SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

Secretariado Ejecutivo
del Sistema Nacional
de Seguridad Pública

Estadísticas nacionales de llamadas de emergencia al número único 9-1-1

Cifras con corte al
31 de diciembre de 2017

Centro Nacional de Información

Enero 2018

a. Nacional

Total llamadas de emergencia

Comparativo anual

Enero - diciembre 2017 / enero - diciembre 2016

Tipo de llamada	Enero - diciembre 2016	Enero - diciembre 2017	Variación	
			Absoluta	Relativa (%)
Total de llamadas	**122,181,509**	**112,460,767**	**-9,720,742**	**-7.96%**
Procedentes (reales) 1/	**12,666,827**	**13,937,674**	**1,270,847**	**10.03%**
Seguridad pública	9,437,766	9,760,990	323,224	3.42%
Médico	1,684,462	2,030,217	345,755	20.53%
Servicios públicos	798,584	1,292,623	494,039	61.86%
Protección civil	746,015	853,844	107,829	14.45%
Improcedentes	**109,514,682**	**98,523,093**	**-10,991,589**	**-10.04%**
Broma	33,645,167	37,166,004	3,520,837	10.46%
No emergencia	13,515,189	16,737,743	3,222,554	23.84%
No contestada	15,148,151	16,790,954	1,642,803	10.84%
Llamada falsa	2,871,302	3,443,123	571,821	19.92%
Otros	44,334,873	24,385,269	-19,949,604	-45.00%
Incompleta 2/	37,866,991	19,379,852	-18,487,139	-48.82%
Perdida 3/	4,666,208	3,585,607	-1,080,601	-23.16%
Transferencia de llamada 4/	1,501,401	1,261,339	-240,062	-15.99%
De prueba 5/	300,273	158,471	-141,802	-47.22%

1/ Se refiere a las llamadas recibidas en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) que se canalizaron a alguna corporación para su atención, ya que se relacionan a probables hechos que ponen en riesgo o vulneran la condición humana.

2/ Llamadas realizadas por los usuarios que durante su atención existe una interrupción en la comunicación, o bien el peticionario no proporciona todos los datos para su debida atención.

3/ Llamada en la que el peticionario cuelga antes de que entre al sistema para ser atendida.

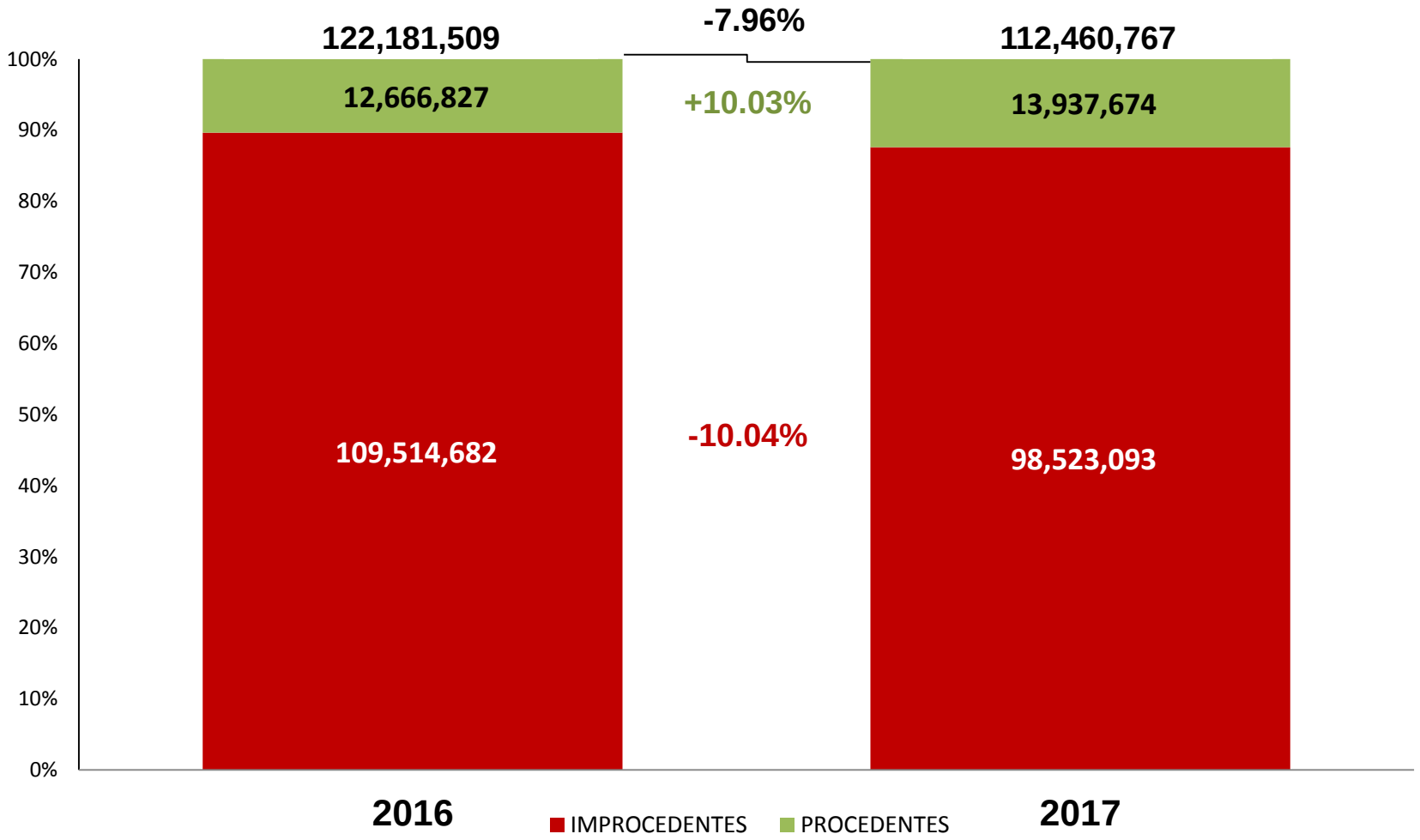
4/ Llamada que, por su origen o necesidad, es canalizada telefónicamente a otra instancia para su atención dado que no se trata de una emergencia, o bien, en el caso de una emergencia, se transfiere a otro CALLE para su atención más oportuna.

5/ Llamada que realizan generalmente los supervisores del área de operación o despacho de los CALLEs, con la finalidad de evaluar el funcionamiento de la línea y el procesamiento de las llamadas.

Total llamadas de emergencia

Total de llamadas de emergencia por tipo de procedencia

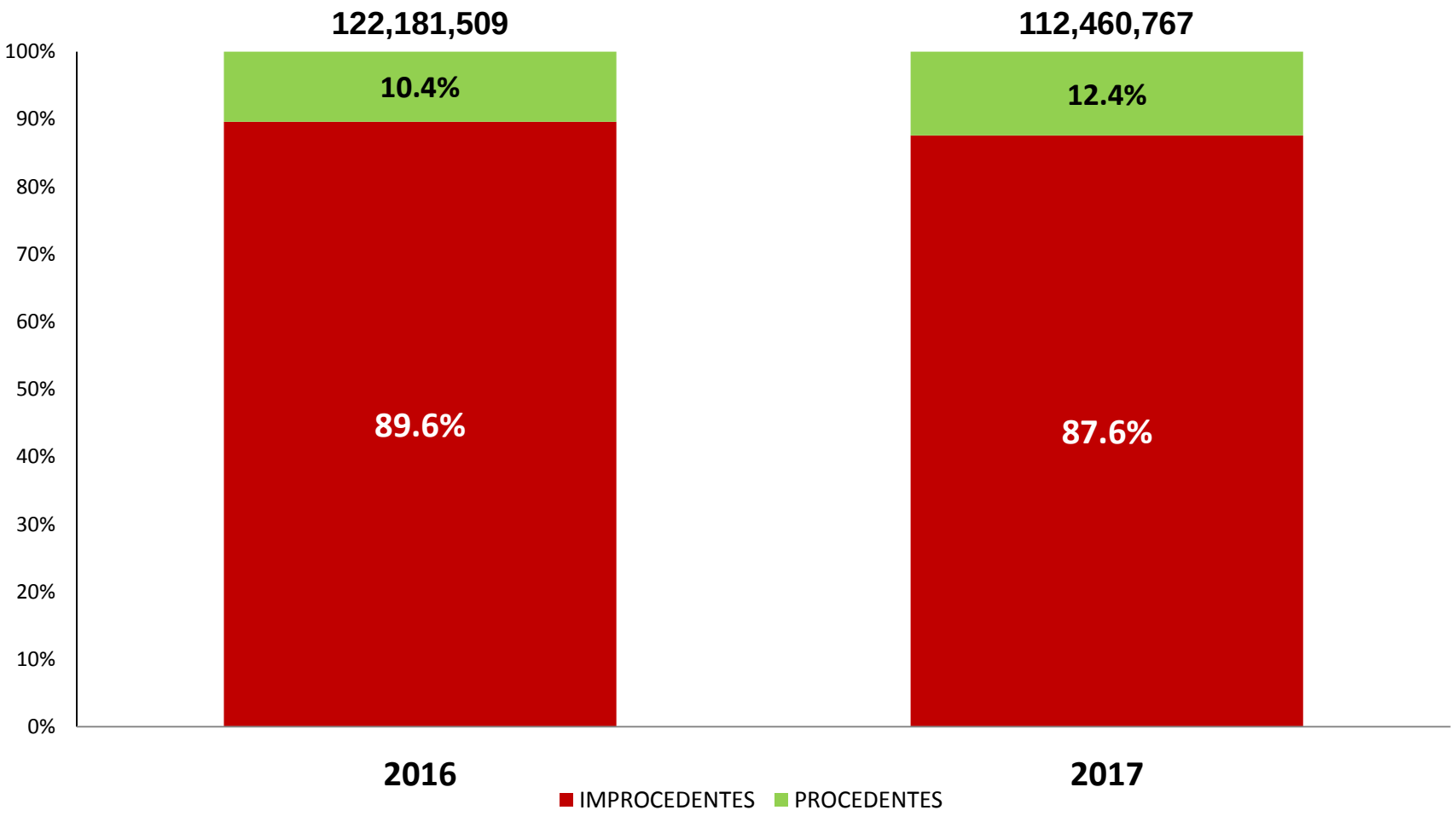
Enero-diciembre 2017 vs enero-diciembre 2016



Total llamadas de emergencia

Proporción relativa de las llamadas de emergencia por tipo de procedencia (%)

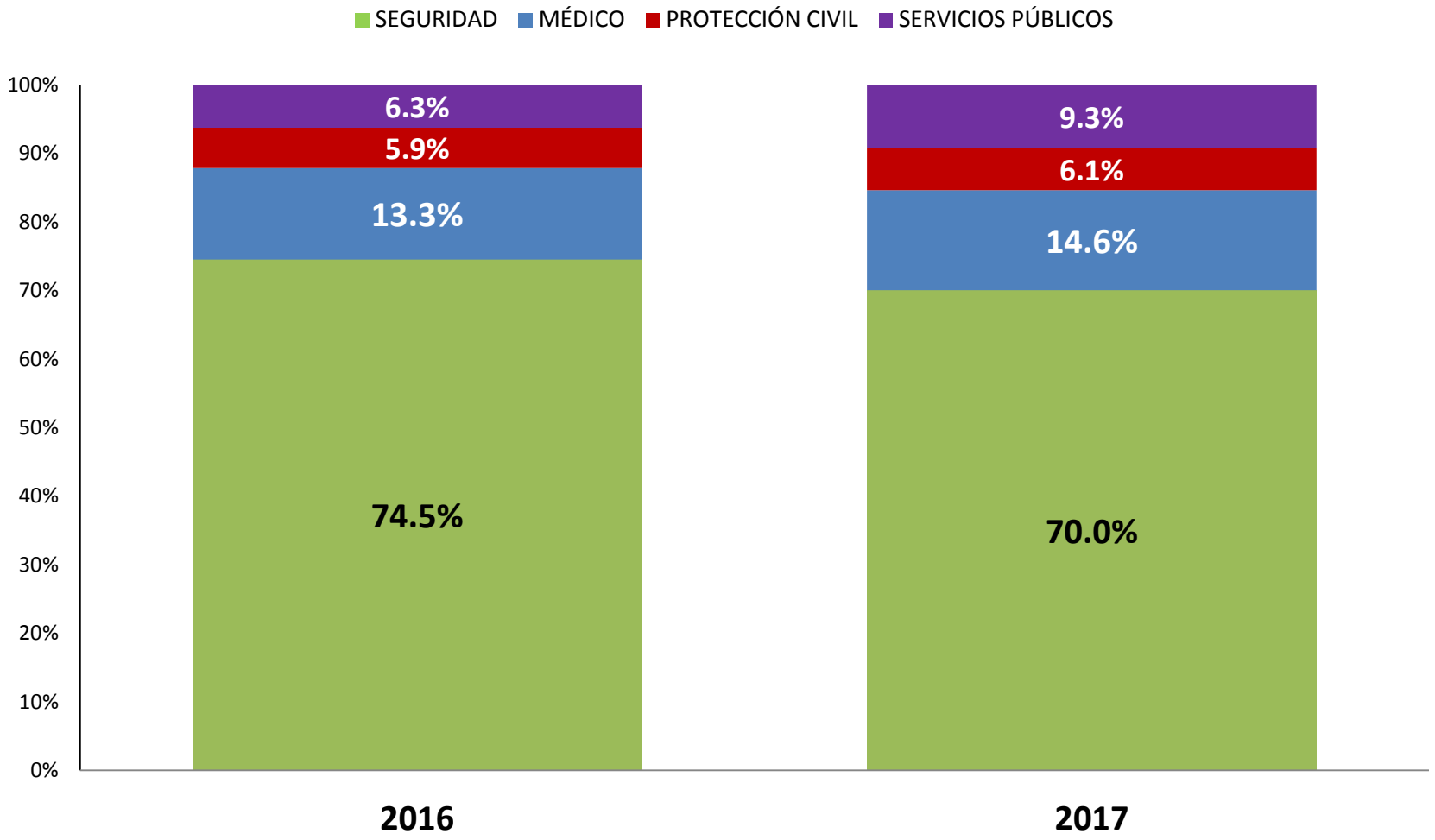
Enero-diciembre 2017 vs. enero-diciembre 2016



Total llamadas de emergencia

Llamadas de emergencia procedentes por tipo de protocolo a nivel nacional

Enero-diciembre 2017 vs enero-diciembre 2016

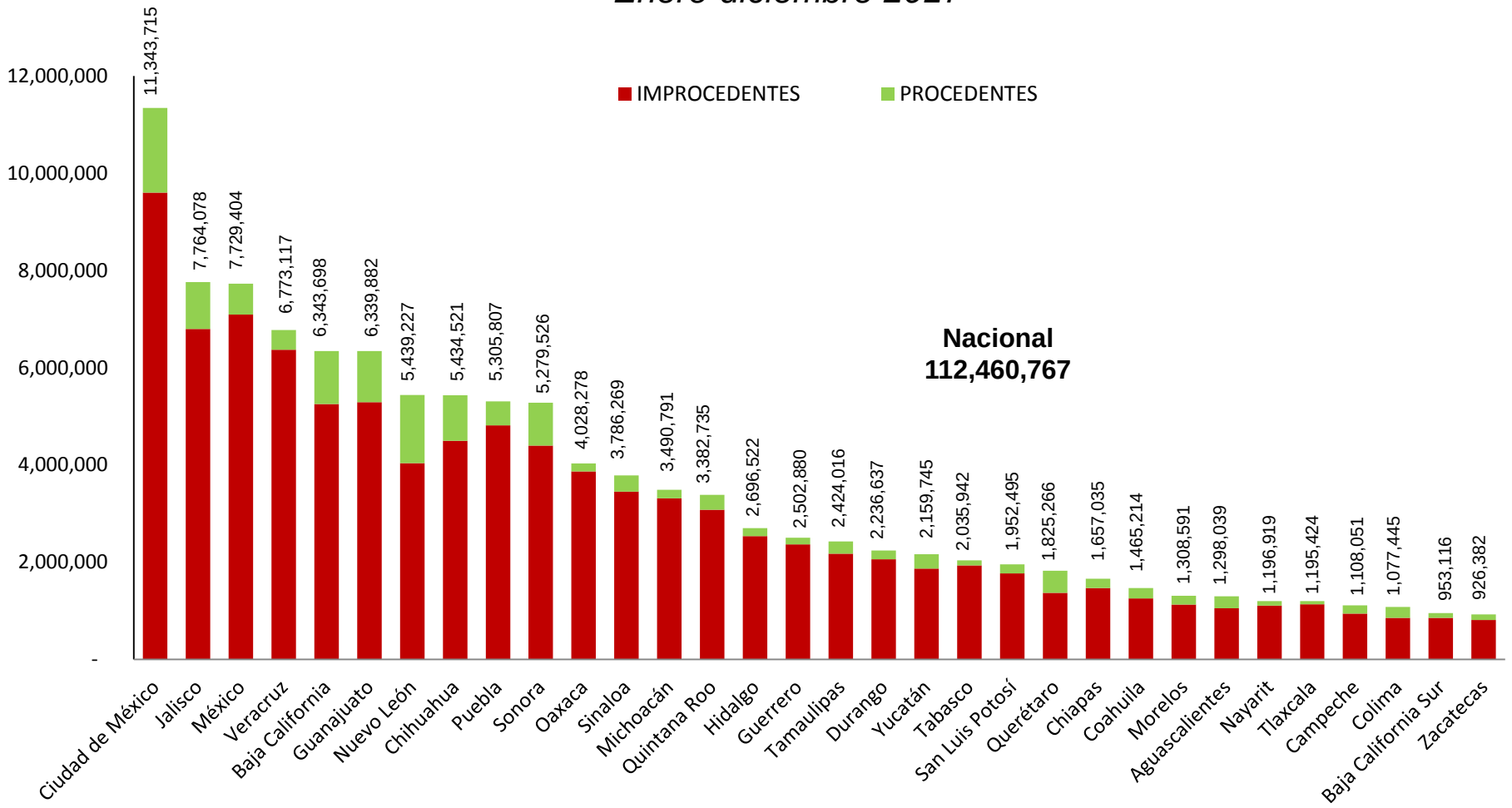


b. Por entidad federativa

Llamadas de emergencia por entidad federativa

Total de llamadas de emergencia por entidad federativa y tipo de procedencia

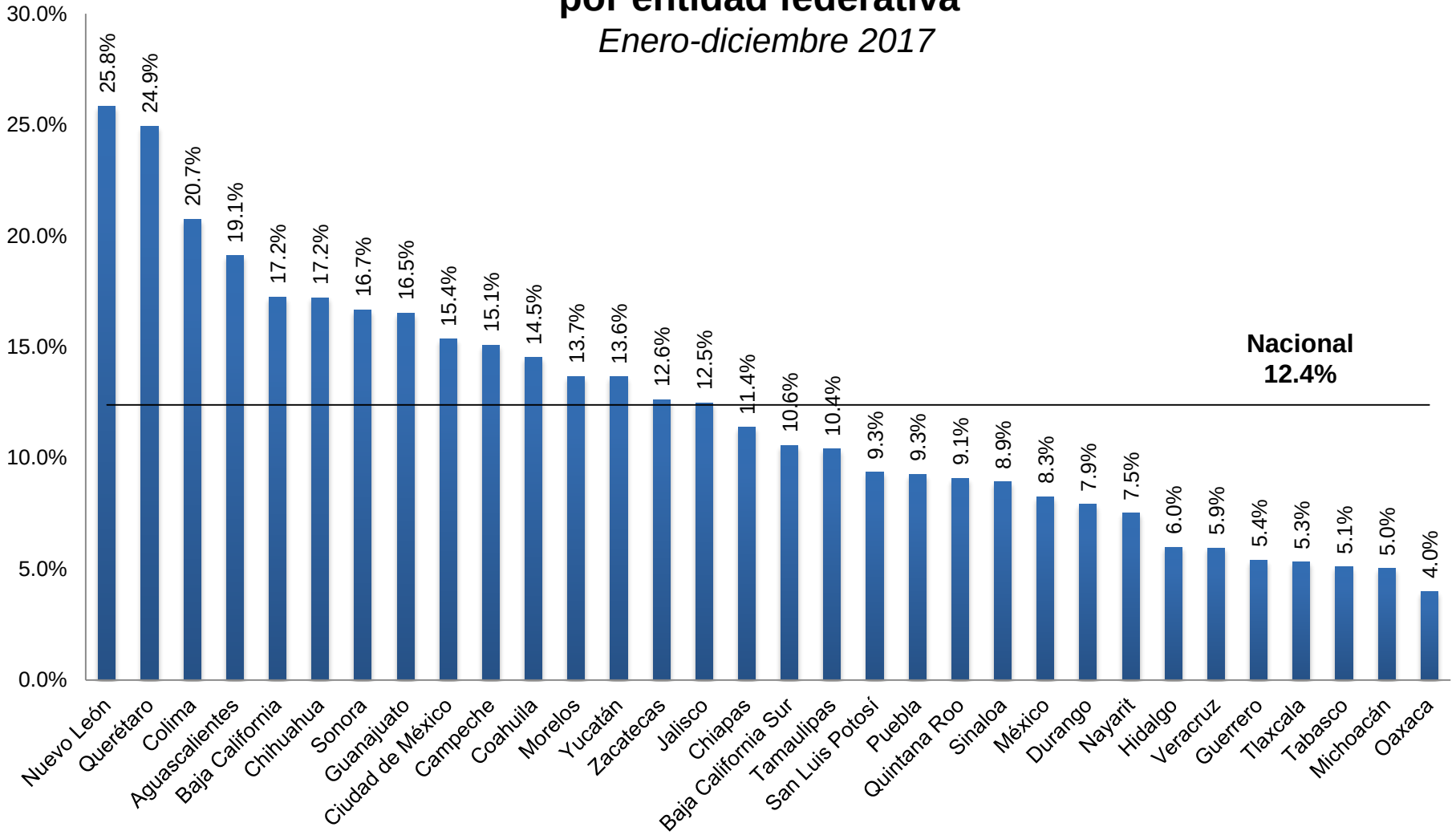
Enero-diciembre 2017



Llamadas de emergencia por entidad federativa

Tasa de procedencia de llamadas de emergencia por entidad federativa*

Enero-diciembre 2017

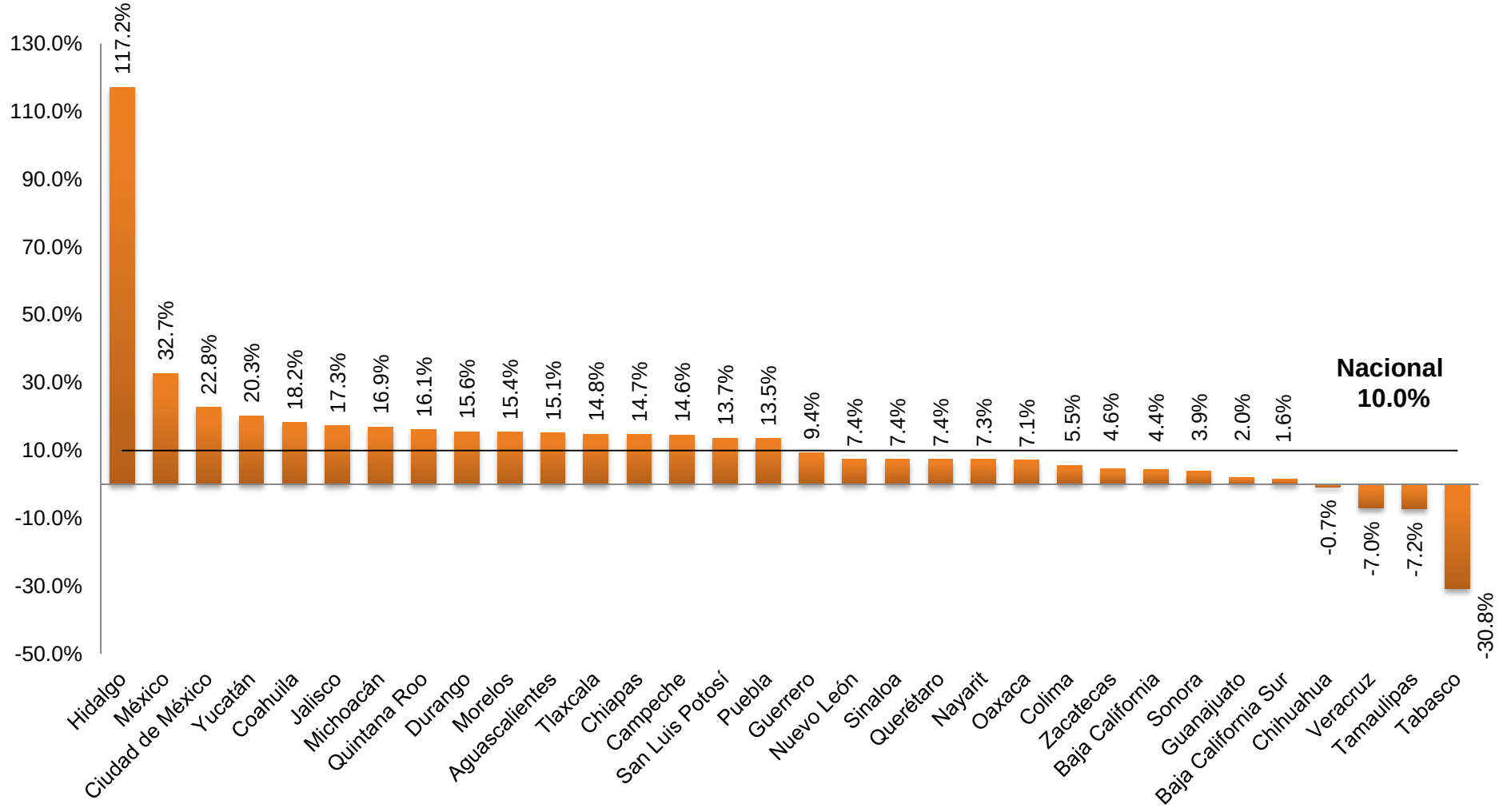


* El gráfico muestra la proporción relativa de llamadas para reportar emergencias reales respecto del total de llamadas recibidas en los CALLE de cada entidad federativa.

Llamadas de emergencia por entidad federativa

Variación absoluta de las llamadas procedentes por entidad federativa

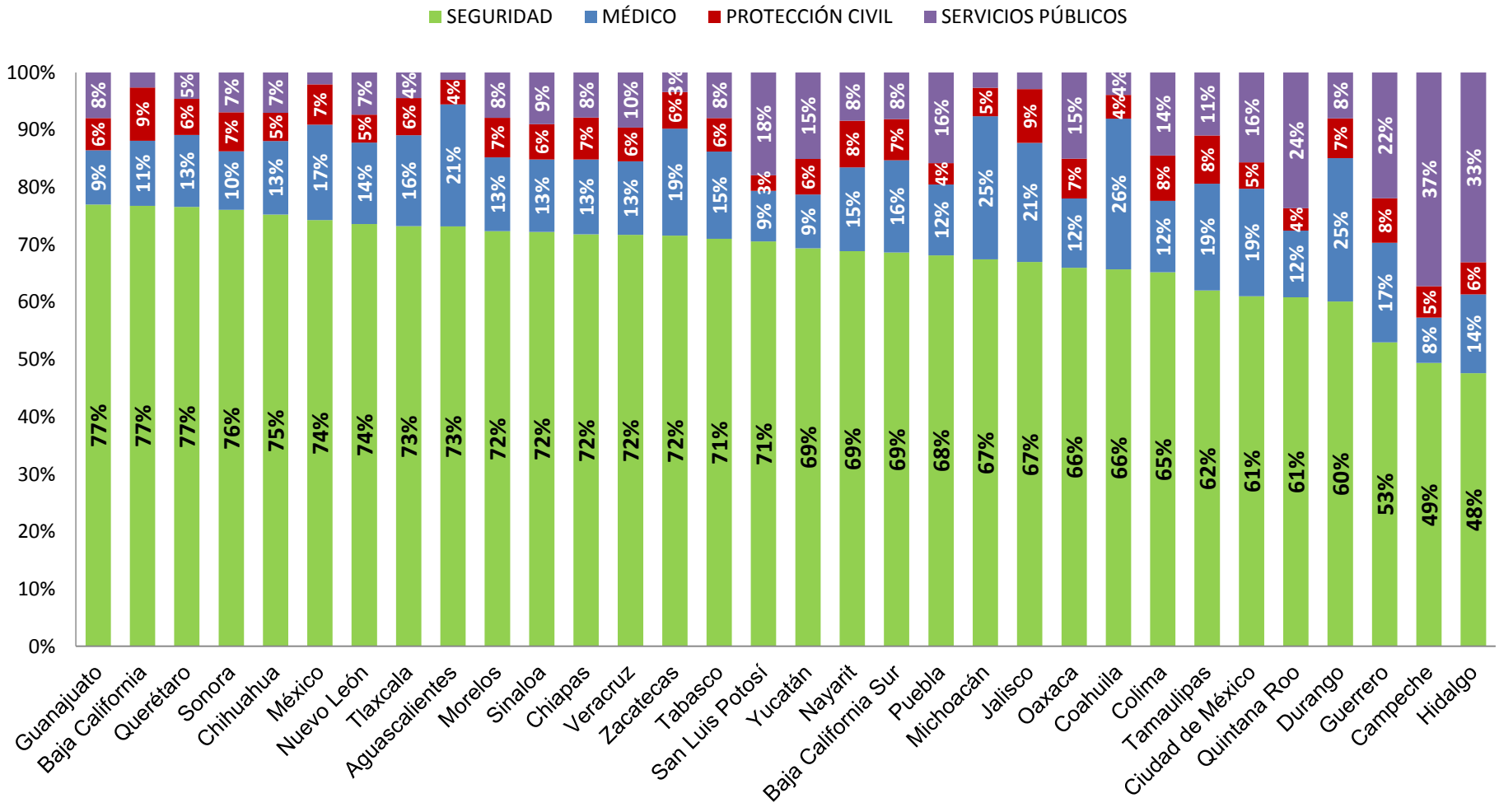
Enero-diciembre 2017 vs enero-diciembre 2016



Llamadas de emergencia por entidad federativa

Distribución de llamadas de emergencia procedentes por tipo de protocolo por entidad federativa

Enero-diciembre 2017



c. Por tipo de incidente

Llamadas de emergencia por tipo de incidente

Incidentes procedentes con mayor número de llamadas de emergencia a nivel nacional por protocolo

Enero-diciembre 2017

Ranking por protocolo	Protocolo / Incidente	Total de llamadas	Proporción (%) del total del protocolo
	SEGURIDAD PÚBLICA	**9,760,990**	**100%**
1	PERSONA AGRESIVA	896,173	9.2%
2	PERSONA SOSPECHOSA	840,021	8.6%
3	ACCIDENTE DE TRÁNSITO SIN HERIDOS	736,926	7.5%
4	VIOLENCIA FAMILIAR	689,885	7.1%
5	ALARMA ACTIVADA DE EMERGENCIA	634,402	6.5%
6	RESTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD PÚBLICA	5,963,583	61.1%
	MÉDICO	**2,030,217**	**100%**
1	ENFERMO	464,011	23%
2	LESIONADO POR CAÍDA	195,291	10%
3	OTRAS LESIONES	180,434	9%
4	INCONSCIENTE	160,357	8%
5	ACCIDENTE DE VEHÍCULO AUTOMOTOR CON HERIDOS	137,505	7%
6	RESTO DE INCIDENTES MÉDICOS	892,619	44%
	SERVICIOS PÚBLICOS	**1,292,623**	**100%**
1	OTROS SERVICIOS PÚBLICOS	1,050,670	81%
2	FUGA DE AGUA	37,684	3%
3	FALLAS DE SEMÁFORO	34,615	3%
4	CABLES COLGANDO	34,530	3%
5	PERSONA EN SITUACIÓN DE CALLE	33,567	3%
6	RESTO DE INCIDENTES DE SERVICIOS PÚBLICOS	101,557	8%
	PROTECCIÓN CIVIL	**853,844**	**100%**
1	INCENDIO	445,712	52%
2	ENJAMBRE DE ABEJAS	90,659	11%
3	FUGAS Y DERRAMES	78,449	9%
4	CONTAMINACIÓN DE SUELO, AIRE Y AGUA	58,045	7%
5	ANIMAL PELIGROSO	39,168	5%
6	RESTO DE INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL	141,811	17%