



PERÚ

Ministerio del Interior



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Reportes de las comunicaciones recibidas por la Central Única de Denuncias Enero - Noviembre 2023

Reportes de las comunicaciones recibidas por la Central Única de Denuncias Enero - Noviembre 2023

MINISTERIO DEL INTERIOR

Ministro del Interior
Víctor Torres Falcón

Viceministro de Seguridad Pública
Héctor Heráclides Loayza Arrieta

Director General (e) de Información para la Seguridad
Carlos Nino Silva Flores

Director de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias
Francisco Ríos Villacorta

Equipo que participó en la elaboración del Reporte
Varinia Barrueto Feijoo
Diana Ortega Estacio
Jaime Montesinos Serrano

Fecha de corte
30.11.2023

Fecha de elaboración
18.12.2023

Contenido

- I ————— Resumen ejecutivo
- II ————— Comunicaciones recibidas
- III ————— Denuncias y quejas admitidas por temática de atención
- IV ————— Denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la
modalidad gota a gota (21/04/23 a 30/11/23)
- V ————— Denuncias recibidas por extorsión durante la campaña:
“Yo no caigo en la Extorsión, Yo Denuncio”
(21/06/23 a 30/11/23)
- VI ————— Encuestas de satisfacción de la línea 1818
- VII ————— Consultas atendidas



La Central Única de Denuncias es una plataforma digital y telefónica que recibe las denuncias y quejas de la ciudadanía, respecto de conductas indebidas del personal policial y del Ministerio del Interior, trata de personas, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, puntos de venta de drogas, entre otros. La información recibida es evaluada por personal especializado, quien luego la deriva a las dependencias correspondientes del Sector Interior para su investigación o adopción de medidas correspondientes, según su ámbito de competencia.

La Central Única de Denuncias atiende a la ciudadanía las 24 horas del día, todos los días del año, a través de los siguientes canales de atención:

- Línea telefónica gratuita 1818
- Aplicativo móvil: CUD 1818
- Portal web: <https://denuncias.mininter.gob.pe/>
- Correo electrónico: denuncias@mininter.gob.pe

Del total de comunicaciones que recibe la Central Única de Denuncias, la línea telefónica gratuita 1818 es el canal más utilizado por la ciudadanía, equivalente a más del 70% de comunicaciones. Durante el 2023, de enero a noviembre, la Central Única de Denuncias recibió un total de 44,453 comunicaciones; de esta cantidad registró un total de 6,766 denuncias y quejas, de los cuales más del 65% de ellas se focalizan en la Región Lima y Callao. La temática de atención con el mayor número de denuncias y quejas presentadas por la ciudadanía es Conductas funcionales indebidas del personal policial y del Ministerio del Interior, representando más del 40% del total.

Por otro lado, se viene haciendo seguimiento al nivel de satisfacción del servicio brindado a la ciudadanía por el canal telefónico de la Central Única de Denuncias a través de la realización de encuestas telefónicas; en ese sentido, se tiene que más del 80% de ciudadanos encuestados aprueba la atención recibida, este valor servirá de base para mejorar la atención al ciudadano.

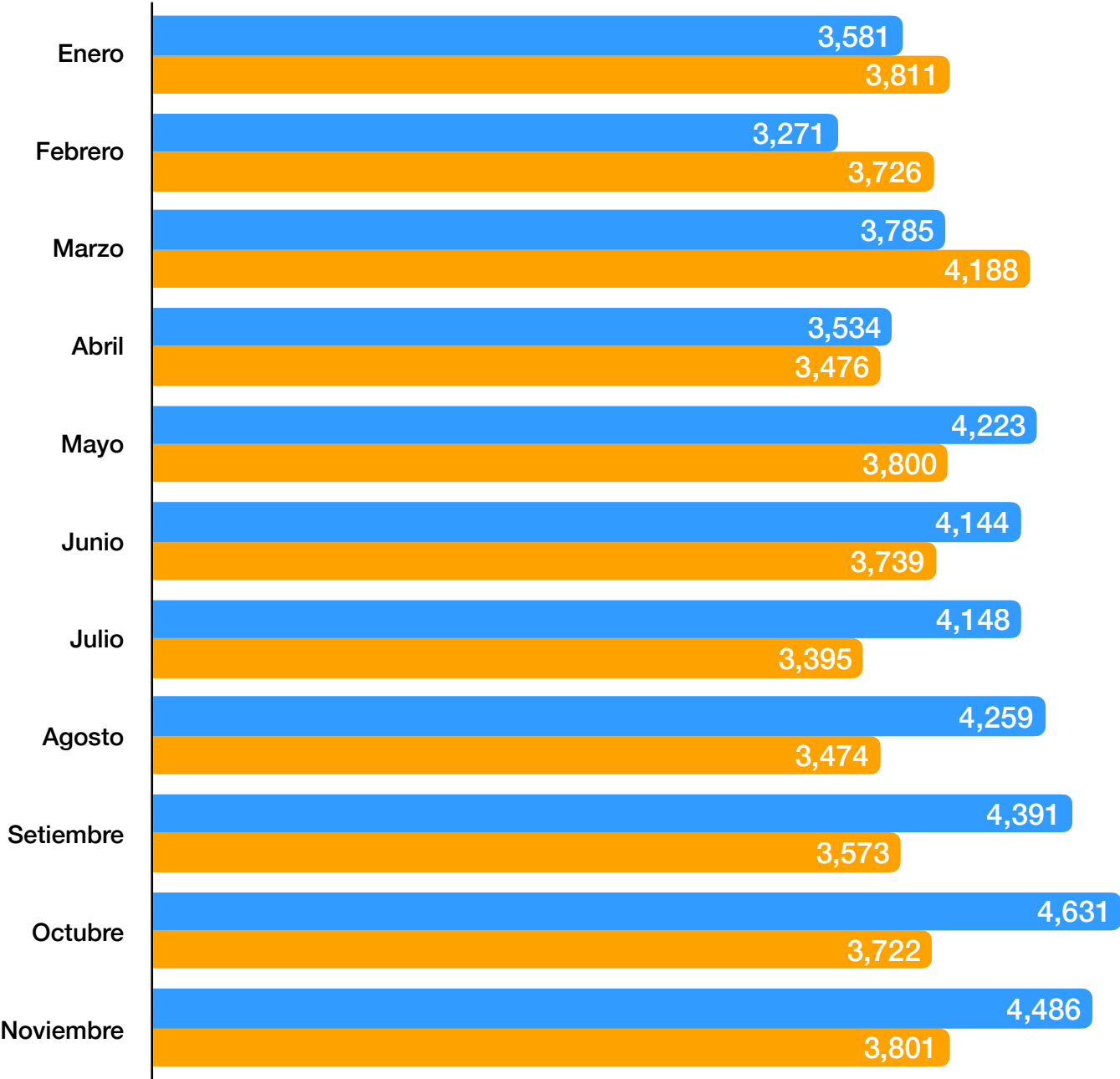
I Resumen Ejecutivo

II

Comunicaciones

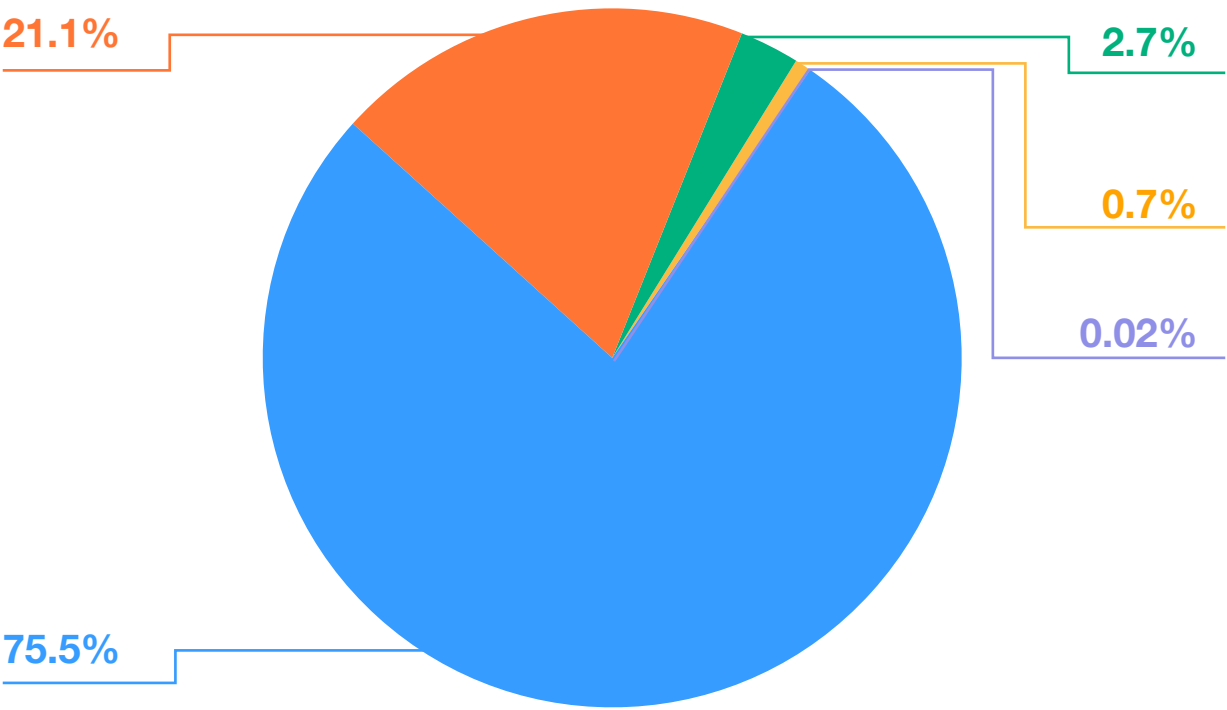
Recibidas

Comunicaciones Recibidas



Canales de Atención

44,453



Línea 1818

33,567



Portal web

9,381



Email

1,200



App

297

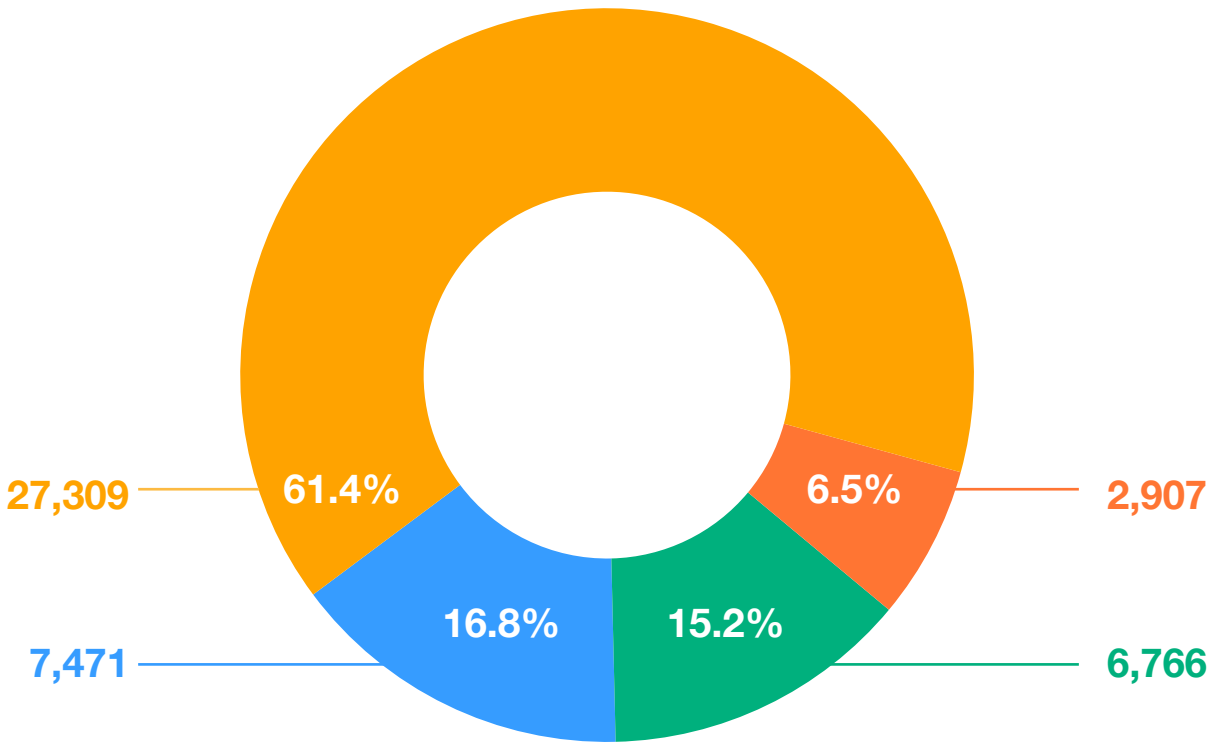


Otros

8

Tipos de comunicaciones recibidas

44,453



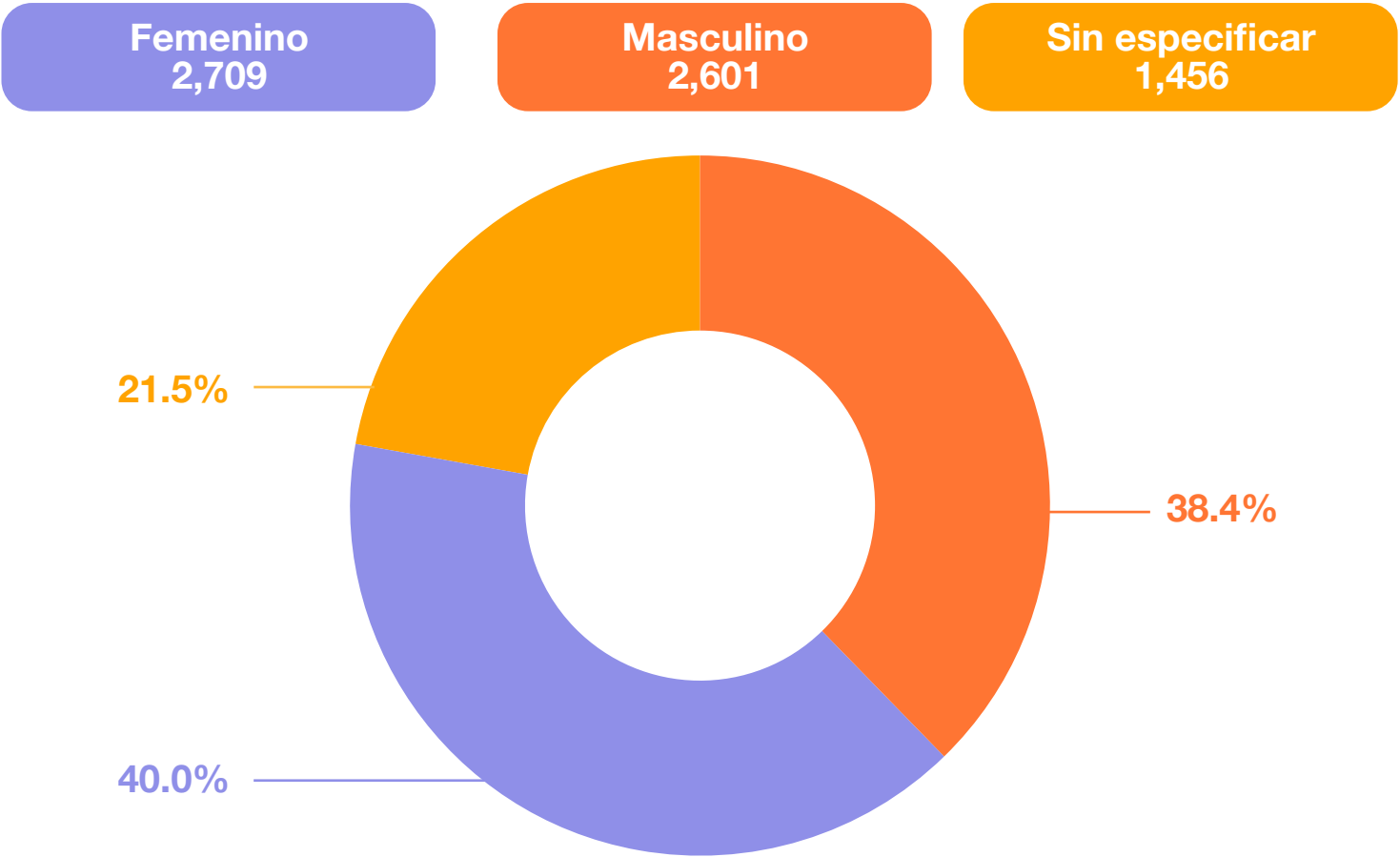
Denuncia o Queja admitida	Es aquella denuncia o queja que cuenta con la información necesaria para su atención y/o derivación.
Denuncia o Queja no admitida	Es aquella denuncia o queja que carece de los requisitos mínimos para su atención y/o derivación.
Consulta	Es aquella orientación brindada a la ciudadanía sobre los servicios de la CUD o temas de competencia del Sector Interior
Comunicación Malintencionada	Es aquella comunicación perturbadora, silente o falsa recibida a través de la línea 1818.

Quejas y
denuncias
admitidas

6,766

Principales temáticas		#	%
	Conductas indebidas de la PNP y del MININTER	2,778	41.1%
	Puntos de venta de droga	479	7.1%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	519	7.7%
	Trata de personas	101	1.5%
Otras temáticas de atención		#	%
	Crimen organizado	689	10.2%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	1,446	21.4%
	Extorsión	194	2.9%
	Maltrato animal	398	5.9%
	Otros	162	2.4%

Género y rango de edad del Denunciante



Rango de edad		#	%
	menor de 21 años	151	2.2%
	21 - 40 años	2,976	44.0%
	41 - 65 años	1,943	28.7%
	66 a más años	152	2.2%
	Sin especificar	1,544	22.8%
	Total	6,766	100%

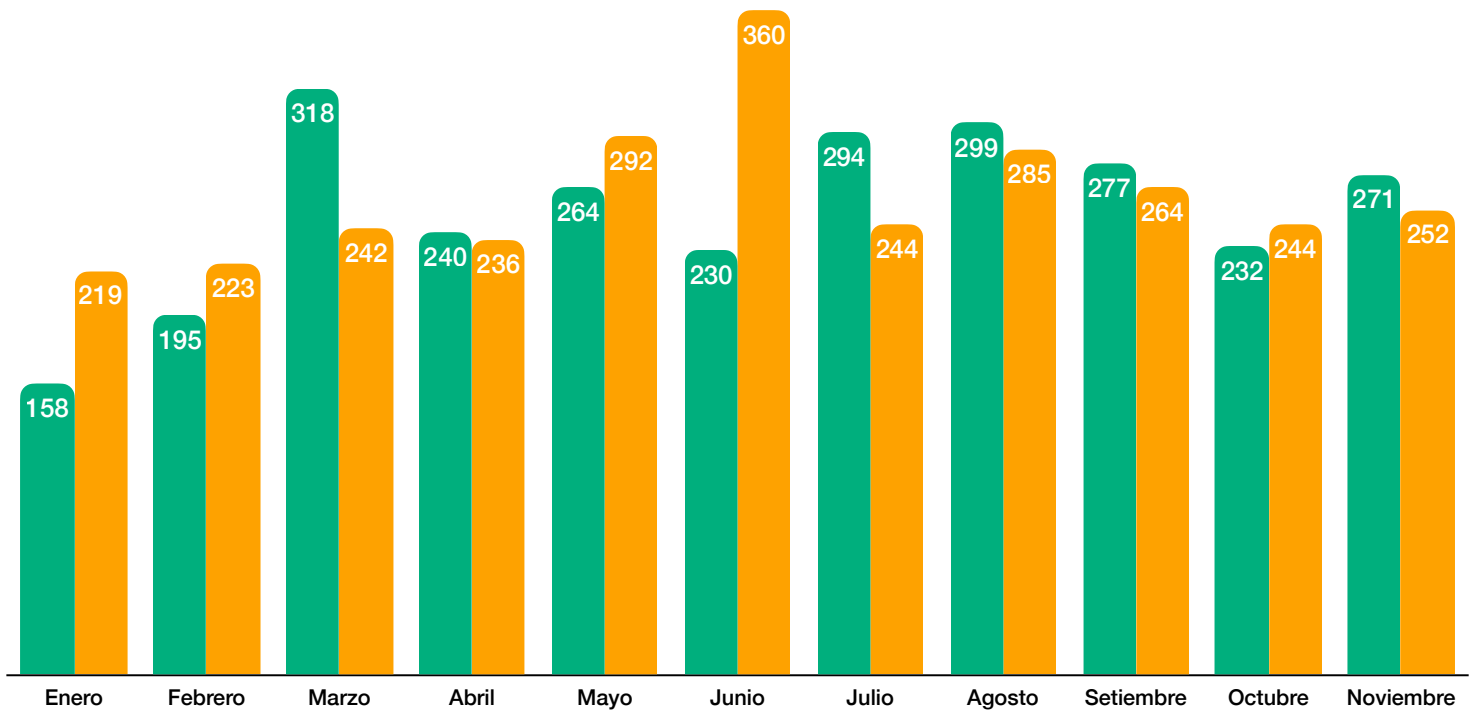


Denuncias y Quejas admitidas por Temática de Atención

Conductas indebidas de la PNP o del MININTER

2022
Total: 2,861

2023
Total: 2,778

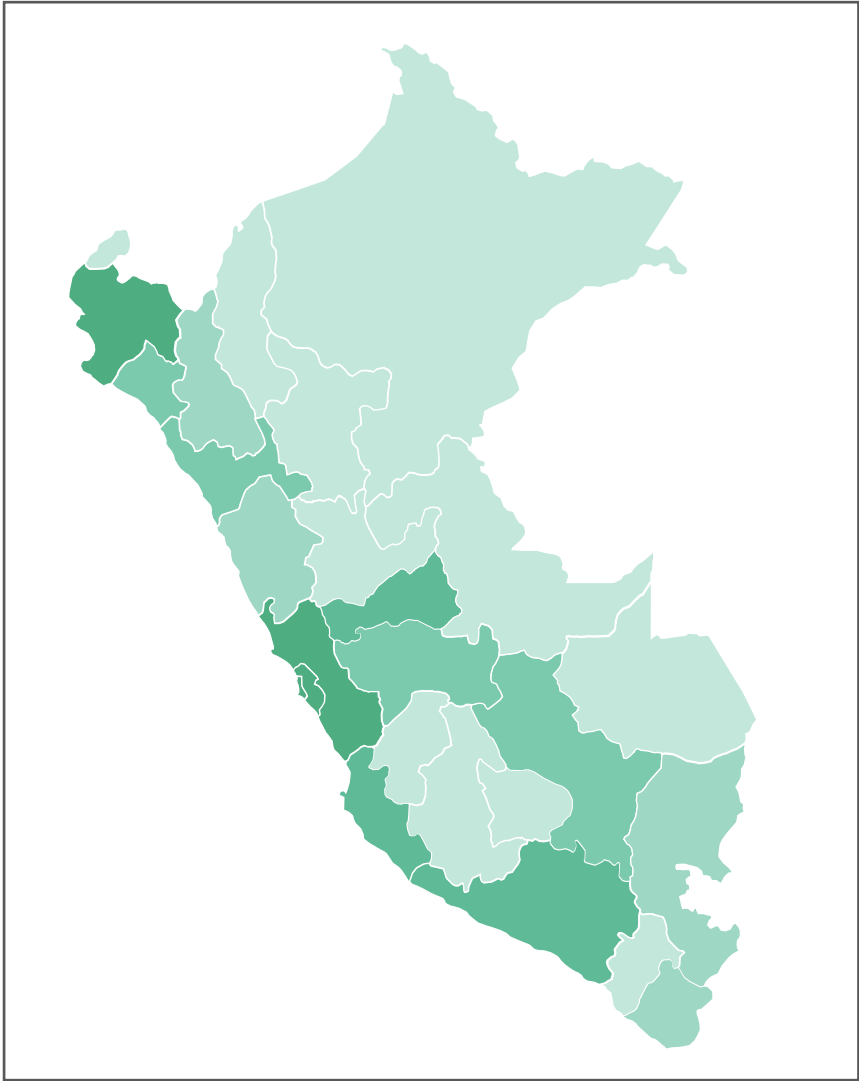
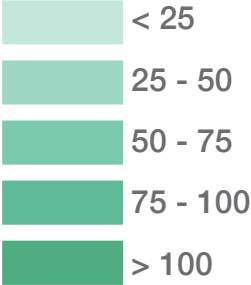


Detalles de las quejas	#	%
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	1246	44.85%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	674	24.26%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional	217	7.81%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo	182	6.55%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	145	5.22%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	92	3.31%
Atender al público con términos o gestos inadecuados	75	2.70%
Conductas funcionales indebidas del personal del MININTER	57	2.05%
Omitir auxiliar a cualquier persona cuando esta así lo requiera	37	1.33%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	29	1.04%
Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	24	0.86%
Total	2,778	100%

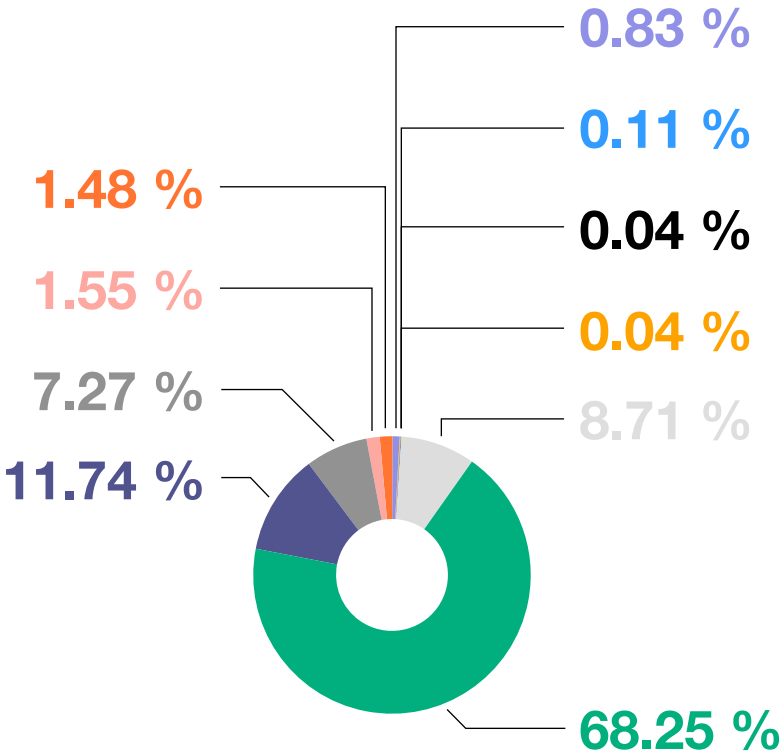
Procedencia de quejas

Departamento	#	%
Lima	1,762	63.43%
Callao	193	6.95%
Piura	102	3.67%
Arequipa	92	3.31%
Junín	79	2.84%
Ica	76	2.74%
La Libertad	67	2.41%
Lambayeque	56	2.02%
Cusco	51	1.84%
Ancash	45	1.62%
Puno	34	1.22%
Cajamarca	33	1.19%
Tacna	26	0.94%
Huánuco	25	0.90%
Tumbes	20	0.72%
Ayacucho	18	0.65%
San Martín	18	0.65%
Ucayali	18	0.65%
Apurímac	16	0.58%
Loreto	13	0.47%
Amazonas	9	0.32%
Madre de Dios	8	0.29%
Moquegua	7	0.25%
Pasco	6	0.22%
Huancavelica	4	0.14%
Total	2,778	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor quejas
San Juan de Lurigancho (171)
Cercado de Lima (158)
Callao (106)
San Martín de Porres (99)
Comas (86)
La Victoria (78)
Ate (75)
Los Olivos (73)
Chorrillos (68)
San Juan de Miraflores (63)
Villa María del Triunfo (55)
Santiago de Surco (54)
San Isidro (52)



Dependencias quejadas

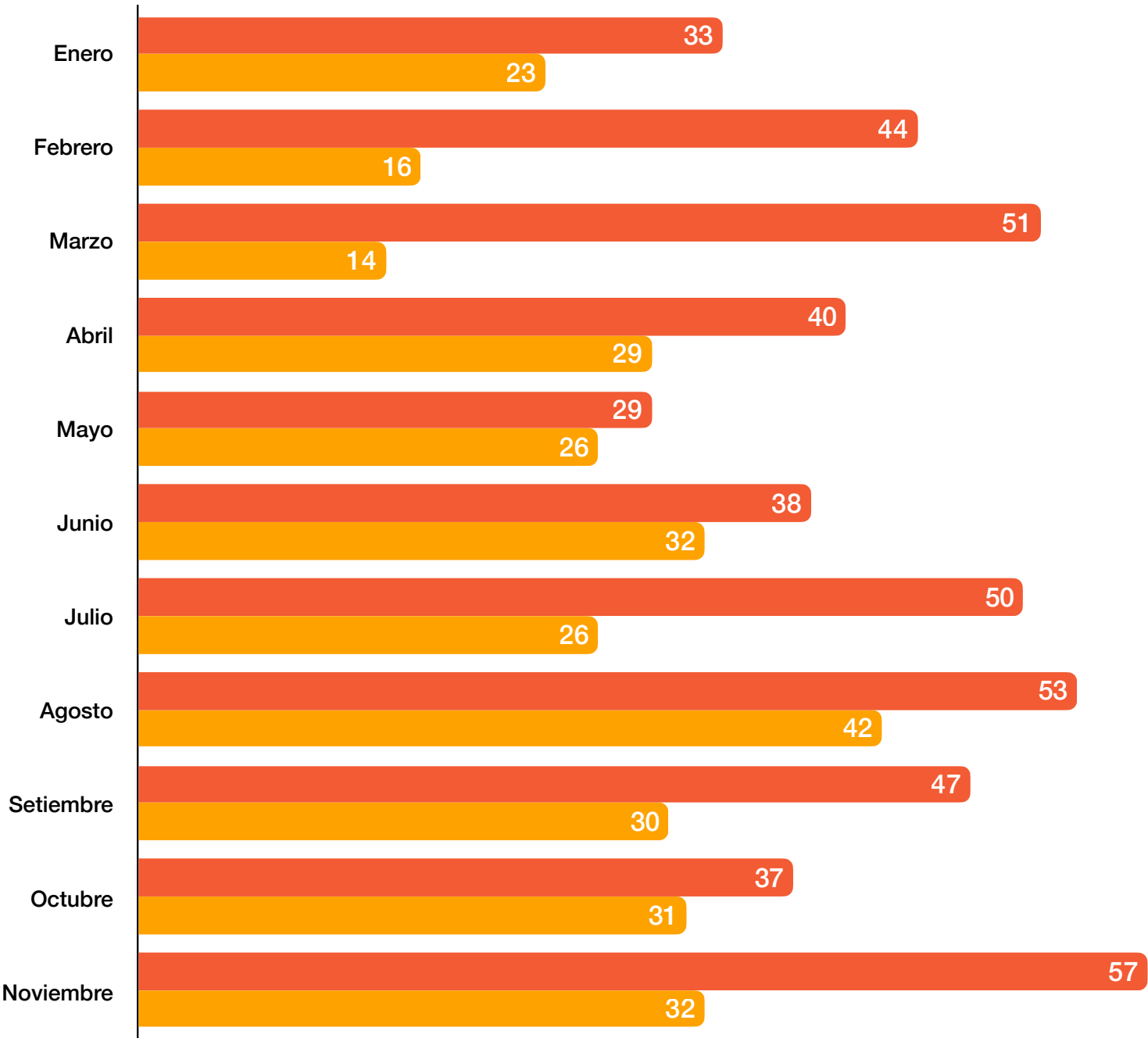


Detalles de dependencia quejada		#	%
Comisarías	Comisarías	1,896	68.25%
	Comisaría de Canto Rey, Lima	42	2.22%
	Comisaría de Sol de Oro, Lima	34	1.79%
	Comisaría de San Martin de Porres, Lima	31	1.64%
	Comisaría de Santa Luzmila, Lima	26	1.37%
	Comisaría de Chorrillos, Lima	26	1.37%
	Comisaría de Vitarte, Lima	25	1.32%
	Comisaría de Zarate, Lima	22	1.16%
	Comisaría de Huayrona, Lima	19	1.00%
	Comisaría de La Victoria, Lima	19	1.00%
	Comisaría de Pamplona I, Lima	19	1.00%
	Otras Comisarías	1,633	86.13%
	Efectivos Policiales PNP	326	11.74%
	Unidades Orgánicas de la PNP	202	7.27%
DEPINCRI de la PNP	DEPINCRI de la PNP	43	1.55%
	Ministerio del Interior	41	1.48%
Regiones/Frentes Policiales de la PNP	Regiones/Frentes Policiales de la PNP	23	0.83%
	Superintendencia Nacional de Migraciones	3	0.11%
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil	1	0.04%
	Intendencia Nacional de Bomberos del Perú	1	0.04%
Sin especificar	Sin especificar	242	8.71%
	Total	2,778	100%

Puntos de venta de droga

2022
Total: 301

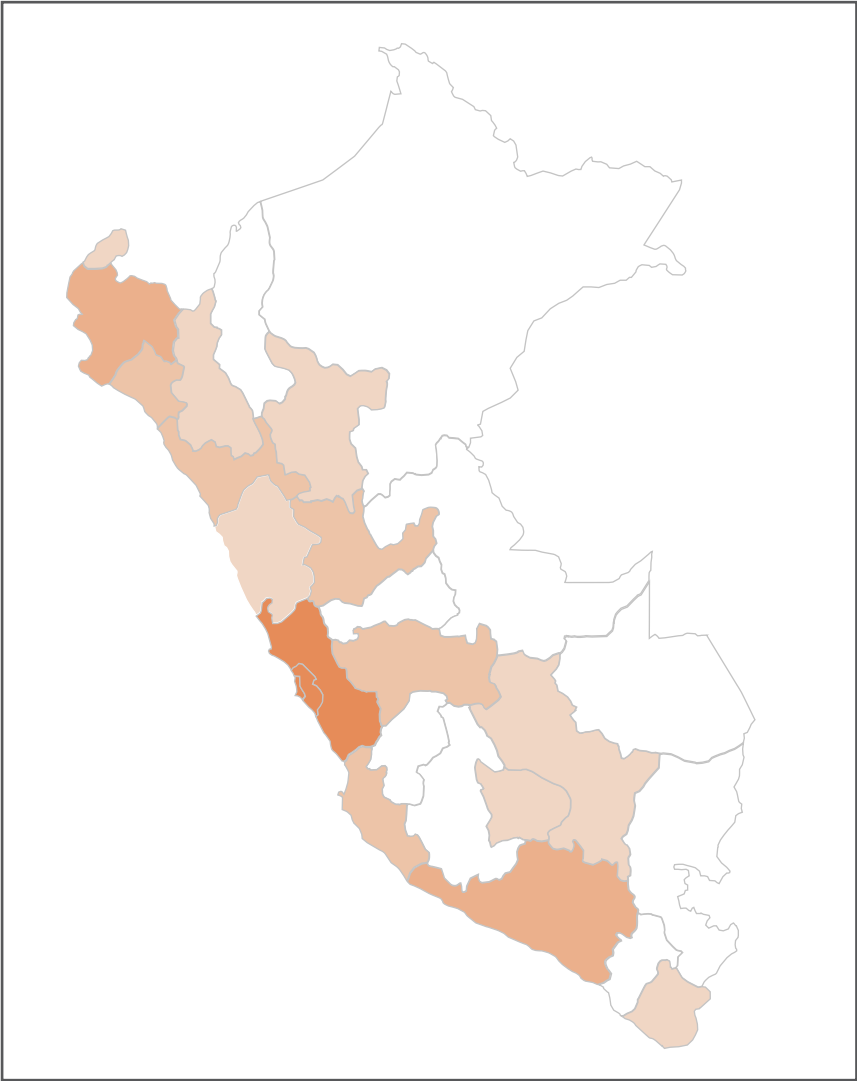
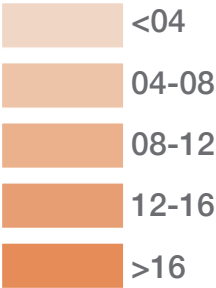
2023
Total: 479



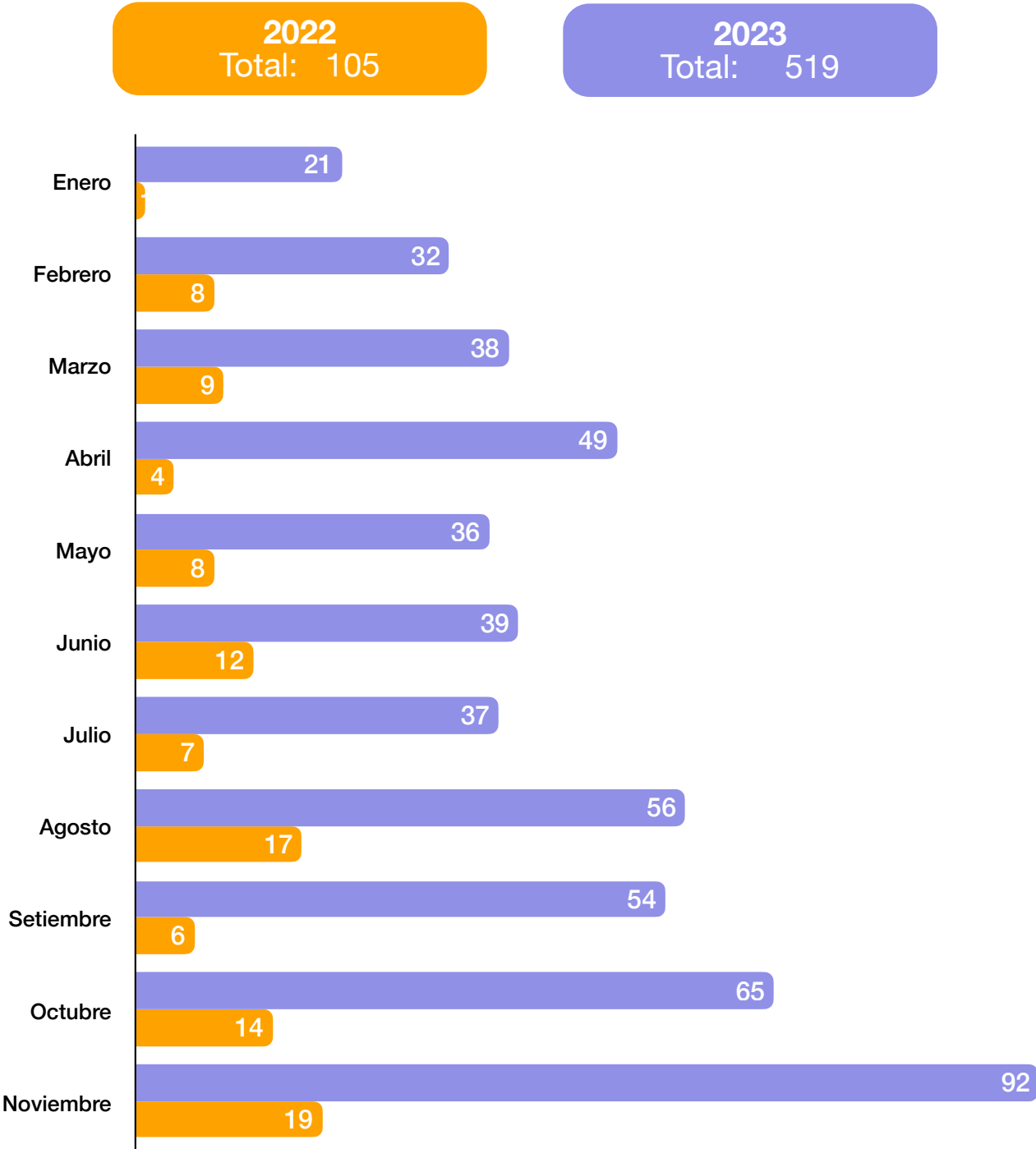
Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	337	70.35%
Callao	73	15.24%
Arequipa	13	2.71%
La Libertad	9	1.88%
Piura	9	1.88%
Lambayeque	8	1.67%
Ica	6	1.25%
Junín	6	1.25%
Huánuco	5	1.04%
Cusco	4	0.84%
San Martín	2	0.42%
Tacna	2	0.42%
Tumbes	2	0.42%
Áncash	1	0.21%
Apurímac	1	0.21%
Cajamarca	1	0.21%
Total	479	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias
Callao (52)
San Martín de Porres (28)
San Juan de Lurigancho (24)
Villa El Salvador (22)
La Victoria (22)
Cercado de Lima (21)
Ate (20)
Rímac (18)
Comas (16)
Chorrillos (13)
Villa María del Triunfo (12)
San Juan de Miraflores (11)



Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

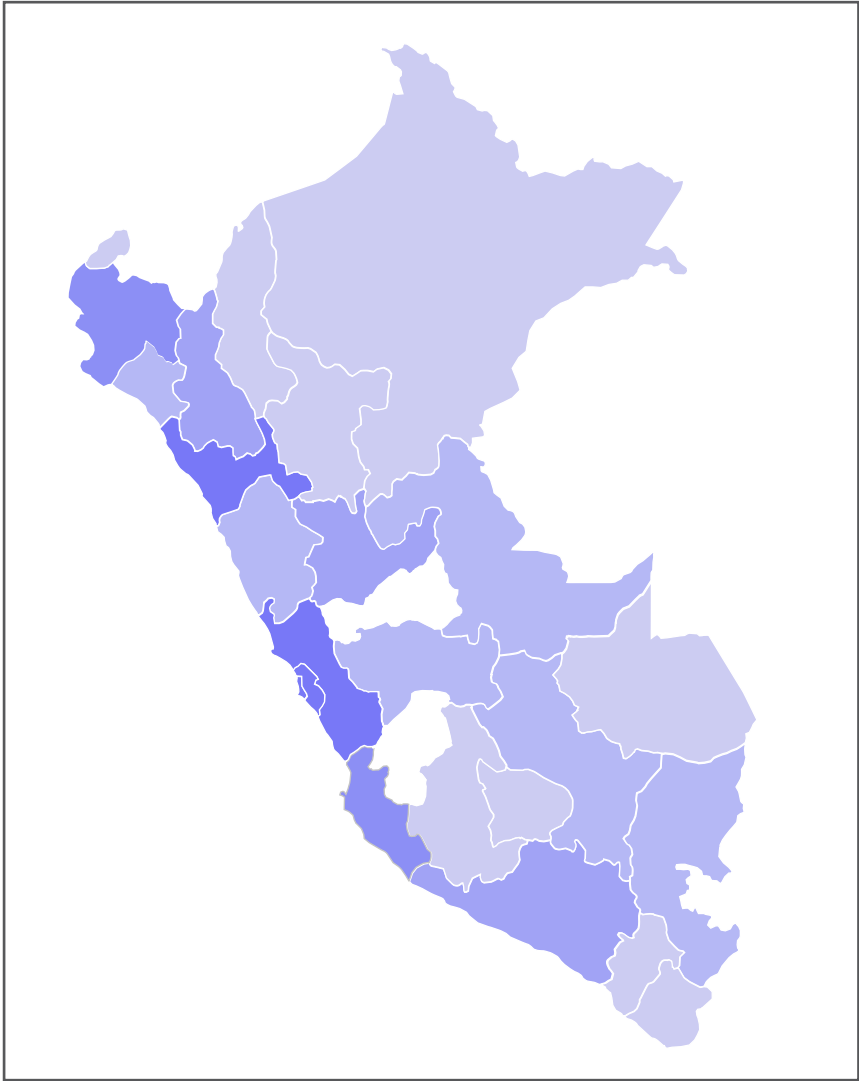
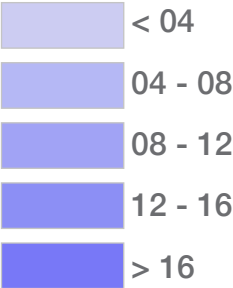


Detalles de las quejas	#	%
Violencia psicológica	295	56.84%
Violencia física	197	37.96%
Violencia sexual	16	3.08%
Acoso sexual	8	1.54%
Violencia patrimonial	3	0.58%
Total	519	100%

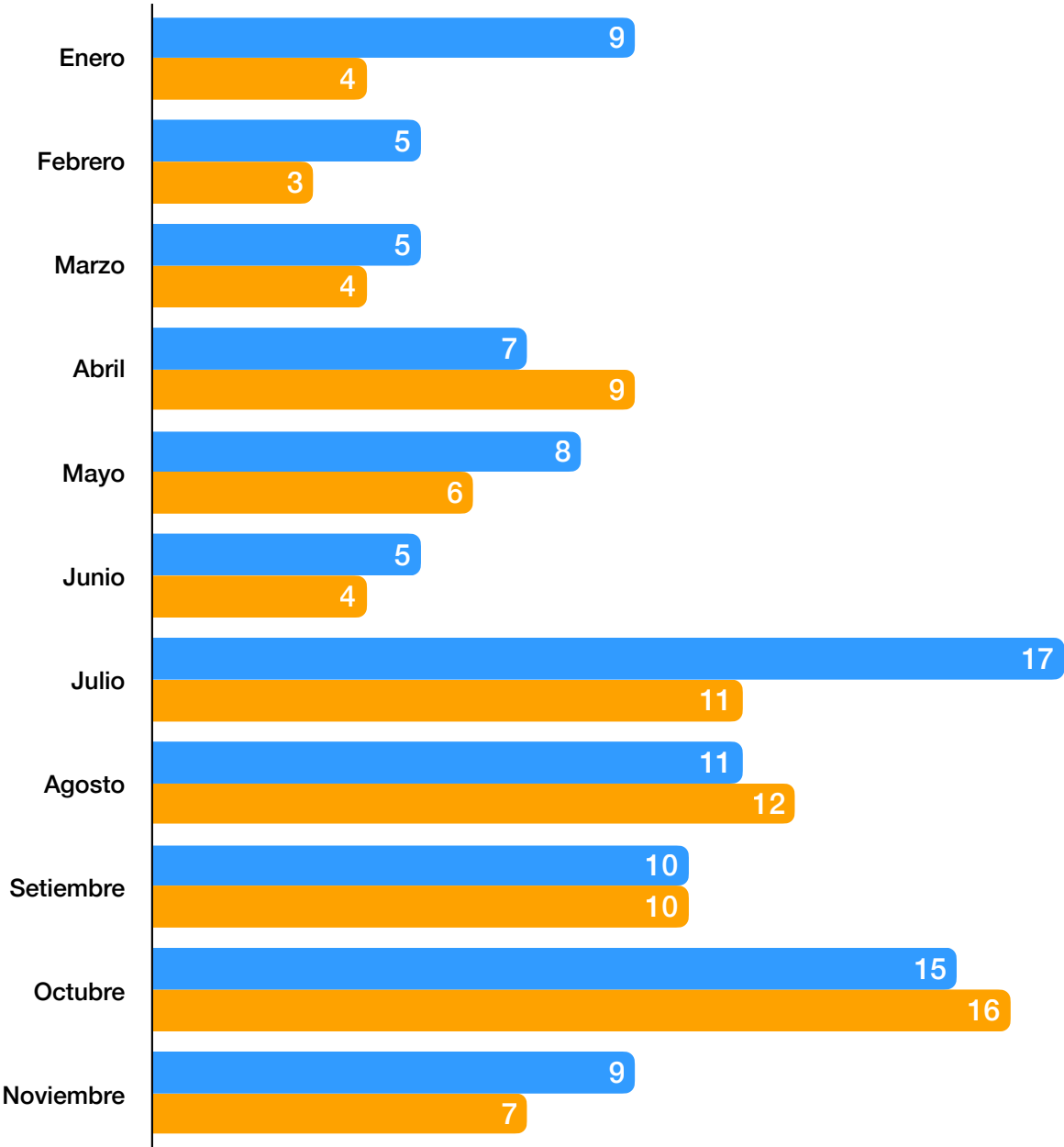
Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	327	63.01%
Callao	36	6.94%
La Libertad	21	4.05%
Piura	18	3.47%
Ica	14	2.70%
Arequipa	12	2.31%
Cajamarca	12	2.31%
Junín	12	2.31%
Lambayeque	12	2.31%
Huánuco	9	1.73%
Cusco	8	1.54%
Ancash	7	1.35%
Ucayali	6	1.16%
Puno	5	0.96%
Loreto	4	0.77%
Apurímac	3	0.58%
Ayacucho	3	0.58%
San Martín	3	0.58%
Madre de Dios	2	0.39%
Moquegua	2	0.39%
Amazonas	1	0.19%
Tacna	1	0.19%
Tumbes	1	0.19%
Total	519	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias	
San Juan de Lurigancho	(29)
Ate	(27)
Comas	(23)
San Martín de Porres	(21)
Callao	(20)
Santiago de Surco	(20)
Cercado de Lima	(15)
Chorrillos	(13)
Villa María del Triunfo	(13)
Los Olivos	(12)
Villa El Salvador	(11)
El Agustino	(11)



Trata de personas

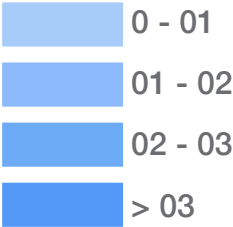


Detalles de las quejas	#	%
Explotación sexual	79	78.22%
Explotación laboral	16	15.84%
Venta de niñas, niños y adolescentes	6	5.94%
Total	101	100%

Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	62	61.39%
Piura	5	4.95%
Callao	4	3.96%
La Libertad	4	3.96%
Arequipa	3	2.97%
Cusco	3	2.97%
Madre de Dios	3	2.97%
Lambayeque	2	1.98%
Puno	2	1.98%
Tumbes	2	1.98%
Ucayali	2	1.98%
Amazonas	1	0.99%
Apurímac	1	0.99%
Ayacucho	1	0.99%
Cajamarca	1	0.99%
Huánuco	1	0.99%
Ica	1	0.99%
Junín	1	0.99%
Loreto	1	0.99%
Pasco	1	0.99%
Total	101	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias
San Juan de Miraflores (07)
Cercado de Lima (06)
San Borja (06)
Santiago de Surco (05)
Los Olivos (04)
Miraflores (04)
Puente Piedra (04)
San Juan de Lurigancho (04)
San Martín de Porres (04)
Lince (03)
Ate (02)
Callao (02)



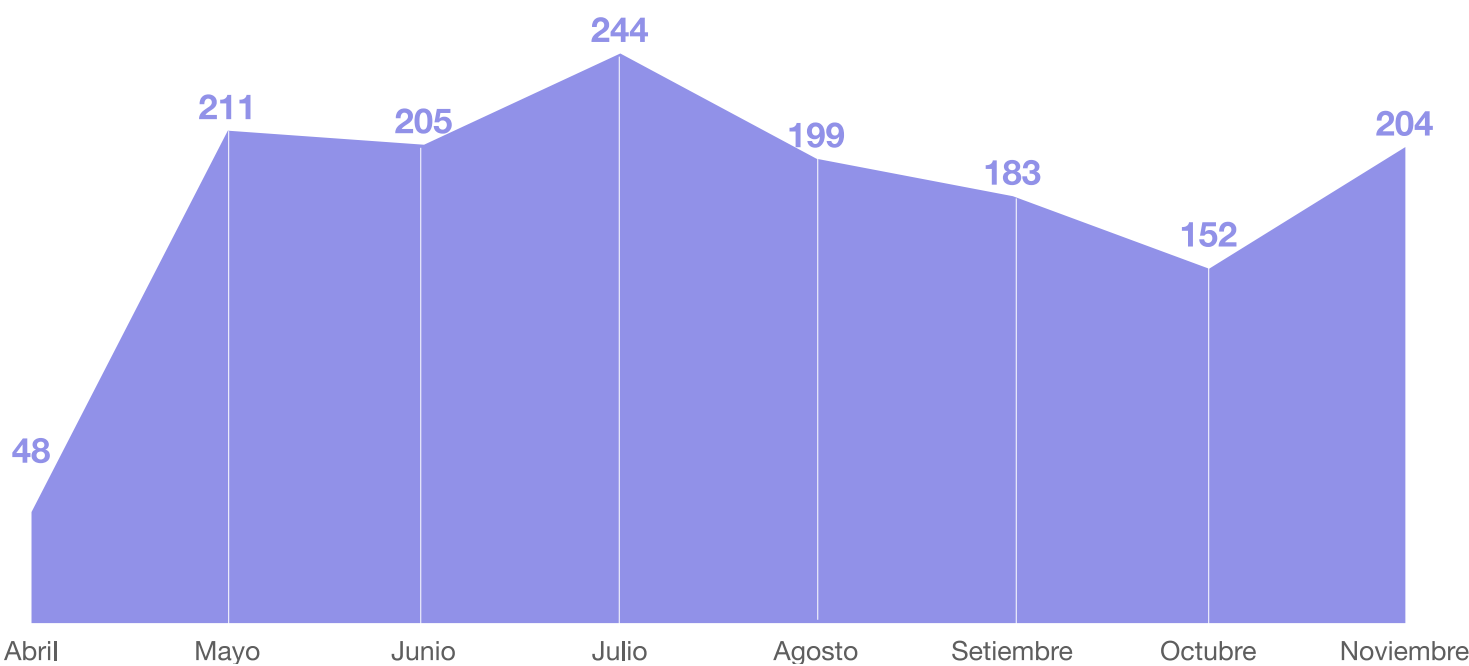
IV

**Denuncias recibidas
por extorsión en
préstamos en la
modalidad gota a gota
(21/04/23 a 30/11/23)**

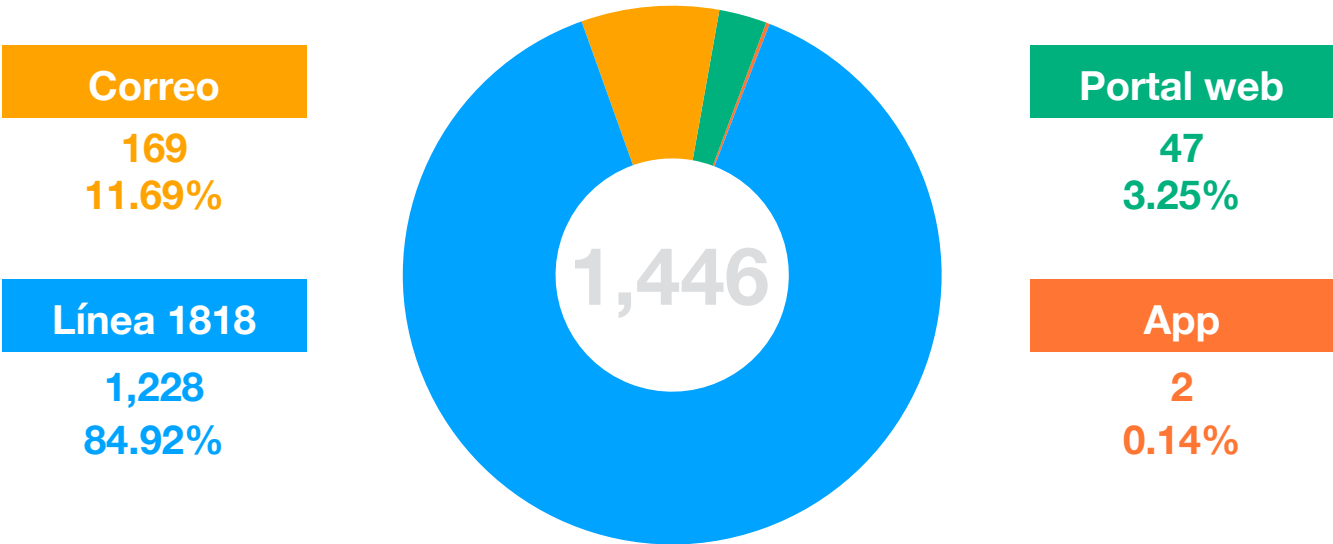
Denuncias recibidas

21.04.23 - 30.11.23

Total: 1,446



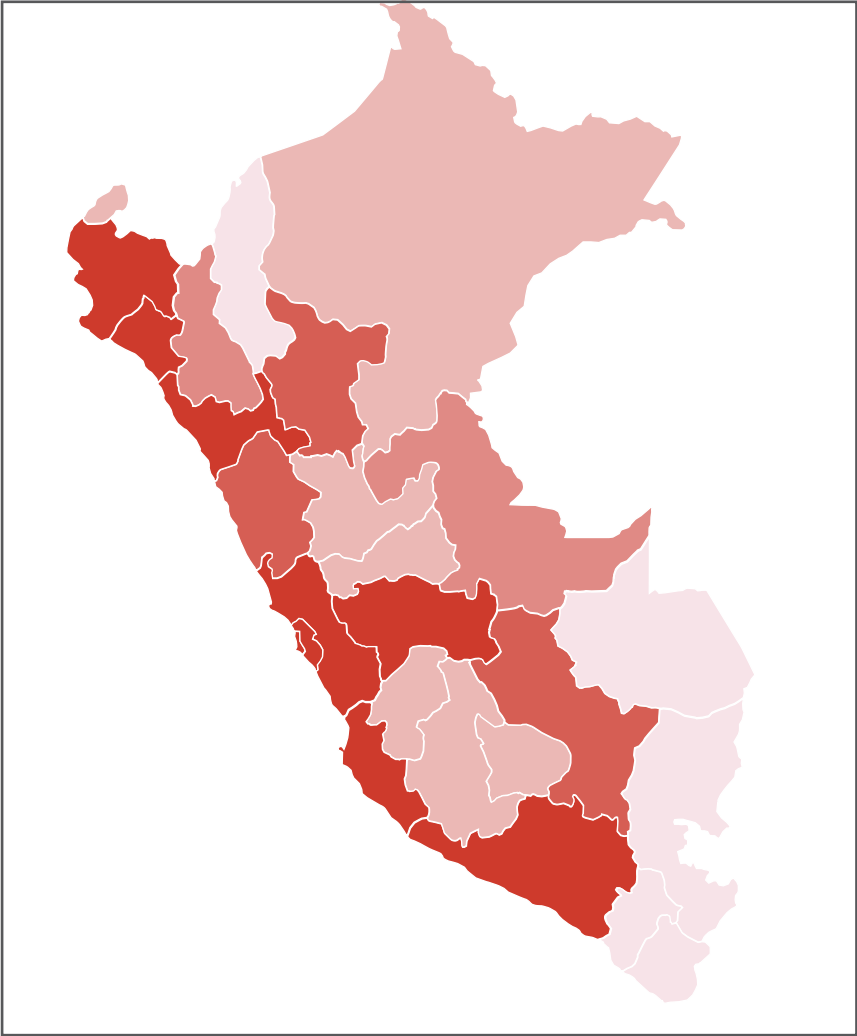
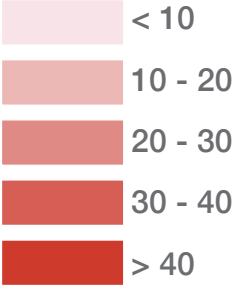
Denuncias por canal



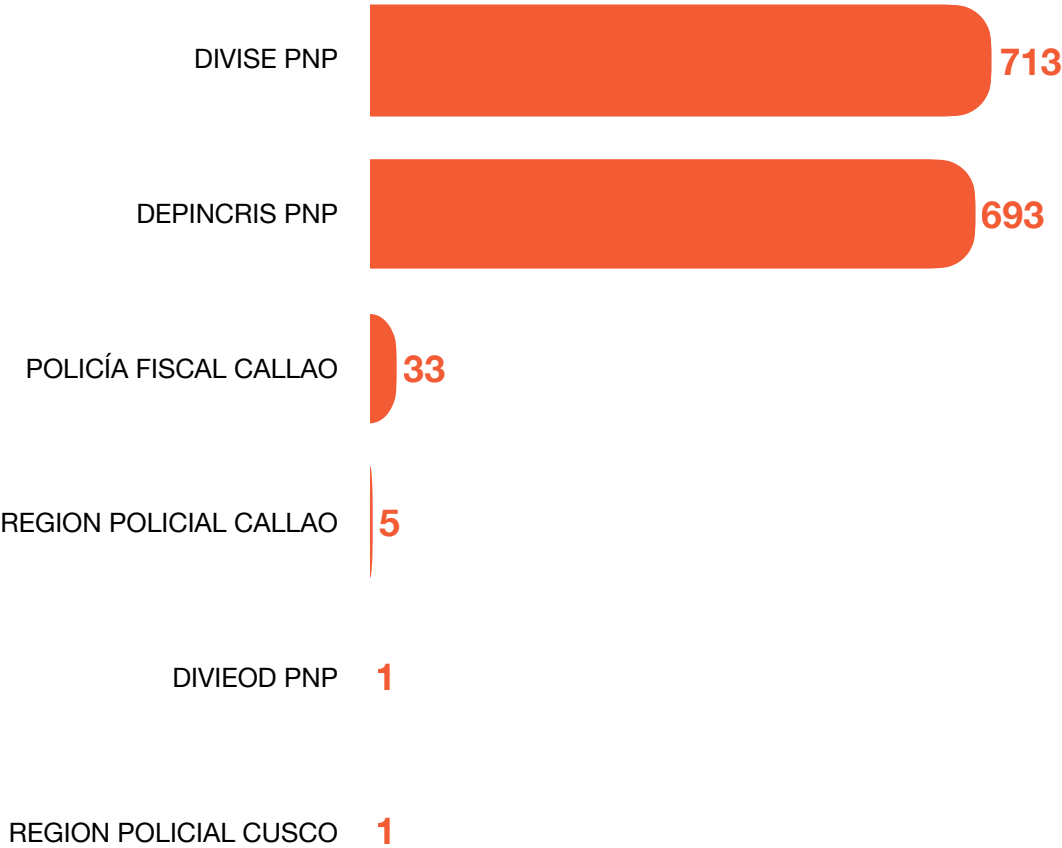
Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	742	51.31%
Piura	91	6.29%
Callao	77	5.33%
La Libertad	75	5.19%
Junín	57	3.94%
Lambayeque	49	3.39%
Arequipa	48	3.32%
Ica	44	3.04%
Ancash	37	2.56%
Cusco	33	2.28%
San Martín	31	2.14%
Ucayali	28	1.94%
Cajamarca	22	1.52%
Huánuco	19	1.31%
Loreto	15	1.04%
Apurímac	12	0.83%
Ayacucho	11	0.76%
Pasco	10	0.69%
Tumbes	10	0.69%
Puno	9	0.62%
Amazonas	7	0.48%
Tacna	7	0.48%
Madre de Dios	5	0.35%
Moquegua	4	0.28%
Huancavelica	3	0.21%
Total	1,446	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias
San Martín de Porres (74)
San Juan de Lurigancho (57)
Comas (51)
Ate (44)
Callao (39)
Chorrillos (39)
Villa María del Triunfo (32)
Cercado de Lima (31)
Santiago de Surco (31)
Villa El Salvador (31)
Los Olivos (28)
Carabaylo (27)

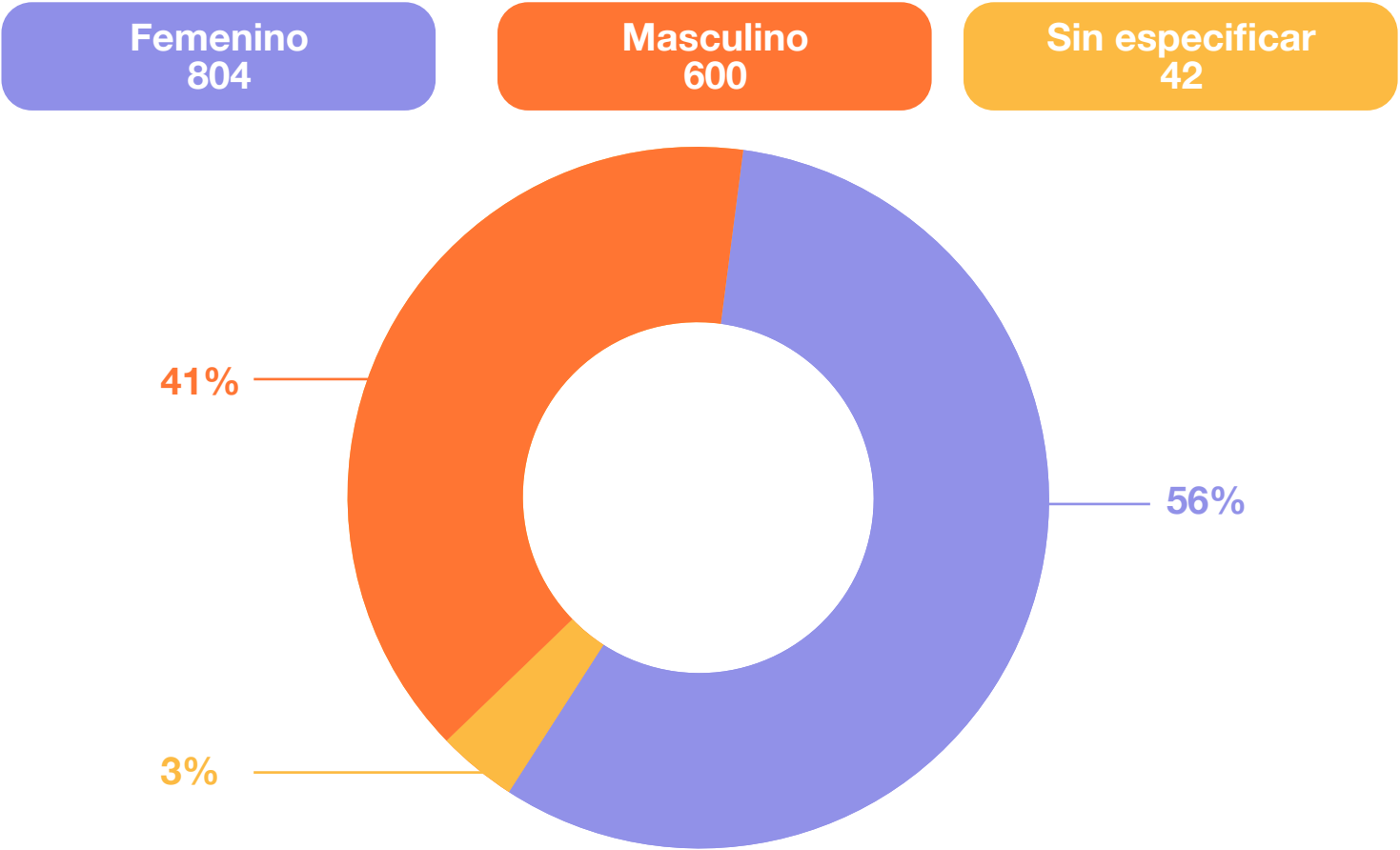


Dependencias derivadas



Órganos de la PNP	#	%
DIVISE PNP	713	49.31 %
DEPINCRIS PNP	693	47.93%
POLICÍA FISCAL CALLAO	33	2.28%
REGION POLICIAL CALLAO	5	0.35%
DIVIEOD PNP	1	0.07%
REGION POLICIAL CUSCO	1	0.07%
Total General	1,446	100%

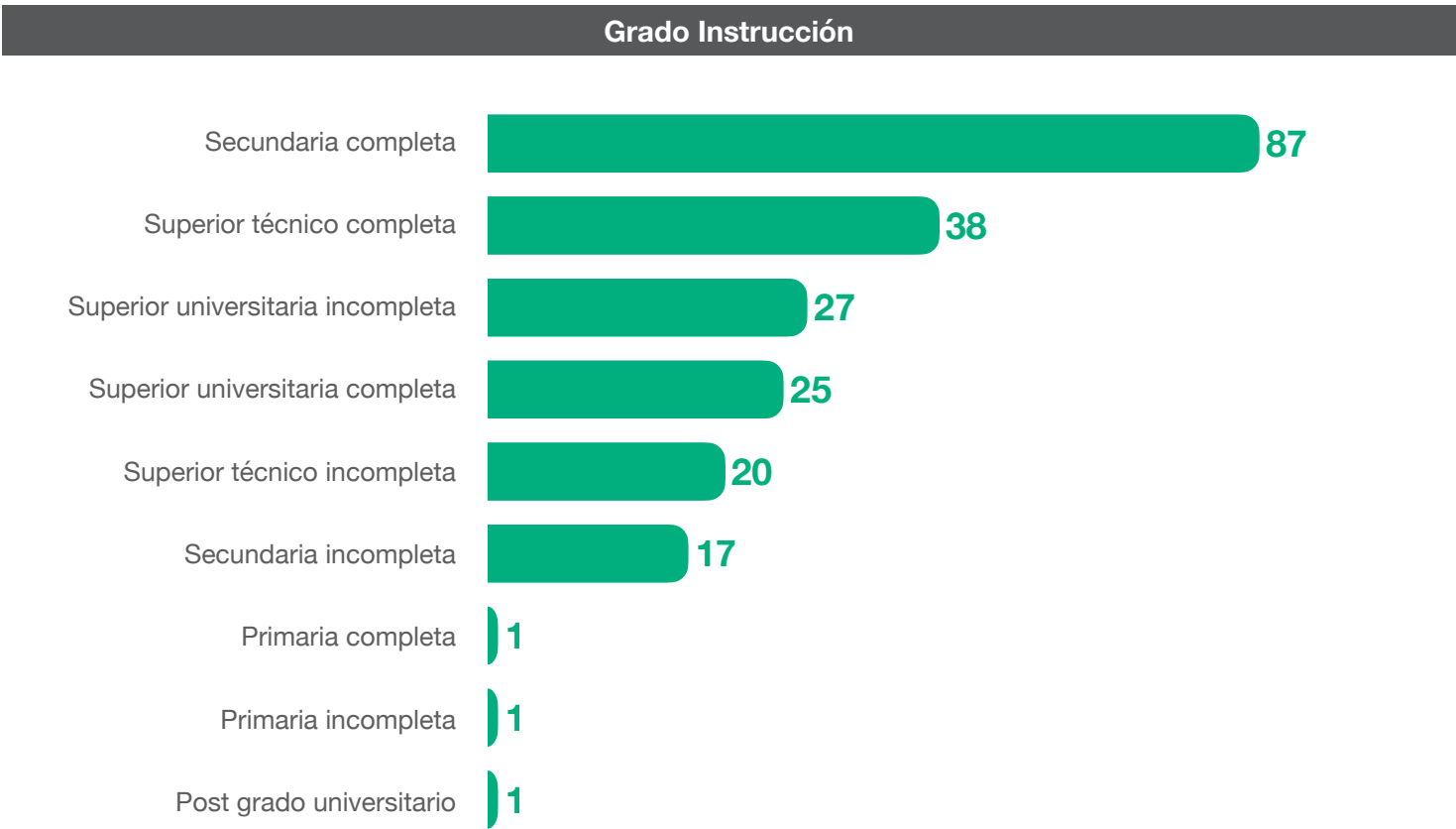
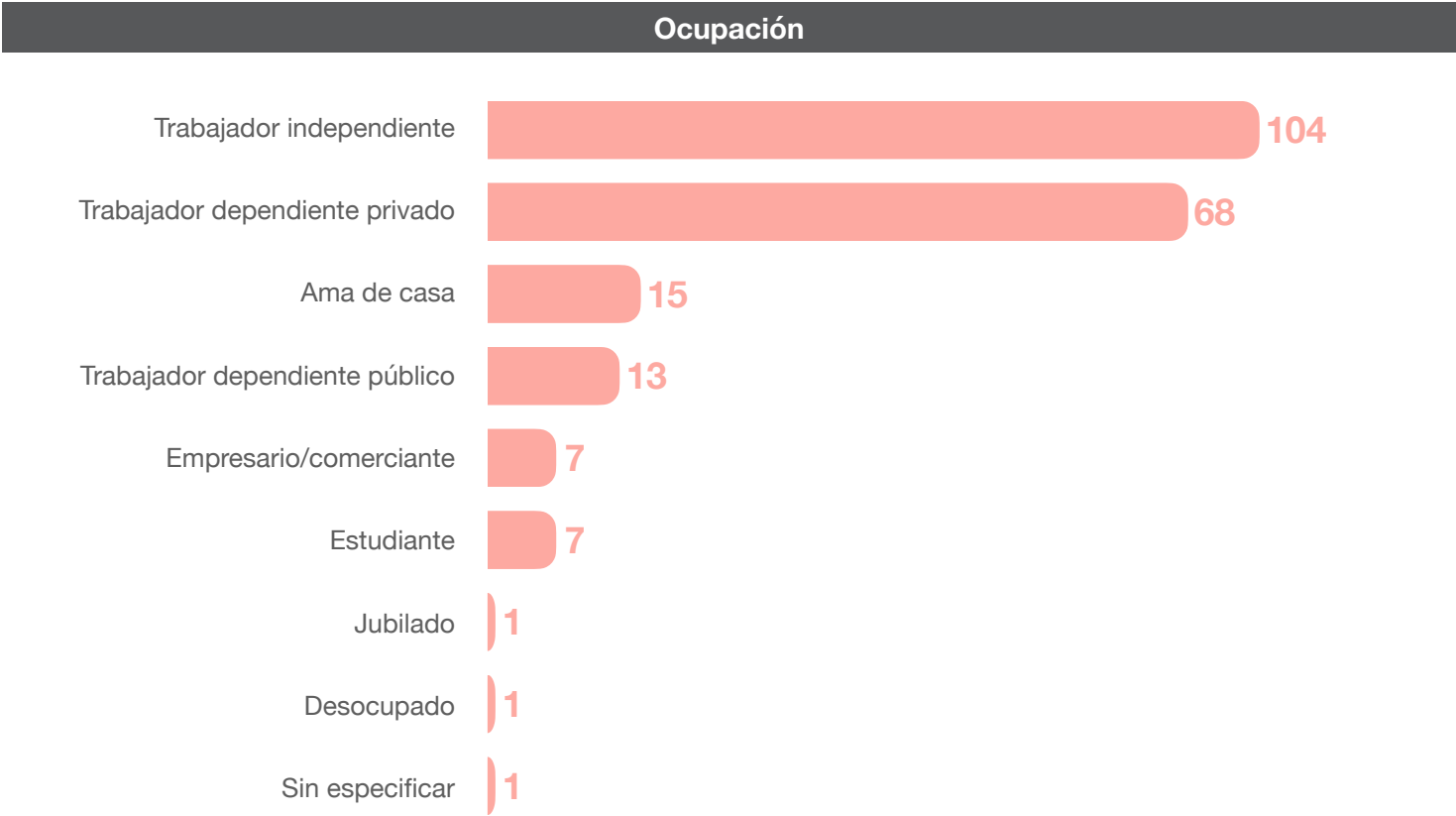
Género y rango de edad del Denunciante



Rango de edad		#	%
	menor o igual a 20 años	58	4.01%
	21 - 40 años	919	63.55%
	41 - 65 años	409	28.28%
	66 a más años	12	0.83%
	Sin especificar	48	3.32%
	Total	1,446	100%

Datos del denunciante

Información complementaria 14.06.2023 - 30.11.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.



Datos de la denuncia

Información complementaria 14.06.2023 - 30.11.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.

Formas de captación	Cantidad	Porcentaje
Por redes sociales ¿Cuál?	142	65.4%
Por aplicativo ¿Cuál?	41	18.9%
Por tarjeta	19	8.8%
Por un amigo(a)	8	3.7%
Por afiche/volante en la calle	4	1.8%
Por su número celular para que se instale el aplicativo	1	0.5%
Youtube	1	0.5%
Sin especificar	1	0.5%
Total	217	100 %

Monto del préstamo	Cantidad	Porcentaje
Menos de 250 soles	35	16.1%
De 251 a 500 soles	51	23.5%
De 501 a 750 soles	30	13.8%
De 751 a 1000 soles	20	9.2%
De 1001 a 2000 soles	32	14.7%
De 2001 a 5000 soles	29	13.4%
Más de 5001 soles	13	6.0%
No solicito préstamo	7	3.2%
Total	217	100 %

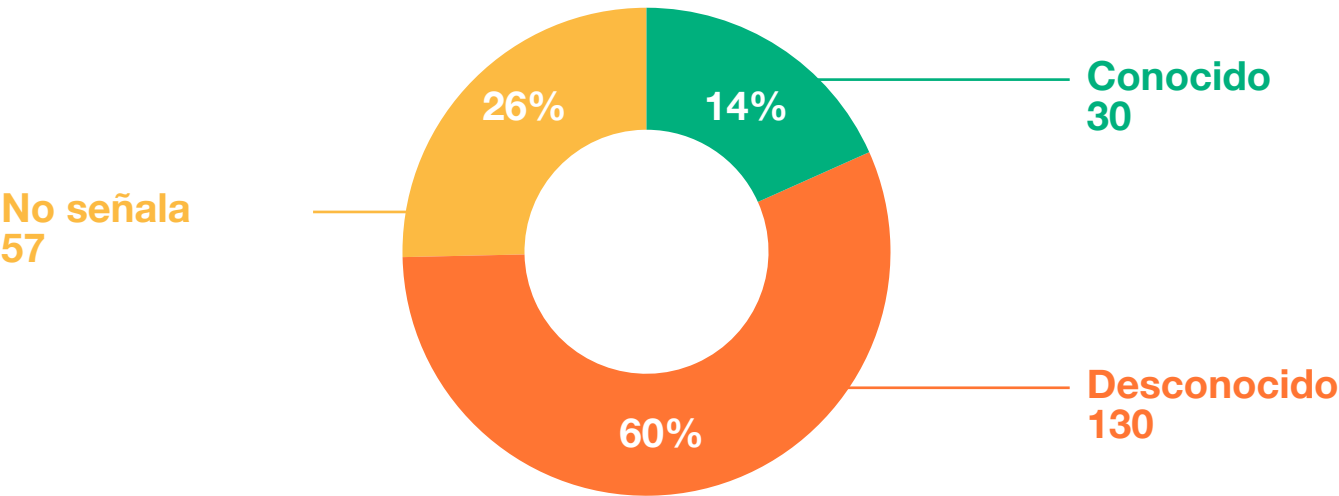
Forma de pago	Cantidad	Porcentaje
Por aplicativo	159	73.3%
A una cuenta de banco	24	11.1%
Me vienen a cobrar	23	10.6%
No señala	6	2.8%
Aún no cancela	5	2.3%
Total	217	100 %

Motivo de préstamo	Cantidad	Porcentaje
Otros gastos varios	78	35.9%
Pago de deudas	70	32.3%
Salud	48	22.1%
Negocio	13	6.0%
Arreglo de carro	4	1.8%
Arreglo de casa	2	0.9%
Para viaje	2	0.9%
Total	217	100 %

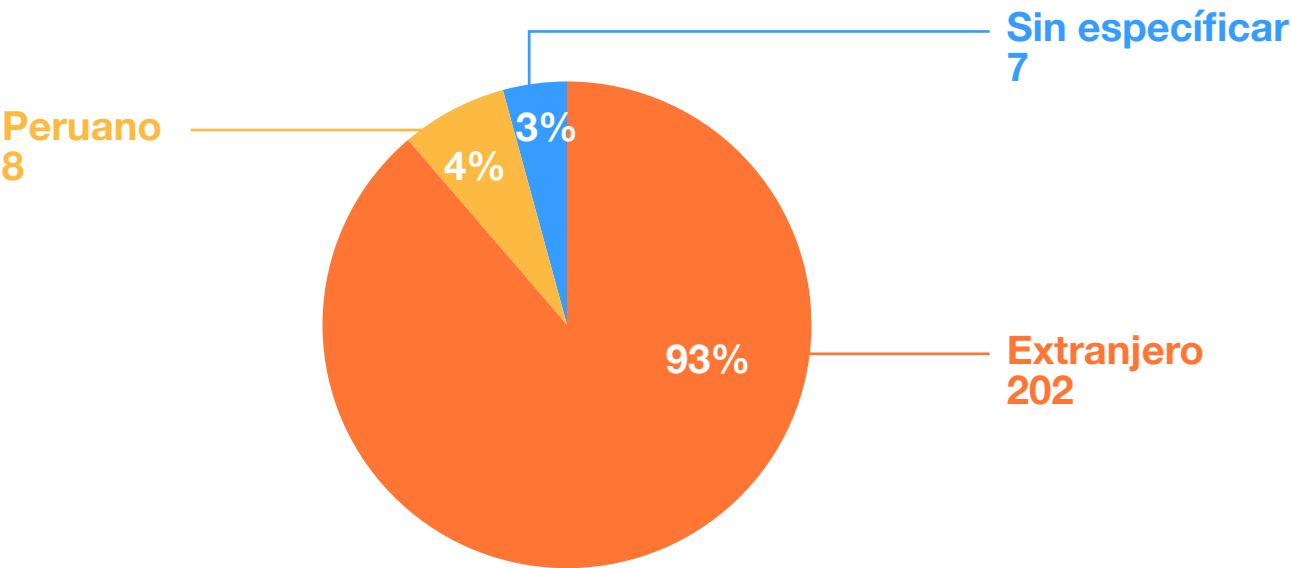
Datos del denunciado

Información complementaria 14.06.2023 - 30.11.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.

Conoce al prestamista



Nacionalidad de prestamista



V

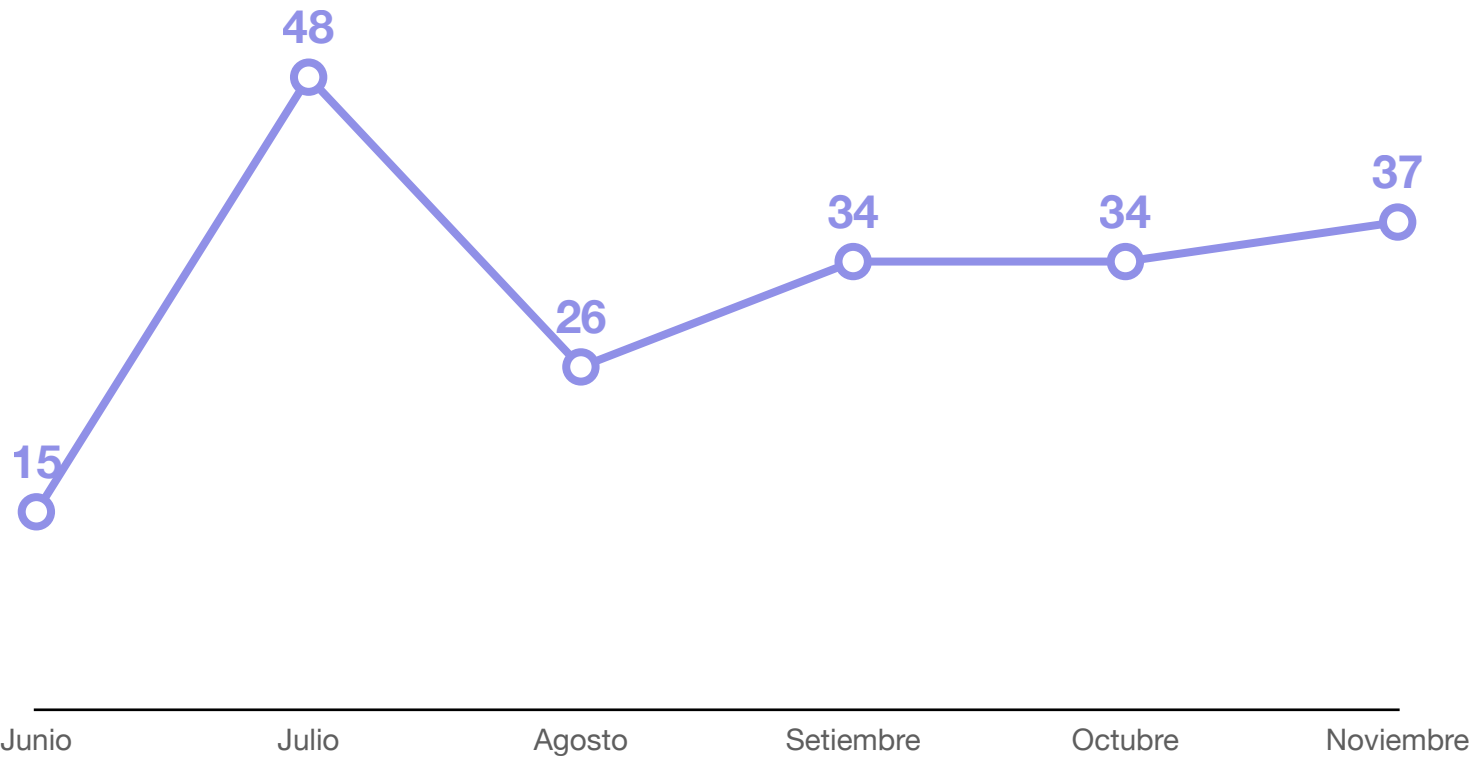
**Denuncias recibidas
por extorsión durante
la campaña:**

**“Yo no caigo
en la Extorsión,
Yo Denuncio”**

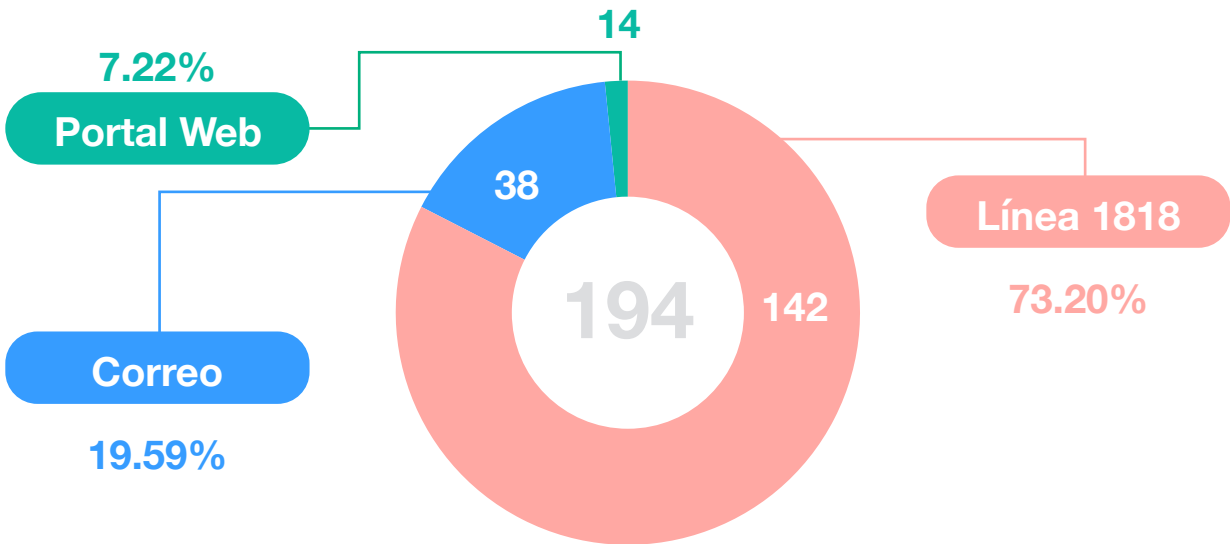
(21/06/23 a 30/11/23)

Denuncias recibidas 21.06.23 - 30.11.23

Total: 194



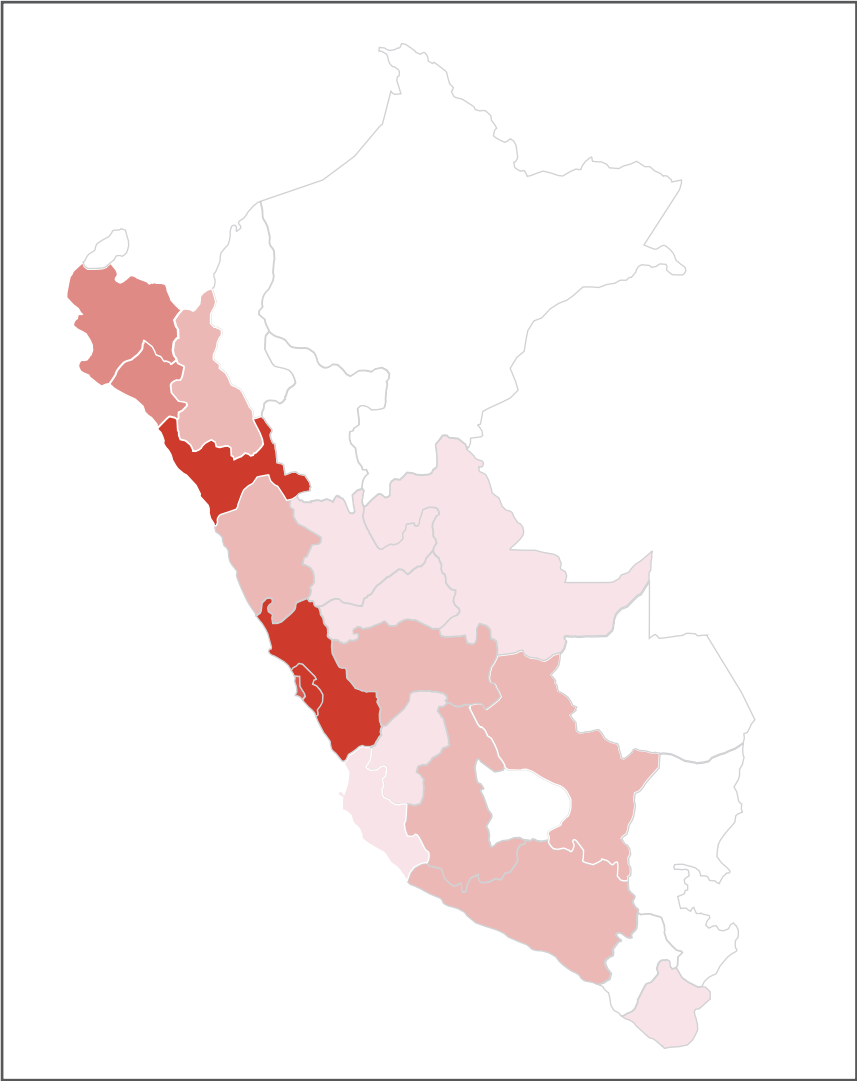
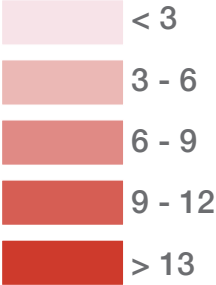
Denuncias por canal



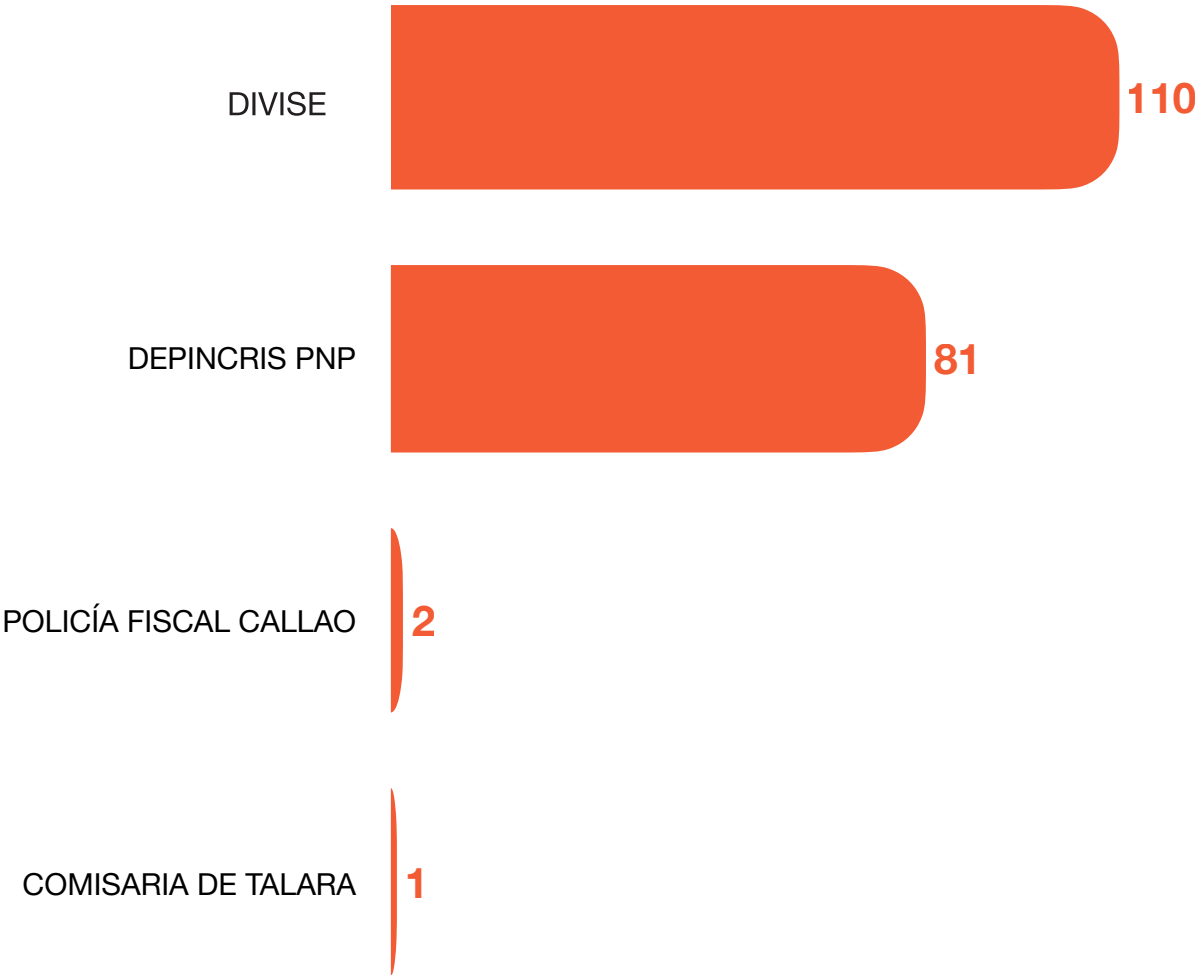
Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	115	59.28%
La Libertad	16	8.25%
Callao	11	5.67%
Piura	9	4.64%
Lambayeque	8	4.12%
Ancash	6	3.09%
Junín	6	3.09%
Arequipa	4	2.06%
Ayacucho	4	2.06%
Cajamarca	3	1.55%
Cusco	3	1.55%
Huánuco	2	1.03%
Pasco	2	1.03%
Huancavelica	1	0.52%
Ica	1	0.52%
Puno	1	0.52%
Tacna	1	0.52%
Ucayali	1	0.52%
Total	194	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias	
San Juan de Lurigancho	(17)
San Martín de Porres	(10)
Ate	(7)
Comas	(7)
Santiago de Surco	(7)
La Victoria	(6)
Callao	(5)
Chorrillos	(5)
San Miguel	(5)
Ventanilla	(5)
San Borja	(4)
Los Olivos	(4)



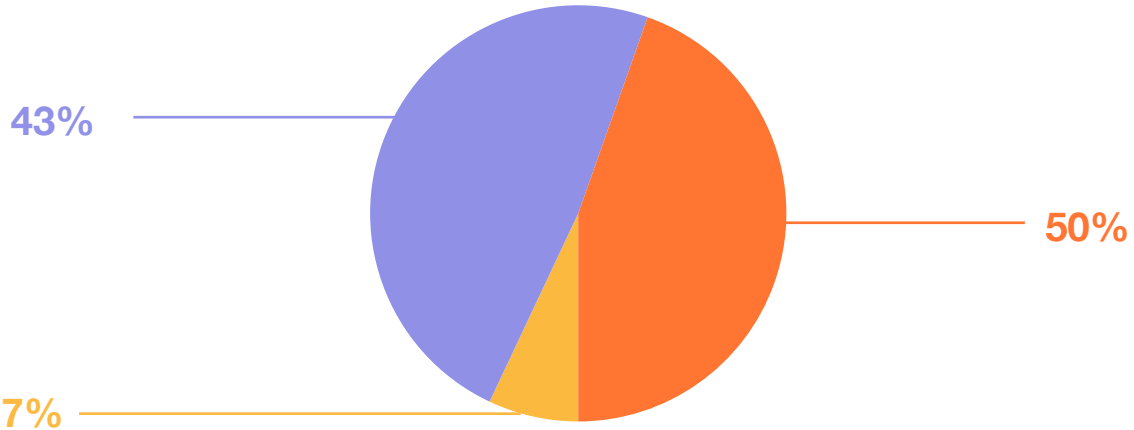
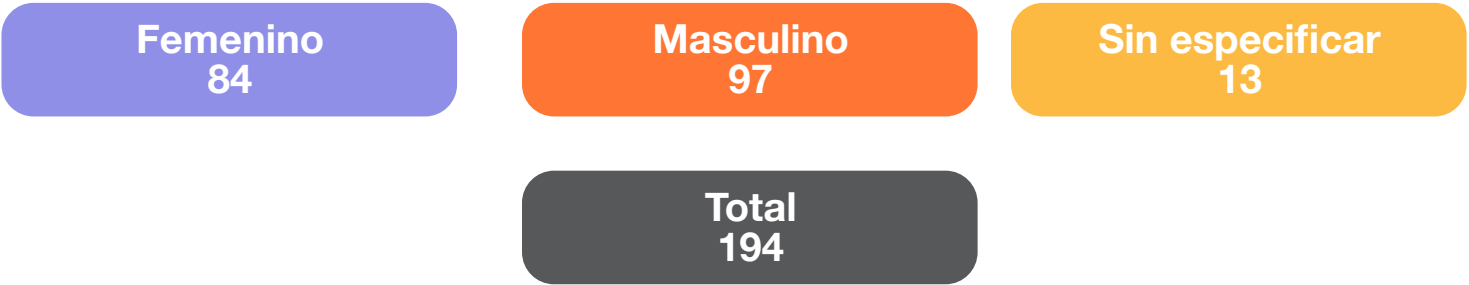
Dependencias derivadas



Órganos de la PNP	#	%
DIVISE	110	56.70%
DEPINCRIS PNP	81	41.75%
POLICÍA FISCAL CALLAO	2	1.03%
COMISARIA DE TALARA	1	0.52%
Total General	194	100%

Género y rango de edad del Denunciante

21.06.2023 - 30.11.2023



Rango de edad		#	%
	menor o igual a 20 años	10	5%
	21 - 40 años	100	52%
	41 - 65 años	64	33%
	66 a más años	2	1%
	Sin especificar	18	9%
	Total	194	100%

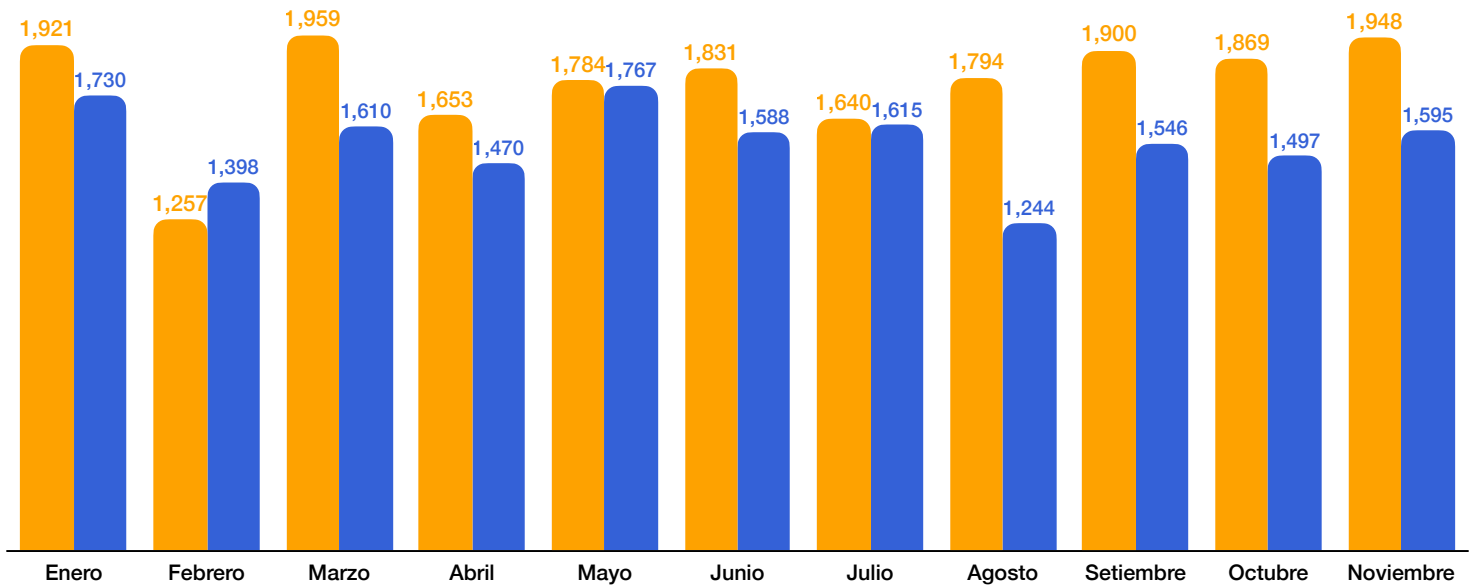
VI

Encuesta de satisfacción de la Línea 1818

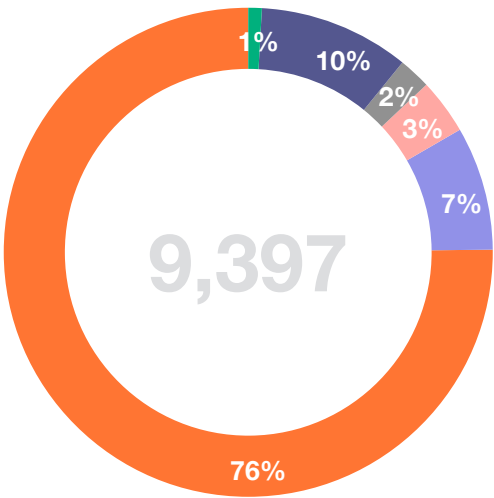
Encuestas realizadas 2022 vs 2023

2022: 19,556

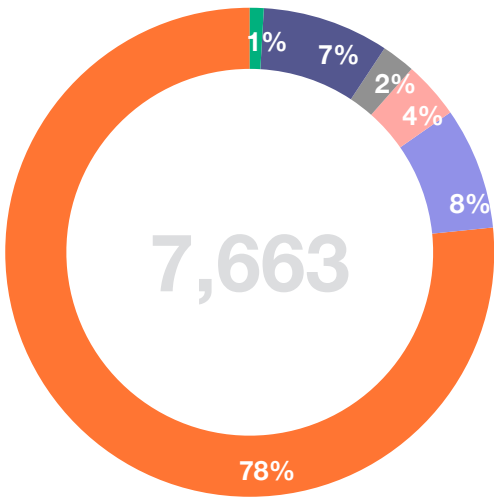
2023: 17,060



Calificación de la atención por parte del operador (01/01/2023 a 30/11/2023)



Nivel de satisfacción del servicio que brinda la CUD (01/01/2023 a 30/11/2023)



VII

**Consultas
atendidas**

Consultas atendidas

27,309

Orientación General		
Información sobre otros temas	5,997	21.96%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	1,827	6.69%
Comunicación fallida y/o inconclusa	1,345	4.93%
Intervención policial	1,120	4.10%
Comunicación incoherente	968	3.54%
Maltrato animal	571	2.09%
Llamada equivocada hacia la CUD	279	1.02%
Maltrato escolar (bullying)	55	0.20%
Corrupción	48	0.18%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	10	0.04%
Reporte de Violación de medidas sanitarias	5	0.02%
Orientación según temáticas de la CUD		
Conductas funcionales indebidas del personal policial y del Ministerio del Interior	4,616	16.90%
Crimen organizado	2,813	10.30%
Otros	2,647	9.69%
Estafa / extorsión en préstamos gota a gota	3,072	11.25%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	1,157	4.24%
Extorsión	439	1.61%
Consumo de drogas y adicción	129	0.47%
Desaparición de personas	105	0.38%
Trata de personas	106	0.39%
Total	27,309	100%

MININTER