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 31 de diciembre de 2022

Centro Nacional de Información (CNI)
Diciembre 2022

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 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

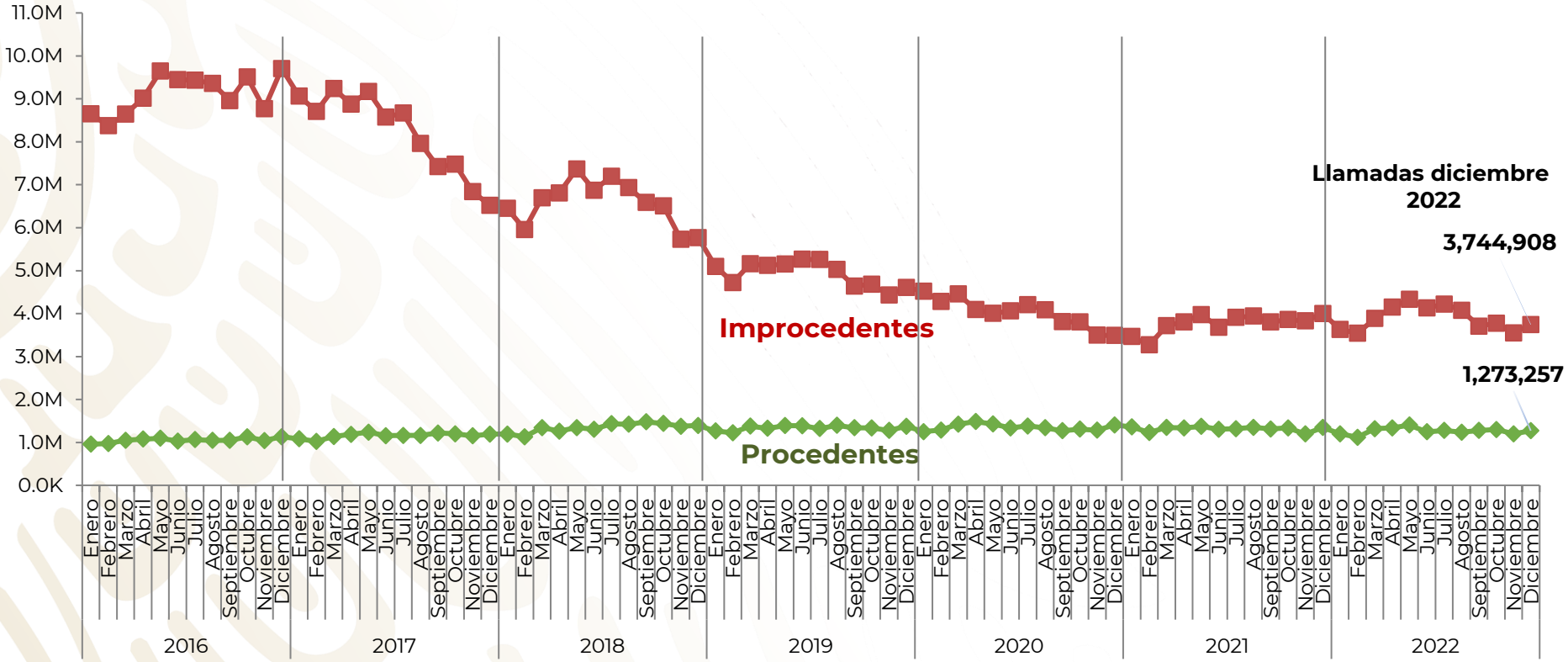
Enero- diciembre 2016-2022

Tipo de llamada	Enero - Diciembre							Variación 2022 vs 2021	
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Absoluta	Relativa (%)
Total de llamadas	**122,181,509**	**112,460,767**	**95,016,135**	**75,222,524**	**64,549,545**	**61,117,615**	**61,965,013**	**847,398**	**1.39%**
Procedentes (reales)1/	**12,666,827**	**13,937,674**	**16,143,177**	**16,044,138**	**16,221,879**	**15,836,379**	**15,208,268**	**-628,111**	**-3.97%**
Seguridad	8,678,679	9,036,588	9,848,493	10,001,943	9,478,453	9,323,865	9,109,285	-214,580	-2.30%
Médico	1,684,462	2,030,217	2,124,722	2,216,769	2,188,427	2,215,319	2,185,353	-29,966	-1.35%
Asistencia*	797,658	768,766	2,462,535	1,981,922	2,688,557	2,460,545	2,092,555	-367,990	-14.96%
Protección Civil	746,015	853,844	876,338	1,039,940	978,562	968,136	975,814	7,678	0.79%
Otros Servicios*	603,962	1,055,881	677,866	642,585	746,006	711,499	676,454	-35,045	-4.93%
Servicios Públicos	156,051	192,378	153,223	160,979	141,874	157,015	168,807	11,792	7.51%
Improcedentes 2/	**109,514,682**	**98,523,093**	**78,872,958**	**59,178,386**	**48,327,666**	**45,281,236**	**46,756,745**	**1,475,509**	**3.26%**
Llamada muda	15,148,151	16,790,954	31,251,440	27,963,305	23,681,781	23,268,565	25,485,326	2,216,761	9.53%
Llamada incompleta	37,866,991	19,379,852	14,814,830	9,765,203	7,265,381	6,563,556	7,089,300	525,744	8.01%
Llamada de broma por niños	33,645,167	37,166,004	16,046,815	8,596,115	6,071,637	4,727,303	4,000,266	-727,037	-15.38%
Otras llamadas de no emergencia	21,052,699	23,766,473	12,486,891	8,977,889	7,936,224	7,529,348	7,093,700	-435,648	-5.79%
Jóvenes / Adultos jugando	NA	NA	2228515	1403322	1011226	1001330	1251052	249,722	24.94%
Transferencia de llamada	1,501,401	1,261,339	1,346,361	1,490,349	1,517,974	1,258,093	1,099,509	-158,584	-12.61%
Insultos por adultos / llamada obsena	NA	NA	574364	803392	645864	747281	627018	-120,263	-16.09%
Llamada de prueba	300,273	158,471	123,742	178,811	197,579	185,760	110,574	-75,186	-40.47%

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.

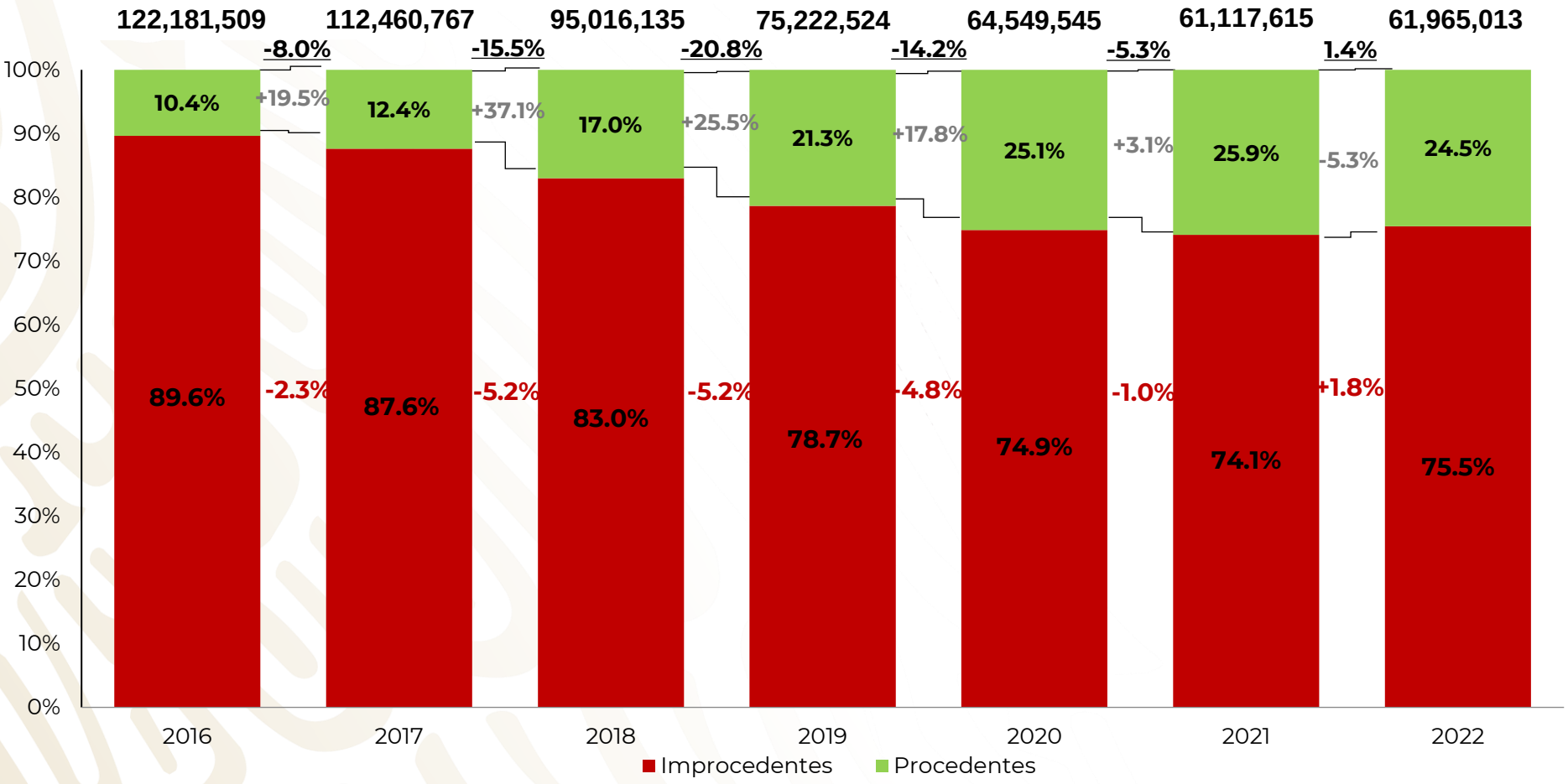
LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

Enero 2016 – diciembre 2022



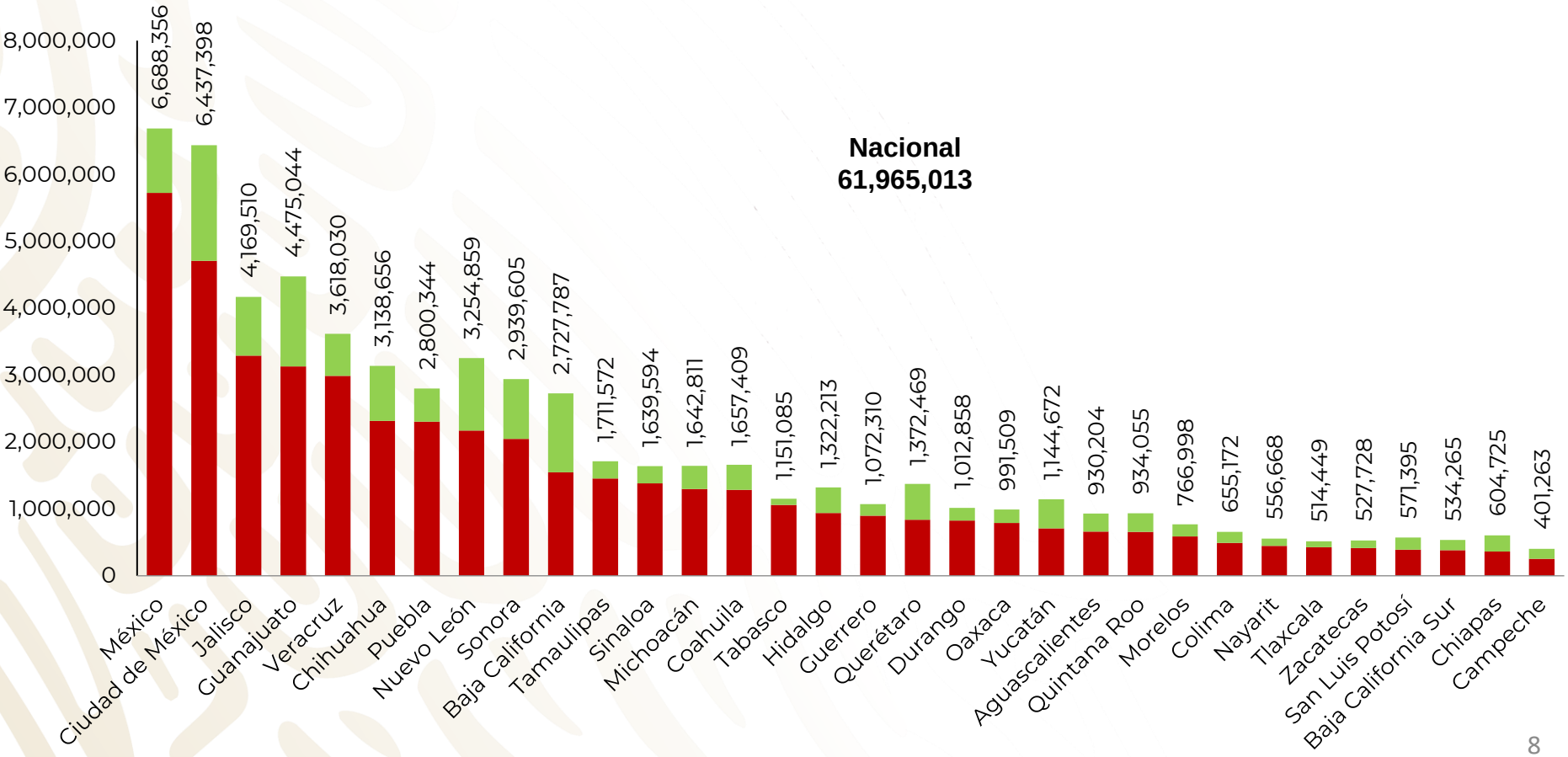
TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

Enero - diciembre 2016-2022



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

Enero- diciembre 2022

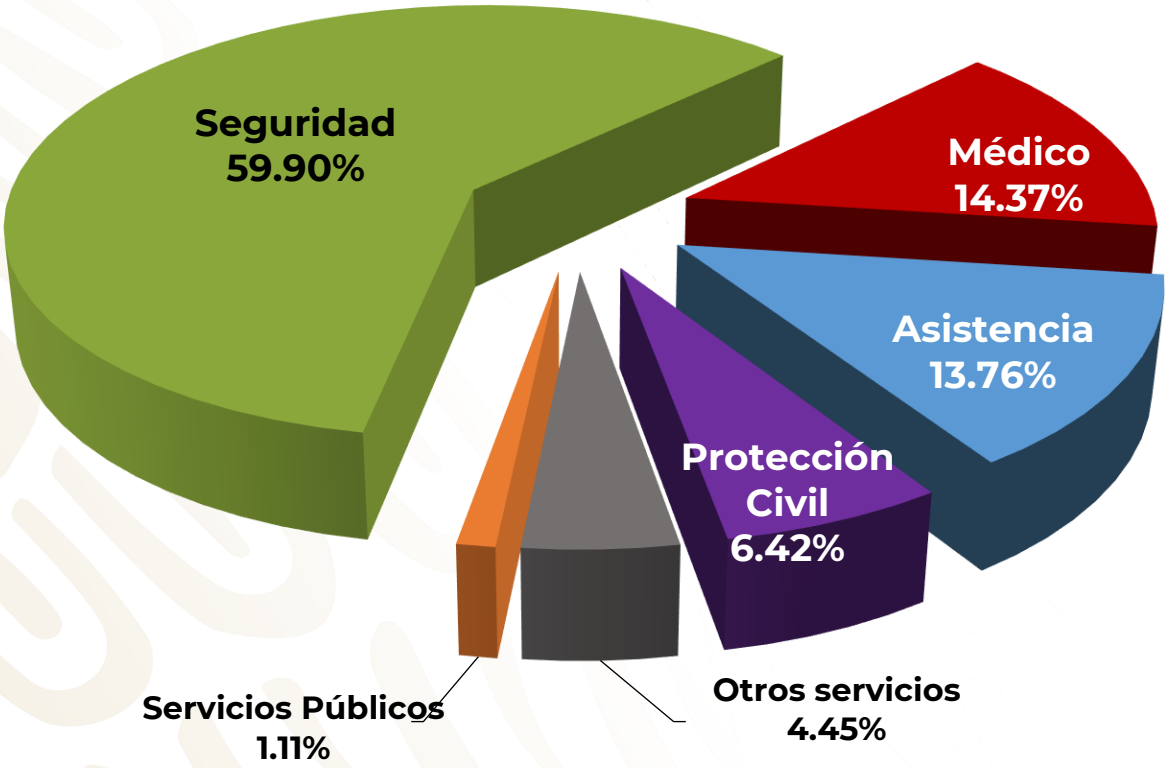


Llamadas procedentes

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

Enero- diciembre 2022

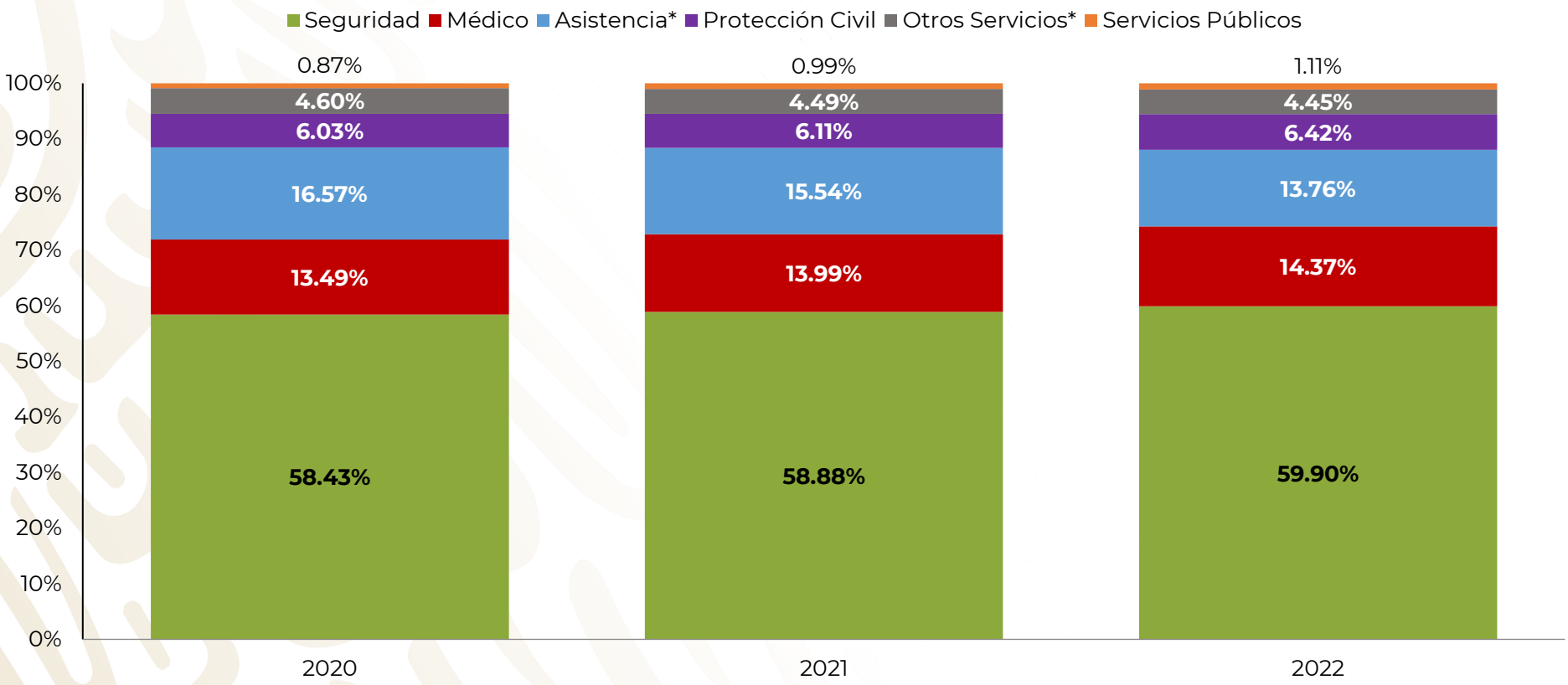
Total de llamadas
15,208,268



*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

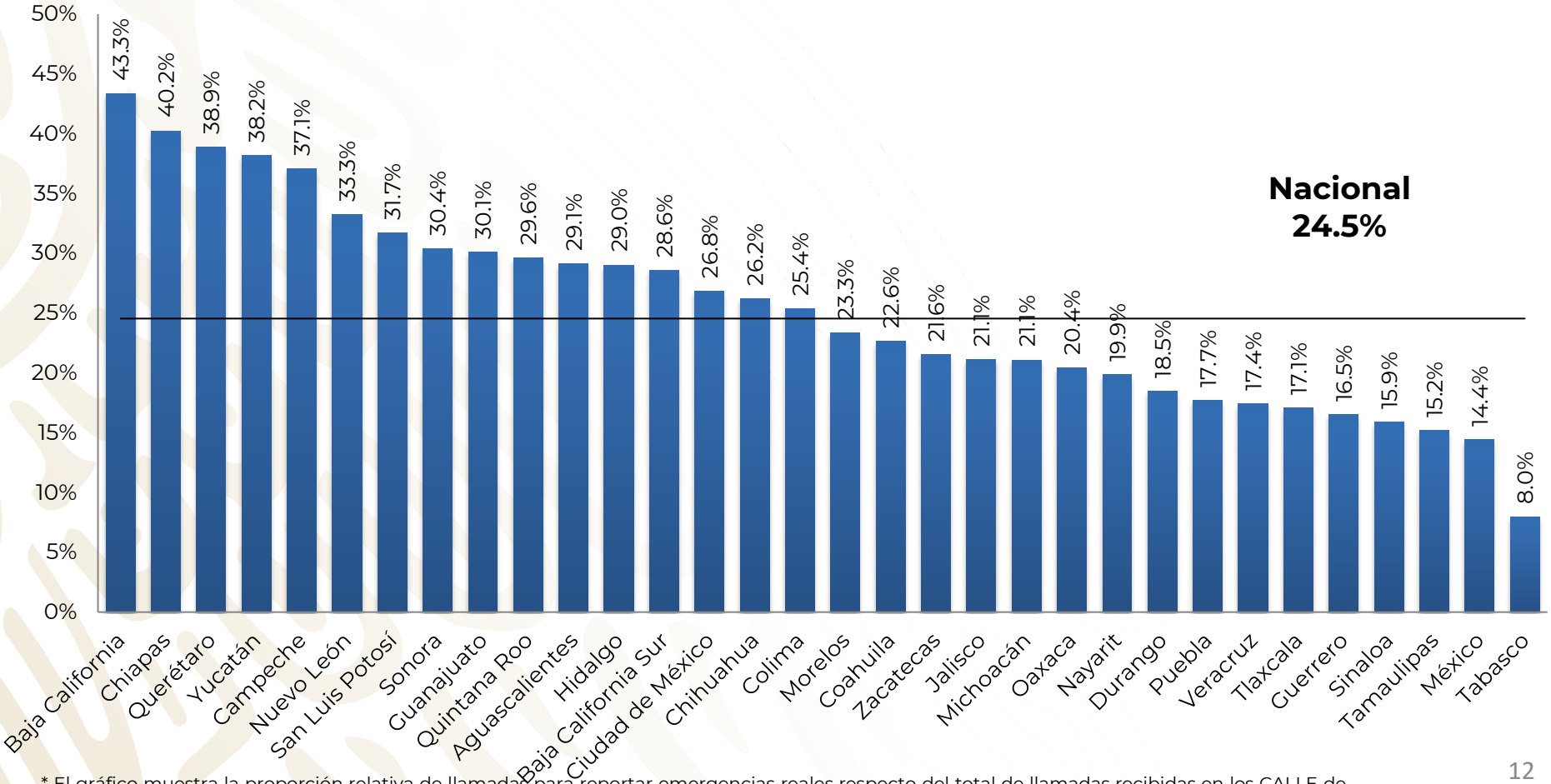
Enero- diciembre 2020-2022



*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*

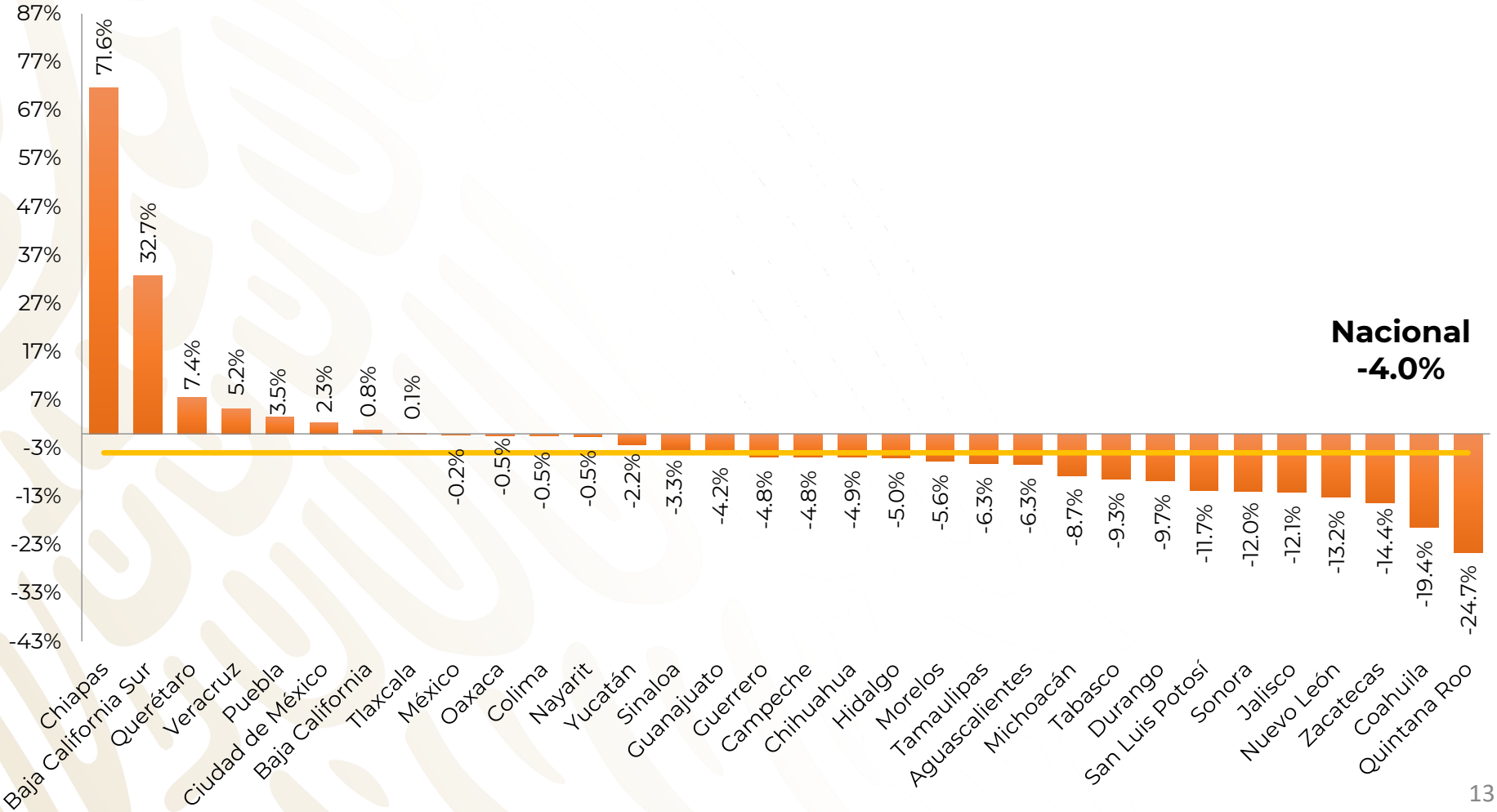
Enero - diciembre 2022



* 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.

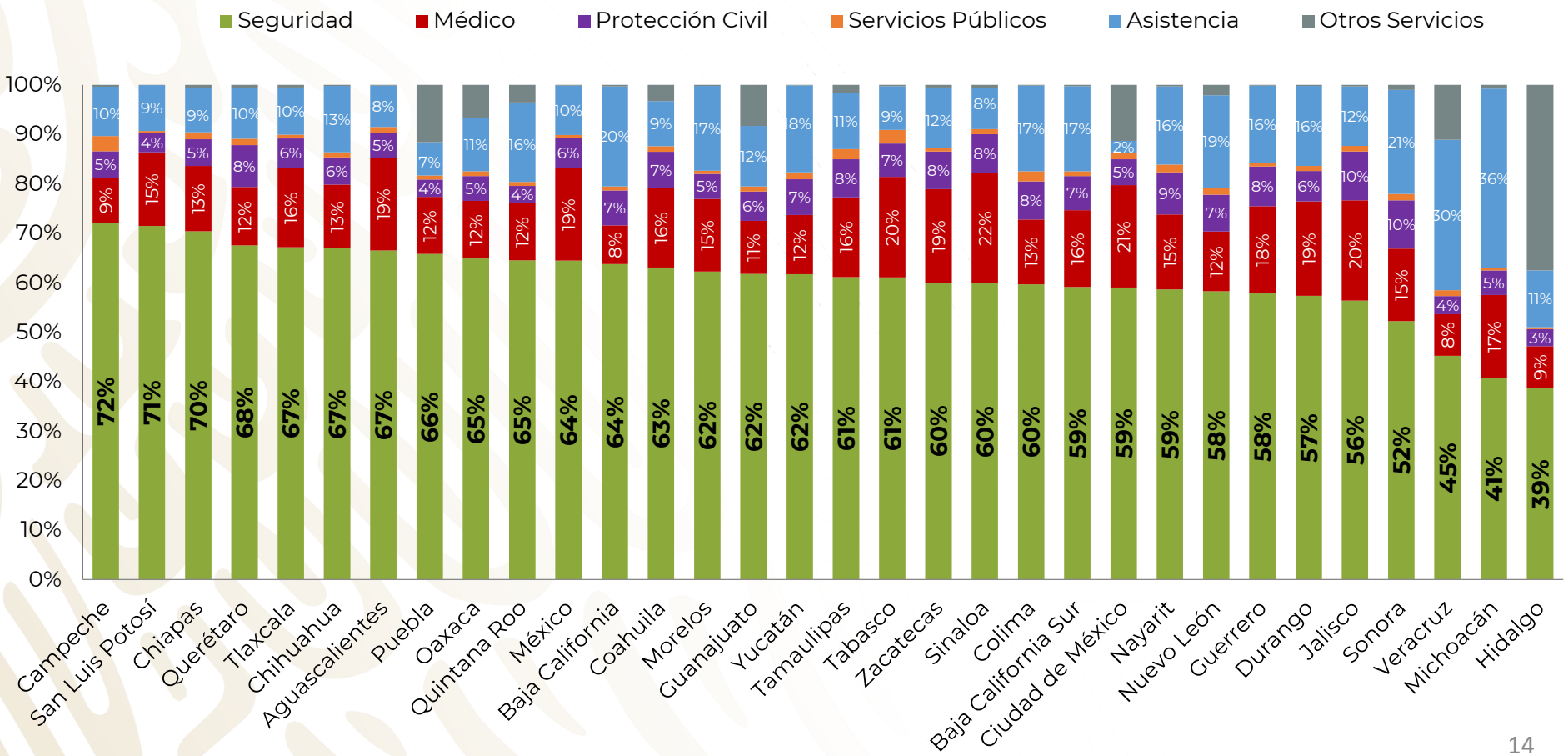
VARIACIÓN ABSOLUTA DE LAS LLAMADAS PROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero-diciembre 2022 vs enero-diciembre 2021



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

Enero - diciembre 2022



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

Enero- diciembre 2022

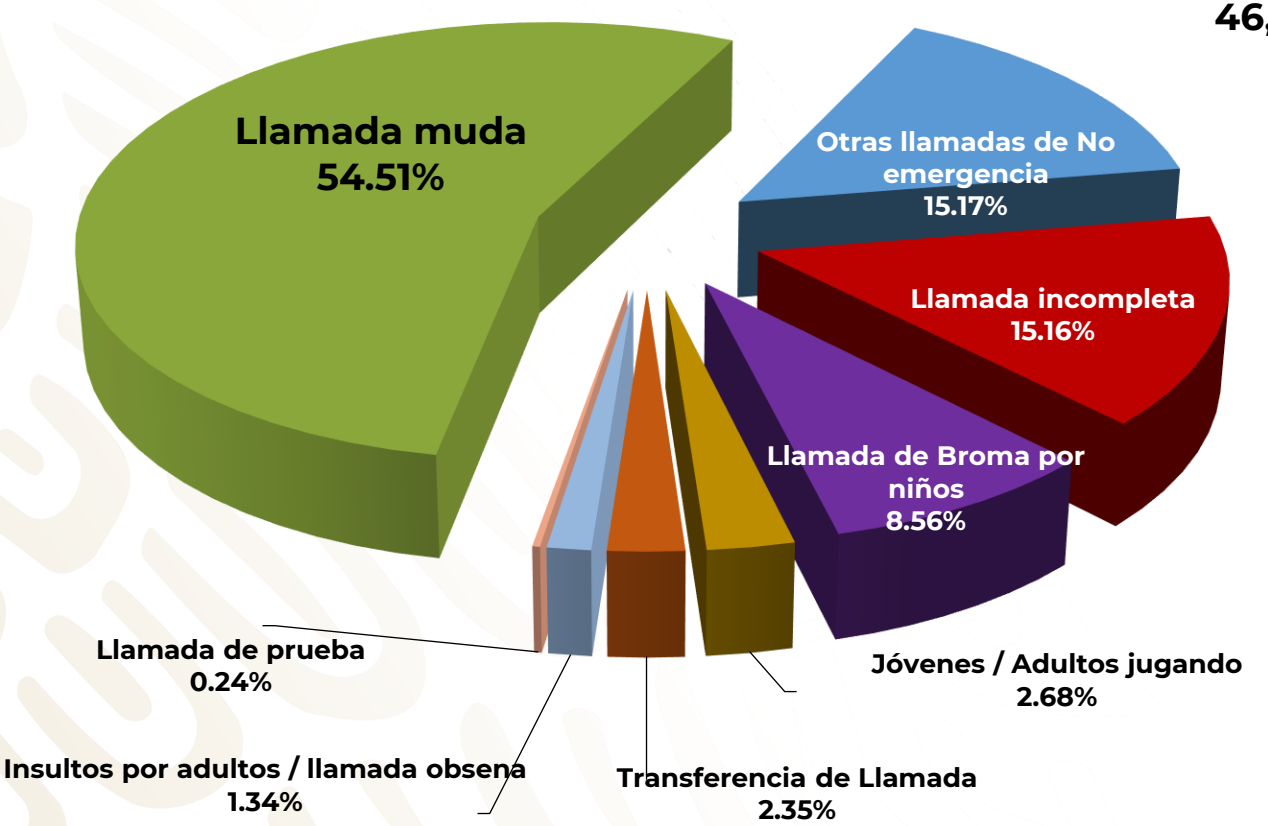
Ranking por protocolo	Incidente	Total llamadas	Proporción (%) del total del protocolo
	Seguridad	**9,109,285**	**100.0%**
1	Persona agresiva	848,385	9.31%
2	Accidente de tránsito sin lesionados	769,733	8.45%
3	Persona sospechosa	692,792	7.61%
4	Otras alarmas de emergencias activadas	688,794	7.56%
5	Violencia familiar	599,409	6.58%
	Resto de incidentes seguridad	5,510,172	60.49%
	Médico	**2,185,353**	**100.0%**
1	Accidente de vehículo automotor con lesionados	226,254	10.35%
2	Otros incidentes médicos clínicos	225,758	10.33%
3	Persona inconsciente/ urgencia neurológica	215,911	9.88%
4	Caída	205,722	9.41%
5	Urgencia por enfermedad general	201,226	9.21%
	Resto de incidentes médicos	1,110,482	50.81%
	Asistencia	**2,092,555**	**100.0%**
1	Apoyo a la ciudadanía	854,915	40.86%
2	Ruido excesivo	696,441	33.28%
3	Solicitud de rondín	167,098	7.99%
4	Tentativa de robo	71,050	3.40%
5	Queja contra servidores públicos	70,553	3.37%
	Resto de incidentes asistencia	232,498	11.11%
	Protección Civil	**975,814**	**100.0%**
1	Otros incendios	347,885	35.65%
2	Contaminación de suelo, aire y agua	88,689	9.09%
3	Fugas y derrames de sustancias químicas	77,515	7.94%
4	Incendio de casa habitación	73,024	7.48%
5	Enjambre de abejas	66,520	6.82%
	Resto de incidentes protección civil	322,181	33.02%
	Otros servicios	**676,454**	**100.0%**
1	Solicitud de otros servicios públicos	669,260	98.94%
2	Animal muerto	4,814	0.71%
3	Alcantarilla obstruída	2,380	0.35%
	Resto de incidentes otros servicios	-	0.00%
	Servicios Públicos	**168,807**	**100.0%**
1	Fallas de semáforo	48,860	28.94%
2	Corto circuito	45,544	26.98%
3	Cables colgando	37,769	22.37%
4	Caída de poste	15,521	9.19%
5	Afectación de los servicios básicos o de infraestructura estratégica	6,876	4.07%
	Resto de incidentes servicios públicos	14,237	8.43%

Llamadas improcedentes

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

Enero - diciembre 2022

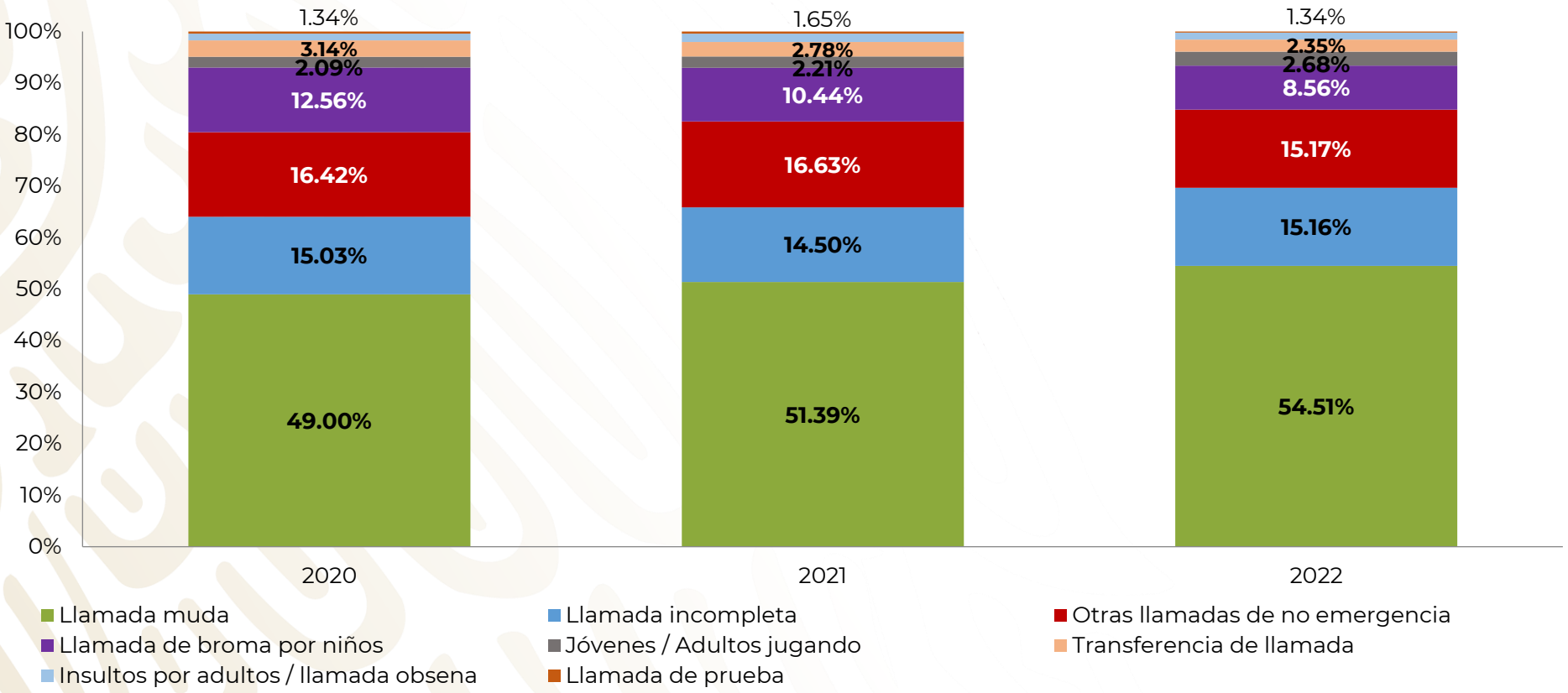
Total de llamadas improcedentes 46,756,745



*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 2.0,

LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO*

Enero- diciembre 2020-2022



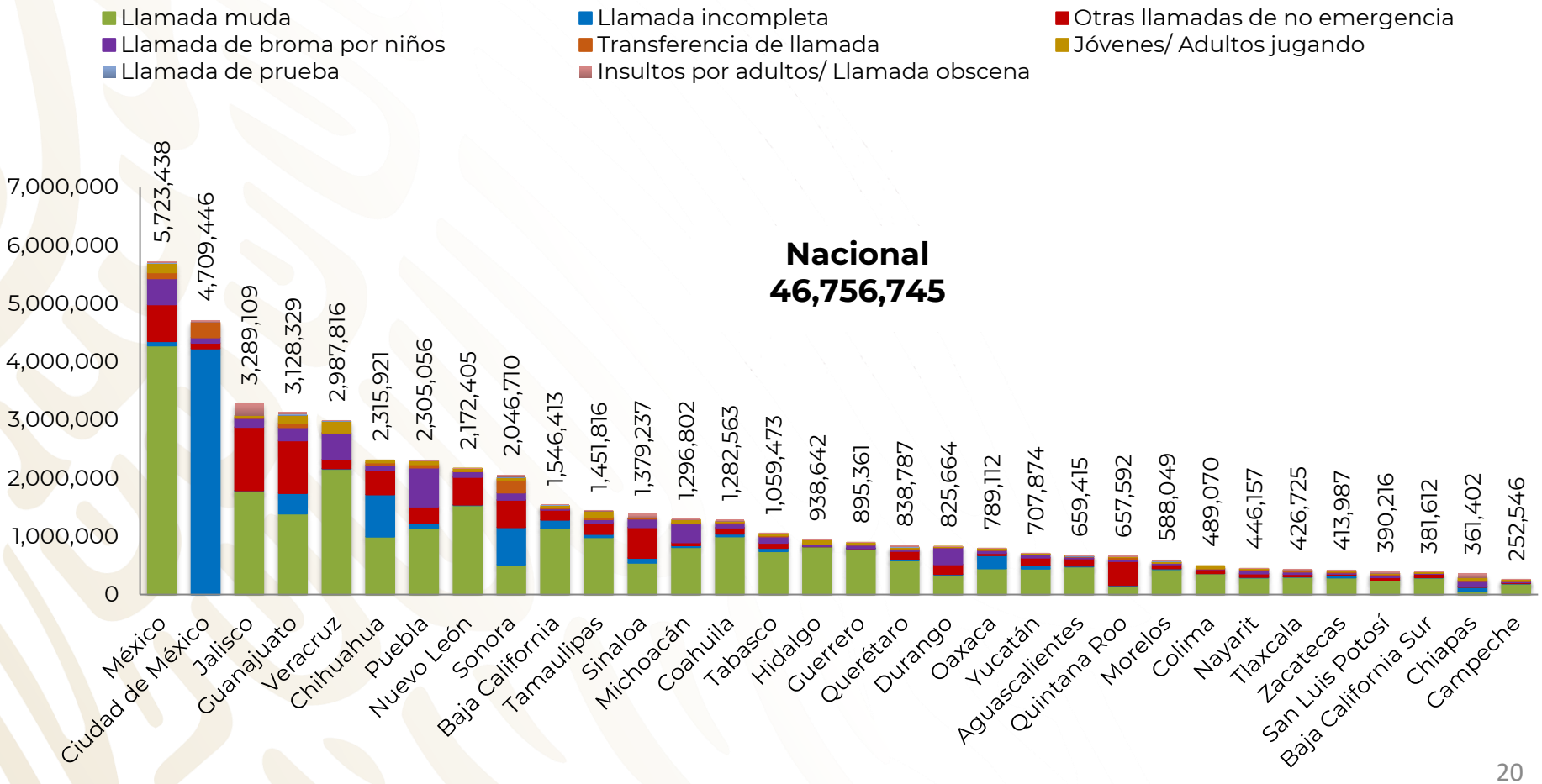
*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V2.0, los incidentes se clasifican en ocho categorías generales,

LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero- diciembre 2022

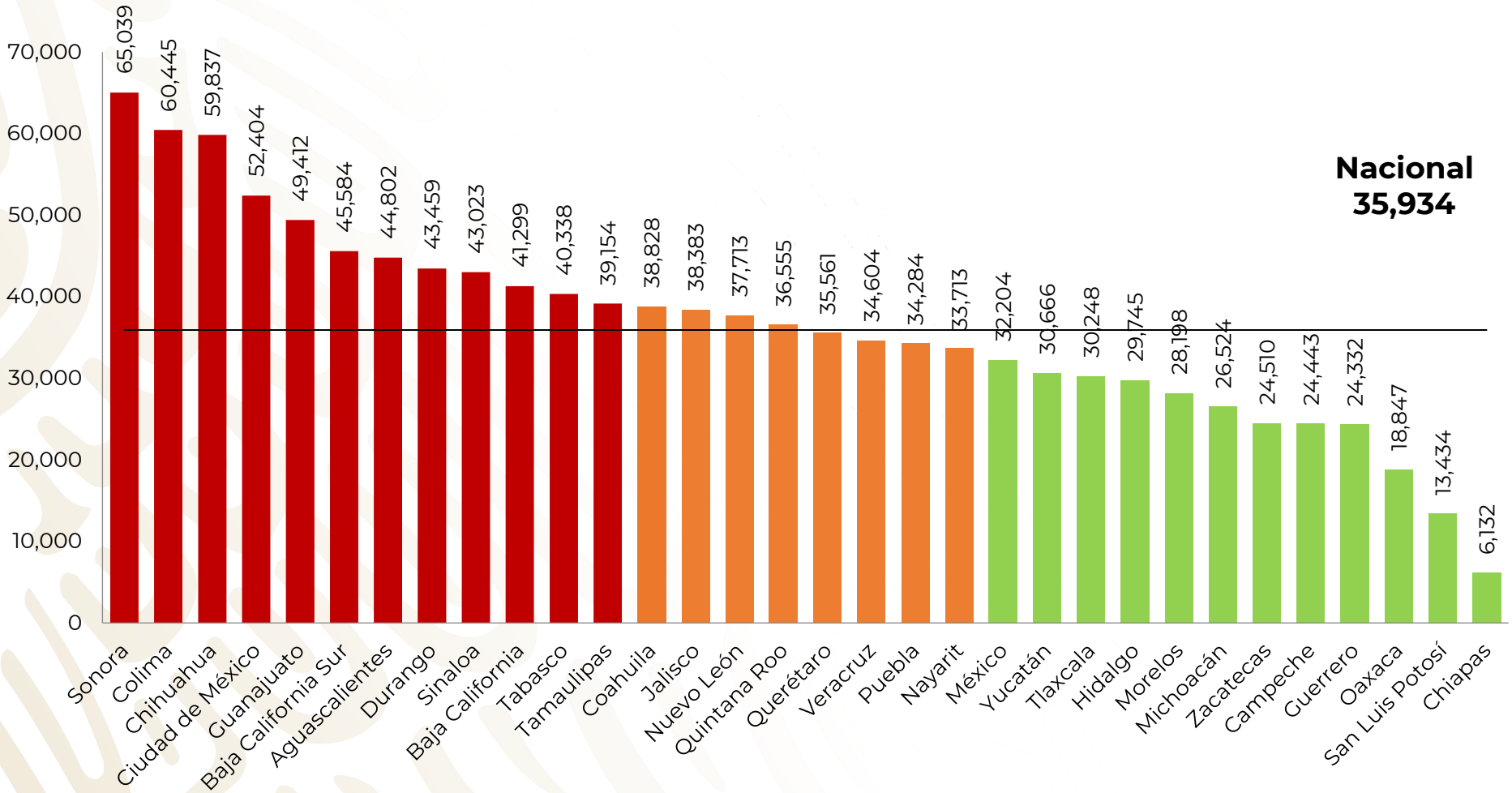
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO

Enero- diciembre 2022



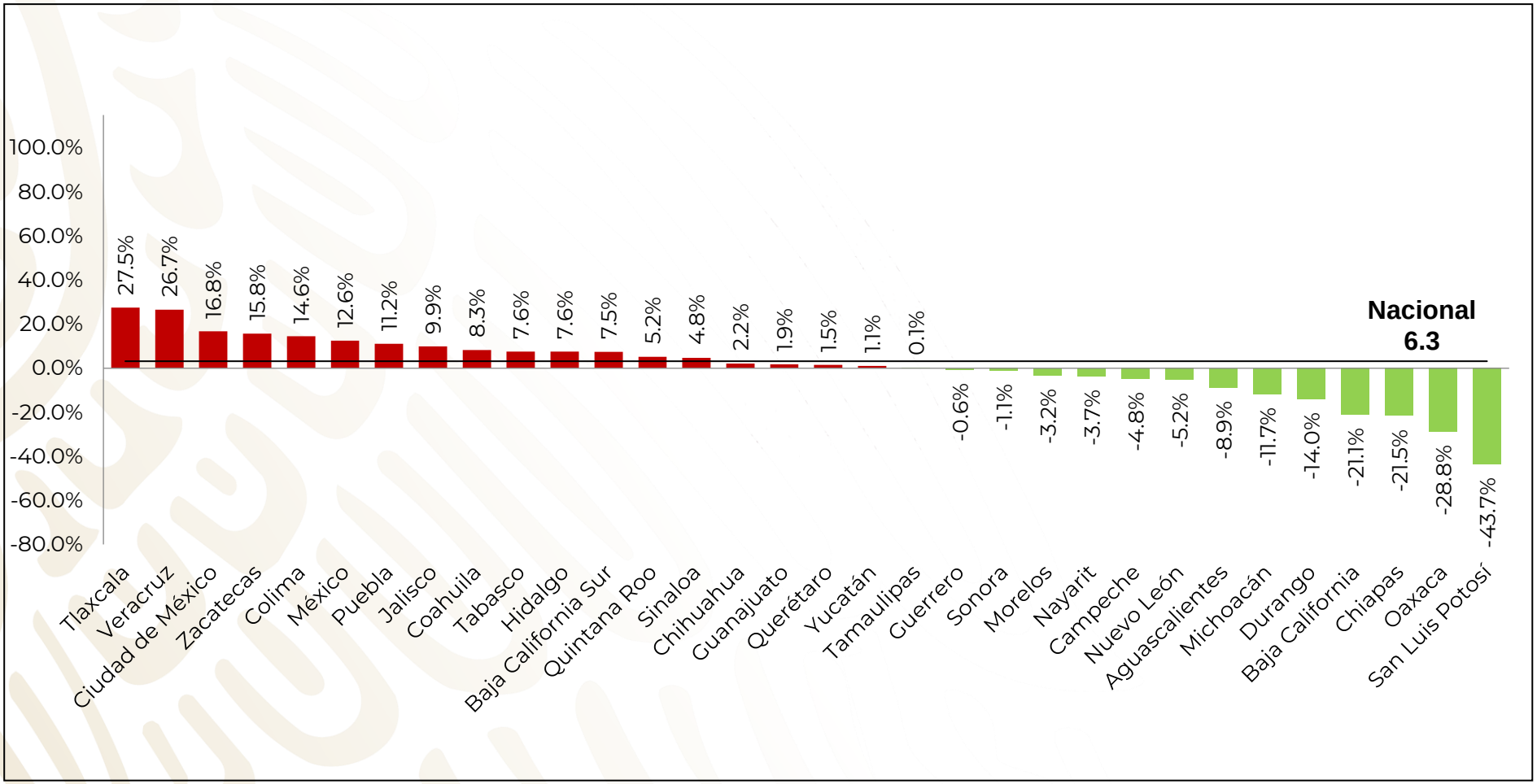
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR CADA 100 MIL HABITANTES

Enero- diciembre 2022



VARIACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES (%)

Enero - diciembre 2022 vs enero - diciembre 2021



Los estados de **Chiapas, Oaxaca y San Luis Potosí** han tenido la mayor disminución de llamadas de emergencia improcedentes, presentando una variación a la baja del -21.5%, -28.8% y -43.7% respectivamente.