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 2023

Centro Nacional de Información (CNI)
Enero 2024

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

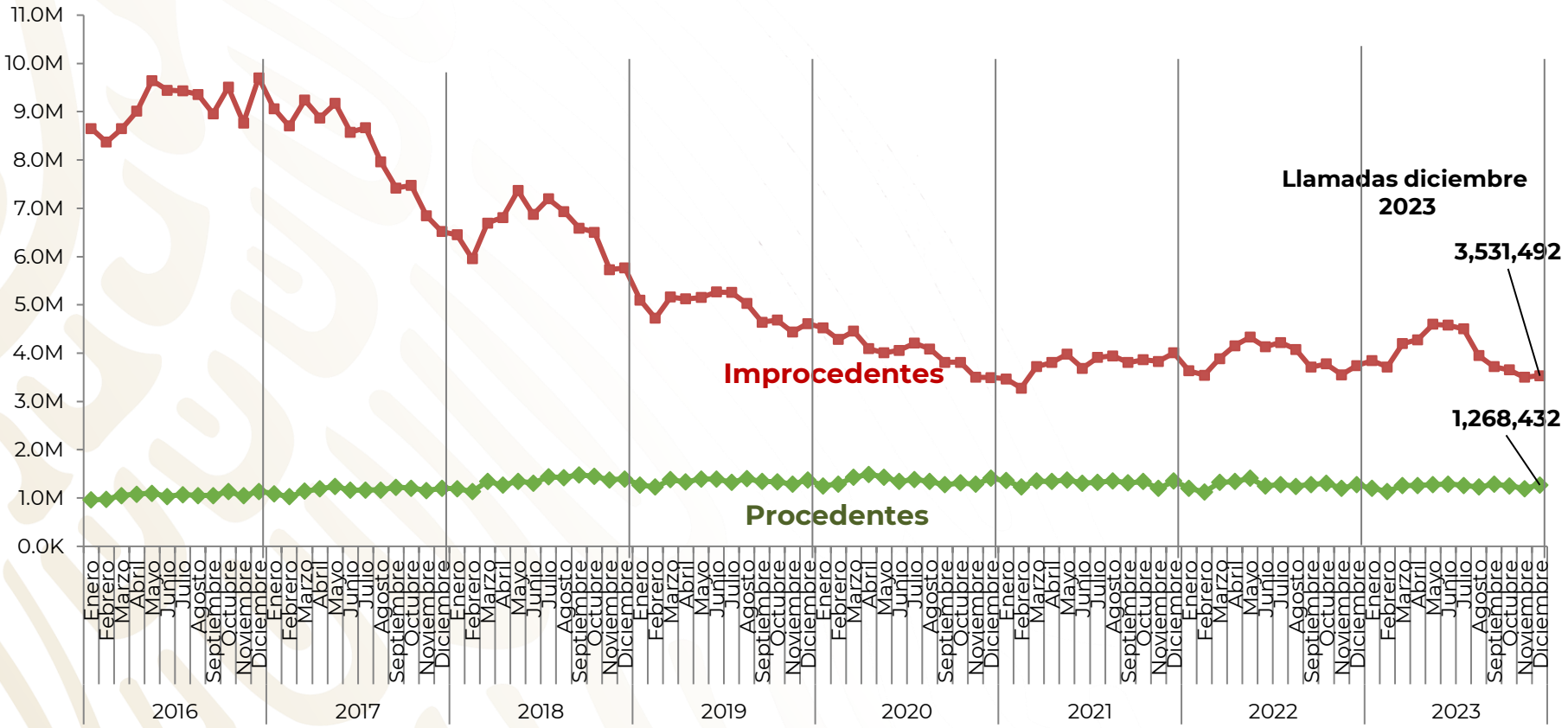
Enero - diciembre 2016-2023

Tipo de llamada	Enero - diciembre								Variación 2023 vs 2022	
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	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**	**62,941,859**	**976,846**	**1.58%**
Procedentes (reales)1/	**12,666,827**	**13,937,674**	**16,143,177**	**16,044,138**	**16,221,879**	**15,836,379**	**15,208,268**	**14,885,135**	**-323,133**	**-2.12%**
Seguridad	8,678,679	9,036,588	9,848,493	10,001,943	9,478,453	9,323,865	9,109,285	8,830,661	-278,624	-3.06%
Médico	1,684,462	2,030,217	2,124,722	2,216,769	2,188,427	2,215,319	2,185,353	2,197,825	12,472	0.57%
Asistencia*	797,658	768,766	2,462,535	1,981,922	2,688,557	2,460,545	2,092,555	2,015,754	-76,801	-3.67%
Protección Civil	746,015	853,844	876,338	1,039,940	978,562	968,136	975,814	967,812	-8,002	-0.82%
Otros Servicios*	603,962	1,055,881	677,866	642,585	746,006	711,499	676,454	695,100	18,646	2.76%
Servicios Públicos	156,051	192,378	153,223	160,979	141,874	157,015	168,807	177,983	9,176	5.44%
Improcedentes 2/	**109,514,682**	**98,523,093**	**78,872,958**	**59,178,386**	**48,327,666**	**45,281,236**	**46,756,745**	**48,056,724**	**1,299,979**	**2.78%**
Llamada muda	15,148,151	16,790,954	31,251,440	27,963,305	23,681,781	23,268,565	25,485,326	27,450,083	1,964,757	7.71%
Llamada incompleta	37,866,991	19,379,852	14,814,830	9,765,203	7,265,381	6,563,556	7,089,300	6,244,719	-844,581	-11.91%
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	3,235,459	-764,807	-19.12%
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	8,158,655	1,064,955	15.01%
Jóvenes / Adultos jugando	NA	NA	2,228,515	1,403,322	1,011,226	1,001,330	1,251,052	1,500,151	249,099	19.91%
Transferencia de llamada	1,501,401	1,261,339	1,346,361	1,490,349	1,517,974	1,258,093	1,099,509	997,731	-101,778	-9.26%
Insultos por adultos / llamada obsena	NA	NA	574,364	803,392	645,864	747,281	627,018	355,887	-271,131	-43.24%
Llamada de prueba	300,273	158,471	123,742	178,811	197,579	185,760	110,574	114,039	3,465	3.13%

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.

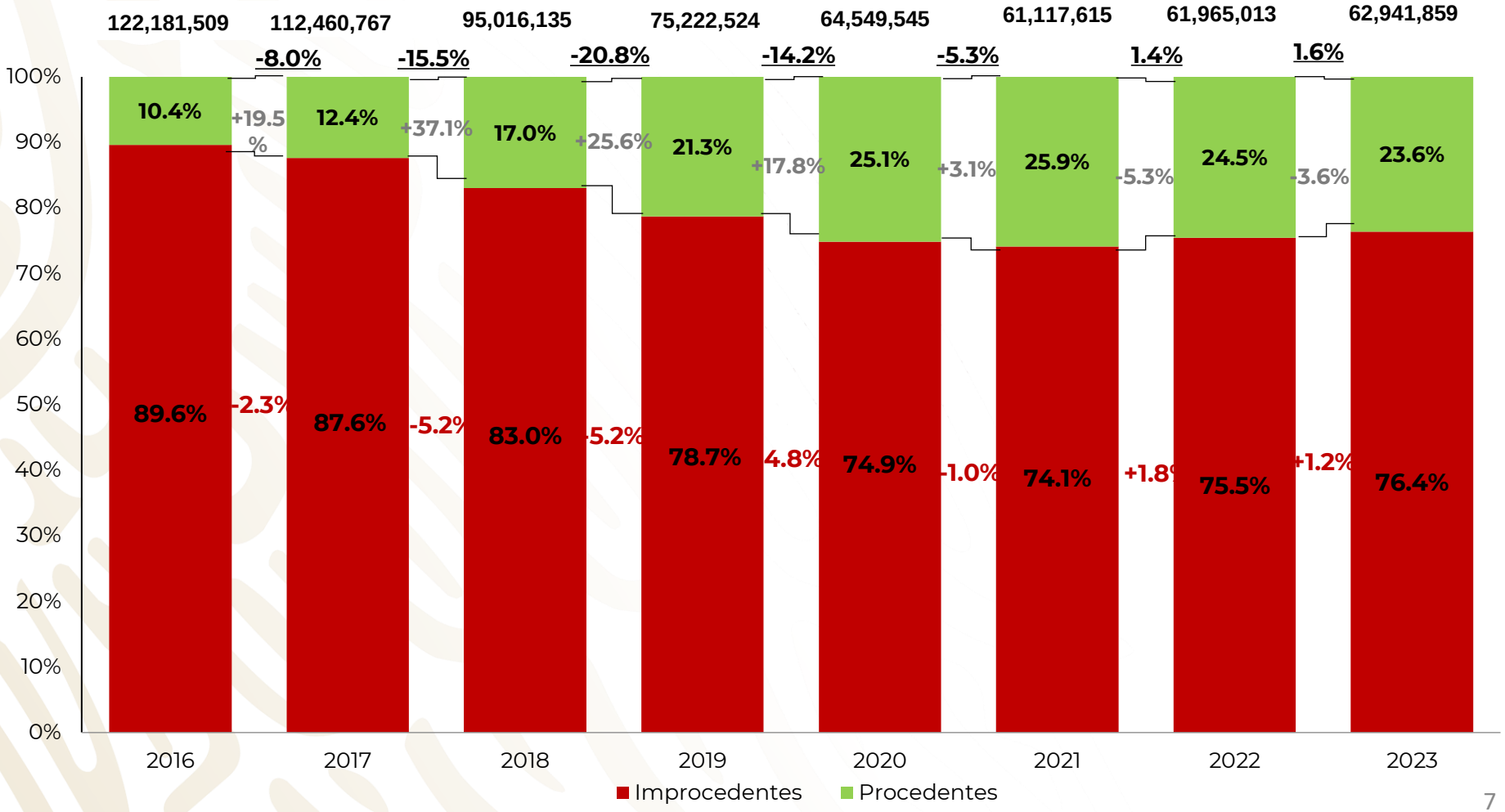
LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

Enero 2016 - diciembre 2023



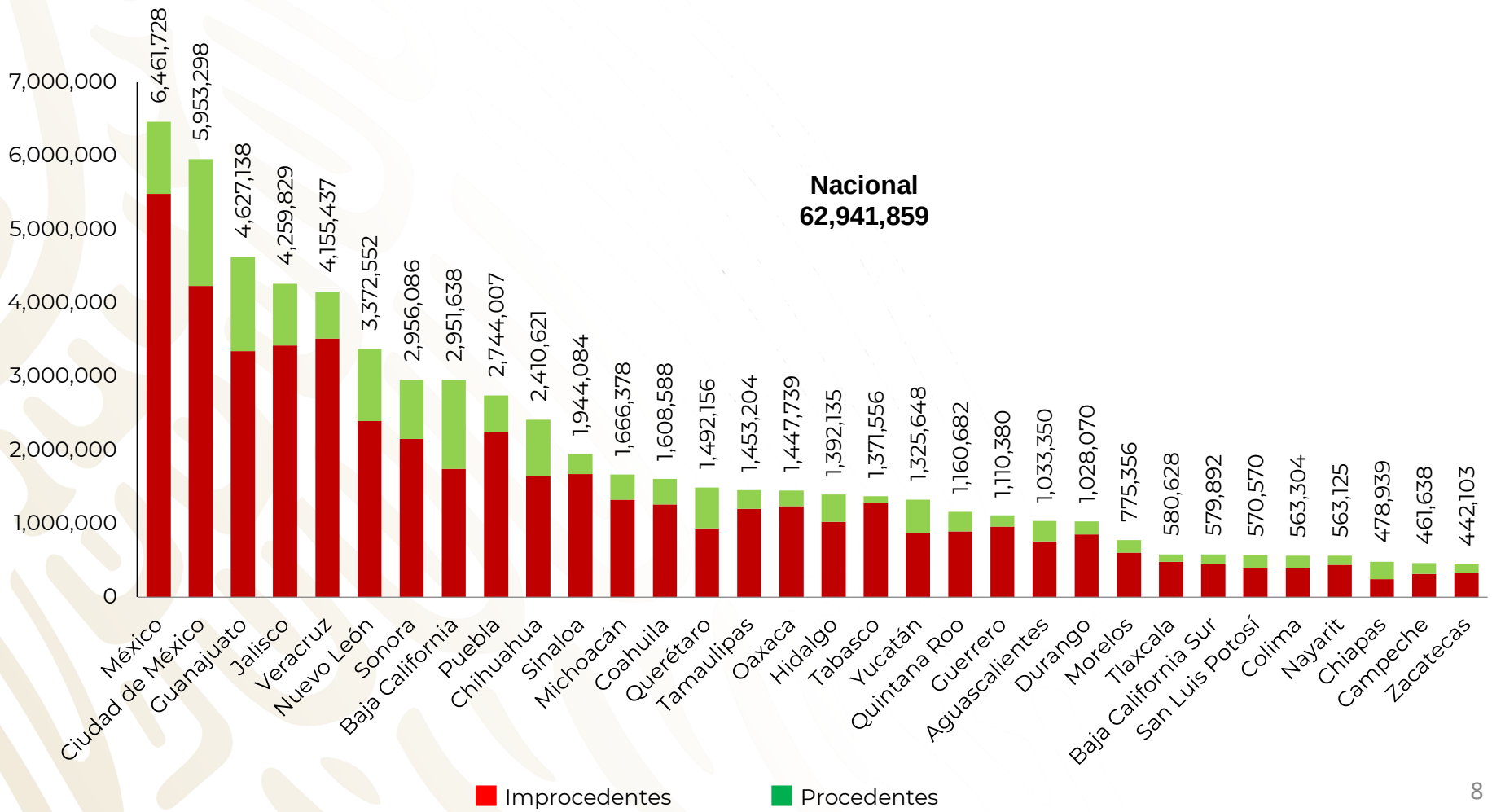
TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

Enero - diciembre 2016-2023



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

Enero - diciembre 2023

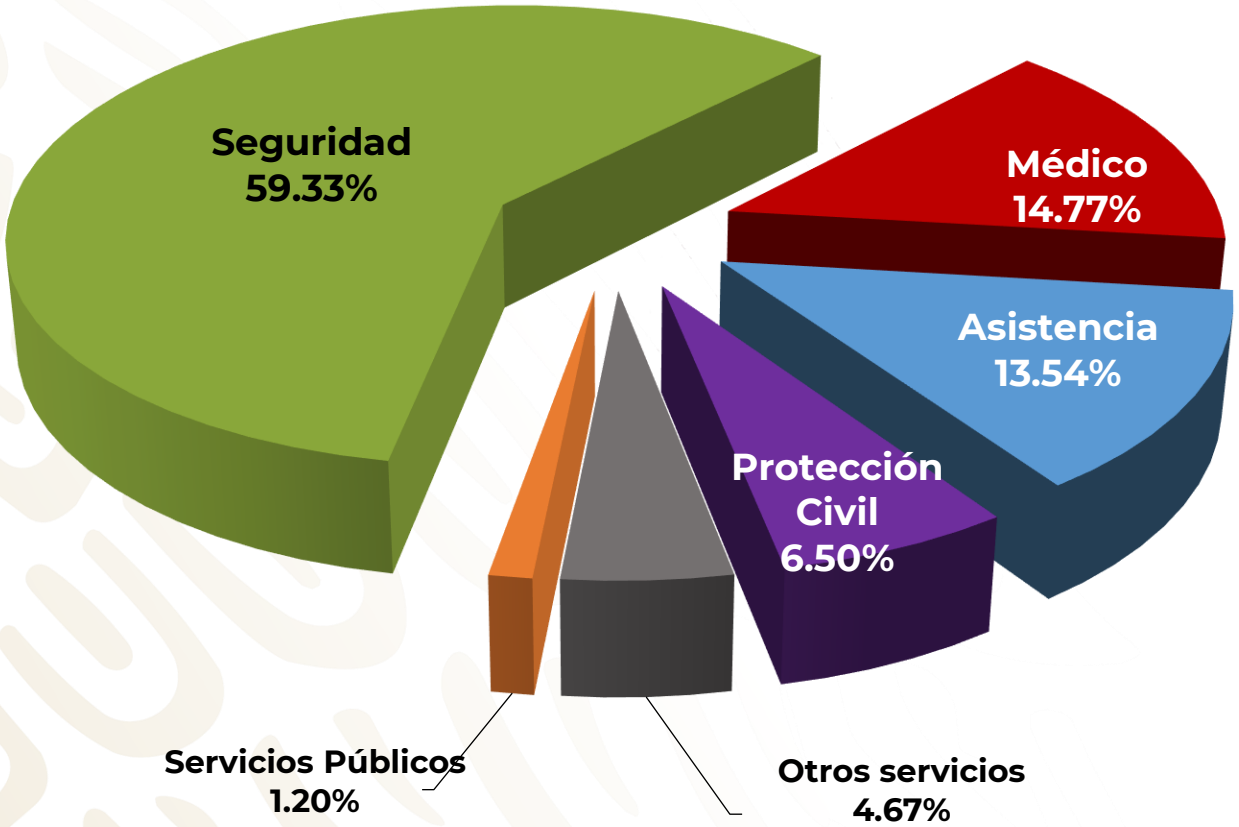


Llamadas procedentes

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

Enero - diciembre 2023

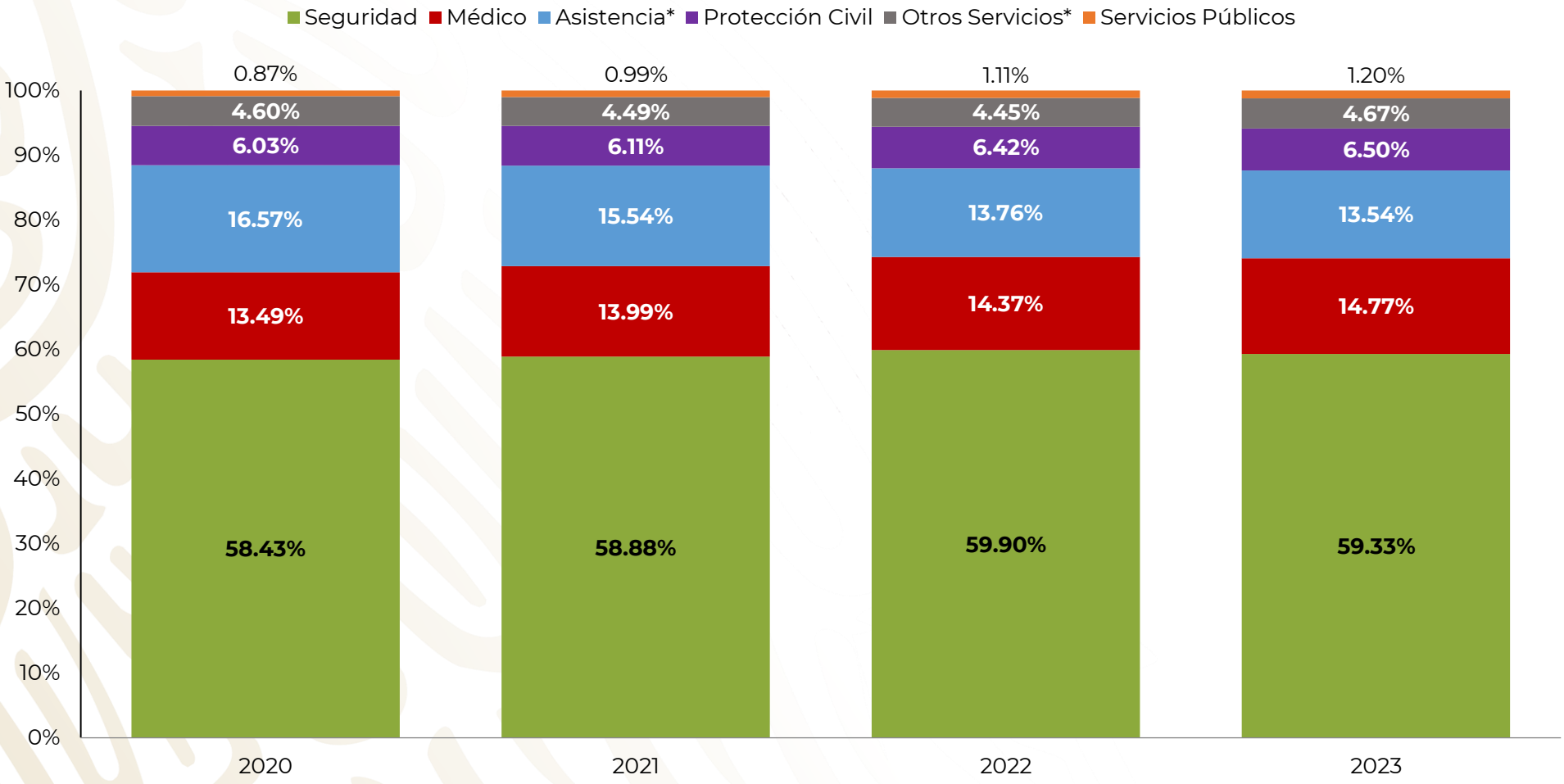
Total de llamadas
14,885,135



*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

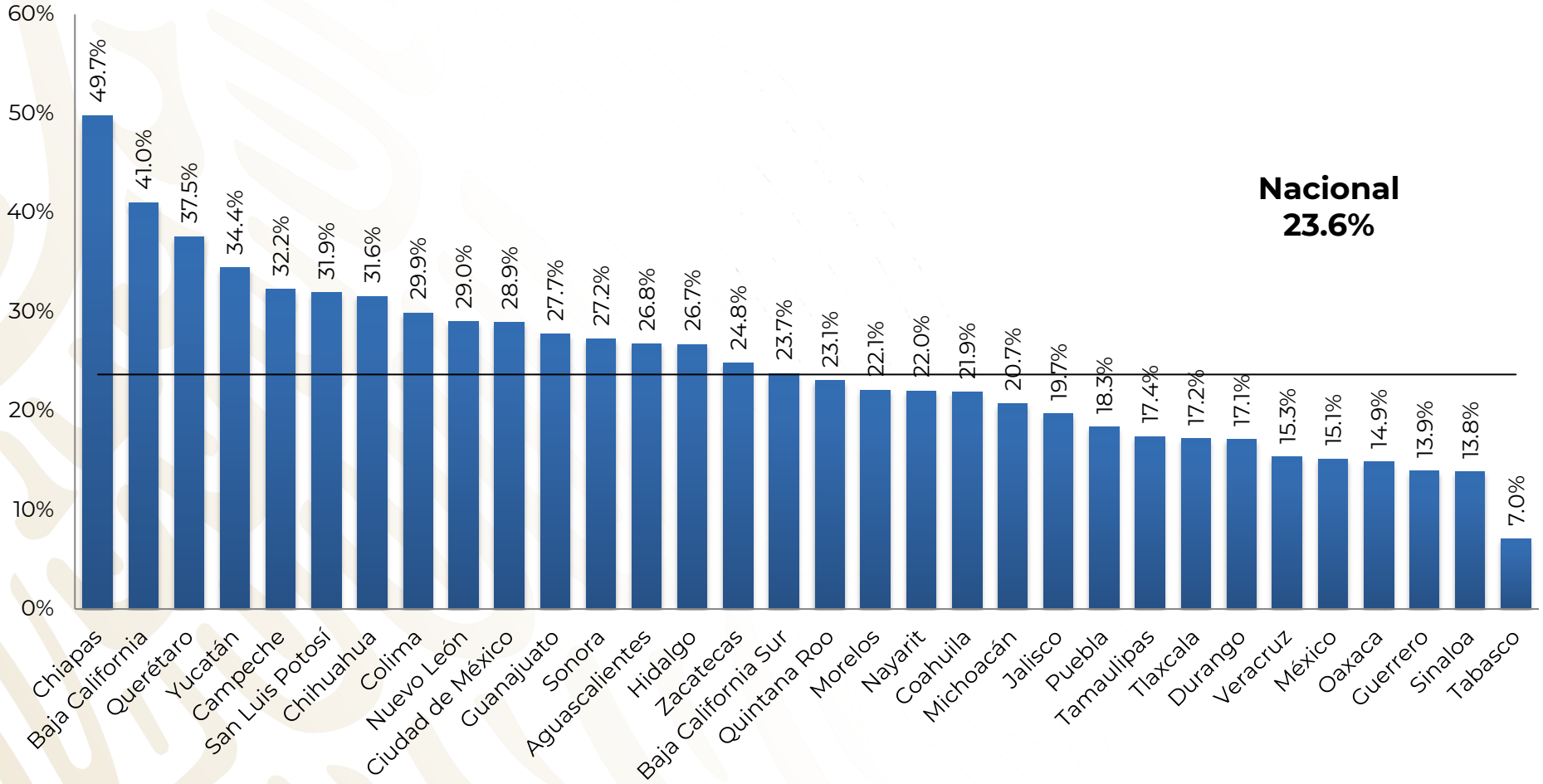
Enero- diciembre 2020-2023



*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*

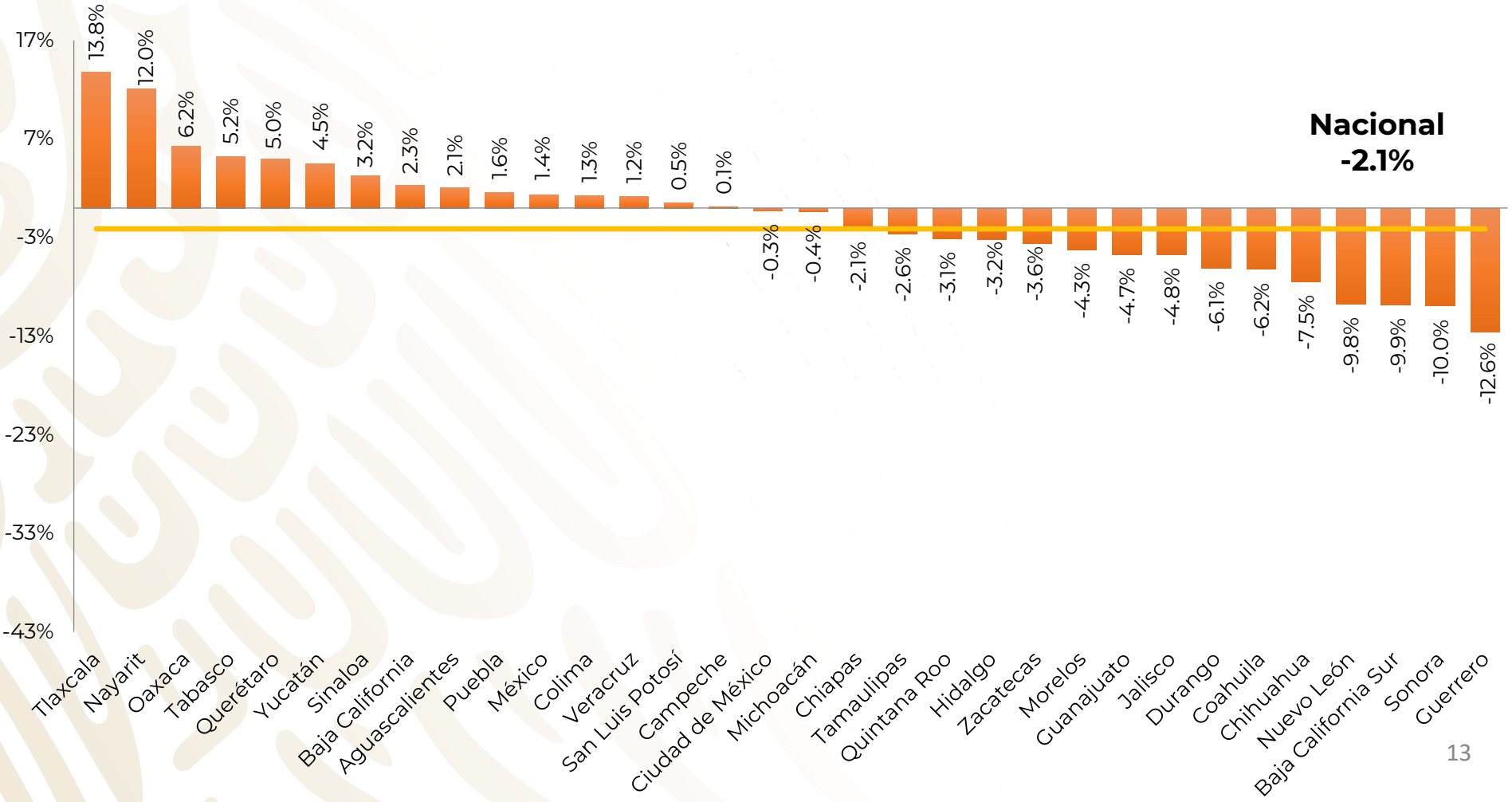
Enero - diciembre 2023



* 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.

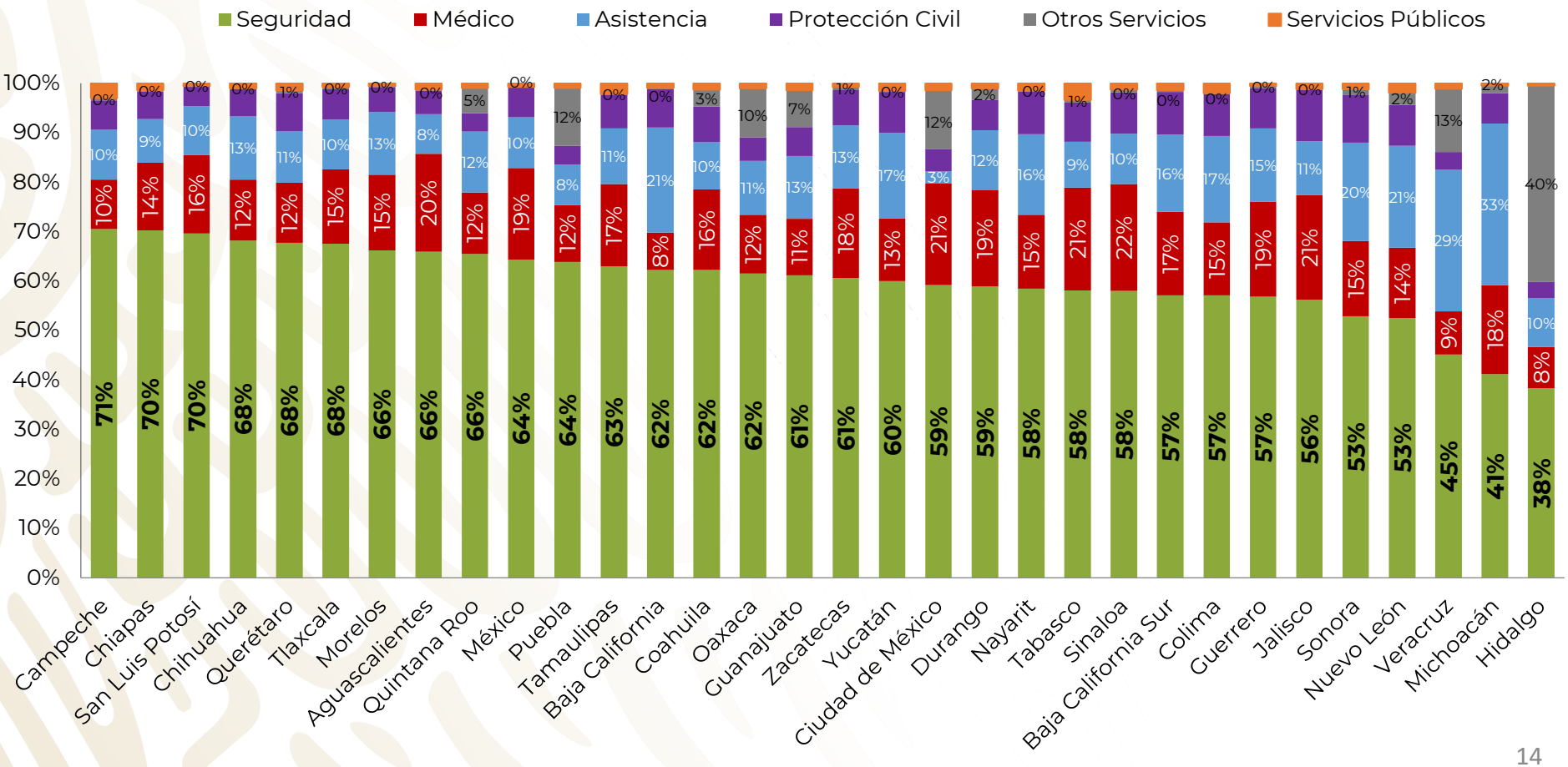
VARIACIÓN ABSOLUTA DE LAS LLAMADAS PROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero - diciembre 2023 vs enero - diciembre 2022



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

Enero - diciembre 2023



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

Enero- diciembre 2023

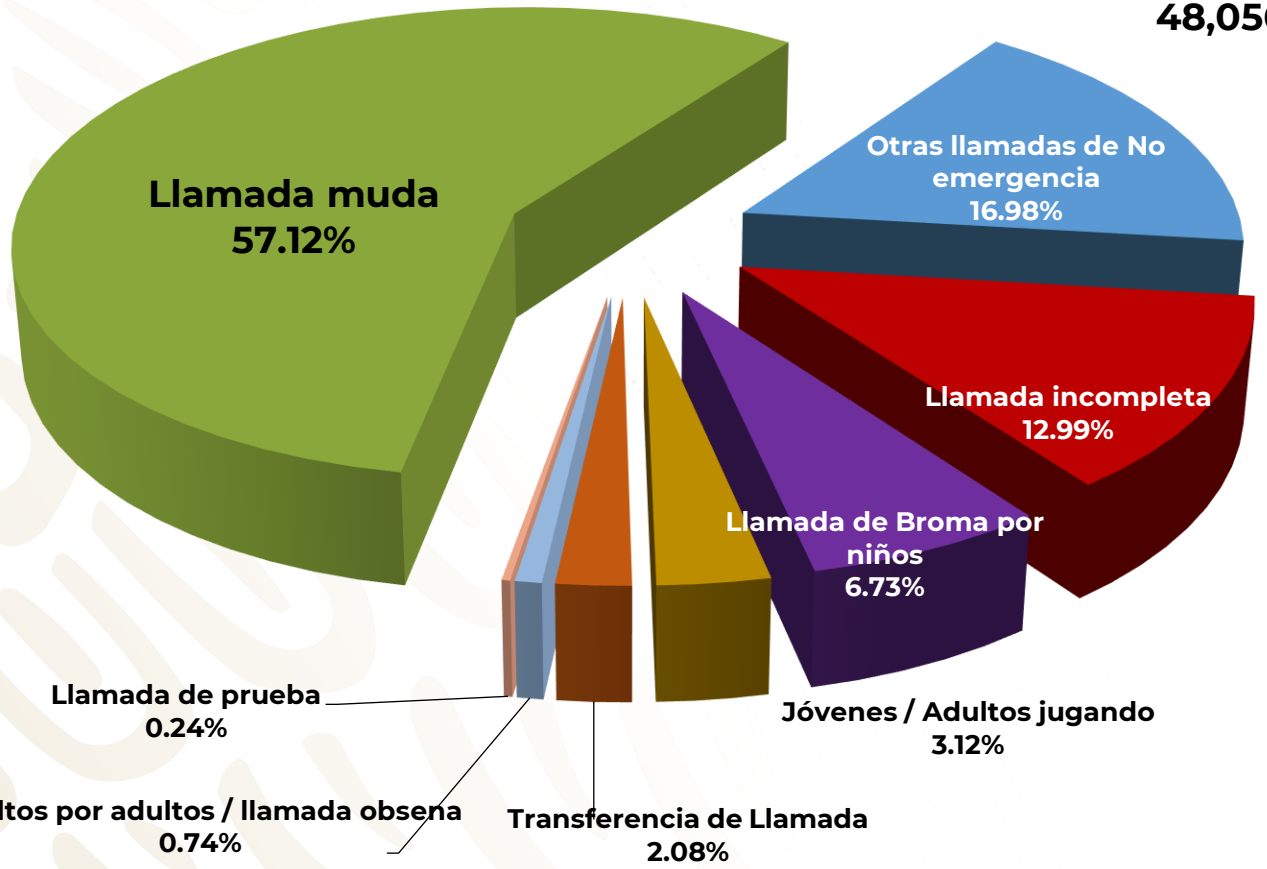
Ranking por protocolo	Incidente	Total llamadas	Proporción (%) del total del protocolo
	Seguridad	**8,830,661**	**100.0%**
1	Accidente de tránsito sin lesionados	786,901	8.91%
2	Persona agresiva	784,140	8.88%
3	Otras alarmas de emergencias activadas	679,760	7.70%
4	Persona sospechosa	609,050	6.90%
5	Violencia familiar	579,362	6.56%
	Resto de incidentes seguridad	5,391,448	61.05%
	Médico	**2,197,825**	**100.0%**
1	Otros incidentes médicos clínicos	283,882	12.92%
2	Accidente de vehículo automotor con lesionados	229,532	10.44%
3	Caída	211,348	9.62%
4	Persona inconsciente/ urgencia neurológica	204,385	9.30%
5	Urgencia por enfermedad general	193,125	8.79%
	Resto de incidentes médicos	1,075,553	48.94%
	Asistencia	**2,015,754**	**100.0%**
1	Apoyo a la ciudadanía	813,403	40.35%
2	Ruido excesivo	641,864	31.84%
3	Solicitud de rondín	161,387	8.01%
4	Queja contra servidores públicos	86,801	4.31%
5	Tentativa de robo	58,745	2.91%
	Resto de incidentes asistencia	253,554	12.58%
	Protección Civil	**967,812**	**100.0%**
1	Otros incendios	319,699	33.03%
2	Contaminación de suelo, aire y agua	93,299	9.64%
3	Fugas y derrames de sustancias químicas	80,886	8.36%
4	Incendio de casa habitación	69,656	7.20%
5	Enjambre de abejas	64,033	6.62%
	Resto de incidentes protección civil	340,239	35.16%
	Otros servicios	**695,100**	**100.0%**
1	Solicitud de otros servicios públicos	684,036	98.41%
2	Alcantarilla obstruída	5,606	0.81%
3	Animal muerto	5,458	0.79%
	Resto de incidentes otros servicios	-	0.00%
	Servicios Públicos	**177,983**	**100.0%**
1	Fallas de semáforo	52,405	29.44%
2	Corto circuito	47,346	26.60%
3	Cables colgando	40,282	22.63%
4	Caída de poste	16,397	9.21%
5	Afectación de los servicios básicos o de infraestructura estratégica	6,573	3.69%
	Resto de incidentes servicios públicos	14,980	8.42%

Llamadas improcedentes

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

Enero - diciembre 2023

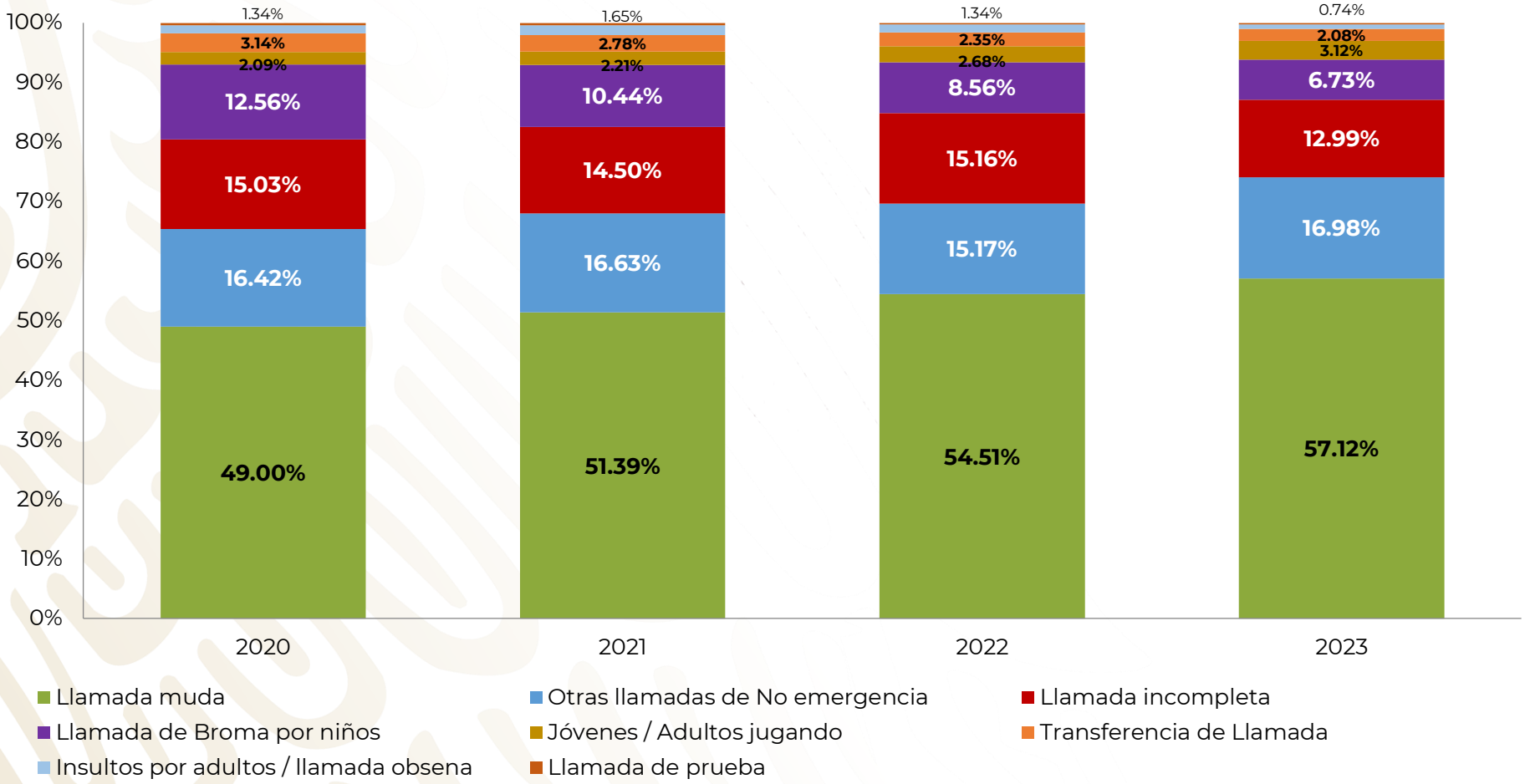
Total de llamadas improcedentes 48,056,724



*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 2.0,

LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO*

Enero - diciembre 2020-2023



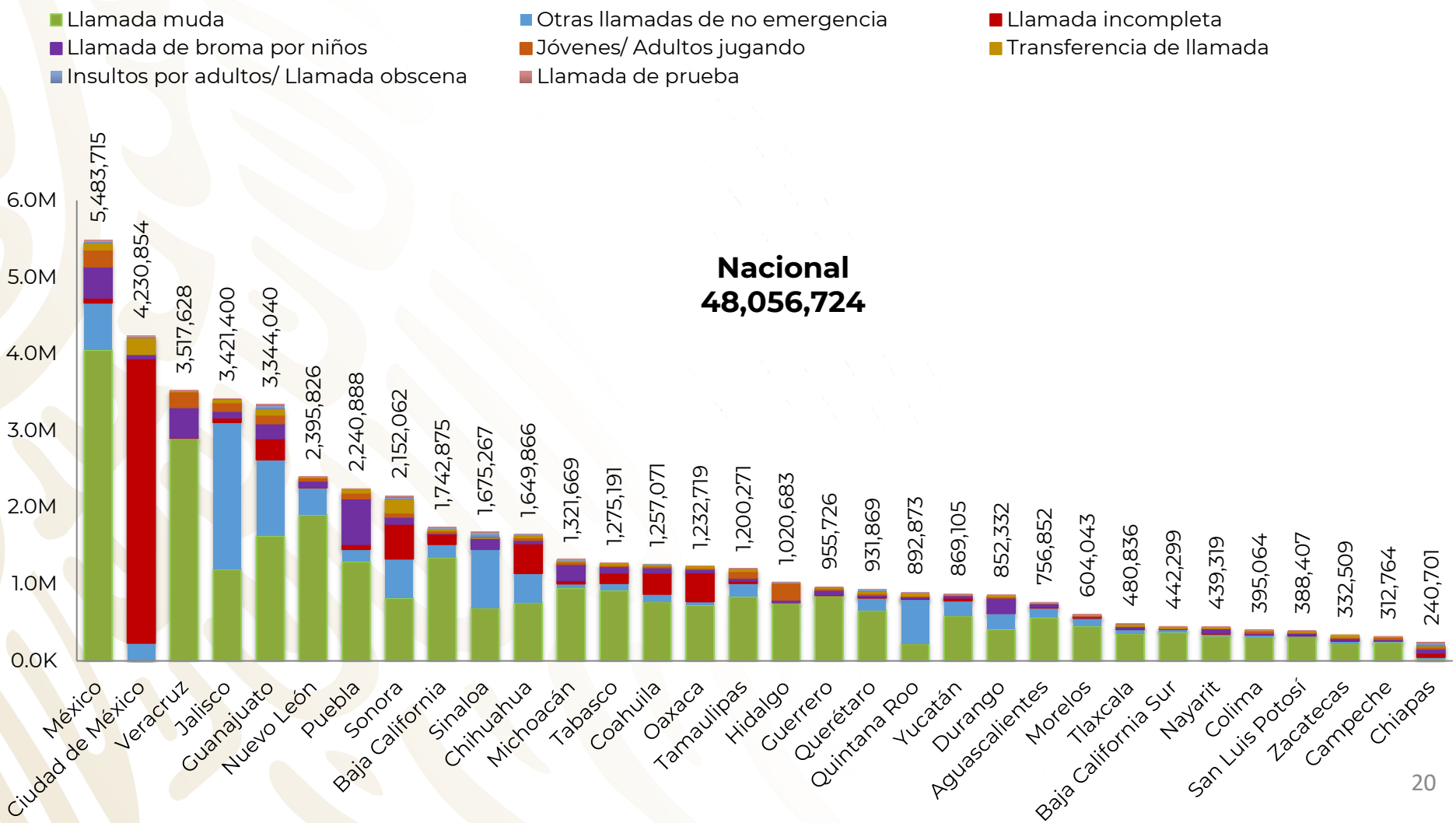
*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V2.0, los incidentes se clasifican en ocho categorías generales,

LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero - diciembre 2023

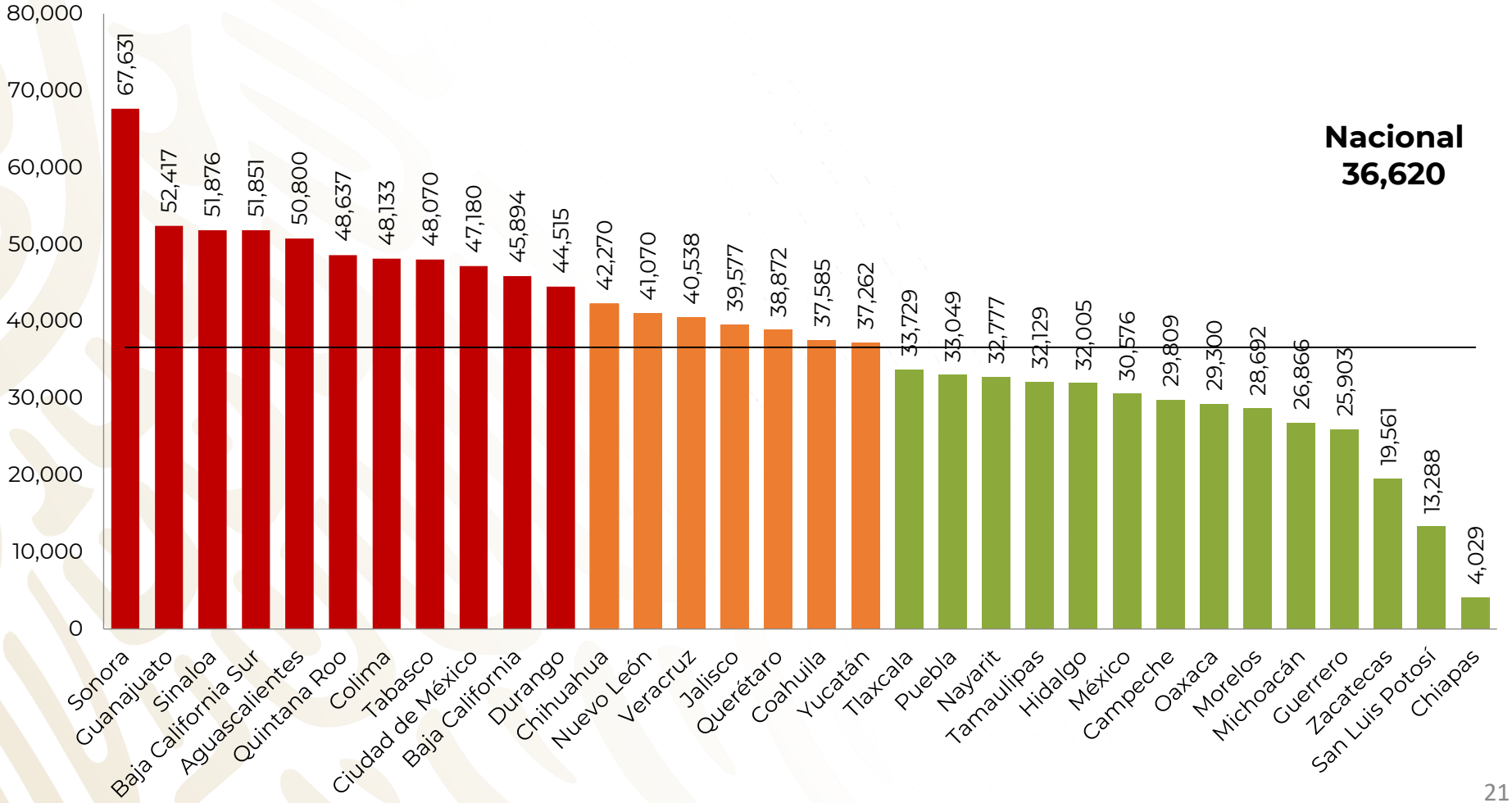
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO

Enero - diciembre 2023



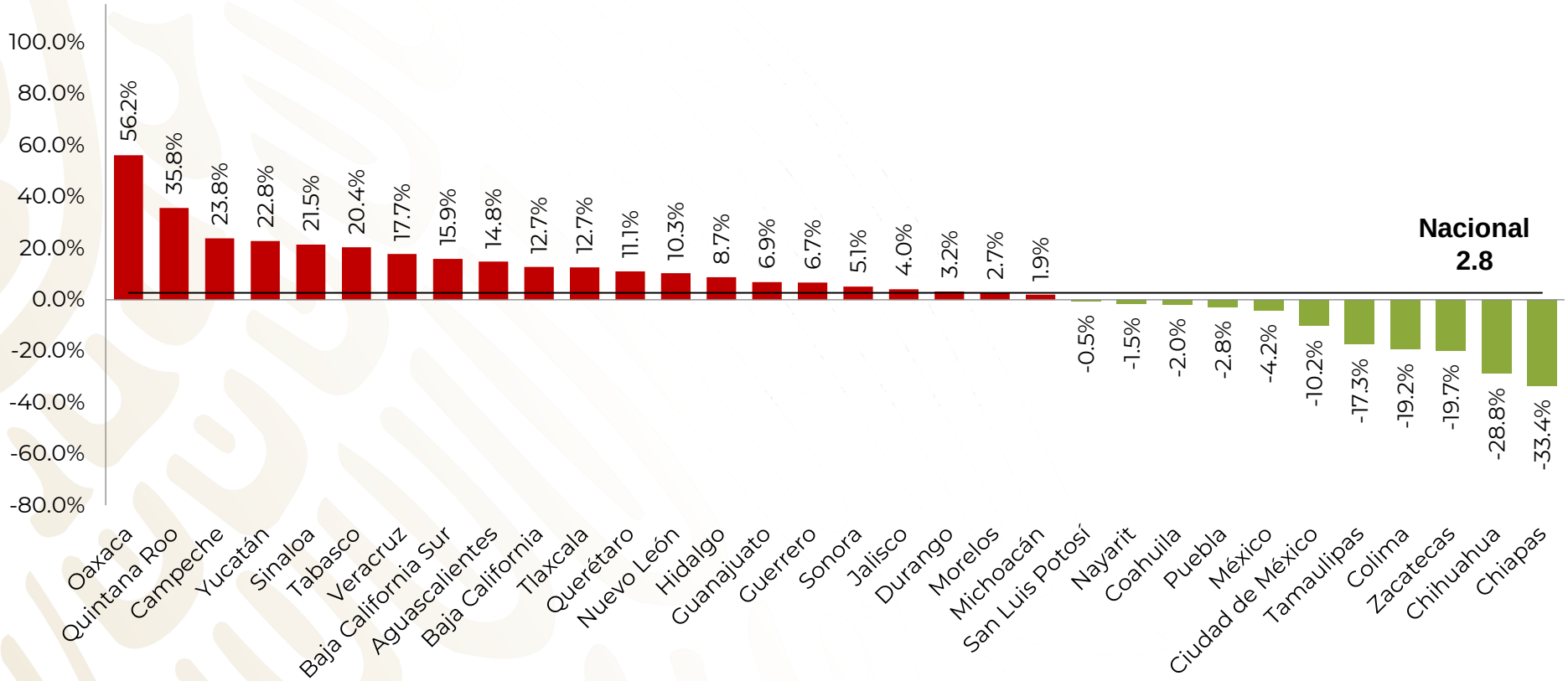
LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR CADA 100 MIL HABITANTES

Enero - diciembre 2023



VARIACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES (%)

Enero- diciembre 2023 vs. Enero- diciembre 2022



Los estados de **Zacatecas, Chihuahua y Chiapas** han tenido la mayor disminución de llamadas de emergencia improcedentes, presentando una variación a la baja del -19.7%, -28.8% y -33.4% respectivamente.