

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 marzo de 2024

**Centro Nacional de Información (CNI)
Abril 2024**



Prólogo



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA

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.



Nacional



TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA: COMPARATIVO ANUAL

Enero - marzo 2018-2024

Tipo de llamada	Enero-marzo							Variación 2024 vs 2023	
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Absoluta	Relativa (%)
Total de llamadas	22,774,791	18,854,473	17,225,555	14,398,446	14,705,244	15,335,667	14,191,917	-1,143,750	-7.46%
Procedentes (reales)¹	3,673,034	3,873,697	3,963,866	3,940,941	3,641,720	3,582,461	3,684,673	102,212	2.85%
Seguridad	2,302,298	2,400,686	2,405,366	2,232,279	2,122,709	2,094,981	2,111,010	16,029	0.77%
Médico	503,488	530,775	561,422	554,993	530,152	517,692	559,826	42,134	8.14%
Asistencia	404,266	484,142	514,962	674,260	511,446	495,179	526,042	30,863	6.23%
Protección Civil	228,466	288,864	265,265	268,895	283,296	268,936	277,916	8,980	3.34%
Otros Servicios	205,361	136,173	182,135	182,009	160,476	168,403	171,920	3,517	2.09%
Servicios Públicos	29,155	33,057	34,716	28,505	33,641	37,270	37,959	689	1.85%
Improcedentes²	19,101,757	14,980,776	13,261,689	10,457,505	11,063,524	11,753,206	10,507,244	-1,245,962	-10.60%
Llamada muda	6,092,359	6,988,564	6,374,166	5,227,412	5,988,658	6,568,699	6,015,839	-552,860	-8.42%
Llamada incompleta	4,330,775	2,449,161	2,073,788	1,338,132	1,574,815	1,629,792	1,315,517	-314,275	-19.28%
Llamada de broma por niños	4,227,352	2,350,102	1,811,891	1,234,595	1,093,956	867,783	664,022	-203,761	-23.48%
Otras llamadas de no emergencia	3,387,822	2,210,185	2,080,855	1,873,356	1,625,275	1,964,140	1,815,538	-148,602	-7.57%
Jóvenes / Adultos jugando	602,301	388,909	316,969	213,145	272,174	372,584	320,522	-52,062	-13.97%
Transferencia de llamada	337,280	373,853	394,460	353,052	285,714	238,844	255,523	16,679	6.98%
Insultos por adultos / llamada obscena	101,897	198,846	163,472	158,424	194,201	86,204	89,351	3,147	3.65%
Llamada de prueba	21,971	21,156	46,088	59,389	28,731	25,160	30,932	5,772	22.94%

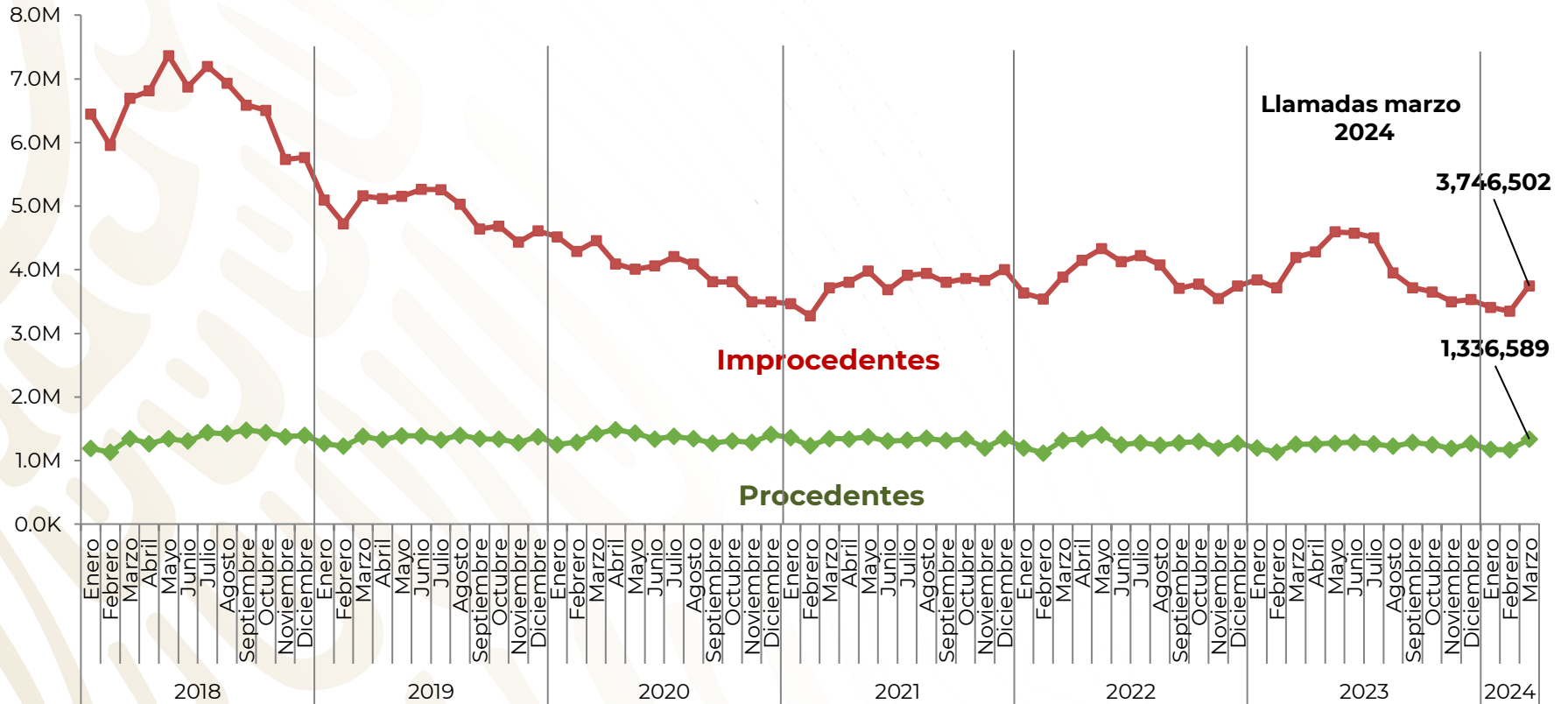
¹Se refiere a las llamadas recibidas en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) que se canalizaron a alguna corporación para su atención, ya que se relacionan a probables hechos que ponen en riesgo o vulneran la condición humana.

²Se 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.



LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

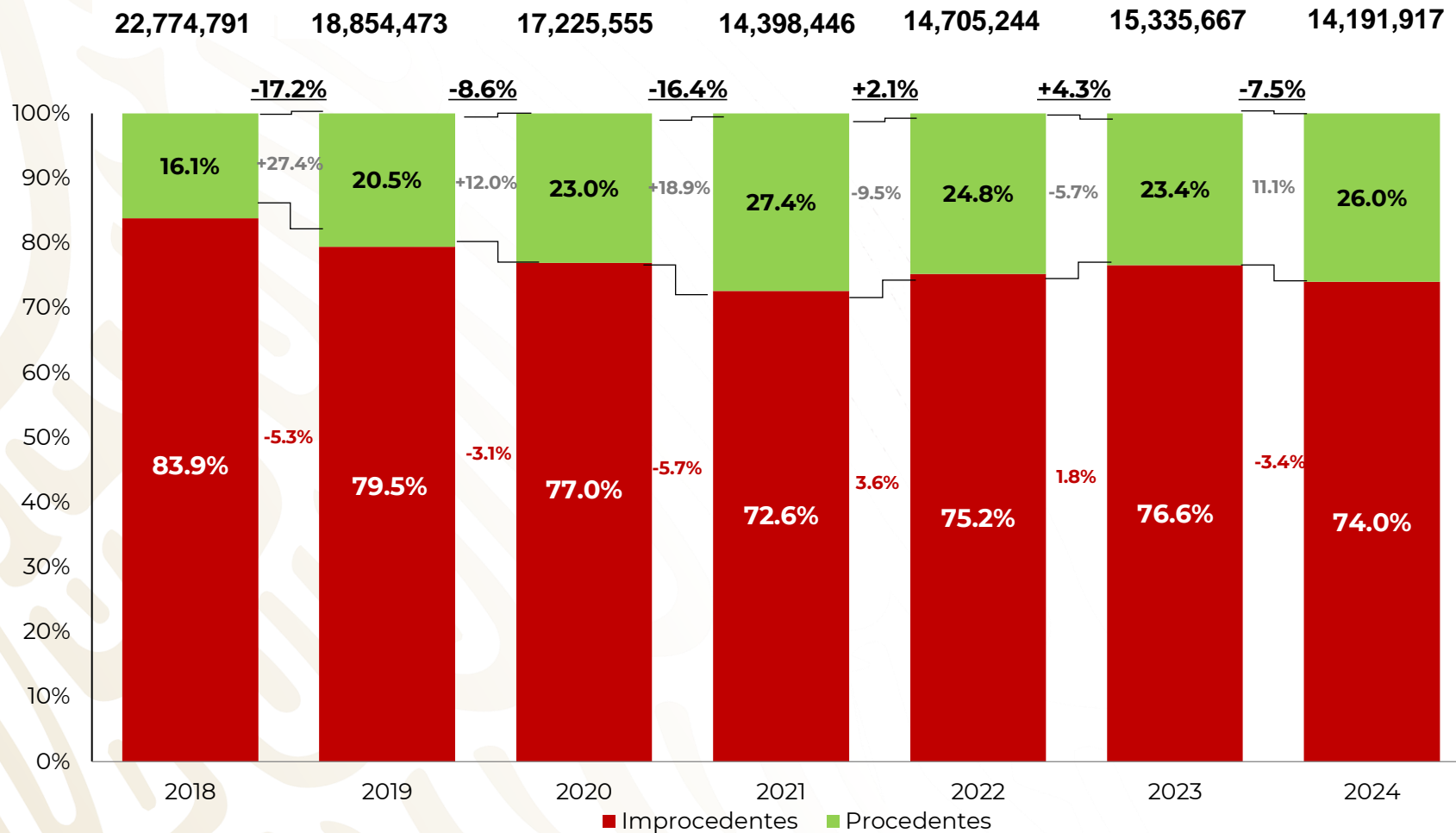
Enero 2018 - marzo 2024





TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA POR TIPO DE PROCEDENCIA

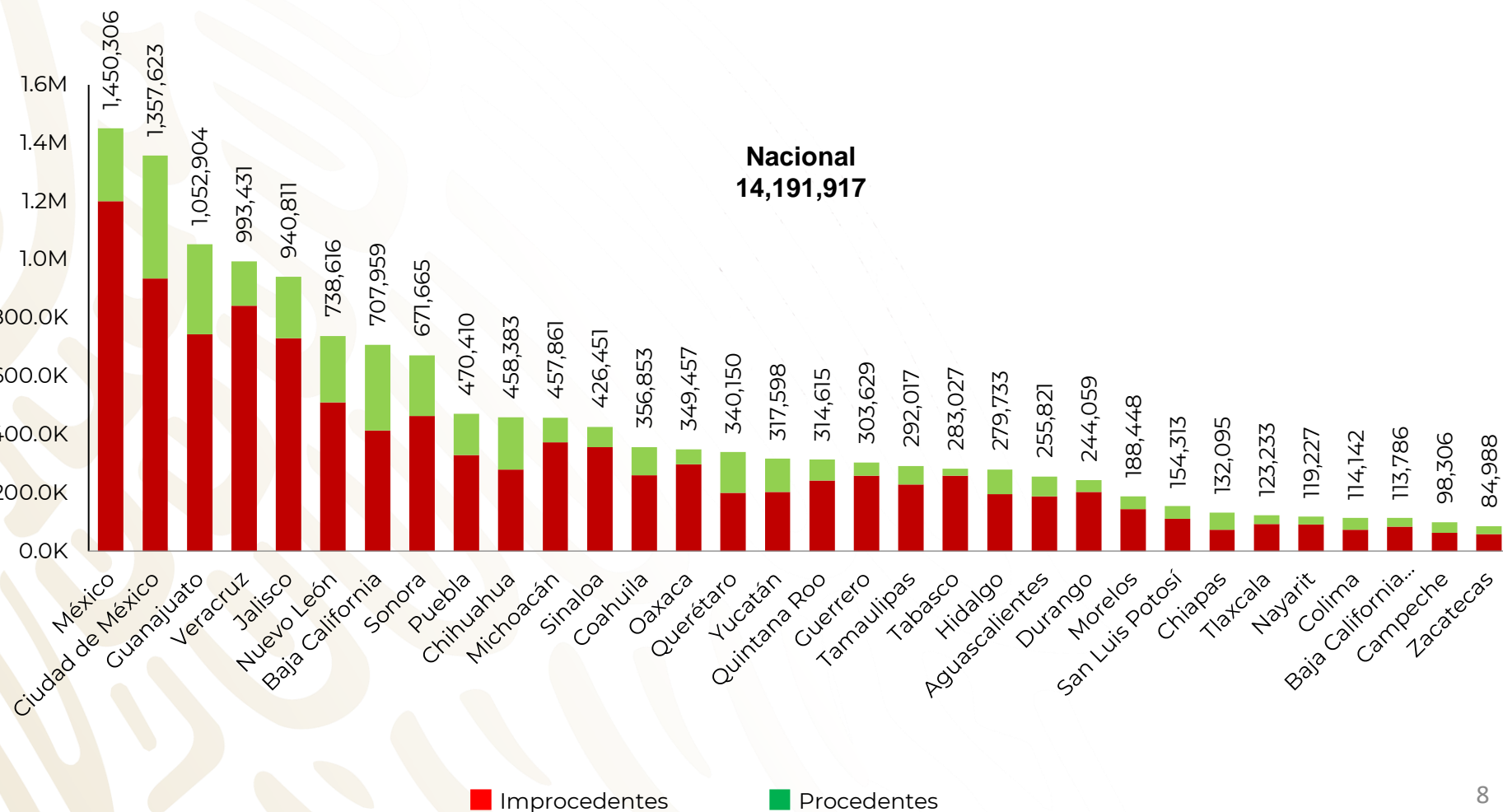
Enero - marzo 2018-2024





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

Enero - marzo 2024





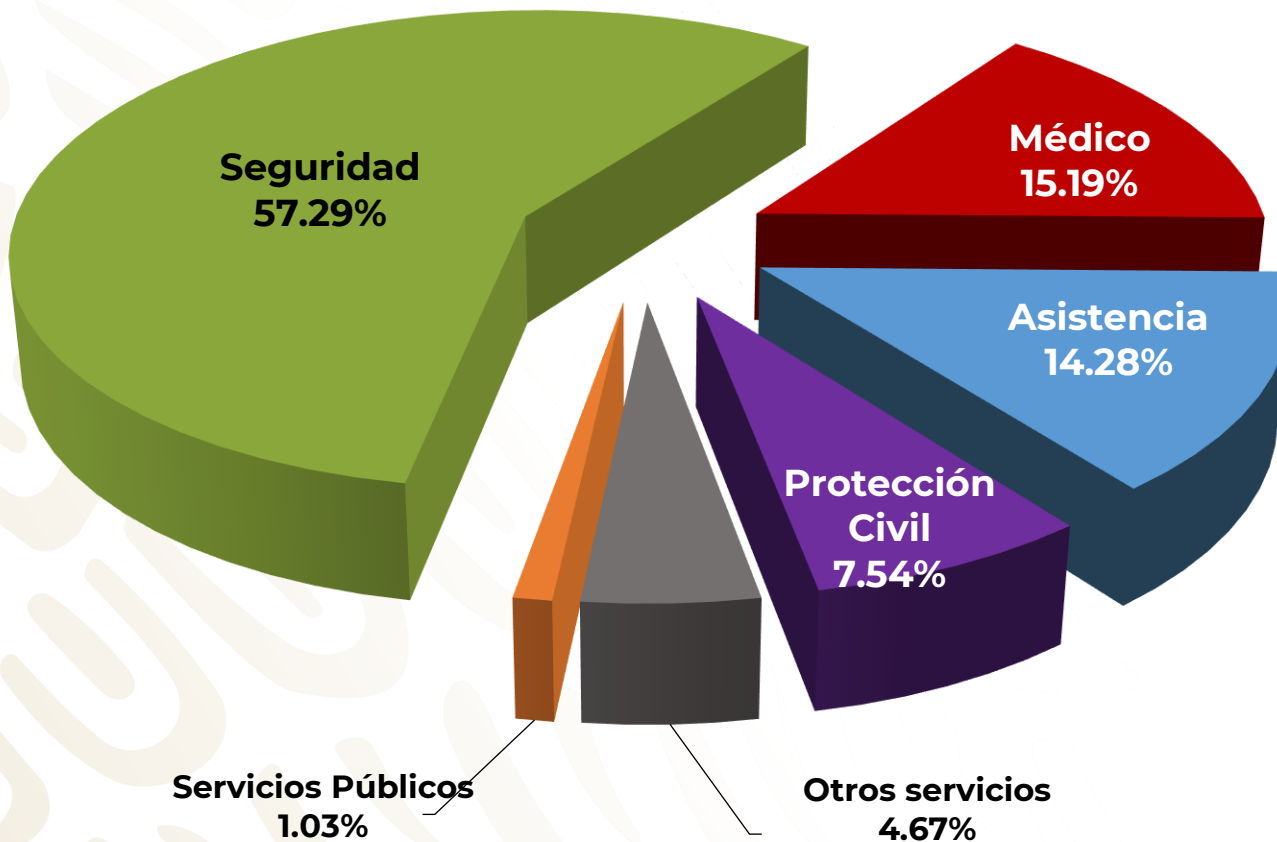
Llamadas precedentes



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

Enero - marzo 2024

**Total de llamadas
3,684,673**

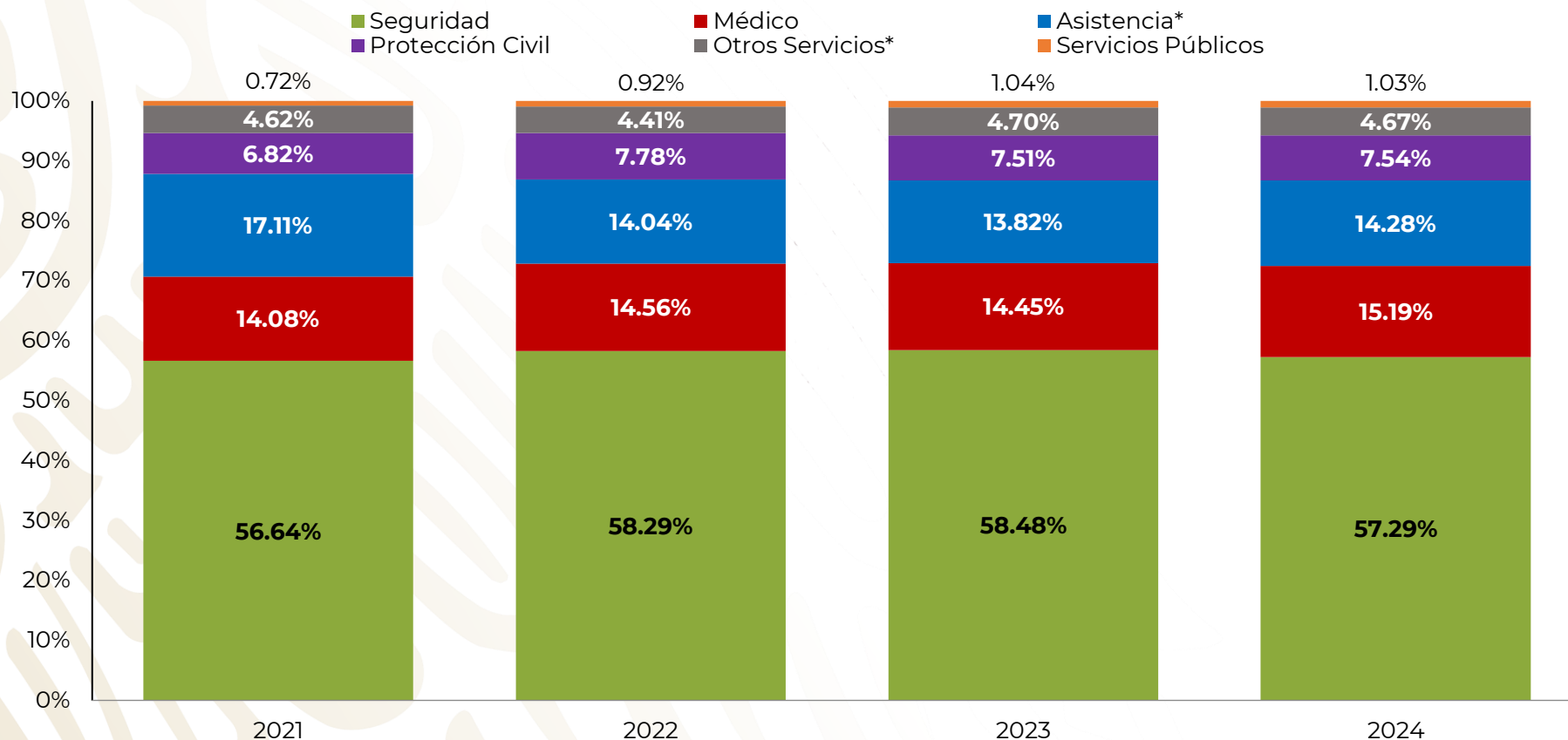


*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V2.0, los incidentes se clasifican en seis categorías generales.



LLAMADAS DE EMERGENCIA PROCEDENTES POR TIPO DE INCIDENTE A NIVEL NACIONAL

Enero- marzo 2021-2024

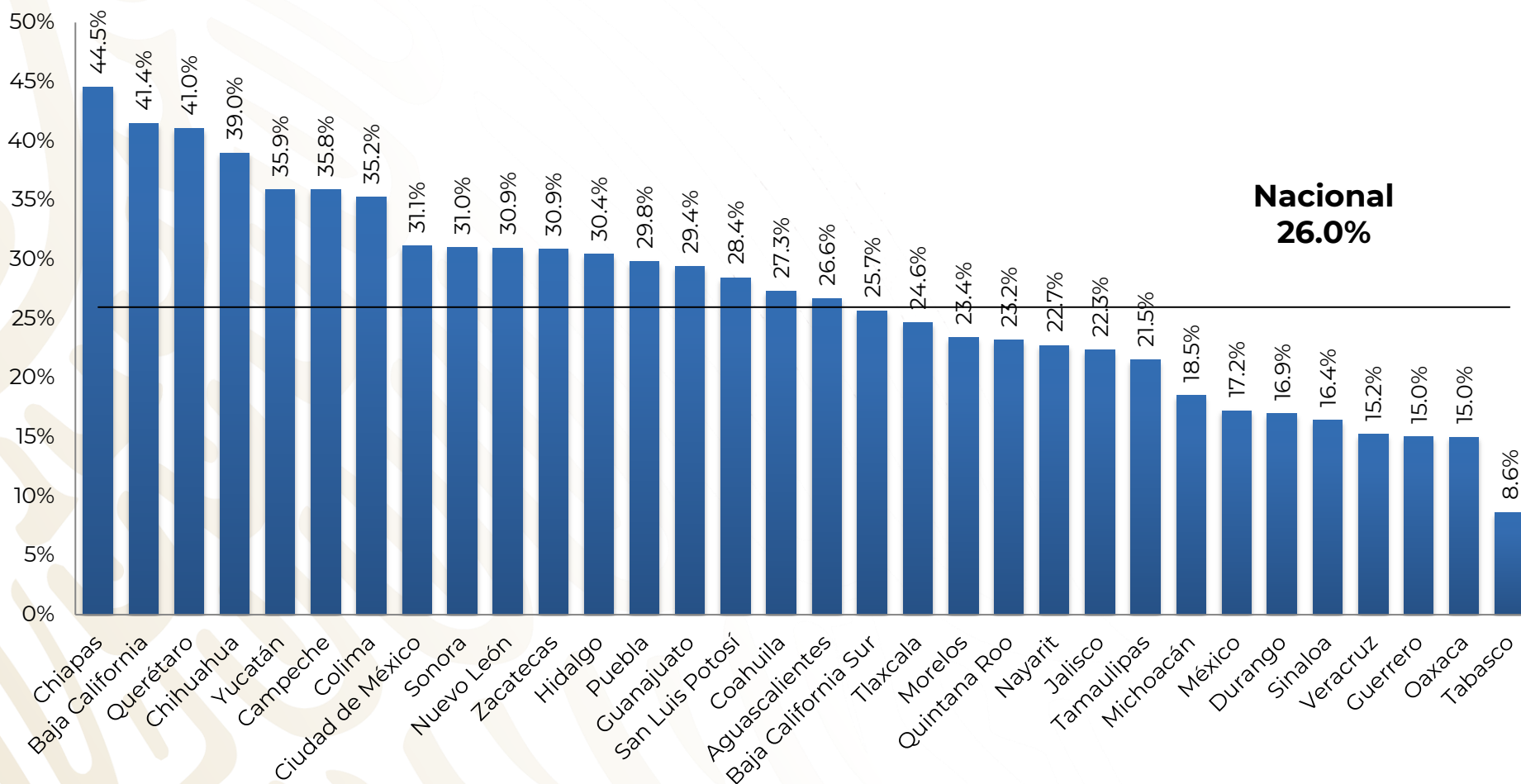


*Los tipos de incidentes: Asistencia y Otros Servicios se adicionaron en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V 2.0,



PORCENTAJE DE LLAMADAS PROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA*

Enero - marzo 2024

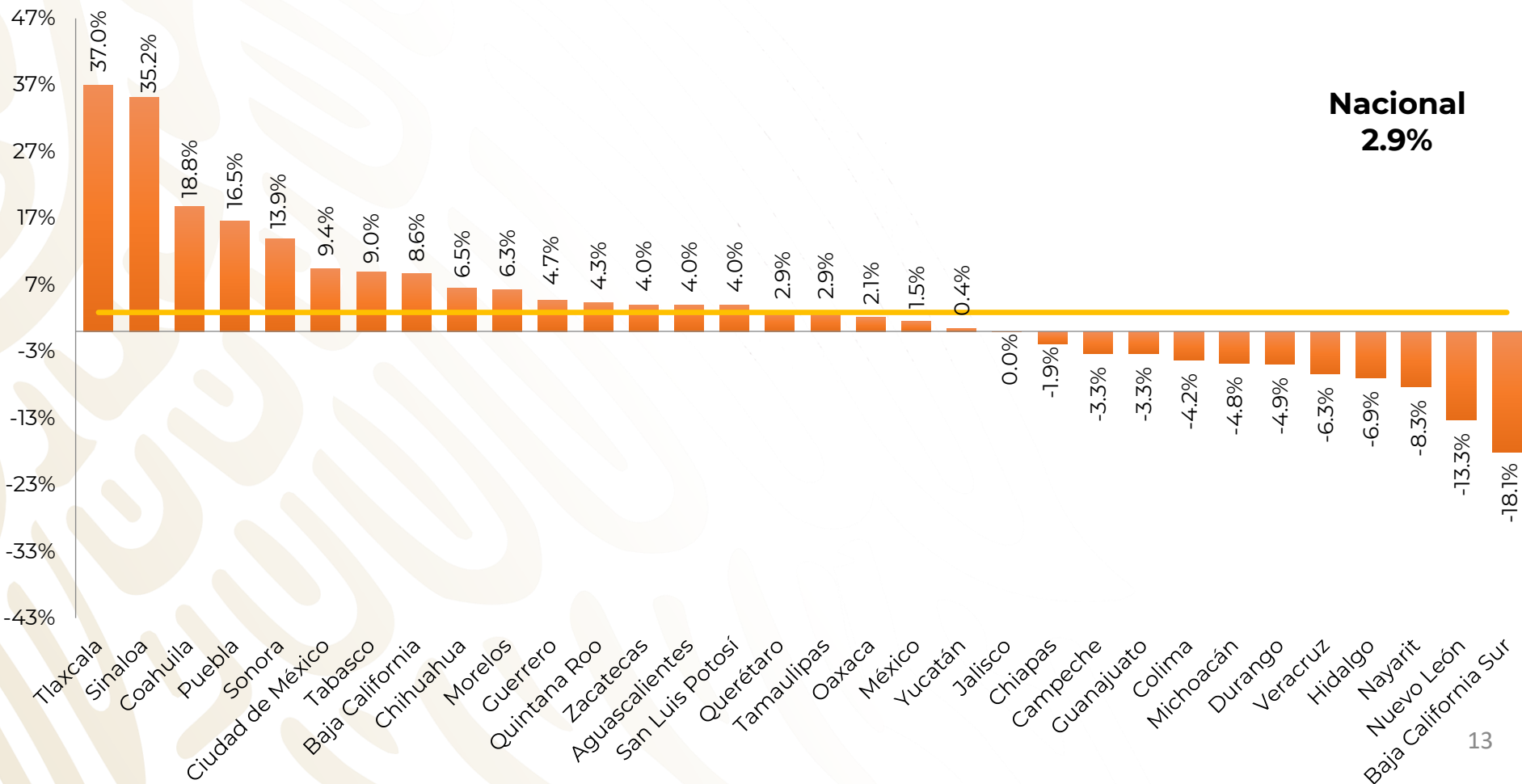


* El gráfico muestra la proporción relativa de llamadas para reportar emergencias reales respecto del total de llamadas recibidas en los CALLE de cada entidad federativa.



VARIACIÓN ABSOLUTA DE LAS LLAMADAS PROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero - marzo 2024 vs enero - marzo 2023

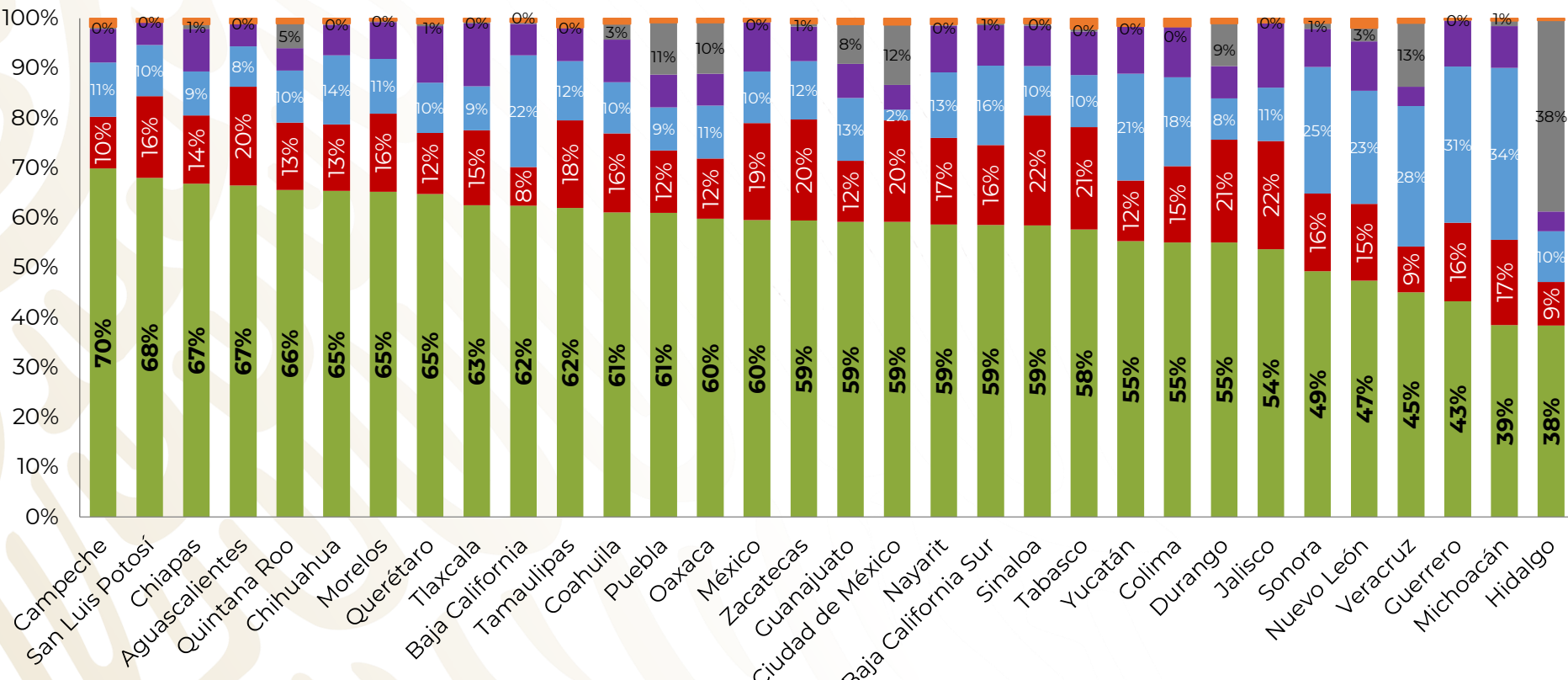




DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS PROCEDENTES A LA LÍNEA DE EMERGENCIAS 9-1-1 POR TIPO DE INCIDENTE Y ENTIDAD FEDERATIVA

Enero - marzo 2024

■ Seguridad ■ Médico ■ Asistencia ■ Protección Civil ■ Otros Servicios ■ Servicios Públicos





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

Enero- marzo 2024

Ranking por protocolo	Incidente	Total llamadas	Proporción (%) del total del protocolo
	Seguridad	2,111,010	100.0%
1	Accidente de tránsito sin lesionados	189,712	8.99%
2	Persona agresiva	187,206	8.87%
3	Otras alarmas de emergencias activadas	154,587	7.32%
4	Persona sospechosa	146,903	6.96%
5	Violencia familiar	138,176	6.55%
	Resto de incidentes seguridad	1,294,426	61.32%
	Médico	559,826	100.0%
1	Otros incidentes médicos clínicos	70,765	12.64%
2	Accidente de vehículo automotor con lesionados	58,617	10.47%
3	Caída	52,429	9.37%
4	Persona inconsciente/ urgencia neurológica	52,221	9.33%
5	Accidente de motocicleta con lesionados	52,011	9.29%
	Resto de incidentes médicos	273,783	48.91%
	Asistencia	526,042	100.0%
1	Apoyo a la ciudadanía	215,184	40.91%
2	Ruido excesivo	165,273	31.42%
3	Solicitud de rondín	46,049	8.75%
4	Queja contra servidores públicos	22,224	4.22%
5	Tentativa de robo	14,251	2.71%
	Resto de incidentes asistencia	63,061	11.99%
	Protección Civil	277,916	100.0%
1	Otros incendios	111,092	39.97%
2	Contaminación de suelo, aire y agua	24,691	8.88%
3	Fugas y derrames de sustancias químicas	21,172	7.62%
4	Incendio de casa habitación	20,842	7.50%
5	Incendio forestal	16,986	6.11%
	Resto de incidentes protección civil	83,133	29.91%
	Otros servicios	171,920	100.0%
1	Solicitud de otros servicios públicos	166,774	97.01%
2	Alcantarilla obstruida	3,872	2.25%
3	Animal muerto	1,274	0.74%
	Resto de incidentes otros servicios	-	0.00%
	Servicios Públicos	37,959	100.0%
1	Fallas de semáforo	11,628	30.63%
2	Corto circuito	9,185	24.20%
3	Cables colgando	8,526	22.46%
4	Caída de poste	3,899	10.27%
5	Alcantarilla sin tapa	1,364	3.59%
	Resto de incidentes servicios públicos	3,357	8.84%

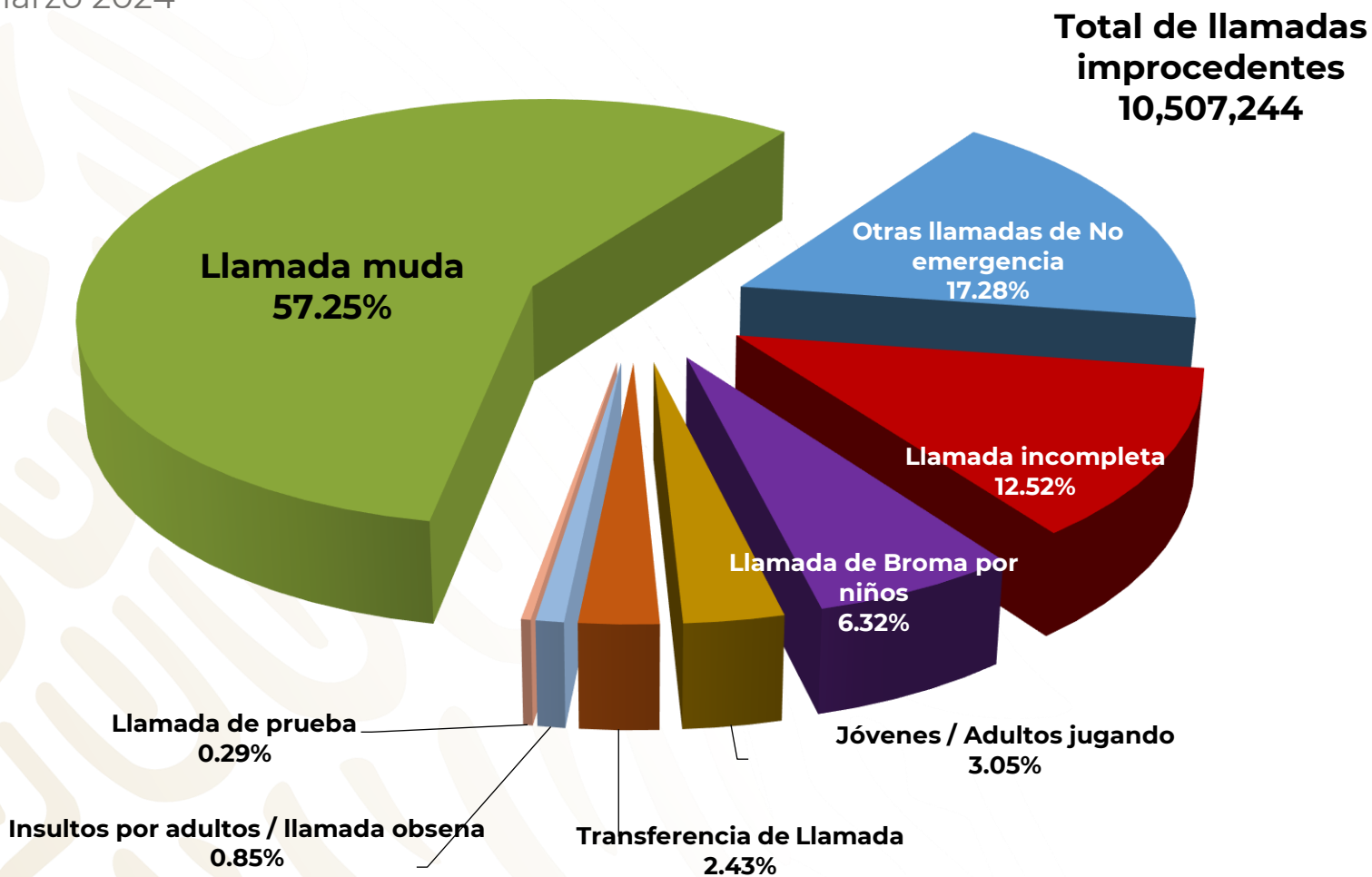


Llamadas improcedentes



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

Enero - marzo 2024

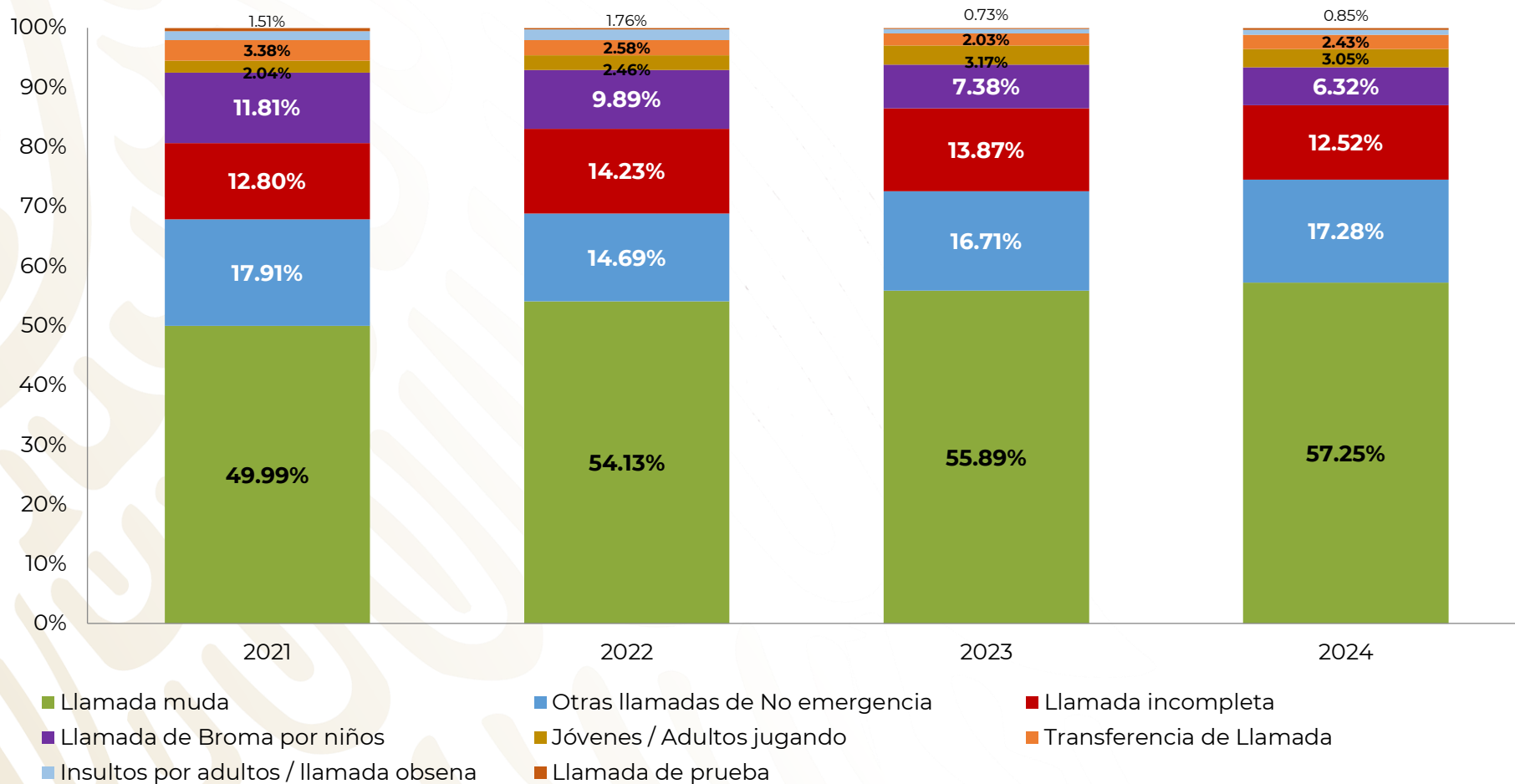


*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 2.0,



LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO*

Enero - marzo 2021-2024

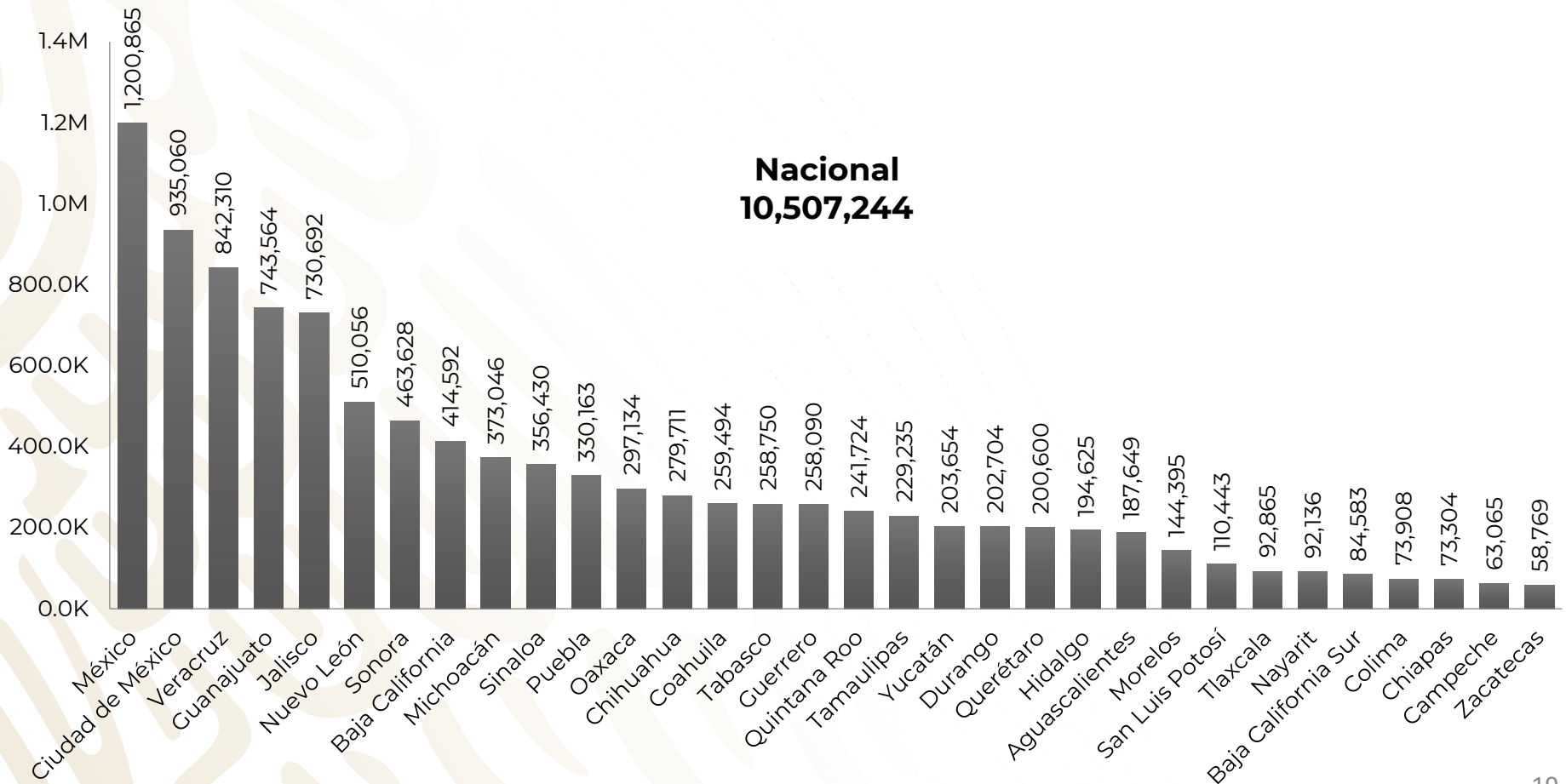


*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V2.0, los incidentes se clasifican en ocho categorías generales,



LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR ENTIDAD FEDERATIVA

Enero - marzo 2024

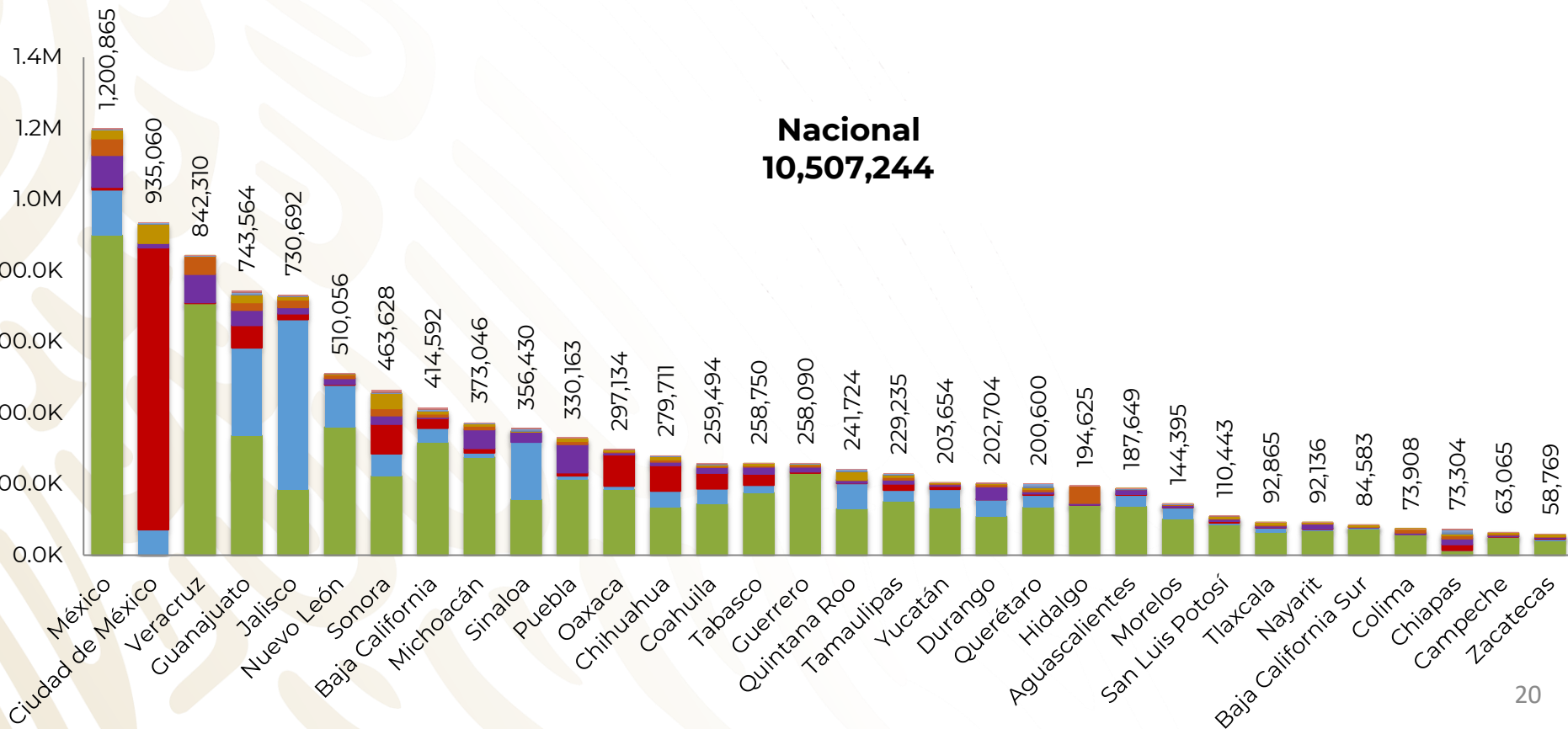




LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR TIPO

Enero - marzo 2024

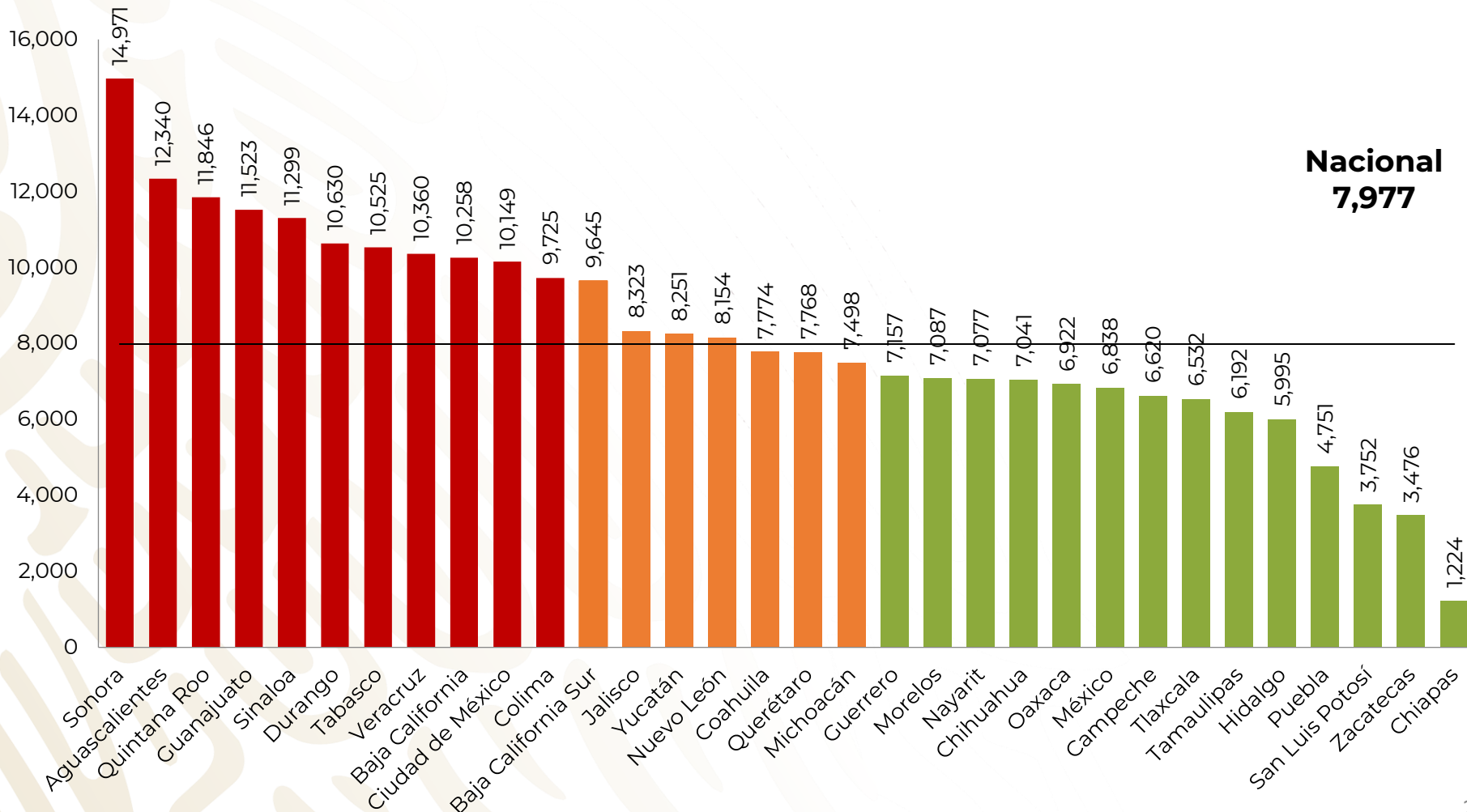
- Llamada muda
- Llamada de broma por niños
- Insultos por adultos/ Llamada obscena
- Otras llamadas de no emergencia
- Jóvenes/ Adultos jugando
- Llamada de prueba
- Llamada incompleta
- Transferencia de llamada





LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES POR CADA 100 MIL HABITANTES

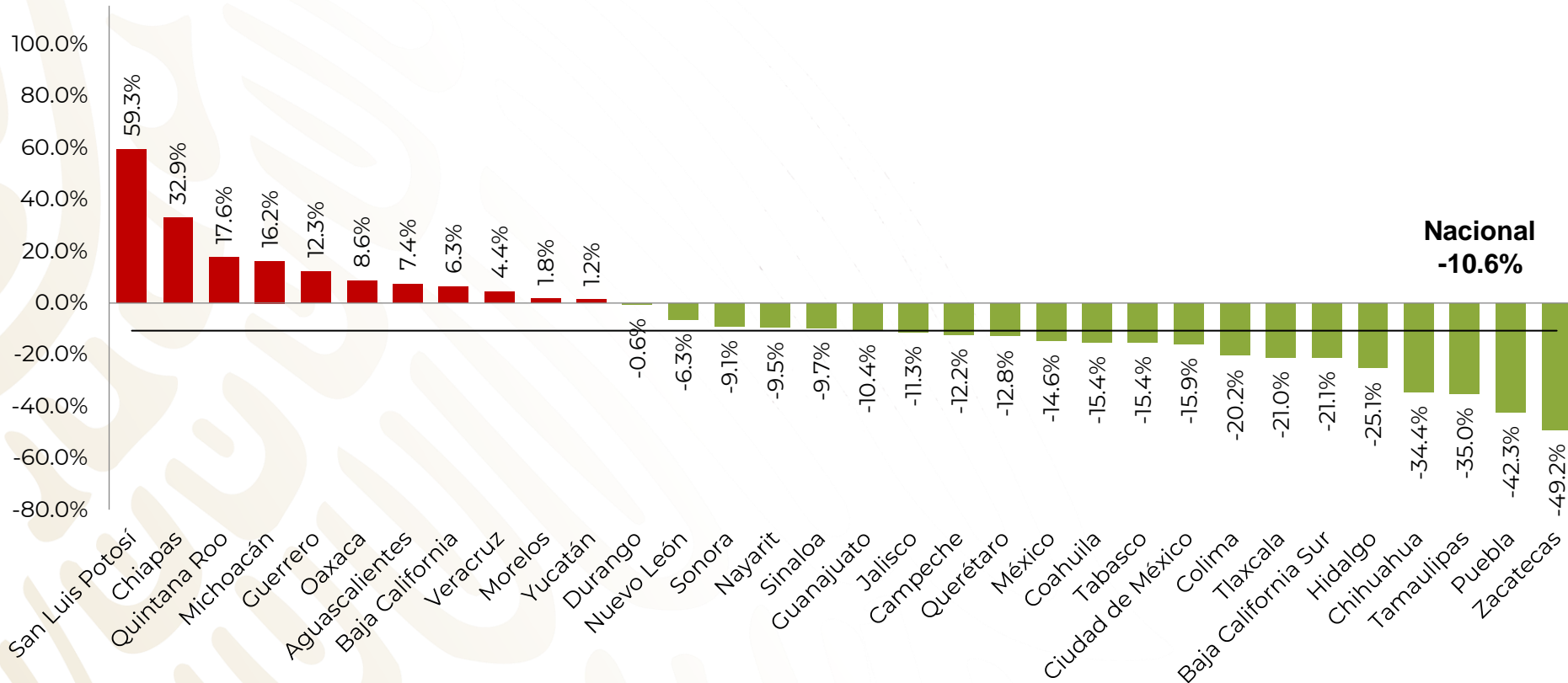
Enero - marzo 2024





VARIACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA IMPROCEDENTES (%)

Enero- marzo 2024 vs. Enero- marzo 2023



Los estados de **Tamaulipas, Puebla y Zacatecas** han tenido la mayor disminución de llamadas de emergencia improcedentes, presentando una variación a la baja del -35.0%, -42.3% y -49.2% respectivamente.