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 2023

Centro Nacional de Información (CNI)
Junio 2023

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

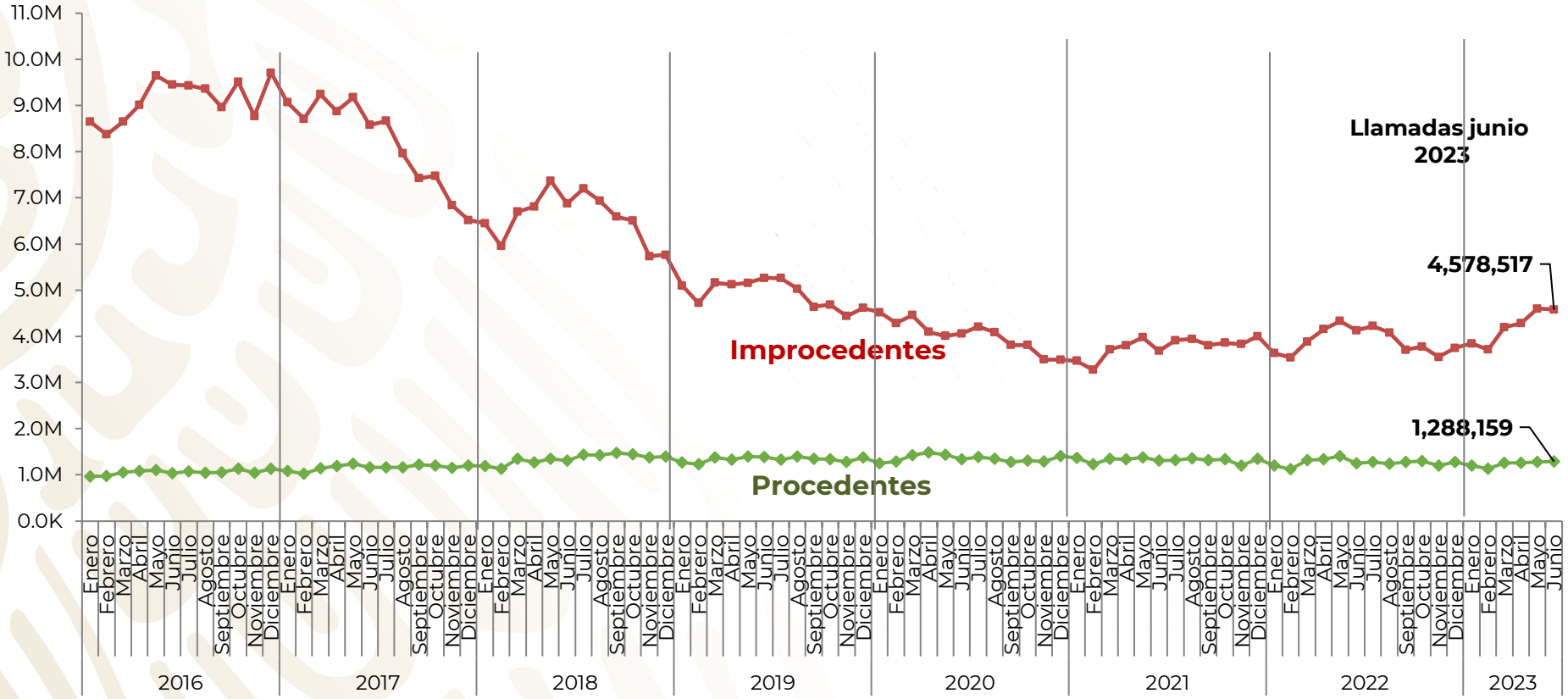
Enero- junio 2016-2023

Tipo de llamada	Enero - junio								Variación 2023 vs 2022	
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Absoluta	Relativa (%)
Total de llamadas	**59,972,046**	**60,475,634**	**47,742,533**	**38,506,825**	**33,641,365**	**29,888,720**	**31,309,995**	**32,611,505**	**1,301,510**	**4.16%**
Procedentes (reales)1/	**6,194,634**	**6,838,656**	**7,589,794**	**7,984,957**	**8,220,189**	**7,962,456**	**7,632,935**	**7,404,152**	**-228,783**	**-3.00%**
Seguridad	4,233,407	4,433,575	4,759,572	4,936,699	4,797,997	4,636,496	4,533,805	4,363,620	-170,185	-3.75%
Médico	806,522	963,262	1,022,133	1,071,214	1,094,124	1,090,444	1,076,741	1,066,978	-9,763	-0.91%
Asistencia*	410,624	389,080	923,866	1,005,813	1,326,705	1,283,568	1,045,277	1,000,244	-45,033	-4.31%
Protección Civil	393,248	461,330	452,181	595,002	549,477	521,608	561,349	546,821	-14,528	-2.59%
Otros Servicios*	272,685	496,992	362,650	299,630	379,121	357,538	330,964	340,474	9,510	2.87%
Servicios Públicos	78,148	94,417	69,392	76,599	72,765	72,802	84,799	86,015	1,216	1.43%
Improcedentes 2/	**53,777,412**	**53,636,978**	**40,152,739**	**30,521,868**	**25,421,176**	**21,926,264**	**23,677,060**	**25,207,353**	**1,530,293**	**6.46%**
Llamada muda	7,443,658	10,747,349	14,289,074	14,320,991	12,383,963	10,933,478	12,757,813	14,433,931	1,676,118	13.14%
Llamada incompleta	19,730,134	8,298,849	8,423,785	4,912,563	3,820,211	3,092,525	3,540,787	3,278,466	-262,321	-7.41%
Llamada de broma por niños	15,987,566	21,412,957	8,577,520	4,659,840	3,292,099	2,444,751	2,170,424	1,747,830	-422,594	-19.47%
Otras llamadas de no emergencia	9,697,305	12,424,070	6,854,706	4,648,021	4,175,047	3,911,348	3,567,060	4,245,631	678,571	19.02%
Jóvenes / Adultos jugando	NA	NA	1088082	761545	550894	459969	623734	770867	147,133	23.59%
Transferencia de llamada	779,870	649,907	662,800	753,467	771,103	651,633	568,736	503,596	-65,140	-11.45%
Insultos por adultos / llamada obsena	NA	NA	218542	411564	331738	326089	390843	173290	-217,553	-55.66%
Llamada de prueba	138,879	103,846	38,230	53,877	96,121	106,471	57,663	53,742	-3,921	-6.80%

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 Incidentes de Emergencias V 2.0 respecto a su versión anterior.

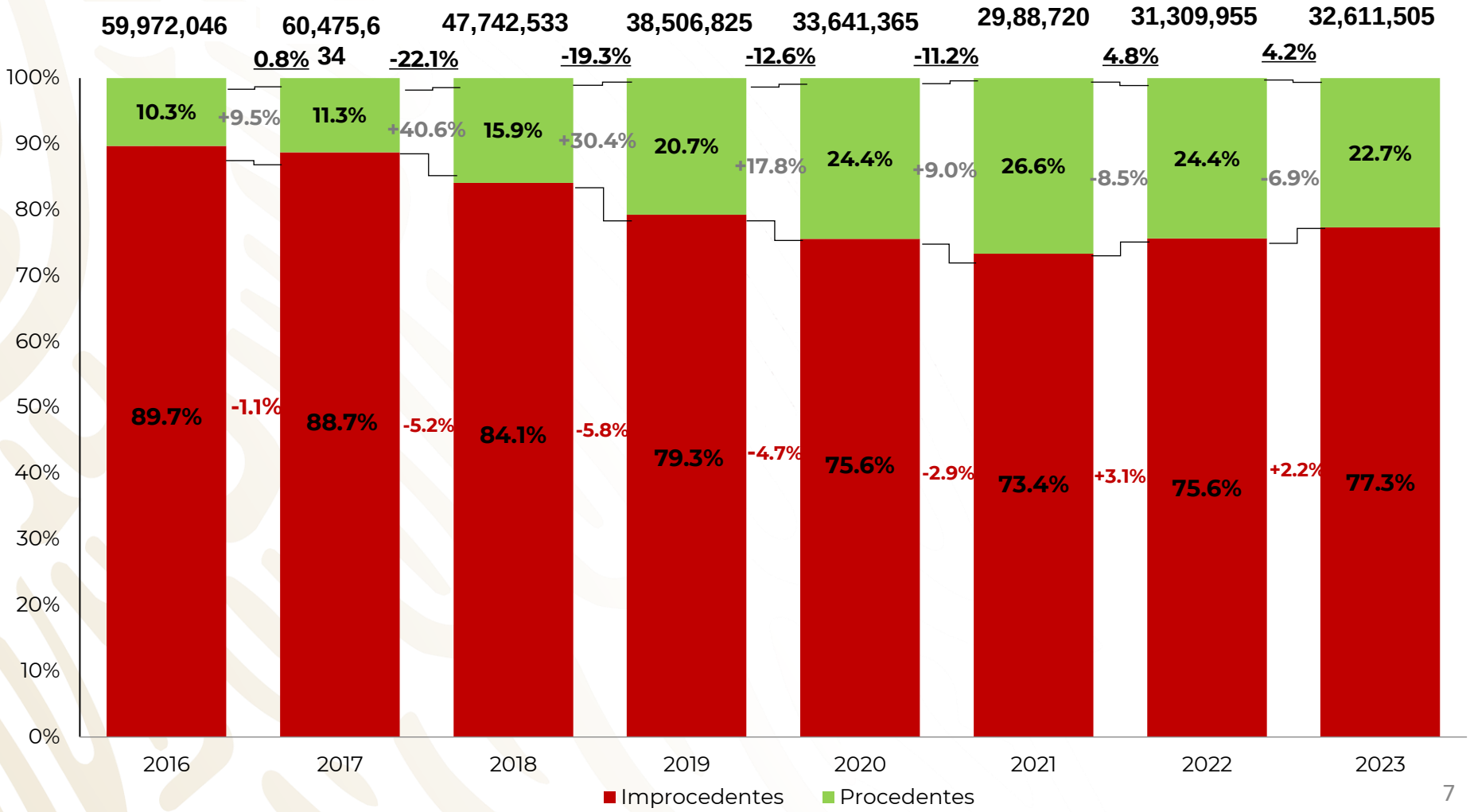
LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

Enero 2016 – junio 2023



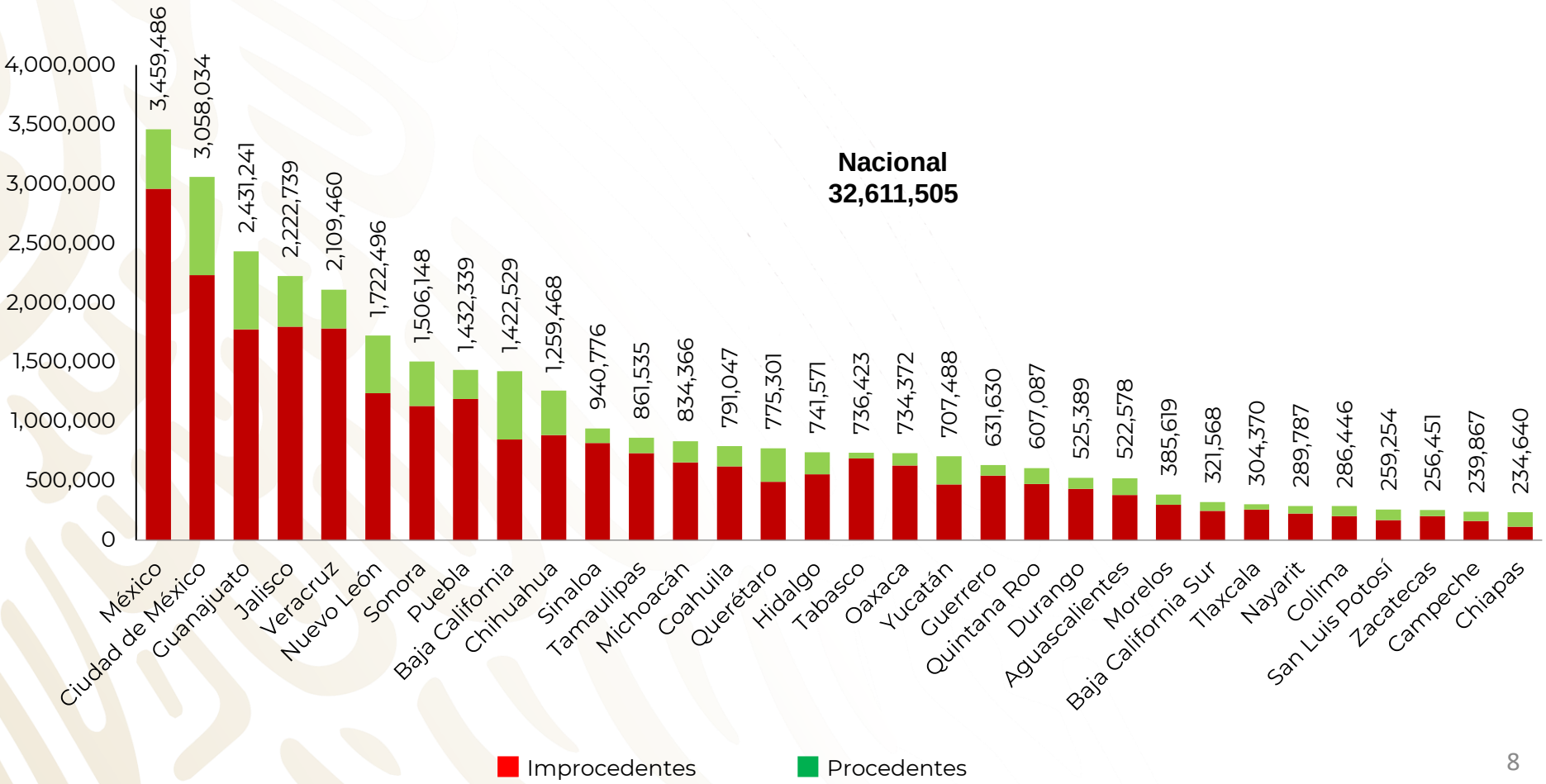
TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

Enero- Junio 2016-2023



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

Enero- Junio 2023

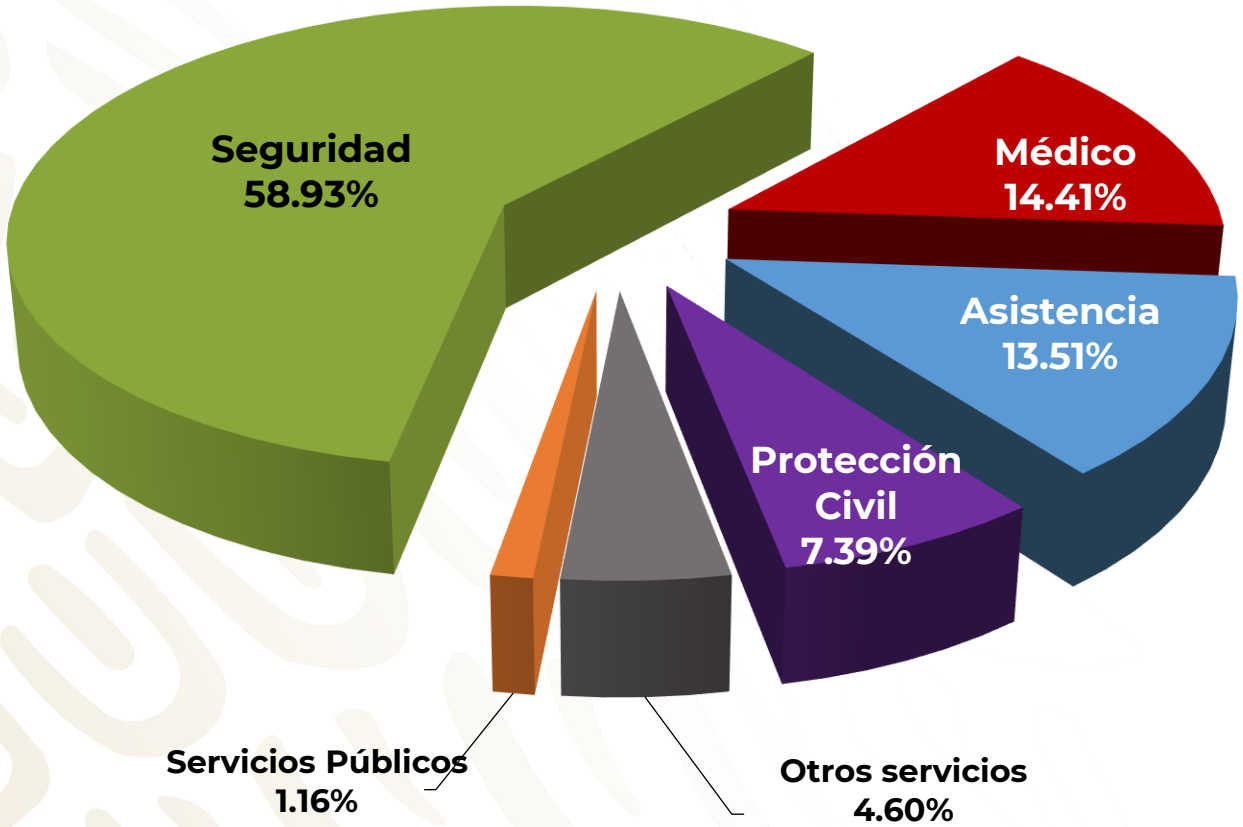


Llamadas procedentes

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

Enero- Junio 2023

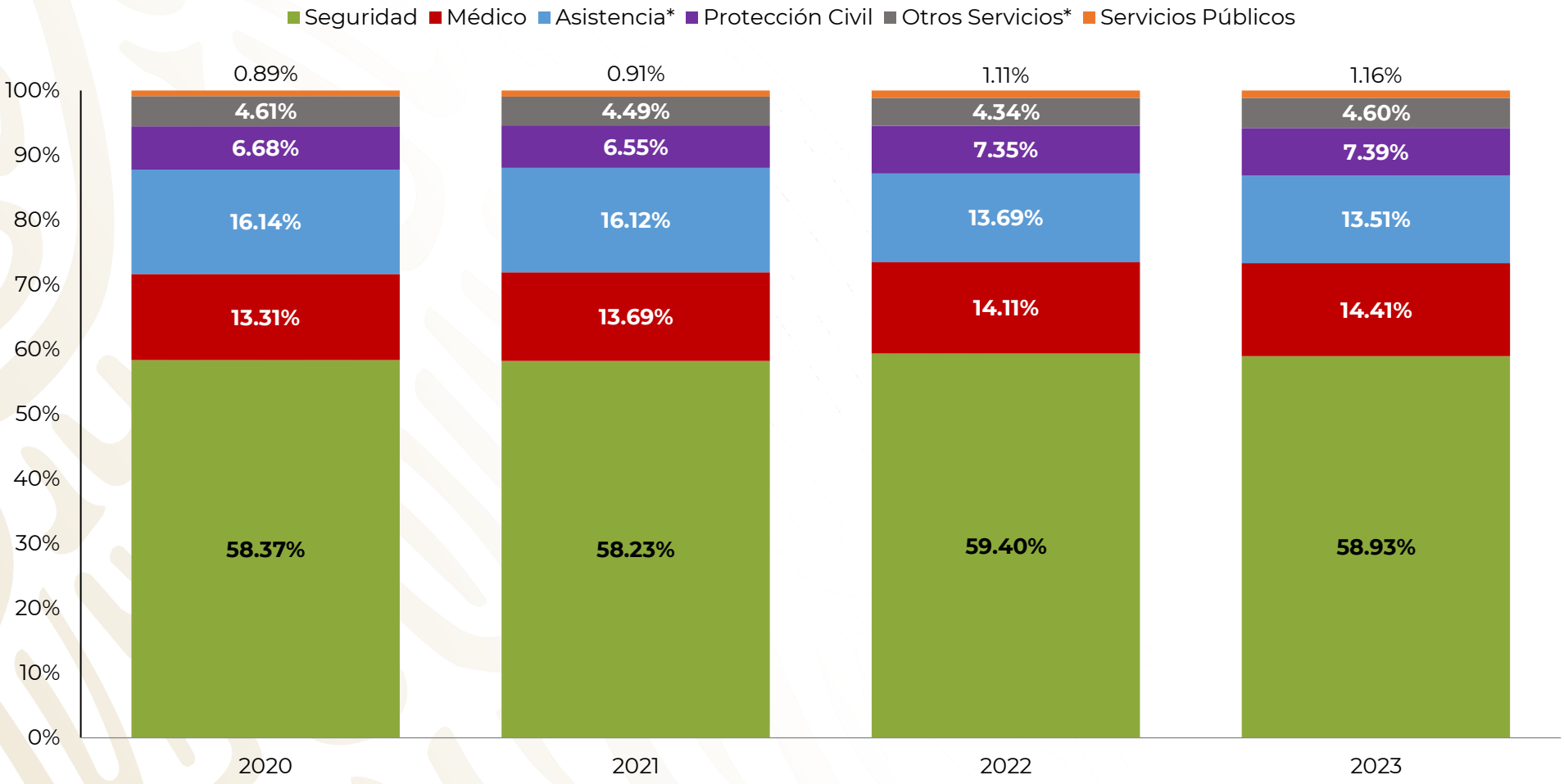
Total de llamadas
7,404,152



*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

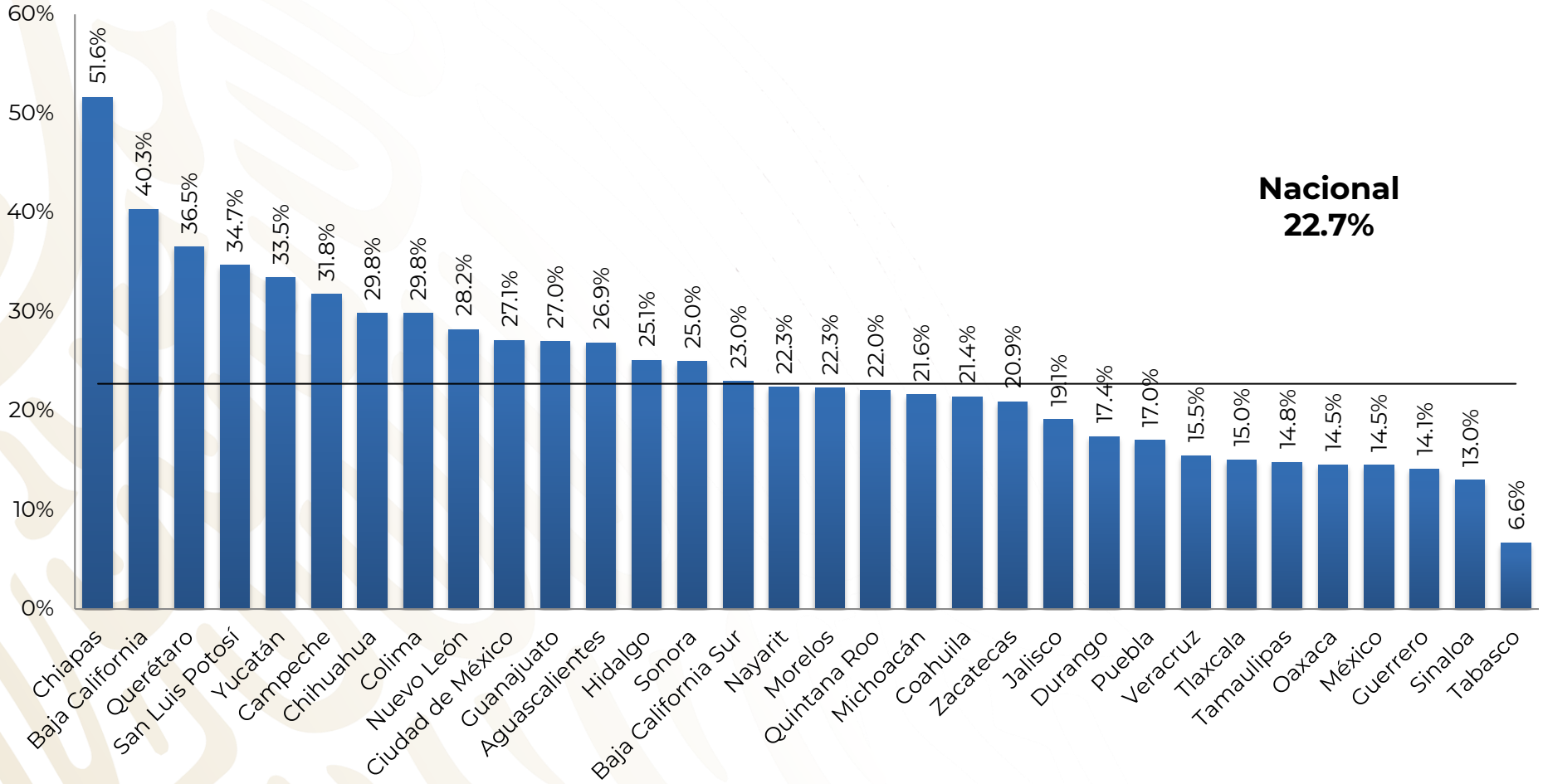
Enero- Junio 2020-2023



*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*

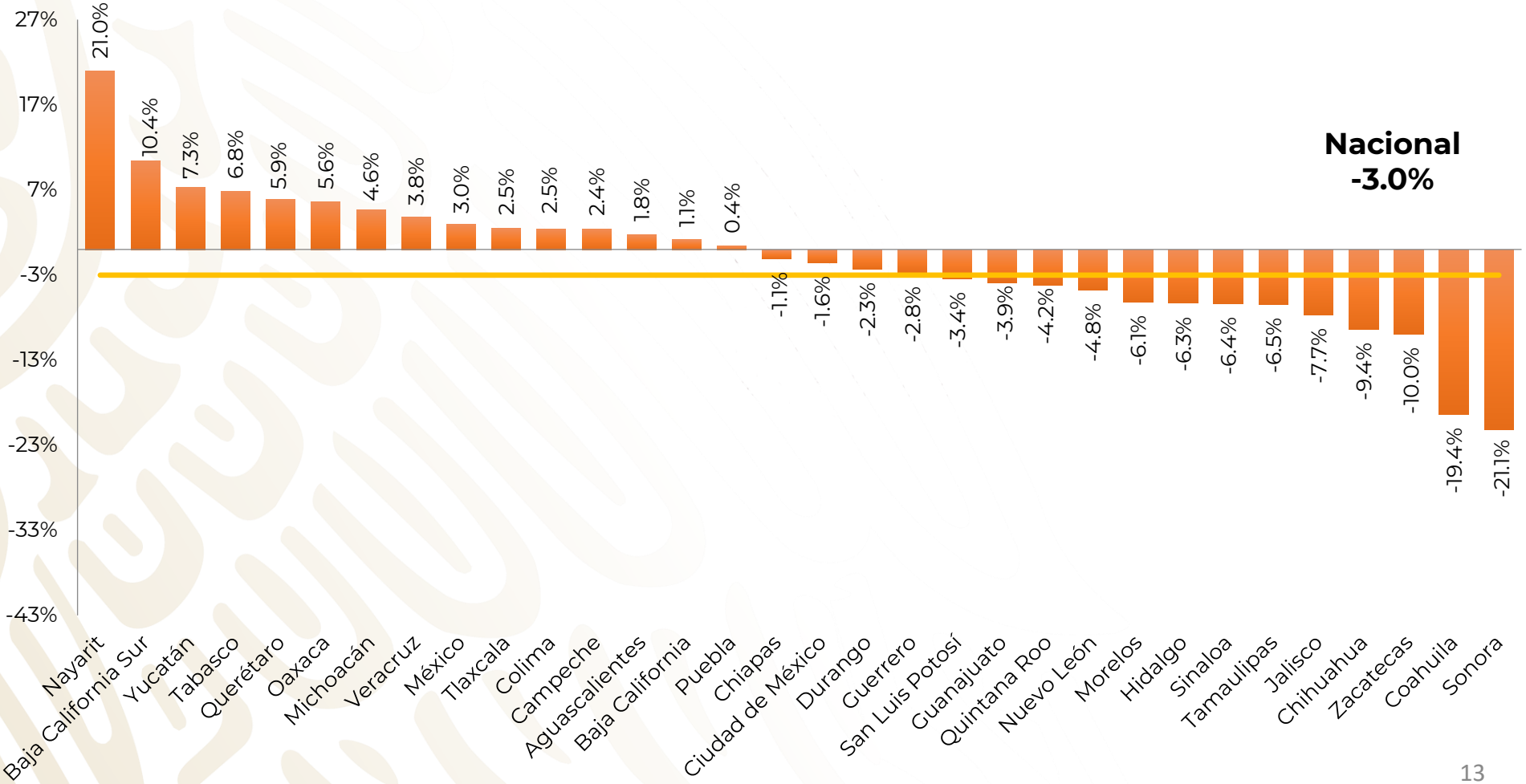
Enero- Junio 2023



* 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.

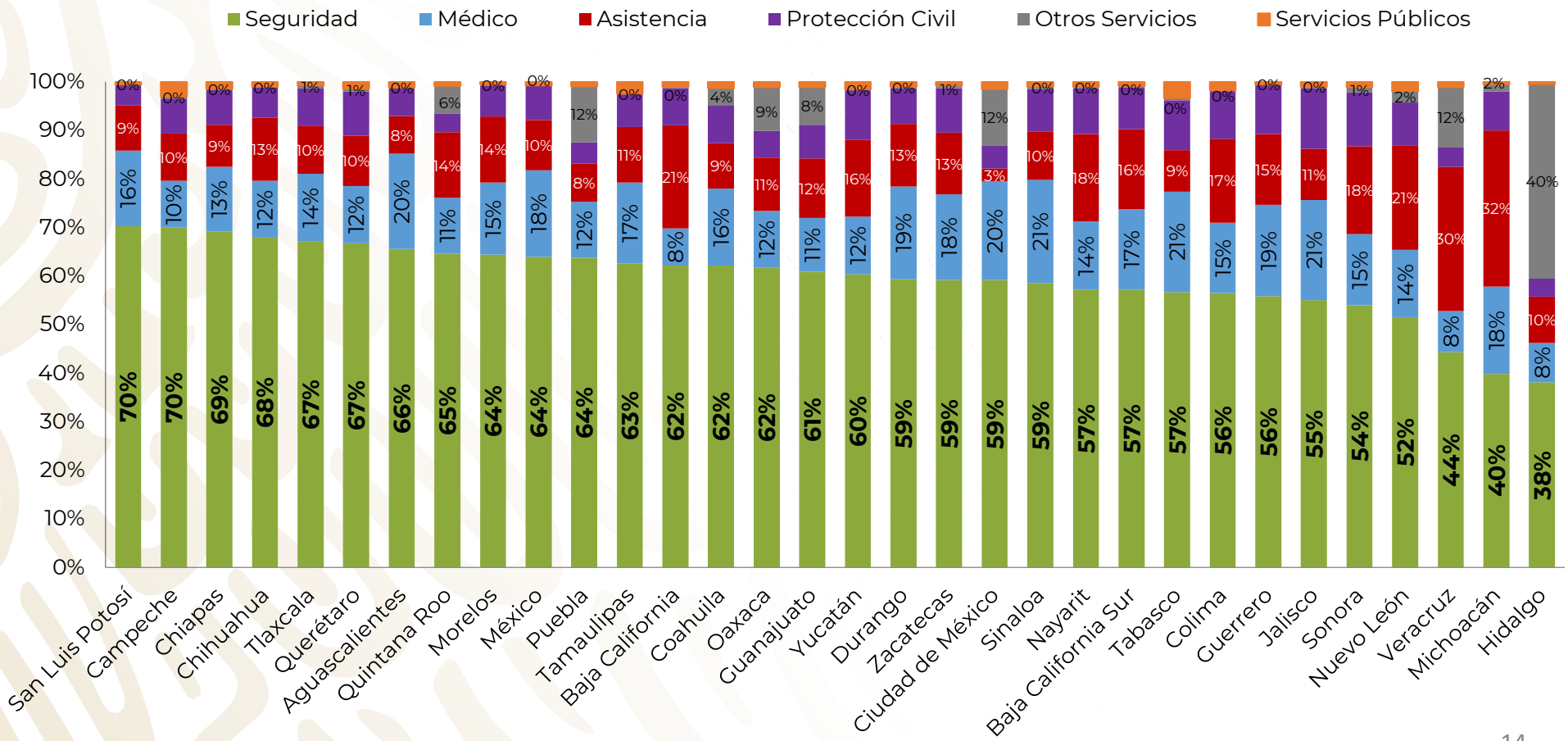
VARIACIÓN ABSOLUTA DE LAS LLAMADAS PROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero-junio 2023 vs enero-junio 2022



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

Enero- junio 2023



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

Enero- junio 2023

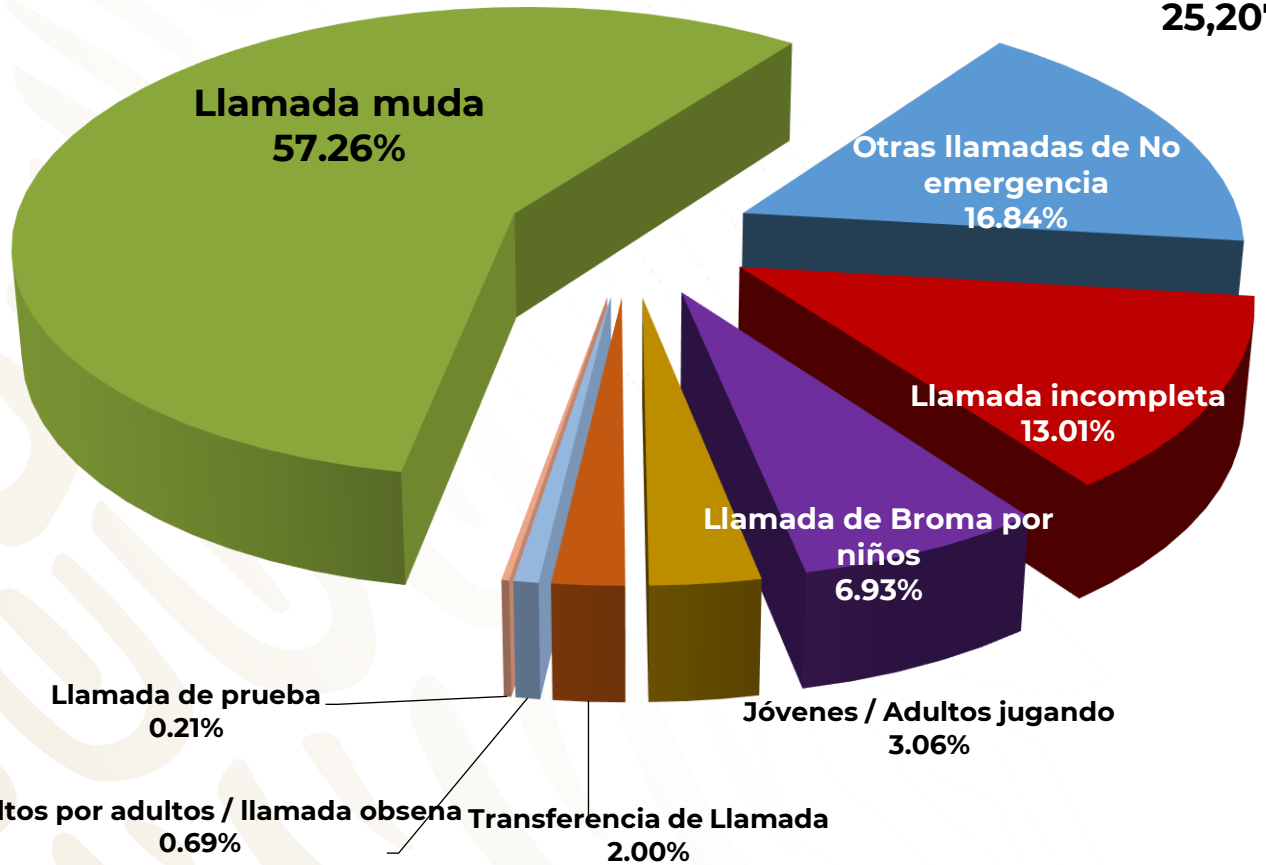
Ranking por protocolo	Incidente	Total llamadas	Proporción (%) del total del protocolo
	Seguridad	**4,363,620**	**100.0%**
1	Persona agresiva	390,647	8.95%
2	Accidente de tránsito sin lesionados	380,777	8.73%
3	Otras alarmas de emergencias activadas	335,964	7.70%
4	Persona sospechosa	306,736	7.03%
5	Violencia familiar	290,934	6.67%
	Resto de incidentes seguridad	2,658,562	60.93%
	Médico	**1,066,978**	**100.0%**
1	Otros incidentes médicos clínicos	137,483	12.89%
2	Accidente de vehículo automotor con lesionados	110,662	10.37%
3	Caída	101,619	9.52%
4	Persona inconsciente/ urgencia neurológica	98,184	9.20%
5	Urgencia por enfermedad general	93,388	8.75%
	Resto de incidentes médicos	525,642	49.26%
	Asistencia	**1,000,244**	**100.0%**
1	Apoyo a la ciudadanía	399,270	39.92%
2	Ruido excesivo	322,925	32.28%
3	Solicitud de rondín	84,328	8.43%
4	Queja contra servidores públicos	40,985	4.10%
5	Tentativa de robo	29,840	2.98%
	Resto de incidentes asistencia	122,896	12.29%
	Protección Civil	**546,821**	**100.0%**
1	Otros incendios	213,639	39.07%
2	Contaminación de suelo, aire y agua	48,049	8.79%
3	Fugas y derrames de sustancias químicas	40,811	7.46%
4	Incendio de casa habitación	38,412	7.02%
5	Incendio forestal	32,039	5.86%
	Resto de incidentes protección civil	173,871	31.80%
	Otros servicios	**340,474**	**100.0%**
1	Solicitud de otros servicios públicos	337,016	98.98%
2	Animal muerto	2,560	0.75%
3	Alcantarilla obstruída	898	0.26%
	Resto de incidentes otros servicios	-	0.00%
	Servicios Públicos	**86,015**	**100.0%**
1	Fallas de semáforo	25483	29.63%
2	Corto circuito	22876	26.60%
3	Cables colgando	19290	22.43%
4	Caída de poste	8117	9.44%
5	Afectación de los servicios básicos o de infraestructura estratégica	3388	3.94%
	Resto de incidentes servicios públicos	6,861	7.98%

Llamadas improcedentes

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

Enero- junio 2023

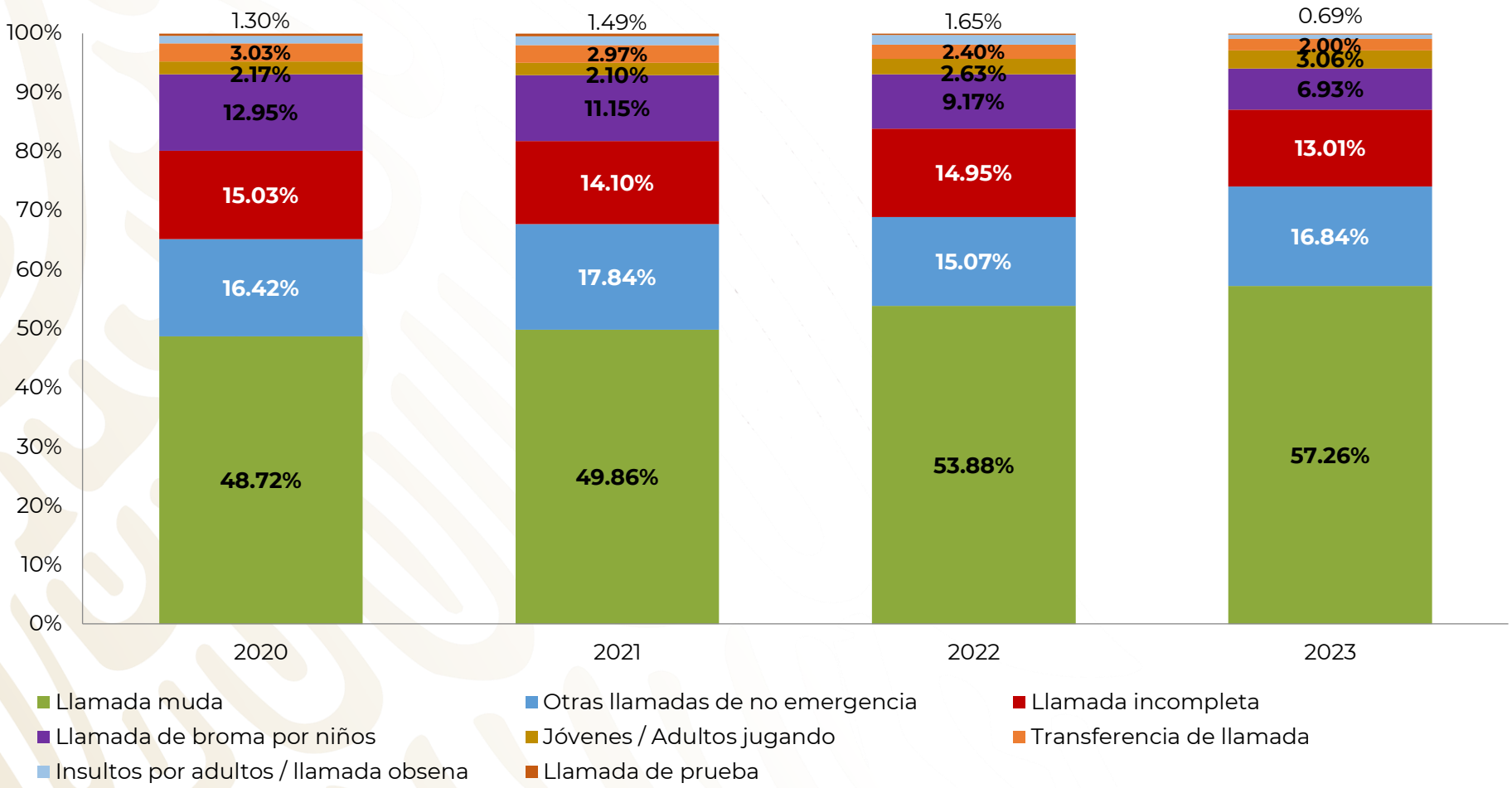
Total de llamadas improcedentes 25,207,353



*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 2.0,

LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO*

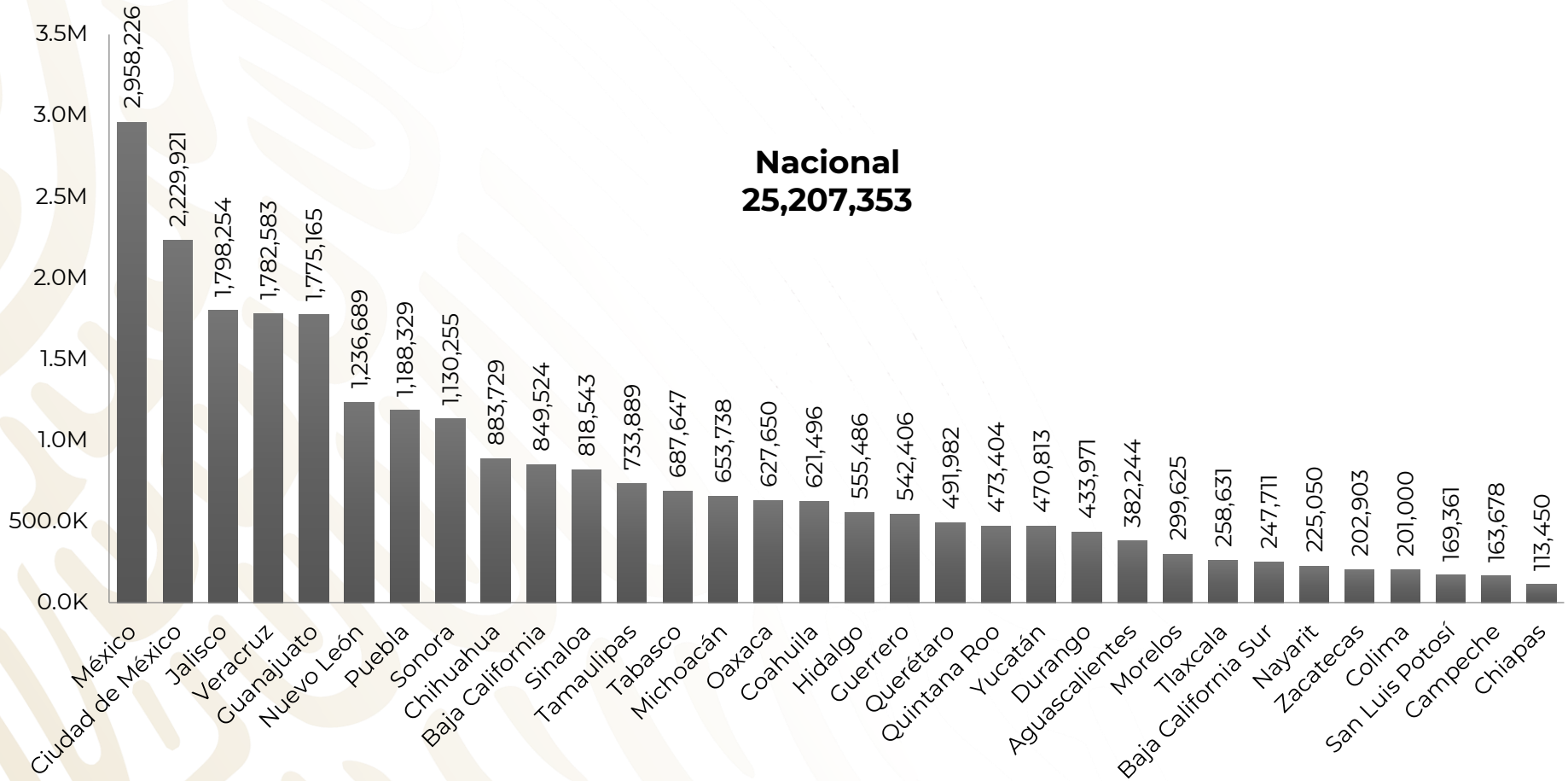
Enero- junio 2020-2023



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

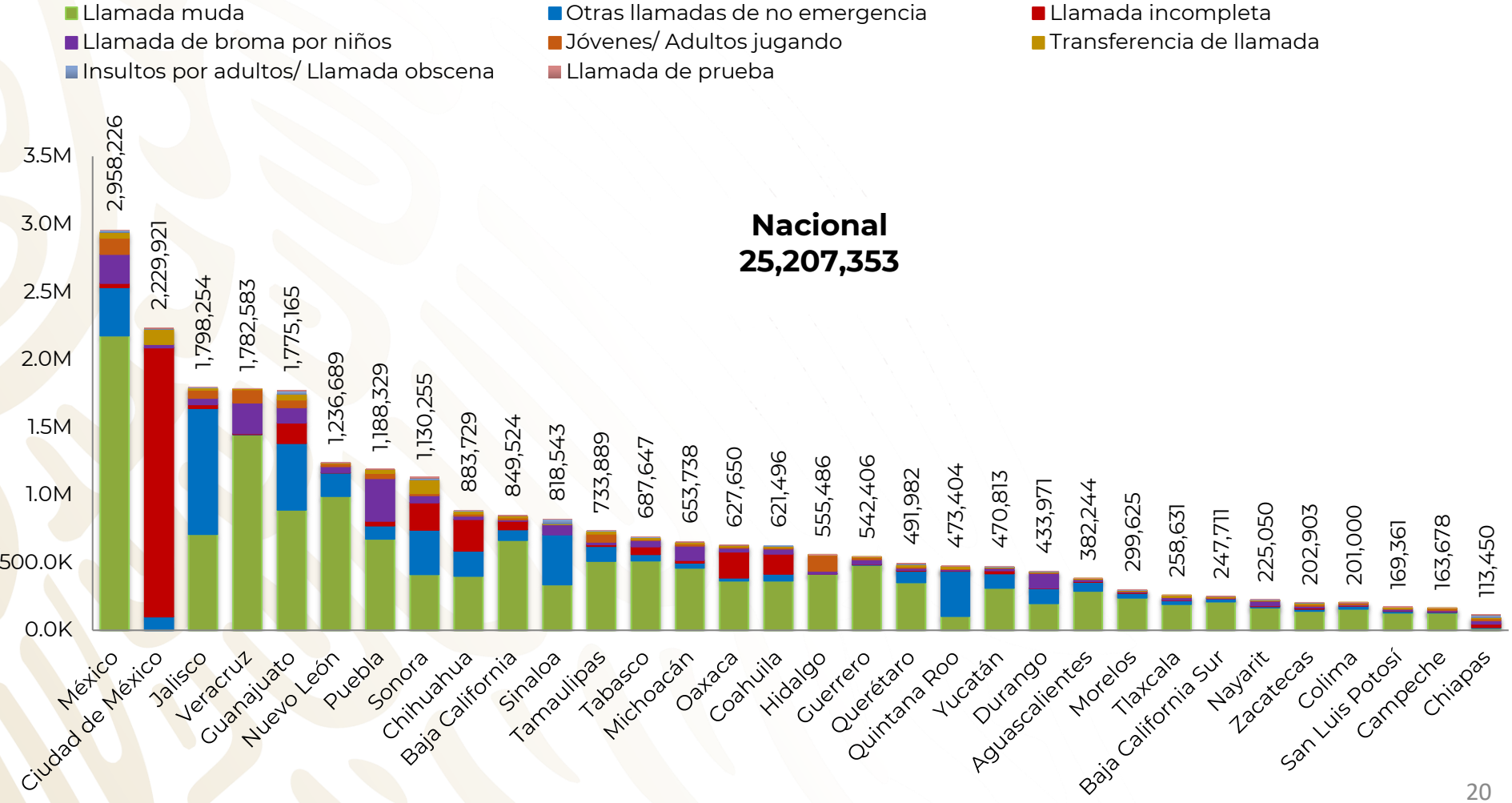
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero- junio 2023



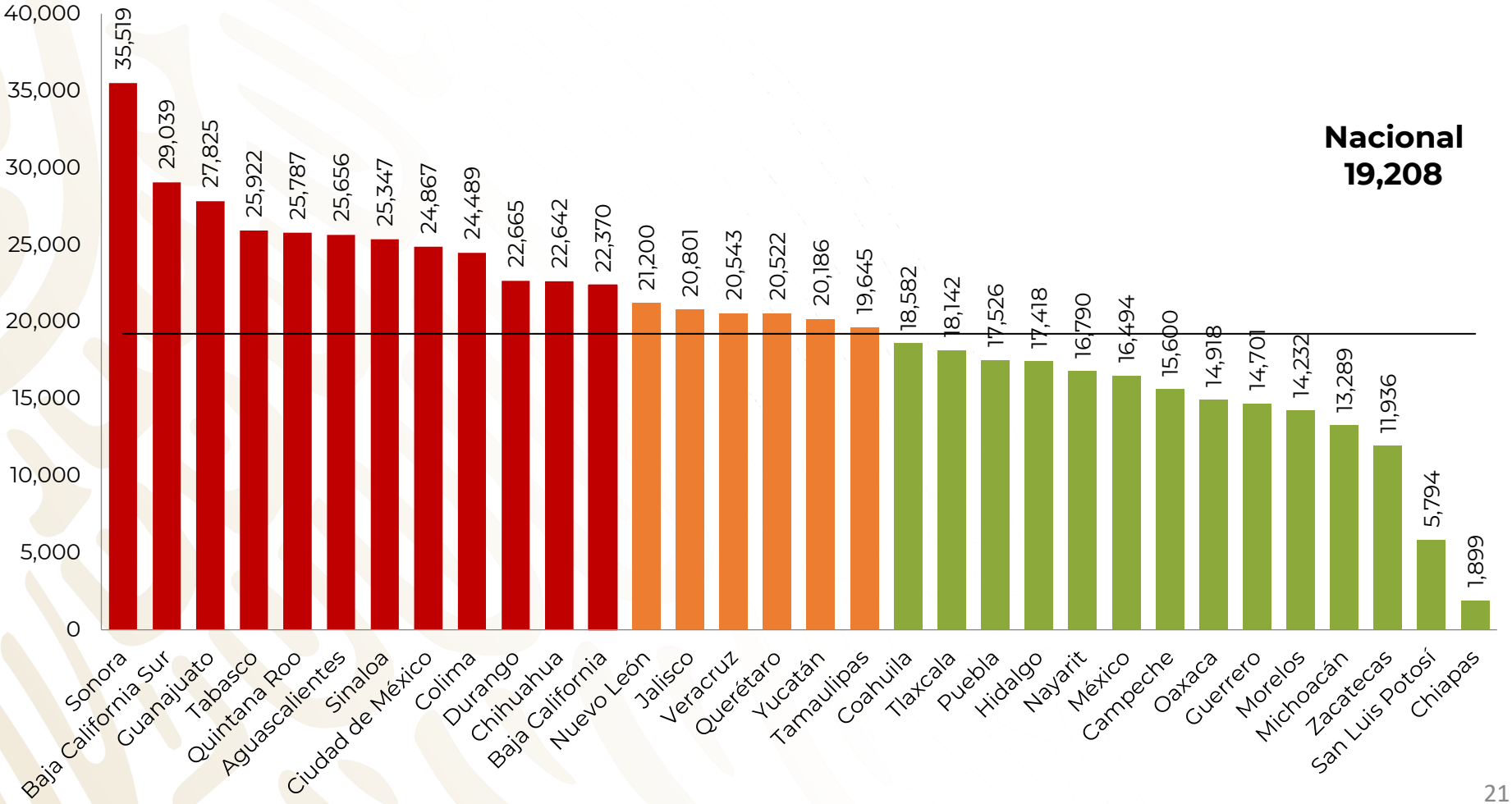
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO

Enero-junio 2023



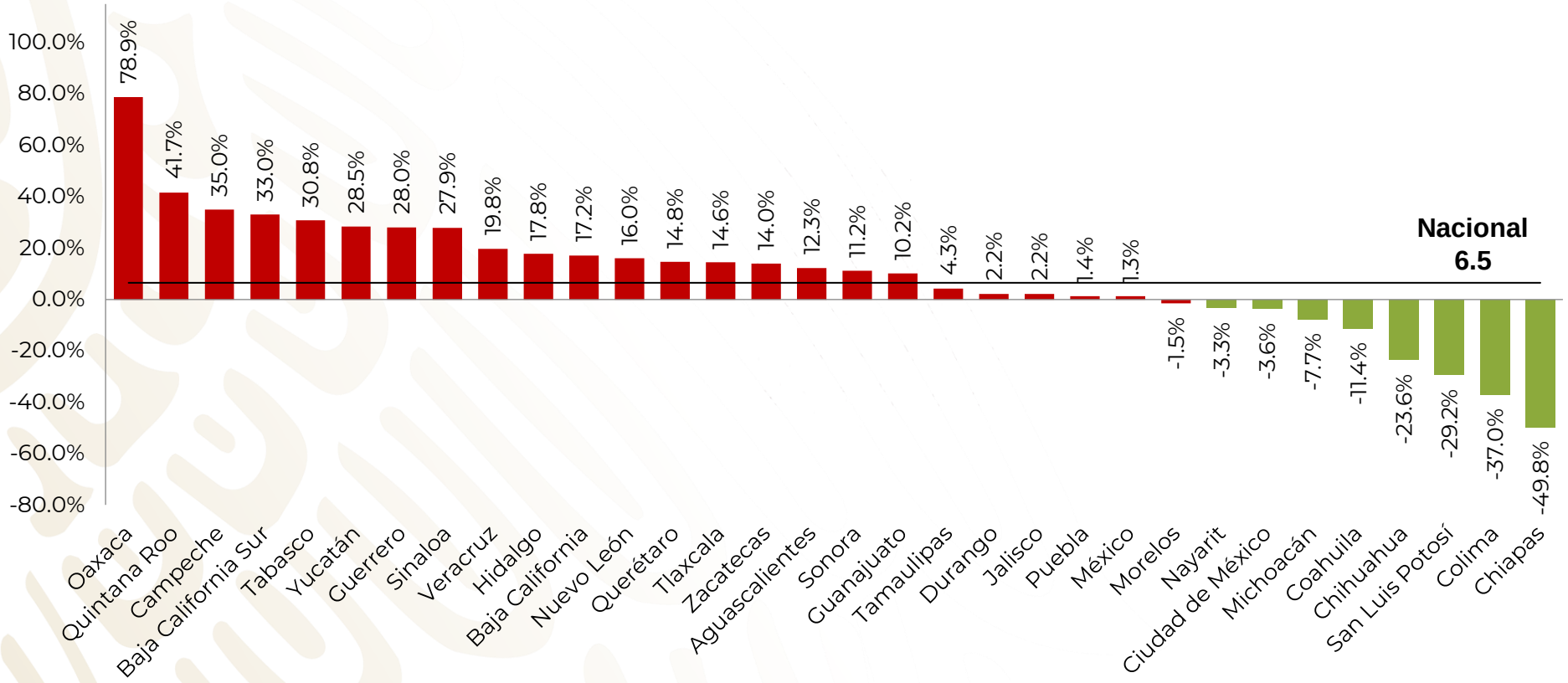
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR CADA 100 MIL HABITANTES

Enero- junio 2023



VARIACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES (%)

Enero- junio 2023 vs. Enero- junio 2022



Los estados de **San Luis Potosí, Colima y Chiapas** han tenido la mayor disminución de llamadas de emergencia improcedentes, presentando una variación a la baja del -29.2%, -37.0% y -49.8% respectivamente.