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 2023

Centro Nacional de Información (CNI)
Octubre 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

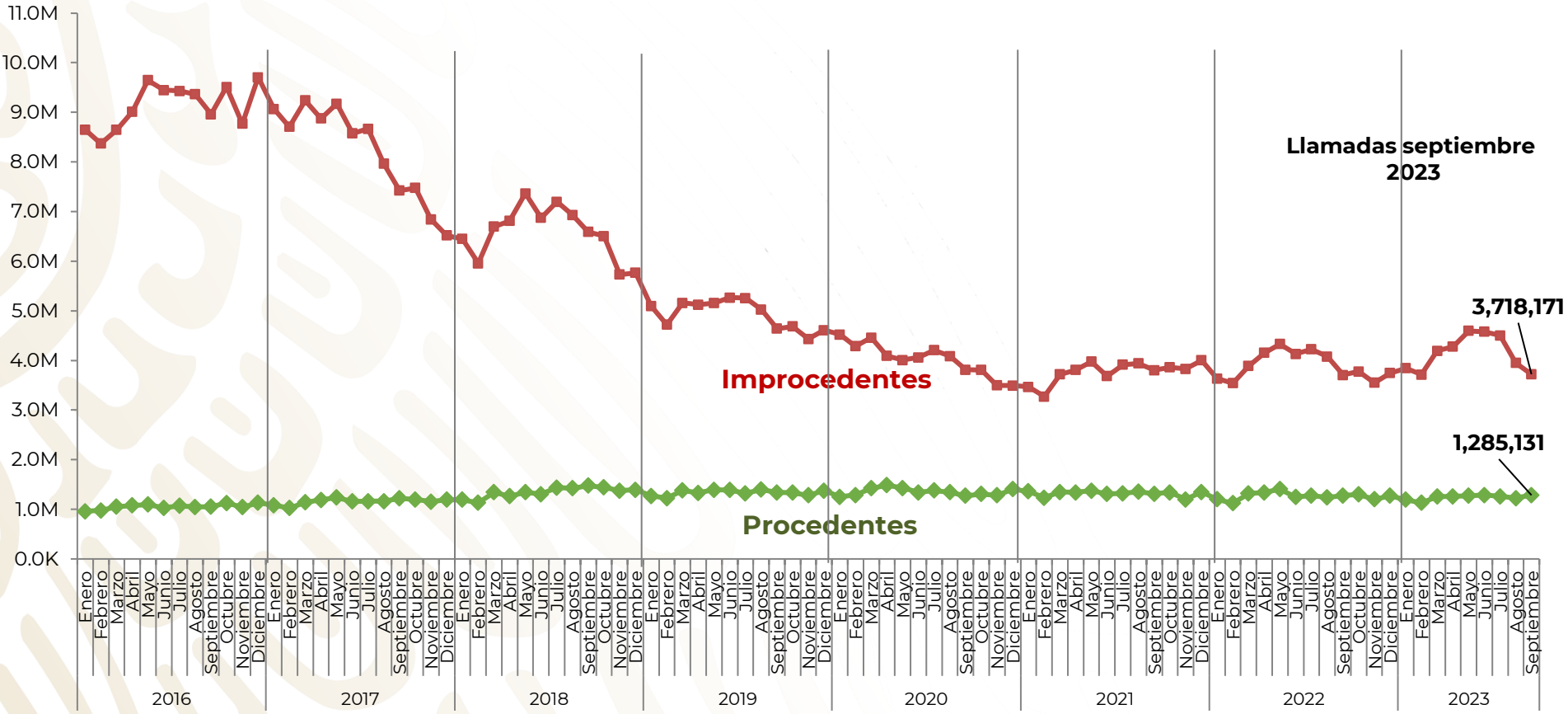
Enero - septiembre 2016-2023

Tipo de llamada	Enero - septiembre								Variación 2023 vs 2022	
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Absoluta	Relativa (%)
Total de llamadas	**90,890,085**	**88,076,945**	**72,799,851**	**57,496,022**	**49,745,985**	**45,535,452**	**47,117,622**	**48,552,629**	**1,435,007**	**3.05%**
Procedentes (reales)1/	**9,361,767**	**10,389,133**	**11,929,696**	**12,049,445**	**12,218,980**	**11,950,611**	**11,432,482**	**11,175,273**	**-257,209**	**-2.25%**
Seguridad	6,431,886	6,761,925	7,344,198	7,510,158	7,154,455	7,002,569	6,843,829	6,634,847	-208,982	-3.05%
Médico	1,224,902	1,485,159	1,560,372	1,629,656	1,640,891	1,671,203	1,625,293	1,621,492	-3,801	-0.23%
Asistencia*	594,903	566,786	1,725,842	1,495,258	1,994,037	1,875,814	1,565,081	1,495,064	-70,017	-4.47%
Protección Civil	563,603	653,201	662,484	824,057	751,394	733,875	760,921	768,851	7,930	1.04%
Otros Servicios*	427,401	769,313	521,761	466,406	566,653	546,106	504,911	515,991	11,080	2.19%
Servicios Públicos	119,072	152,749	115,039	123,910	111,550	121,044	132,447	139,028	6,581	4.97%
Improcedentes 2/	**81,528,318**	**77,687,812**	**60,870,155**	**45,446,577**	**37,527,005**	**33,584,841**	**35,685,140**	**37,377,356**	**1,692,216**	**4.74%**
Llamada muda	11,147,474	14,502,732	23,195,954	21,409,783	18,349,107	17,028,515	19,439,903	21,458,848	2,018,945	10.39%
Llamada incompleta	29,362,334	13,704,539	11,869,064	7,378,915	5,772,046	4,679,121	5,392,819	4,833,008	-559,811	-10.38%
Llamada de broma por niños	24,592,515	30,052,824	12,625,557	6,738,078	4,737,847	3,593,894	3,139,823	2,549,210	-590,613	-18.81%
Otras llamadas de no emergencia	15,057,073	18,314,437	10,094,298	6,941,441	6,110,208	5,882,815	5,330,781	6,284,702	953,921	17.89%
Jóvenes / Adultos jugando	NA	NA	1,617,068	1,094,112	783,423	738,911	926,851	1,150,942	224,091	24.18%
Transferencia de llamada	1,155,862	978,602	985,645	1,126,140	1,146,916	959,527	837,905	748,694	-89,211	-10.65%
Insultos por adultos / llamada obsena	NA	NA	392,150	622,868	483,476	544,654	531,875	265,275	-266,600	-50.12%
Llamada de prueba	213,060	134,678	90,419	135,240	143,982	157,404	85,183	86,677	1,494	1.75%

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.

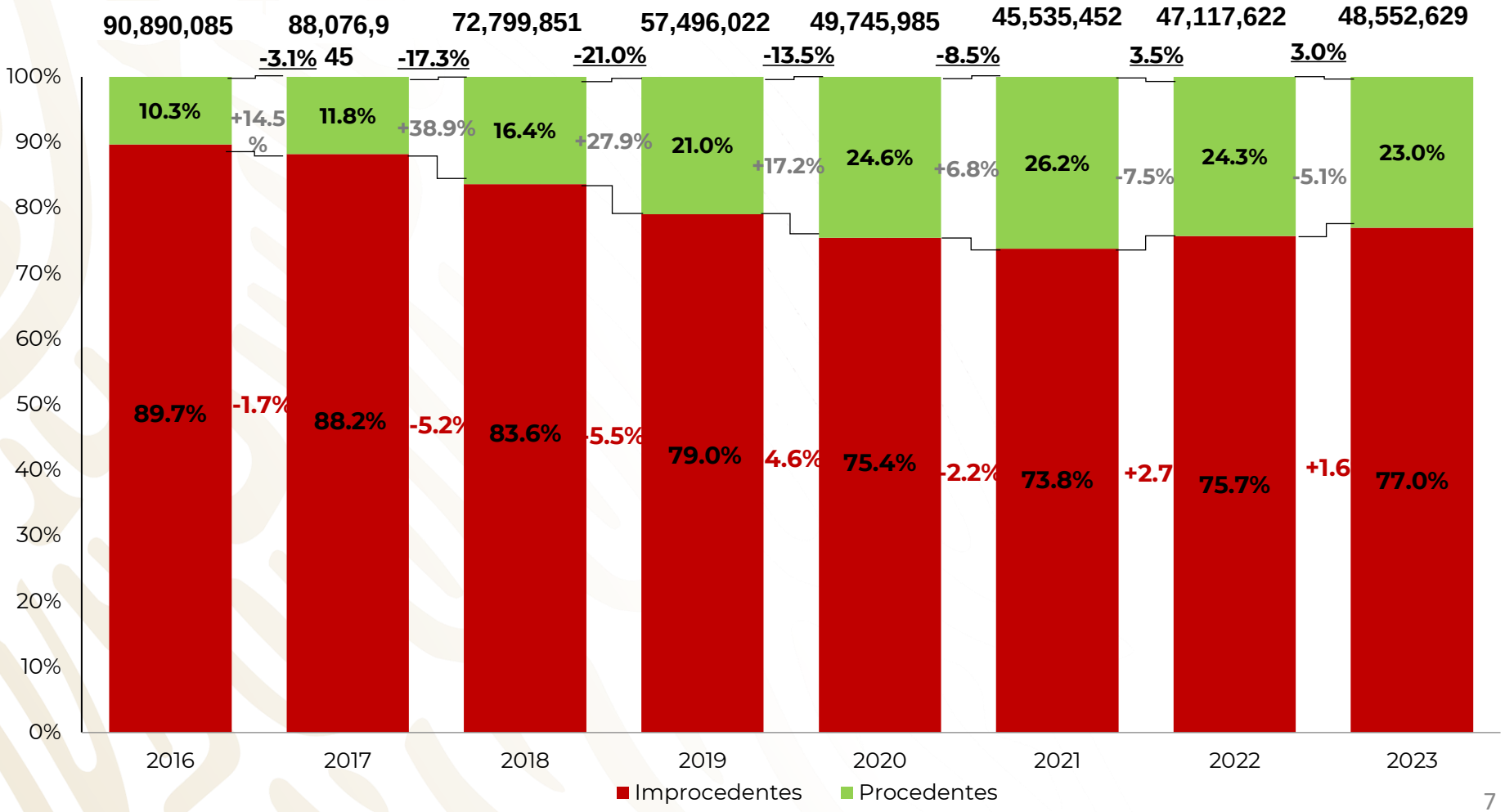
LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

Enero 2016 - septiembre 2023



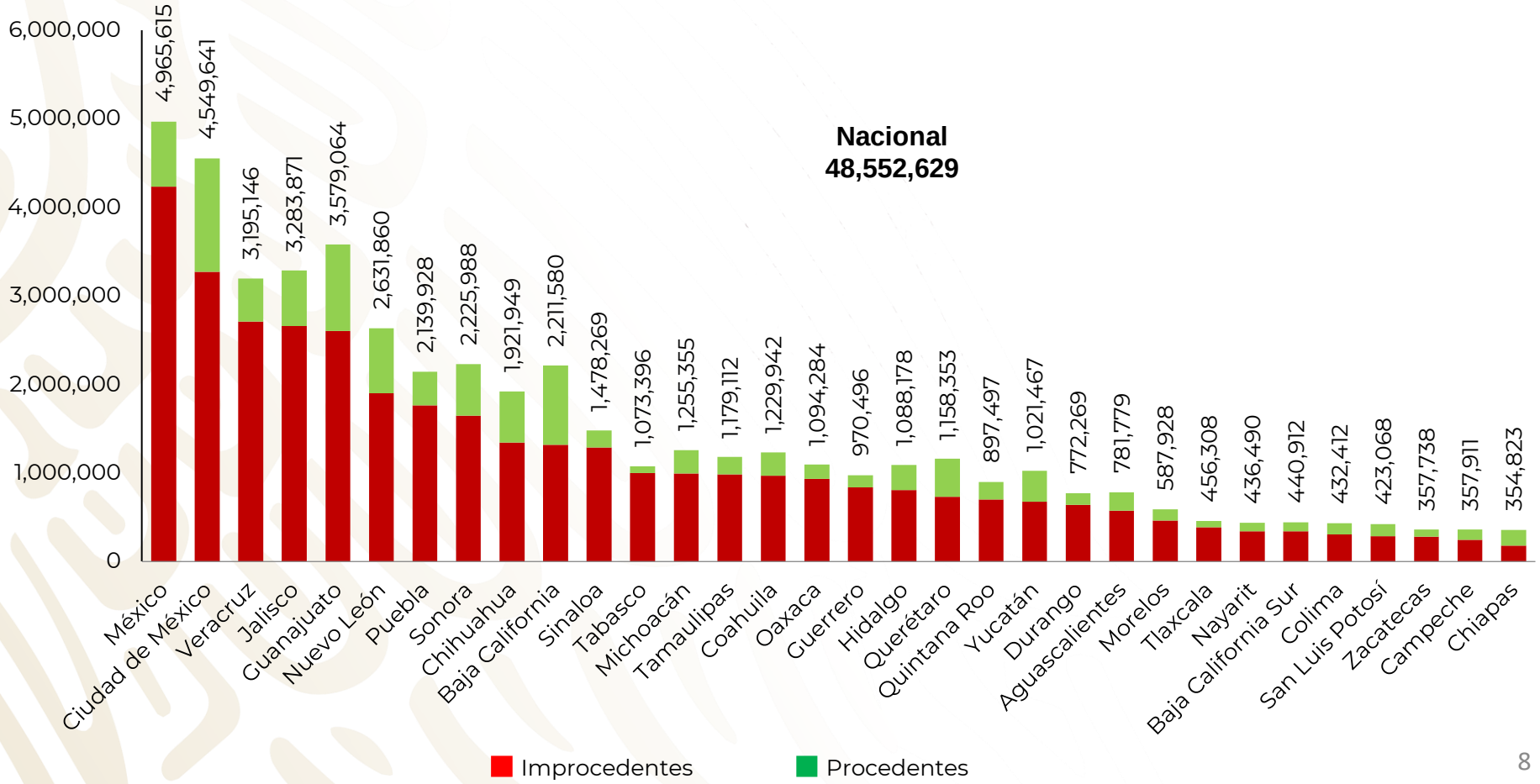
TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

Enero - septiembre 2016-2023



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

Enero - septiembre 2023

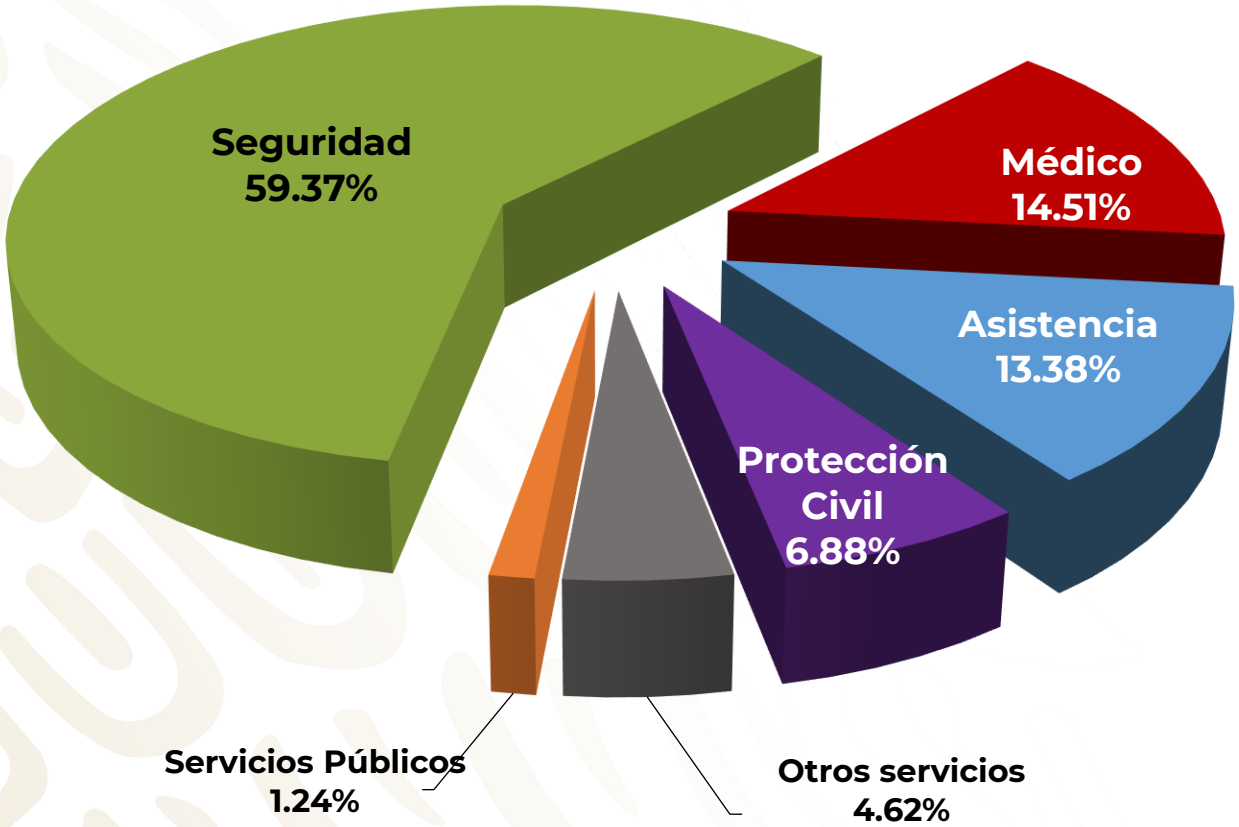


Llamadas procedentes

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

Enero - septiembre 2023

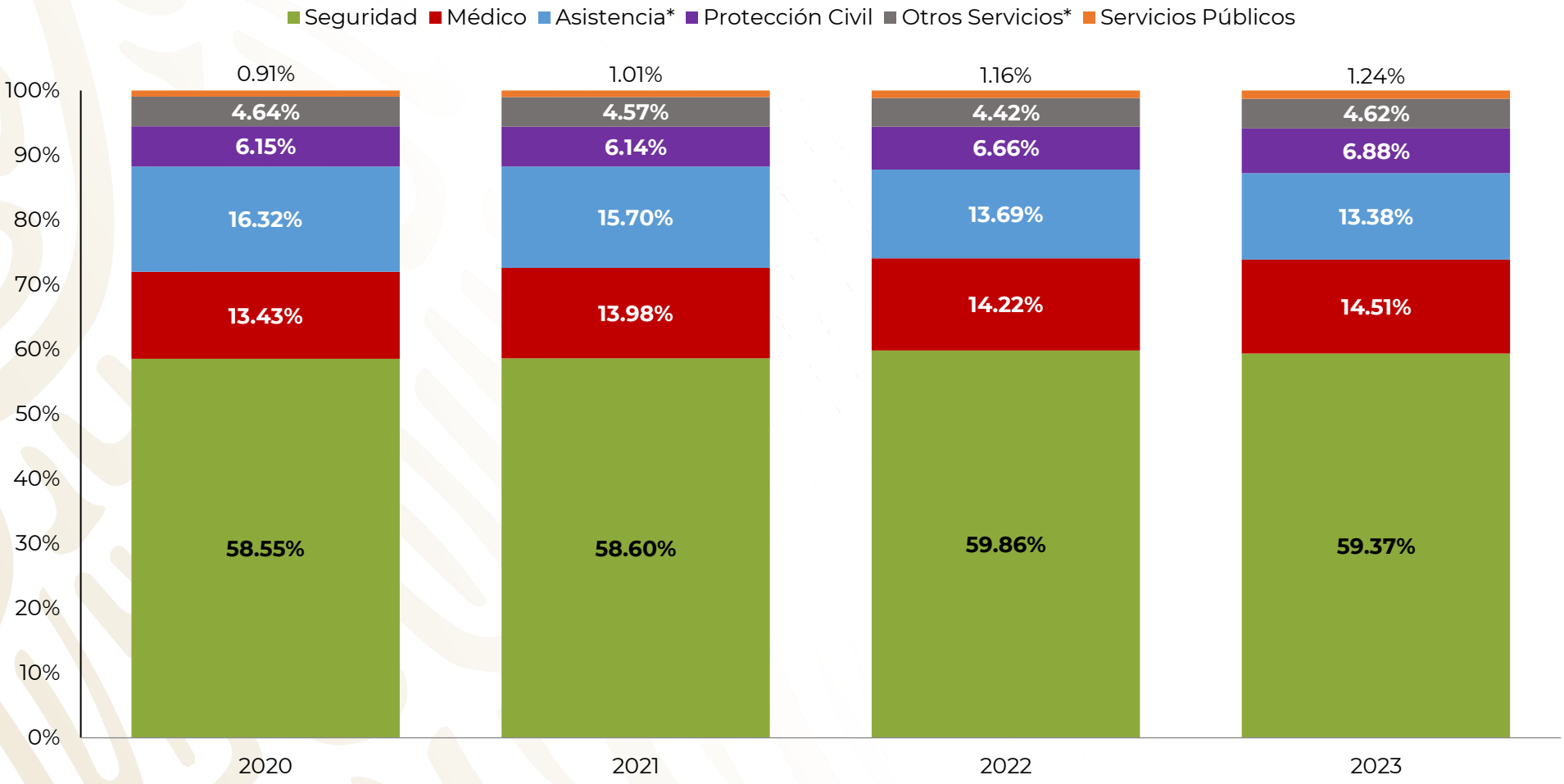
Total de llamadas
11,175,273



*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

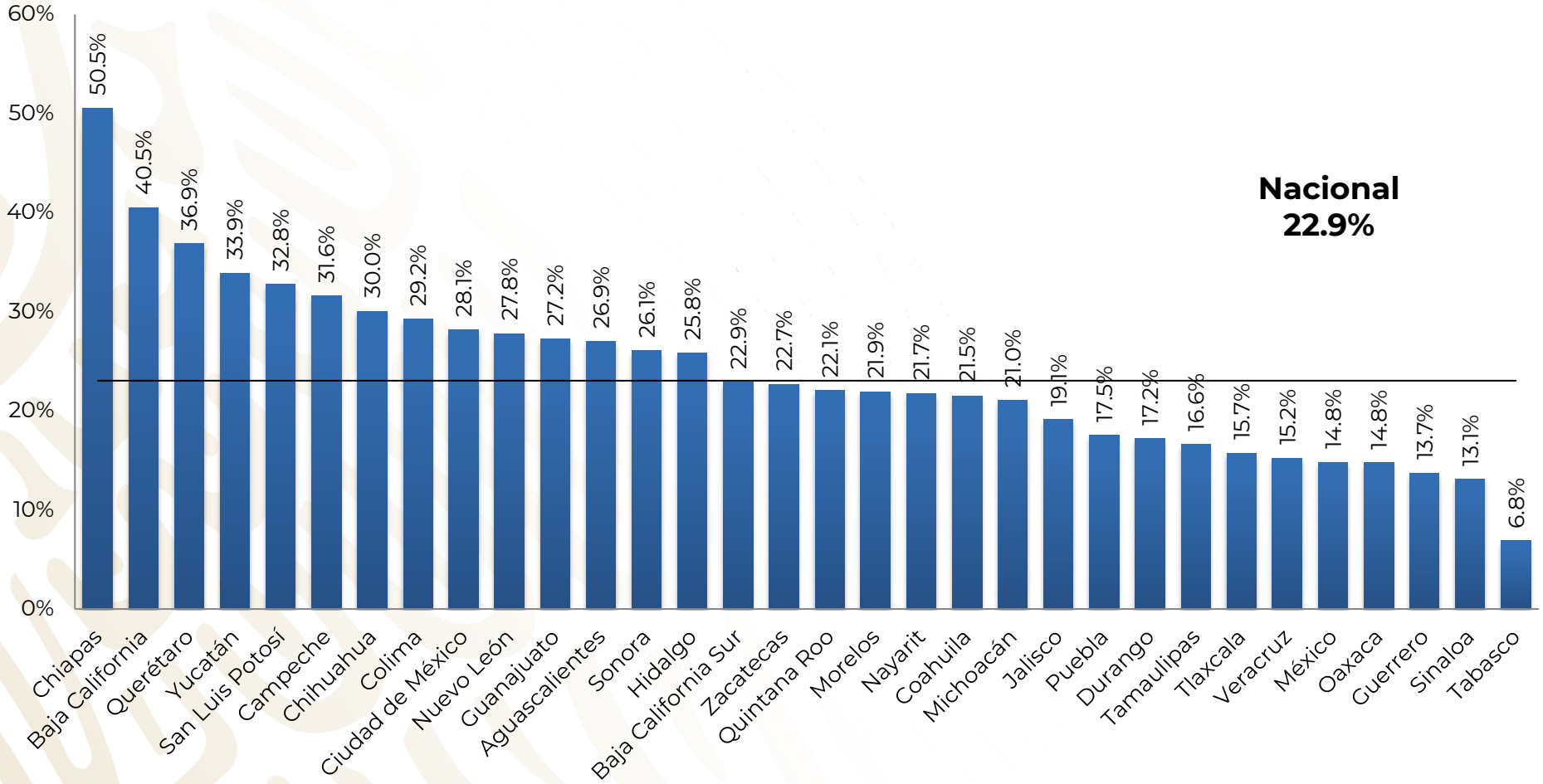
Enero- septiembre 2020-2023



*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*

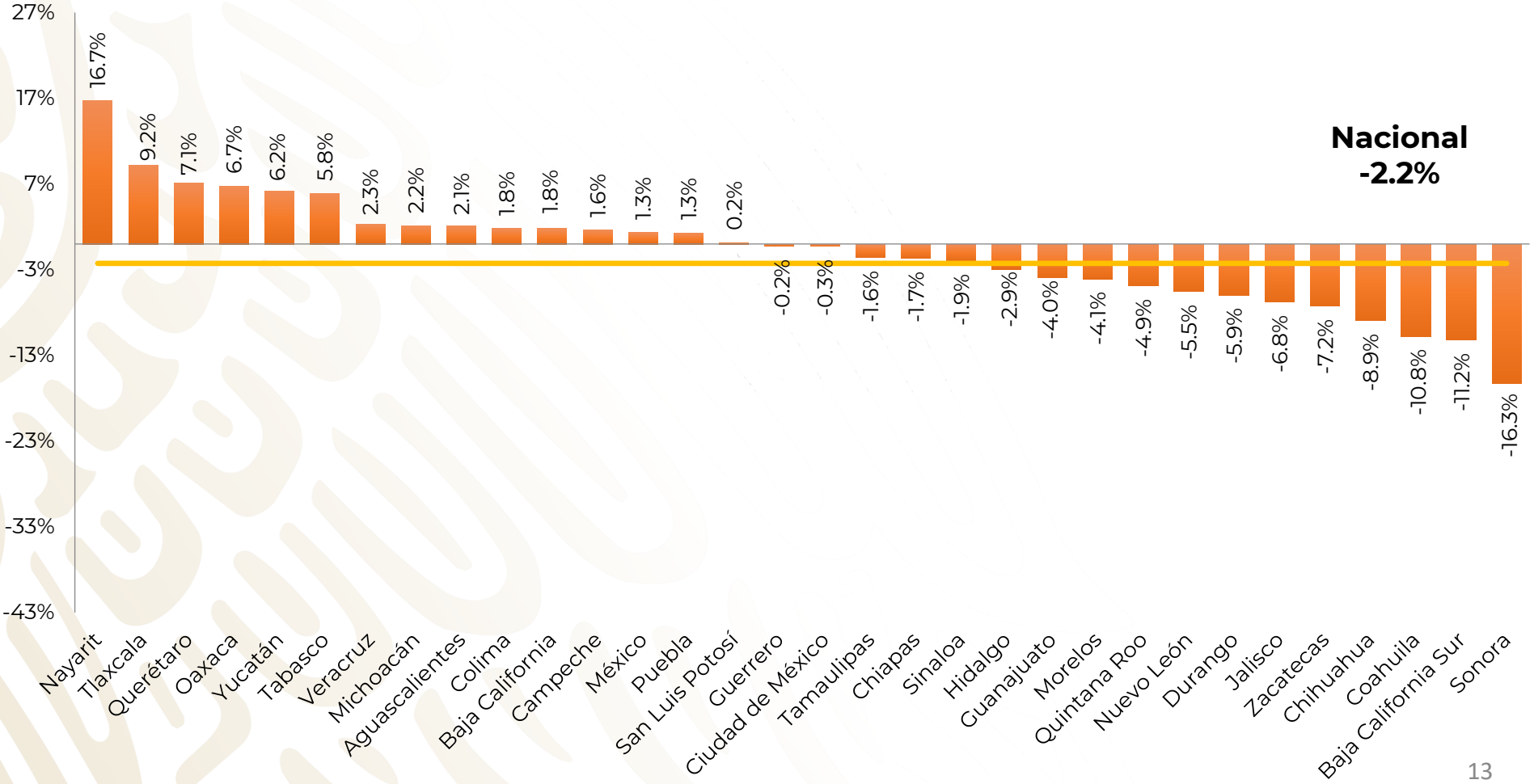
Enero - septiembre 2023



* 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.

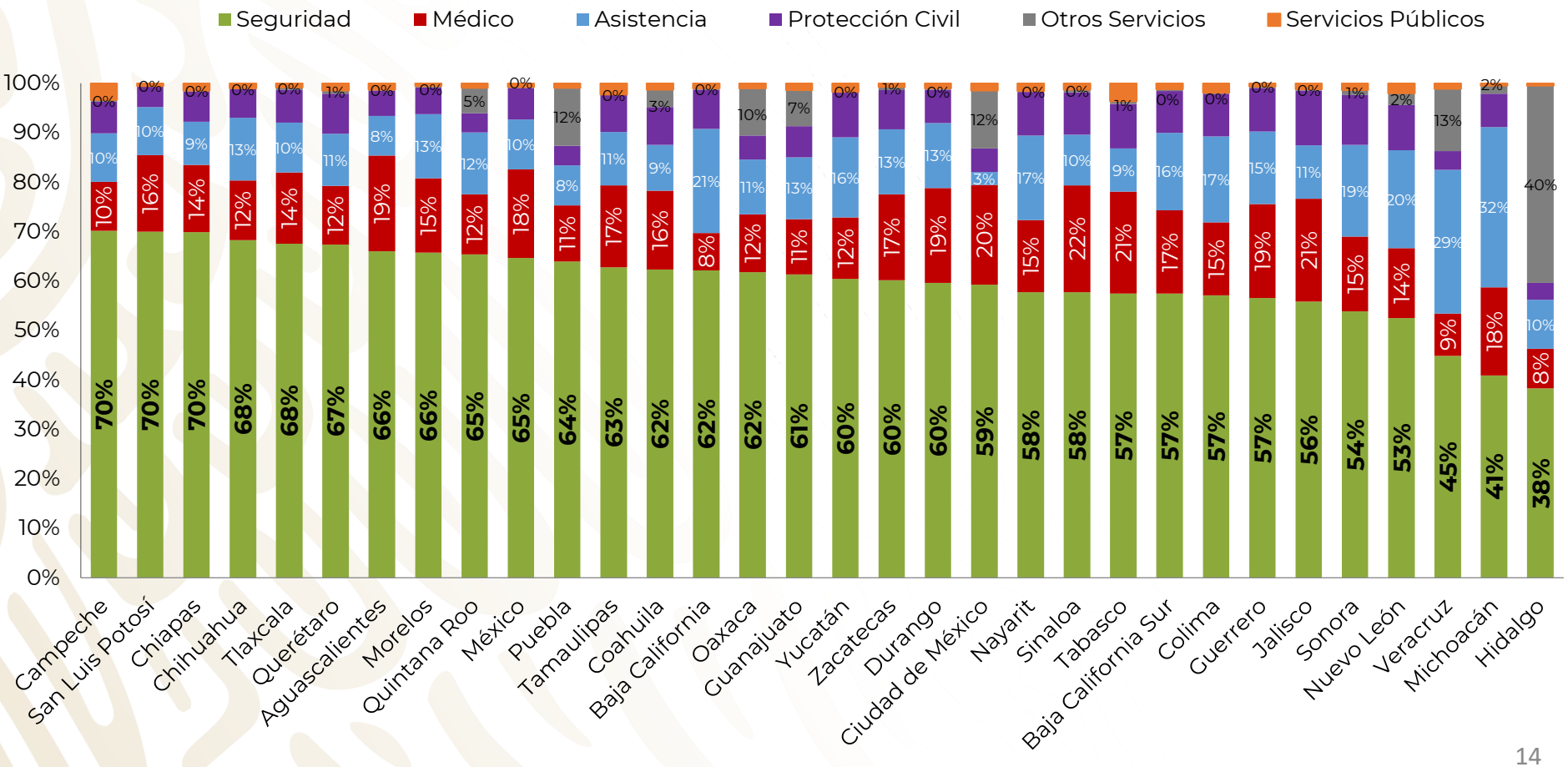
VARIACIÓN ABSOLUTA DE LAS LLAMADAS PROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero - septiembre 2023 vs enero - septiembre 2022



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

Enero - septiembre 2023



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

Enero- septiembre 2023

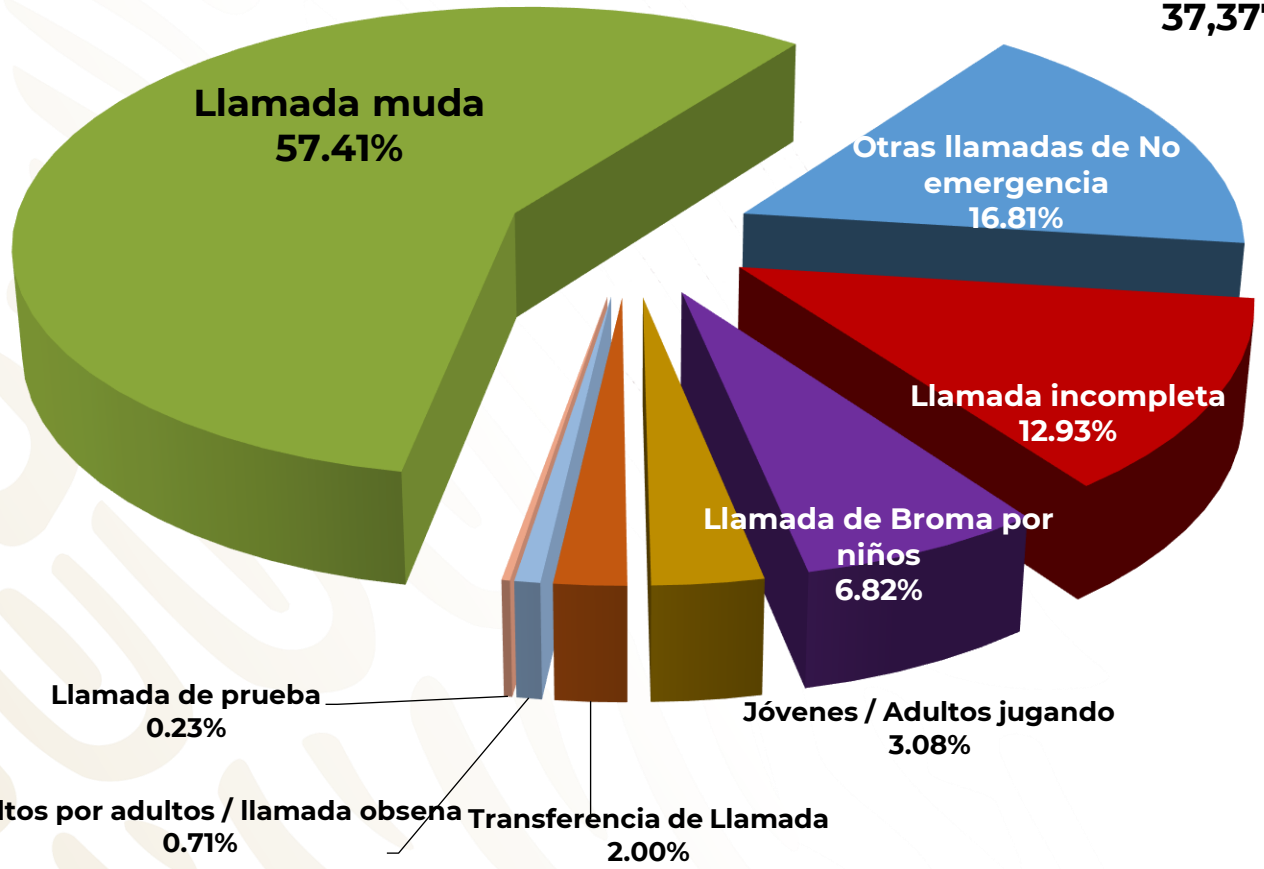
Ranking por protocolo	Incidente	Total llamadas	Proporción (%) del total del protocolo
	Seguridad	**6,634,847**	**100.0%**
1	Persona agresiva	598,023	9.01%
2	Accidente de tránsito sin lesionados	574,453	8.66%
3	Otras alarmas de emergencias activadas	516,152	7.78%
4	Persona sospechosa	461,661	6.96%
5	Violencia familiar	442,675	6.67%
	Resto de incidentes seguridad	4,041,883	60.92%
	Médico	**1,621,492**	**100.0%**
1	Otros incidentes médicos clínicos	209,618	12.93%
2	Accidente de vehículo automotor con lesionados	168,636	10.40%
3	Caída	155,076	9.56%
4	Persona inconsciente/ urgencia neurológica	150,165	9.26%
5	Urgencia por enfermedad general	143,819	8.87%
	Resto de incidentes médicos	794,178	48.98%
	Asistencia	**1,495,064**	**100.0%**
1	Apoyo a la ciudadanía	608,418	40.70%
2	Ruido excesivo	467,248	31.25%
3	Solicitud de rondín	120,286	8.05%
4	Queja contra servidores públicos	64,495	4.31%
5	Tentativa de robo	44,366	2.97%
	Resto de incidentes asistencia	190,251	12.73%
	Protección Civil	**768,851**	**100.0%**
1	Otros incendios	266,776	34.70%
2	Contaminación de suelo, aire y agua	69,901	9.09%
3	Fugas y derrames de sustancias químicas	61,371	7.98%
4	Incendio de casa habitación	53,005	6.89%
5	Incendio forestal	49,328	6.42%
	Resto de incidentes protección civil	268,470	34.92%
	Otros servicios	**515,991**	**100.0%**
1	Solicitud de otros servicios públicos	510,407	98.92%
2	Animal muerto	4,091	0.79%
3	Alcantarilla obstruída	1,493	0.29%
	Resto de incidentes otros servicios	-	0.00%
	Servicios Públicos	**139,028**	**100.0%**
1	Fallas de semáforo	40,082	28.83%
2	Corto circuito	37,877	27.24%
3	Cables colgando	31,547	22.69%
4	Caída de poste	13,002	9.35%
5	Afectación de los servicios básicos o de infraestructura estratégica	5,311	3.82%
	Resto de incidentes servicios públicos	11,209	8.06%

Llamadas improcedentes

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

Enero - septiembre 2023

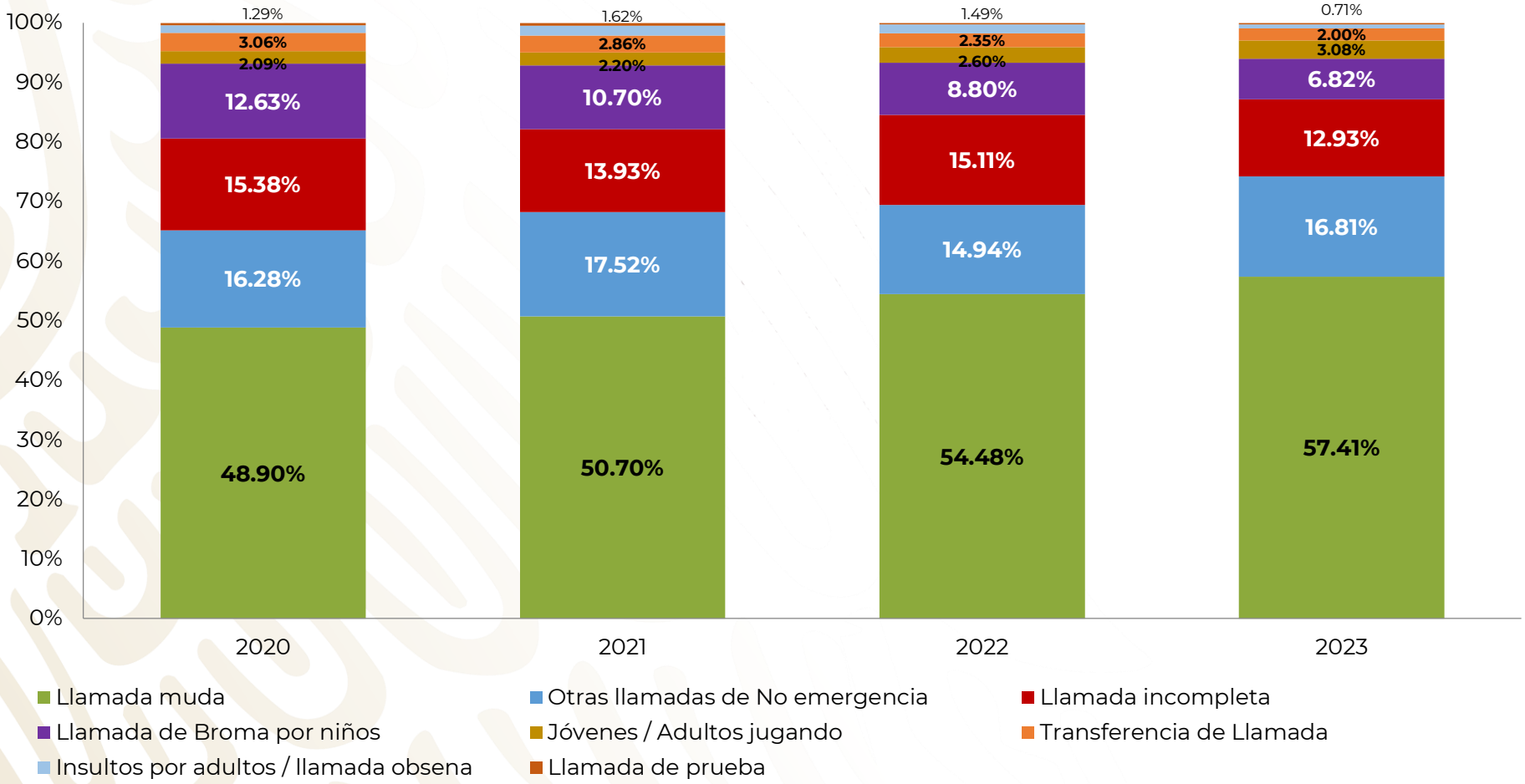
Total de llamadas improcedentes 37,377,356



*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 2.0,

LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO*

Enero - septiembre 2020-2023



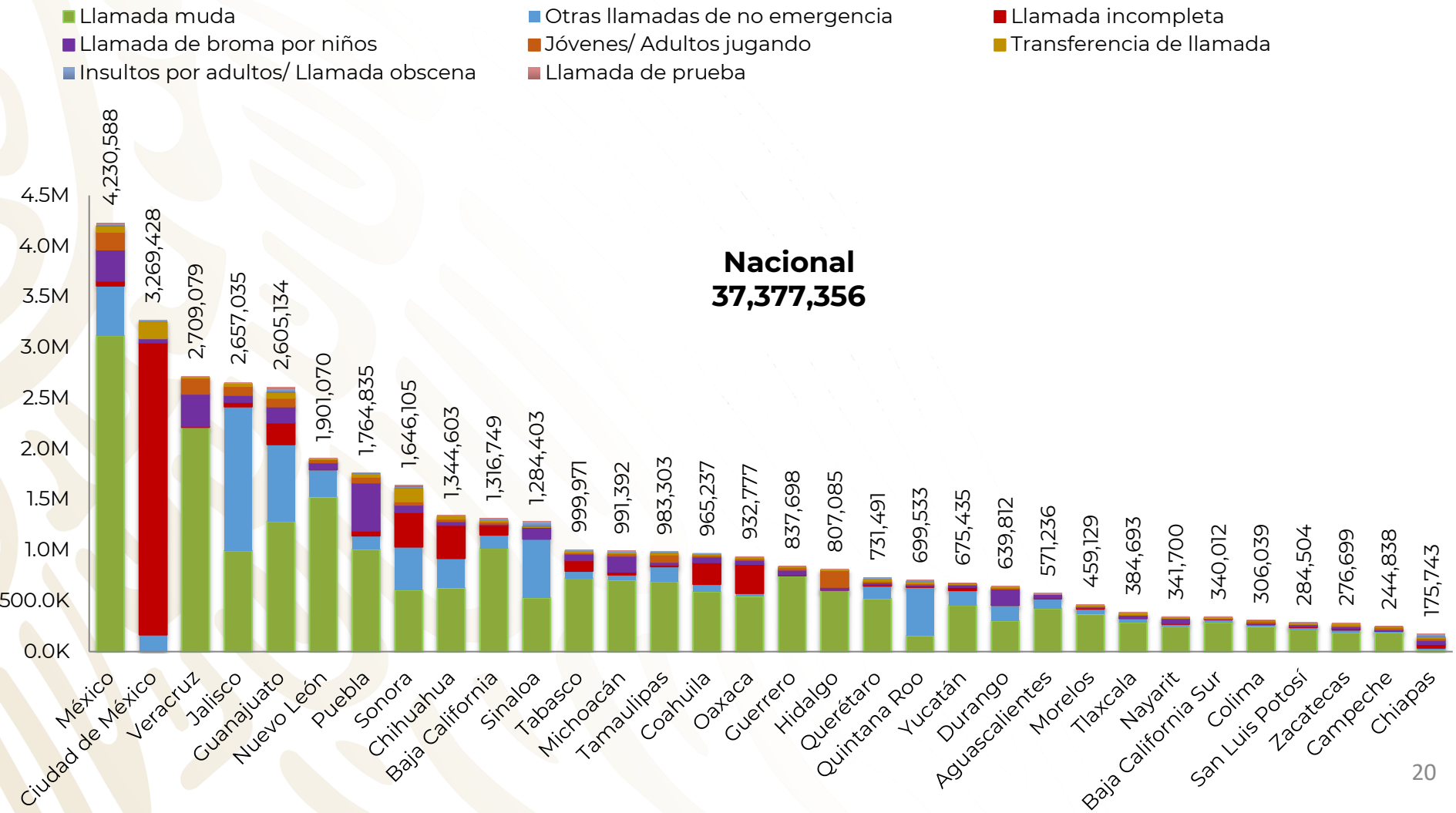
*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V2.0, los incidentes se clasifican en ocho categorías generales,

LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero - septiembre 2023

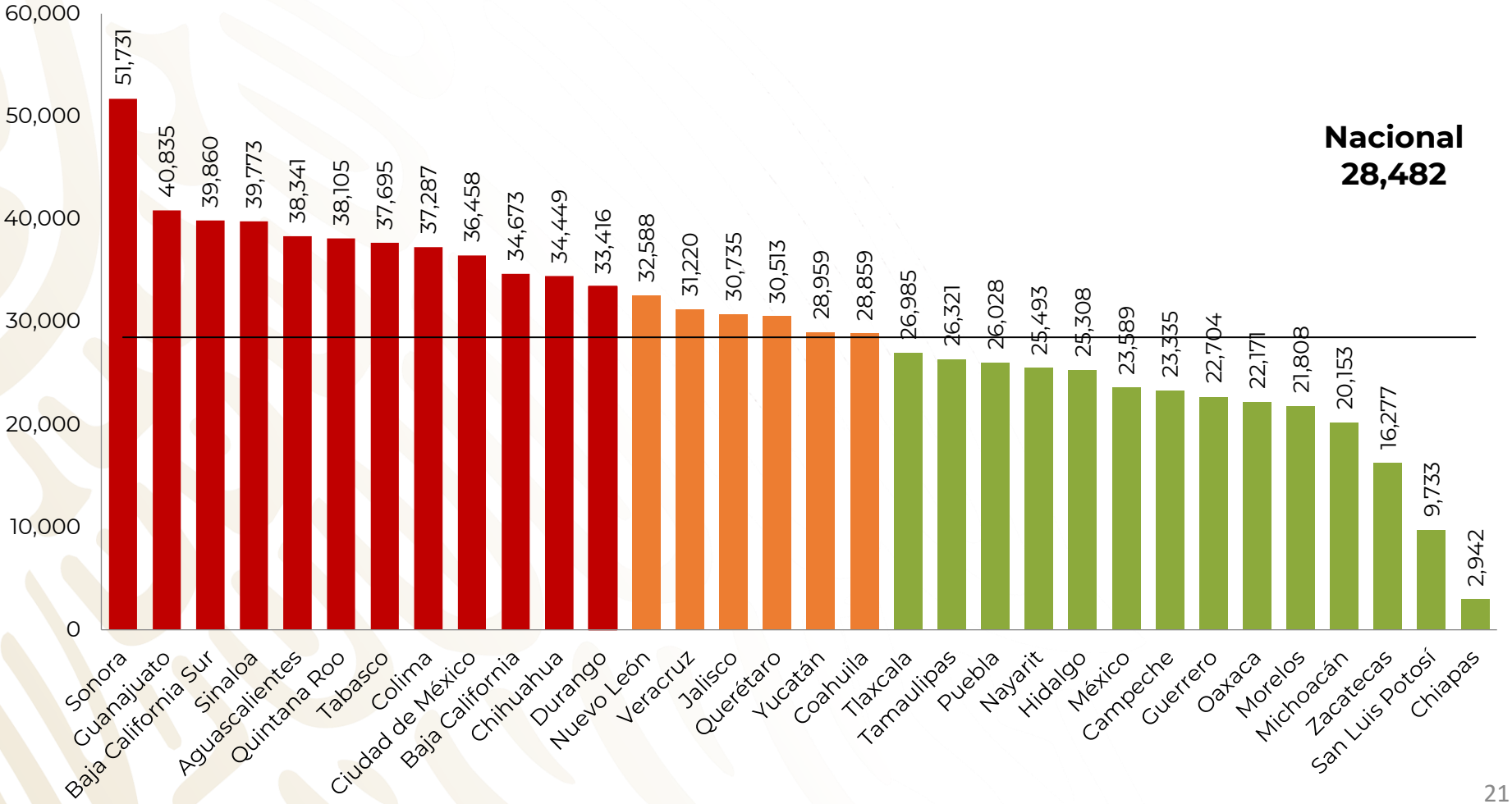
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO

Enero - septiembre 2023



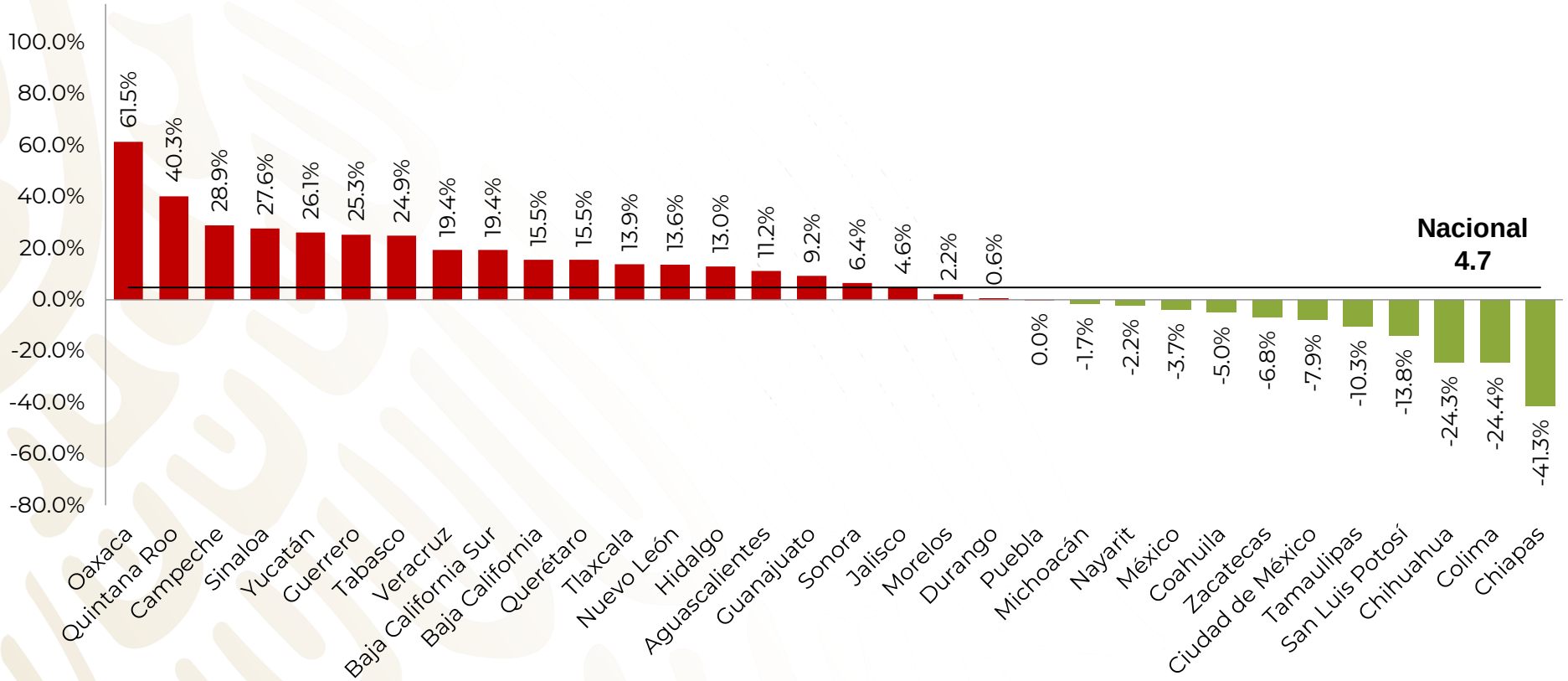
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR CADA 100 MIL HABITANTES

Enero - septiembre 2023



VARIACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES (%)

Enero- septiembre 2023 vs. Enero- septiembre 2022



Los estados de **Chihuahua, Colima y Chiapas** han tenido la mayor disminución de llamadas de emergencia improcedentes, presentando una variación a la baja del -24.3%, -24.4% y -41.3% respectivamente.