SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA

SECRETARIADO
EJECUTIVO

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA

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

Cifras con corte al 30 de junio de 2019

Centro Nacional de Información (CNI)
Julio 2019

Prólogo

ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS DE EMERGENCIA AL NÚMERO ÚNICO 9-1-1

PRÓLOGO

El presente reporte tiene la finalidad de poner a disposición de la sociedad datos estadísticos que permitan conocer la magnitud, tendencia y ubicación geográfica de las llamadas de emergencia al número único 9-1-1.

Las llamadas son registradas por los 195 Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) en todo el país, concentradas por cada entidad federativa y reportadas cada mes al Centro Nacional de Información (CNI).

Es importante destacar que las llamadas de emergencia al número único 9-1-1 no son denuncias ante una autoridad, son reportes de incidentes de emergencia con base en la percepción que sobre el evento tiene la persona que realiza la llamada.

Los incidentes de llamadas de emergencia al 9-1-1 se recaban y sistematizan por el CNI desde 2016 con base en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, el cual fue actualizado y mejorado en 2018, incluye 7 tipos de incidentes, 24 subtipos y 282 incidentes específicos.

Cabe destacar que la comparación de las estadísticas de 2018 con la información de 2016 y 2017 es organizada con base en la versión actualizada del referido Catálogo, a partir de su equivalencia con la edición anterior.

Nacional

TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA: COMPARATIVO ANUAL

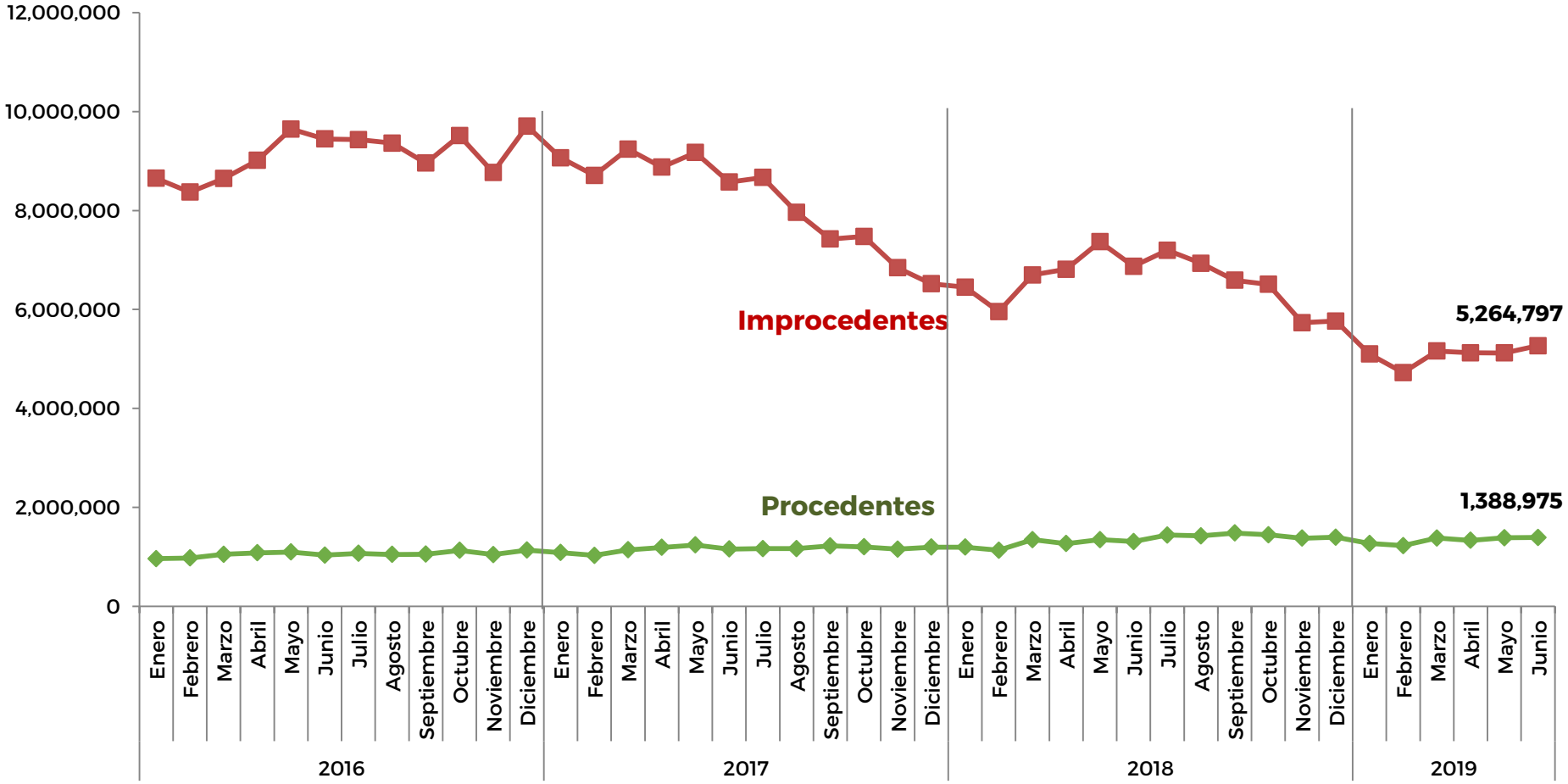
Enero-junio 2016-2019

Tipo de llamada	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018	Enero - Junio 2019	Variación	
					Absoluta	Relativa (%)
Total de llamadas	**59,972,046**	**60,475,634**	**47,742,533**	**38,464,462**	**-9,278,071**	**-19.43%**
Procedentes (reales)1/	**6,194,634**	**6,838,656**	**7,589,794**	**7,976,980**	**387,186**	**5.10%**
Seguridad	4,233,407	4,433,575	4,759,572	4,931,930	172,358	3.62%
Médico	806,522	963,262	1,022,133	1,070,051	47,918	4.69%
Asistencia*	410,624	389,080	923,866	1,004,865	80,999	8.77%
Protección Civil	393,248	461,330	452,181	594,016	141,835	31.37%
Otros Servicios*	272,685	496,992	362,650	299,611	-63,039	-17.38%
Servicios Públicos	78,148	94,417	69,392	76,507	7,115	10.25%
Improcedentes 2/	**53,777,412**	**53,636,978**	**40,152,739**	**30,487,482**	**-9,665,257**	**-24.07%**
Llamada muda	7,443,658	10,747,349	14,289,074	14,300,246	11,172	0.08%
Llamada incompleta	19,730,134	8,298,849	8,423,785	4,912,034	-3,511,751	-41.69%
Llamada de broma por niños	15,987,566	21,412,957	8,577,520	4,653,241	-3,924,279	-45.75%
Otras llamadas de no emergencia	9,697,305	12,424,070	6,854,706	4,642,979	-2,211,727	-32.27%
Jóvenes / Adultos jugando	NA	NA	1,088,082	761,302	-326,780	-30.03%
Transferencia de llamada	779,870	649,907	662,800	752,331	89,531	13.51%
Insultos por adultos / llamada obsena	NA	NA	218,542	411,522	192,980	88.30%
Llamada de prueba	138,879	103,846	38,230	53,827	15,597	40.80%

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/ Se refiere a las llamadas recibidas en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) que no se canalizan a ninguna corporación, al tratarse de bromas, hechos no relacionados con emergencias, o bien llamadas no contestadas o falsas, principalmente.
* Los tipos de incidentes: Asistencia y Otros Servicios se adicionaron en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V 2.0, por lo que las cifras relacionadas a estos incidentes en 2016 y 2017 se obtuvieron utilizando la tabla de equivalencias contenida en dicha versión de catálogo.
NA = Incidentes para los que no existe una equivalencia en el Catálogo Nacional de Emergencias V 2.0 respecto a su versión anterior.

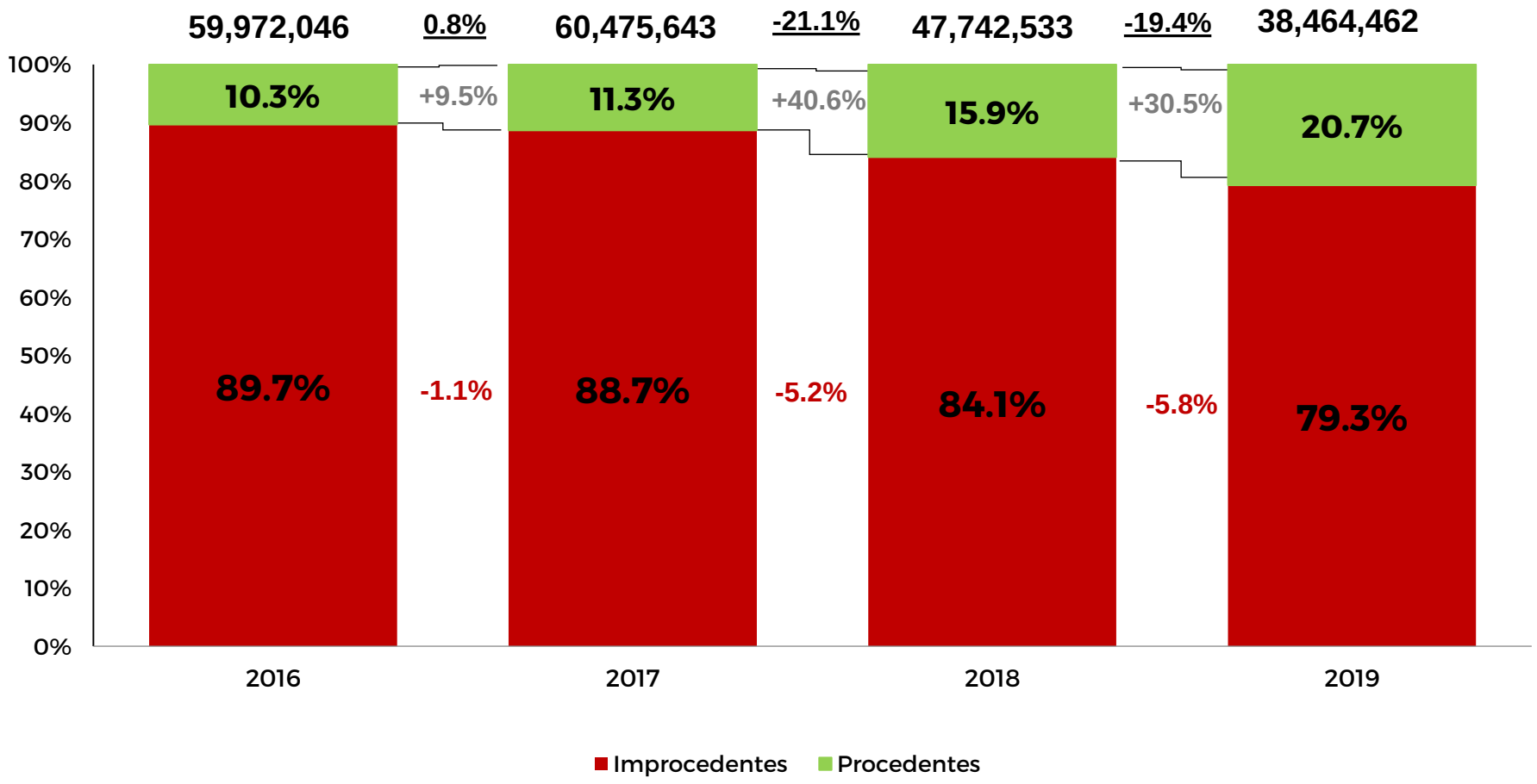
LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

Enero 2016-junio 2019



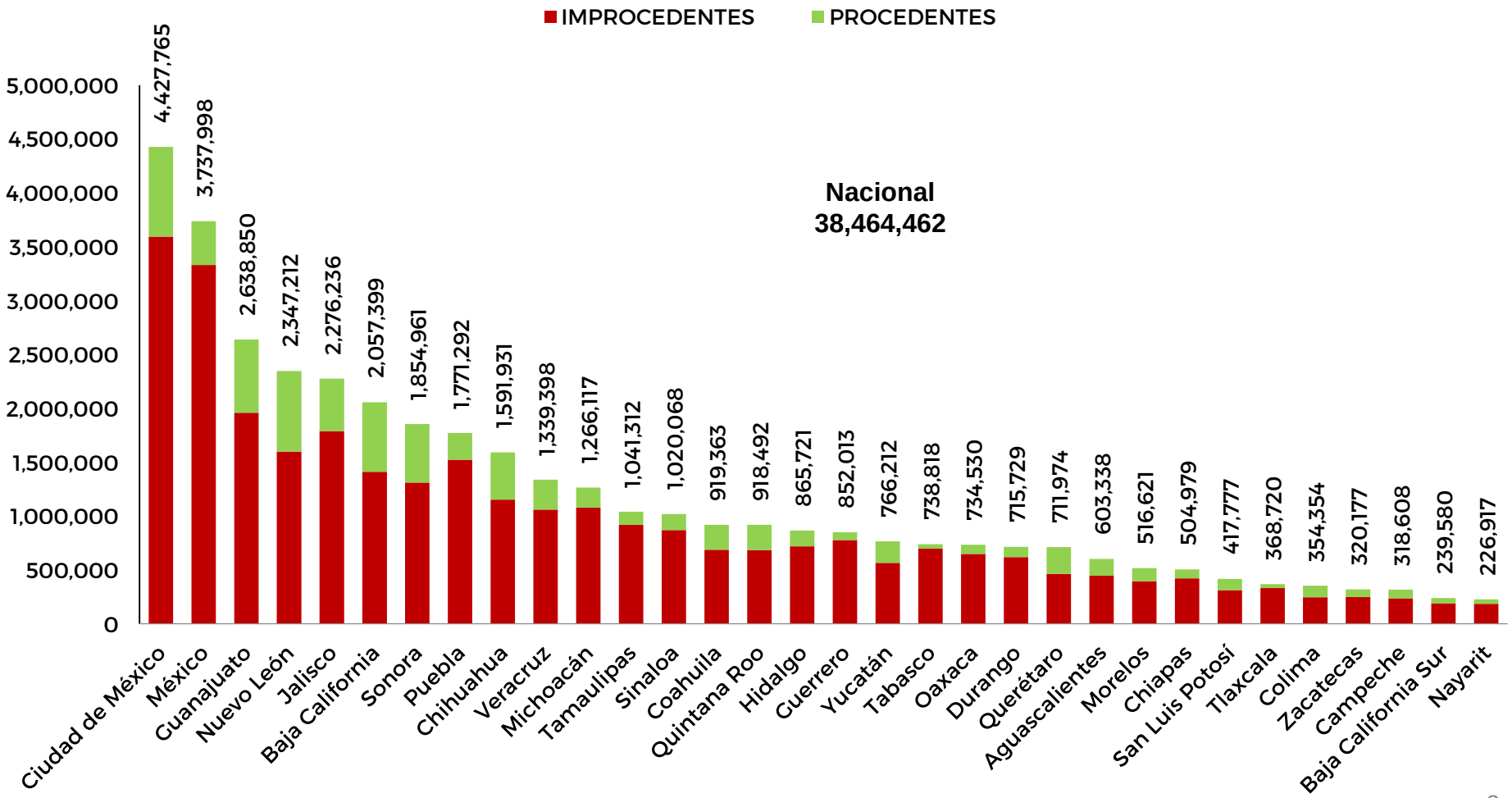
TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

Enero-junio 2016-2019



TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA POR ENTIDAD FEDERATIVA Y TIPO DE PROCEDENCIA

Enero-junio 2019

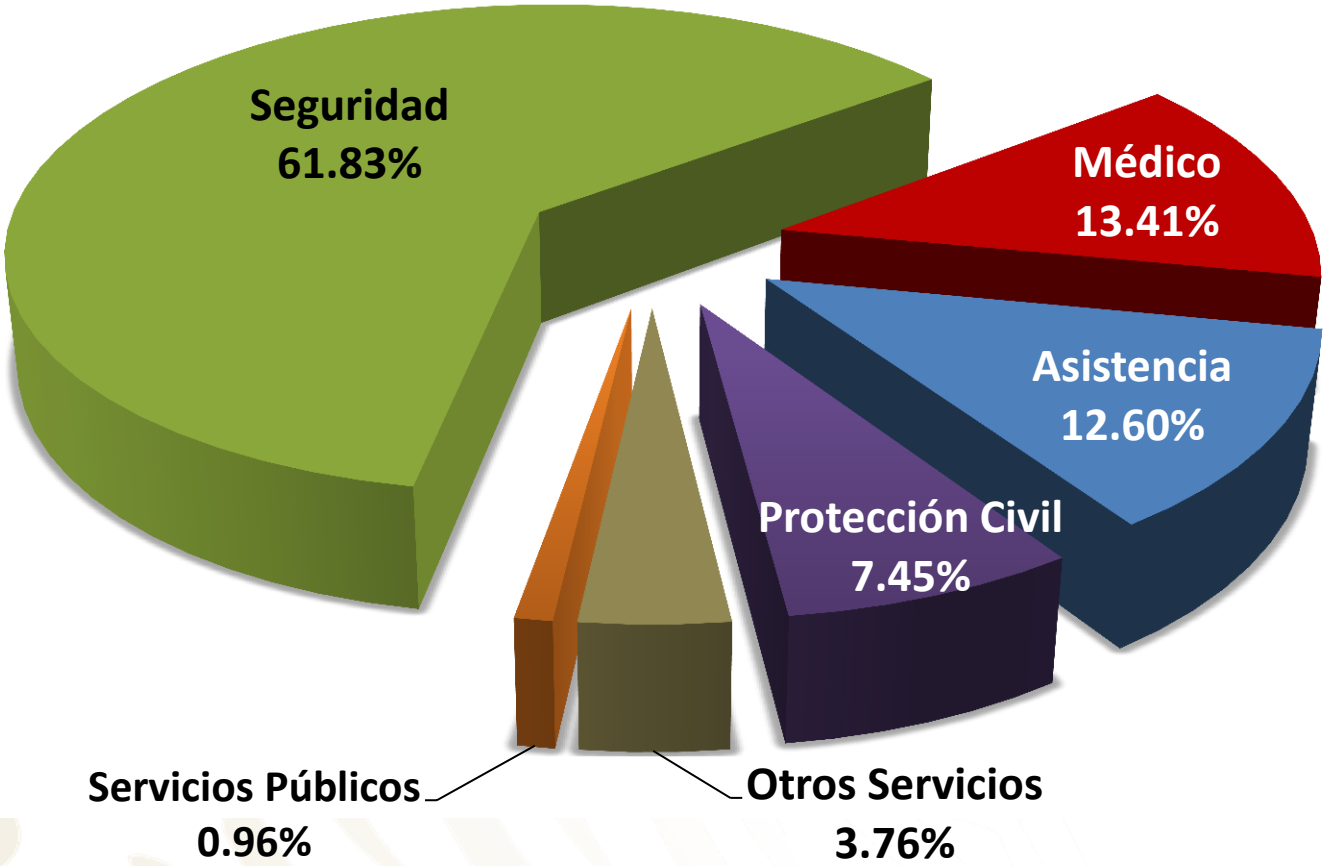


Llamadas procedentes

PARTICIPACIÓN RELATIVA DE LOS INCIDENTES DE EMERGENCIA EN EL TOTAL DE LLAMADAS PROCEDENTES (%)*

Enero-junio 2019

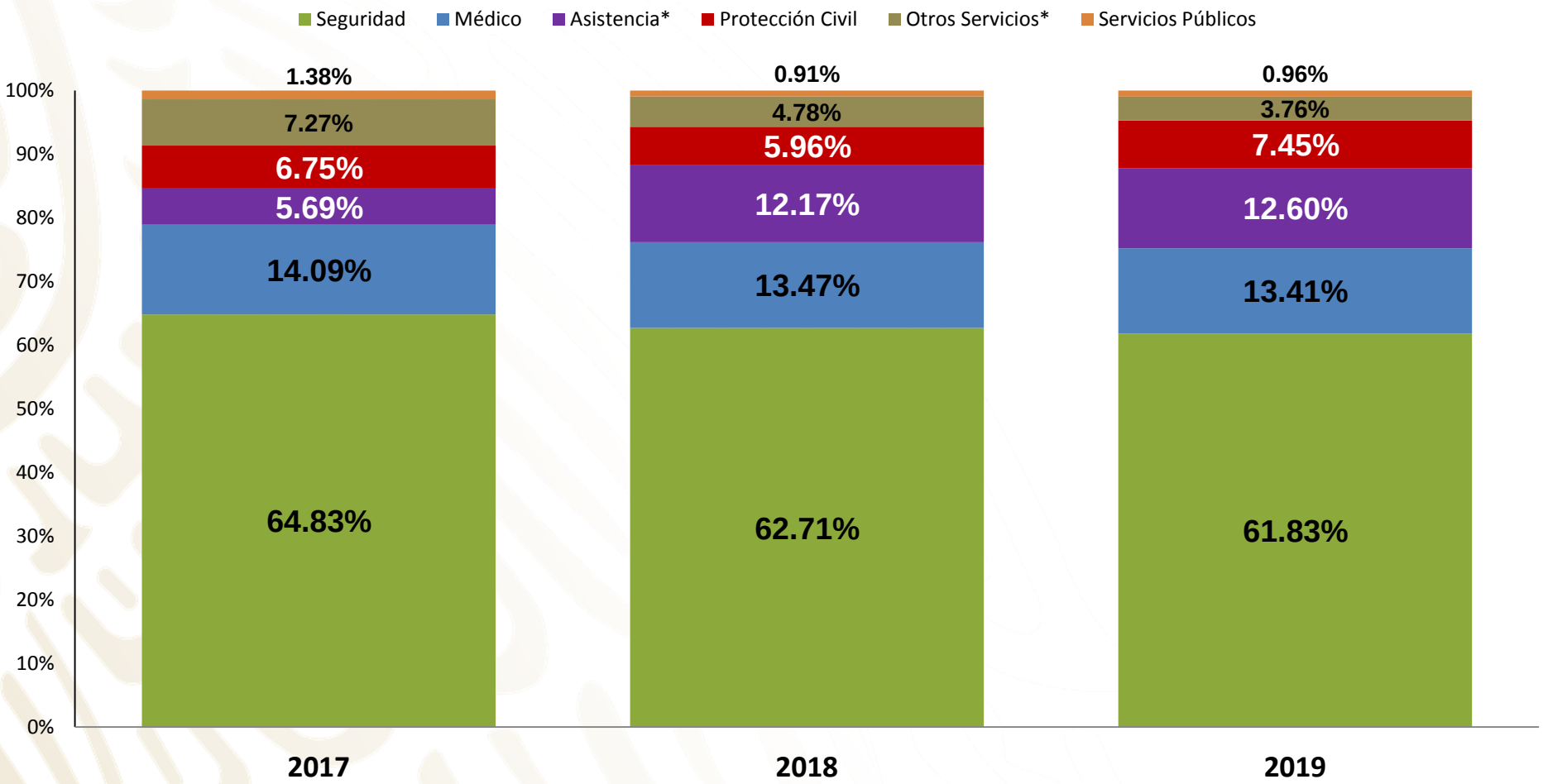
Total de llamadas
7,976,980



*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, los incidentes se clasifican en seis categorías generales.

LLAMADAS DE EMERGENCIA PROCEDENTES POR TIPO DE PROTOCOLO A NIVEL NACIONAL

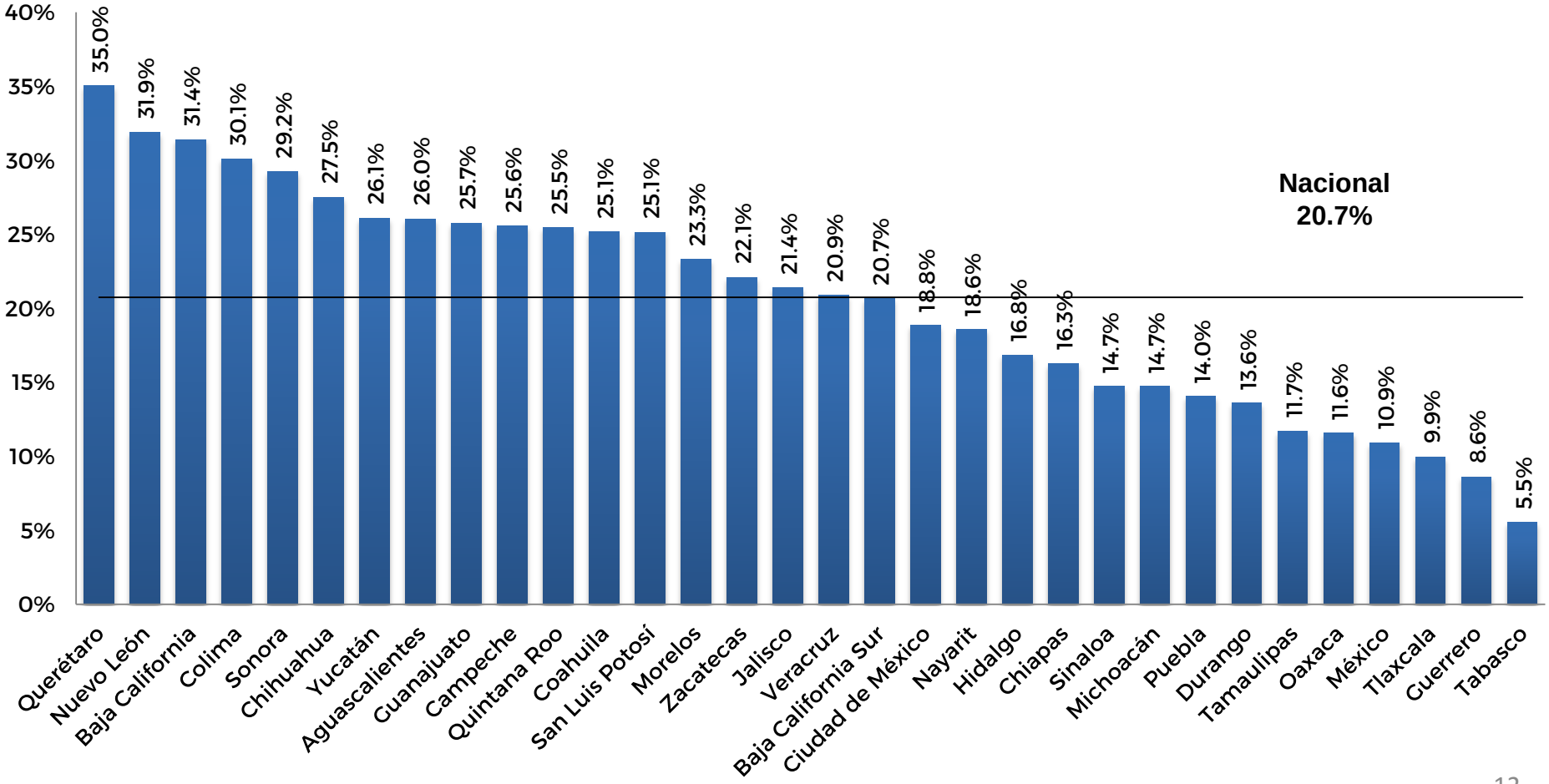
Enero-junio 2017-2019



*Los tipos de incidentes: Asistencia y Otros Servicios se adicionaron en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V 2.0, por lo que las cifras relacionadas a estos incidentes en 2017 se obtuvieron utilizando la tabla de equivalencias contenida en dicha versión de catálogo.

TASA DE PROCEDENCIA DE LLAMADAS DE EMERGENCIA POR ENTIDAD FEDERATIVA*

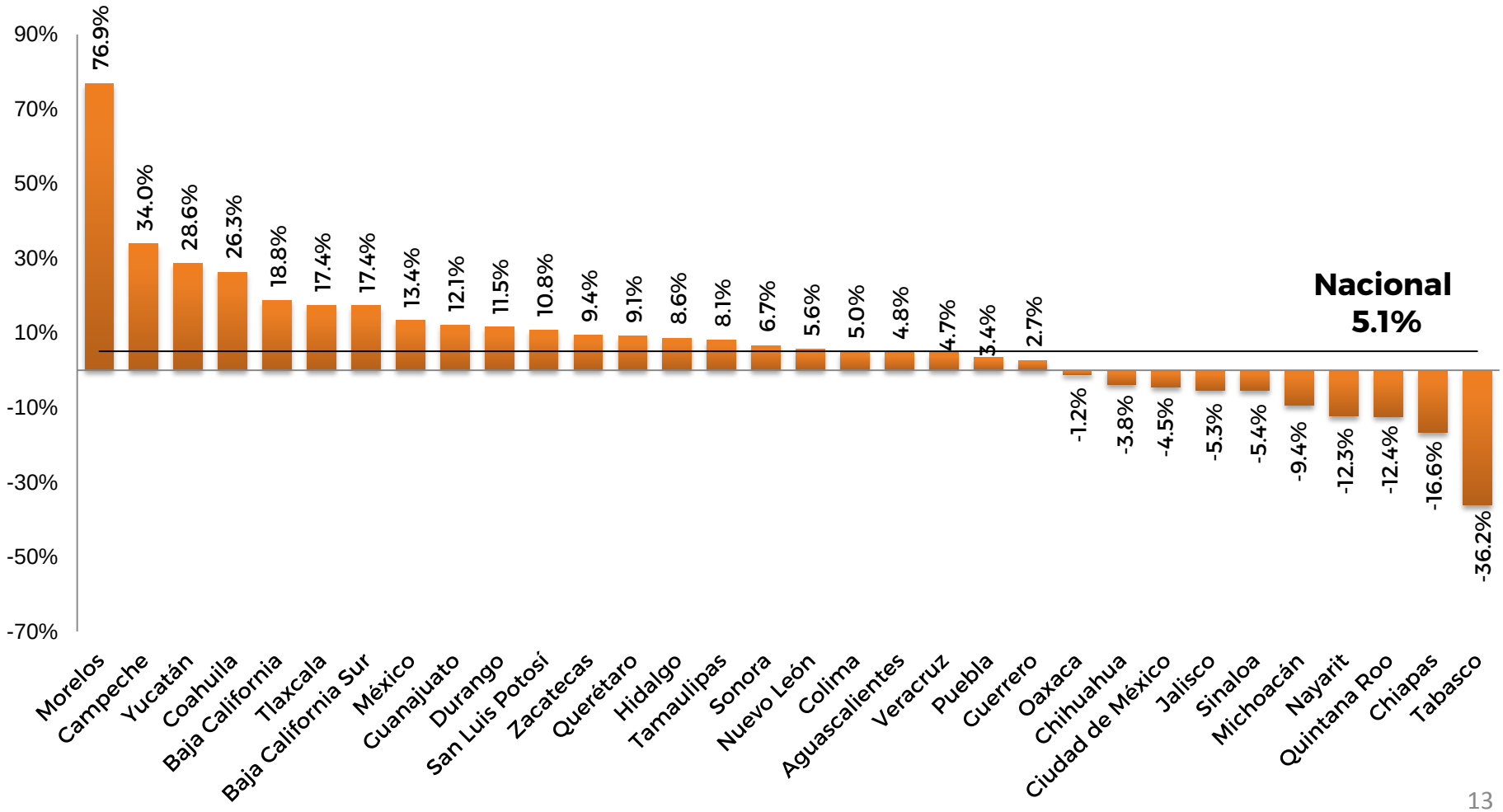
Enero-junio 2019



* 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.

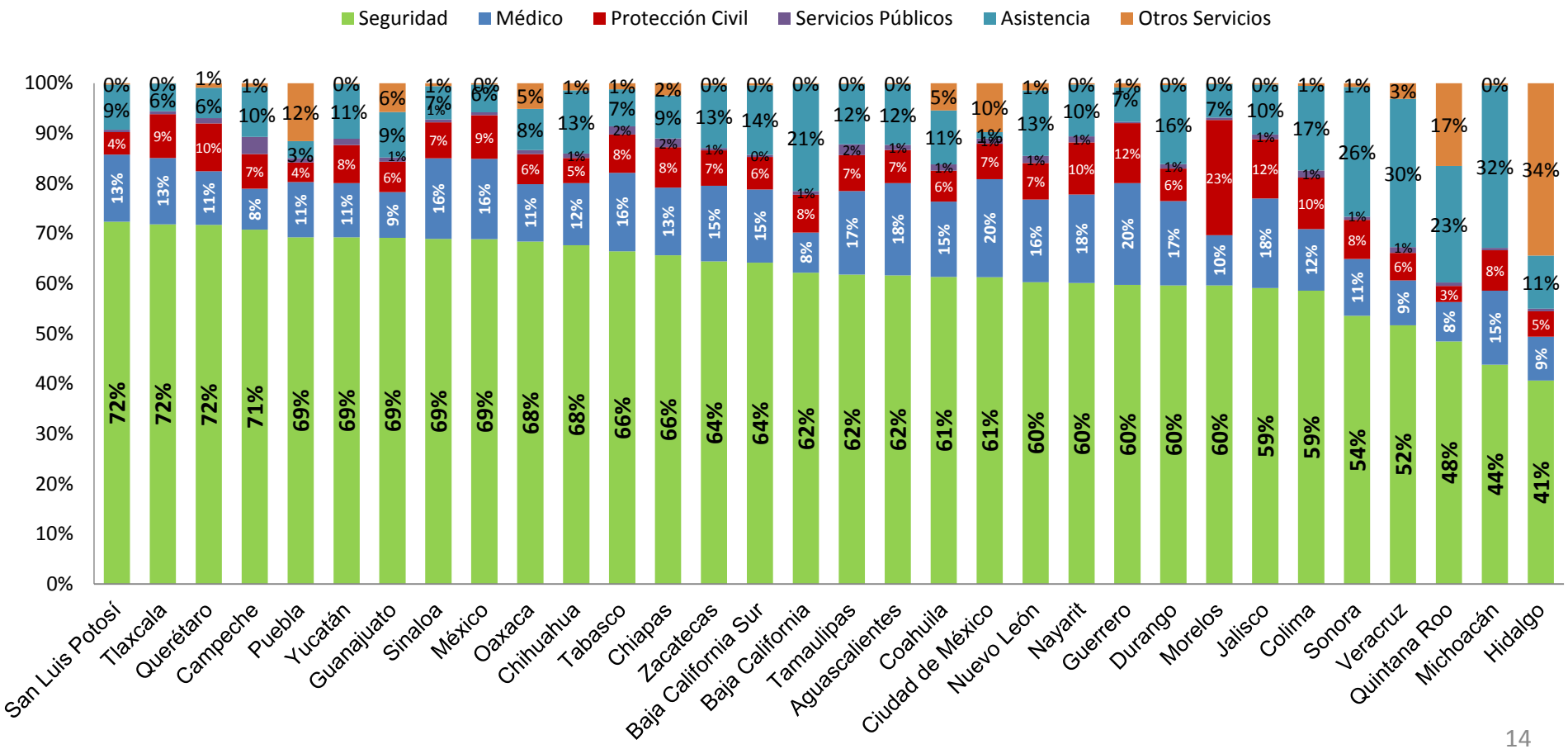
VARIACIÓN ABSOLUTA DE LAS LLAMADAS PROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero-junio 2019 vs enero-junio 2018



DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS PROCEDENTES A LA LÍNEA DE EMERGENCIAS 9-1-1 POR TIPO DE PROTOCOLO Y ENTIDAD FEDERATIVA

Enero-junio 2019



INCIDENTES PROCEDENTES CON MAYOR NÚMERO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA A NIVEL NACIONAL POR PROTOCOLO

Enero-junio 2019

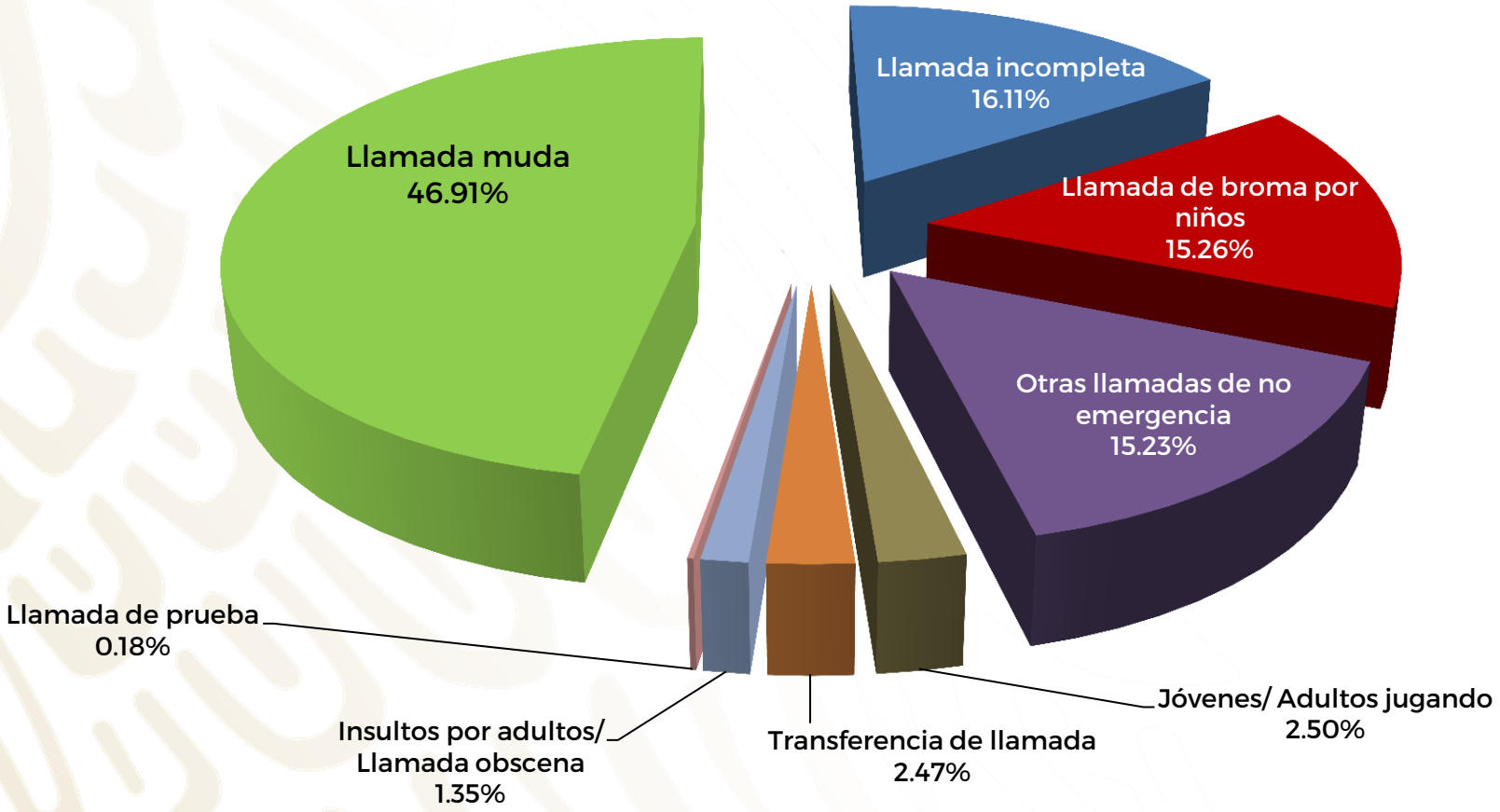
Ranking por protocolo	Protocolo / Incidente	Total llamadas	Proporción (%) del total del protocolo
	Seguridad	**4,931,930**	**100.0%**
1	Persona agresiva	443,466	9.0%
2	Persona sospechosa	441,370	8.9%
3	Accidente de tránsito sin lesionados	368,199	7.5%
4	Violencia familiar	351,682	7.1%
5	Otras alarmas de emergencias activadas	346,862	7.0%
	Resto de incidentes seguridad	2,980,351	60.4%
	Médico	**1,070,051**	**100.0%**
1	Urgencia por enfermedad general	145,012	13.6%
2	Accidente de vehículo automotor con lesionados	115,430	10.8%
3	Persona inconsciente/ urgencia neurológica	108,789	10.2%
4	Caída	103,537	9.7%
5	Otros incidentes médicos clínicos	75,577	7.1%
	Resto de incidentes médicos	521,706	48.8%
	Asistencia	**1,004,865**	**100.0%**
1	Apoyo a la ciudadanía	443,327	44.1%
2	Ruido excesivo	348,023	34.6%
3	Solicitud de rondín	47,922	4.8%
4	Tentativa de robo	44,295	4.4%
5	Vehículo recuperado	26,379	2.6%
	Resto de incidentes asistencia	94,919	9.4%
	Protección Civil	**594,016**	**100.0%**
1	Otros incendios	253,140	42.6%
2	Incendio forestal	47,234	8.0%
3	Contaminación de suelo, aire y agua	41,820	7.0%
4	Incendio de casa habitación	40,620	6.8%
5	Enjambre de abejas	39,295	6.6%
	Resto de incidentes protección civil	171,907	28.9%
	Otros servicios	**299,611**	**100.0%**
1	Solicitud de otros servicios públicos	296,670	99.0%
2	Animal muerto	2,060	0.7%
3	Alcantarilla obstruída	881	0.3%
	Resto de incidentes otros servicios	-	0.0%
	Servicios Públicos	**76,507**	**100.0%**
1	Corto circuito	20,711	27.1%
2	Fallas de semáforo	20,600	26.9%
3	Cables colgando	18,236	23.8%
4	Caída de poste	7,653	10.0%
5	Afectación de los Servicios Básicos o de Infraestruct	2,683	3.5%
	Resto de incidentes servicios públicos	6,624	8.7%

Llamadas improcedentes

PARTICIPACIÓN RELATIVA DE LOS INCIDENTES DE EMERGENCIA EN EL TOTAL DE LLAMADAS IMPROCEDENTES (%)*

Enero-junio 2019

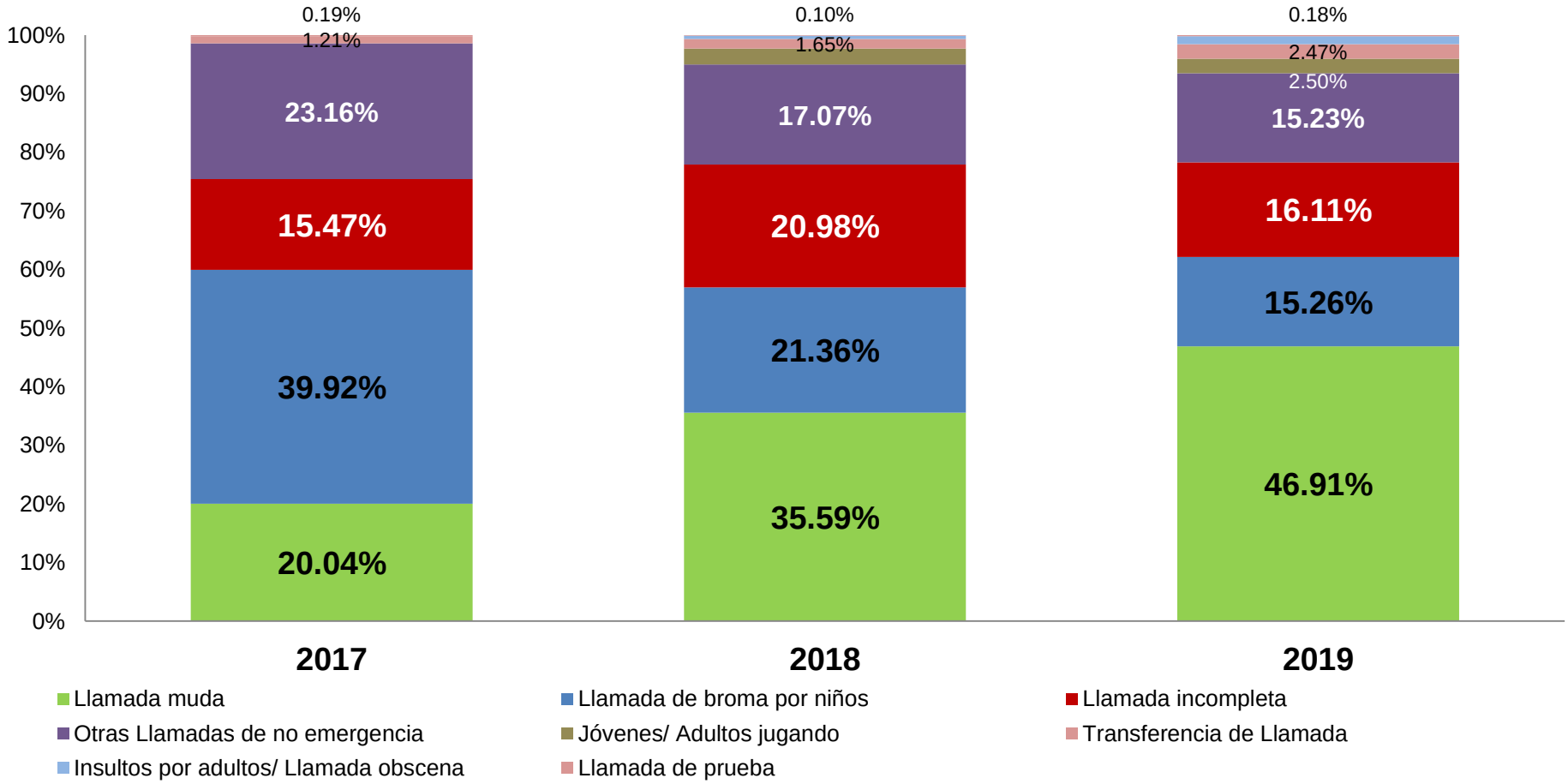
Total de llamadas
30,487,482



*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 2.0, los incidentes se clasifican en ocho categorías generales, las cuales no necesariamente se consideraban en la primera versión del Catálogo, y/o fueron reagrupados en los nuevos incidentes de llamadas improcedentes.

LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO

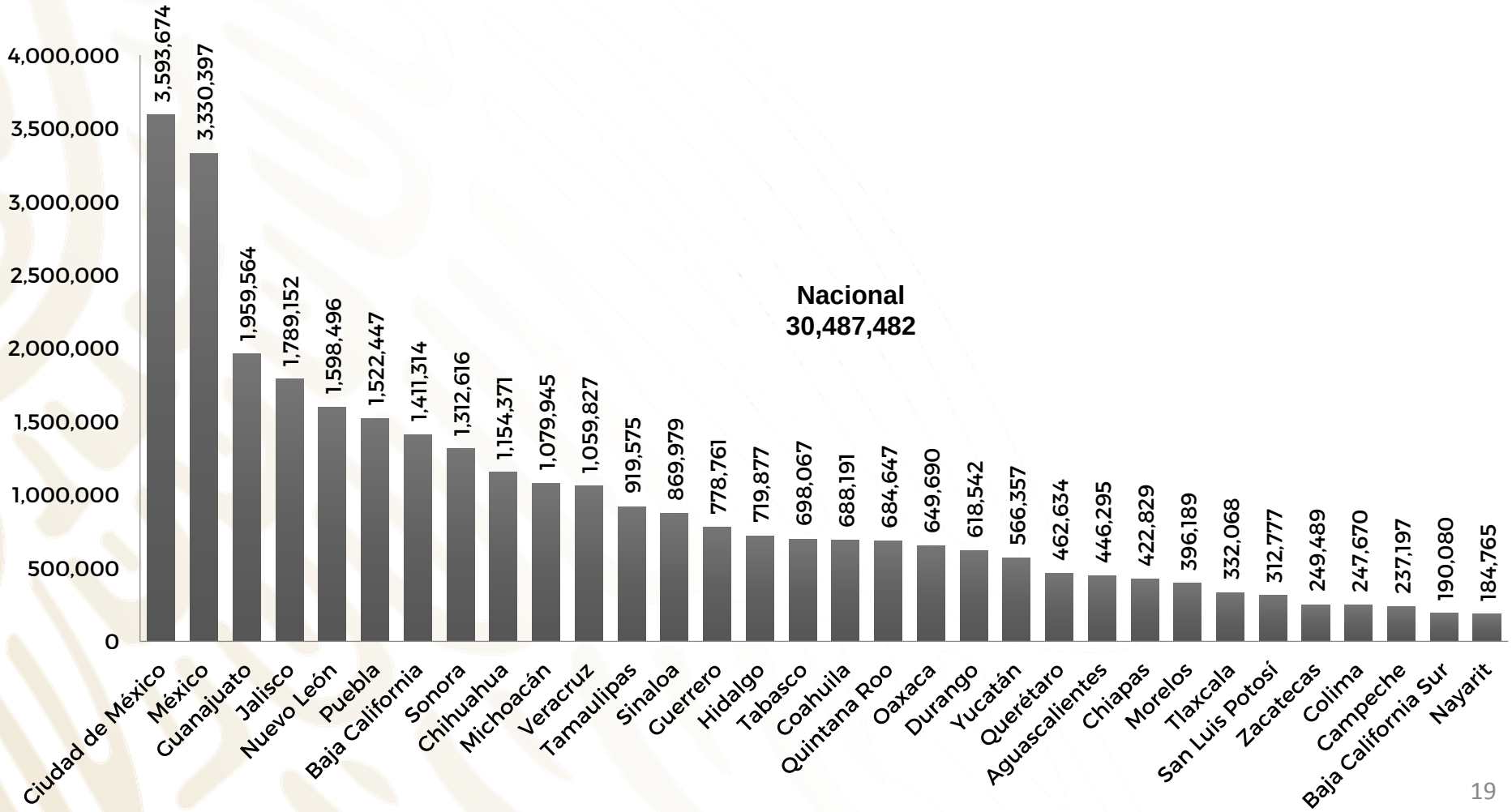
Enero- junio 2017-2019



*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 2.0, los incidentes se clasifican en ocho categorías generales, las cuales no necesariamente se consideraban en la primera versión del Catálogo, y/o fueron reagrupados en los nuevos incidentes de llamadas improcedentes.

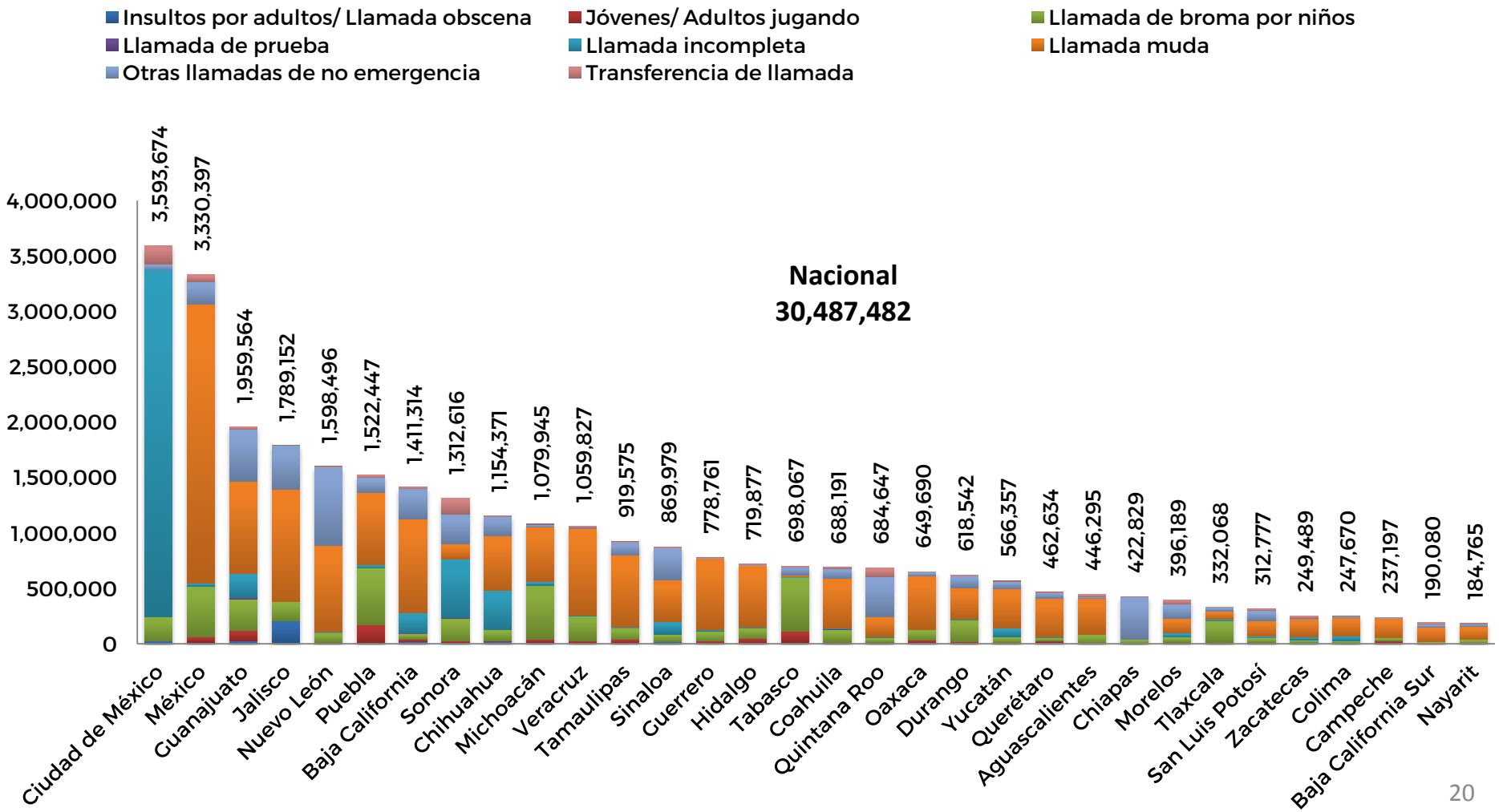
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero-junio 2019



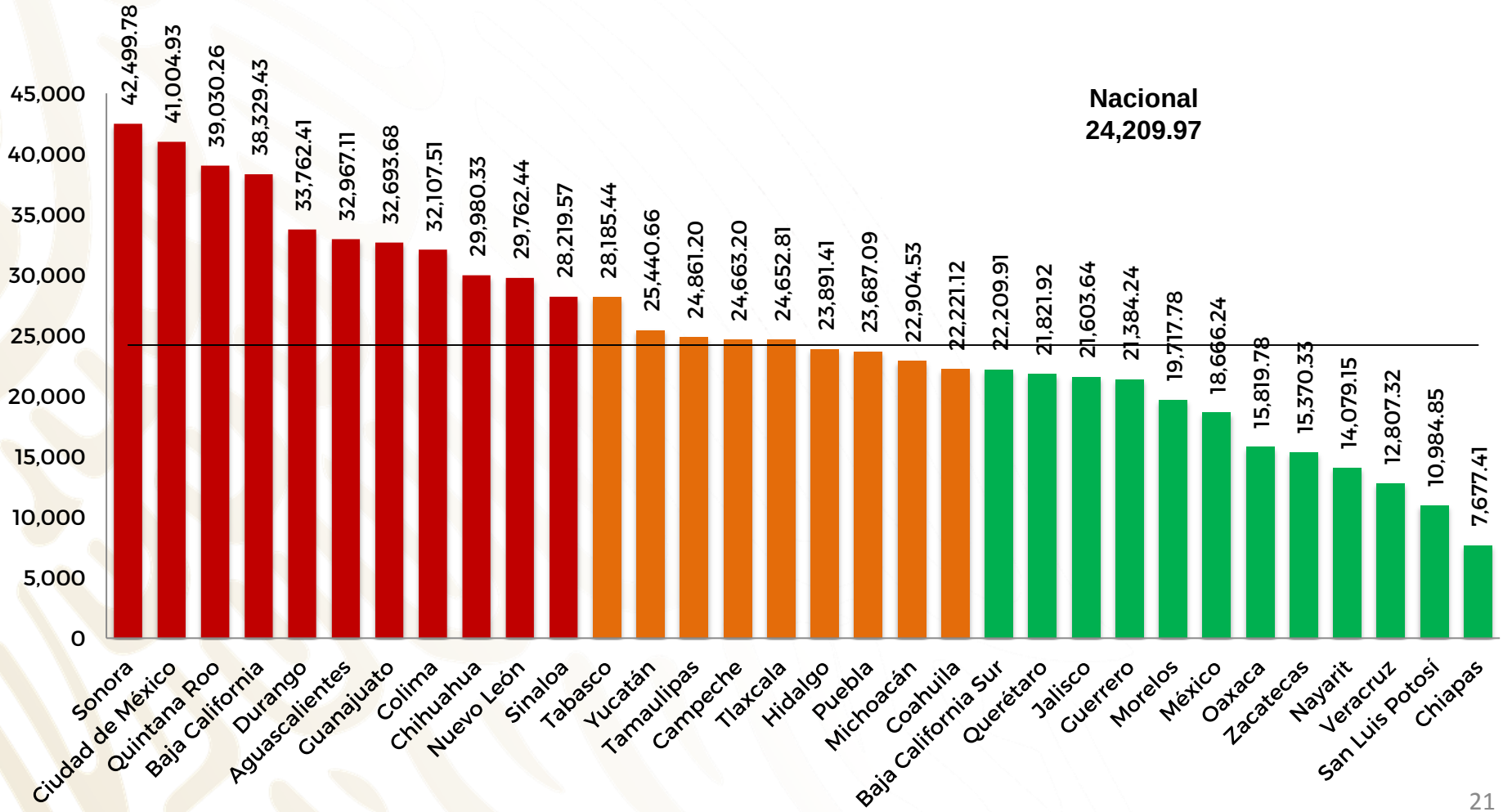
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO

Enero- junio 2019



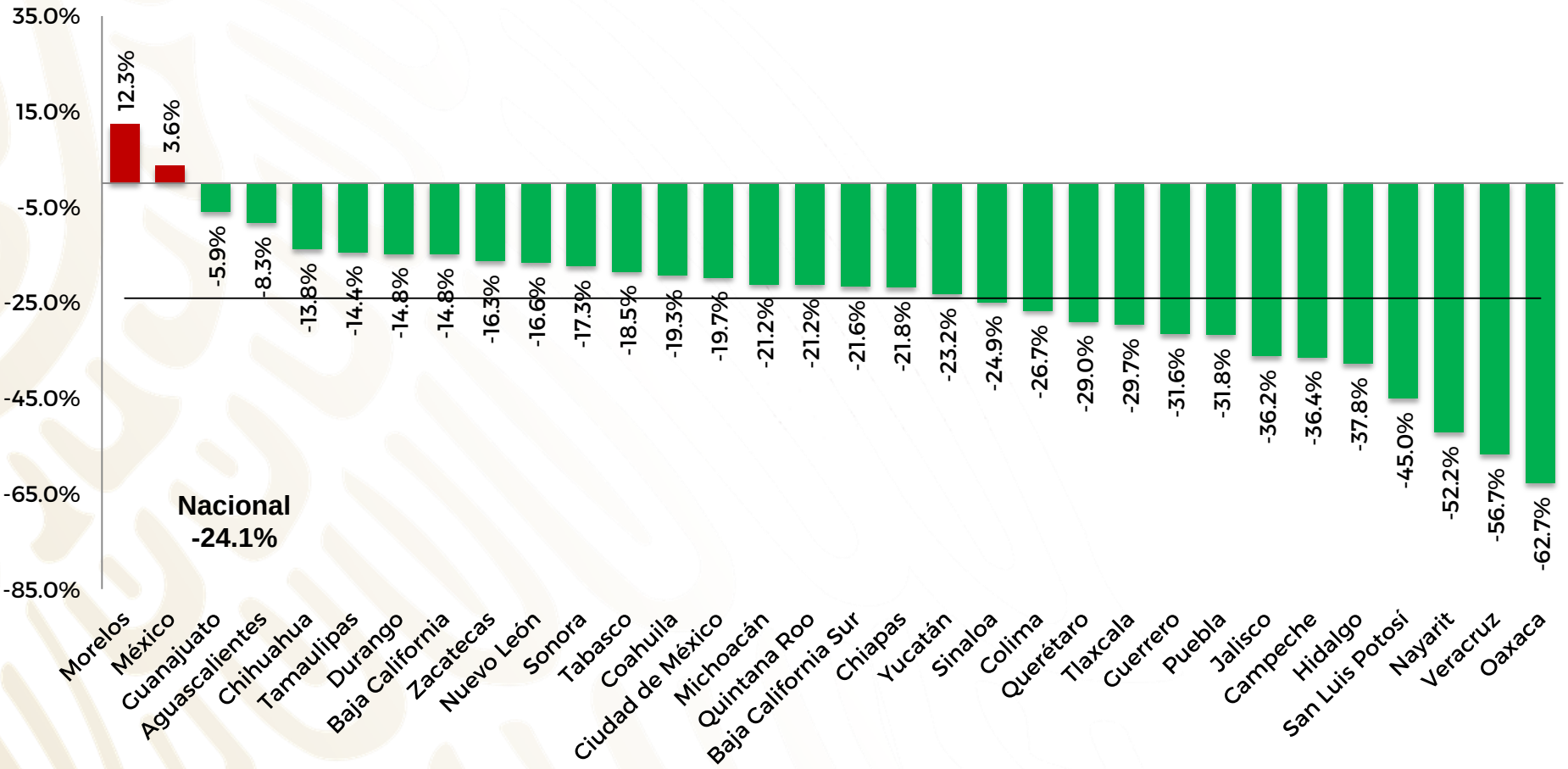
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR CADA 100 MIL HABITANTES

Enero- junio 2019



VARIACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES (%)

Enero-junio 2019 vs. enero-junio 2018



Los estados de **Oaxaca, Veracruz y Nayarit** han tenido la mayor disminución de llamadas de emergencia improcedentes, presentando una variación a la baja del 62.7%, 56.7% y 52.2% respectivamente.