



PERÚ

Ministerio del Interior

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

Enero - Abril 2024

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



PERÚ

Ministerio del Interior

CONTENIDO

- 1. Resumen ejecutivo**
- 2. Comunicaciones recibidas**
- 3. Denuncias y quejas admitidas por temática de atención**
- 4. Denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota, por campaña**
- 5. Denuncias recibidas por extorsión, campaña: “Yo no caigo en la Extorsión, Yo Denuncio”**
- 6. Encuestas de satisfacción de la línea 1818**
- 7. Consultas atendidas**

**PERÚ**

Ministerio del Interior

1. RESUMEN EJECUTIVO

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 Sector 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 65% de comunicaciones. Durante el 2024 de enero a abril, la Central Única de Denuncias recibió un total de 16,682 comunicaciones; de esta cantidad registró un total de 3,378 denuncias y quejas admitidas, de los cuales más del 65% de ellas se focalizan en la Lima y Callao. La temática de atención con el mayor número de denuncias y quejas presentadas por la ciudadanía es Conductas indebidas del personal policial y del Sector 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.



PERÚ

Ministerio del Interior

2. COMUNICACIONES RECIBIDAS

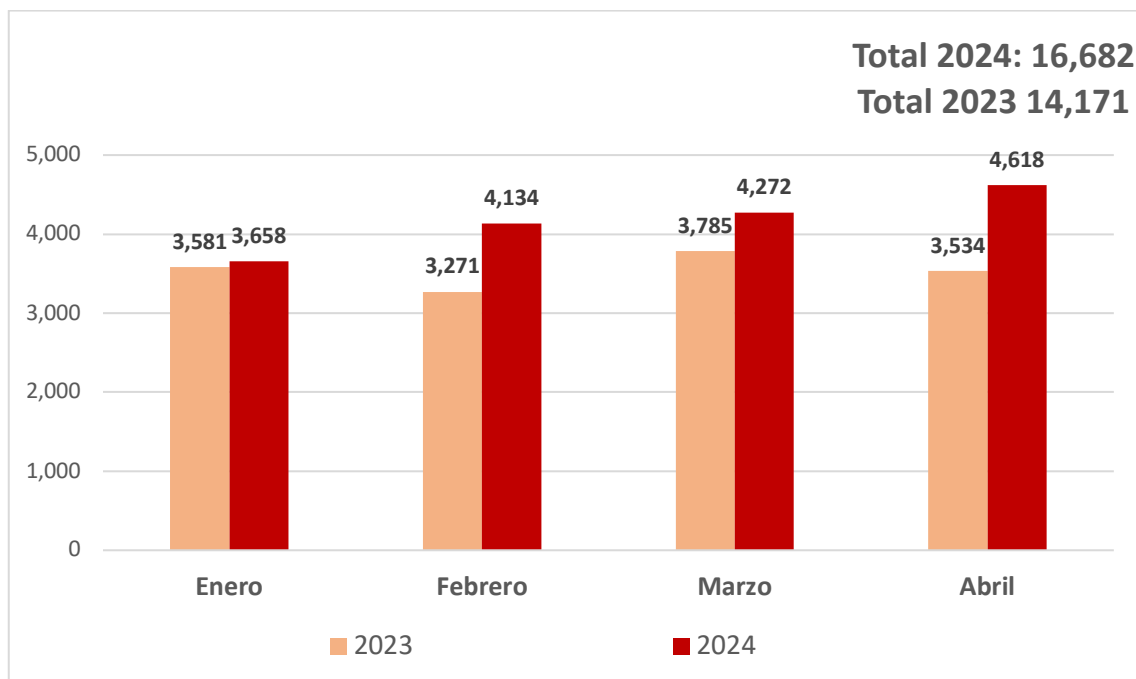


PERÚ

Ministerio del Interior

2.1. Comunicaciones recibidas

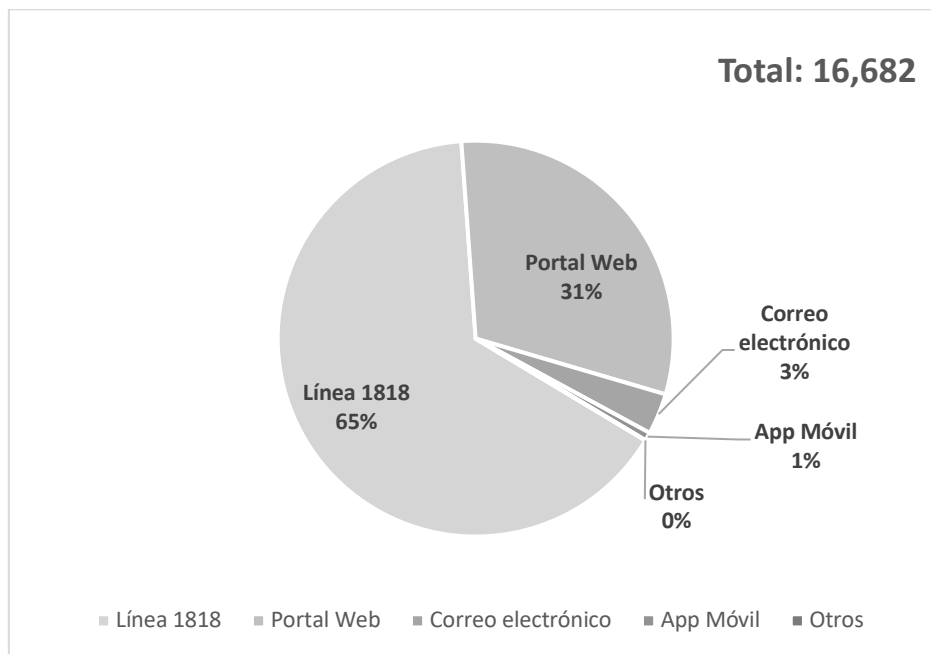
Gráfico N° 01
Comunicaciones recibidas en la CUD, por mes



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

2.2. Canales de atención

Gráfico N° 02
Comunicaciones recibidas en la CUD, por tipo de canal



Línea 1818

10,882
(66.8%)

Portal Web

5,122
(28.8%)

Correo
Electrónico

561
(3.7%)

App Móvil

112
(0.7%)

Otros

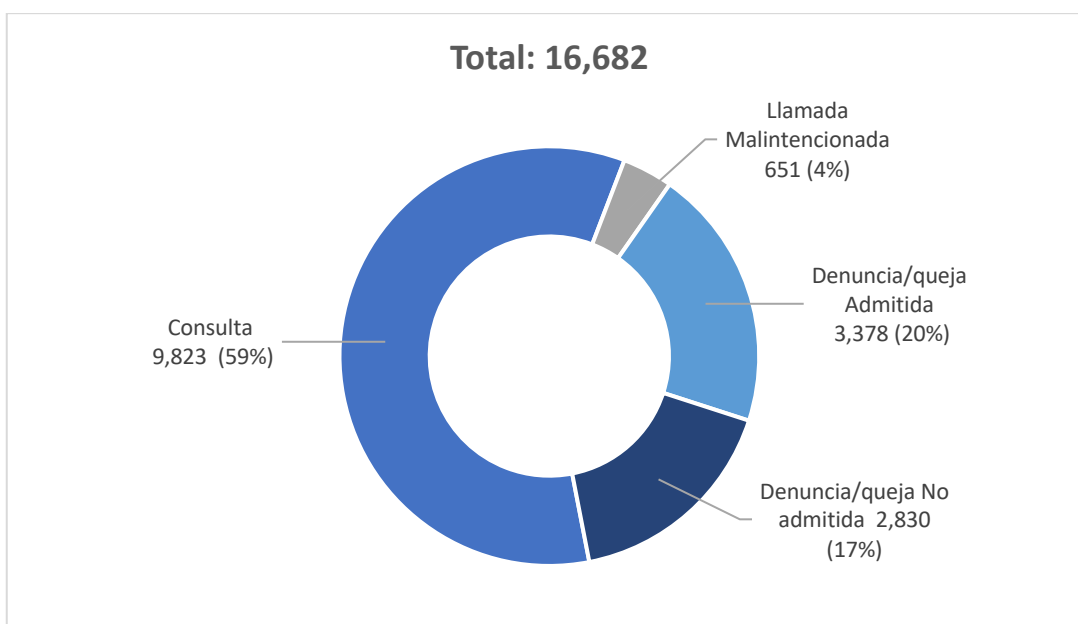
5
(0.03%)

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

2.3. Tipos de comunicaciones recibidas

Gráfico N° 03

Comunicaciones recibidas en la CUD, por tipo de comunicación



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Nota:

- **Denuncia o queja admitida:** Es aquella denuncia o queja que cuenta con los requisitos mínimos de recepción, necesarios para su derivación y atención.
- **Denuncia o queja no admitida:** Es aquella denuncia o queja que carece de los requisitos mínimos para su atención y/o derivación.
- **Consulta:** Es cuando el/la ciudadano/a solicita información sobre los servicios de competencia del Sector Interior o tiene la intención de realizar denuncia o queja que no corresponden al ámbito de competencia del Sector Interior, recibiendo la orientación correspondiente.
- **Llamada Malintencionada:** Es aquella comunicación perturbadora, silente o falsa recibida a través del canal de atención telefónico

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".

2.4. Quejas y denuncias admitidas

Tabla N° 01
Quejas y denuncias admitidas en la CUD, por temática

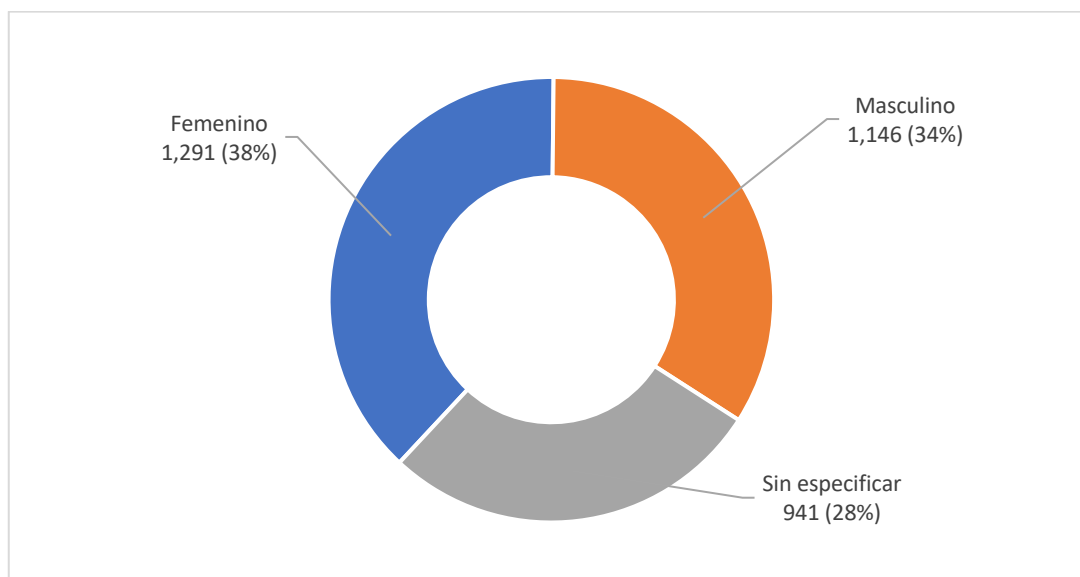
Principales temáticas		#	%
	Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior	1,357	40.2%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	456	13.5%
	Puntos de venta drogas	280	8.3%
	Trata de personas	56	1.7%
Otras temáticas de atención		#	%
	Estafas y otras defraudaciones	299	8.9%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	276	8.2%
	Extorsión	172	5.1%
	Maltrato animal	184	5.4%
	Delitos informáticos	157	4.6%
	Corrupción	135	4.0%
	Acoso Sexual	6	0.2%
Total		3,378	100.0%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

2.5. Género y rango de edad del denunciante

Gráfico N° 04
Género del denunciante



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

Tabla N° 02
Rango de edad del denunciante

Rango de edad	Cant.	%
Menor de 21 años	126	3.7%
21 - 40 años	1,313	38.9%
41 - 65 años	859	25.4%
66 a más años	76	2.2%
Sin especificar	1,004	29.7%
Total	3,378	100.00%

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



PERÚ

Ministerio del Interior

3. DENUNCIAS Y QUEJAS ADMITIDAS POR TEMÁTICA DE ATENCIÓN



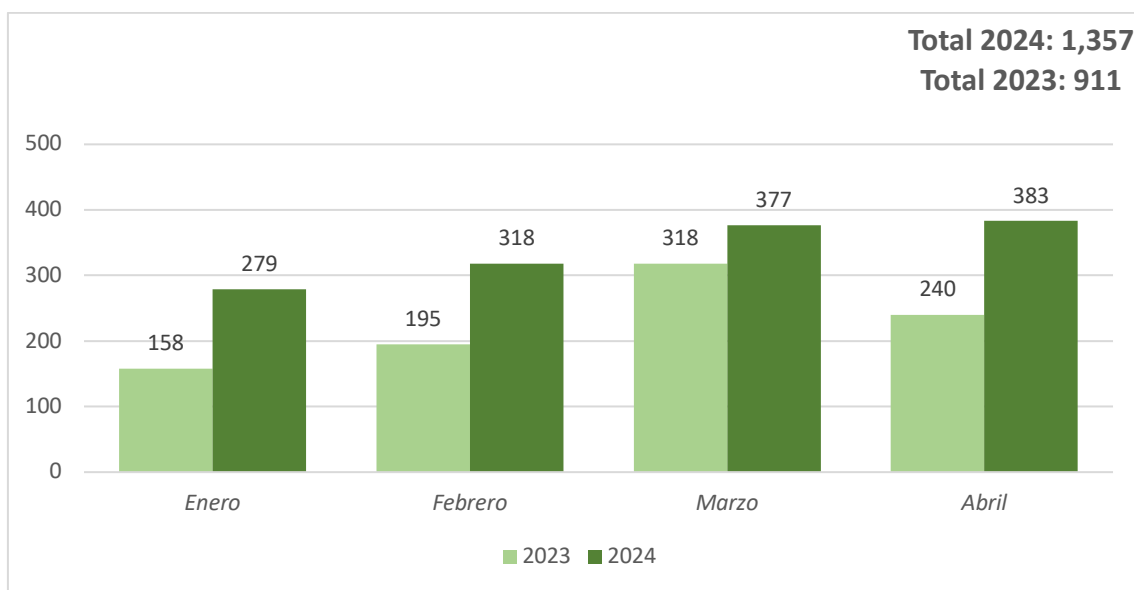
PERÚ

Ministerio del Interior

3.1. Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior

Gráfico N° 05

Quejas recibidas por conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior, por mes



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

Tabla N° 03
Detalle de las conductas indebidas del personal policial y del
Sector Interior

Detalle de las quejas	Cant.	%
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	630	46.43%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	293	21.59%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo	120	8.84%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional	96	7.07%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	48	3.54%
Conductas indebidas del personal del Sector Interior	47	3.46%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	39	2.87%
Atender al público con términos o gestos inadecuados	39	2.87%
Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	17	1.25%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	14	1.03%
Omitir auxiliar a cualquier persona cuando esta así lo requiera	8	0.59%
Consumir drogas o bebidas alcohólicas durante el servicio policial	6	0.44%
Total	1,357	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

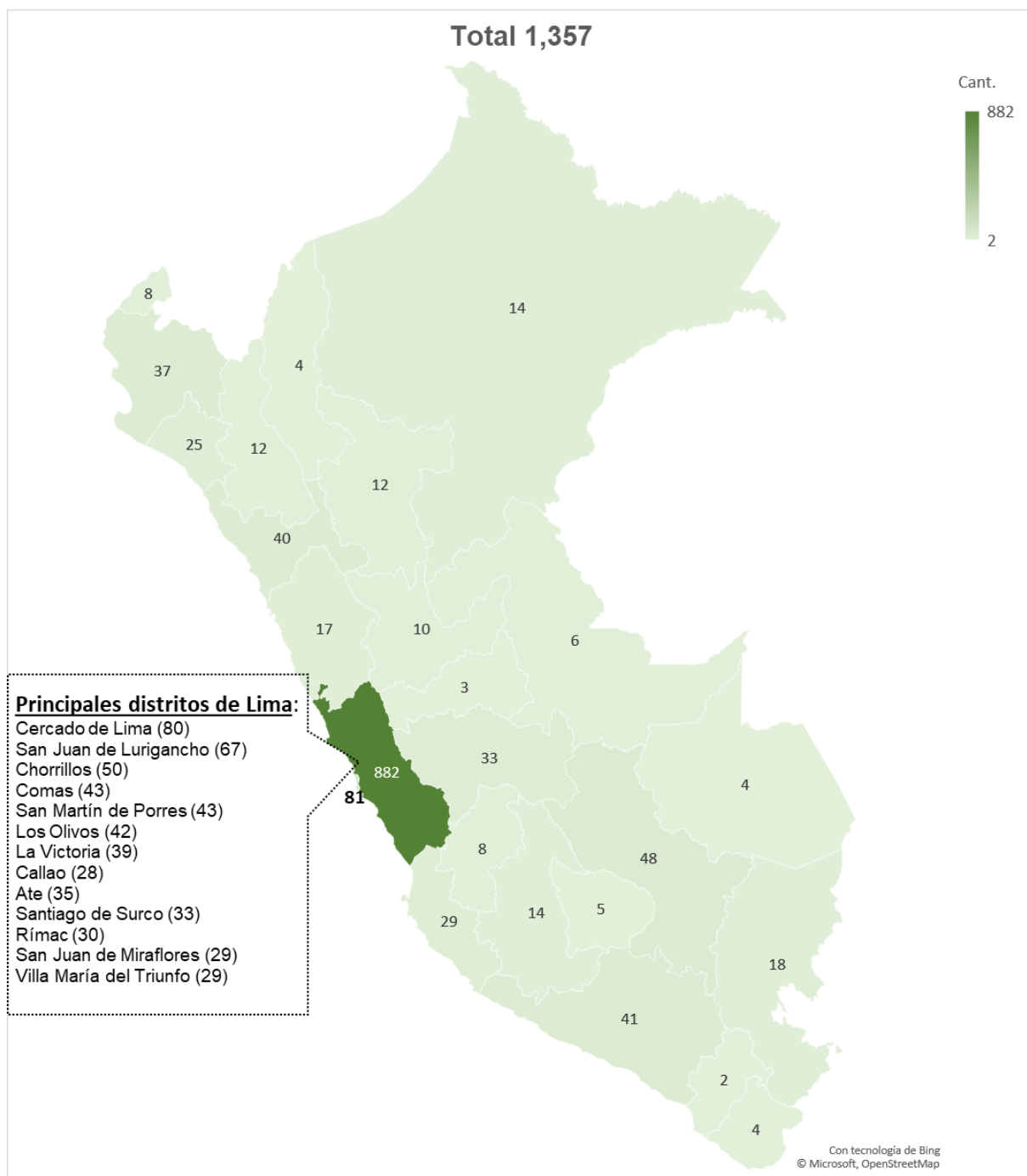
Tabla N° 04
Procedencia de las conductas indebidas del personal policial y
del Sector Interior

Departamento	Cantidad	%
Lima	882	65.00%
Callao	81	5.97%
Cusco	48	3.54%
Arequipa	41	3.02%
La Libertad	40	2.95%
Piura	37	2.73%
Junín	33	2.43%
Ica	29	2.14%
Lambayeque	25	1.84%
Puno	18	1.33%
Ancash	17	1.25%
Ayacucho	14	1.03%
Loreto	14	1.03%
Cajamarca	12	0.88%
San Martín	12	0.88%
Huánuco	10	0.74%
Huancavelica	8	0.59%
Tumbes	8	0.59%
Ucayali	6	0.44%
Apurímac	5	0.37%
Amazonas	4	0.29%
Madre de Dios	4	0.29%
Tacna	4	0.29%
Pasco	3	0.22%
Moquegua	2	0.15%
Total	1,357	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 06
Procedencia de las conductas indebidas del personal policial y
del Sector Interior



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

**PERÚ**

Ministerio del Interior

Tabla N° 05
Dependencias quejadas por conductas indebidas del personal
policial y del Sector Interior

Detalle Dependencias Quejadas	Cant.	%
Comisarías ¹	859	63.30%
Comisaría de Sol de Oro, Lima	17	1.98%
Comisaría de Chorrillos, Lima	14	1.63%
Comisaría de Apolo, Lima	13	1.51%
Comisaría de Chacra Colorada, Lima	11	1.28%
Comisaría de Pro, Lima	11	1.28%
Comisaría de JC Mariátegui, Lima	11	1.28%
Comisaría de San Juan de Miraflores, Lima	11	1.28%
Comisaría de Santa Luzmila, Lima	11	1.28%
Comisaría de Vitarte, Lima	11	1.28%
Comisaría de Condevilla, Lima	10	1.16%
Comisaría de Lince, Lima	10	1.16%
Comisaría de San Martín de Porres, Lima	10	1.16%
Otras Comisarías	719	83.70%
Efectivos Policiales PNP	231	17.02%
Unidades Orgánicas de la PNP	53	3.91%
Ministerio del Interior	25	1.84%
DEPINCRI de la PNP	14	1.03%
Regiones/Frentes Policiales de la PNP	11	0.81%
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil	2	0.15%
Superintendencia Nacional de Migraciones	1	0.07%
Intendencia Nacional de Bomberos del Perú	1	0.07%
Sin especificar	160	11.79%
Total	1,357	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

¹ En el presente reporte se toma en consideración a las comisarías con mayor número de quejas registradas.



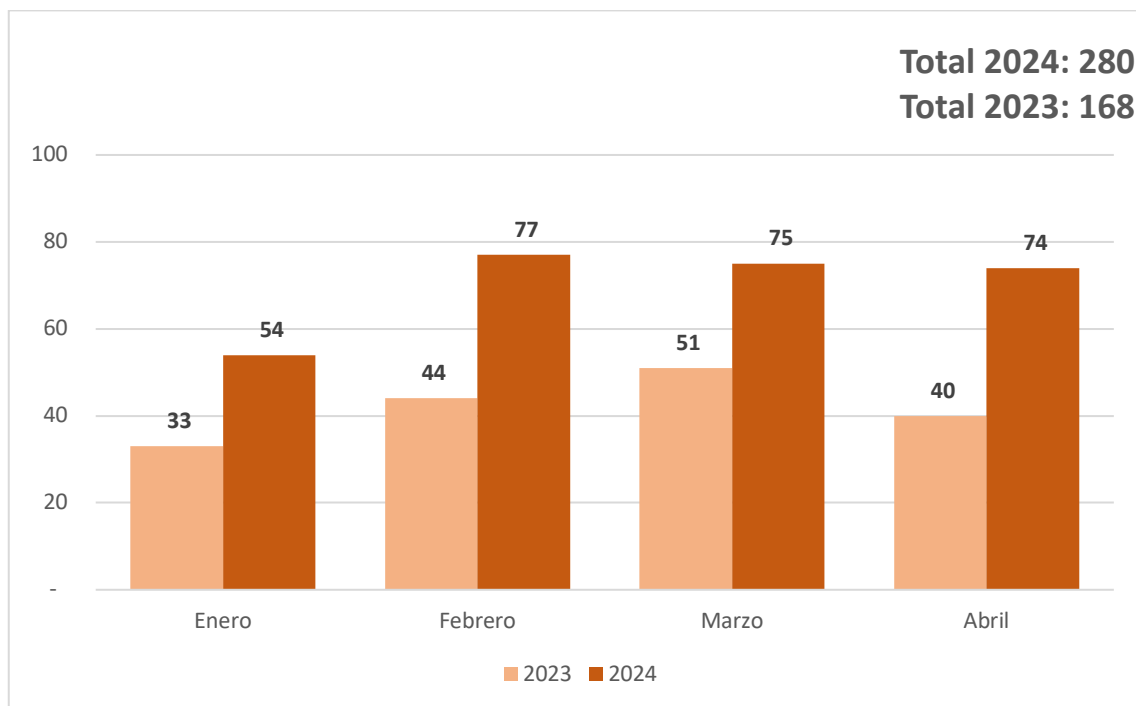
PERÚ

Ministerio del Interior

3.2. Puntos de venta de drogas

Gráfico N° 07

Denuncias recibidas por puntos de venta de drogas



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 06

Detalle de las denuncias recibidas por puntos de venta de drogas

Departamento	Cantidad	%
Microcomercialización de drogas	255	91.1%
Tráfico ilícito de drogas	25	8.9%
Total	280	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

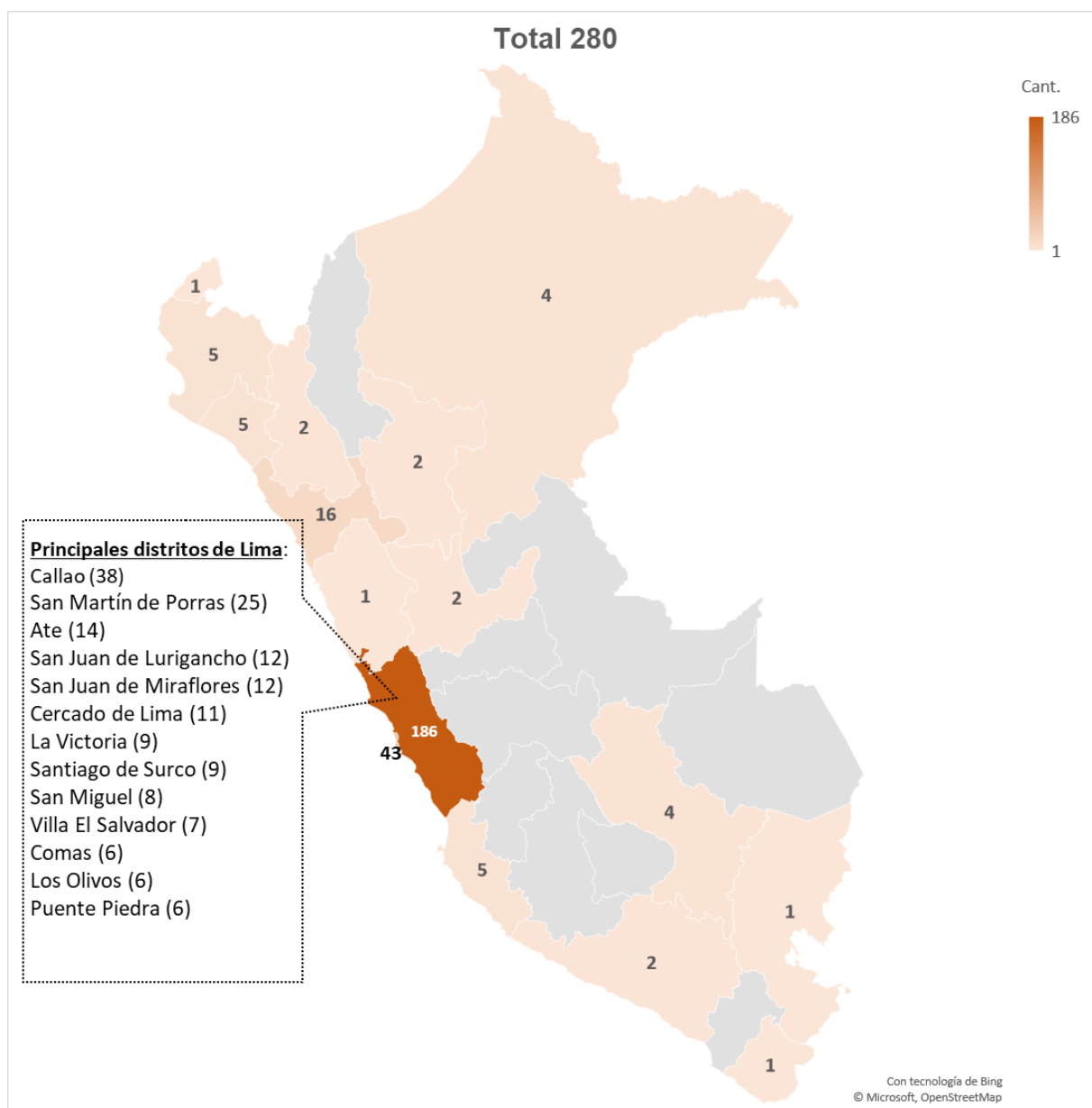
Ministerio del Interior

Tabla N° 07
Procedencia de las denuncias recibidas por puntos de venta de
drogas

Departamento	Cantidad	%
Lima	186	66.43%
Callao	43	15.36%
La Libertad	16	5.71%
Ica	5	1.79%
Lambayeque	5	1.79%
Piura	5	1.79%
Cusco	4	1.43%
Loreto	4	1.43%
Arequipa	2	0.71%
Cajamarca	2	0.71%
Huánuco	2	0.71%
San Martín	2	0.71%
Ancash	1	0.36%
Puno	1	0.36%
Tacna	1	0.36%
Tumbes	1	0.36%
Total	280	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 08**Procedencia de las denuncias recibidas por puntos de venta de drogas**

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



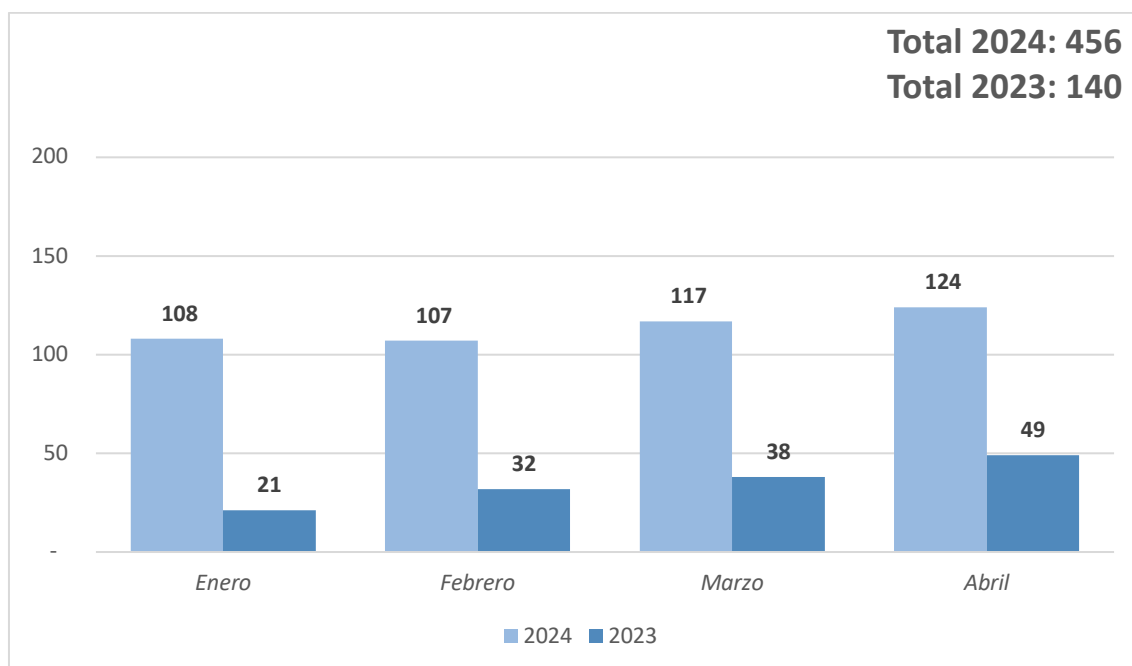
PERÚ

Ministerio del Interior

3.3. Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Gráfico N° 09

Denuncias recibidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 08

Detalle de las denuncias recibidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Detalle de las denuncias	Cantidad	%
Violencia psicológica	233	51.10%
Violencia física	196	42.98%
Violencia sexual	19	4.17%
Violencia económica o patrimonial	8	1.75%
Total	456	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

Tabla N° 09

Procedencia de las denuncias recibidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

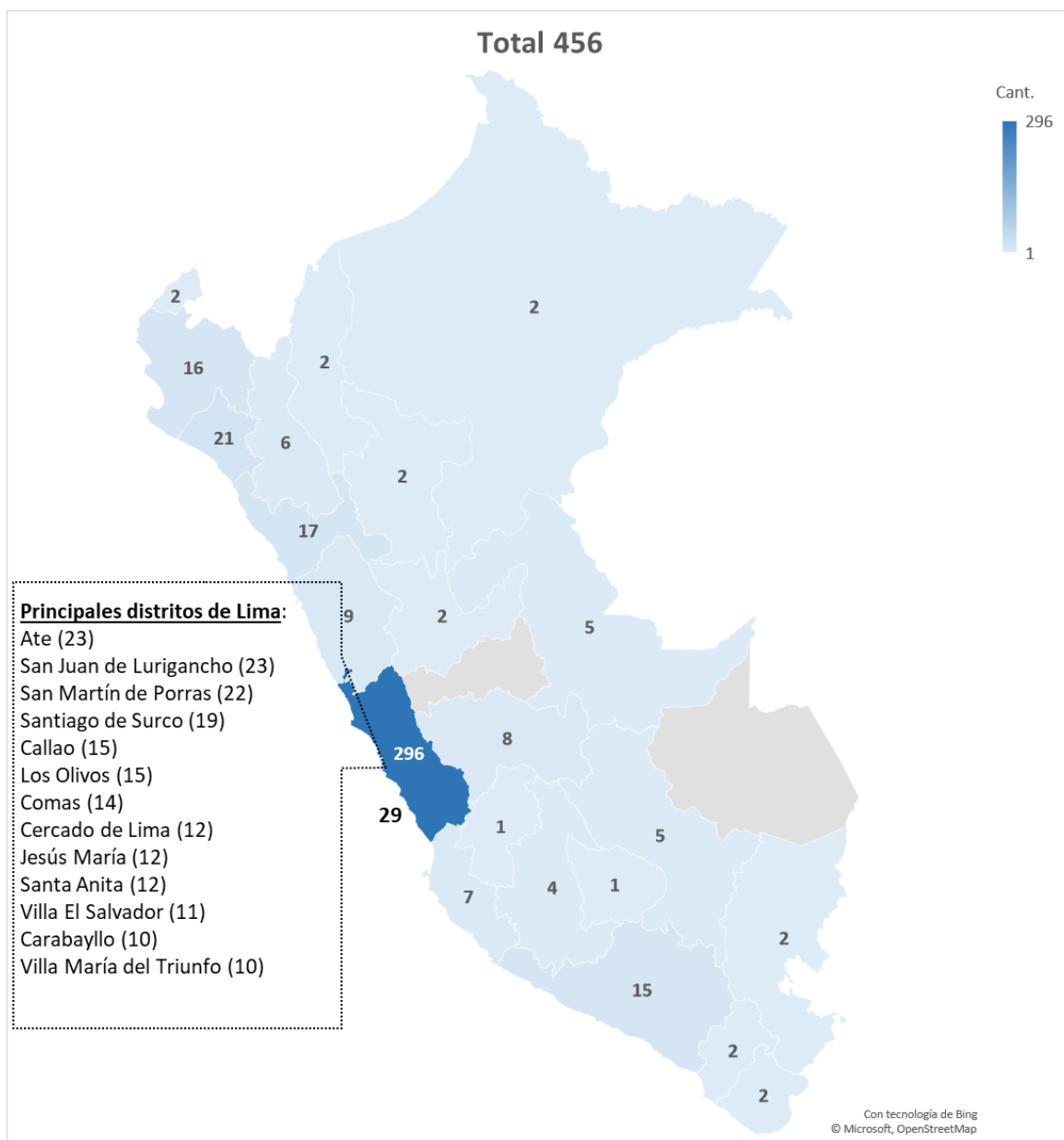
Departamento / Región	Cantidad	%
Lima	296	64.91%
Callao	29	6.36%
Lambayeque	21	4.61%
La Libertad	17	3.73%
Piura	16	3.51%
Arequipa	15	3.29%
Ancash	9	1.97%
Junín	8	1.75%
Ica	7	1.54%
Cajamarca	6	1.32%
Cusco	5	1.10%
Ucayali	5	1.10%
Ayacucho	4	0.88%
Amazonas	2	0.44%
Huánuco	2	0.44%
Loreto	2	0.44%
Moquegua	2	0.44%
Puno	2	0.44%
San Martín	2	0.44%
Tacna	2	0.44%
Tumbes	2	0.44%
Apurímac	1	0.22%
Huancavelica	1	0.22%
Total	456	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 10

Procedencia de las denuncias recibidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

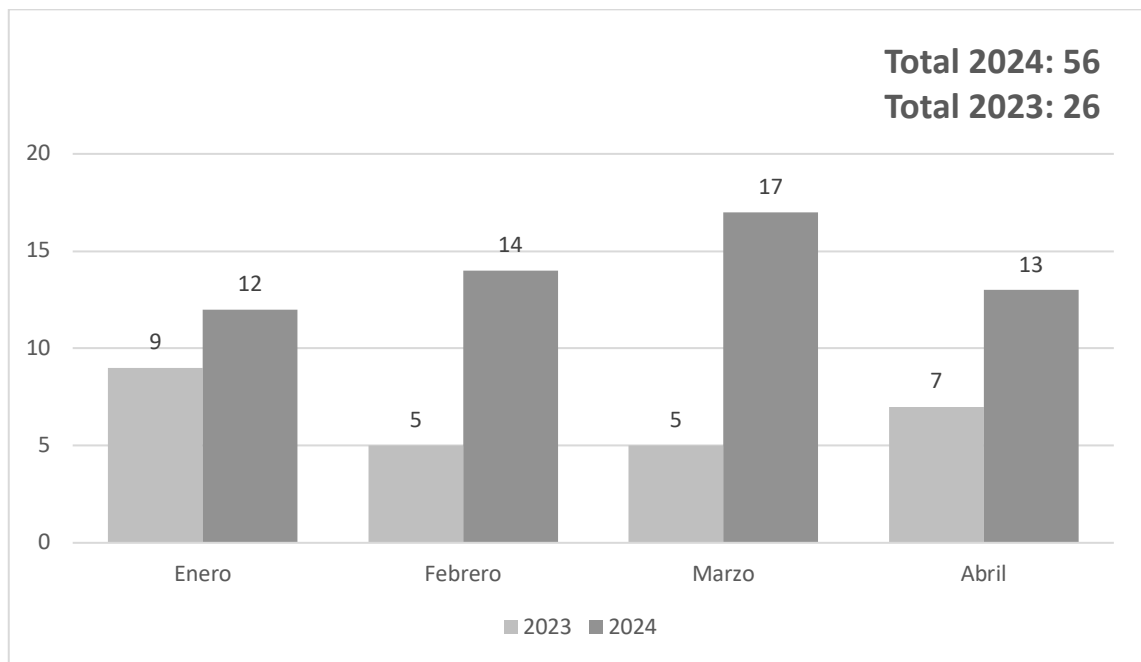


PERÚ

Ministerio del Interior

3.4. Trata de personas

Gráfico N° 11
Denuncias recibidas por trata de personas



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

Tabla N° 10
Detalle de las denuncias recibidas por trata de personas

Detalle de las denuncias	Cantidad	%
Explotación Sexual	50	89.29%
Explotación Laboral	6	10.71%
Total	56	100.00%

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

**PERÚ**

Ministerio del Interior

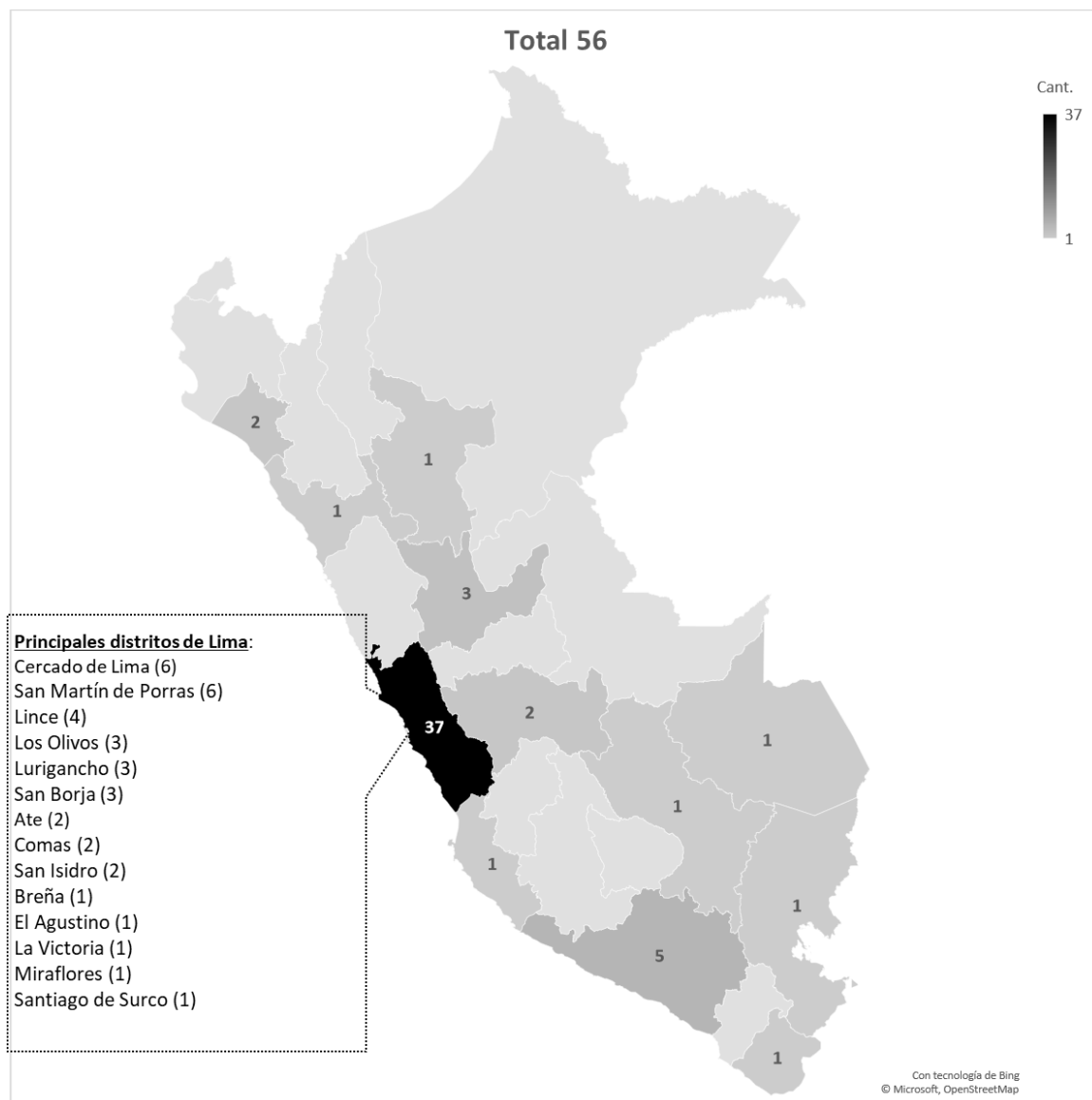
Tabla N° 11
Procedencia de las denuncias recibidas por trata de personas

Departamento	Cantidad	%
Lima	37	66.07%
Arequipa	5	8.93%
Huánuco	3	5.36%
Junín	2	3.57%
Lambayeque	2	3.57%
Cusco	1	1.79%
Ica	1	1.79%
La Libertad	1	1.79%
Madre de Dios	1	1.79%
Puno	1	1.79%
San Martín	1	1.79%
Tacna	1	1.79%
Total	56	100.00%

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

Gráfico N° 12

Procedencia de las denuncias recibidas por trata de personas



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

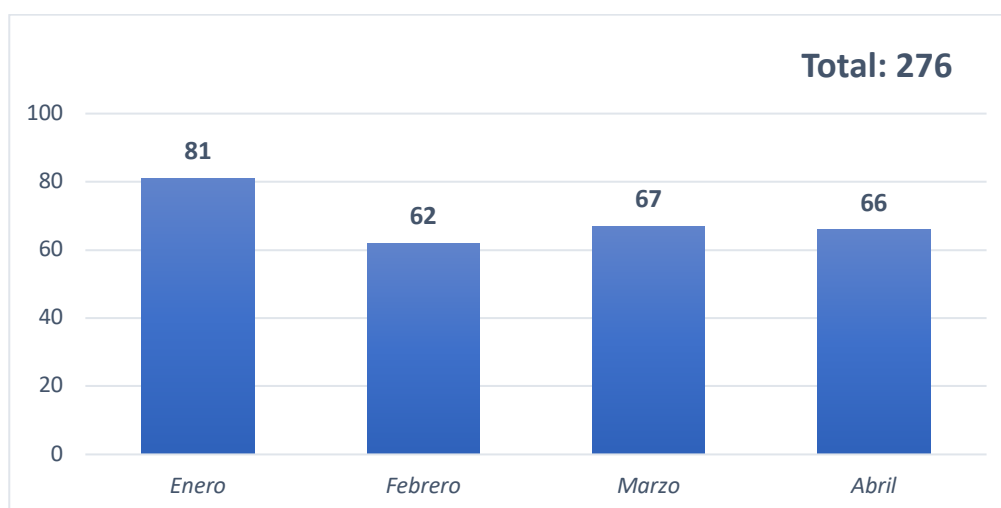
Ministerio del Interior

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

4.1. Denuncias recibidas

Gráfico N° 13

Denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota, por mes

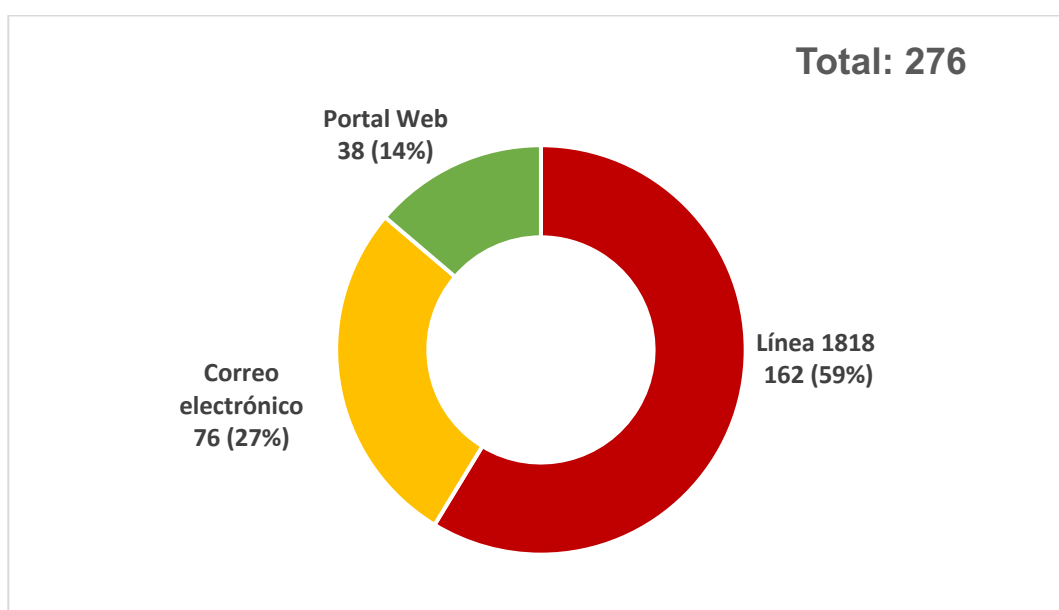


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 14

Denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota, por canal



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

4.2. Procedencia de las denuncias

Tabla N° 12

Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota

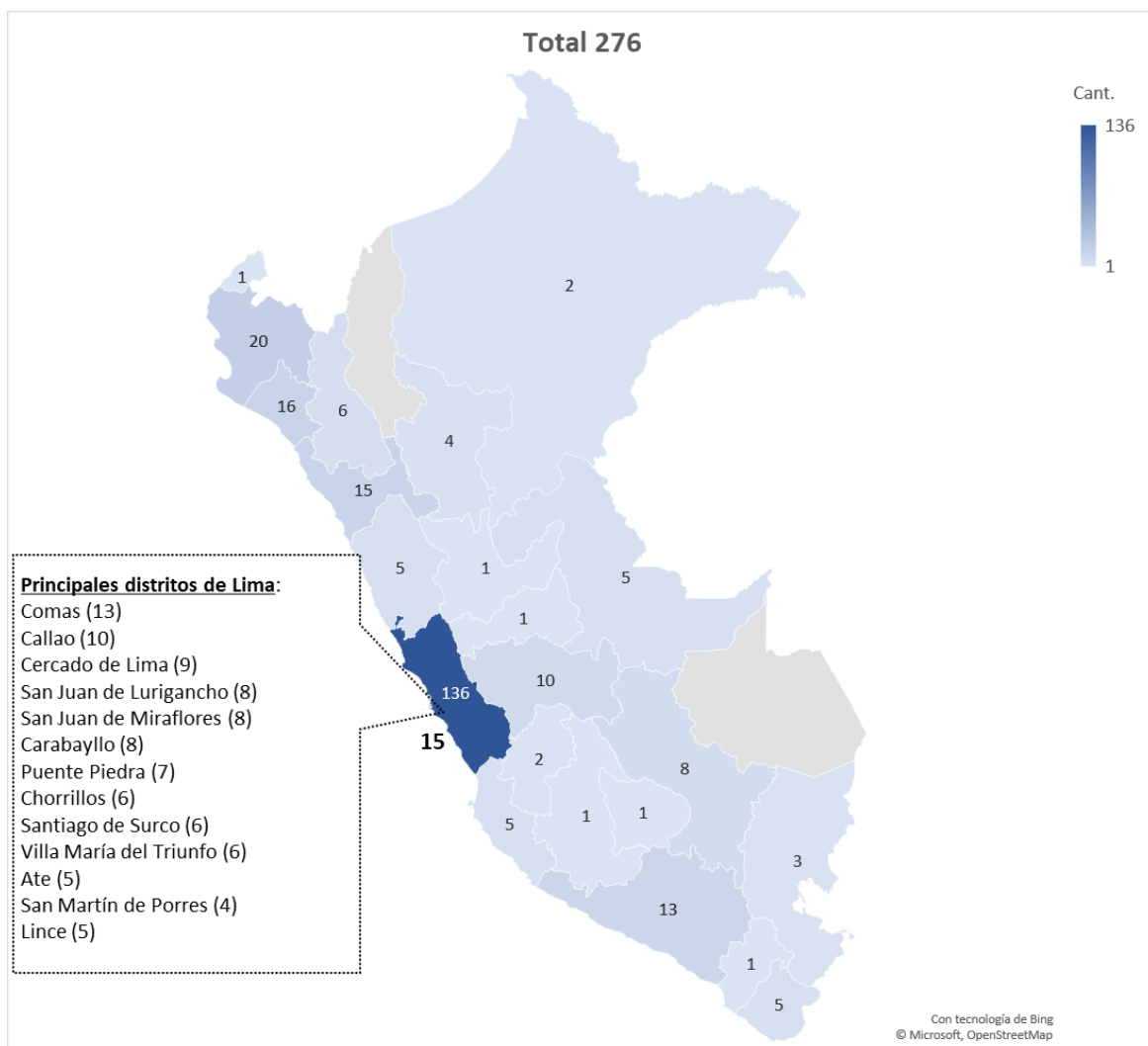
Departamento	Cantidad	%
Lima	136	49.28%
Piura	20	7.25%
Lambayeque	16	5.80%
Callao	15	5.43%
La Libertad	15	5.43%
Arequipa	13	4.71%
Junín	10	3.62%
Cusco	8	2.90%
Cajamarca	6	2.17%
Ancash	5	1.81%
Ica	5	1.81%
Tacna	5	1.81%
Ucayali	5	1.81%
San Martín	4	1.45%
Puno	3	1.09%
Huancavelica	2	0.72%
Loreto	2	0.72%
Apurímac	1	0.36%
Ayacucho	1	0.36%
Huánuco	1	0.36%
Moquegua	1	0.36%
Pasco	1	0.36%
Total	276	100.0%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 15

Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota



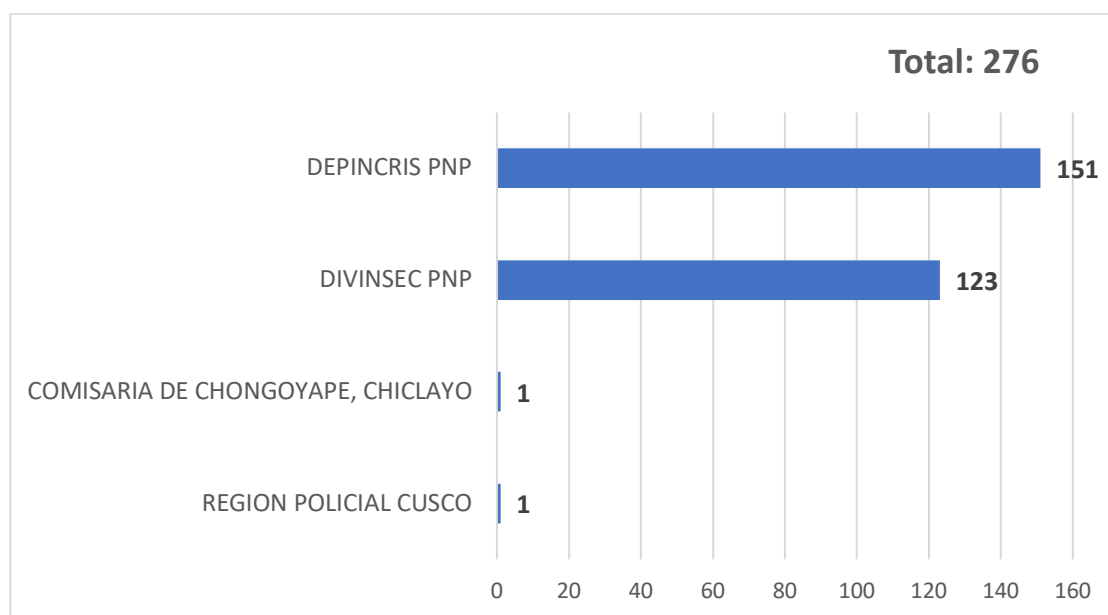
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

4.3. Dependencias derivadas

Gráfico N° 16

Dependencias derivadas por denuncias por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 13

Dependencias derivadas por denuncias por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota

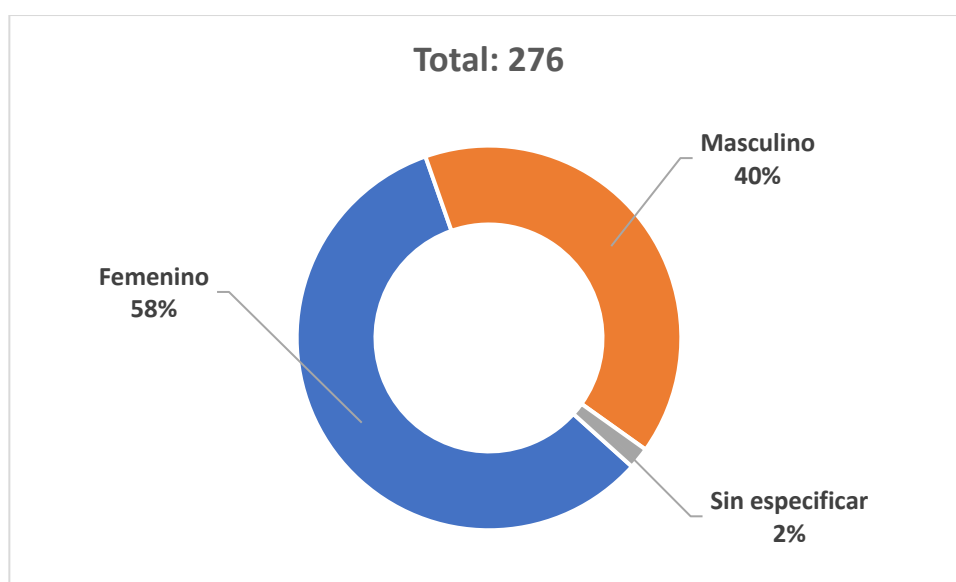
Órganos de la PNP	Cantidad	%
DEPINCRIS PNP	151	54.71%
DIVINSEC PNP	123	44.57%
REGION POLICIAL CUSCO	1	0.36%
COMISARIA DE CHONGOYAPE, CHICLAYO	1	0.36%
TOTAL	276	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

4.4. Género y rango de edad del denunciante

Gráfico N° 17
Género del denunciante



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 14
Rango de edad del denunciante

Rango de edad	Cantidad	%
Menor a 21 años	25	9.06%
21 - 40 años	172	62.32%
41 - 65 años	68	24.64%
66 a más años	1	0.36%
Sin especificar	10	3.62%
Total	276	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



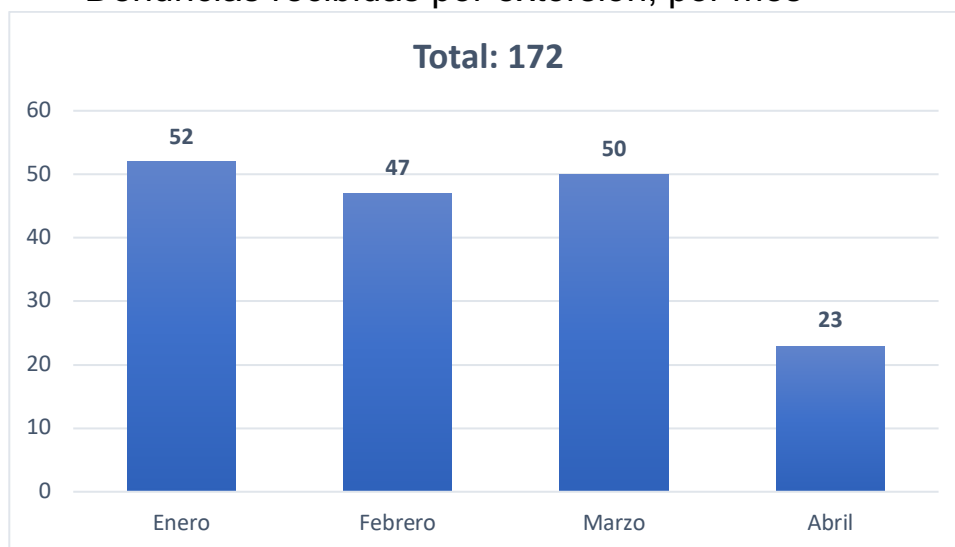
PERÚ

Ministerio del Interior

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

5.1. Denuncias recibidas

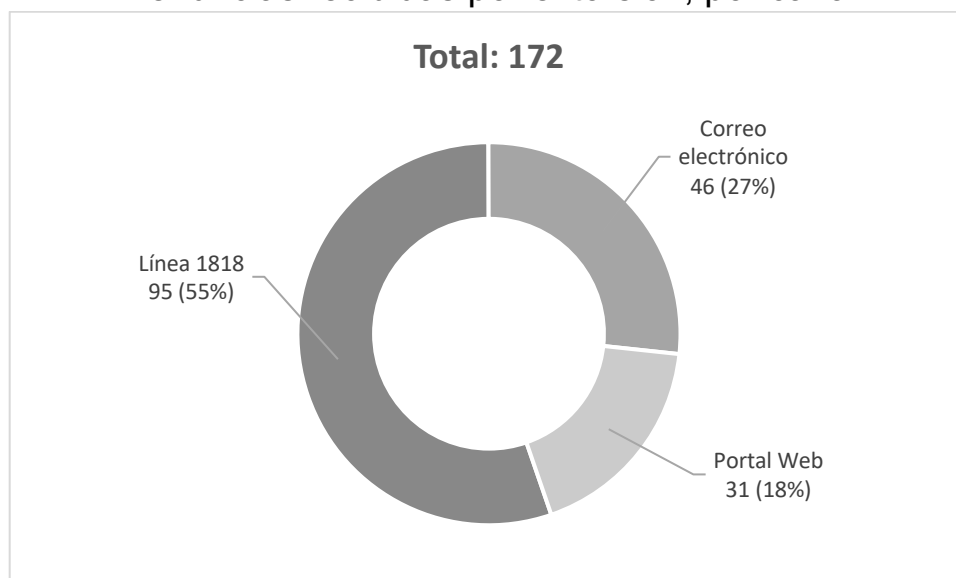
Gráfico N° 18
Denuncias recibidas por extorsión, por mes²



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 19
Denuncias recibidas por extorsión, por canal



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

² Fe de erratas: Los reportes anteriores del año 2024, correspondiente a denuncias recibidas en el mes de febrero, dice 46 denuncias debiendo decir 47 denuncias.

**PERÚ**

Ministerio del Interior

5.2. Procedencia de las denuncias

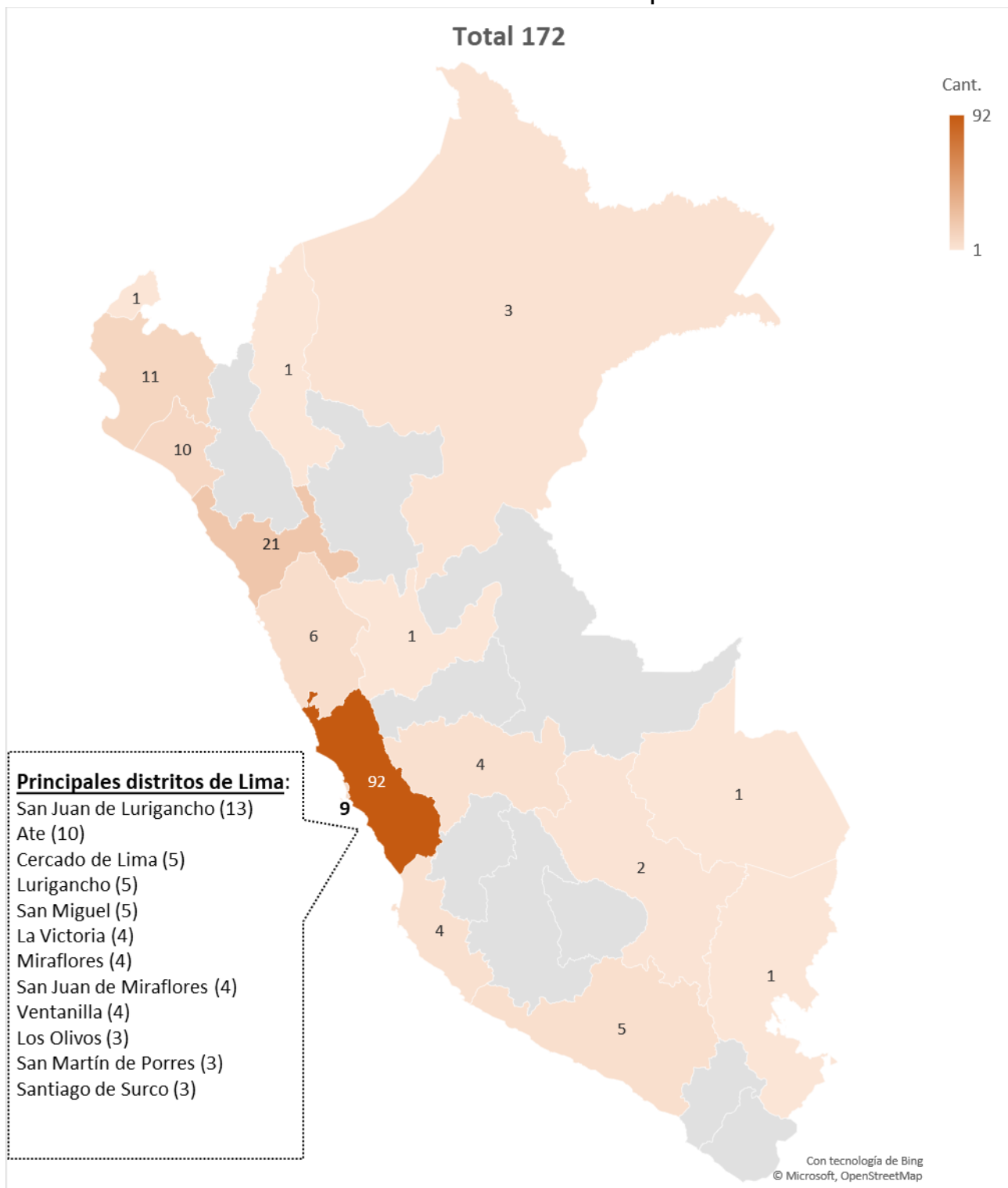
Tabla N° 15

Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión

Departamento	Cant.	%
Lima	92	53.49%
La Libertad	21	12.21%
Piura	11	6.40%
Lambayeque	10	5.81%
Callao	9	5.23%
Ancash	6	3.49%
Arequipa	5	2.91%
Ica	4	2.33%
Junín	4	2.33%
Loreto	3	1.74%
Cusco	2	1.16%
Amazonas	1	0.58%
Huánuco	1	0.58%
Madre de Dios	1	0.58%
Tumbes	1	0.58%
Total	172	100.00%

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

Gráfico N° 20
Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión



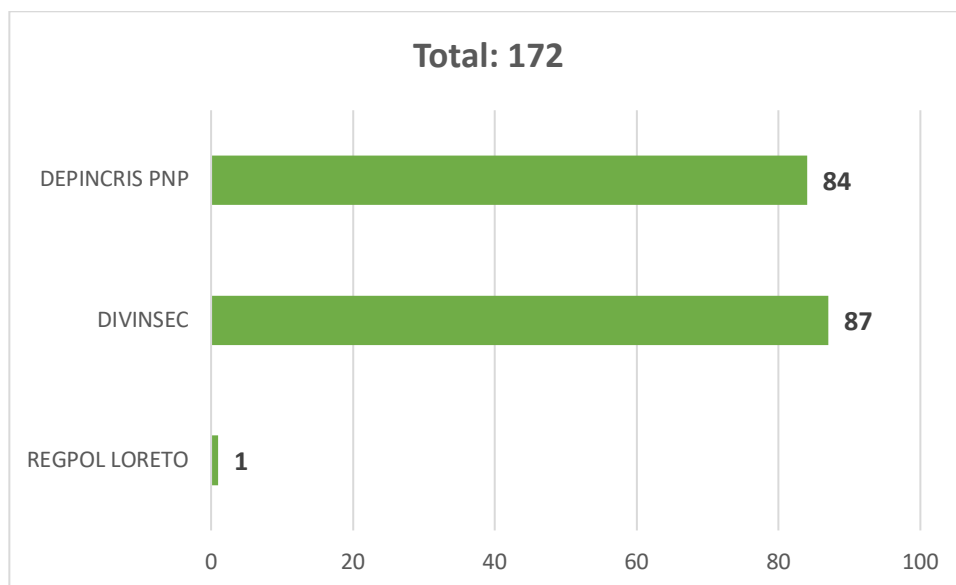
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

5.3. Dependencias derivadas

Gráfico N° 21

Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 16

Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota

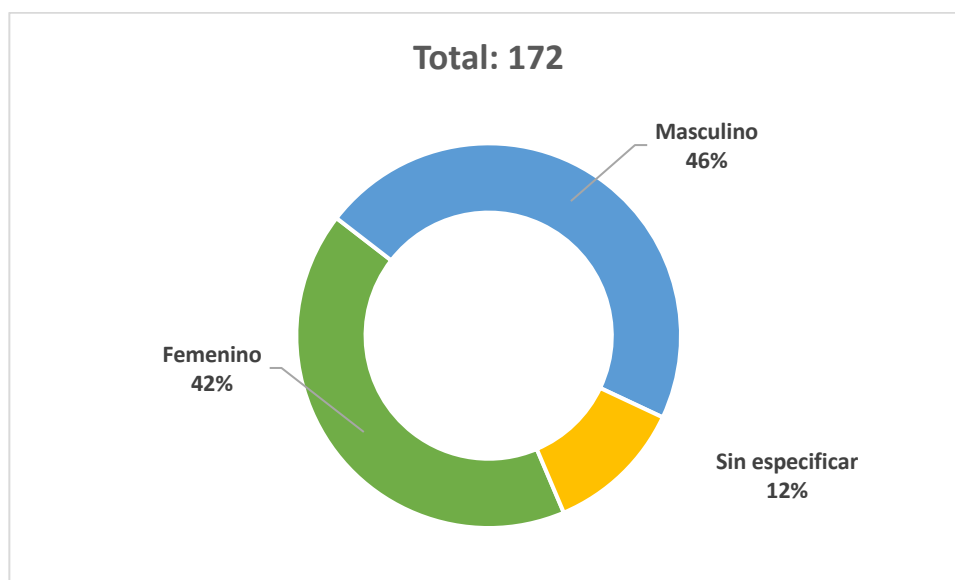
Órganos de la PNP	Cantidad	%
DIVINSEC	87	50.58%
DEPINCRI PNP	84	48.84%
REGPOL LORETO	1	0.58%
Total	172	100%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

5.4. Género y rango de edad del denunciante

Gráfico N° 22
Género del denunciante



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 17
Rango de edad del denunciante

Rango de edad	Cantidad	%
Menor a 21 años	20	12%
21 - 40 años	87	51%
41 - 65 años	39	23%
66 a más años	2	1%
Sin especificar	24	14%
Total	172	100%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

Ministerio del Interior

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA LÍNEA 1818



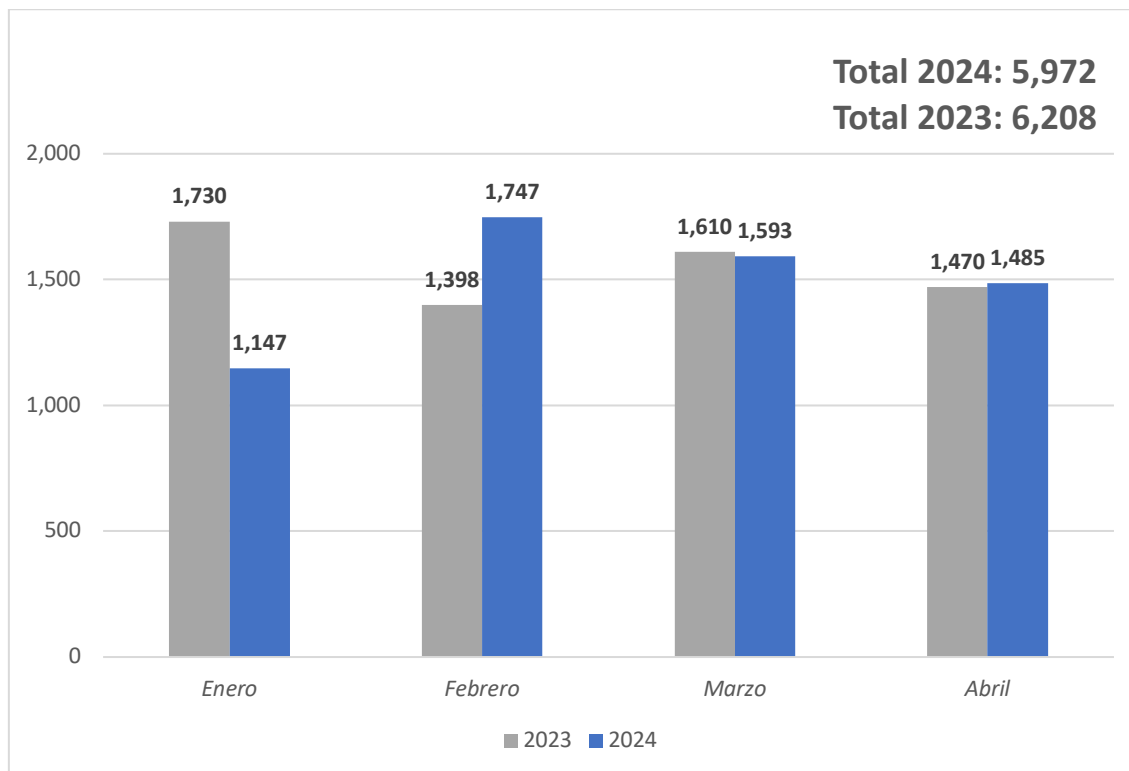
PERÚ

Ministerio del Interior

6.1. Resultados de la encuesta de satisfacción de la línea 1818

Gráfico N° 23

Registros de la encuesta de satisfacción de la línea 1818



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 24

Calificación de la atención por parte del operador - Pregunta 1

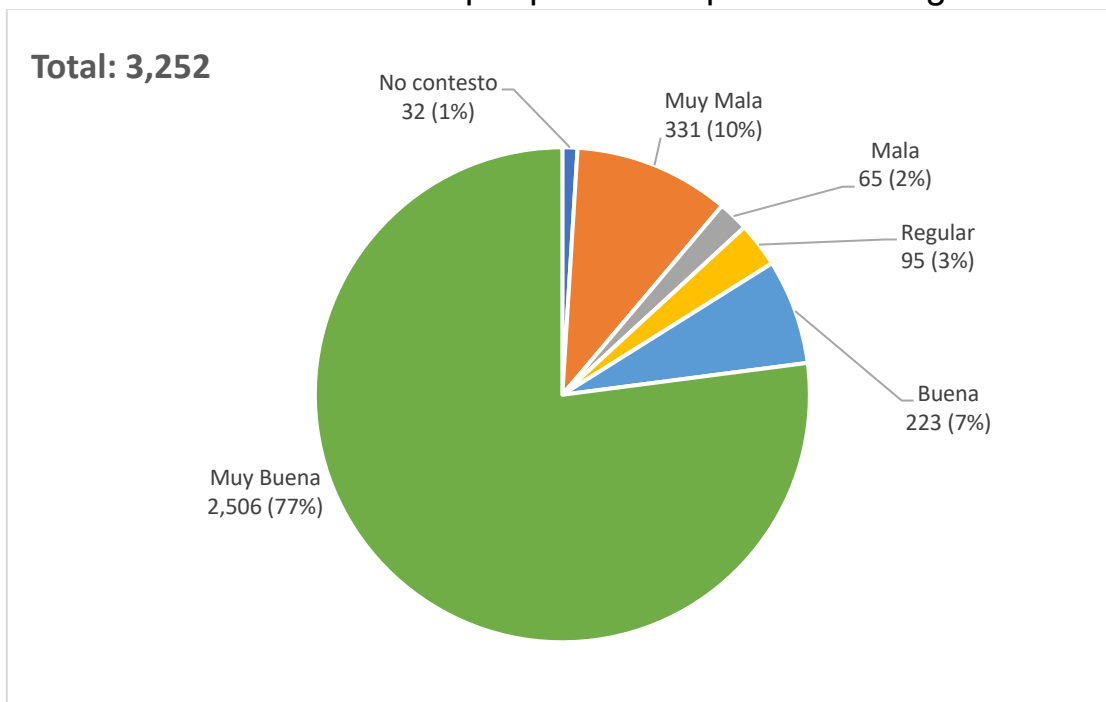
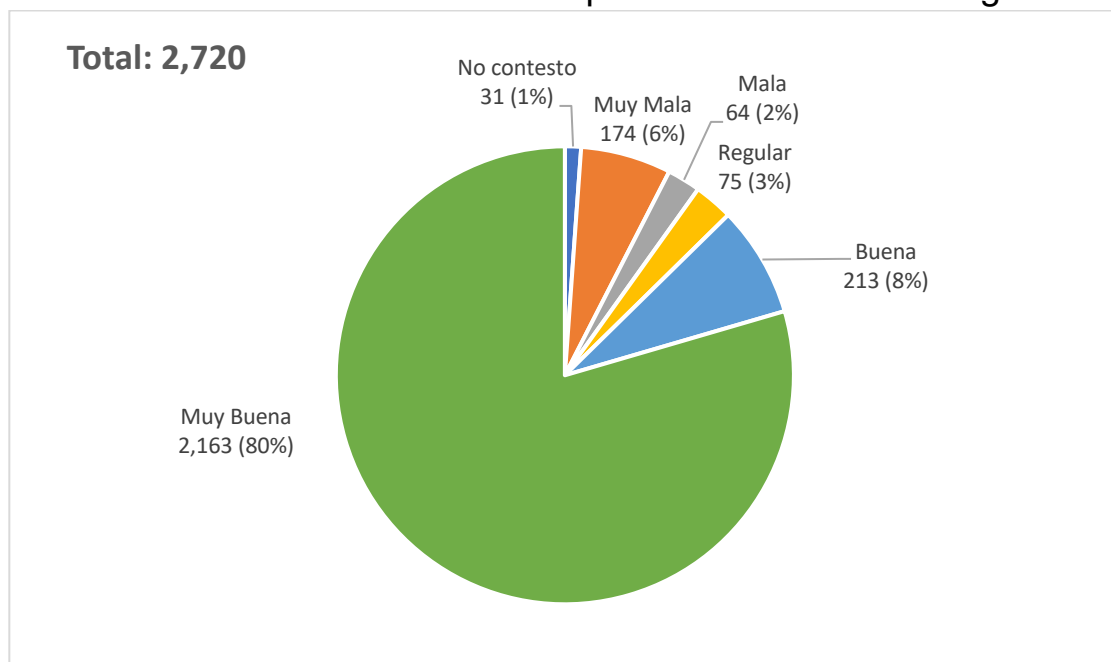
**Fuente:** Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 25

Nivel de satisfacción del servicio que brinda la CUD – Pregunta 2

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



PERÚ

Ministerio del Interior

7. CONSULTAS ATENDIDAS

**PERÚ**

Ministerio del Interior

7.1. Consultas atendidas

Tabla N° 18
Consultas atendidas

Tipo de consultas atendidas	Cant.	%
Orientación según temáticas de la CUD		
Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior	1,583	16.12%
Extorsión en préstamos gota a gota	831	8.46%
Otros	666	6.78%
Crimen organizado	628	6.39%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	458	4.66%
Extorsión	336	3.42%
Consumo de drogas y adicción	85	0.87%
Desaparición de personas	38	0.39%
Trata de personas	31	0.32%
Orientación general		
Información sobre otros temas	2,070	21.07%
Información que no corresponde a temáticas de atención	908	9.24%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	578	5.88%
Comunicación fallida y/o inconclusa	549	5.59%
Comunicación incoherente	412	4.19%
Intervención policial	320	3.26%
Maltrato animal	202	2.06%
Llamada equivocada hacia la CUD	67	0.68%
Información que no corresponde al ámbito de competencia del Sector Interior	36	0.37%
Maltrato escolar (bullying)	13	0.13%
Corrupción	7	0.07%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	5	0.05%
Total	9,823	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

MININTER

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