

# SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO  
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL  
DE SEGURIDAD PÚBLICA

## **Estadística nacional de llamadas de emergencia al número único 9-1-1**

*Cifras con corte al 30 de junio de 2020*

**Centro Nacional de Información (CNI)  
Julio 2020**



## 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 192 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 está 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 2016-2020*

Tipo de llamada	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018	Enero - Junio 2019	Enero - Junio 2020	Variación	
						Absoluta	Relativa (%)
<b>Total de llamadas</b>	<b>59,972,046</b>	<b>60,475,634</b>	<b>47,742,533</b>	<b>38,506,825</b>	<b>33,641,365</b>	<b>-4,865,460</b>	<b>-12.64%</b>
<b>Procedentes (reales)1/</b>	<b>6,194,634</b>	<b>6,838,656</b>	<b>7,589,794</b>	<b>7,984,957</b>	<b>8,220,189</b>	<b>235,232</b>	<b>2.95%</b>
Seguridad	4,233,407	4,433,575	4,759,572	4,936,699	4,797,997	-138,702	-2.81%
Médico	806,522	963,262	1,022,133	1,071,214	1,094,124	22,910	2.14%
Asistencia*	410,624	389,080	923,866	1,005,813	1,326,705	320,892	31.90%
Protección Civil	393,248	461,330	452,181	595,002	549,477	-45,525	-7.65%
Otros Servicios*	272,685	496,992	362,650	299,630	379,121	79,491	26.53%
Servicios Públicos	78,148	94,417	69,392	76,599	72,765	-3,834	-5.01%
<b>Improcedentes 2/</b>	<b>53,777,412</b>	<b>53,636,978</b>	<b>40,152,739</b>	<b>30,521,868</b>	<b>25,421,176</b>	<b>-5,100,692</b>	<b>-16.71%</b>
Llamada muda	7,443,658	10,747,349	14,289,074	14,320,991	12,383,963	-1,937,028	-13.53%
Llamada incompleta	19,730,134	8,298,849	8,423,785	4,912,563	3,820,211	-1,092,352	-22.24%
Llamada de broma por niños	15,987,566	21,412,957	8,577,520	4,659,840	3,292,099	-1,367,741	-29.35%
Otras llamadas de no emergencia	9,697,305	12,424,070	6,854,706	4,648,021	4,175,047	-472,974	-10.18%
Jóvenes / Adultos jugando	NA	NA	1,088,082	761,545	550,894	-210,651	-27.66%
Transferencia de llamada	779,870	649,907	662,800	753,467	771,103	17,636	2.34%
Insultos por adultos / llamada obsena	NA	NA	218,542	411,564	331,738	-79,826	-19.40%
Llamada de prueba	138,879	103,846	38,230	53,877	96,121	42,244	78.41%

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.

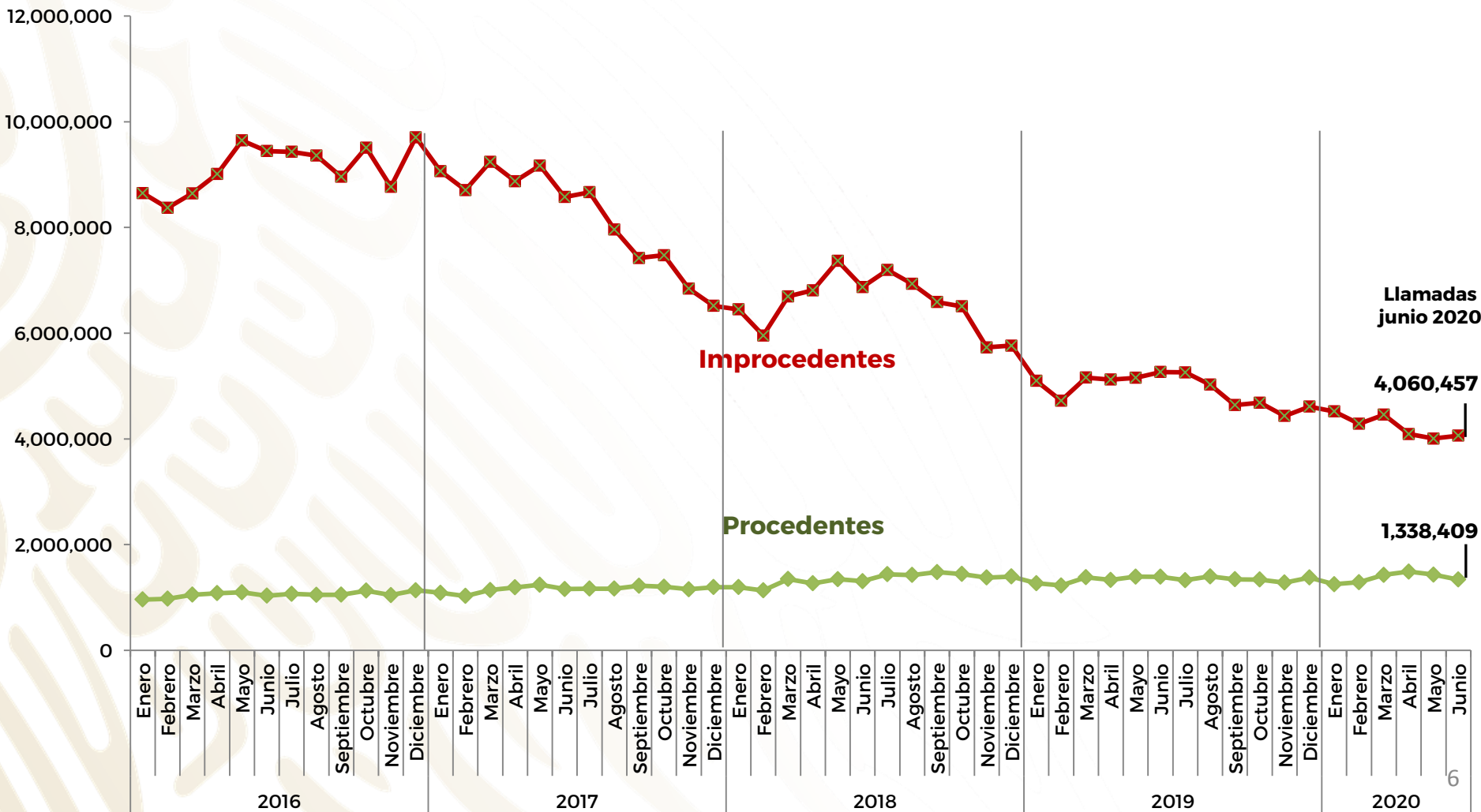
\* Los tipos de incidentes: Asistencia y Otros Servicios se adicionaron en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V 2.0, por lo que las cifras relacionadas a estos incidentes en 2016 y 2017 se obtuvieron utilizando la tabla de equivalencias contenida en dicha versión de catálogo.

NA = Incidentes para los que no existe una equivalencia en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias V 2.0 respecto a su versión anterior.



### LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

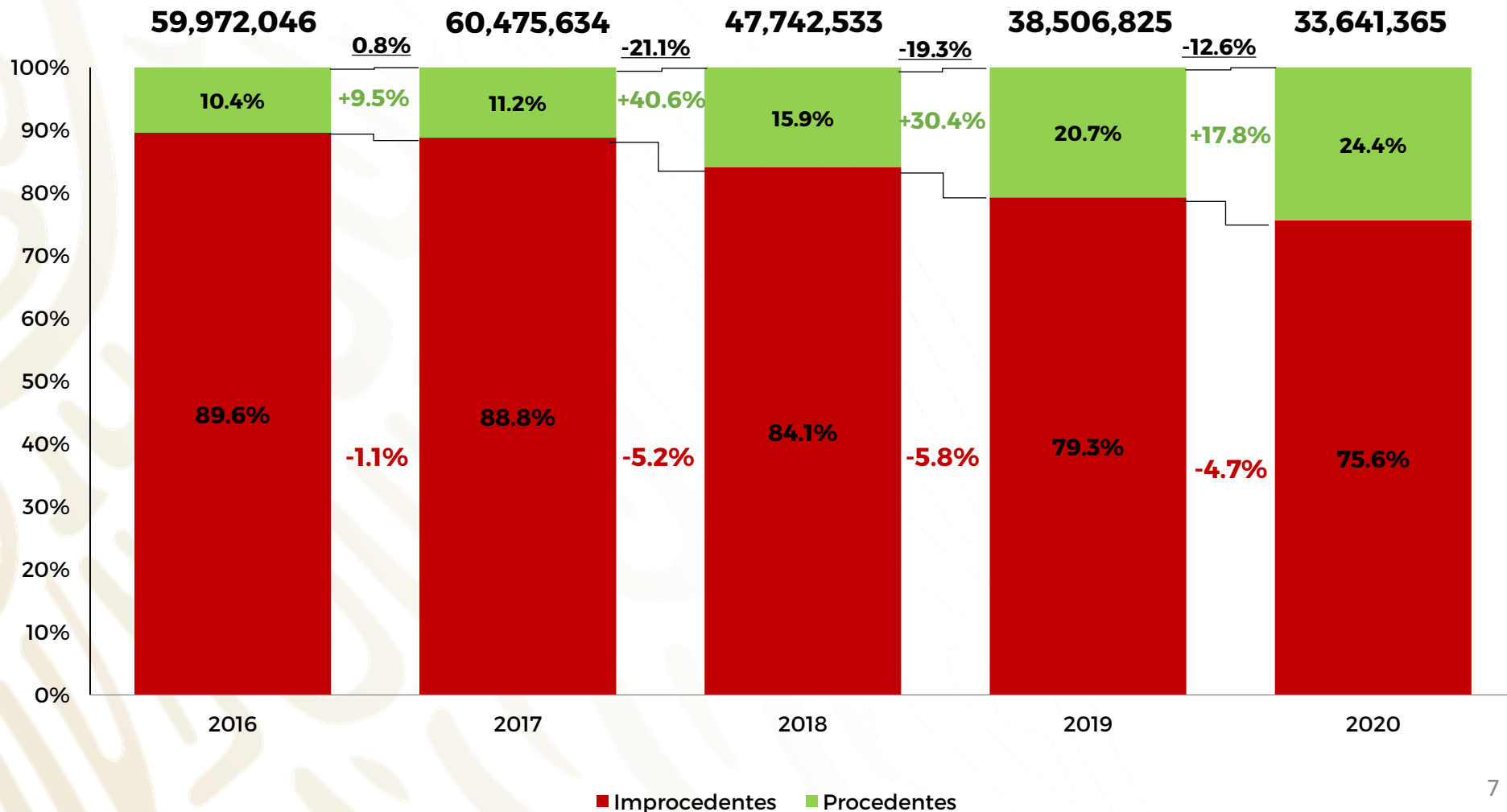
Enero 2016-junio 2020





### TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

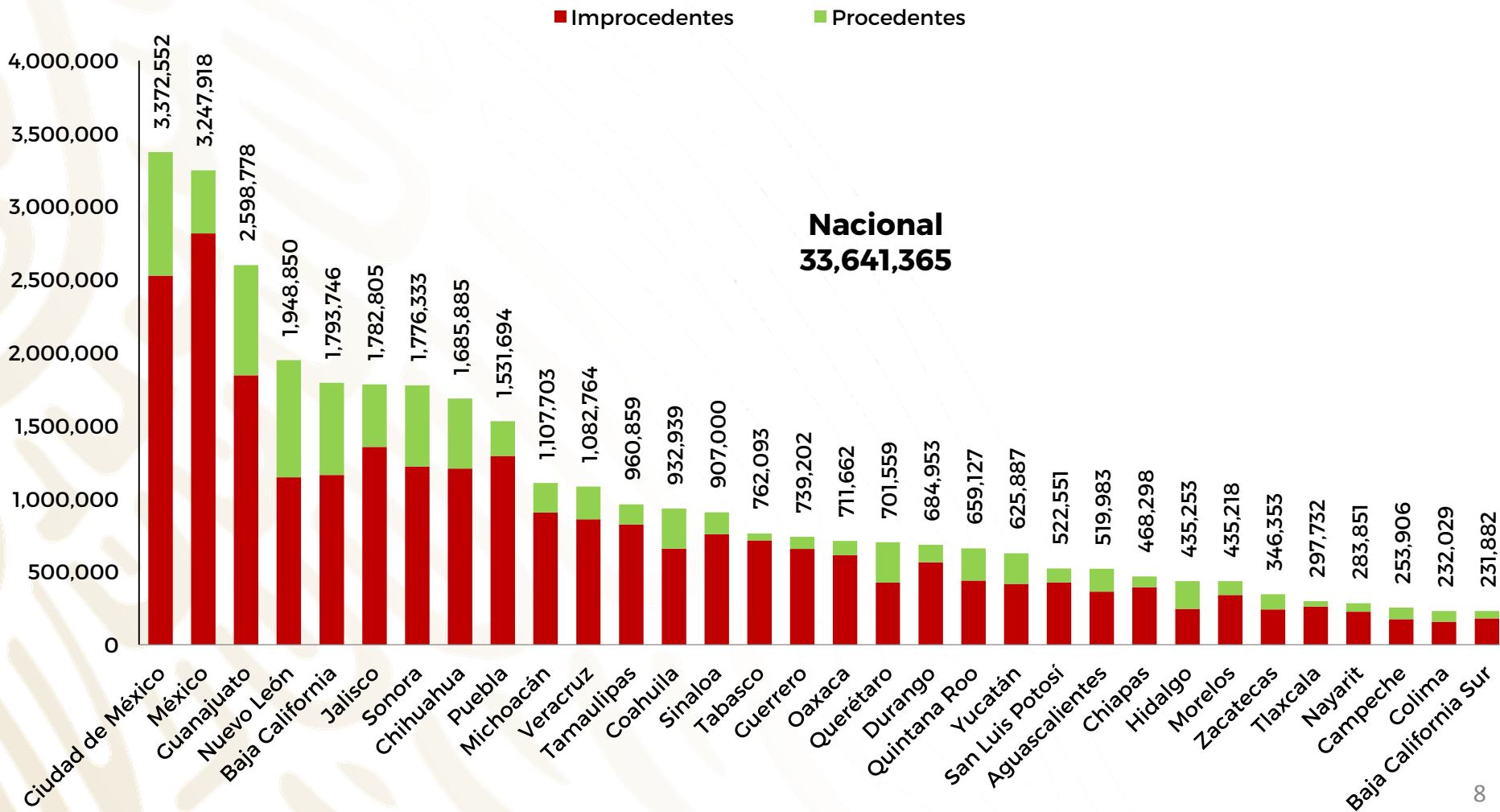
Enero-junio 2016-2020





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

Enero-junio 2020







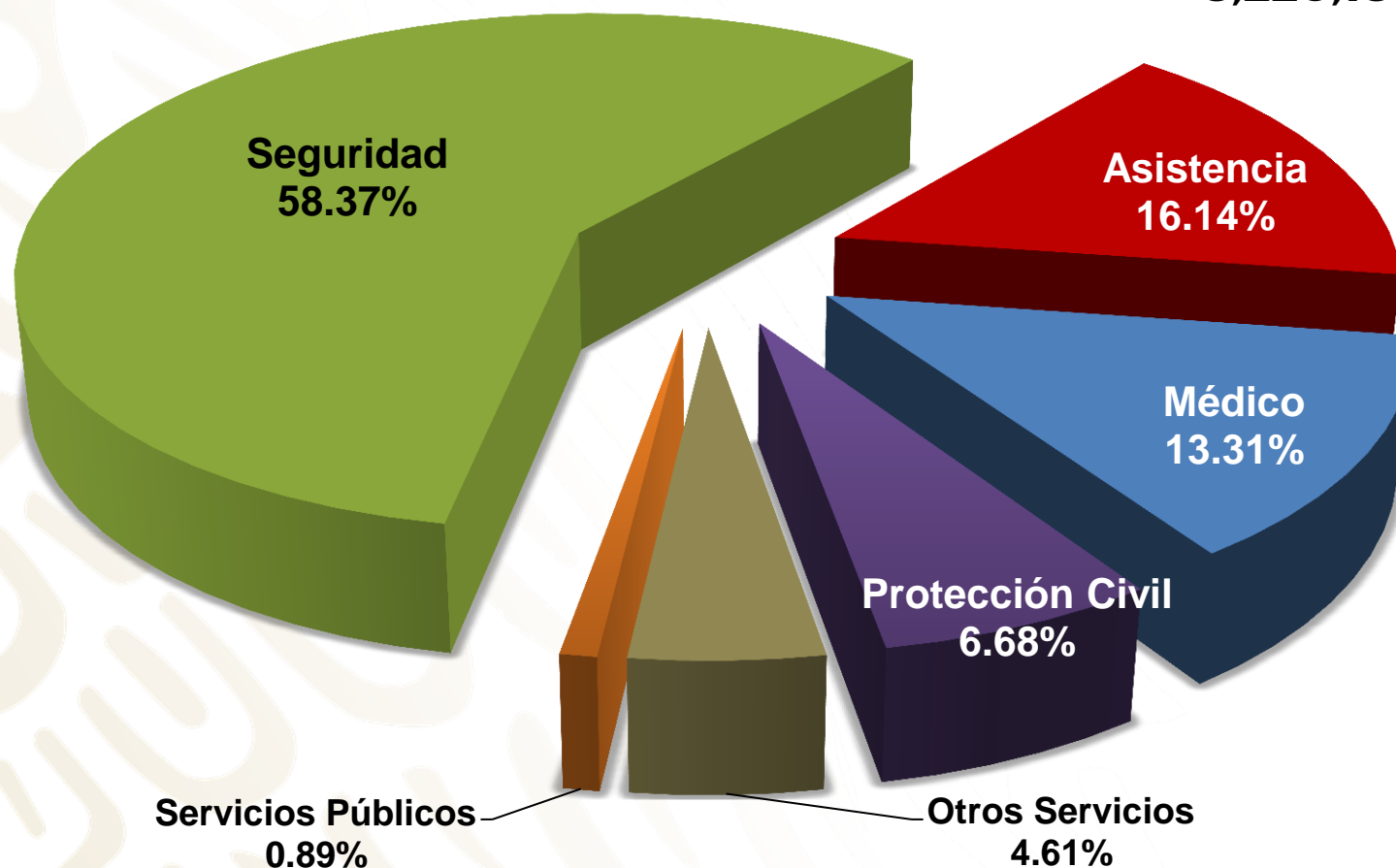
## Llamadas procedentes



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

Enero-junio 2020

**Total de llamadas  
8,220,189**



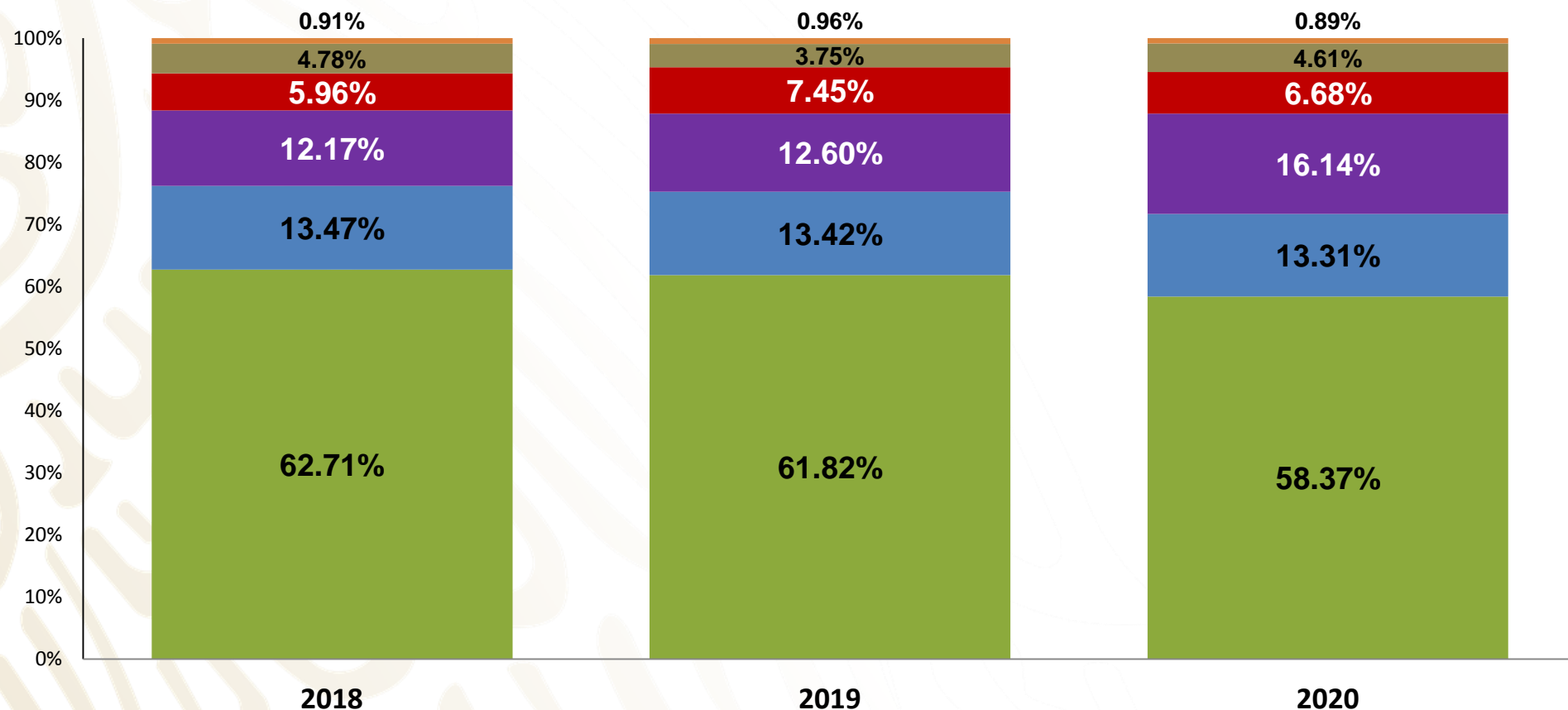
\*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V2.0, los incidentes se clasifican en seis categorías generales.



### LLAMADAS DE EMERGENCIA PROCEDENTES POR TIPO DE INCIDENTE A NIVEL NACIONAL

Enero-junio 2018-2020

■ Seguridad ■ Médico ■ Asistencia\* ■ Protección Civil ■ Otros Servicios\* ■ Servicios Públicos

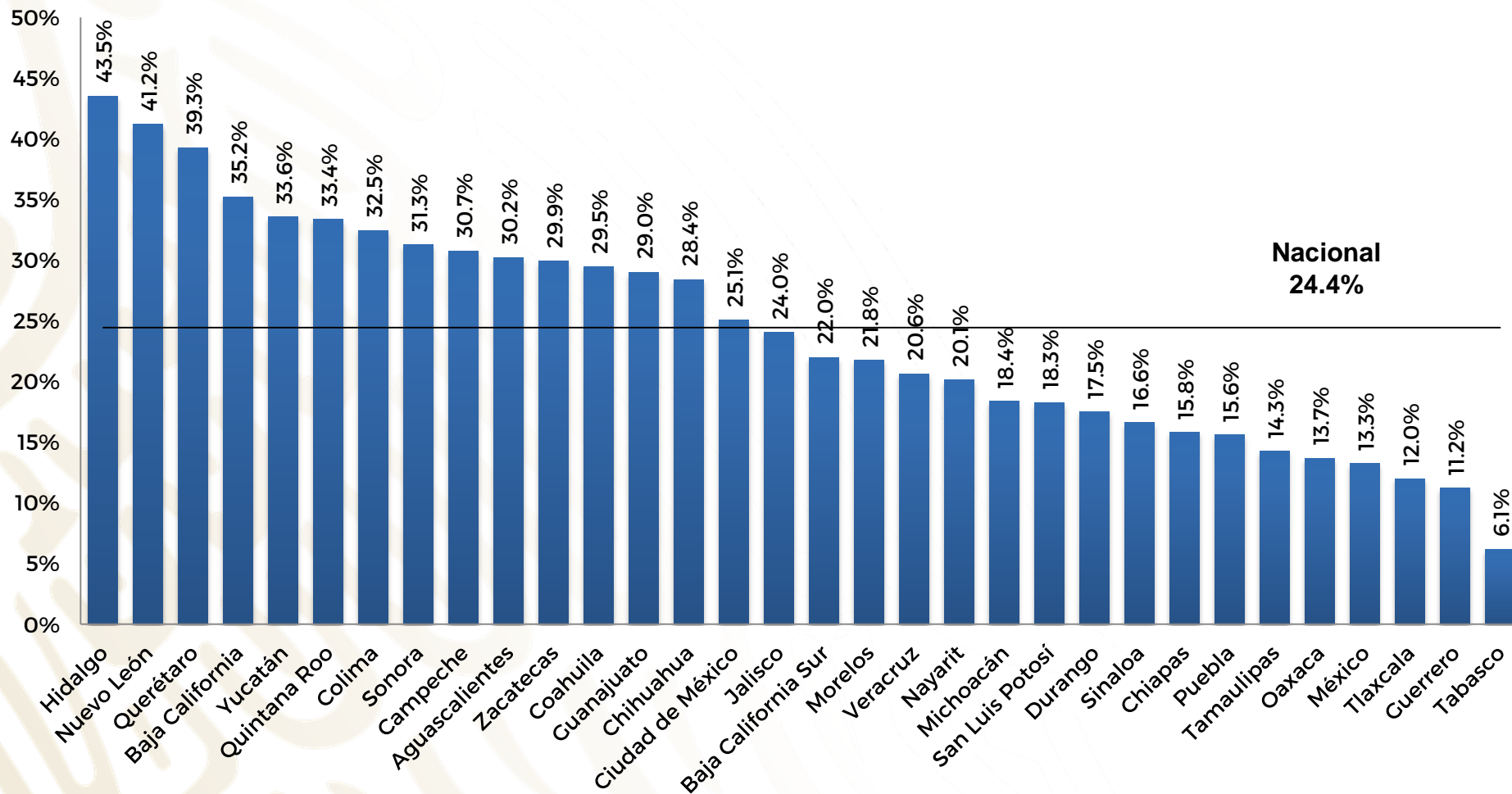


\*Los tipos de incidentes: Asistencia y Otros Servicios se adicionaron en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V 2.0.



### PORCENTAJE DE LLAMADAS PROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA\*

Enero-junio 2020

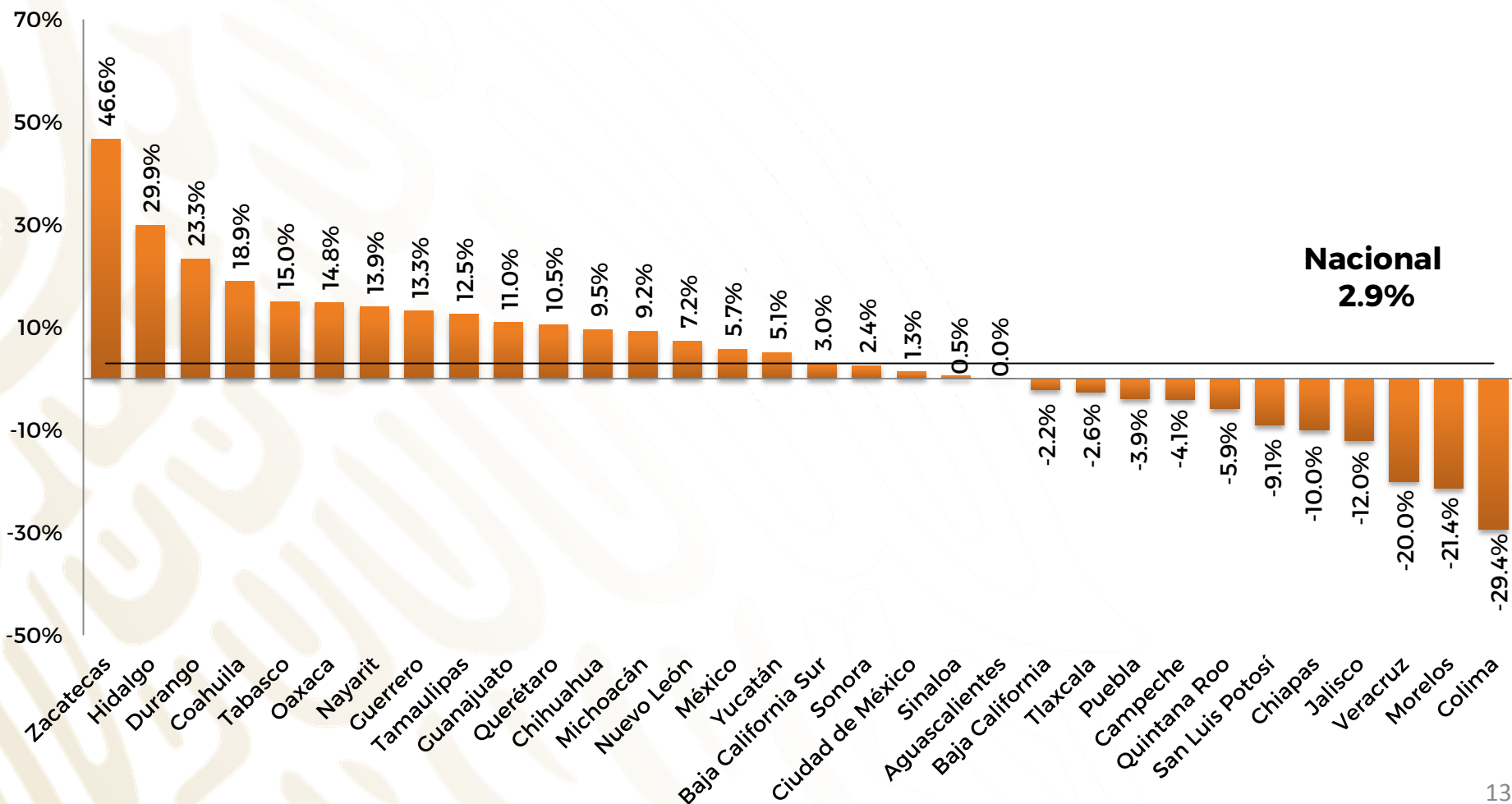


\* El gráfico muestra la proporción relativa de llamadas para reportar emergencias reales respecto del total de llamadas recibidas en los CALLE de cada entidad federativa.



### VARIACIÓN ABSOLUTA DE LAS LLAMADAS PROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero-junio 2020 vs enero-junio 2019

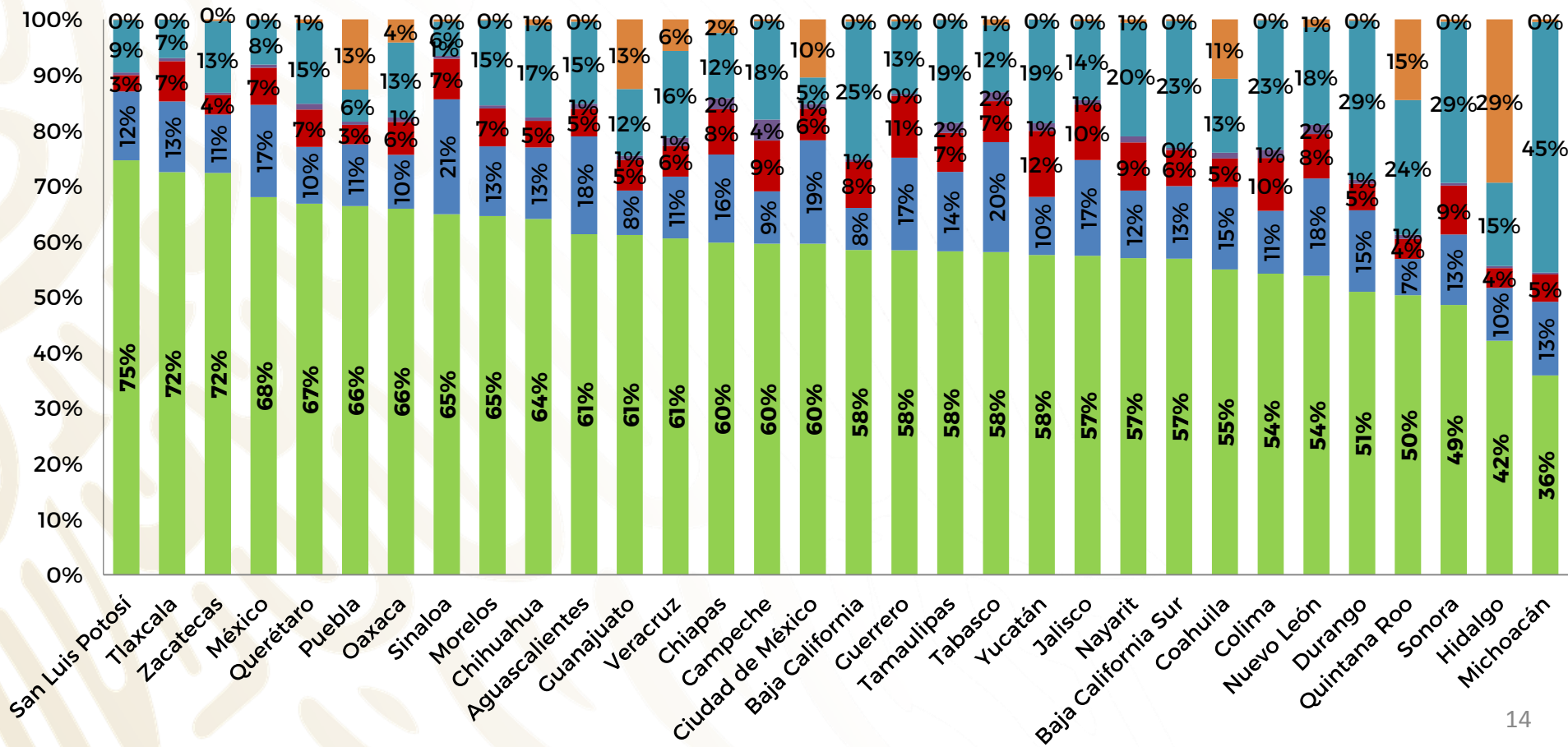




### DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS PROCEDENTES A LA LÍNEA DE EMERGENCIAS 9-1-1 POR TIPO DE INCIDENTE Y ENTIDAD FEDERATIVA

Enero-junio 2020

■ Seguridad ■ Médico ■ Protección Civil ■ Servicios Públicos ■ Asistencia ■ Otros Servicios





### INCIDENTES PROCEDENTES CON MAYOR NÚMERO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA A NIVEL NACIONAL POR TIPO DE INCIDENTE

Enero-junio 2020

Ranking por protocolo	Incidente	Total llamadas	Proporción (%) del total del protocolo
<b>Seguridad</b>			
	<b>4,797,997</b>	<b>100.0%</b>	
1	Persona agresiva	422,312	8.80%
2	Persona sospechosa	396,242	8.26%
3	Violencia familiar	352,526	7.35%
4	Otras alarmas de emergencias activadas	334,360	6.97%
5	Accidente de tránsito sin lesionados	280,470	5.85%
	Resto de incidentes seguridad	3,012,087	62.78%
<b>Asistencia</b>			
	<b>1,326,705</b>	<b>100.0%</b>	
1	Ruido excesivo	568,993	42.89%
2	Apoyo a la ciudadanía	478,063	36.03%
3	Solicitud de rondín	79,120	5.96%
4	Tentativa de robo	37,325	2.81%
5	Queja contra servidores públicos	32,719	2.47%
	Resto de incidentes asistencia	130,485	9.84%
<b>Médico</b>			
	<b>1,094,124</b>	<b>100.0%</b>	
1	Urgencia por enfermedad general	132,456	12.106%
2	Otros incidentes médicos clínicos	129,929	11.875%
3	Persona inconsciente/ urgencia neurológica	106,268	9.713%
4	Accidente de vehículo automotor con lesionados	92,223	8.429%
5	Caida	88,728	8.110%
	Resto de incidentes médicos	544,520	49.768%
<b>Protección Civil</b>			
	<b>549,477</b>	<b>100.0%</b>	
1	Otros incendios	202,269	36.81%
2	Contaminación de suelo, aire y agua	56,095	10.21%
3	Incendio de casa habitación	39,456	7.18%
4	Enjambre de abejas	38,508	7.01%
5	Fugas y derrames de sustancias químicas	36,870	6.71%
	Resto de incidentes protección civil	176,279	32.08%
<b>Otros servicios</b>			
	<b>379,121</b>	<b>100.0%</b>	
1	Solicitud de otros servicios públicos	376,460	99.30%
2	Animal muerto	1,993	0.53%
3	Alcantarilla obstruida	668	0.18%
	Resto de incidentes otros servicios	-	0.00%
<b>Servicios Públicos</b>			
	<b>72,765</b>	<b>100.0%</b>	
1	Corto circuito	23,656	32.51%
2	Cables colgando	17,975	24.70%
3	Fallas de semáforo	14,809	20.35%
4	Caida de poste	7,244	9.96%
5	Afectación de los servicios básicos o de infraestructura estratégica	3,525	4.84%
	Resto de incidentes servicios públicos	5,556	7.64%



## Llamadas improcedentes

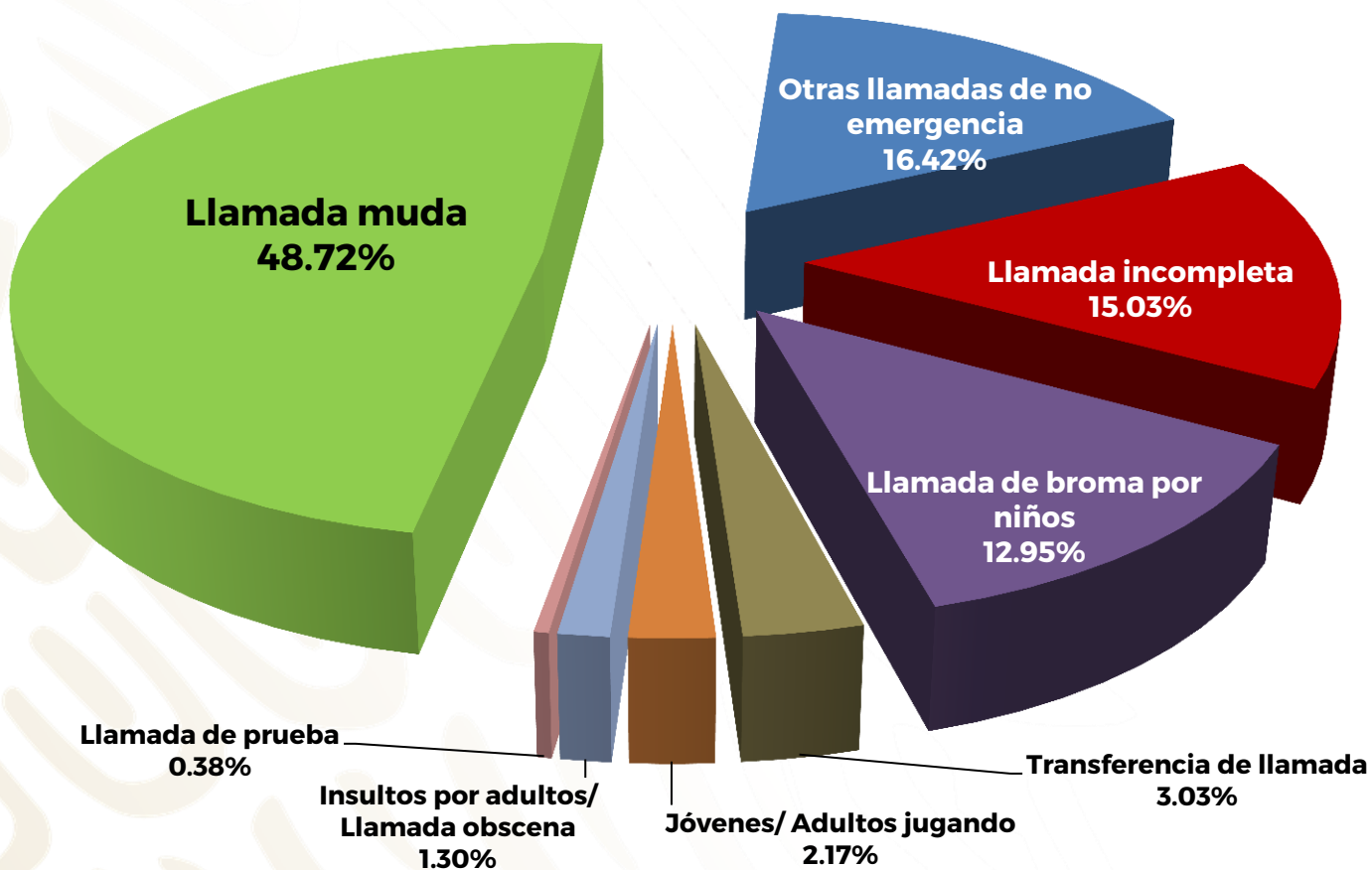




### PARTICIPACIÓN RELATIVA DE LOS INCIDENTES DE EMERGENCIA EN EL TOTAL DE LLAMADAS IMPROCEDENTES (%)\*

Enero-junio 2020

**Total de llamadas  
25,421,176**

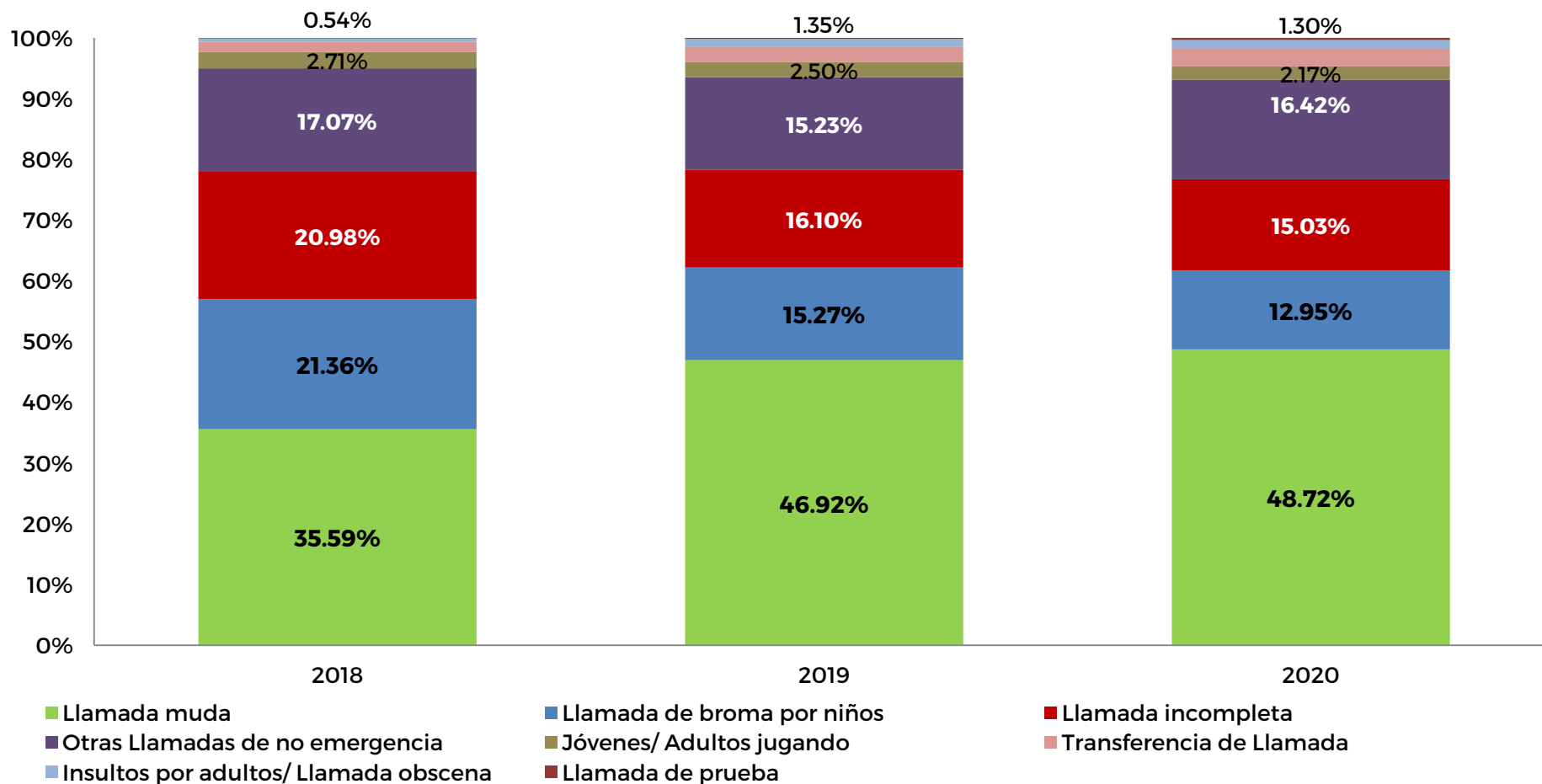


\*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 2.0.



### LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO\*

Enero- junio 2018-2020

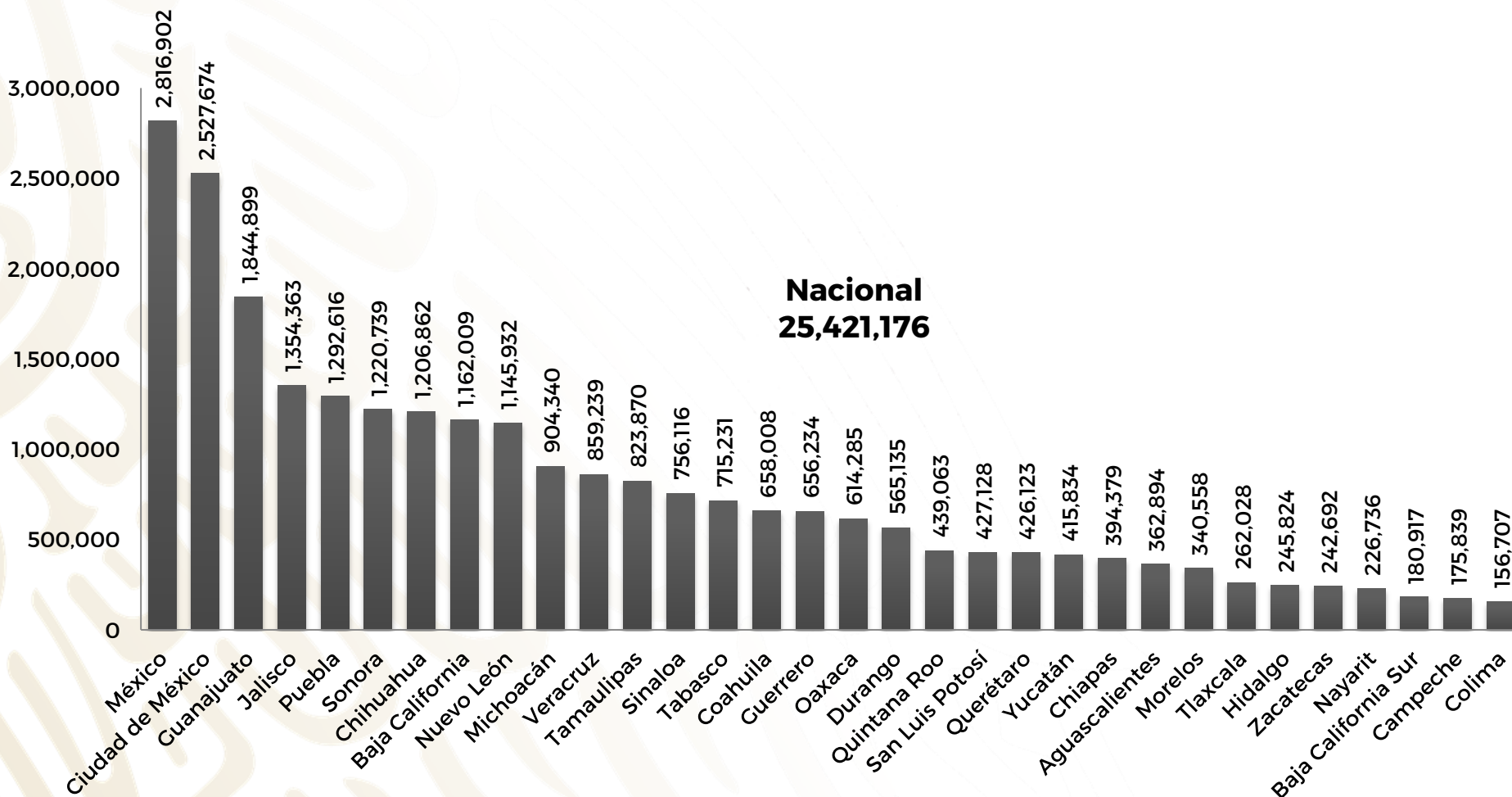


\*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V2.0, los incidentes se clasifican en ocho categorías generales.



### LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero-junio 2020

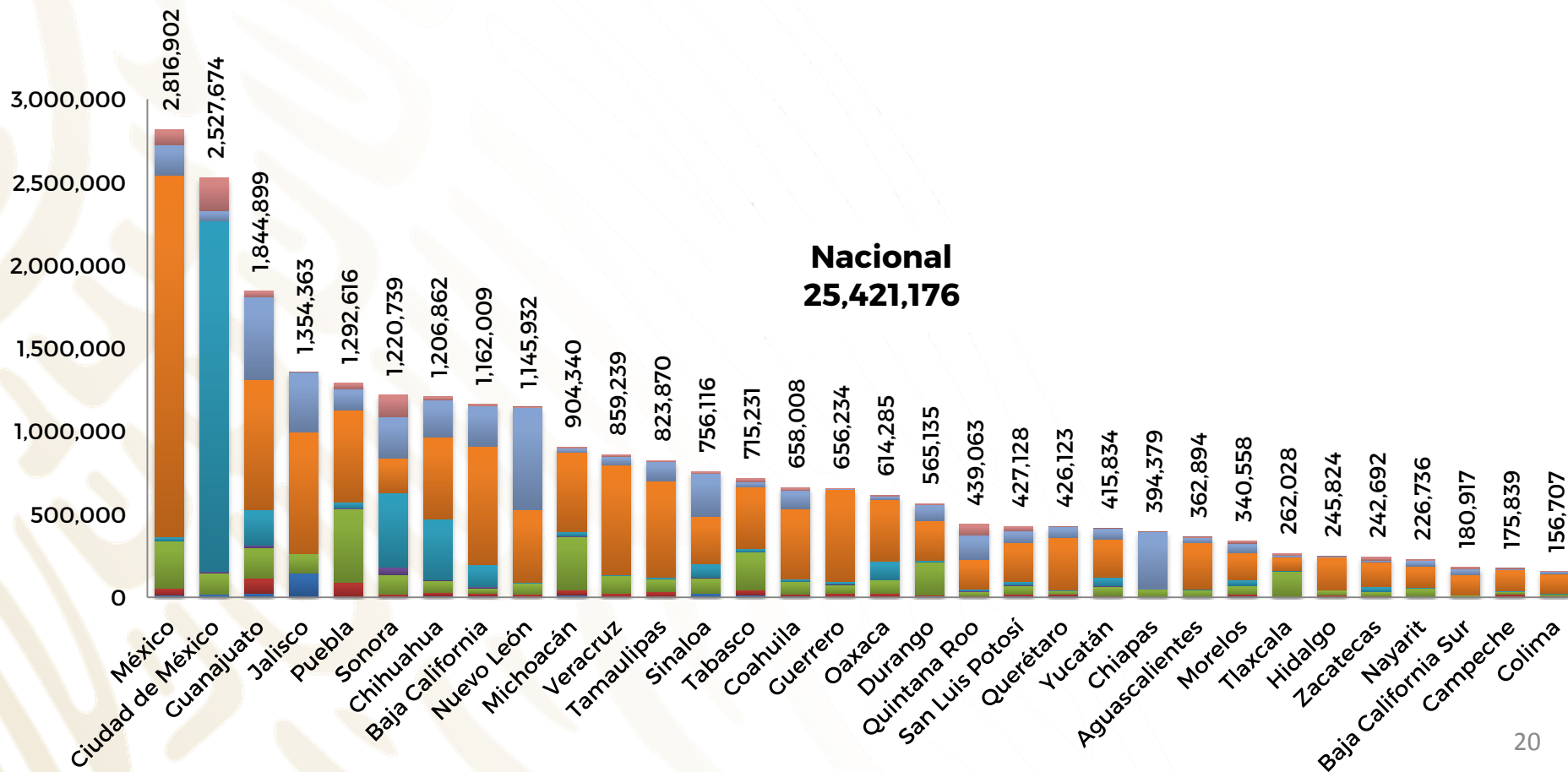




### LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO

Enero- junio 2020

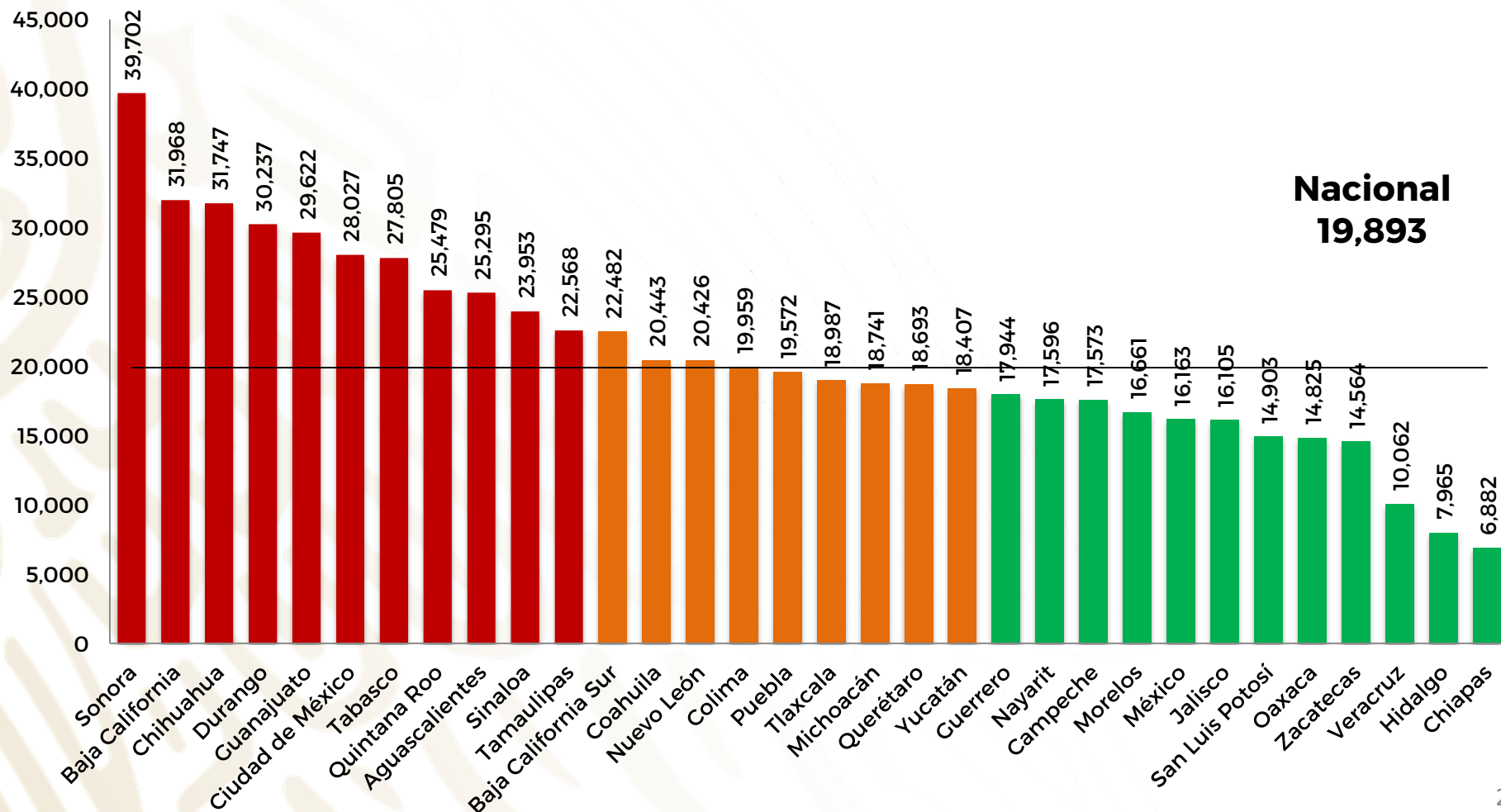
- Insultos por adultos/ Llamada obscena
- Llamada de prueba
- Otras llamadas de no emergencia
- Jóvenes/ Adultos jugando
- Llamada incompleta
- Transferencia de llamada
- Llamada de broma por niños
- Llamada muda





### LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR CADA 100 MIL HABITANTES

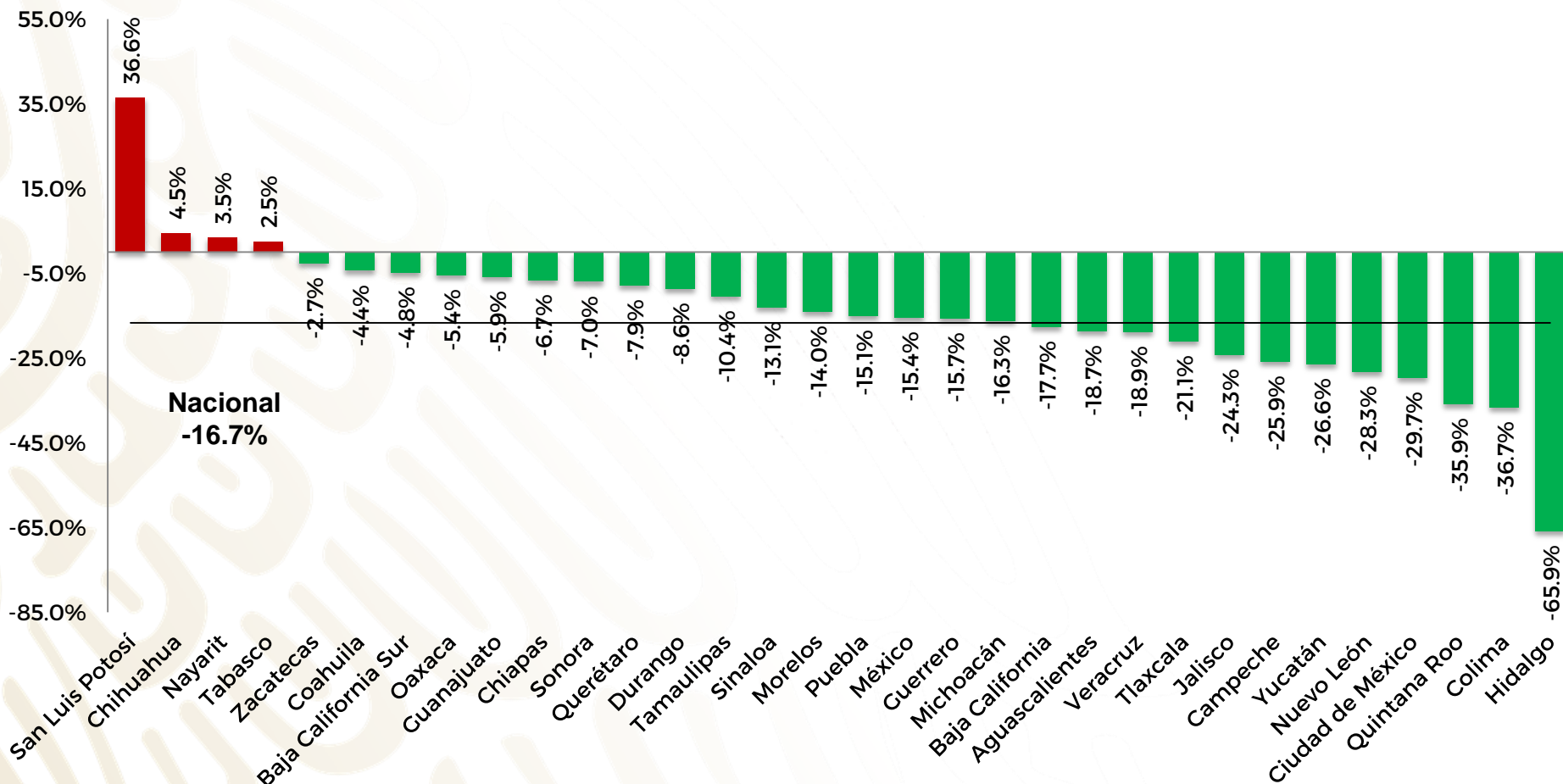
Enero- junio 2020





### VARIACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES (%)

Enero-junio 2020 vs. enero-junio 2019



Los estados de **Quintana Roo, Colima, Hidalgo** han tenido la mayor disminución de llamadas de emergencia improcedentes, presentando una variación a la baja del -33.9%, -36.7% y -65.9% respectivamente.