

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 septiembre de 2020

**Centro Nacional de Información (CNI)
Octubre 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 - septiembre 2016-2020

Tipo de llamada	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018	Enero - Septiembre 2019	Enero - Septiembre 2020	Variación	
						Absoluta	Relativa (%)
Total de llamadas	90,890,085	88,076,945	72,799,851	57,496,022	49,745,985	-7,750,037	-13.48%
Procedentes (reales)1/	9,361,767	10,389,133	11,929,696	12,049,445	12,218,980	169,535	1.41%
Seguridad	6,431,886	6,761,925	7,344,198	7,510,158	7,154,455	-355,703	-4.74%
Médico	1,224,902	1,485,159	1,560,372	1,629,656	1,640,891	11,235	0.69%
Asistencia*	594,903	566,786	1,725,842	1,495,258	1,994,037	498,779	33.36%
Protección Civil	563,603	653,201	662,484	824,057	751,394	-72,663	-8.82%
Otros Servicios*	427,401	769,313	521,761	466,406	566,653	100,247	21.49%
Servicios Públicos	119,072	152,749	115,039	123,910	111,550	-12,360	-9.97%
Improcedentes 2/	81,528,318	77,687,812	60,870,155	45,446,577	37,527,005	-7,919,572	-17.43%
Llamada muda	11,147,474	14,502,732	23,195,954	21,409,783	18,349,107	-3,060,676	-14.30%
Llamada incompleta	29,362,334	13,704,539	11,869,064	7,378,915	5,772,046	-1,606,869	-21.78%
Llamada de broma por niños	24,592,515	30,052,824	12,625,557	6,738,078	4,737,847	-2,000,231	-29.69%
Otras llamadas de no emergencia	15,057,073	18,314,437	10,094,298	6,941,441	6,110,208	-831,233	-11.97%
Jóvenes / Adultos jugando	NA	NA	1,617,068	1,094,112	783,423	-310,689	-28.40%
Transferencia de llamada	1,155,862	978,602	985,645	1,126,140	1,146,916	20,776	1.84%
Insultos por adultos / llamada obsena	NA	NA	392,150	622,868	483,476	-139,392	-22.38%
Llamada de prueba	213,060	134,678	90,419	135,240	143,982	8,742	6.46%

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.

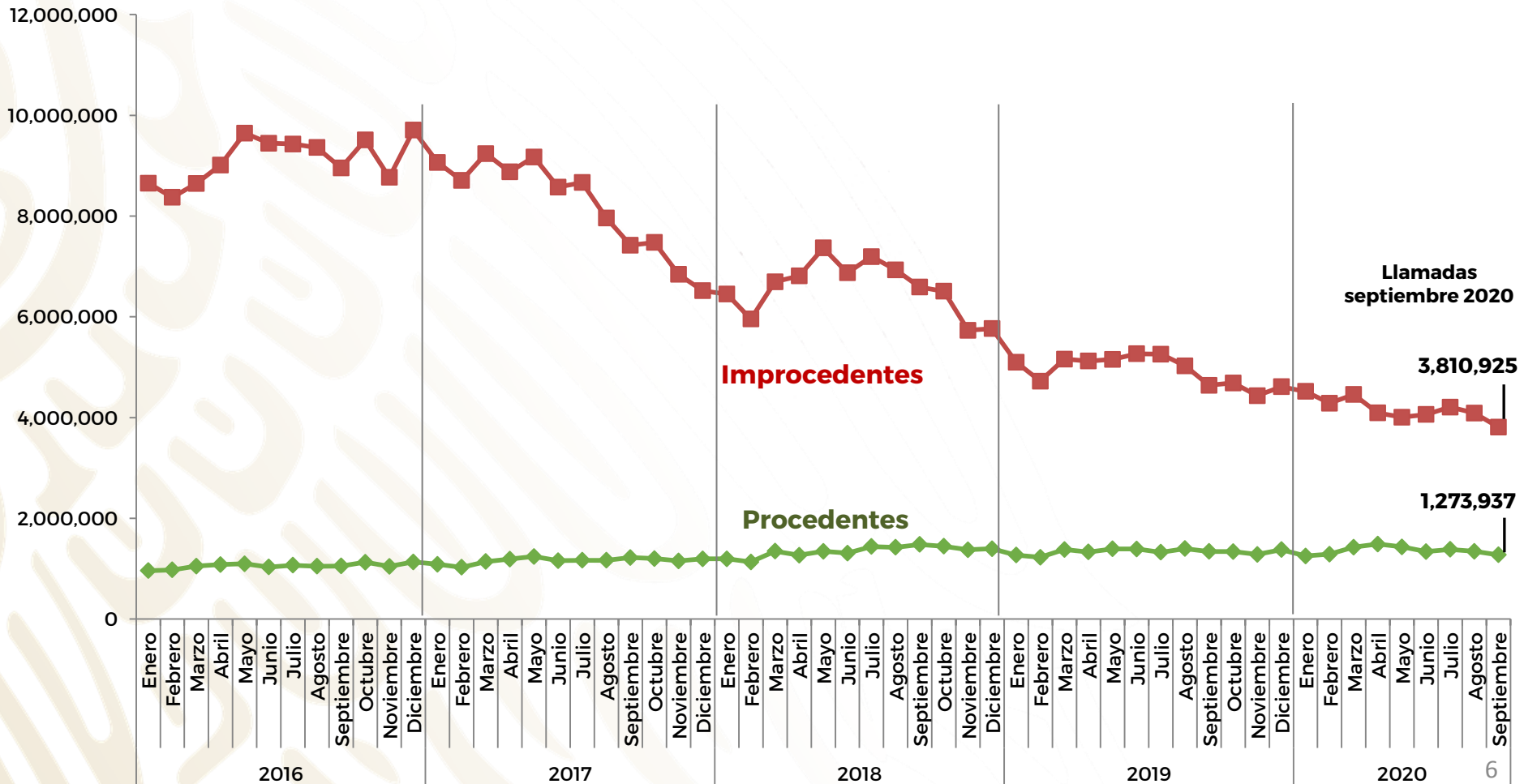
* Los tipos de incidentes: Asistencia y Otros Servicios se adicionaron en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V 2.0, por lo que las cifras relacionadas a estos incidentes en 2016 y 2017 se obtuvieron utilizando la tabla de equivalencias contenida en dicha versión de catálogo.

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

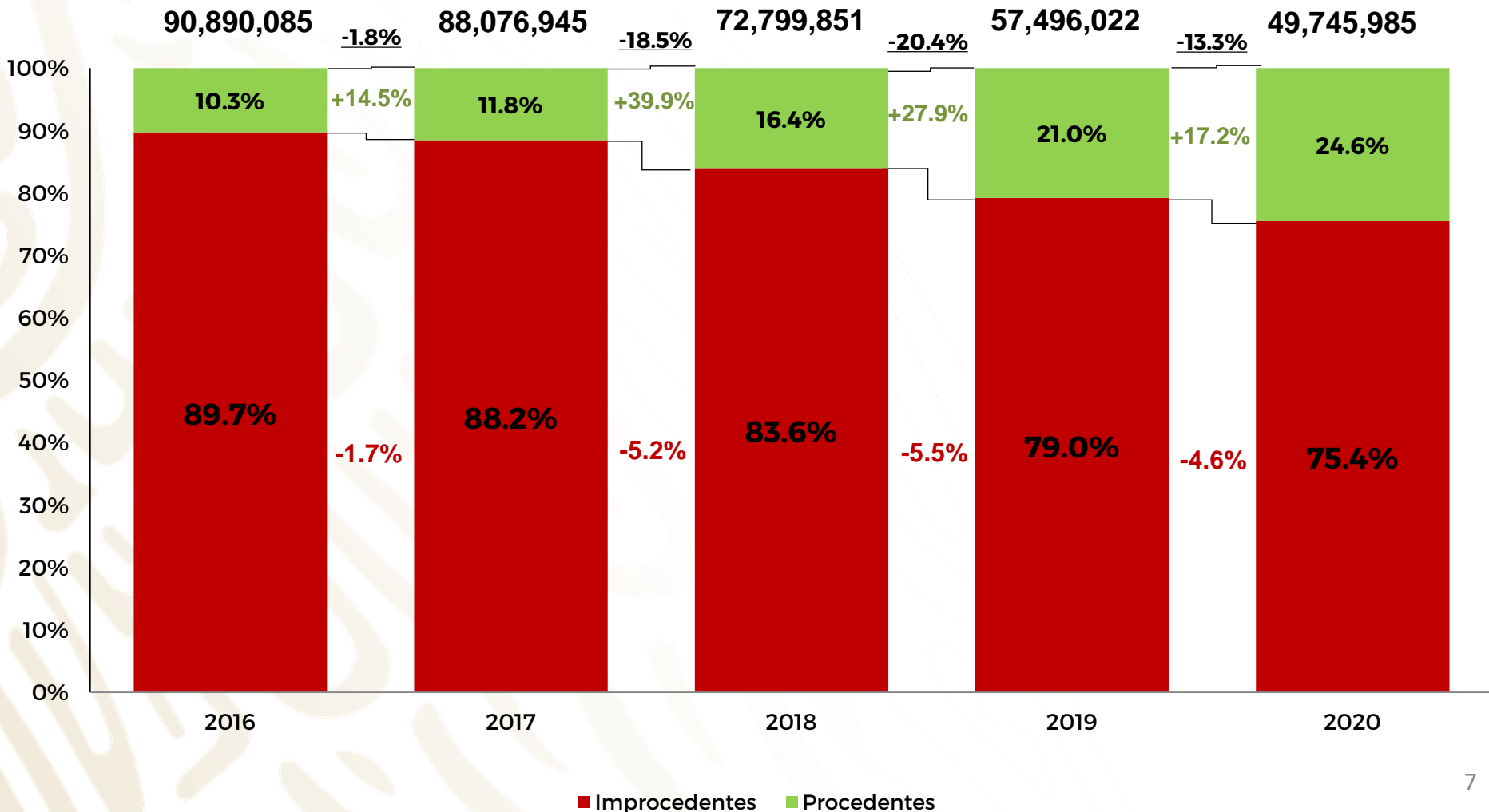
Enero 2016 - septiembre 2020





TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

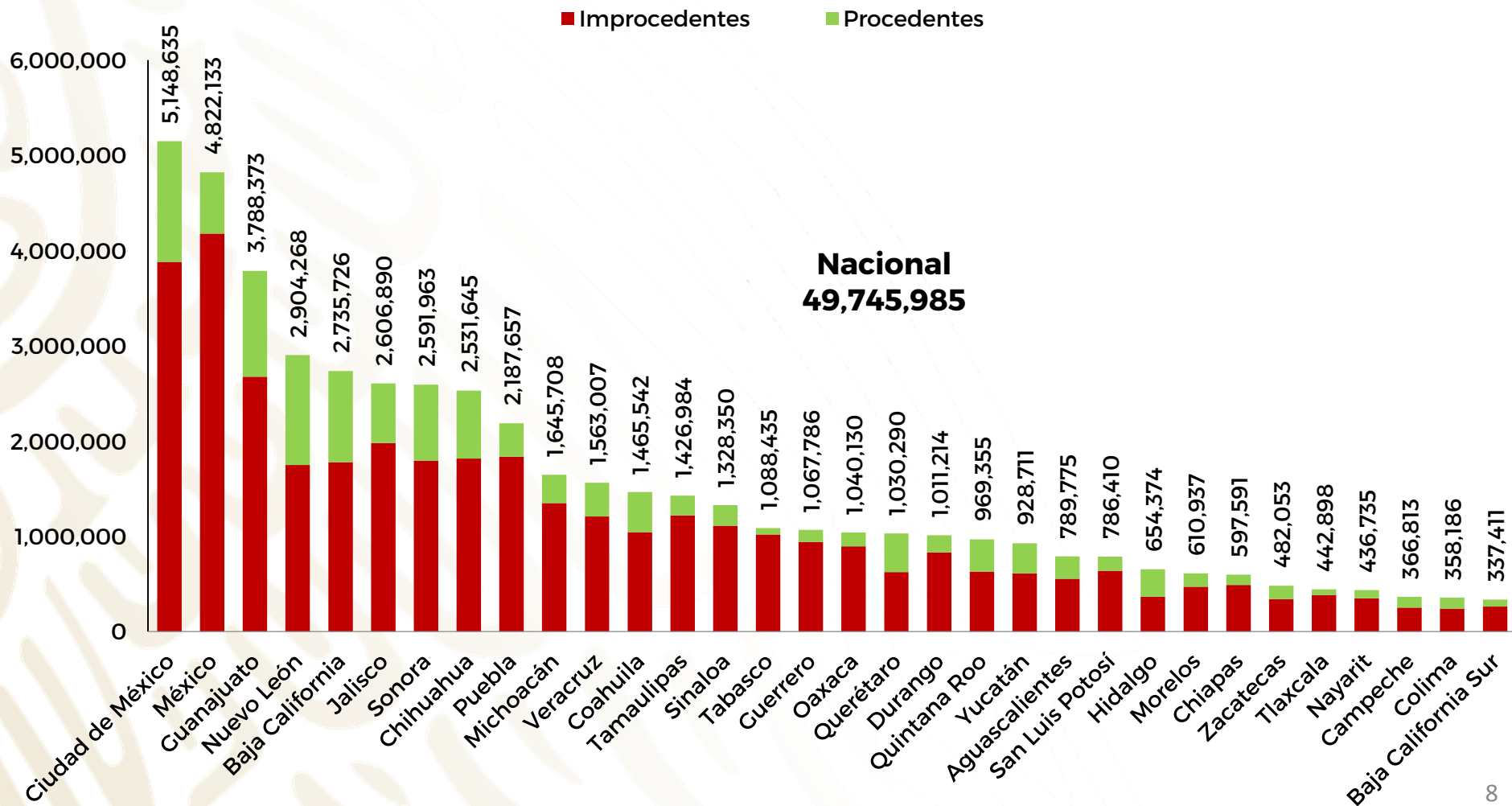
Enero- septiembre 2016-2020





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

Enero- septiembre 2020





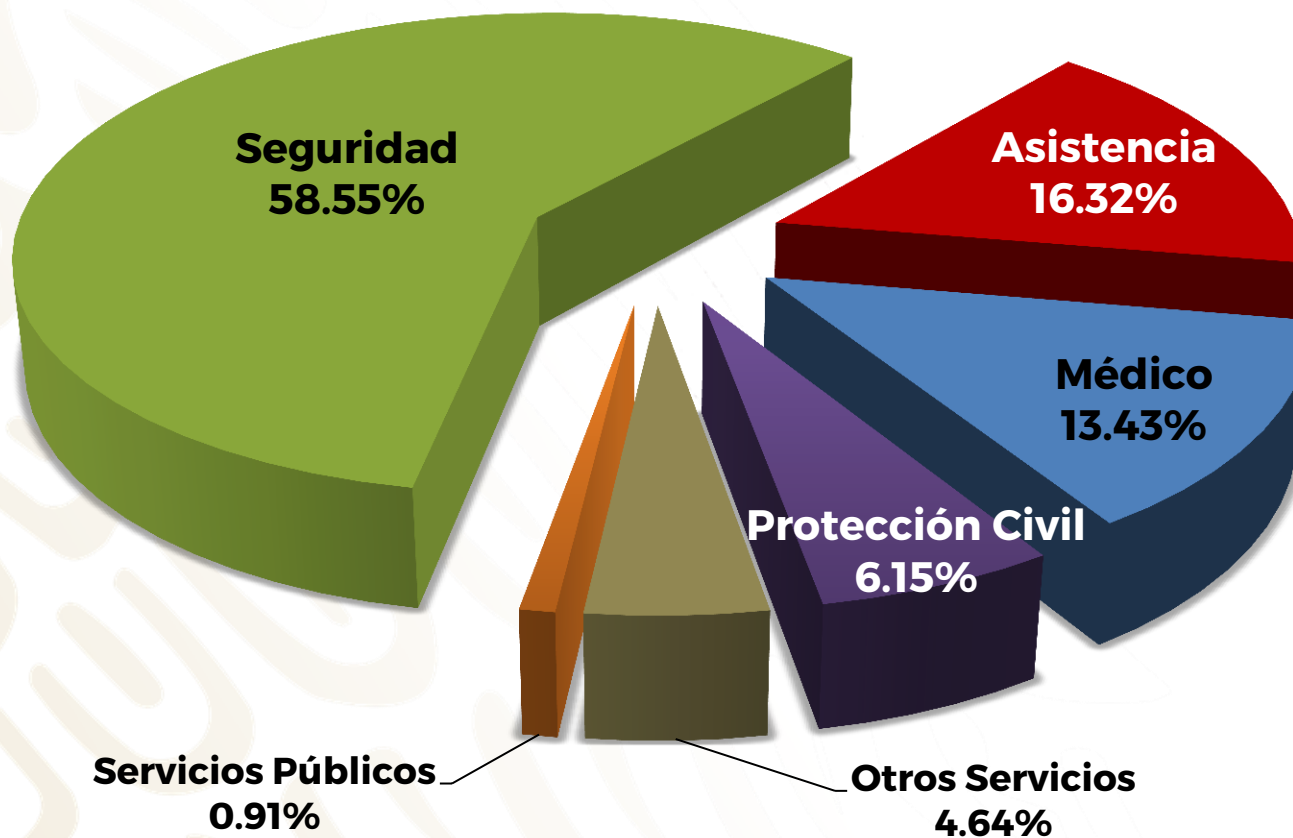
Llamadas procedentes



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

Enero- septiembre 2020

**Total de llamadas
12,218,980**

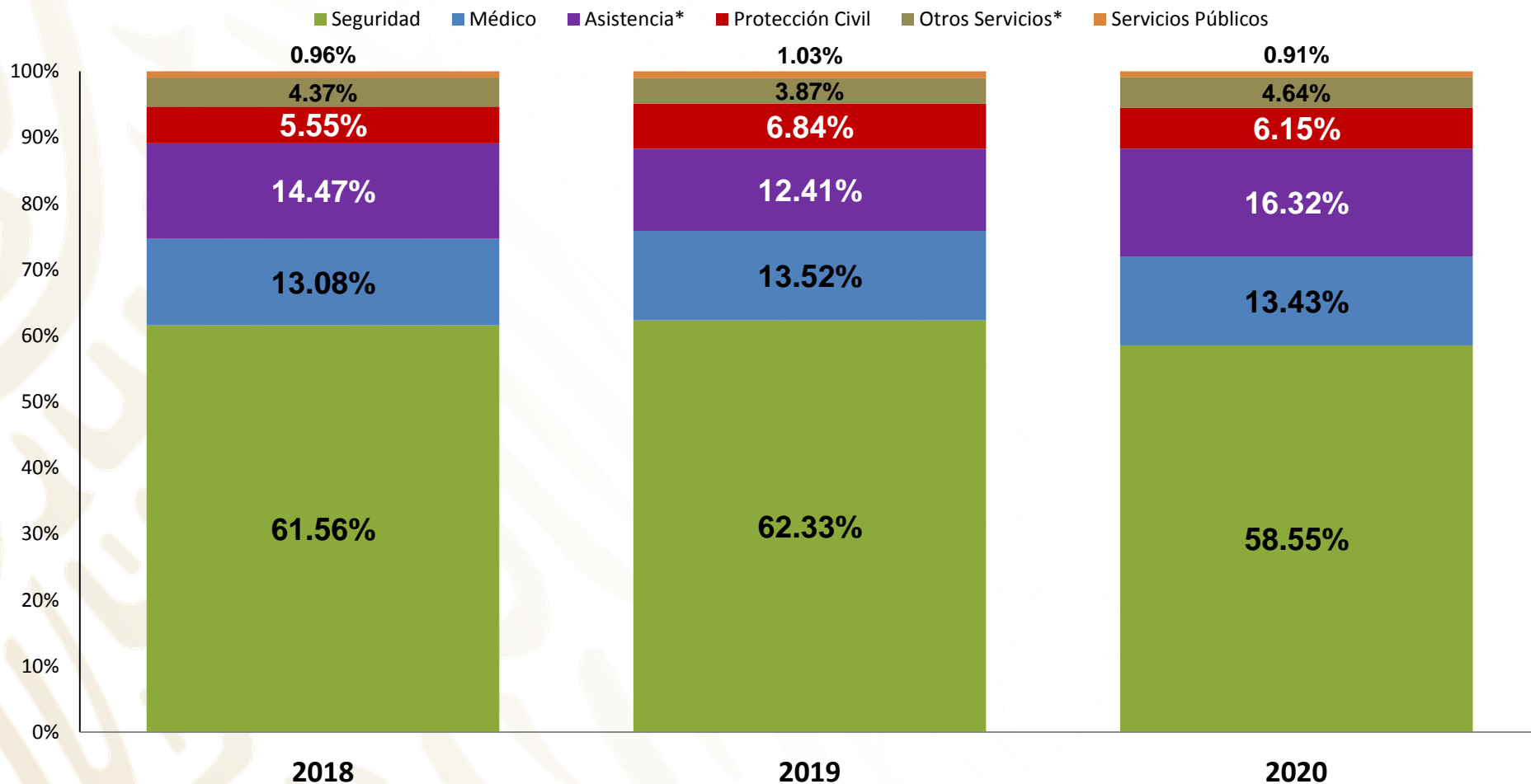


*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V2.0, los incidentes se clasifican en seis categorías generales.



LLAMADAS DE EMERGENCIA PROCEDENTES POR TIPO DE INCIDENTE A NIVEL NACIONAL

Enero- septiembre 2018-2020

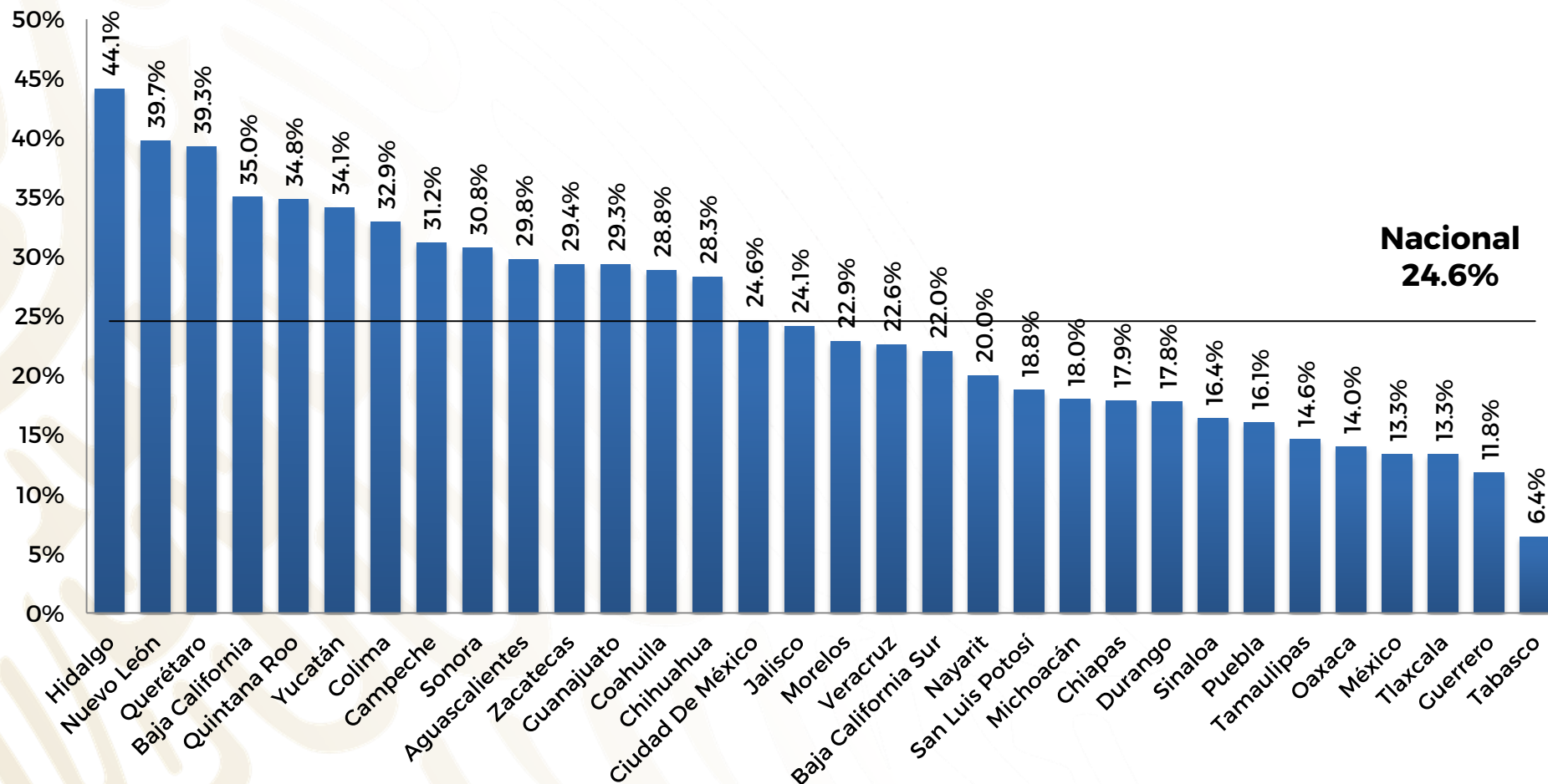


*Los tipos de incidentes: Asistencia y Otros Servicios se adicionaron en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V 2.0.



PORCENTAJE DE LLAMADAS PROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA*

Enero- septiembre 2020

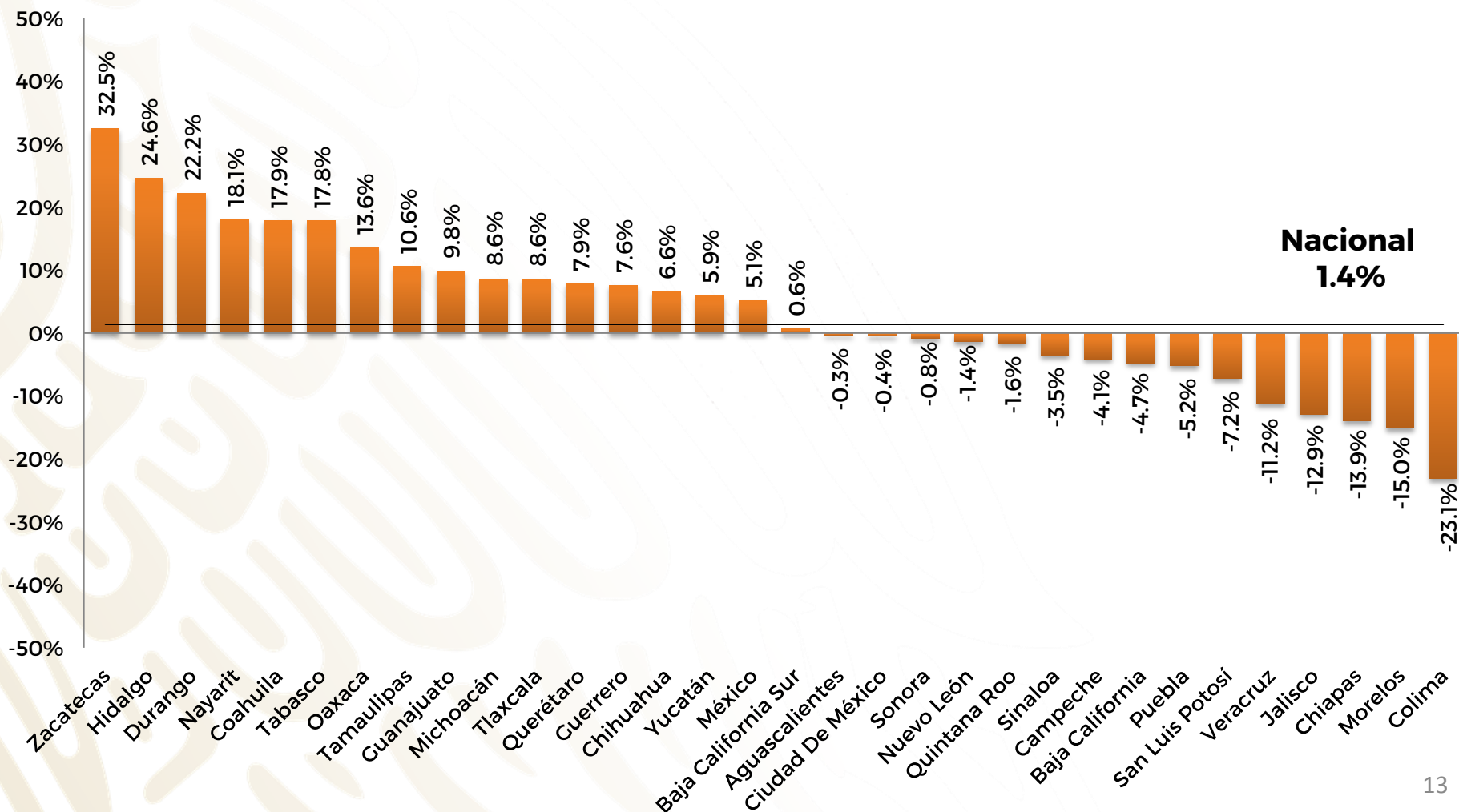


* El gráfico muestra la proporción relativa de llamadas para reportar emergencias reales respecto del total de llamadas recibidas en los CALLE de cada entidad federativa.



VARIACIÓN ABSOLUTA DE LAS LLAMADAS PROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero-septiembre 2020 vs enero-septiembre 2019

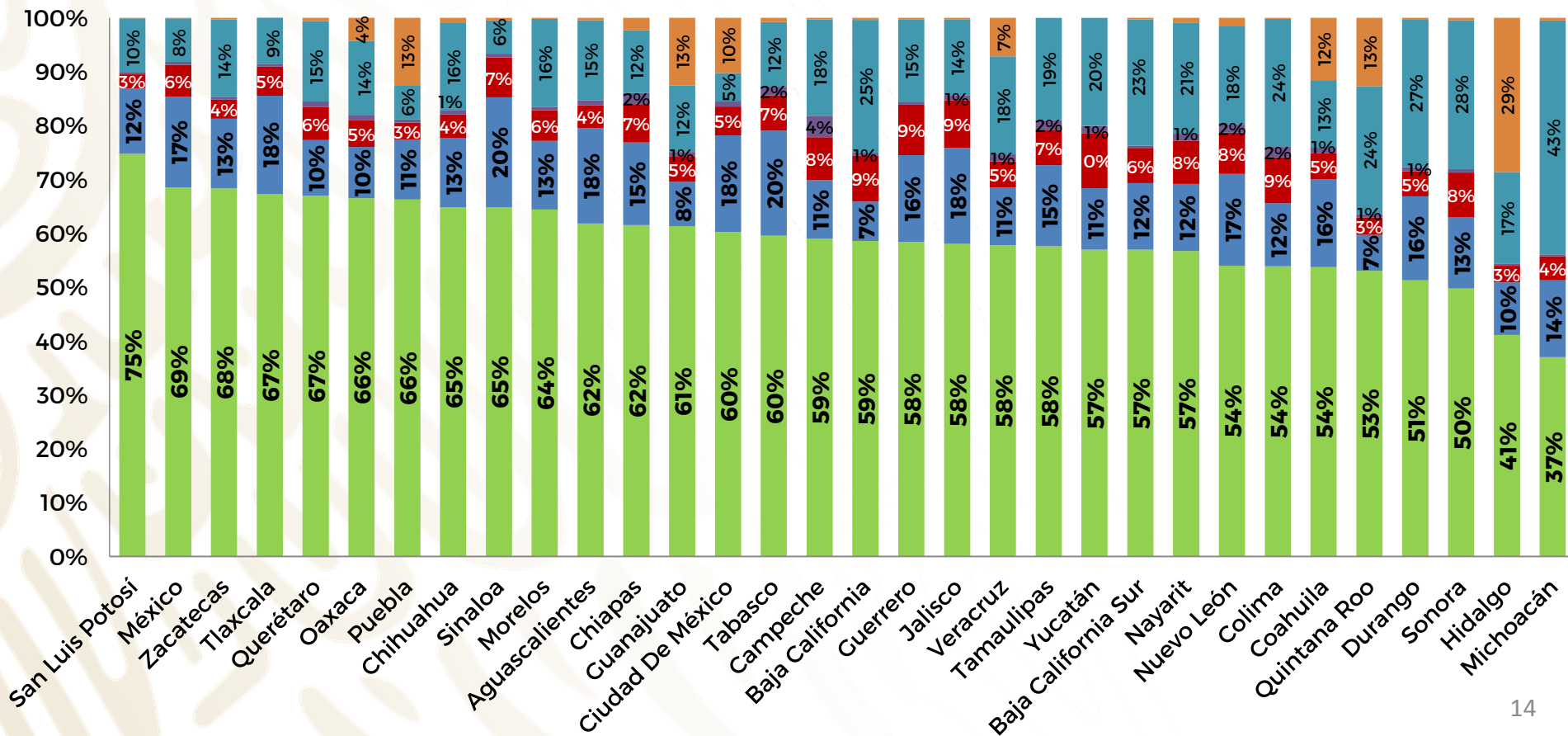




DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS PROCEDENTES A LA LÍNEA DE EMERGENCIAS 9-1-1 POR TIPO DE INCIDENTE Y ENTIDAD FEDERATIVA

Enero- septiembre 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- septiembre 2020

Ranking por protocolo	Incidente	Total llamadas	Proporción (%) del total del protocolo
Seguridad			
		7,154,455	100.0%
1	Persona agresiva	644,144	9.00%
2	Persona sospechosa	575,249	8.04%
3	Violencia familiar	531,000	7.42%
4	Otras alarmas de emergencias activadas	495,054	6.92%
5	Accidente de tránsito sin lesionados	419,279	5.86%
	Resto de incidentes seguridad	4,489,729	62.75%
Asistencia			
		1,994,037	100.0%
1	Ruido excesivo	861,272	43.19%
2	Apoyo a la ciudadanía	712,238	35.72%
3	Solicitud de rondín	122,531	6.14%
4	Tentativa de robo	54,079	2.71%
5	Queja contra servidores públicos	48,934	2.45%
	Resto de incidentes asistencia	194,983	9.78%
Médico			
		1,640,891	100.0%
1	Otros incidentes médicos clínicos	198,473	12.095%
2	Urgencia por enfermedad general	188,982	11.517%
3	Persona inconsciente/urgencia neurológica	158,705	9.672%
4	Accidente de vehículo automotor con lesionados	133,822	8.155%
5	Caída	129,542	7.895%
	Resto de incidentes médicos	831,367	50.666%
Protección Civil			
		751,394	100.0%
1	Otros incendios	245,488	32.67%
2	Contaminación de suelo, aire y agua	79,240	10.55%
3	Enjambre de abejas	58,904	7.84%
4	Fugas y derrames de sustancias químicas	54,863	7.30%
5	Incendio de casa habitación	52,654	7.01%
	Resto de incidentes protección civil	260,245	34.63%
Otros servicios			
		566,653	100.0%
1	Solicitud de otros servicios públicos	561,953	99.17%
2	Animal muerto	3,466	0.61%
3	Alcantarilla obstruida	1,234	0.22%
	Resto de incidentes otros servicios	-	0.00%
Servicios Públicos			
		111,550	100.0%
1	Corto circuito	35,615	31.93%
2	Cables colgando	27,778	24.90%
3	Fallas de semáforo	23,089	20.70%
4	Caída de poste	10,705	9.60%
5	Afectación de los servicios básicos o de infraestructura estratégica	5,538	4.96%
	Resto de incidentes servicios públicos	8,825	7.91%



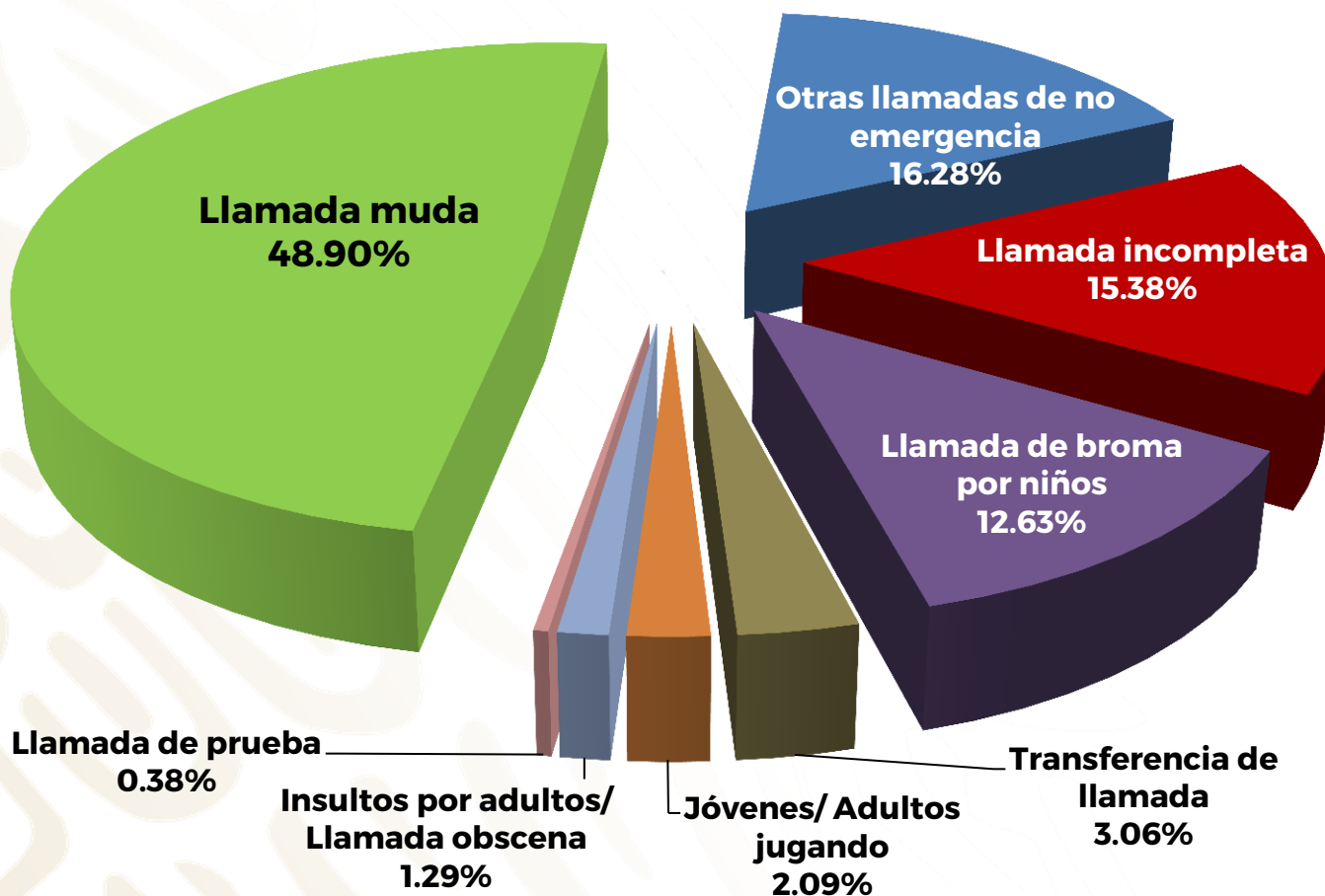
Llamadas improcedentes



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

Enero- septiembre 2020

**Total de llamadas
37,527,005**

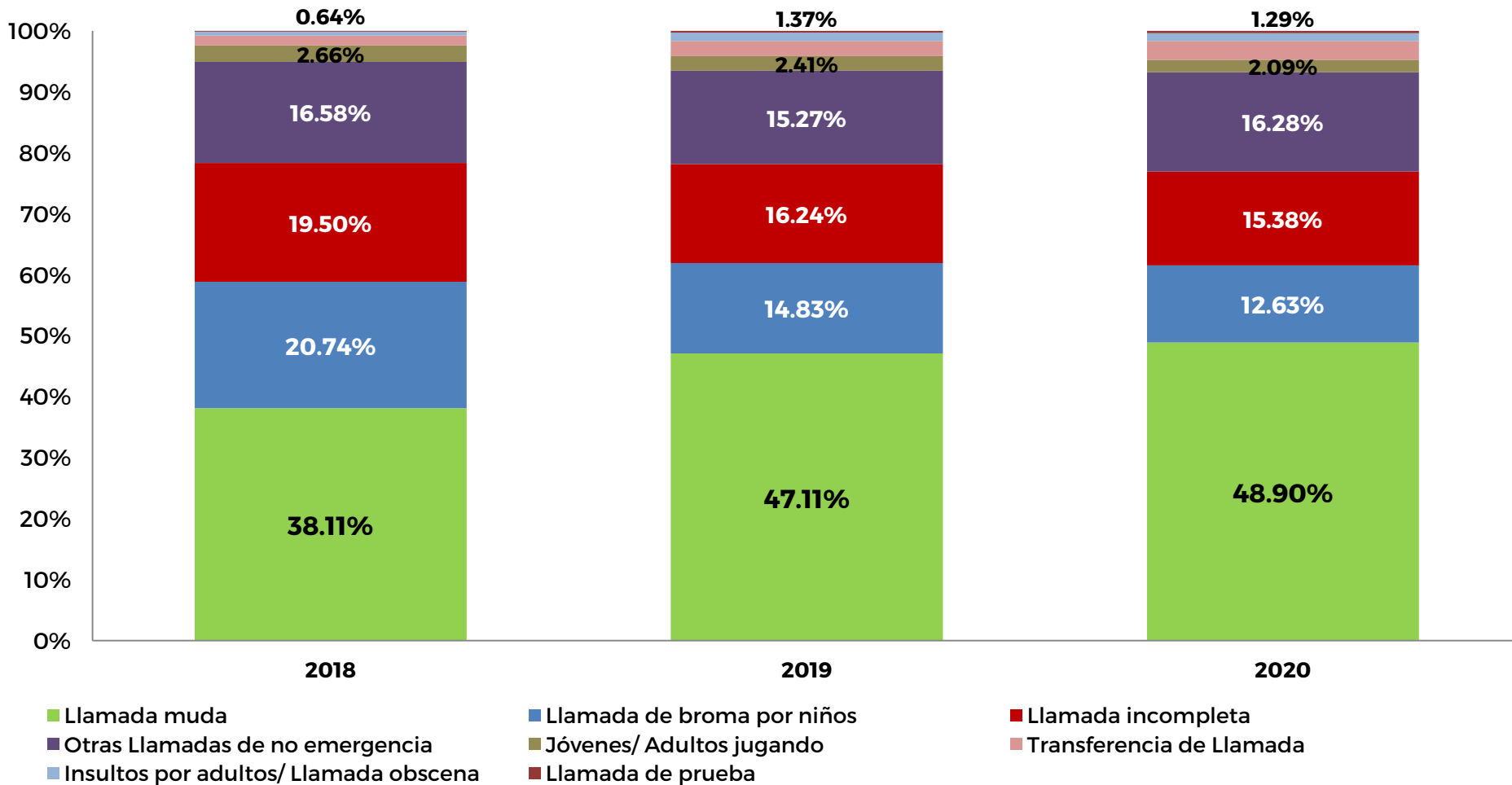


*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 2.0.



LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO*

Enero- septiembre 2018-2020

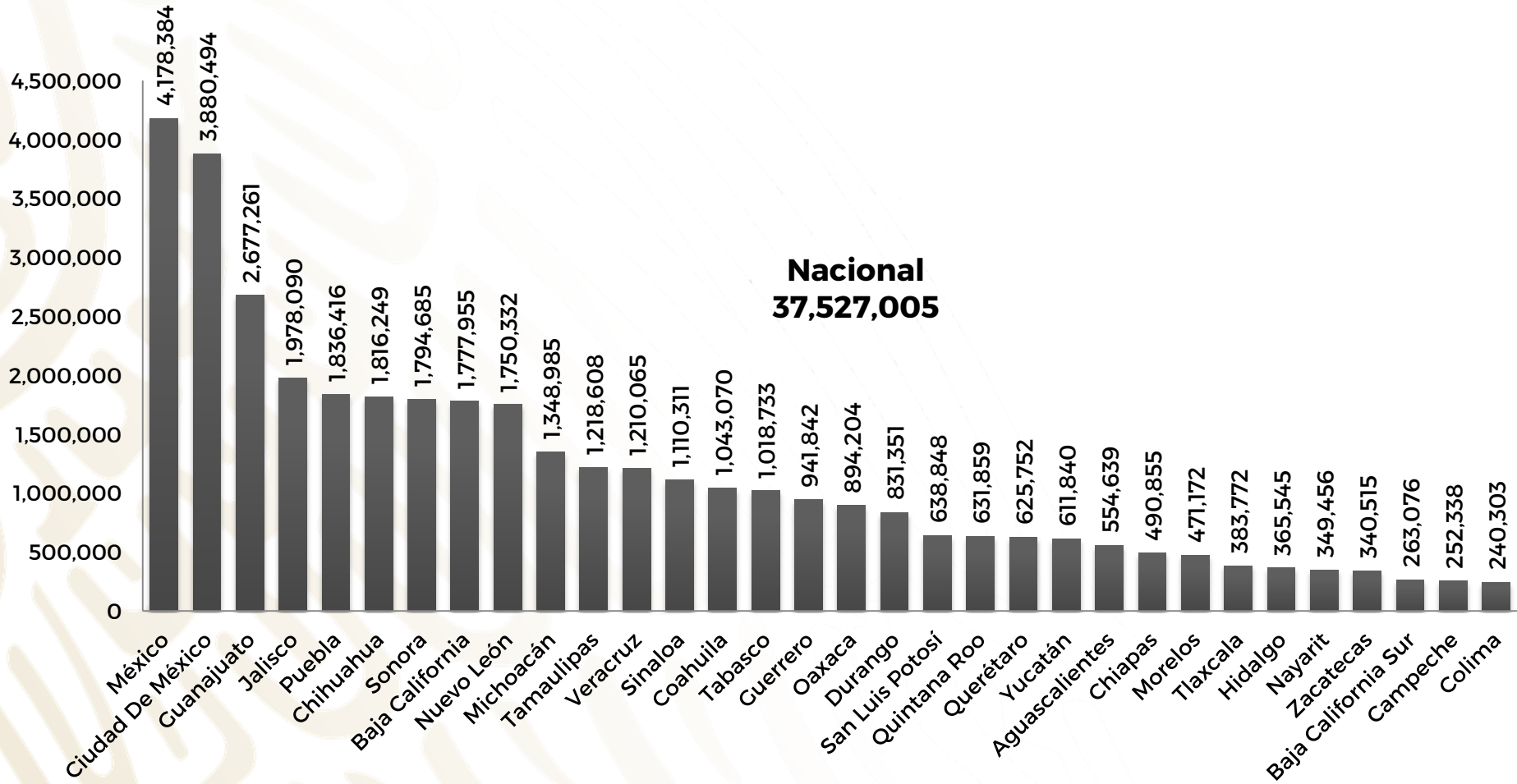


*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V2.0, los incidentes se clasifican en ocho categorías generales.



LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero- septiembre 2020

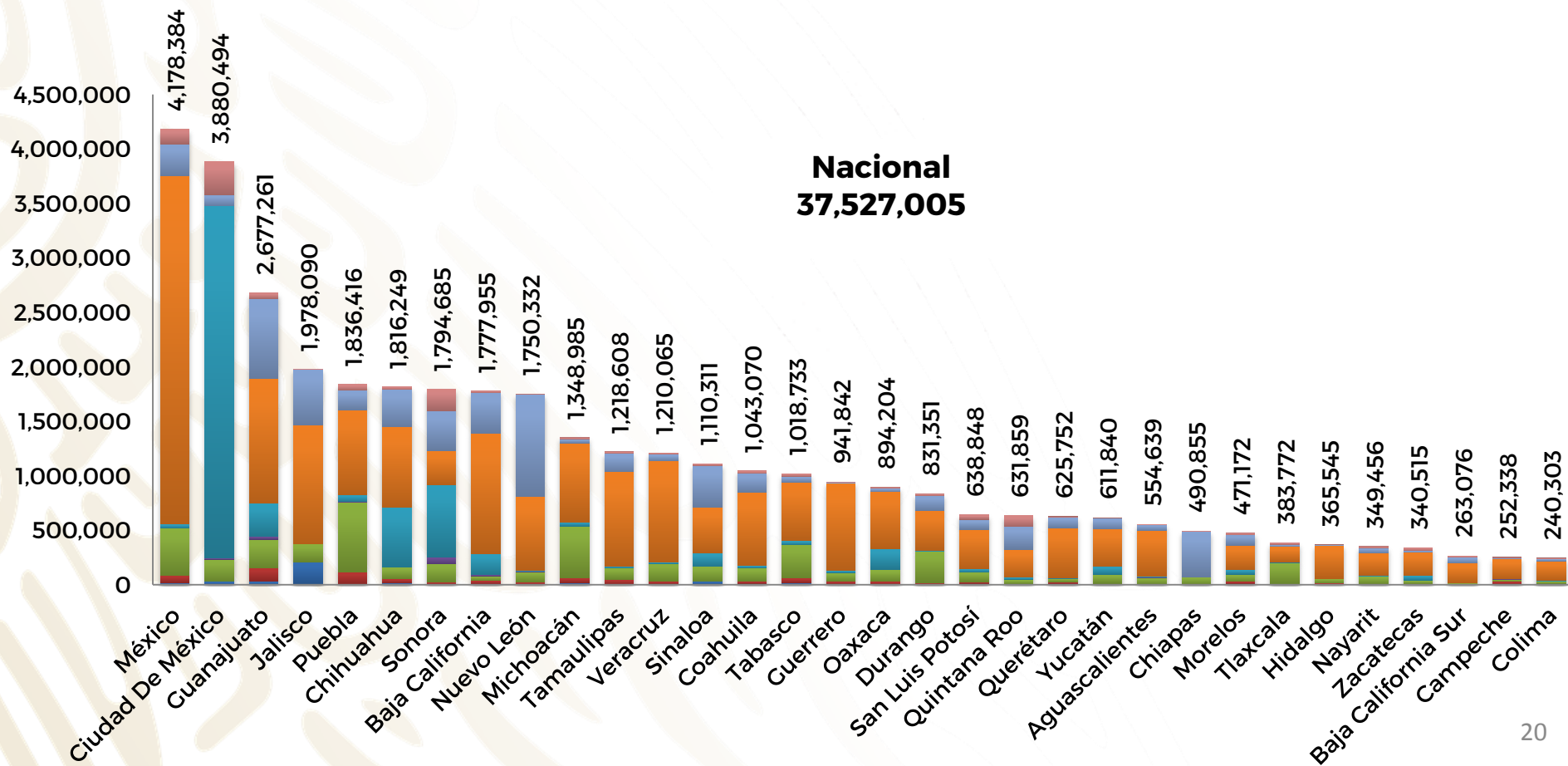




LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO

Enero- septiembre 2020

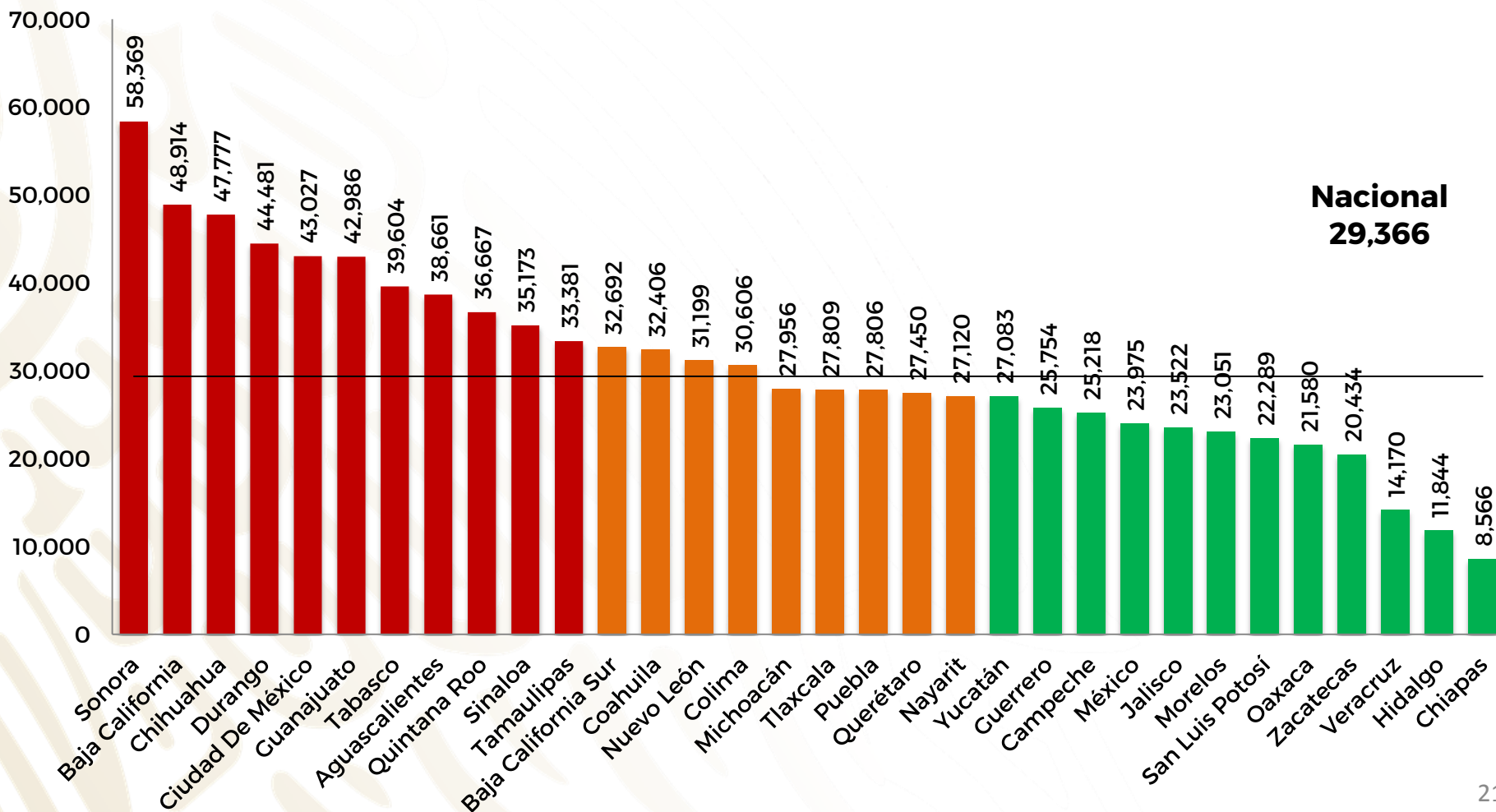
- Insultos por adultos/ Llamada obscena
- Jóvenes/ Adultos jugando
- Llamada de broma por niños
- Llamada de prueba
- Llamada incompleta
- Llamada muda
- Otras llamadas de no emergencia
- Transferencia de llamada





LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR CADA 100 MIL HABITANTES

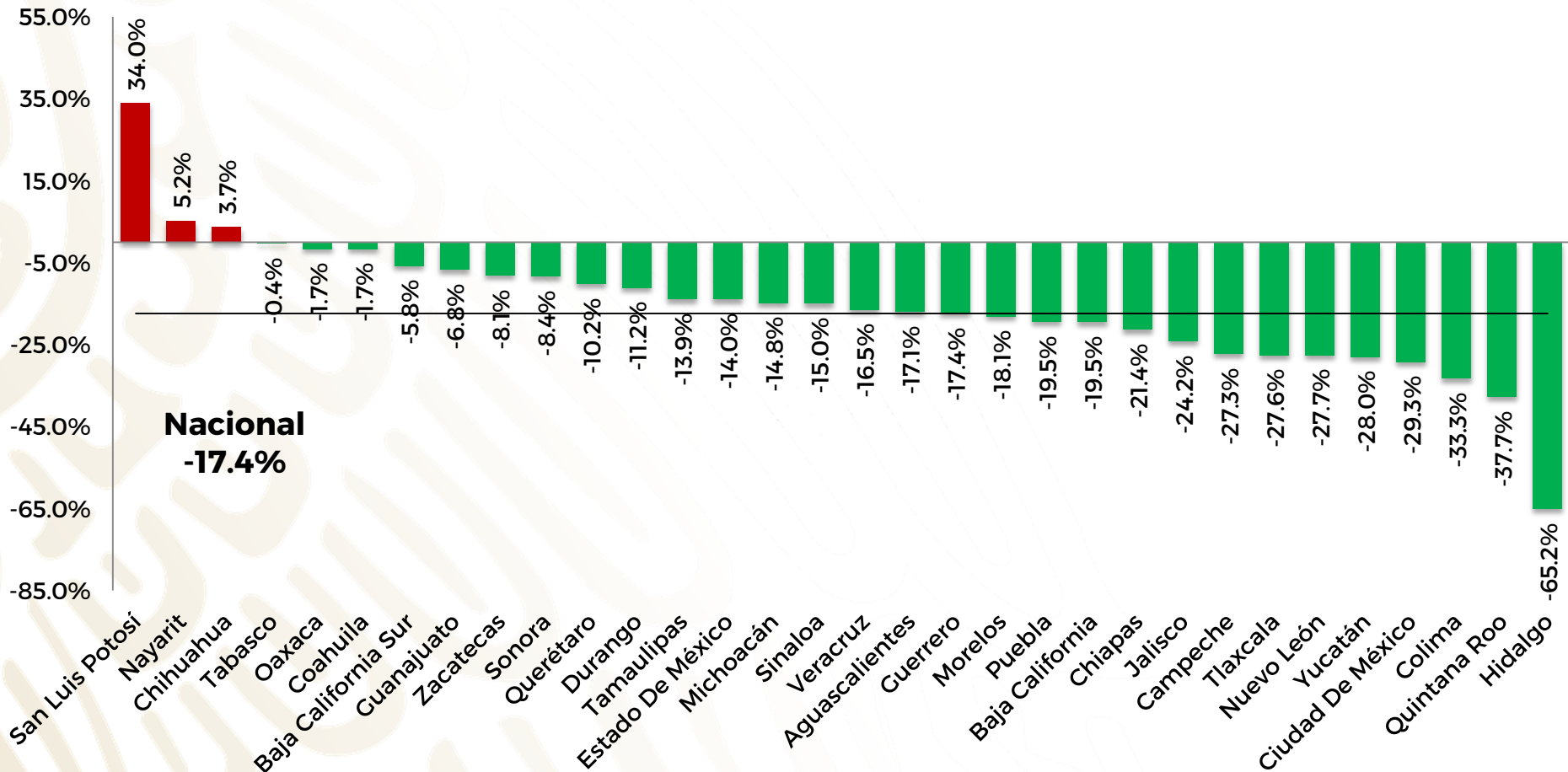
Enero- septiembre 2020





VARIACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES (%)

Enero- septiembre 2020 vs. enero- septiembre 2019



Los estados de **Colima, Quintana Roo e Hidalgo** han tenido la mayor disminución de llamadas de emergencia improcedentes, presentando una variación a la baja del -33.3%, -37.7% y -65.2% respectivamente.