

<b>GUÍA PARA LA OPERATIVIDAD DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA USUARIA</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel</b>	<b>Código:</b>
	02/07/2021	5	MGU-M-CMU-1-0



**MINISTERIO  
DE DESARROLLO  
LOCAL**

	Elabora/ Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Nuria Yanira Martínez Bonilla	Ana Ella Gómez	Ana Ella Gómez
Cargo:	Especialista de Ciudad Mujer	Directora de Ciudad Mujer	Directora de Ciudad Mujer
Fecha:	01/07/2021	01/07/2021	02/07/2021

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL	<b>GUÍA PARA LA OPERATIVIDAD DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA USUARIA</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Código:</b>
		02/07/2021	MGU-M-CMU-1-0

## ÍNDICE

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	MARCO LEGAL .....	3
4.	GLOSARIO .....	4
5.	CONTENIDO .....	5
5.1	¿QUÉ ES EL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA USUARIA? .....	5
5.2	RECEPCIÓN DE LAS USUARIAS.....	5
5.2.1	REGISTRO Y VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LA USUARIA.....	5
5.3	DISTRIBUCIÓN DE LAS USUARIAS EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN .....	6
5.4	ORIENTACIÓN A LAS USUARIAS.....	7
5.5	ORIENTACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL PROGRAMA CIUDAD MUJER .....	7
5.6	ACCIONES IMPLEMENTADAS SEGÚN CÓDIGO IDENTIFICADO .....	7
5.7	MODIFICACIÓN DE LA HOJA DE RUTA.....	7
5.8	SALIDA DE LA USUARIA Y ACOMPAÑANTE(S) DEL CENTRO CIUDAD MUJER .....	8
5.9	EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS .....	8
5.10	CONSTANCIA DE PERMANENCIA .....	8
5.11	MEDICIÓN DE LA OPERATIVIDAD DEL MÓDULO DE ATENCIÓN INICIAL .....	8
6.	HISTORIAL DE CAMBIOS .....	9

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL	<b>GUÍA PARA LA OPERATIVIDAD DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA USUARIA</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Código:</b>
		02/07/2021	MGU-M-CMU-1-0

## 1. OBJETIVO

Sistematizar y simplificar el registro de información del proceso de atención a la usuaria facilitando la eficiencia y la toma pertinente de los datos relevantes, así como también brindar la orientación oportuna de los servicios que ofrecen las diferentes instituciones del Estado, a través de los centros Ciudad Mujer.

## 2. ALCANCE

Proporcionar los lineamientos técnicos mínimos a implementar para brindar la atención y orientación a las usuarias sobre los servicios ofrecidos por los centros Ciudad Mujer con el apoyo de instituciones del Estado, bajo un enfoque de derechos humanos, género y no discriminación.

## 3. MARCO LEGAL

### • Ley de Desarrollo y Protección Social

**Artículo 3:** La presente ley tiene los siguientes objetivos: Lit. "f": Disminuir progresivamente la desigualdad de género y avanzar hacia la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

### • Reglamento de la Ley de Desarrollo y Protección Social.

**Artículo 18.** Formarán inicialmente parte del Subsistema, los siguientes programas con sus respectivos objetivos centrales: Lit. "f": Ciudad Mujer: Garantizar los derechos de las mujeres salvadoreñas, a través de servicios diferenciados y especializados, tales como salud sexual y reproductiva, prevención y atención integral a la violencia de género, empoderamiento económico y promoción y difusión de la autonomía de las mujeres, a través del conocimiento y el ejercicio de sus derechos.

### • Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres - Capítulo I: Garantía, aplicación de la Ley y Principios Rectores.

**Artículo 4.** Para el cumplimiento de la presente ley, las instituciones del Estado, de acuerdo a sus competencias, deberán realizar acciones permanentes orientadas hacia los siguientes aspectos de alcance general:

1. Eliminación de los comportamientos y funciones sociales discriminatorias, que la sociedad asigna a mujeres y hombres respectivamente; las cuales originan desigualdades en las condiciones de vida, y en el ejercicio de los derechos en la posición, en la valoración social de las capacidades humanas de las unas con respecto a los otros y en la vida pública.
2. Lograr la igualdad de mujeres y hombres en todas las esferas de la vida personal colectiva; así como, la eliminación de los factores que impiden desarrollar sus capacidades para tomar decisiones sobre su vida sin limitaciones derivadas de patrones culturales discriminatorios.
5. Armonización de las leyes, reglamentos, resoluciones o cualquier otro acto jurídico o administrativo originado en las instituciones del Estado que limiten o nieguen los principios de igualdad, no discriminación y los derechos entre mujeres y hombres.

### • Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

**Artículo 1.** La presente ley tiene por objeto establecer, reconocer y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, por medio de Políticas Públicas orientadas a la detección, prevención, atención, protección, reparación y sanción de la violencia contra las mujeres; a fin de proteger su derecho a la vida, la integridad física y moral, la libertad, la no discriminación, la dignidad, la tutela efectiva, la seguridad personal, la igualdad real y la equidad.

### • Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer - CEDAW.

**Artículo 2.** Los Estados Parte condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer y, con tal objeto, se comprometen a:

- d) Abstenerse de incurrir en todo acto o práctica de discriminación contra la mujer y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con esta obligación;

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL	<b>GUÍA PARA LA OPERATIVIDAD DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA USUARIA</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Código:</b>
		02/07/2021	MGU-M-CMU-1-0

e) Tomar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer practicada por cualesquiera personas, organizaciones o empresas;

#### Artículo 4.

1. La adopción por los Estados Parte de medidas especiales de carácter temporal encaminadas a acelerar la igualdad de facto entre el hombre y la mujer no se considerará discriminación en la forma definida en la presente Convención, pero de ningún modo entrañará, como consecuencia, el mantenimiento de normas desiguales o separadas; estas medidas cesarán cuando se hayan alcanzado los objetivos de igualdad de oportunidad y trato.

2. La adopción por los Estados Parte de medidas especiales, incluso las contenidas en la presente Convención, encaminadas a proteger la maternidad no se considerará discriminatoria.

- **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, aprobada por la Organización de las Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979 (Ratificada por la República de El Salvador el 02 de junio de 1981).**

En dicho documento se reconoce el importante papel social de la maternidad y la función tanto del padre como de la madre en la familia y en la educación de las hijas e hijos; establece que la educación de las niñas y los niños exige la responsabilidad compartida entre hombres y mujeres y la sociedad en su conjunto. Asimismo, establece que el Estado debe alentar el suministro de servicios sociales de apoyo necesarios para que los padres combinen las obligaciones familiares con las responsabilidades laborales y la participación en la vida pública, especialmente mediante el fomento participación en la vida pública, especialmente mediante el fomento de la creación y desarrollo de una red de servicios destinada al cuidado de los niños y las niñas.

#### 4. GLOSARIO

- **Código 1:** es la clasificación de los casos donde la usuaria es identificada como víctima de violencia sexual, debiendo ser reportada a la Coordinadora de Módulos para la activación del equipo multidisciplinario que le dará atención integral. Según la LEIV, la violencia sexual es toda conducta que amenace o vulnere el derecho de la mujer a decidir voluntariamente su vida sexual, comprendida en ésta no sólo el acto sexual sino toda forma de contacto o acceso sexual, genital o no genital, con independencia de que la persona agresora guarde o no relación conyugal, de pareja, social, laboral, afectiva o de parentesco con la mujer víctima.
- **Código 2:** es la clasificación de los casos donde la usuaria es identificada como víctima de violencia basada en género en el ámbito familiar, entendiéndose como “cualquier acción u omisión, directa o indirecta que cause daño, sufrimiento físico, psicológico o muerte a las personas integrantes de la familia”. Para ello deberá informarse a la Coordinadora de Módulos, quién coordinará la atención con las instituciones correspondientes del Módulo de Atención a la Violencia de Género del Modelo Ciudad Mujer.
- **Hoja de Ruta de Atención:** Documento que detalla la propuesta de instituciones que atenderán a la usuaria en relación a sus necesidades y/o expectativas.
- **Módulos de Atención:** Componentes del modelo Ciudad Mujer a partir de los cuales se identifican y organizan los servicios de atención a brindarse a las usuarias. Asimismo, puede referirse a las áreas físicas donde se ubican, dentro de cada uno de los Centros, los equipos de profesionales destacados por las Instituciones integrantes. Los módulos se enfocan en brindar atención especializada a las usuarias para que puedan alcanzar su autonomía en las dimensiones físicas, económicas y de toma de decisiones. Los módulos con los que cuenta cada Centro son: Atención Inicial, Salud Sexual y Reproductiva, Autonomía Económica, Gestión Territorial, Prevención y Atención a la Violencia de Género, y Atención Infantil.
- **Mujer:** Persona de sexo, orientación sexual o identidad de género femenino, en cualquier etapa de su ciclo de vida.
- **Modelo Ciudad Mujer:** Política pública que tiene por objetivo garantizar los derechos de las mujeres salvadoreñas, a través de los servicios especializados y diferenciados, tales como: salud sexual y

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL	<b>GUÍA PARA LA OPERATIVIDAD DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA USUARIA</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Código:</b>
		02/07/2021	MGU-M-CMU-1-0

reproductiva, prevención y atención integral a la violencia de género, empoderamiento económico y promoción y difusión de la autonomía de las mujeres.

- **Usuaría<sup>1</sup>:** Mujer que hace uso de los servicios proporcionados por cualquiera de los centros Ciudad Mujer. Será contabilizada la usuaria sin importar la cantidad de servicios recibidos.
- **Orientación:** Servicio del programa por medio del cual se construye la ruta en la que se busca garantizar la integralidad de la atención que la usuaria requiere.
- **Orientadora:** Funcionaria de los centros Ciudad Mujer responsable de entrevistar a la usuaria para explorar sus necesidades y expectativas a fin de construir una ruta de atención integral.
- **Servicios:** Actividades realizadas por las instituciones que conforman el Modelo Ciudad Mujer para satisfacer las necesidades de las usuarias.
- **Técnica de Registro Inicial:** Funcionaria de los centros Ciudad Mujer responsable de la captación de la información y registro de la visita de la usuaria en el sistema informático.
- **Triage<sup>2</sup>:** Selección o clasificación de las usuarias que efectúa la médica Coordinadora del Módulo de Salud Sexual y Reproductiva, con el fin de definir su ruta de atención.

## 5. CONTENIDO

### 5.1 ¿QUÉ ES EL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA USUARIA?

Es el primer eslabón de la cadena de módulos de atención, donde se reciben e ingresan los datos de las usuarias, al sistema informático del Modelo Ciudad Mujer, ya sea que se atiendan por primera vez o subsecuentemente; acto seguido, las usuarias reciben orientación técnica en función de necesidades e intereses identificados, los cuales serán plasmados en una ruta de atención que la deberá completar a fin de que dicha asistencia incida en las tres dimensiones de la mujer que persigue el Modelo Ciudad Mujer.

### 5.2 RECEPCIÓN DE LAS USUARIAS

Se realiza triage, médica verifica estado de salud de la usuaria y acompañantes mediante toma de temperatura, lavado/aplicación de alcohol gel en las manos, entre otras medidas de bioseguridad realizadas en el centro. Si la usuaria tiene síntomas gripe se pasa al canopy de Infección Respiratoria Aguda - IRA para una segunda evaluación.

La usuaria será recibida en el Centro Ciudad Mujer correspondiente, por la orientadora en sala, con amabilidad y calidez, verifica si es acompañada por niña/niño a su ingreso al Centro Ciudad Mujer, si así fuere, la ubica en el espacio correspondiente. En caso contrario, le pregunta si es la primera ocasión que visita el centro ciudad mujer; si es la primera visita, la ubica en el espacio destinado a las usuarias nuevas, Si se trata de una usuaria subsecuente, le consulta el motivo de la visita dependiendo de la respuesta, la ubica en el espacio correspondiente.

#### 5.2.1 REGISTRO Y VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LA USUARIA

- **Cuando se trata de usuaria nueva:**

La técnica responsable del registro de las usuarias solicita la siguiente información:

1. Nombre completo según DUI,
2. Número de DUI,
3. Dirección exacta; punto de referencia,
4. Número de Identificación Tributaria - NIT,

<sup>1</sup> Se contabilizará a la usuaria sin importar la cantidad de servicios recibidos por cada ocasión que acceda al Modelo Ciudad Mujer

<sup>2</sup> De acuerdo a los "Lineamientos Técnicos para realizar el Triage en Hospitales de la RIIS", del MINSAL, el Triage es la palabra francesa que significa clasificación. Su aplicación atañe a situaciones cotidianas como a las situaciones de desastre.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL	<b>GUÍA PARA LA OPERATIVIDAD DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA USUARIA</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Código:</b>
		02/07/2021	MGU-M-CMU-1-0

5. Correo electrónico,
6. Cantidad de hijos o hijas,
7. Nombre del cónyuge, y
8. Ocupación.

Posteriormente, emite carné de usuaria de Ciudad Mujer y procede a ubicarla en el espacio que corresponde a las usuarias que recibirán orientación.

- **Cuando se trata de usuaria subsecuente:**

- Con cita programada o trámite: Consultan a la usuaria si hay información personal que debe ser actualizada en el sistema, posteriormente, registra la visita y la institución hacia donde se dirige.
- Sin cita, ni trámite programado: Valida los datos de la usuaria, consultándole si hay información personal que debe ser actualizada. Posteriormente, registra la visita y la ubica en el espacio de usuarias a ser orientadas.

- **Cuando la usuaria es acompañada por niño/niña:**

La Técnica de Atención a la Usuaria le coloca brazaletes tanto a la usuaria como a la(s) niña(s) o niño(s) con la siguiente información:

1. Nombre de la usuaria según DUI, y
2. Nombre y edad de niña/niño.

Posteriormente, se remite al Módulo de Atención Infantil a dejar a la niña o niño, es en el Módulo de Atención Infantil que brinda la información para registro de la niña o niño en el sistema y firma lista de ingreso de niña o niño.

- **Cuando la usuaria es acompañada por una o varias mujeres:**

Toda acompañante adulta de la usuaria deberá ser registrada en el sistema de Ciudad Mujer, debiendo emitírsele el carné correspondiente para que en futuras ocasiones ella pueda hacer uso de los servicios ofrecidos en los Centros.

**Nota:** Cuando las Técnicas Territoriales coordinen visitas a los centros Ciudad Mujer, las visitantes deberán ser registradas y emitírseles el carné respectivo para el uso correspondiente; dichas visitas no serán consideradas como servicios a proporcionar.

### 5.3 DISTRIBUCIÓN DE LAS USUARIAS EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN

Cuando la usuaria ha sido registrada o se le ha identificado la atención requerida, se la ubica en los espacios de espera según corresponda (en la rotonda), con los que cuenta cada centro Ciudad Mujer son:

- Área para usuarias nuevas.
- Área para usuarias acompañadas por niña/niño.
- Área para usuarias embarazadas.
- Área para usuarias con cita de laboratorio.
- Área para usuarias con cita médica y/o cita psicológica. (Subsecuentes)
- Área para usuarias citadas para continuar otros trámites. (Usuarias subsecuentes)
- Agregar bloque de orientación.

**Nota:** Si la usuaria es nueva, la Técnica responsable de la orientación debe acompañarla al primer módulo asignado, asimismo, debe indicarle dónde se encuentran los demás módulos detallados en la ruta de atención correspondiente; de igual forma, si la usuaria es subsecuente y no recuerda la ubicación de la Institución que le prestará el servicio requerido, posteriormente la técnica orientadora, debe regresar a la estación de trabajo para continuar con la atención de las usuarias que están en cola de espera.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL	<b>GUÍA PARA LA OPERATIVIDAD DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA USUARIA</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Código:</b>
		02/07/2021	MGU-M-CMU-1-0

#### 5.4 ORIENTACIÓN A LAS USUARIAS

La usuaria debe de ser orientada en los siguientes casos:

- Cuando visita el centro Ciudad Mujer por primera ocasión y,
- Cuando se trata de visitas subsecuentes (continuas), que no trata de algún seguimiento a una atención anterior.

No será necesaria la orientación en las siguientes situaciones:

- Cuando las usuarias se presenten a realizar trámites específicos.
- Cuando sean participantes en procesos formativos.
- Cuando sean participantes en eventos conmemorativos y ferias.
- Cuando sean usuarias a las que se les facilita espacios de comercialización de productos/servicios
- Cuando la usuaria que manifieste estado emocional en crisis será derivada inmediatamente a la coordinadora de módulos para gestionar el servicio de atención psicológica, debiendo llevarse a la sala de contención en el Módulo de Atención a la Usuaria.

#### 5.5 ORIENTACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL PROGRAMA CIUDAD MUJER

La orientadora debe validar la información de la usuaria que ha sido ingresada al sistema y agregar la información complementaria correspondiente, si la hay. Posteriormente entrevista a la usuaria para identificar necesidades e intereses, asimismo, le da a conocer los servicios que ofrece el centro Ciudad Mujer, esto, con el propósito de construir la ruta de atención que responderá a las necesidades o intereses identificados. Cuando la usuaria disponga de una ruta de atención, la Orientadora remitirá a la usuaria a la(s) institución(es) del Estado que la atenderá. La atención brindada debe ser con calidad, calidez y con enfoque de derechos, no discriminación y género.

#### 5.6 ACCIONES IMPLEMENTADAS SEGÚN CÓDIGO IDENTIFICADO

Si durante la entrevista, la orientadora, detecta signos o evidencia de violencia sexual, violencia física, o intento de feminicidio, debe activarse el protocolo de atención implementando las acciones respectivas con el apoyo de las instituciones que conforman el Módulo de Prevención y Atención a la Violencia de Género, y el Módulo de Salud Sexual y Reproductiva, según corresponda.

#### 5.7 MODIFICACIÓN DE LA HOJA DE RUTA

- La usuaria podrá modificar la ruta de atención debido al cambio de prioridad/interés en algún servicio específico o porque se identificó que es víctima de alguna forma de violencia, en ese sentido, la orientadora modificará dicha ruta de atención.
- En caso de que la usuaria desee reprogramar algún servicio de la ruta de atención originalmente definida, se deberá realizar la modificación de acuerdo al espacio disponible en el módulo de atención correspondiente, si el servicio a recibir será brindado en fechas posteriores se debe de solicitar a la funcionaria de Atención de Servicio Inicial que programe la cita respectiva, que coordine vía telefónica la programación de la cita de atención a la usuaria con la Institución que ofrece el servicio, previa disponibilidad en la agenda de la referida Institución; la programación antes referida se debe detallar en el libro de citas del Módulo de Atención Inicial.
- Las programaciones de citas para los Módulos de: Salud Sexual y Reproductiva, Prevención y Atención a la Violencia de Género y Autonomía Económica serán gestionadas únicamente a través de la Coordinadora de Módulos o persona que se delegue.
- Si en determinado momento se identifica que la usuaria tiene aún servicios pendientes, se le consulta si va a continuar con la ruta de atención, en caso de que ella exprese que sí desea continuar se le brinda la atención según protocolo de servicio; en caso contrario, ella expresará que necesita reprogramar la ruta de atención a través de una cita para otro día, situación que debe dársele solución inmediata.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL	<b>GUÍA PARA LA OPERATIVIDAD DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA USUARIA</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Código:</b>
			02/07/2021	MGU-M-CMU-1-0

## 5.8 SALIDA DE LA USUARIA Y ACOMPAÑANTE(S) DEL CENTRO CIUDAD MUJER

Cuando la usuaria decide retirarse de las instalaciones del centro Ciudad Mujer respectivo, la Técnica responsable debe acercarse y consultar a la usuaria:

- Si no es acompañada por otra persona, le pregunta si ha completado la ruta de atención asignada, en caso de que la usuaria indique que así ha sido, la despide con cordialidad y reitera la disponibilidad de los servicios que se ofrecen en los centros Ciudad Mujer.
- Si es acompañada por un/una niño/niña, verifica que la información contenida en el brazalete del/de la niño/niña esté relacionada con el contenido del brazalete de la usuaria, en caso de no haber ningún inconveniente procede a retirar ambos brazaletes (de la usuaria y del/de la niño/niña); en caso de no haber relación entre ambos brazaletes indicará al personal de seguridad de que ambas personas no pueden salir del recinto e inmediatamente notifica la situación - con apremio - a la Jefa de Centro (primordialmente) o a una instancia con autoridad competente para solventar la situación. Asimismo, dicha situación deberá registrarse en acta para efectos de registro y notificación a la Dirección de Ciudad Mujer.

## 5.9 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS<sup>3</sup>

Antes de que la usuaria se retire de las instalaciones del centro Ciudad Mujer, la Técnica de Atención a la Usuaria solicita a la usuaria evalúe la calidad, calidez y oportunidad de la atención recibida con el objetivo de conocer la opinión personal de cada usuaria, de tal forma que Ciudad Mujer pueda mejorar progresivamente su operatividad.

Para poder disponer de la información recabada de las evaluaciones, la técnica de atención a la usuaria o la persona delegada por la Jefa de Centro procederá a digitalizar dichas evaluaciones, resguardándolas en la unidad de red asignada al Centro. El resguardo de los documentos en formato digital estará supeditada a las disposiciones dadas por la Dirección de Ciudad Mujer.

Los resultados de las evaluaciones realizadas deben ser registrados, contabilizados/tabulados e incluidos en informe narrativo (de conformidad a las respuestas de las usuarias) y reportadas por la Jefa de Centro al personal especialista de Ciudad Mujer que fungen el rol de supervisores de módulos.

Si dentro de las respuestas brindadas por la usuaria hay quejas de alguna institución o ventanilla, se debe de registrar y dar solución con el personal involucrado, dicha situación debe ser informada a los supervisores de módulos.

## 5.10 CONSTANCIA DE PERMANENCIA

Si la usuaria solicita que le extiendan una constancia donde se refleje su permanencia/visita al centro Ciudad Mujer, la Técnica de Atención de Servicios a Usuaria busca la información requerida en el sistema e imprime la referida constancia; posteriormente, gestiona firma y sello ante la Jefa de Centro o Coordinadora de Módulo, según corresponda, comprobando el contenido de la constancia emitida, a fin de verificar si hay errores en el contenido de la misma, si así fuera el caso, se procederá a subsanarla inmediatamente.

## 5.11 MEDICIÓN DE LA OPERATIVIDAD DEL MÓDULO DE ATENCIÓN INICIAL

Con la finalidad de evaluar la atención recibida en los servicios que brindan las instituciones parte de Ciudad Mujer en cada uno de los Módulos, se plantea una serie de indicadores que permiten evidenciar los logros de Ciudad Mujer, desde el registro y orientación a la usuaria que se revisaran cada trimestre.

- Número de mujeres orientadas en el trimestre.
- Número de usuarias que cumplen la hoja de ruta de atención por trimestre.
- Número de orientaciones en el trimestre por cada orientadora.
- Número de mujeres registradas por primera vez por funcionaria de atención a la usuaria por trimestre.

<sup>3</sup> Evaluación de la atención recibida en el Centro Ciudad Mujer (MFO-M-CMU-1)

 MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>GUÍA PARA LA OPERATIVIDAD DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA USUARIA</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Código:</b>
		02/07/2021	MGU-M-CMU-1-0

## 6. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
---	0	Creación de la MGU-M-CMU-1 Guía para la Operatividad del Módulo de Atención a la Usuaría.	Dirección de Ciudad Mujer. Fecha: 02/07/2021	05/07/2021