

Fortalecimiento del sistema de atención a víctimas de violencia basada en género en el Distrito Metropolitano de Quito, período 2024-2025

Strengthening the care system for victims of gender-based violence in the Metropolitan District of Quito, 2024–2025

Fortalecimento do sistema de atenção às vítimas de violência baseada em gênero no Distrito Metropolitano de Quito, período 2024-2025

Jessica Patricia Bustamante Sánchez¹, <https://orcid.org/0009-0000-1086-5217>

Katty Maricela Vera Meza², <https://orcid.org/0000-0003-4849-1948>

¹Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador

²Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador/ Universidad Internacional de Investigación, México

Autor para correspondencia: jessicabustamante093@gmail.com

RESUMEN

La violencia basada en género constituye una problemática social y de derechos humanos que continúa afectando a las mujeres en Ecuador. En el presente trabajo se analiza el funcionamiento del sistema de atención a víctimas de violencia basada en género en el Distrito Metropolitano de Quito durante el período 2024–2025, con énfasis en las capacidades institucionales de los servicios especializados y los desafíos relacionados con capacidad operativa, cobertura y articulación interinstitucional. La investigación se desarrolló mediante un enfoque mixto y paradigma socio-crítico, utilizando revisión documental, entrevistas semiestructuradas a profesionales de los servicios y encuestas a usuarias. Los resultados evidencian sobrecarga operativa, insuficiencia de talento humano especializado, diferencias en capacidades de atención entre servicios y limitaciones en la coordinación institucional. Se concluye que el fortalecimiento del sistema requiere ampliar capacidades técnicas y operativas, fortalecer la articulación interinstitucional y consolidar modelos territoriales de atención.

Palabras clave: Violencia basada en género, atención integral, capacidades institucionales, Distrito Metropolitano de Quito.

ABSTRACT

Gender-based violence constitutes a social and human rights issue that continues to affect women in Ecuador. This study analyzes the operation of the care system for victims of gender-based violence in the Metropolitan District of Quito during the 2024–2025 period, with an emphasis on the institutional capacities of specialized services and the challenges related to operational capacity, service coverage, and interinstitutional coordination. The research was conducted using a mixed-methods approach within a socio-critical paradigm, drawing on document review, semi-structured interviews with service professionals, and surveys administered to service users. The findings reveal operational overload, insufficient specialized human resources, differences in service response capacities, and limitations in institutional coordination. It is concluded that strengthening the system requires expanding technical and operational capacities, enhancing interinstitutional coordination, and consolidating territorial models of care.

Keywords: Gender-based violence, comprehensive care, institutional capacities, Metropolitan District of Quito.

RESUMO

A violência baseada em gênero constitui uma problemática social e de direitos humanos que continua afetando as mulheres no Equador. No presente trabalho analisa-se o funcionamento do sistema de atenção às vítimas de violência baseada em gênero no Distrito Metropolitano de Quito durante o período 2024–2025, com ênfase nas capacidades institucionais dos serviços especializados e nos desafios relacionados à capacidade operacional, cobertura e articulação interinstitucional. A pesquisa foi desenvolvida mediante uma abordagem

mista e paradigma sócio-crítico, utilizando revisão documental, entrevistas semiestructuradas com profissionais dos serviços e questionários com usuárias. Os resultados evidenciam sobrecarga operacional, insuficiência de talento humano especializado, diferenças nas capacidades de atendimento entre serviços e limitações na coordenação institucional. Conclui-se que o fortalecimento do sistema requer ampliar capacidades técnicas e operacionais, fortalecer a articulação interinstitucional e consolidar modelos territoriais de atenção.

Palavras-chave: Violência baseada em gênero, atenção integral, capacidades institucionais, Distrito Metropolitano de Quito.

Recibido: 25/5/2025 Aprobado: 12/6/2026

Introducción

La violencia basada en género (VBG) constituye una problemática social persistente y una vulneración de derechos humanos que afecta de manera desproporcionada a mujeres y niñas, limitando el ejercicio de derechos fundamentales, la autonomía personal y el acceso a condiciones de vida libres de violencia. Desde una perspectiva crítica, Tapia (2022) sostiene que este fenómeno debe comprenderse como una expresión histórica de relaciones estructurales de desigualdad y poder, por lo que su abordaje no puede restringirse a respuestas individuales o punitivas, sino que requiere mecanismos institucionales orientados a la prevención, atención y restitución de derechos. En esta misma línea, organismos internacionales han señalado la necesidad de fortalecer respuestas estatales integrales frente a la VBG, reconociendo su complejidad social y multidimensional.

En Ecuador, la respuesta institucional frente a esta problemática se ha consolidado progresivamente mediante marcos normativos orientados a garantizar el derecho a una vida libre de violencia y a fortalecer mecanismos de protección para las víctimas. La Constitución de la República del Ecuador (2008) y la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres establecen obligaciones estatales vinculadas a la prevención, atención, protección y reparación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018). Sin embargo, aunque existe coincidencia respecto a la importancia del marco normativo como condición necesaria para garantizar derechos, algunos estudios advierten que la formalización jurídica no asegura, por sí misma, respuestas institucionales efectivas. En este sentido, Bayas y Medina (2025) sostienen que persisten limitaciones relacionadas con la capacidad de implementación institucional, el acceso oportuno a servicios y la articulación de mecanismos efectivos de protección, evidenciando una distancia entre el reconocimiento normativo y la respuesta práctica del sistema institucional.

Desde otra perspectiva, investigaciones centradas en la provisión de servicios especializados destacan que el análisis de la VBG no debe limitarse al fenómeno social ni al desarrollo normativo, sino incorporar el estudio de las capacidades institucionales de los sistemas de atención. Sabina y Figueroa (2019) señalan que la efectividad de los servicios destinados a víctimas depende de factores asociados a la disponibilidad, accesibilidad, adaptabilidad y pertinencia de la atención, enfatizando la necesidad de respuestas articuladas y centradas en las necesidades de las usuarias. Aunque estos planteamientos coinciden con la importancia de fortalecer mecanismos institucionales, difieren en el énfasis analítico: mientras algunas aproximaciones privilegian el fortalecimiento normativo y la protección jurídica, otras sitúan el debate en la capacidad operativa de los servicios y en las condiciones reales de acceso a la atención integral.

De manera complementaria, Luna Peñaranda y Vallejo Cárdenas (2023) sostienen que la eficacia de los sistemas de atención integral se encuentra condicionada por factores organizativos, disponibilidad de recursos, capacitación del personal y mecanismos institucionales que permitan garantizar continuidad y calidad de la atención. Tales aportes contribuyen a comprender que la atención a víctimas de VBG constituye un proceso complejo que involucra no solo disposiciones legales, sino también condiciones institucionales que posibiliten respuestas oportunas, coordinadas y sostenibles.

A pesar de los avances teóricos, normativos e institucionales, persisten desafíos relacionados con la capacidad de respuesta de los sistemas de atención a víctimas de VBG. En el Distrito Metropolitano de Quito, los servicios especializados de atención a víctimas de VBG enfrentan una demanda creciente de atención; sin embargo, las capacidades institucionales instaladas y los mecanismos de articulación interinstitucional no siempre evolucionan al mismo ritmo, generando posibles brechas en la cobertura, oportunidad y continuidad de la atención.

Aunque la literatura ha abordado ampliamente la VBG desde enfoques jurídicos, sociales y de derechos humanos, son todavía limitados los estudios que analizan el funcionamiento de los sistemas locales de atención desde una perspectiva institucional, particularmente en relación con la capacidad operativa instalada, la respuesta

frente al incremento de la demanda y los mecanismos de coordinación entre las entidades que conforman el sistema de protección. Esta insuficiencia de conocimiento restringe la comprensión de los factores que condicionan la efectividad de las respuestas institucionales en contextos territoriales específicos.

La pertinencia y actualidad de esta investigación radican en la necesidad de generar evidencia que contribuya al fortalecimiento del sistema de atención a víctimas de VBG en el Distrito Metropolitano de Quito, desde una perspectiva de gestión institucional, garantía de derechos y mejora de las capacidades de respuesta de los servicios especializados.

En este contexto surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales brechas relacionadas con la capacidad operativa, la cobertura y la articulación interinstitucional que afectan la atención a víctimas de violencia basada en género en el sistema de protección del Distrito Metropolitano de Quito durante el período 2024–2025?

En correspondencia con esta problemática, la presente investigación tiene como objetivo analizar el funcionamiento del sistema local de atención a víctimas de VBG en el Distrito Metropolitano de Quito, mediante un diseño mixto convergente, para identificar brechas institucionales y proponer lineamientos de fortalecimiento territorial.

Metodología

La presente investigación corresponde a un artículo científico con enfoque mixto, desarrollado bajo el paradigma socio-crítico, debido a que busca comprender las dinámicas institucionales relacionadas con la atención a víctimas de violencia basada en género (VBG) y generar propuestas orientadas al fortalecimiento del sistema local de protección. El estudio es de tipo descriptivo y aplicado, centrado en el análisis del funcionamiento del sistema local de atención a víctimas de VBG en el Distrito Metropolitano de Quito durante el período 2024–2025, utilizando información secundaria proveniente de registros institucionales, informes técnicos y bases de datos oficiales correspondientes a dicho período.

El trabajo de campo, correspondiente a la recolección de información primaria mediante encuestas y entrevistas, se desarrolló entre los meses de marzo y junio de 2026.

Como métodos científicos se emplearon el analítico-sintético para la revisión, organización e interpretación de la información; el inductivo-deductivo para la construcción de inferencias a partir de los hallazgos obtenidos; y el método mixto para integrar información cuantitativa y cualitativa, permitiendo una comprensión integral del fenómeno estudiado.

En cuanto a las técnicas de investigación, se aplicó una encuesta dirigida a usuarias de los servicios especializados de atención. Como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado conformado por una sección de datos sociodemográficos y 10 ítems valorativos organizados en tres dimensiones de análisis: calidad y oportunidad de la atención, atención integral y acompañamiento, y percepción institucional del servicio. Las respuestas fueron registradas mediante una escala tipo Likert de cinco categorías, desde “Muy en desacuerdo” hasta “Muy de acuerdo”. Adicionalmente, se incorporó una pregunta abierta orientada a identificar necesidades y propuestas de fortalecimiento de los servicios. El instrumento fue sometido a revisión técnica para verificar la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con los objetivos de la investigación.

Asimismo, se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a profesionales vinculados a los servicios de atención, con el fin de profundizar en las categorías de análisis relacionadas con capacidad operativa, limitaciones institucionales, articulación interinstitucional y desafíos del sistema de protección.

La unidad de análisis de la presente investigación corresponde al sistema local de atención a víctimas de violencia basada en género del Distrito Metropolitano de Quito durante el período 2024–2025. Este sistema comprende los servicios especializados de atención, las capacidades operativas institucionales, los mecanismos de articulación interinstitucional y los procesos orientados a la protección y restitución de derechos de las víctimas.

Para el estudio de esta unidad de análisis se consideraron como unidades de observación a las usuarias de los servicios especializados y a los profesionales vinculados a los procesos de atención, cuyas percepciones y experiencias permitieron comprender el funcionamiento del sistema local de atención.

La población de estudio estuvo integrada por profesionales vinculados a los servicios especializados de atención y por usuarias que recibieron atención en los Centros de Equidad y Justicia (CEJ) y en el Centro de Apoyo Integral (CAI) Tres Manueles durante el período 2024–2025.

Se aplicó un muestreo no probabilístico de tipo intencional. La muestra estuvo conformada por seis profesionales vinculados a los servicios especializados de atención a víctimas de VBG, quienes contaban con al menos un año de experiencia y participación directa en procesos de atención integral. Asimismo, participaron 50 usuarias de

los servicios especializados que cumplieron los criterios de inclusión establecidos para la investigación. Como criterios de inclusión se consideró, para las usuarias, ser mayores de edad, haber recibido atención en los servicios especializados durante el período 2024–2025 y aceptar participar voluntariamente en el estudio. Para los profesionales, se consideró contar con experiencia y vinculación directa con los procesos de atención a víctimas de VBG. Se excluyeron aquellas personas que no cumplieron estos criterios o que no aceptaron participar en la investigación.

Dado el carácter aplicado de la investigación, el tamaño de la muestra permitió realizar un análisis descriptivo e interpretativo de las percepciones de usuarias y profesionales sobre el funcionamiento del sistema local de atención. No obstante, debido al carácter intencional y no probabilístico del muestreo, los resultados no son estadísticamente representativos ni generalizables a la totalidad de la población objeto de estudio.

En una tercera fase se realizó el procesamiento y análisis de la información. Los datos cuantitativos obtenidos mediante la encuesta fueron analizados a través de estadística descriptiva, utilizando frecuencias absolutas y porcentajes. La información cualitativa proveniente de las entrevistas fue examinada mediante análisis temático, a través de procesos de codificación y categorización, identificando patrones relacionados con capacidad operativa, brechas institucionales, articulación interinstitucional y calidad de la atención.

Posteriormente, se aplicó un proceso de triangulación metodológica, integrando información cuantitativa (encuestas), cualitativa (entrevistas) y documental (informes institucionales y normativa vigente), con el objetivo de contrastar hallazgos y fortalecer la validez interpretativa del estudio.

Finalmente, en una cuarta fase se formularon lineamientos de fortalecimiento territorial orientados a mejorar la capacidad operativa, la atención integral, la articulación interinstitucional y la sostenibilidad del sistema local de atención a víctimas de violencia basada en género en el Distrito Metropolitano de Quito.

La investigación se desarrolló bajo principios éticos de participación voluntaria, consentimiento informado, confidencialidad, anonimato y uso exclusivamente académico de la información recolectada durante el proceso investigativo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis del sistema de atención a víctimas de violencia basada en género en el Distrito Metropolitano de Quito permitió identificar avances relevantes en materia de institucionalización de servicios especializados, consolidación normativa y fortalecimiento de mecanismos locales de protección. La existencia de los Centros de Equidad y Justicia (CEJ), del Centro de Apoyo Integral (CAI) Tres Manueles y de rutas de derivación interinstitucional evidencia esfuerzos sostenidos por parte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para garantizar procesos de atención integral orientados a la restitución de derechos de mujeres víctimas de violencia, desde enfoques de género y derechos humanos.

En el contexto local, el sistema de atención ha consolidado mecanismos especializados de acompañamiento psicológico, social y atención legal dirigidos a personas en situación de VBG. Asimismo, se han fortalecido espacios institucionales orientados a la prevención, promoción de derechos y atención territorializada, lo que refleja avances en la construcción de respuestas municipales frente a esta problemática social.

No obstante, los hallazgos de la investigación evidencian que el fortalecimiento normativo e institucional no siempre se traduce en capacidades operativas suficientes para responder al incremento sostenido de la demanda. Esta situación refleja desafíos relacionados con sostenibilidad operativa, disponibilidad de talento humano especializado y capacidad de respuesta integral dentro del sistema local de atención.

De igual manera, el estudio identificó retos asociados con continuidad de atención, sostenibilidad técnica, seguimiento de casos y coordinación entre actores institucionales vinculados a la protección de víctimas. Aunque existen mecanismos de articulación entre entidades municipales y organismos del sistema de protección, persisten limitaciones para consolidar respuestas oportunas, integrales y ajustadas a las dinámicas territoriales coincidiendo con Díaz et al. (2023).

Adicionalmente, el contexto nacional de reorganización institucional y redistribución de competencias en materia de derechos humanos y protección social ha incrementado la importancia de los gobiernos locales en la sostenibilidad de los servicios especializados de atención a víctimas de violencia basada en género. Este escenario evidencia la necesidad de fortalecer capacidades técnicas, operativas y de gestión orientadas a garantizar continuidad, calidad y acceso efectivo a mecanismos integrales de protección.

En consecuencia, el diagnóstico general evidencia que, pese a los avances alcanzados, el sistema local de atención enfrenta desafíos relacionados con capacidad operativa, sostenibilidad técnica y consolidación de mecanismos de gestión orientados a garantizar respuestas integrales, oportunas y centradas en la restitución efectiva de derechos de las víctimas de violencia basada en género.

Capacidad operativa, cobertura y demanda del sistema

Capacidad operativa, cobertura y demanda del sistema

Los Centros de Equidad y Justicia (CEJ) constituyen servicios especializados e interdisciplinarios orientados a la prevención y atención integral de víctimas de violencia basada en género en el Distrito Metropolitano de Quito. Actualmente, el sistema municipal cuenta con ocho CEJ administrados por la Secretaría de Inclusión Social, ubicados en Calderón, La Delicia, Tumbaco, Los Chillos, Eloy Alfaro, Quitumbe, Eugenio Espejo Norcentral y Nanegalito, configurando una red territorial descentralizada de atención.

Tabla 1. Ubicación territorial de los CEJ en el DMQ

CEJ	Zona territorial
Calderón	Norte
La Delicia	Norte
Tumbaco	Valle
Los Chillos	Valle
Eloy Alfaro	Sur
Quitumbe	Sur
Eugenio Espejo	Centro-Norte
Nanegalito	Rural

Fuente: Secretaría de Inclusión Social del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2025). Registros institucionales CEJS (2024-2025).
Elaboración propia.

En términos operativos, cada CEJ cuenta en promedio con seis profesionales, mientras que el CAI Tres Manueles dispone de 16 profesionales, lo que evidencia una diferencia significativa en capacidad instalada.

Tabla 2. Capacidad operativa del sistema

Servicio	Nº de unidades	Promedio de profesionales	Tipo de cobertura	Funciones
CEJ	8	6 por centro	Descentralizada territorial	Atención psicológica, social y legal
CAI Tres Manueles	1	16	Centralizada especializada	Atención integral ampliada

Fuente: Secretaría de Inclusión Social del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2025). Unidad Patronato Municipal Sal José. Registros administrativos de los Centros de Equidad y Justicia (CEJ) y del Centro de Atención Integral Tres Manueles, período 2024-2025. Elaboración propia.

Según registros institucionales, durante 2025 el sistema registró un incremento sostenido de la demanda.

Tabla 3. Personas atendidas 2024-2025

Servicio	2024	2025	Variación
CEJ (8 centros)	8.443	10.819	+28.1%
CAI Tres Manueles	2.463	2.659	+8.0%

Fuente: Secretaría de Inclusión Social del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2025). Unidad Patronato Municipal Sal José. Registros administrativos de los Centros de Equidad y Justicia (CEJ) y del Centro de Atención Integral Tres Manueles, período 2024-2025. Elaboración propia.

Los resultados evidencian que, aunque los CEJ concentran el mayor volumen total de atenciones, el CAI Tres Manueles presenta mayor capacidad operativa por unidad, lo que revela diferencias estructurales en el modelo de atención.

Distribución territorial de la demanda

La demanda de atención se concentra principalmente en los Centros de Equidad y Justicia de Quitumbe, Eloy Alfaro y Calderón. Según registros institucionales, estos territorios presentan los mayores niveles de atención dentro del sistema municipal, evidenciando una distribución desigual de la demanda en el Distrito Metropolitano de Quito.

Esta concentración se asocia a factores estructurales como densidad poblacional, condiciones de vulnerabilidad social y mayores dinámicas de violencia intrafamiliar, lo que incrementa la carga operativa en determinados territorios.

Carga operativa, calidad de atención y seguimiento

El incremento sostenido de la demanda genera una carga operativa significativa en los equipos técnicos, especialmente en psicología, trabajo social y atención legal. Esta situación incide en los tiempos de respuesta institucional, la continuidad del seguimiento de casos y la capacidad de intervención integral.

En términos de calidad de atención, los CEJ brindan asesoría legal, psicológica y social, pero no incluyen patrocinio jurídico de causas. En contraste, el CAI Tres Manueles incorpora acompañamiento jurídico en determinados procesos, lo que amplía el alcance de la intervención legal.

Estas diferencias generan variaciones en la integralidad del acompañamiento institucional y en el acceso a procesos de protección más sostenidos para las víctimas.

Articulación interinstitucional y estructura del sistema

El sistema cuenta con mecanismos de coordinación entre entidades municipales y actores del sistema de protección. Sin embargo, se identifican limitaciones en la interoperabilidad de información, el seguimiento de derivaciones y la continuidad de los casos.

Estas limitaciones generan fragmentación en las rutas de atención, afectando la integralidad del acompañamiento institucional, especialmente en casos de alta complejidad.

Desde una perspectiva estructural, la coexistencia de distintas entidades ejecutoras la Secretaría de Inclusión Social y el Patronato Municipal San José evidencia una configuración institucional fragmentada que influye en la coordinación del sistema.

Brechas institucionales del sistema de atención

Los resultados permiten identificar brechas estructurales en el sistema de atención a víctimas de violencia basada en género en el Distrito Metropolitano de Quito.

Se evidencia una brecha entre la demanda y la capacidad operativa, reflejada en el incremento sostenido de atenciones frente a estructuras técnicas limitadas en los CEJ. Asimismo, existe una brecha de talento humano especializado en áreas clave como psicología, trabajo social y legal, lo que limita la profundidad del abordaje integral.

Se identifica además una brecha en los modelos de atención, debido a diferencias en el alcance del acompañamiento jurídico entre CEJ y CAI. A esto se suma una brecha territorial asociada a la concentración de la demanda en determinados sectores del Distrito Metropolitano de Quito.

Finalmente, se observa una brecha de articulación institucional vinculada a limitaciones en interoperabilidad, seguimiento de casos y coordinación interinstitucional.

Interpretación de los hallazgos

Los resultados evidencian que el sistema de atención a víctimas de violencia basada en género en el Distrito Metropolitano de Quito ha experimentado un incremento sostenido de la demanda entre 2024 y 2025, acompañado de una mayor presión sobre los servicios territoriales.

Asimismo, se observa que el crecimiento de la demanda no ha sido proporcional al fortalecimiento de la capacidad operativa, lo que genera tensiones en la sostenibilidad del sistema y en la calidad de la atención coincidiendo con la Fiscalía General del Estado (2024).

Las diferencias entre CEJ y CAI evidencian desigualdades en el alcance de la intervención, particularmente en el componente jurídico, así como diferencias en capacidad operativa por unidad de servicio, lo que impacta en la equidad del sistema de atención.

En conjunto, estos hallazgos muestran la necesidad de fortalecer la capacidad operativa, los modelos de gestión territorial y la articulación interinstitucional para garantizar una respuesta más integral, eficiente y sostenible frente a la violencia basada en género.

Estrategias de fortalecimiento institucional

La primera estrategia se orienta al fortalecimiento de la capacidad operativa de los servicios especializados mediante la ampliación progresiva del talento humano técnico en los Centros de Equidad y Justicia (CEJ). Los hallazgos evidenciaron que la estructura operativa promedio de aproximadamente seis profesionales por centro enfrenta desafíos para responder al incremento sostenido de la demanda de atención registrada en territorios con mayor volumen de casos, como Quitumbe, Eloy Alfaro y Calderón. En este contexto, se propone fortalecer prioritariamente las áreas de psicología, trabajo social y asesoría legal, debido a su papel fundamental en los procesos de atención integral, intervención en crisis, acompañamiento especializado y restitución de derechos.

Asimismo, se plantea la necesidad de diferenciar los Centros de Equidad y Justicia de acuerdo con la demanda territorial, los niveles de complejidad de los casos atendidos y la carga operativa existente en cada zona del Distrito Metropolitano de Quito. Esta diferenciación permitiría categorizar los niveles de atención requeridos

en función de las necesidades específicas de cada territorio, estableciendo estructuras técnicas proporcionales a la demanda y fortaleciendo las capacidades de seguimiento integral, atención especializada y respuesta institucional frente a situaciones de mayor complejidad.

Una segunda estrategia corresponde al fortalecimiento del modelo de atención integral e interdisciplinaria. Los hallazgos sugieren que la disponibilidad de equipos técnicos ampliados y especializados puede contribuir al fortalecimiento de la capacidad institucional de respuesta, cobertura y continuidad de la atención. En este sentido, se propone consolidar modelos integrales de intervención que articulen atención psicológica, social y legal, así como acciones preventivas y de promoción de derechos dentro de una lógica de protección integral. De igual manera, se propone fortalecer la articulación operativa entre los Centros de Equidad y Justicia y el Centro de Apoyo Integral (CAI) Tres Manueles, con el propósito de generar mecanismos complementarios de atención, derivación y seguimiento de casos. Esta coordinación permitiría aprovechar las fortalezas institucionales de cada servicio, optimizar recursos disponibles y garantizar una respuesta más integral para las víctimas de violencia basada en género, especialmente en situaciones que requieren acompañamiento jurídico, atención especializada o seguimiento prolongado.

Una tercera estrategia se orienta al fortalecimiento de la articulación interinstitucional mediante la consolidación de rutas integrales de atención, protocolos unificados y mecanismos permanentes de coordinación técnica. Aunque existen procesos de articulación entre entidades municipales, judiciales y organismos de protección, persisten limitaciones relacionadas con el seguimiento de derivaciones, la interoperabilidad de información y la continuidad de la atención (Sánchez & Weber, 2024). En este sentido, se propone fortalecer sistemas integrados de coordinación que permitan optimizar los procesos de referencia y contrarreferencia, mejorar la trazabilidad de casos y favorecer respuestas oportunas y articuladas.

En este marco, se plantea fortalecer espacios permanentes de coordinación entre el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, el Patronato Municipal San José, la Fiscalía General del Estado, el Consejo de la Judicatura, la Policía Nacional, el Ministerio de Salud Pública y otros organismos vinculados al sistema de protección, con el objetivo de consolidar respuestas integrales frente a la violencia basada en género.

Una cuarta estrategia corresponde al fortalecimiento del acceso efectivo a la justicia mediante la ampliación de los servicios de patrocinio jurídico especializado para víctimas de violencia basada en género. Los hallazgos evidenciaron diferencias entre los servicios analizados, observándose que mientras el Centro de Apoyo Integral (CAI) Tres Manueles cuenta con mecanismos de patrocinio jurídico, los Centros de Equidad y Justicia brindan principalmente orientación y acompañamiento legal. En este contexto, se propone analizar la incorporación progresiva de servicios de patrocinio jurídico en los CEJ o, alternativamente, fortalecer mecanismos institucionales de derivación y representación legal especializada. Esta medida contribuiría a reducir barreras de acceso a la justicia, fortalecer la protección de derechos y garantizar una atención integral durante todo el proceso administrativo y judicial.

Otra estrategia fundamental corresponde al fortalecimiento de capacidades técnicas y formación especializada del personal vinculado a la atención integral. Las personas entrevistadas manifestaron la necesidad de ampliar los procesos permanentes de capacitación en temáticas relacionadas con enfoque de género, atención al trauma, intervención en crisis, prevención de la revictimización y derechos humanos. En este sentido, se propone institucionalizar programas continuos de formación técnica y autocuidado profesional orientados a fortalecer la calidad de atención y prevenir el desgaste emocional del personal especializado.

Adicionalmente, se propone fortalecer los procesos de gestión institucional del sistema local de atención. Considerando que los Centros de Equidad y Justicia se encuentran adscritos a la Secretaría de Inclusión Social, entidad responsable de la formulación, planificación, coordinación y seguimiento de la política pública social, mientras que otros servicios especializados son ejecutados desde el Patronato Municipal San José, resulta necesario fortalecer mecanismos de diferenciación funcional entre rectoría, planificación y ejecución operativa. Esto favorecería procesos más eficientes de coordinación, seguimiento, monitoreo y fortalecimiento institucional del sistema local de protección.

Finalmente, se propone fortalecer la implementación del Plan Metropolitano de Prevención y Erradicación de la Violencia de Género contra las Mujeres y las Niñas en el Distrito Metropolitano de Quito 2025–2033 como instrumento estratégico de política pública local, orientado a consolidar procesos de coordinación intersectorial, territorialización de servicios y sostenibilidad de las acciones preventivas y de atención integral. En conjunto, estas estrategias evidencian la necesidad de avanzar hacia modelos integrales, sostenibles y territorializados de atención que permitan fortalecer la capacidad institucional del Distrito Metropolitano de Quito para brindar respuestas oportunas, articuladas y orientadas a la restitución integral de derechos de las víctimas de violencia basada en género.

Los hallazgos obtenidos coinciden con investigaciones regionales desarrolladas por CEPAL (2022), ONU Mujeres (2023) y Roza y Martín (2021), las cuales identifican que la fragmentación institucional, la insuficiencia de recursos humanos especializados y las limitaciones de coordinación intersectorial constituyen problemáticas recurrentes en los sistemas de protección frente a la violencia basada en género en América Latina. En este sentido, Tapia (2022) plantea una mirada crítica sobre las respuestas institucionales frente a la violencia contra las mujeres, señalando la necesidad de fortalecer mecanismos de protección que respondan efectivamente a las necesidades de las víctimas y eviten respuestas meramente formales. A diferencia de otros estudios centrados principalmente en respuestas normativas o judiciales, la presente investigación incorpora un análisis territorial y operativo de los servicios municipales especializados, aportando evidencia aplicada sobre capacidades institucionales locales en el Distrito Metropolitano de Quito.

Uno de los principales hallazgos del estudio se relaciona con la creciente demanda de servicios especializados frente a capacidades institucionales limitadas. Los registros analizados muestran que los Centros de Equidad y Justicia (CEJ) atendieron miles de intervenciones durante los períodos 2024 y 2025, particularmente en sectores de alta densidad poblacional como Quitumbe, Eloy Alfaro y Calderón (Consejo de la Judicatura, 2024). Esta situación evidencia que la violencia basada en género continúa representando una problemática social de alta incidencia en el Distrito Metropolitano de Quito y confirma la necesidad de fortalecer progresivamente la capacidad técnica y operativa de los servicios especializados.

Los resultados coinciden con lo señalado por ONU Mujeres (2023) y CEPAL (2023) respecto a que los sistemas de protección en América Latina enfrentan desafíos relacionados con incremento sostenido de la demanda, limitaciones presupuestarias y necesidad de consolidar respuestas integrales sostenibles. De igual manera, Roza y Martín (2021) sostienen que la efectividad de las políticas públicas frente a la violencia basada en género depende en gran medida de la capacidad institucional para garantizar servicios especializados, articulados y territorializados.

En este contexto, la investigación permitió identificar que la estructura operativa de los CEJ, conformada en promedio por equipos reducidos de profesionales, puede generar limitaciones en los procesos de seguimiento, acompañamiento y continuidad de atención, especialmente en territorios con mayores dinámicas de violencia. Este hallazgo resulta relevante debido a que evidencia la necesidad de avanzar hacia modelos diferenciados de atención que respondan a las características territoriales y niveles de complejidad de cada zona del Distrito Metropolitano de Quito.

La experiencia del Centro de Apoyo Integral (CAI) Tres Manueles constituye un elemento importante dentro del análisis institucional, debido a que demuestra cómo el fortalecimiento del talento humano especializado influye directamente en la capacidad de respuesta y cobertura de los servicios. La existencia de equipos interdisciplinarios ampliados permitió sostener mayores niveles de atención y procesos de sensibilización comunitaria de alcance territorial, evidenciando la importancia de fortalecer modelos integrales de intervención que articulen prevención, protección y restitución de derechos.

Otro aspecto relevante identificado en la investigación corresponde a las limitaciones existentes en la articulación interinstitucional. Aunque el sistema local de atención cuenta con mecanismos de coordinación entre entidades municipales, judiciales y organismos de protección social, persisten dificultades relacionadas con interoperabilidad de información, seguimiento de derivaciones y consolidación de rutas integrales de atención. Estos resultados coinciden con los planteamientos de Guarderas (2016), quien señala que los sistemas de atención requieren superar enfoques fragmentados y fortalecer procesos integrales orientados a garantizar respuestas más coordinadas y sostenibles.

Asimismo, el estudio evidenció que la reorganización institucional del Estado ecuatoriano, marcada por la supresión del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, generó nuevos desafíos para los gobiernos autónomos descentralizados y sistemas locales de protección. Este escenario incrementó la necesidad de fortalecer capacidades territoriales y consolidar mecanismos de gestión institucional que permitan sostener los servicios especializados desde el ámbito local.

Desde una perspectiva de gestión pública, los resultados demuestran que el fortalecimiento institucional no depende únicamente de la existencia de normativa especializada, sino también de la capacidad operativa, técnica y presupuestaria para implementar políticas públicas sostenibles. En este sentido, la formulación del “Plan Metropolitano de Prevención y Erradicación de la Violencia de Género contra las Mujeres y las Niñas en el DMQ 2025–2033” representa un avance relevante para la consolidación de estrategias integrales de prevención y atención en el Distrito Metropolitano de Quito (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2025).

Otro hallazgo importante corresponde a la necesidad de fortalecer procesos permanentes de capacitación

técnica y autocuidado profesional. El personal entrevistado manifestó requerimientos relacionados con formación especializada en atención a trauma, enfoque de género y prevención de revictimización. Este resultado coincide con investigaciones regionales que sostienen que la calidad de atención depende significativamente de la preparación técnica y capacidades emocionales de los equipos interdisciplinarios vinculados a la atención de violencia basada en género.

De igual manera, la investigación evidencia que la violencia basada en género constituye un fenómeno multidimensional influenciado por factores sociales, culturales y económicos que continúan limitando el acceso oportuno de muchas víctimas a los servicios de protección. La persistencia de patrones de normalización de la violencia, dependencia económica y temor a represalias demuestra que las respuestas institucionales deben complementarse con estrategias preventivas y comunitarias orientadas a transformar las estructuras socioculturales que reproducen desigualdad y discriminación.

En términos académicos y profesionales, los resultados aportan evidencia relevante para el análisis de sistemas locales de protección y fortalecimiento institucional en contextos urbanos. Asimismo, el estudio contribuye a la generación de propuestas orientadas a consolidar modelos integrales de atención más sostenibles, articulados y territorializados, capaces de responder de manera eficiente a las necesidades de las víctimas de violencia basada en género.

Finalmente, los hallazgos permiten concluir que el fortalecimiento del sistema local de atención en el Distrito Metropolitano de Quito requiere intervenciones multidimensionales orientadas a ampliar capacidades operativas, fortalecer equipos técnicos especializados, consolidar mecanismos efectivos de articulación interinstitucional y garantizar procesos permanentes de evaluación, prevención y restitución integral de derechos.

Percepción de las usuarias sobre la calidad de la atención

Con el propósito de conocer la percepción de las usuarias respecto a los servicios especializados de atención, se aplicó una encuesta estructurada a 50 mujeres atendidas en los Centros de Equidad y Justicia (CEJ) y en el Centro de Apoyo Integral (CAI) Tres Manueles. En términos sociodemográficos, predominó la participación de mujeres adultas, principalmente entre los 36 y 64 años, con una mayor presencia de mujeres autoidentificadas como mestizas y, en menor proporción, indígenas y afroecuatorianas. En cuanto al nivel educativo, prevalecieron las usuarias con formación universitaria y bachillerato. Asimismo, una proporción importante había acudido a los servicios en más de tres ocasiones, principalmente para recibir atención psicológica e integral, lo que evidencia la continuidad de los procesos de acompañamiento y la consolidación de una relación sostenida con los servicios especializados.

Los resultados evidencian una valoración favorable de los servicios especializados por parte de las participantes. El 95% manifestó estar de acuerdo o muy de acuerdo con haber recibido un trato respetuoso y digno durante el proceso de atención. Asimismo, el 97,5% consideró que la atención recibida respondió adecuadamente a sus necesidades y el mismo porcentaje señaló que el personal cuenta con la capacitación necesaria para brindar una atención integral.

De igual manera, el 90 % de las usuarias manifestó estar de acuerdo o muy de acuerdo en que recibió un acompañamiento adecuado durante el proceso de atención, mientras que el 10 % expresó una percepción intermedia. Asimismo, la totalidad de las participantes consideró que la intervención contribuyó positivamente a su bienestar emocional y social y señaló que la atención recibida evitó situaciones de revictimización.

Estos resultados permiten evidenciar que los servicios especializados mantienen altos niveles de aceptación entre las usuarias, particularmente en aspectos relacionados con calidad de atención y enfoque de derechos. Necesidades de fortalecimiento institucional identificadas por las usuarias

A pesar de la valoración positiva de los servicios especializados, las usuarias identificaron aspectos susceptibles de fortalecimiento institucional. El 90% manifestó estar de acuerdo o muy de acuerdo con la necesidad de incrementar el número de profesionales especializados, considerando que el aumento de la demanda requiere ampliar la capacidad operativa de los servicios.

Este hallazgo resulta relevante debido a que evidencia una percepción compartida sobre la importancia de fortalecer los equipos interdisciplinarios para garantizar procesos oportunos de atención, seguimiento y acompañamiento a las víctimas de violencia basada en género.

Los resultados permiten identificar que, aunque la calidad de la atención es valorada positivamente, persisten desafíos relacionados con la sostenibilidad operativa de los servicios y la capacidad institucional para responder al incremento de casos registrados en el Distrito Metropolitano de Quito.

Resultados de las entrevistas a profesionales

Las entrevistas semiestructuradas realizadas a seis profesionales vinculados a los servicios especializados permitieron identificar elementos comunes relacionados con el funcionamiento del sistema local de atención a víctimas de violencia basada en género.

Entre los principales hallazgos destaca la percepción de una creciente demanda de servicios frente a capacidades institucionales limitadas. Las personas entrevistadas coincidieron en señalar que el incremento sostenido de casos genera sobrecarga operativa y limita la posibilidad de realizar procesos de seguimiento y acompañamiento más prolongados.

Asimismo, se identificó la necesidad de fortalecer los equipos interdisciplinarios mediante la incorporación de mayor talento humano especializado, especialmente en áreas de psicología, trabajo social y área legal (Revelo & Santacruz, 2024). Los profesionales entrevistados señalaron que el fortalecimiento de los recursos humanos permitiría mejorar la capacidad de respuesta institucional y garantizar una atención más oportuna e integral. Otro aspecto recurrente fue la necesidad de fortalecer los mecanismos de articulación interinstitucional. Los participantes manifestaron que persisten dificultades relacionadas con la coordinación entre instituciones, el seguimiento de derivaciones y la interoperabilidad de la información, factores que pueden afectar la continuidad de la atención brindada a las víctimas.

Finalmente, los profesionales destacaron la importancia de promover procesos permanentes de capacitación especializada y estrategias de autocuidado profesional, considerando que la atención a casos de violencia basada en género implica una alta carga emocional y requiere actualización continua en enfoques de derechos humanos, género, atención al trauma y prevención de la revictimización.

CONCLUSIONES

La investigación permitió evidenciar que el sistema de atención a víctimas de violencia basada en género en el Distrito Metropolitano de Quito ha consolidado avances importantes en materia normativa, institucional y de prestación de servicios especializados; sin embargo, persisten brechas relacionadas con la capacidad operativa, la articulación interinstitucional y la sostenibilidad técnica que limitan la respuesta integral frente al incremento sostenido de la demanda. Los resultados demostraron que los Centros de Equidad y Justicia (CEJ) desempeñan un rol fundamental dentro del sistema local de protección, aunque requieren el fortalecimiento progresivo del talento humano especializado y la optimización de recursos para garantizar procesos de atención oportunos, integrales y sostenibles.

El estudio identificó que las principales limitaciones del sistema local de atención se relacionan con la sobrecarga operativa del personal técnico, las dificultades de coordinación entre instituciones competentes, la ausencia de sistemas integrados de seguimiento y la necesidad de consolidar procesos permanentes de capacitación especializada. Asimismo, se evidenció que los territorios con mayor densidad poblacional y mayores dinámicas de violencia presentan mayores niveles de demanda, lo que hace necesario implementar modelos diferenciados y territorializados de atención. En este contexto, la experiencia del CAI Tres Manueles demuestra que el fortalecimiento de equipos interdisciplinarios influye positivamente en la capacidad institucional de respuesta y cobertura.

Un hallazgo relevante de la investigación es la coexistencia entre altos niveles de satisfacción de las usuarias y la percepción, compartida tanto por las mujeres atendidas como por los profesionales, de una creciente insuficiencia de capacidades institucionales para responder al aumento sostenido de la demanda. Esta aparente paradoja evidencia que la calidad percibida de la atención no constituye, por sí sola, un indicador de fortaleza del sistema de protección, sino que puede coexistir con condiciones de sobrecarga operativa y riesgos para la sostenibilidad de los servicios. Asimismo, los resultados muestran que las mujeres no demandan únicamente atención frente a la violencia, sino acompañamiento sostenido, seguridad y apoyo para la reconstrucción de sus proyectos de vida. En este sentido, los servicios especializados constituyen mecanismos de restitución de derechos y de generación de capital social, cuyo fortalecimiento trasciende el ámbito asistencial y representa una inversión estratégica para la cohesión social, la prevención de nuevas violencias y la ruptura de ciclos intergeneracionales de desigualdad.

Finalmente, la investigación permite concluir que el fortalecimiento del sistema local de atención requiere avanzar desde modelos predominantemente reactivos hacia un enfoque de resiliencia institucional, entendido como la capacidad del sistema para sostener la calidad de la atención, adaptarse a escenarios de creciente demanda y garantizar la continuidad de los procesos de protección y recuperación de las víctimas. Esto implica no solo ampliar las capacidades técnicas y operativas, fortalecer la coordinación interinstitucional y consolidar

procesos permanentes de capacitación especializada, sino también promover estrategias preventivas, comunitarias y territorializadas que conciben los servicios especializados como una inversión social orientada a garantizar derechos, fortalecer la autonomía de las mujeres y contribuir a una respuesta más oportuna, integral y sostenible frente a la violencia basada en género en el Distrito Metropolitano de Quito.

Agradecimientos

Se reconoce el aporte de las instituciones municipales y profesionales vinculados al sistema de atención a víctimas de violencia basada en género en el Distrito Metropolitano de Quito, cuya colaboración permitió el desarrollo de la presente investigación.

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. Registro Oficial Suplemento 175. https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/ley_prevenir_y_erradicar_violencia_mujeres.pdf

Bayas Pérez, D. S., & Medina Medina, V. E. (2025). Protección estatal a mujeres frente a violencia de género: un estudio del marco normativo y aplicación en Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(5), 1014–1028. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4652>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). La sociedad del cuidado: horizonte para una recuperación sostenible con igualdad de género. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/4836>.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2023). La prevención de los femicidios: obligación de los Estados y reto persistente en la región. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/68698-la-prevencion-femicidios-obligacion-estados-reto-persistente-la-region>

Consejo de la Judicatura. (2024, 25 de noviembre). Consejo de la Judicatura presentó boletín estadístico de análisis de datos en casos de violencia de género. Función Judicial del Ecuador. <https://www.funcionjudicial.gob.ec/consejo-de-la-judicatura-presento-boletin-estadistico-de-analisis-de-datos-en-casos-de-violencia-de-genero/>

Díaz Padilla, G. A., Muñoz Díaz, J. V., Sojos Plaza, I. F., & Orozco Falconi, J. M. (2023). Violencia de género contra las mujeres en el Ecuador: Una perspectiva desde la salud pública. *Revista Pertinencia Académica*, 7(4), 44–57. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10419276>

Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Fiscalía General del Estado. (2024). Estadísticas de violencia de género y femicidio en Ecuador. Fiscalía General del Estado. <https://www.fiscalia.gob.ec/estadisticas-fge/>

Guarderas Albuja, P. (2016). La intervención psicosocial contra la violencia de género en Quito: tejiendo narrativas y nuevos sentidos (Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona). <http://hdl.handle.net/10803/385738>

Luna Peñaranda, K. L., & Vallejo Cárdenas, P. P. (2023). Evaluación al sistema integral de víctimas de violencia de género como mecanismo de prevención y erradicación a la violencia. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(4), 451–468. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1230>

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2025). Plan Metropolitano de Prevención y Erradicación de la Violencia de Género contra las Mujeres y las Niñas en el Distrito Metropolitano de Quito 2025–2033. Secretaría de Inclusión Social. https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202023-2027/Resoluciones%20de%20Alcald%C3%ADa/2025/RADMQ-014-2025%20-%20Anexo%20Plan.pdf

ONU Mujeres. (2023). Iniciativa Spotlight: Programa Regional para América Latina. Informe final (al 30 de noviembre de 2023). ONU Mujeres. https://lac.unwomen.org/sites/default/files/2024-05/Iniciativa%20Spotlight_Programa%20Regional%20para%20Am%C3%A9rica%20Latina_Informe%20Final_30%20Nov%202023.pdf

Revelo Sierra, J. J., & Santacruz Cruz, H. B. (2024). Estudio de las medidas de protección en casos de violencia contra la mujer en Ibarra, periodo 2022-2023. *Debate Jurídico Ecuador*, 8(1). <https://doi.org/10.61154/dje.v8i1.3612>

Roza, V., & Martín, C. (2021). Violencia sexual y basada en género: hoja de ruta para la prevención y respuesta en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/violencia-sexual-y-basada-en-genero-hoja-de-ruta-para-la-prevencion-y-respuesta-en-america>

Sabina, C., & Pérez Figueroa, D. (2019). “Hay que tener suerte”: Gender-based violence service provision in Quito, Ecuador. *Health and Human Rights*, 21(2), 295–307. <https://www.hhrjournal.org/2019/12/hay-que-tener-suerte->

Sánchez Parra, T., & Weber, S. (2024). Interdisciplinary perspectives on gendered violence and resistance in Latin America. *Third World Quarterly*, 45(5), 827–833. <https://doi.org/10.1080/01436597.2024.2317968>

Tapia Tapia, S. (2022). *Feminismo, violencia contra las mujeres y reforma legal: lecciones decoloniales desde Ecuador*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003261804>

Declaración de conflicto de intereses: Los autores declaran que no existe ningún conflicto de intereses derivado de relaciones personales o con entidades públicas o privadas que pudiera influenciar negativamente la publicación de este trabajo.

Declaración de contribución de los autores/as utilizando la Taxonomía CRediT:

Jessica Patricia Bustamante Sánchez y Katy Vera trabajaron en: conceptualización, investigación, análisis formal, redacción del borrador original, revisión y edición, validación metodológica y administración del proyecto.

Declaración de aprobación por el Comité de Ética: Los autores declaran que la investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la institución responsable, en tanto la misma implicó a seres humanos.

Declaración de originalidad del manuscrito: Los autores confirman que este texto no ha sido publicado con anterioridad, ni ha sido enviado a otra revista para su publicación.