidas y la Dirección de la Mujer de la Municipalidad de Guatemala. ▪ Grabación de SPOT para la promoción de la Línea de Emergencia 1529 en idioma Kaqchikel en la Unidad de Comunicación Social. ▪ Grabación de video en el idioma Kaqchikel sobre el trabajo de la Defensoría de la Mujer Indígena. ▪ Grabación de video por el mes de la Juventud en la sexta Zona 1.
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ AREAS ADMINISTRATIVAS DEMI 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Participación en Invocaciones Semanales

Defensoría
de la Mujer Indígena

	<ul style="list-style-type: none">• RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none">• Participación en DIPLOMADO "INTERPRETACIÓN ANTROPOLÓGICA DEL POPOL VUH" impartido por Licda. Lina Eugenia Barrios del Instituto de Estudios Interétnicos de los Pueblos Indígenas, de la Universidad San Carlos de Guatemala.
--	--	---

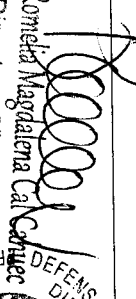

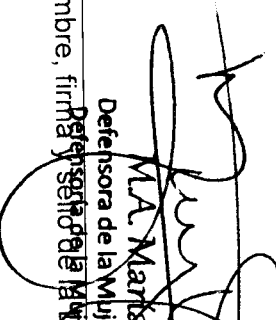
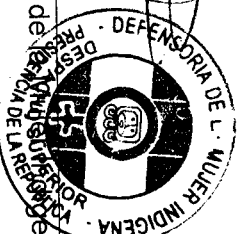
Municipio de Guatemala Departamento de Guatemala, 31 de diciembre de 2025

Firma del Contratista:



Nombre del responsable de verificar el informe: Licda: Romelia Magdalena Cal Cahuec

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de pago respectivo.

 Licda. Romelia Magdalena Cal Cahuec Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena 	 Licda. Marta Xol Defensora de la Mujer Indígena Firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena. 
Firma y sello de Directora Ejecutiva.	Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena.