



Reporte de las comunicaciones recibidas por la Central Única de Denuncias del Ministerio del Interior

Enero 2024 - Agosto 2024

**Dirección de Canales de Atención y Denuncias
Dirección General de Información para la Seguridad
Viceministerio de Seguridad Pública**



REPORTE DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS EN LA CENTRAL ÚNICA DE DENUNCIAS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR

Período: Enero 2024 - Agosto 2024

CONTENIDO

	Pág.
1. Resumen Ejecutivo	3
2. Comunicaciones recibidas	5
3. Denuncias y quejas admitidas por temática de atención	11
4. Denuncias admitidas por campaña (extorsión en préstamos en la modalidad Gota a Gota)	27
5. Denuncias admitidas por campaña “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”	33
6. Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818	39
7. Consultas atendidas	42



1. RESUMEN EJECUTIVO

La CENTRAL ÚNICA DE DENUNCIAS (CUD) del Ministerio del Interior (MININTER) es una plataforma digital y telefónica de gestión de denuncias y quejas que presentan los ciudadanos a nivel nacional, en temas relacionados a trata de personas, puntos de venta de drogas, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior, entre otros.

La información (comunicación) recibida a través de la CUD es evaluada y clasificada por personal especializado, quien luego de verificar su admisibilidad la deriva a las dependencias correspondientes del Sector Interior para su investigación y/o adopción de las medidas correspondientes, según el ámbito de competencia.



La CUD está al servicio de la ciudadanía las 24 horas del día, durante los 365 días del año, a través de los siguientes canales de atención:

Canal de Atención Telefónica:

 Línea gratuita 1818

Canales de Atención Virtual:

 Aplicativo Móvil: CUD 1818

 Portal Web: <https://denuncias.mininter.gob.pe/>

 Correo Electrónico: denuncias@mininter.gob.pe

Durante el período comprendido entre Enero 2024 a Agosto 2024, la CUD recibió un total de 34 018 comunicaciones, siendo la Línea gratuita 1818 el canal más utilizado por la ciudadanía (64,8%). Del total de comunicaciones admitidas (27 011), el 25,64% (6 926) corresponden a denuncias y quejas focalizadas en mayor porcentaje en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao (66,3%).

Asimismo, la temática con el mayor número de denuncias y quejas presentadas por la ciudadanía es la de “*Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior*”, representando el 38,3% del total de comunicaciones admitidas, seguido de la temática Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Por otro lado, durante el período analizado, se realizaron encuestas telefónicas para determinar el nivel de satisfacción del servicio brindado a la ciudadanía por el canal de atención telefónica de la CUD, teniendo como resultado que, más del 80% de los ciudadanos encuestados aprueba la atención recibida.

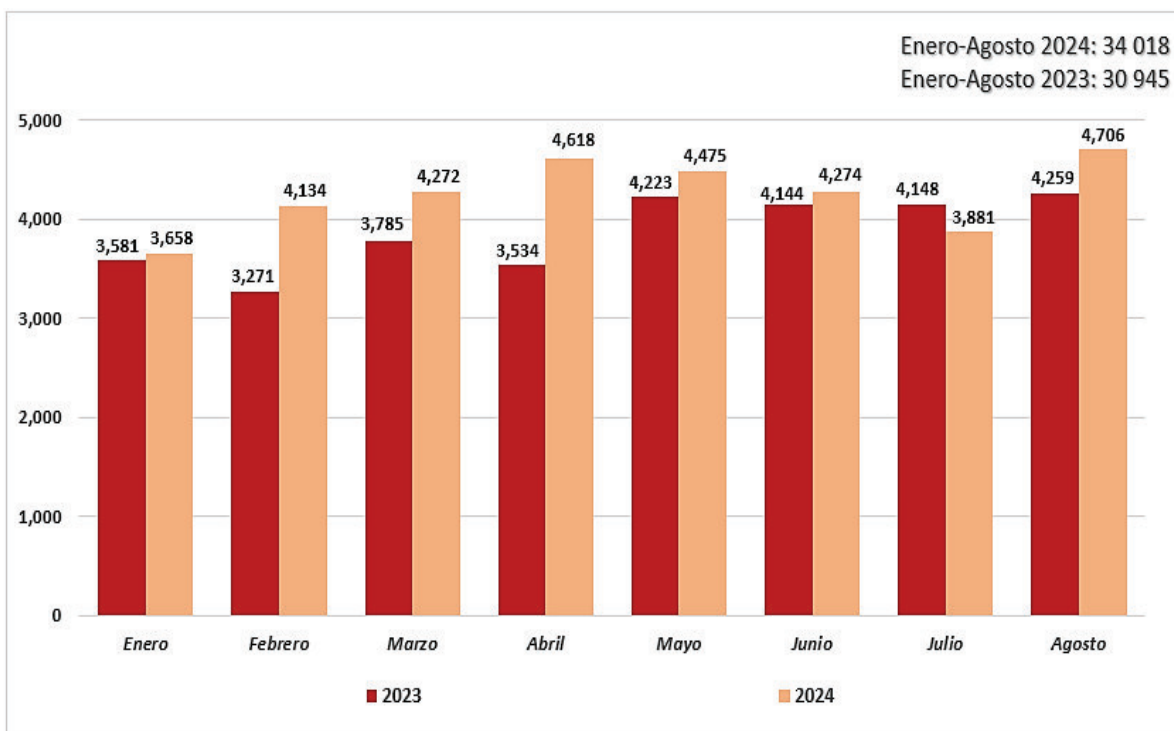


2. COMUNICACIONES RECIBIDAS

2.1. Comunicaciones recibidas

Entre Enero 2024 y Agosto 2024 se recibieron, a través de los diferentes canales de atención de la Central Única de Denuncias, 34 018 comunicaciones, incrementándose en un 9,9% respecto al total de comunicaciones recibidas durante el período Enero 2023 - Agosto 2023 (30 945).

GRÁFICO N° 01
Comparativo de las comunicaciones recibidas en la CUD, por mes
(Período: Enero – Agosto / 2023-2024)



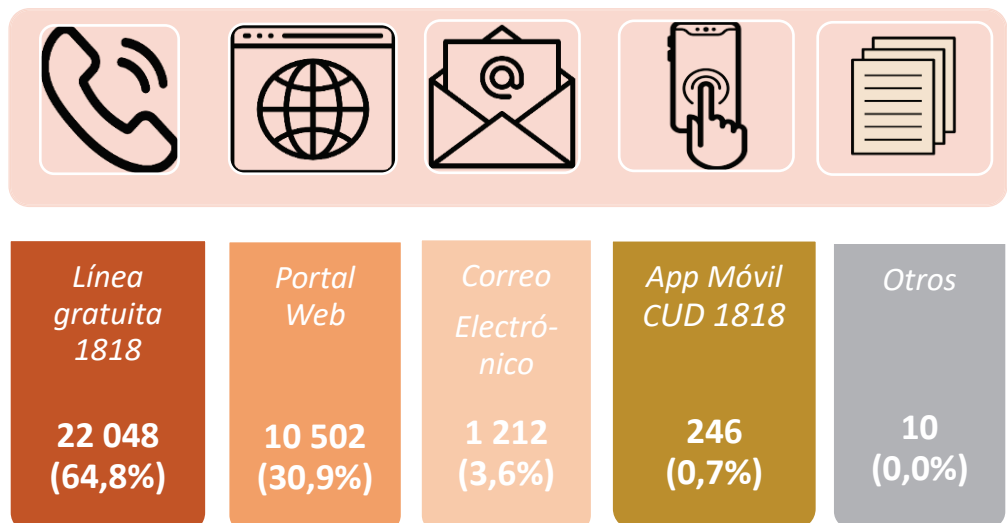
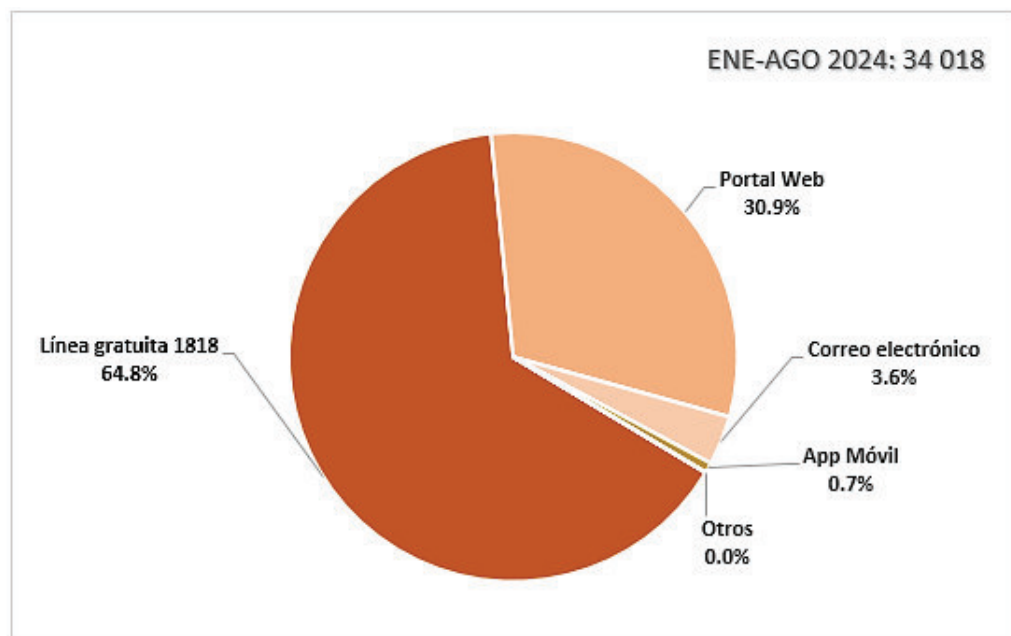
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

2.2. Canales de atención

La Central Única de Denuncias ha puesto a disposición de los ciudadanos cuatro canales de atención; y, adicionalmente, también registra aquellas comunicaciones que ingresan por la Mesa de Partes del Ministerio del Interior. De estos canales, la Línea gratuita 1818 sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía, representando el 64,8% del total de comunicaciones recibidas.

GRÁFICO N° 02
Comunicaciones recibidas en la CUD, por tipo de canal de atención
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



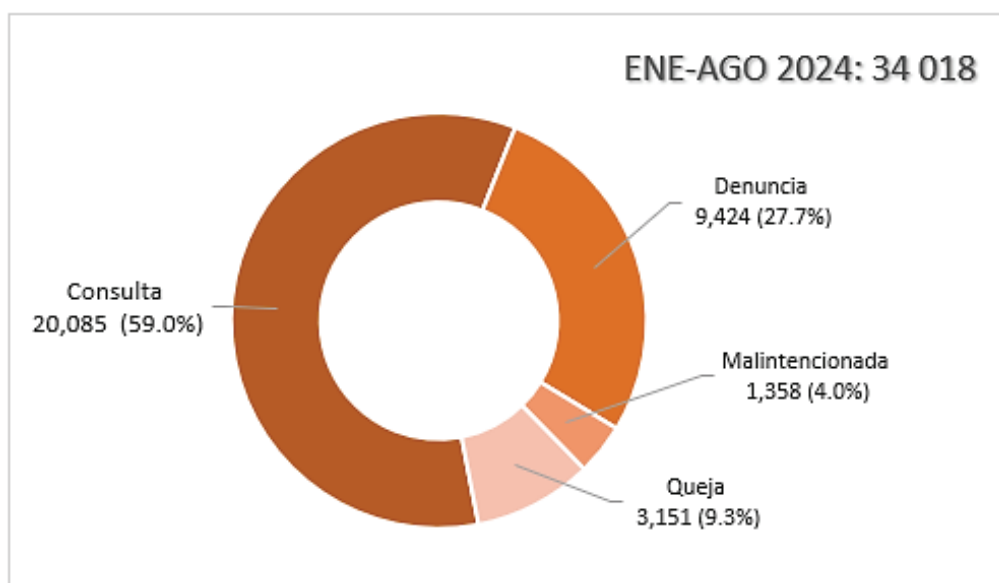
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

2.3. Tipos de comunicaciones recibidas

El 37,0% de las comunicaciones recibidas entre Enero 2024 y Agosto 2024, a través de los diferentes canales de la Central Única de Denuncias, corresponde a denuncias y quejas a nivel nacional.

GRÁFICO N° 03
Comunicaciones recibidas en la CUD, por tipo de comunicación
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

NOTA.-

- **Denuncia o queja admitida:** Aquella denuncia o queja que cuenta con los requisitos mínimos de recepción, necesarios para su derivación y atención.
- **Denuncia o queja no admitida:** Aquella denuncia o queja que carece de los requisitos mínimos para su atención y/o derivación.
- **Consulta:** Información solicitada por el ciudadano sobre los servicios de competencia del Sector Interior o cuando tiene la intención de presentar una denuncia o queja que no corresponde al ámbito de competencia del Sector Interior, recibiendo la orientación correspondiente.
- **Llamada malintencionada:** Aquella comunicación perturbadora, silente o falsa recibida a través de la Línea gratuita 1818.

Fuente: Directiva N° 001-2024-IN-VSP-DGIS, "Lineamientos para la gestión de denuncias y quejas en la Central Única de Denuncias del Ministerio del interior"

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

2.4. Quejas y denuncias admitidas

Entre Enero 2024 y Agosto 2024, las principales temáticas admitidas corresponden a “*Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior*” (39,2%)

TABLA N° 01
Quejas y denuncias admitidas, por temática
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

Principales temáticas de atención admitidas (4 262)		Cant.	Share
	Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior	2 718	39,2%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	888	12,8%
	Puntos de venta drogas	533	7,7%
	Trata de personas	122	1,8%
Otras temáticas de atención admitidas (2 664)		Cant.	Share
	Estafas y otras defraudaciones	850	12,3%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	489	7,1%
	Delitos informáticos (incluye delitos informáticos de pornografía infantil)	456	6,6%
	Maltrato animal	320	4,6%
	Extorsión	292	4,2%
	Corrupción	242	3,5%
	Acoso Sexual	16	0,2%
Total		6 926	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

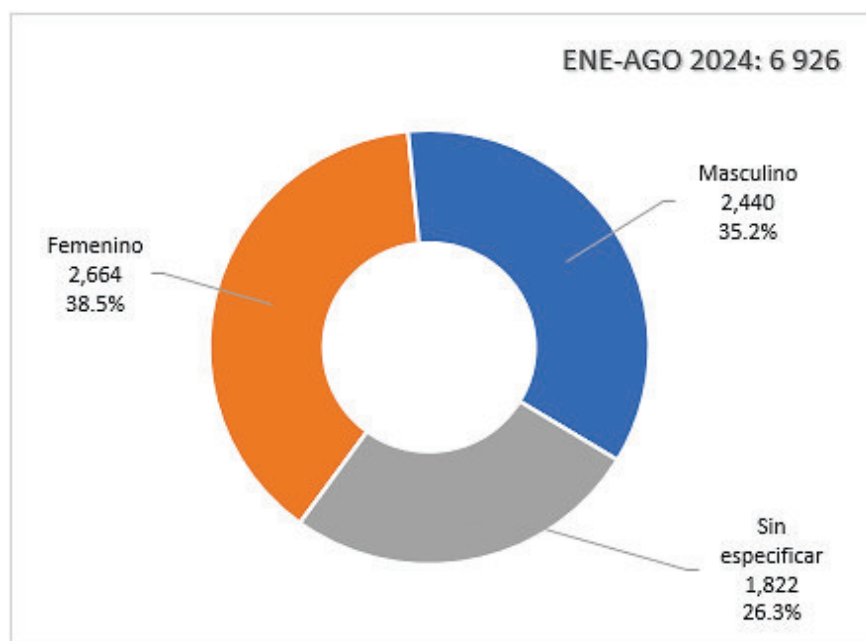
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

2.5. Género y rango de edad del denunciante

A través de la CUD se admitieron 38,5% de denuncias / quejas comunicadas por personas del sexo femenino, mientras que un 35,2% fueron comunicadas por personas del sexo masculino. Asimismo, respecto a las edades, el mayor número de denuncias / quejas admitidas corresponden a ciudadanos entre 18 y 40 años de edad (44,2%).

GRÁFICO N° 04

**Género del denunciante de denuncias y quejas admitidas
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)**



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

TABLA N° 02

**Rango de edad del denunciante de denuncias y quejas admitidas
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)**

Rango de edad	Cant.	Share
Menor de 18 años	8	0,1%
18 - 40 años	3 063	44,2%
41 - 65 años	1 790	25,8%
66 a más años	155	2,3%
Sin especificar	1 910	27,6%
Total	6 926	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)



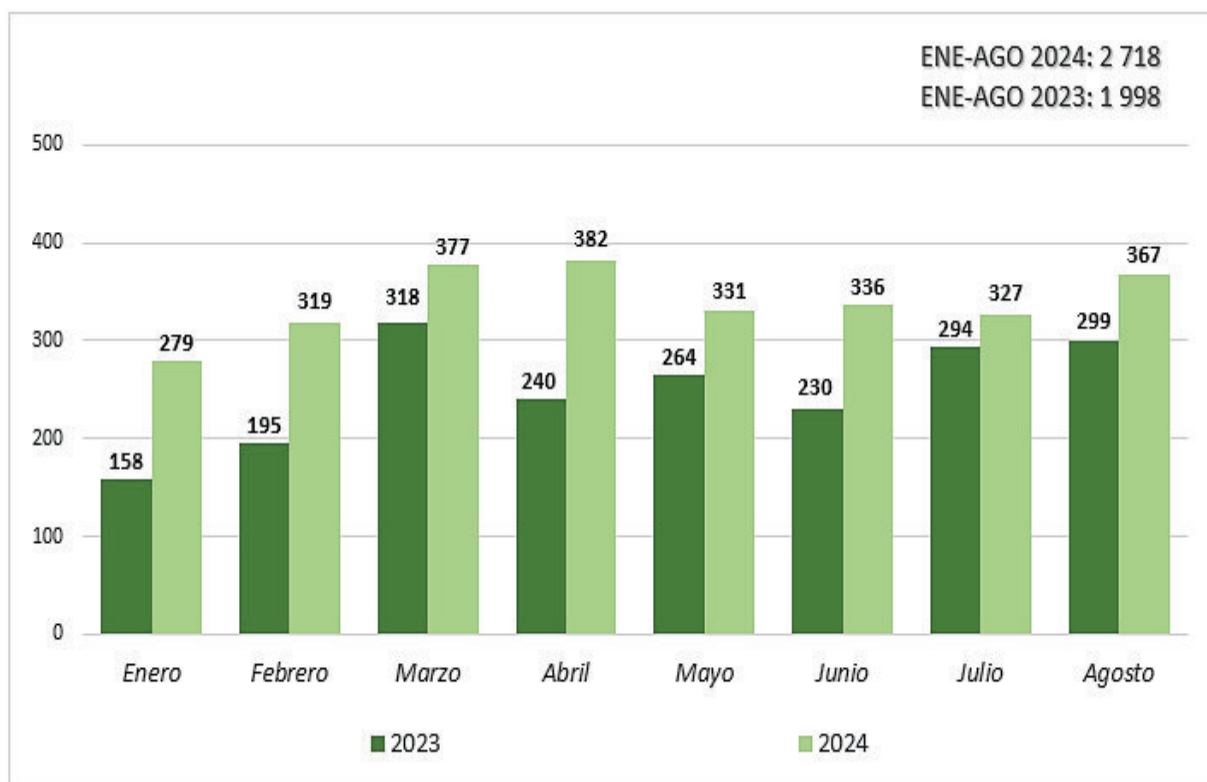
3. DENUNCIAS Y QUEJAS ADMITIDAS POR TEMÁTICA DE ATENCIÓN

3.1. Quejas admitidas por “Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior”

Respecto al período Enero 2023 – Agosto 2023, las quejas admitidas por conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior se han incrementado en un 36,0% entre Enero 2024 y Agosto 2024.

GRÁFICO N° 05

Comparativo mensual de quejas admitidas por conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior
(Período: Enero – Agosto / 2023-2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Asimismo, durante el período comprendido entre Enero 2024 y Agosto 2024, la subtemática más recurrente sigue siendo “Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones” (44,7%), seguido de “Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones” (26,2%), según de muestra en la siguiente Tabla:

TABLA N° 03
Subtemática de las quejas admitidas por conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

Subtemática	Cant.	Share
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	1 216	44,7%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	711	26,2%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional	214	7,9%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo	194	7,1%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	86	3,2%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	83	3,1%
Atender al público con términos o gestos inadecuados	74	2,7%
Conductas indebidas del personal del Sector Interior	64	2,4%
Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	33	1,2%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	17	0,6%
Omitir auxiliar a cualquier persona cuando esta así lo requiera	16	0,6%
Consumir drogas o bebidas alcohólicas durante el servicio policial	10	0,4%
Total	2 718	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

De igual manera, cerca del 80% de las quejas admitidas durante el período comprendido entre Enero 2024 y Agosto 2024, relacionadas a las temáticas de *conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior*, se focalizan en los departamentos de Lima (64,3%), Arequipa (3,4%), Cusco (3,1%), Junín (2,9%) y la Provincia Constitucional del Callao (6,0%), según se muestra a continuación:

TABLA N° 04
Número de quejas admitidas por conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior, según departamento (Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

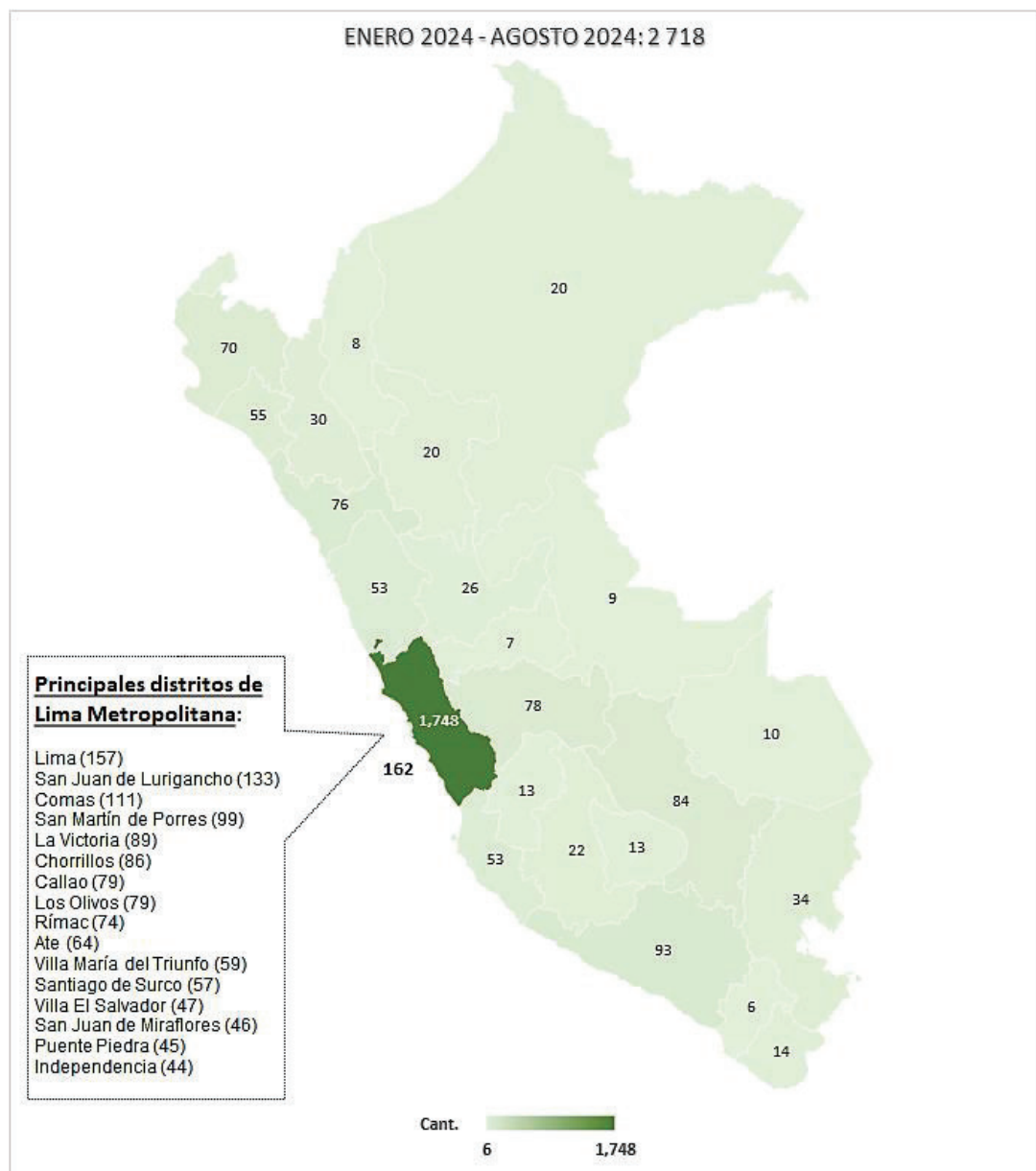
Departamento	Cantidad	Share
Lima	1 748	64,3%
Prov. Constitucional del Callao	162	6,0%
Arequipa	93	3,4%
Cusco	84	3,1%
Junín	78	2,9%
La Libertad	76	2,8%
Piura	70	2,6%
Lambayeque	55	2,0%
Ancash	53	1,9%
Ica	53	1,9%
Puno	34	1,3%
Cajamarca	30	1,1%
Huánuco	26	1,0%
Ayacucho	22	0,8%
Loreto	20	0,7%
San Martín	20	0,7%
Tacna	14	0,5%
Tumbes	14	0,5%
Apurímac	13	0,5%
Huancavelica	13	0,5%
Madre de Dios	10	0,4%
Ucayali	9	0,3%
Amazonas	8	0,3%
Pasco	7	0,3%
Moquegua	6	0,2%
Total	2 718	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Por otro lado, del total de quejas admitidas en Lima Metropolitana por *conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior*, 157 se focalizan en el distrito de Lima, seguido del distrito de San Juan de Lurigancho (133) y Comas (111).

GRÁFICO N° 06
Número de quejas admitidas por conductas indebidas del personal
policial y del personal del Sector Interior, según departamento
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Entre Enero 2024 y Agosto 2024, las Comisarías PNP son las dependencias más quejadas (61,0%). Asimismo, el 22,1% de las quejas admitidas por conductas indebidas recaen en efectivos policiales; y, el 5,3% corresponden a diferentes unidades orgánicas de la PNP.

TABLA N° 05
Dependencias con mayor número de quejas admitidas por conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

Dependencia quejada	Cant.	Share
Comisarías PNP	1 659	61,0%
Efectivos Policiales PNP	601	22,1%
Unidades Orgánicas de la PNP	145	5,3%
Ministerio del Interior	60	2,2%
Departamento de Investigación Criminal de la PNP	36	1,3%
Región Policial /Frente Policial	15	0,6%
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil	2	0,1%
Superintendencia Nacional de Migraciones	2	0,1%
Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú	2	0,1%
Intendencia Nacional de Bomberos del Perú	1	0,0%
Sin especificar	195	7,2%
Total	2 718	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

TABLA N° 06
Comisarías con mayor número de quejas admitidas por conductas
indebidas del personal policial
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

Comisaría	Cant.	Share
Comisaría PNP Sol de Oro, Lima	31	1,9%
Comisaría PNP José Carlos Mariátegui, Lima	29	1,7%
Comisaría PNP Apolo, Lima	26	1,6%
Comisaría PNP Chorrillos, Lima	26	1,6%
Comisaría PNP Pro, Lima	21	1,3%
Comisaría PNP Zárate, Lima	21	1,3%
Comisaría PNP Lince, Lima	20	1,2%
Comisaría PNP San Martín de Porres, Lima	20	1,2%
Comisaría PNP Santa Luzmila, Lima	19	1,1%
Comisaría PNP Barboncitos, Lima	18	1,1%
Comisaría PNP Vitarte, Lima	18	1,1%
Comisaría PNP La Pasca, Lima	17	1,0%
Comisaría PNP Mateo Pumacahua, Lima	17	1,0%
Comisaría PNP Surco, Lima	16	1,0%
Comisaría PNP Canto Rey, Lima	15	0,9%
Comisaría PNP Chacra Colorada, Lima	15	0,9%
Comisaría PNP El Rímac, Lima	15	0,9%
Comisaría PNP San Juan de Miraflores, Lima	15	0,9%
Comisaría PNP Santa Anita, Lima	15	0,9%
Comisaría PNP Urb. Pachacamac, Lima	15	0,9%
Otras Comisarías PNP	1 270	76,5%
Total	1 659	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

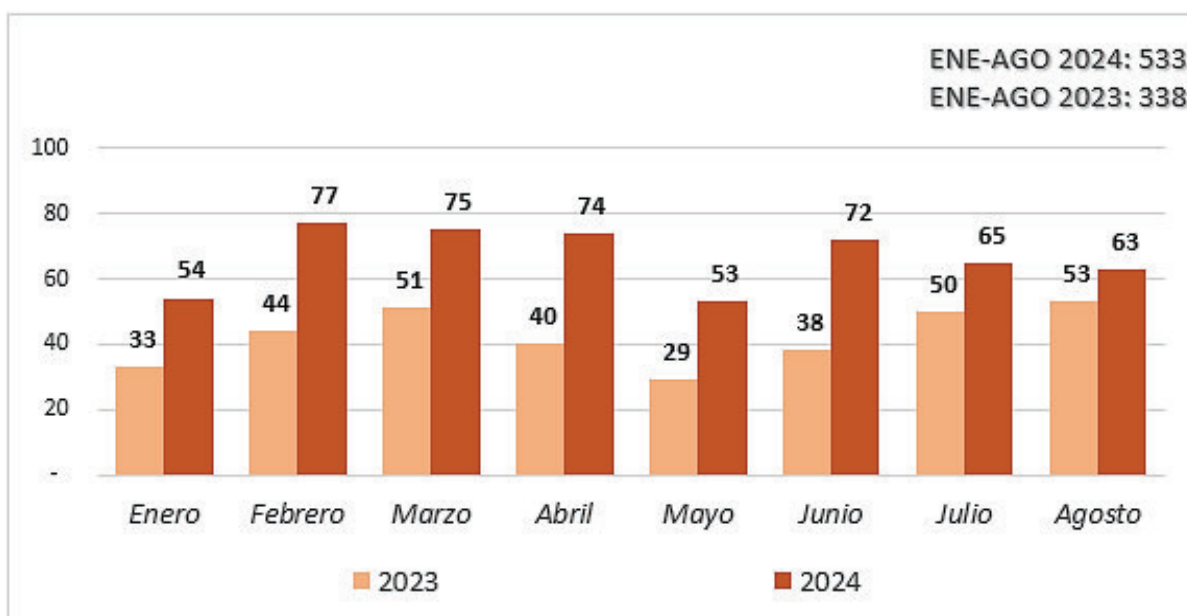
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

3.2. Denuncias admitidas por “Puntos de venta de drogas”

Durante el período Enero 2023 – Agosto 2023 se admitieron 338 denuncias por la temática “*Punto de venta de drogas*”, las mismas que se incrementaron en un 57,7%, respecto al período comprendido entre Enero 2024 y Agosto 2024.

GRÁFICO N° 07

Comparativo mensual de denuncias admitidas por puntos de venta de drogas
(Período: Enero – Agosto / 2023-2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Respecto a esta temática de denuncia admitida, la microcomercialización de drogas es la denuncia más recurrente (92,3%)

TABLA N° 07

Subtemática de las denuncias admitidas por puntos de
venta de drogas
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

Departamento	Cantidad	Share
Microcomercialización de drogas	492	92,3%
Tráfico ilícito de drogas	41	7,7%
Total	533	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

De igual manera, de las denuncias admitidas durante el período comprendido entre Enero 2024 y Agosto 2024, relacionadas a la temática de *punto de venta de drogas*, el 66,4% se registraron en el departamento de Lima; y, el 16,9% en la Provincia Constitucional del Callao.

TABLA N° 08
Denuncias admitidas por puntos de venta de drogas,
según departamento
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

Departamento	Cantidad	Share
Lima	354	66,4%
Prov. Constitucional del Callao	90	16,9%
La Libertad	20	3,8%
Lambayeque	12	2,3%
Piura	12	2,3%
Ica	8	1,5%
Cusco	7	1,3%
Arequipa	6	1,1%
Loreto	5	0,9%
Huánuco	3	0,6%
San Martín	3	0,6%
Amazonas	2	0,4%
Cajamarca	2	0,3%
Tumbes	2	0,3%
Ucayali	2	0,3%
Ancash	1	0,2%
Junín	1	0,2%
Moquegua	1	0,2%
Puno	1	0,2%
Tacna	1	0,2%
Total	533	100,0%

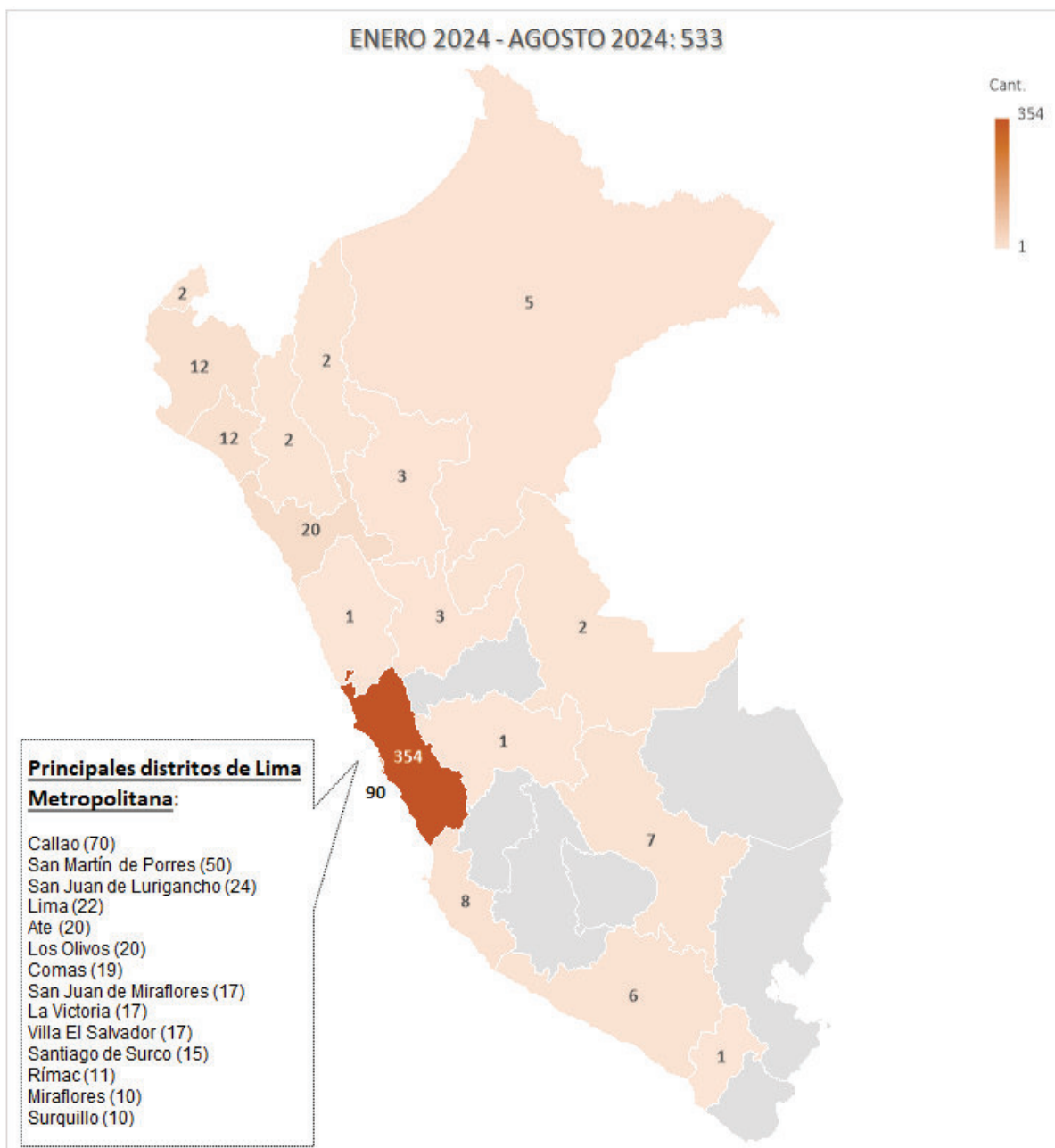
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Asimismo, el distrito del Callao es el que registra mayor número de denuncias por *punto de venta de drogas*, (70), seguido del distrito de San Martín de Porres (50) y del distrito San Juan de Lurigancho (24).

GRÁFICO N° 08

**Denuncias admitidas por puntos de venta de drogas, según departamento
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)**



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

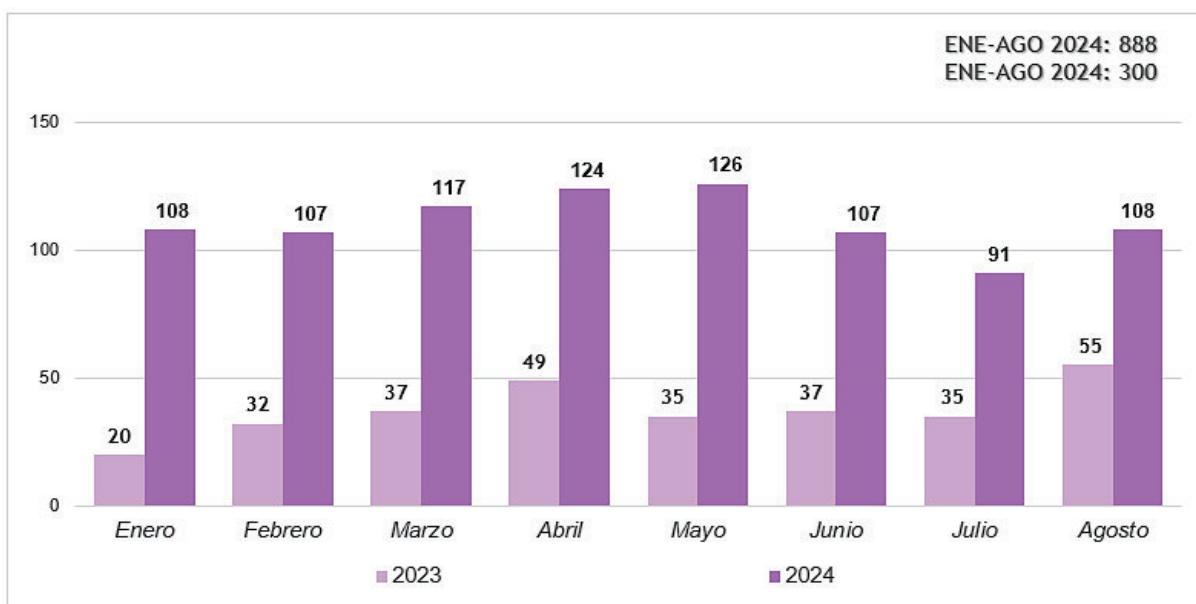
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

3.3. Denuncias admitidas por “Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar”

Enero 2024 y Agosto 2024 se admitieron 888 denuncias relacionadas a la temática “*Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*”, cifra que refleja un incremento de 196% respecto al período Enero 2023 - Agosto 2023; siendo la subtemática “*violencia psicológica*” la más denunciada (53,4%).

GRÁFICO N° 09

Comparativo mensual de denuncias admitidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar
(Período: Enero 2024 – Agosto / 2023-2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

TABLA N° 09

Subtemática de las denuncias admitidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

Detalle de las denuncias	Cantidad	Share
Violencia psicológica	474	53,4%
Violencia física	362	40,8%
Violencia sexual	36	4,1%
Violencia económica o patrimonial	16	1,8%
Total	888	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Entre Enero 2024 y Agosto 2024, el 61,7% de las denuncias admitidas por “*Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*”, se focalizaron en el departamento de Lima, y el 6,3% en la Provincia Constitucional del Callao.

TABLA N° 10
Denuncias admitidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, según departamento
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

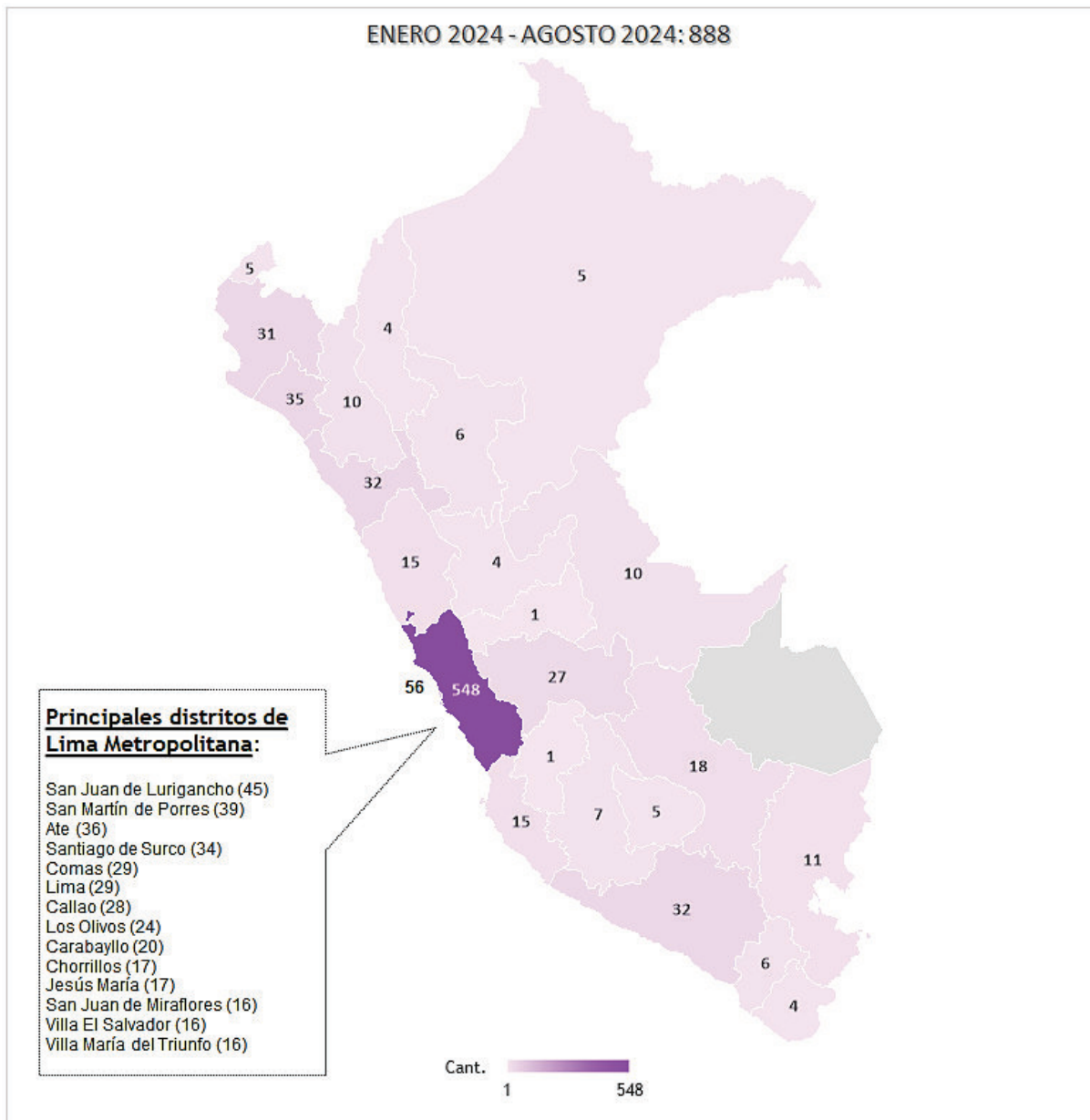
Departamento / Región	Cantidad	Share
Lima	548	61,7%
Prov. Constitucional del Callao	56	6,3%
Lambayeque	35	3,9%
Arequipa	32	3,6%
La Libertad	32	3,6%
Piura	31	3,5%
Junín	27	3,0%
Cusco	18	2,0%
Ancash	15	1,7%
Ica	15	1,7%
Puno	11	1,2%
Cajamarca	10	1,1%
Ucayali	10	1,1%
Ayacucho	7	0,8%
Moquegua	6	0,7%
San Martín	6	0,7%
Apurímac	5	0,6%
Loreto	5	0,6%
Tumbes	5	0,5%
Amazonas	4	0,5%
Huánuco	4	0,5%
Tacna	4	0,5%
Huancavelica	1	0,1%
Pasco	1	0,1%
Total	888	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Respecto a los distritos de Lima Metropolitana, el mayor número de denuncias admitidas por “*Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*” se registraron en el distrito de San Juan de Lurigancho (45), seguido del distrito de San Martín de Porres (39) y del distrito de Ate (36).

GRÁFICO N° 10
Denuncias admitidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, según departamento
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

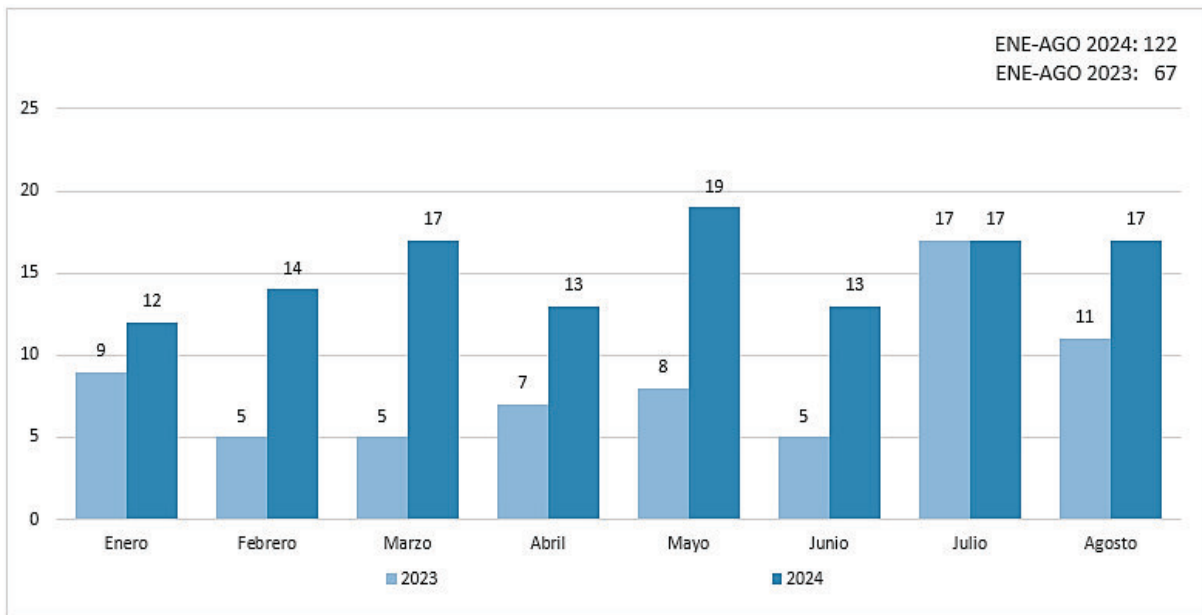
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

3.4. Denuncias admitidas por “Trata de personas”

Durante el período Enero 2023 – Agosto 2023 se admitieron 67 denuncias por la temática “*Trata de personas*”, las mismas que se incrementaron en un 82,1% aproximadamente, entre Enero 2024 y Agosto 2024, siendo la explotación sexual la subtemática más denunciada (86,9%).

GRÁFICO N° 11

Comparativo mensual de denuncias admitidas por trata de personas
(Período: Enero – Agosto / 2023-2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

TABLA N° 11

Subtemática de las denuncias admitidas por trata de personas
(Período: Enero – Agosto 2024)

Detalle de las denuncias	Cantidad	Share
Explotación Sexual	106	86,9%
Explotación Laboral	14	11,5%
Venta de niñas, niños y adolescentes	1	0,8%
Venta de órganos	1	0,8%
Total	122	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Del total de denuncias admitidas por la Central Única de Denuncias en la temática “*Trata de Personas*”, el 57,4% se concentra en el departamento de Lima, seguido del departamento de Arequipa (9,9%) y del departamento de Lambayeque (9,0%).

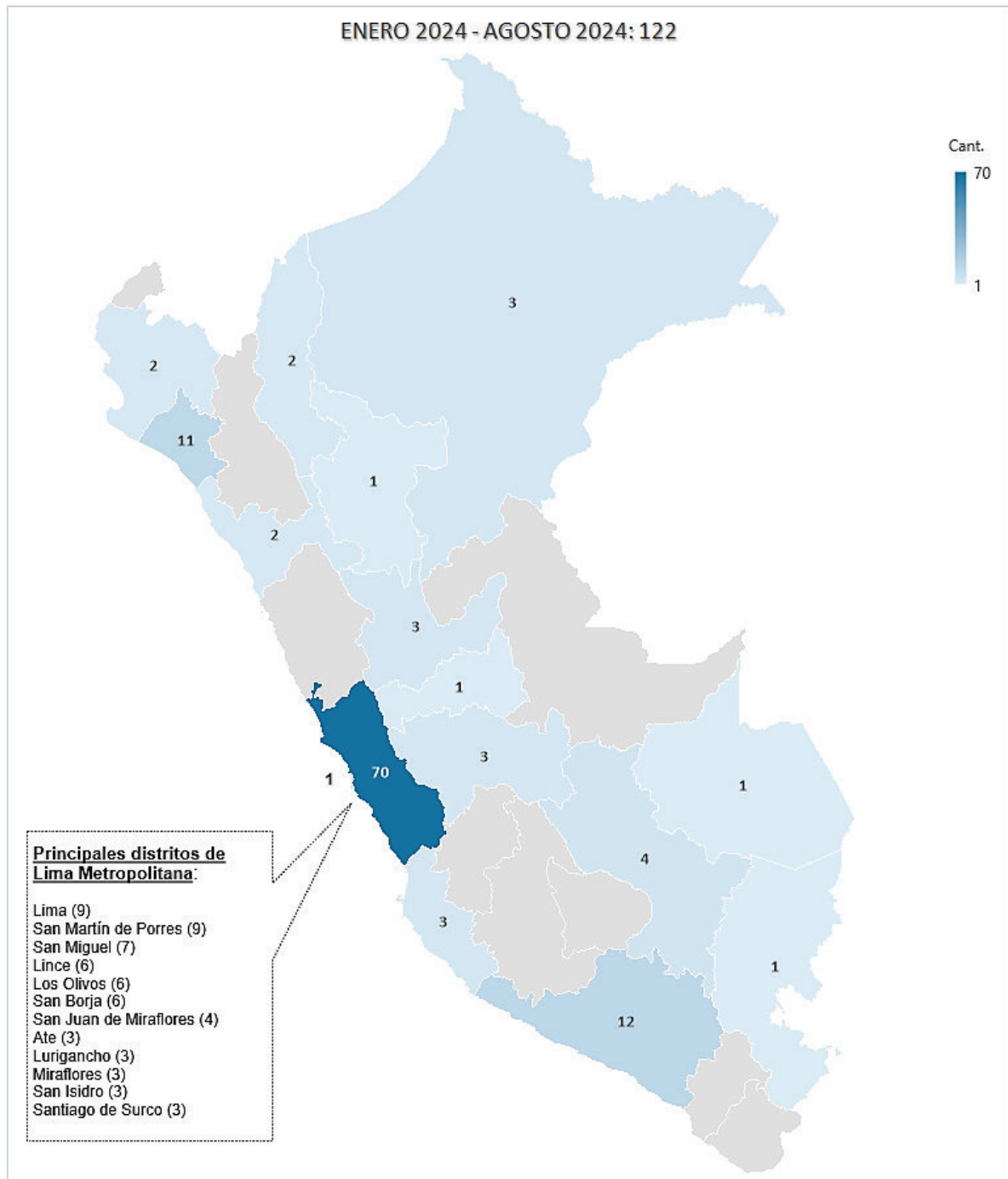
TABLA N° 12
Denuncias admitidas por trata de personas, según
departamento
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

Departamento	Cantidad	Share
Lima	70	57,4%
Arequipa	12	9,9%
Lambayeque	11	9,0%
Cusco	4	3,3%
Huánuco	3	2,5%
Ica	3	2,5%
Junín	3	2,5%
Loreto	3	2,5%
Amazonas	2	1,6%
La Libertad	2	1,6%
Piura	2	1,6%
Prov. Constitucional del Callao	1	0,8%
Madre de Dios	1	0,8%
Pasco	1	0,8%
Puno	1	0,8%
San Martín	1	0,8%
Tacna	1	0,8%
Ucayali	1	0,8%
Total	122	100,00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Los distritos de Lima Metropolitana con mayor número de denuncias admitidas por “*Trata de personas*” son: San Juan de Lurigancho y San Martín de Porres (9), seguido del distrito de Ate (7).

GRÁFICO N° 12
Denuncias admitidas por trata de personas según departamento
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

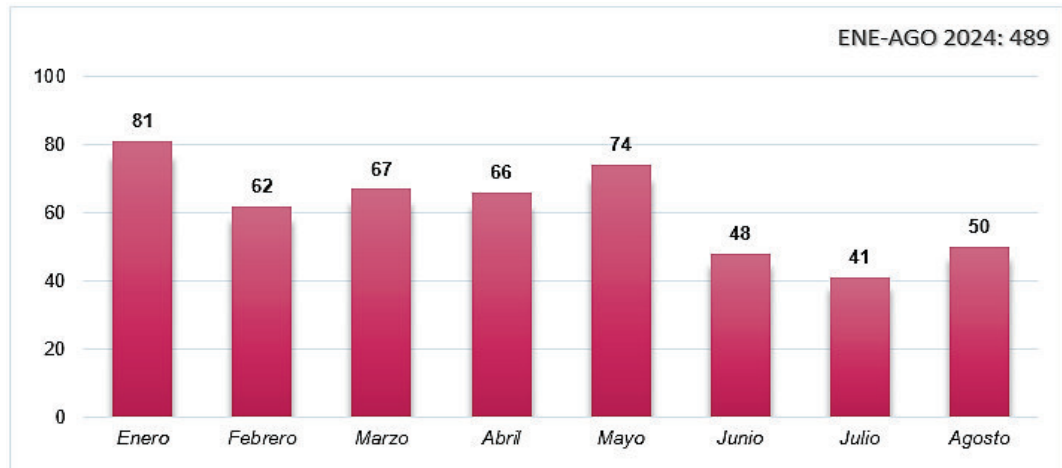


4. DENUNCIAS ADMITIDAS POR EXTORSIÓN EN PRÉSTAMOS EN LA MODALIDAD GOTA A GOTA, POR CAMPAÑA

4.1. Denuncias admitidas por extorsión en préstamos en la modalidad Gota a Gota

En el período evaluado (Enero 2024 – Agosto 2024), se han admitido 489 denuncias por extorsión en préstamos en la modalidad Gota a Gota.

GRÁFICO N° 13
Denuncias admitidas por extorsión (Gota a Gota), por mes
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

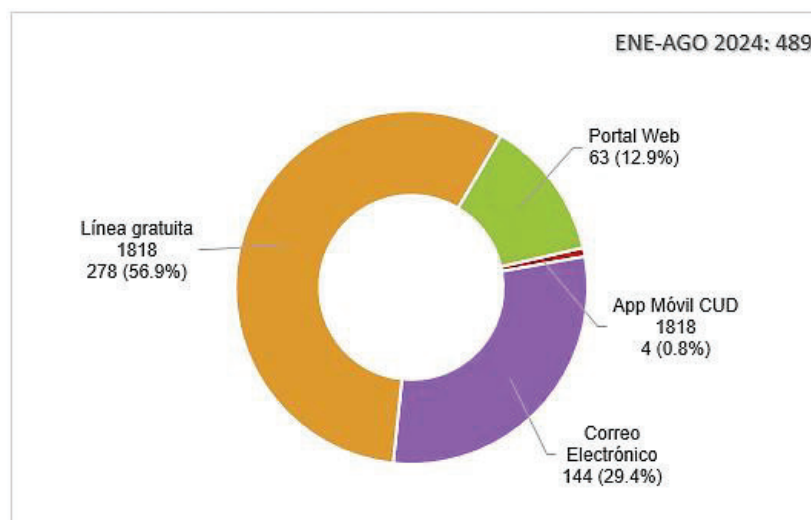


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Por otro lado, las denuncias admitidas por extorsión en préstamos en la modalidad Gota a Gota han sido recibidas, principalmente, a través de la Línea gratuita 1818 (56,9%).

GRÁFICO N° 14
Denuncias admitidas por extorsión (Gota a Gota), por canal de atención
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

4.2. Procedencia de las denuncias admitidas por extorsión en préstamos en la modalidad Gota a Gota

Lima es el departamento que registra el mayor número de denuncias admitidas por extorsión en préstamos en la modalidad Gota a Gota (50,5%), seguido del departamento de Piura (7,6%) y del departamento de Arequipa (5,7%).

TABLA N° 13
Denuncias admitidas por extorsión en préstamos en la modalidad
Gota a Gota, según departamento
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

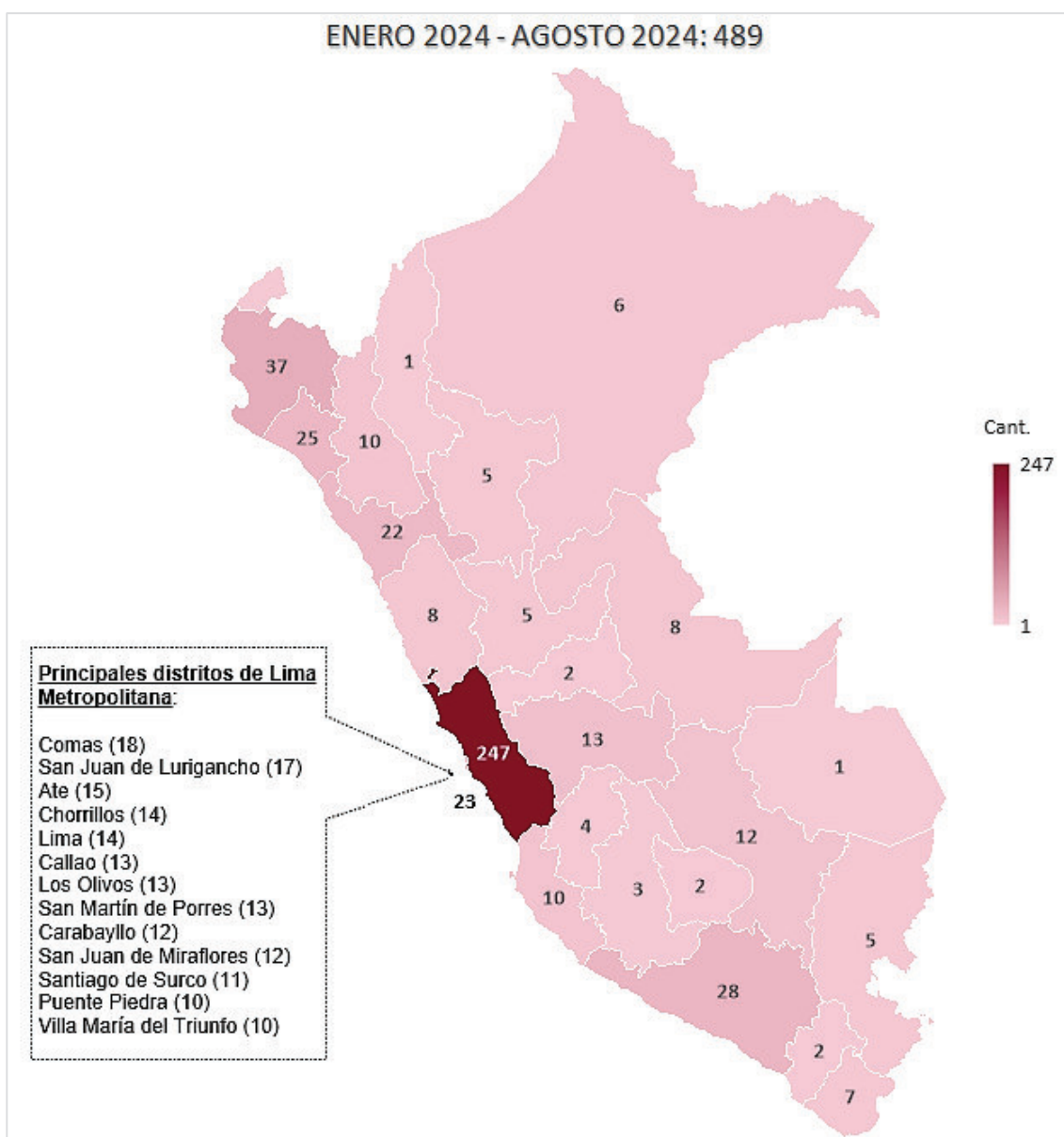
Departamento	Cantidad	Share
Lima	247	50,5%
Piura	37	7,6%
Arequipa	28	5,7%
Lambayeque	25	5,1%
Prov. Constitucional del Callao	23	4,7%
La Libertad	22	4,5%
Junín	13	2,7%
Cusco	12	2,5%
Cajamarca	10	2,0%
Ica	10	2,0%
Ancash	8	1,7%
Ucayali	8	1,7%
Tacna	7	1,5%
Loreto	6	1,2%
Huánuco	5	1,0%
Puno	5	1,0%
San Martín	5	1,0%
Huancavelica	4	0,8%
Ayacucho	3	0,6%
Tumbes	3	0,6%
Apurímac	2	0,4%
Moquegua	2	0,4%
Pasco	2	0,4%
Amazonas	1	0,2%
Madre de Dios	1	0,2%
Total	489	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Con relación al comportamiento de los distritos de Lima Metropolitana, se puede apreciar en el siguiente gráfico que Comas es el distrito con mayor número de denuncias admitidas por extorsión en préstamos en la modalidad Gota a Gota (18), seguido de los distritos de San Juan de Lurigancho (17) y Ate (15).

GRÁFICO N° 15
Denuncias admitidas por extorsión en préstamos
en la modalidad Gota a Gota, según departamento
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



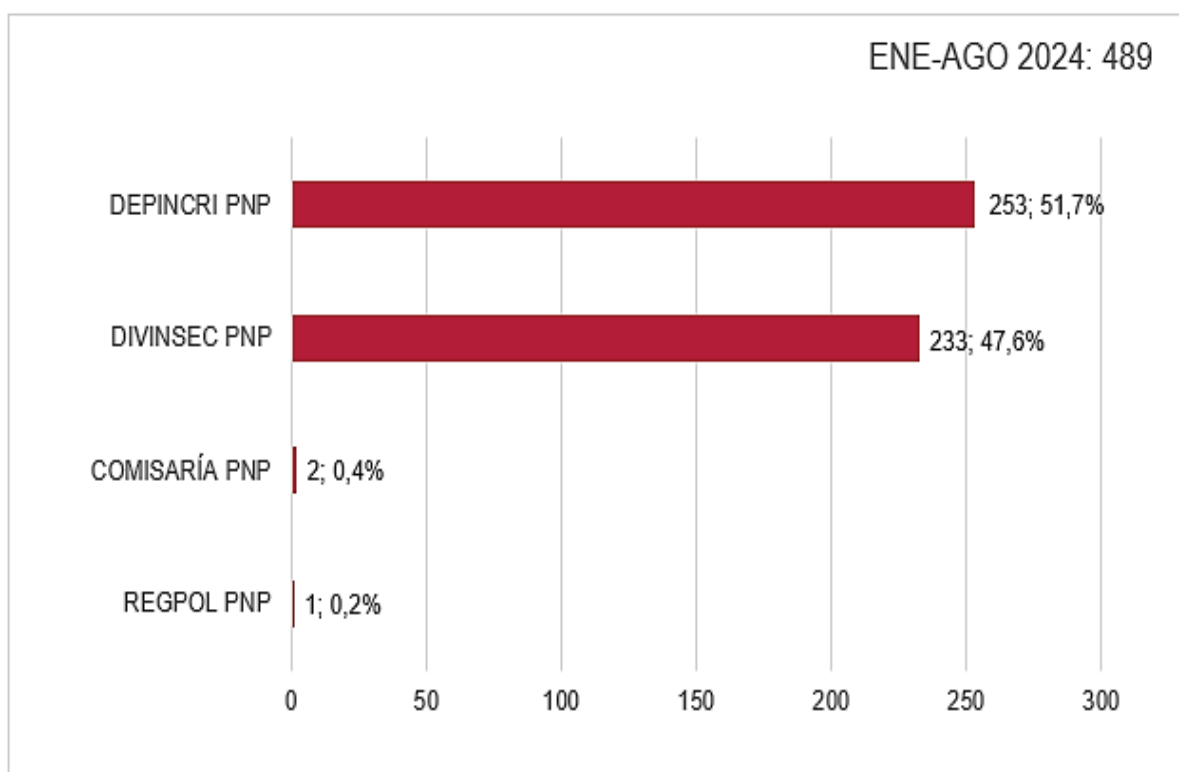
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

4.3. Principales dependencias a las que se derivaron las denuncias admitidas por extorsión en préstamos en la modalidad Gota a Gota

Las denuncias admitidas por extorsión en préstamos en la modalidad Gota a Gota fueron derivadas, principalmente, al Departamento de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú (DEPINCRI PNP), según la jurisdicción del hecho, representando el 51,7% del total.

GRÁFICO N° 16
Denuncias admitidas por extorsión en préstamos
en la modalidad Gota a Gota, según dependencias derivadas
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



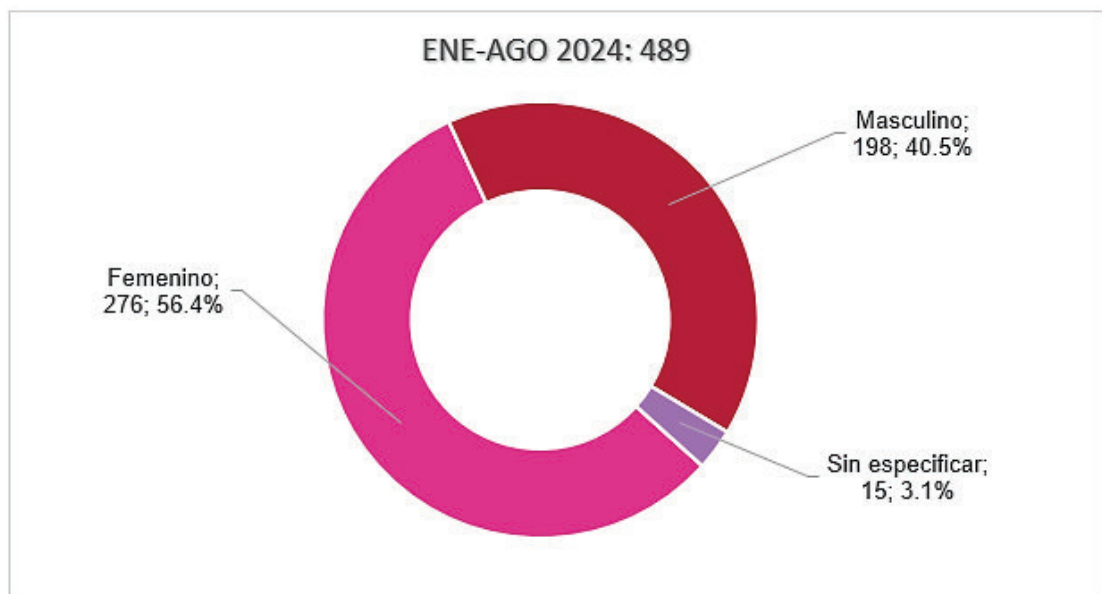
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

4.4. Género y rango de edad del denunciante por extorsión en préstamos en la modalidad Gota a Gota

Las denuncias admitidas por extorsión en préstamos en la modalidad Gota a Gota fueron presentadas en mayor porcentaje por personas del sexo femenino (56,4%); y respecto a la edad, el mayor porcentaje recae en ciudadanos entre 18 y 40 años de edad (72,8%).

GRÁFICO N° 17
Género del denunciante por extorsión (Gota a Gota)
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

TABLA N° 14
Rango de edad del denunciante por extorsión (Gota a Gota)
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

Rango de edad	Cantidad	Share
Menor a 18 años	0	0,0%
18 - 40 años	356	72,8%
41 - 65 años	115	23,5%
66 a más años	1	0,2%
Sin especificar	17	3,5%
Total	489	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

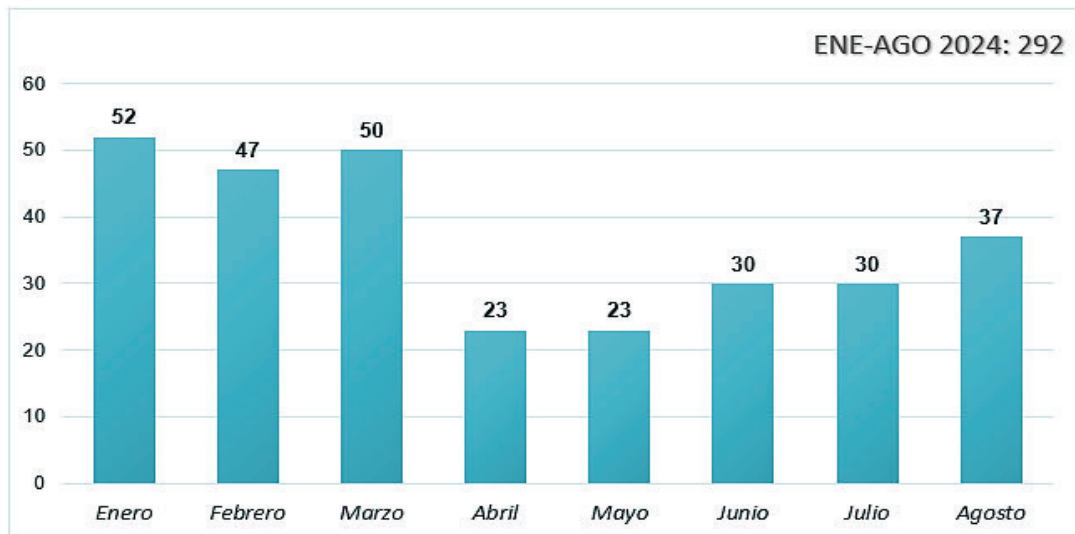


5. DENUNCIAS ADMITIDAS POR EXTORSIÓN CAMPAÑA “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

5.1. Denuncias admitidas por extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

Durante Enero 2024 y Agosto 2024 se registran 292 denuncias admitidas por extorsión, de los cuales el 53% fueron presentadas a través de la Línea gratuita 1818.

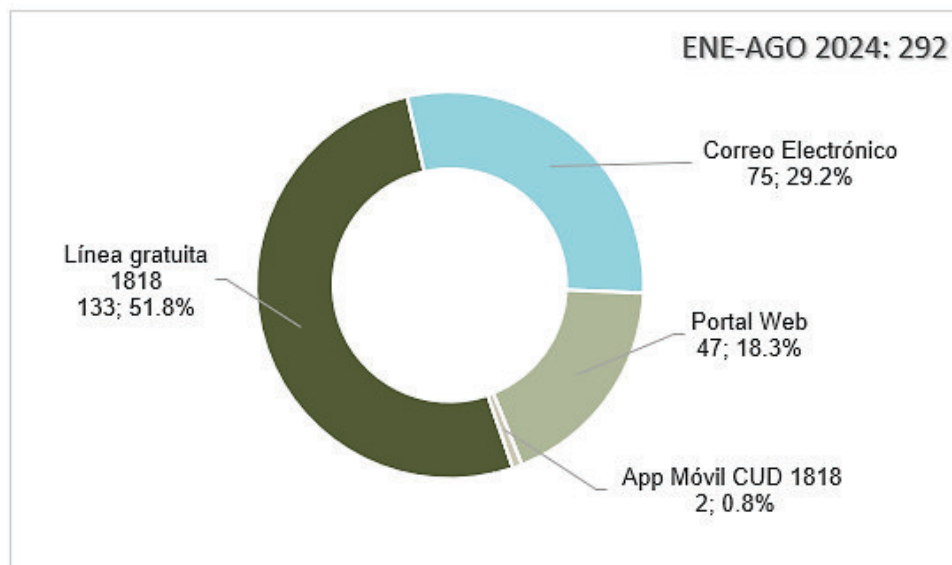
GRÁFICO N° 18
Denuncias admitidas por extorsión, por mes
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

GRÁFICO N° 19
Denuncias admitidas por extorsión, según canal de atención
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

5.2. Procedencia de las denuncias admitidas por extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

Los departamentos de Lima, La Libertad y la Provincia Constitucional del Callao son los que registran mayor número de denuncias admitidas por extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”; con 54,1%, 11,6% y 5,5%, respectivamente.

TABLA N° 15
Denuncias admitidas por extorsión, según departamento
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

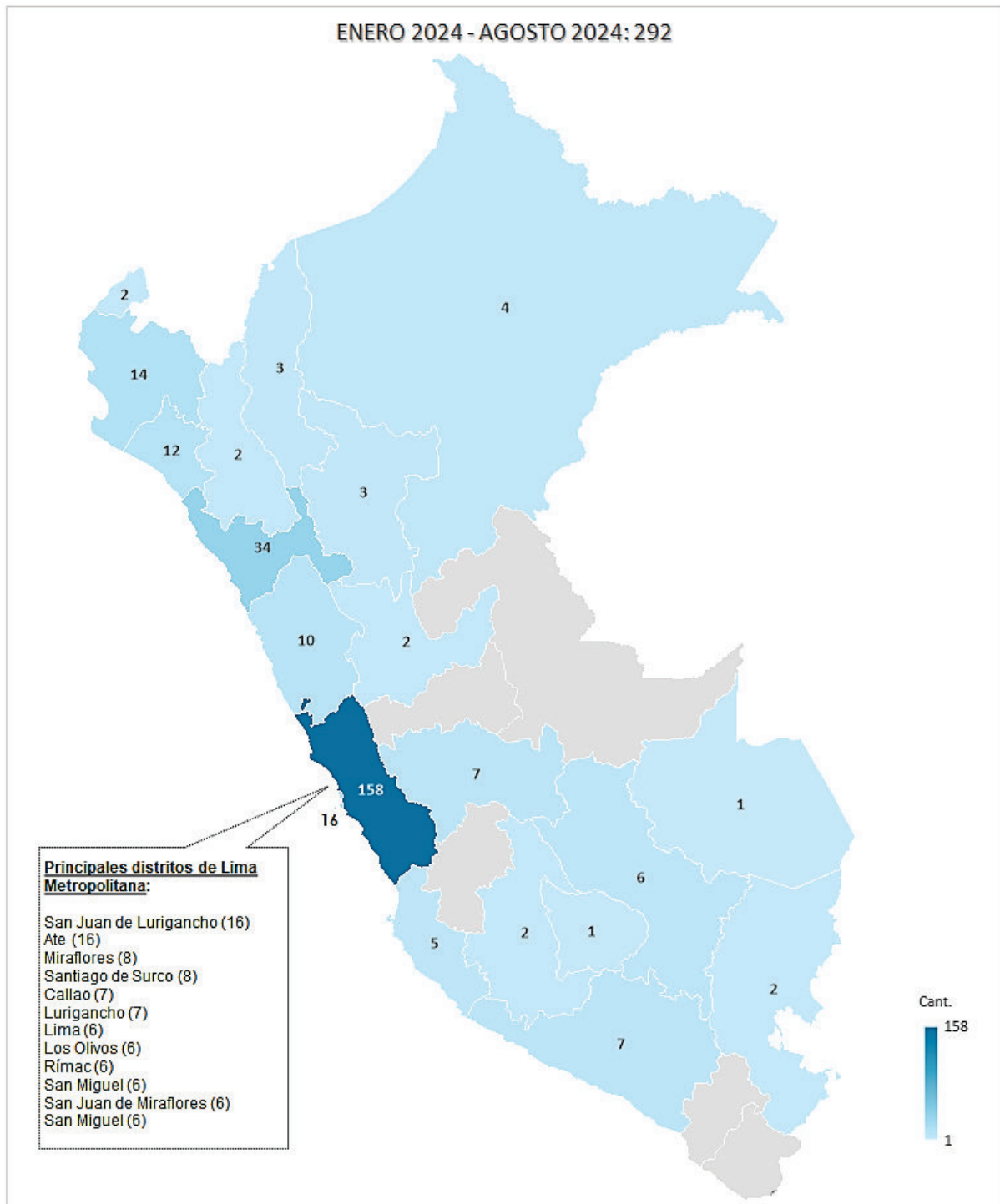
Departamento	Cant.	Share
Lima	158	54,1%
La Libertad	34	11,6%
Prov. Constitucional del Callao	16	5,5%
Piura	14	4,8%
Lambayeque	12	4,1%
Ancash	10	3,4%
Arequipa	7	2,4%
Junín	7	2,4%
Cusco	6	2,1%
Ica	5	1,7%
Loreto	4	1,4%
Amazonas	3	1,0%
San Martín	3	1,0%
Ayacucho	2	0,7%
Cajamarca	2	0,7%
Huánuco	2	0,7%
Puno	2	0,7%
Tumbes	2	0,7%
Apurímac	1	0,3%
Madre de Dios	1	0,3%
Moquegua	1	0,3%
Total	292	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

Y con relación a los distritos de Lima Metropolitana, los que ha registrado más denuncias por extorsión son San Juan de Lurigancho (16), Ate (16), Miraflores (8) y Santiago de Surco (8).

GRÁFICO N° 20
Denuncias admitidas por extorsión, según departamento
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



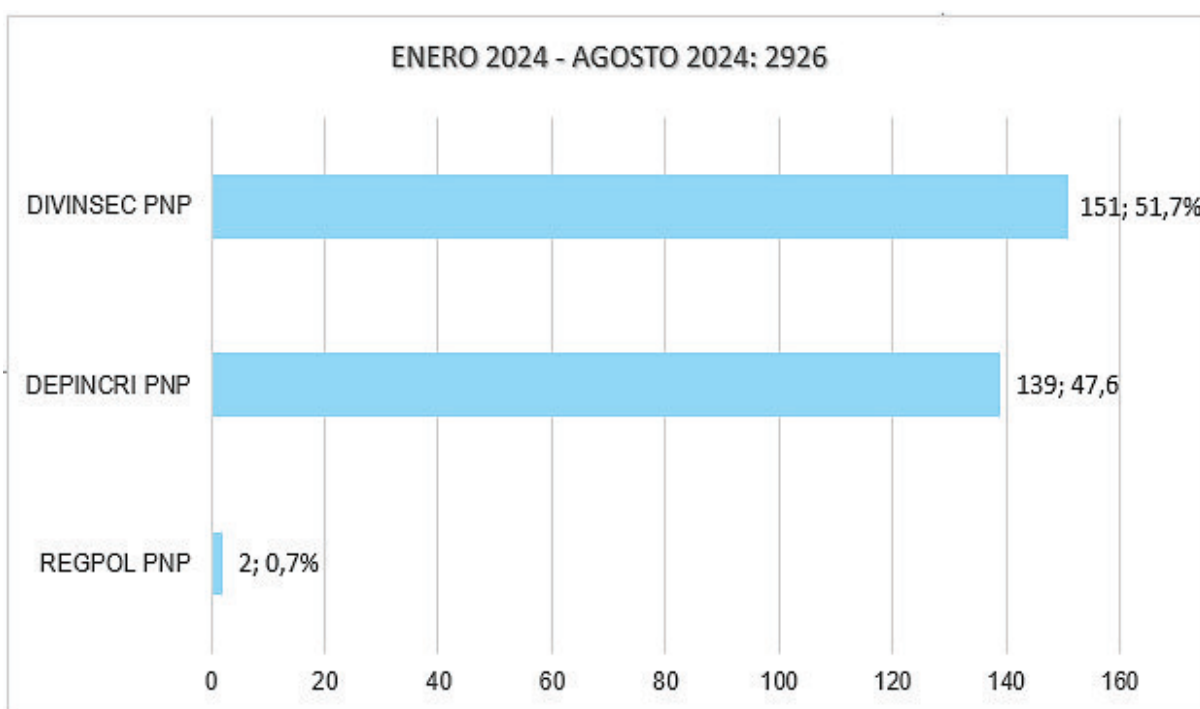
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

5.3. Principales dependencias a las que se derivaron las denuncias admitidas por extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

Las denuncias admitidas por extorsión fueron derivadas, principalmente, al División de Investigación de Secuestros y Extorsiones de la Policía Nacional del Perú, (DIVINSEC PNP) según la jurisdicción del hecho, representando el 51,7% del total.

GRÁFICO N° 21
Denuncias admitidas por extorsión según dependencias derivadas
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



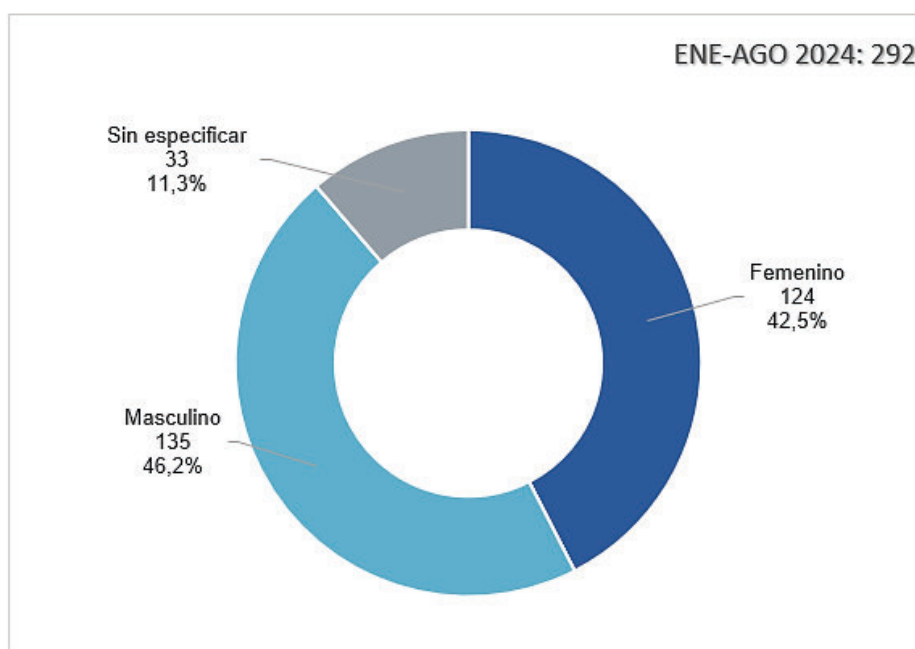
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

5.4. Género y rango de edad del denunciante por extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

El sexo masculino representa el mayor número de denuncias admitidas por extorsión (46,2%). Respecto a la edad, los ciudadanos entre 18 y 40 años de edad representan el mayor número de denuncias admitidas (63,4%).

GRÁFICO N° 22
Género del denunciante por extorsión
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

TABLA N° 16
Rango de edad del denunciante por extorsión
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

Rango de edad	Cantidad	Share
Menor a 18 años	1	0,3%
18 - 40 años	185	63,4%
41 - 65 años	68	23,3%
66 a más años	3	1,0%
Sin especificar	35	12,0%
Total	292	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)



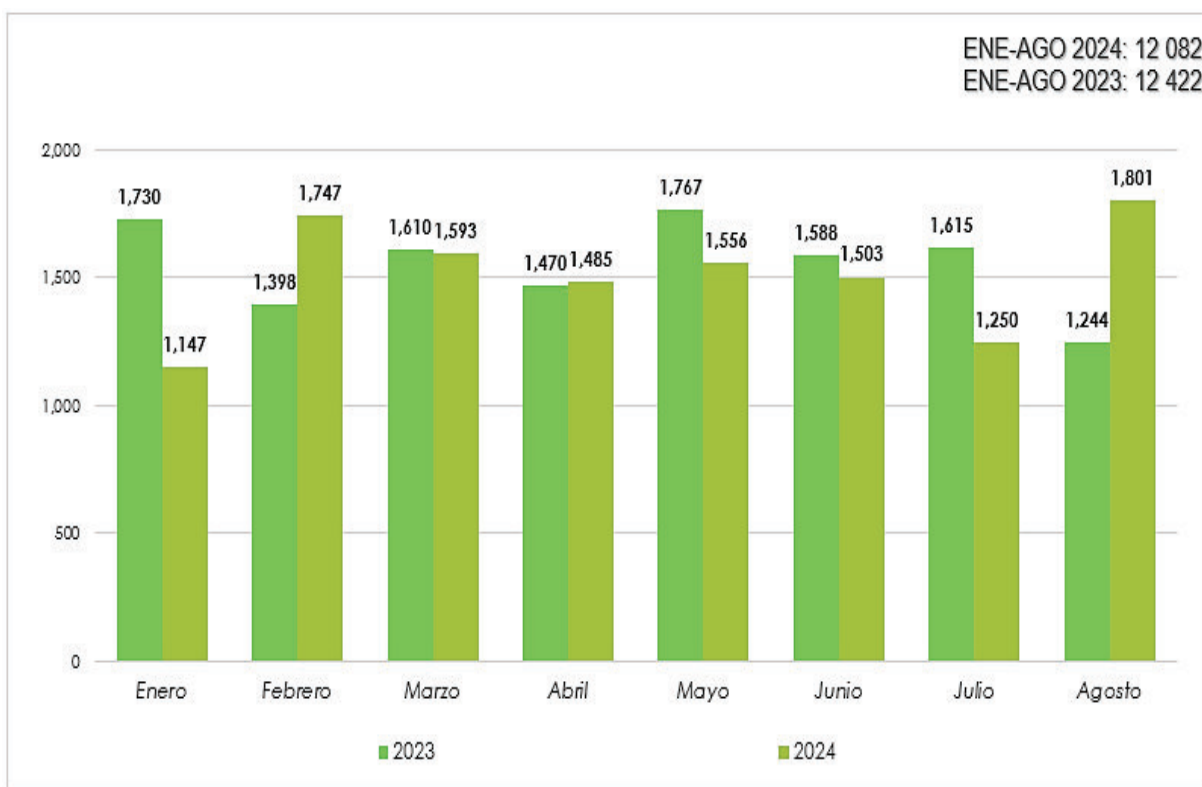
6. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA 1818

6.1. Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818

Entre Enero 2024 y Agosto 2024, se registraron 12 082 respuestas a la Encuesta de satisfacción de la Línea gratuita 1818, registrándose 1 801 en el mes de Agosto 2024.

GRÁFICO N° 23

Comparativo mensual del número de respuestas a la Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818
(Período: Enero – Agosto / 2023-2024)



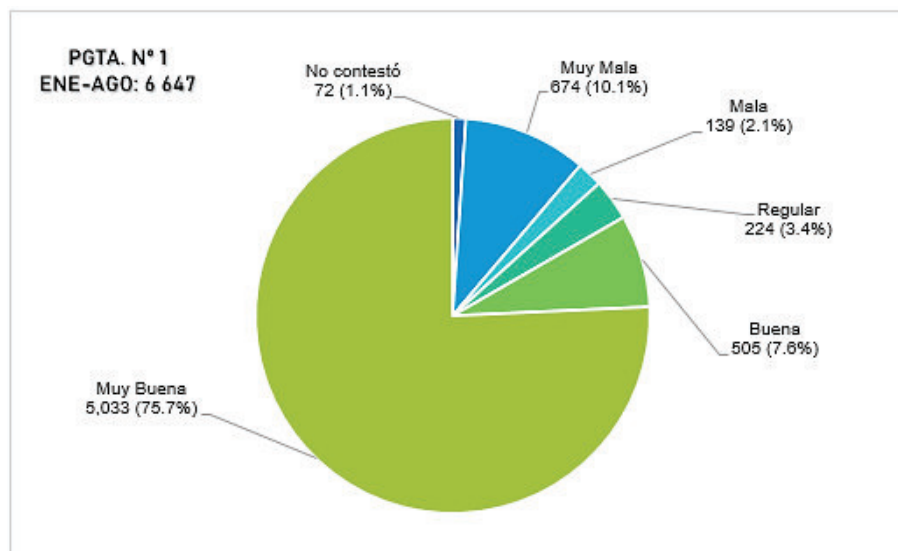
Fuente: Plataforma Call Center de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

El 83,3% de los ciudadanos calificó como Buena/Muy Buena la atención brindada por el Operador de la CUD, la atención recibida. Y, el 86,3% manifestó estar satisfecho con el servicio telefónico brindado.

GRÁFICO N° 24

Pregunta 1 - Calificación de la atención brindada por el Operador (Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

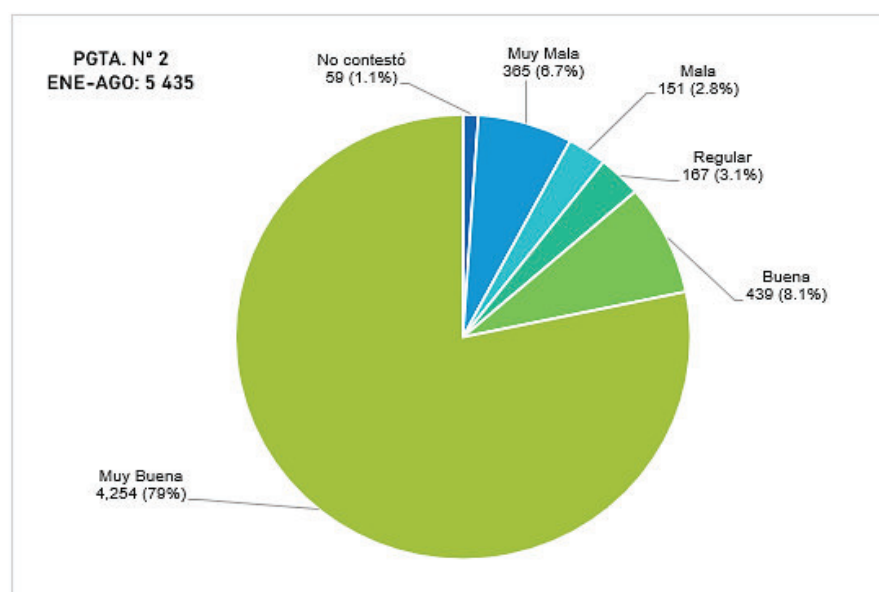


Fuente: Plataforma Call Center de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

GRÁFICO N° 25

Pregunta 2 - Nivel de satisfacción del servicio telefónico que brinda la Central Única de Denuncias (Período: Enero 2024 – Agosto 2024)



Fuente: Plataforma Call Center de la Central Única de Denuncias (CUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)



7. CONSULTAS ADMITIDAS

7.1. Consultas admitidas

Durante Enero 2024 y Agosto 2024 se atendieron 20 085 consultas requeridas por los ciudadanos a través de la CUD, correspondiendo el 55,7% a consultas de orientación general (11 179).

TABLA N° 17
Consultas atendidas
(Período: Enero 2024 – Agosto 2024)

Tipo de consultas atendidas	Cant.	Share
Orientación según temáticas de la CUD	8 906	
Conductas indebidas del personal policial y del Sector del Interior	2 883	14,4%
Extorsión en préstamos gota a gota	1 455	7,3%
Crimen organizado	1 130	5,6%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	750	3,7%
Extorsión	546	2,7%
Consumo de drogas y adicción	126	0,6%
Desaparición de personas	68	0,3%
Trata de personas	60	0,3%
Otros temas	1 888	9,4%
Orientación general	11 179	
No corresponder a las temáticas de atención de la CUD	2 140	10,7%
Comunicación fallida y/o inconclusa	1 128	5,6%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	1 072	5,3%
Comunicación incoherente	943	4,7%
Intervención policial	581	2,9%
Maltrato animal	314	1,6%
Llamada equivocada hacia la CUD	124	0,6%
Denuncia no pertenece al Sector Interior	106	0,5%
Maltrato escolar (bullying)	31	0,2%
Corrupción	24	0,1%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	7	0,0%
Otros temas	4 709	23,5%
Total	20 085	100,0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

Ministerio del Interior

MININTER

Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**Dirección General de Información para la Seguridad
Viceministerio de Seguridad Pública**