



PERÚ

Ministerio del Interior



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

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

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

## MINISTERIO DEL INTERIOR

### Ministro del Interior

Vicente Romero Fernández

### Viceministro de Seguridad Pública

Héctor Heráclides Loayza Arrieta

### Directora General de Información para la Seguridad

Susana Miraval García

### 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

Francisco Ríos Villacorta

---

### Fecha de corte

31.08.2023

### Fecha de elaboración

14.09.2023

# 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 31/08/23)
- V ————— Denuncias recibidas por extorsión durante la campaña:  
“Yo no caigo en la Extorsión, Yo Denuncio”  
(21/06/23 a 31/08/23)
- 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 actos 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](mailto: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 (más del 70%). Durante el 2023, de enero a agosto, la Central Única de Denuncias recibió un total de 30,945 comunicaciones; de esta cantidad registró un total de 4,657 denuncias y quejas, de los cuales más del 65% de ellas se focalizan en la Región Lima y Callao. La principal temática de atención de las denuncias y quejas que la ciudadanía presenta es Conductas funcionales indebidas del personal policial y del Ministerio del Interior (mas del 40% del total de denuncias y quejas).

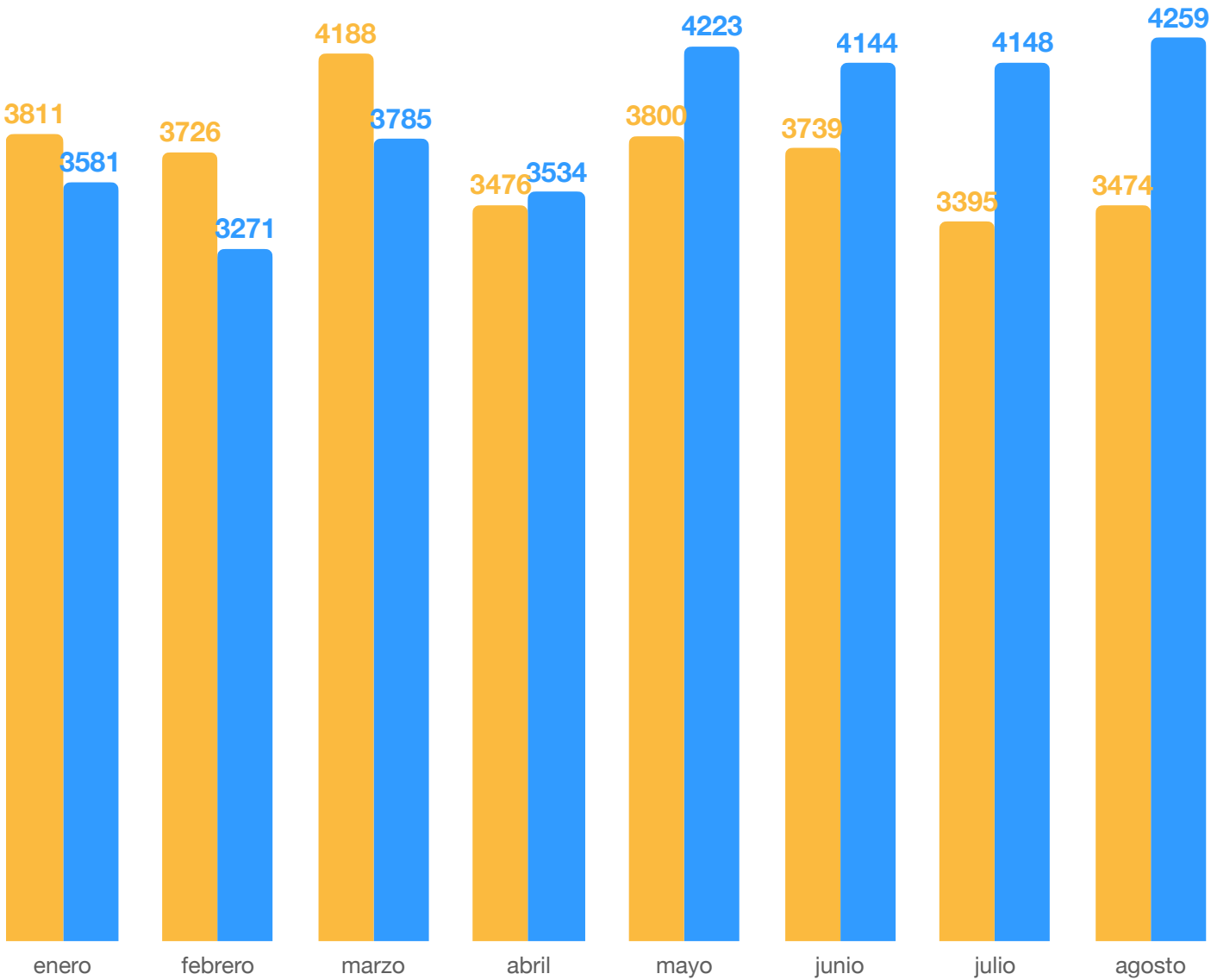
Por otro lado, se viene haciendo seguimiento al nivel de satisfacción del servicio brindado a la ciudadanía por el canal telefónico de la Central Única de Denuncias a través de la realización de encuestas telefónicas; en ese sentido, se tiene que mas de 80% de ciudadanos encuestados aprueba la atención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

# Resumen Ejecutivo

# **II**

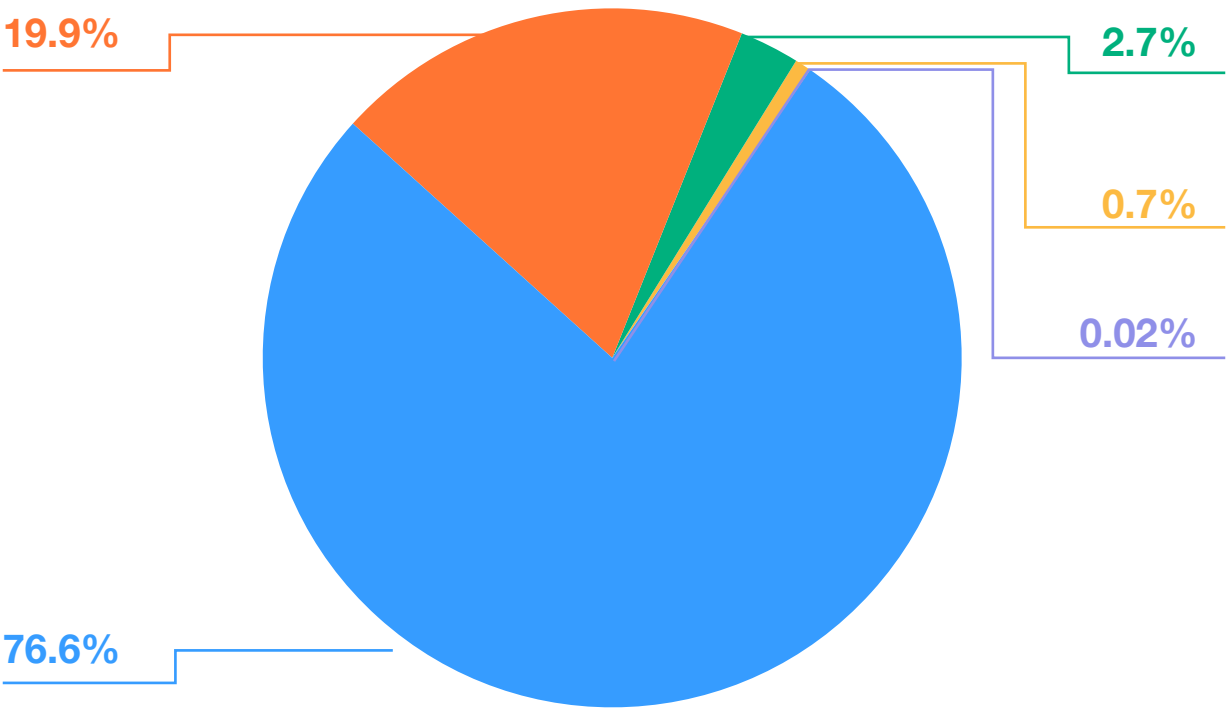
# **Comunicaciones Recibidas**

# Comunicaciones Recibidas



# Canales de Atención

Total: 30,945



Línea 1818

23,718



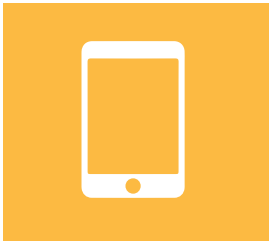
Portal web

6,160



Email

836



App

226

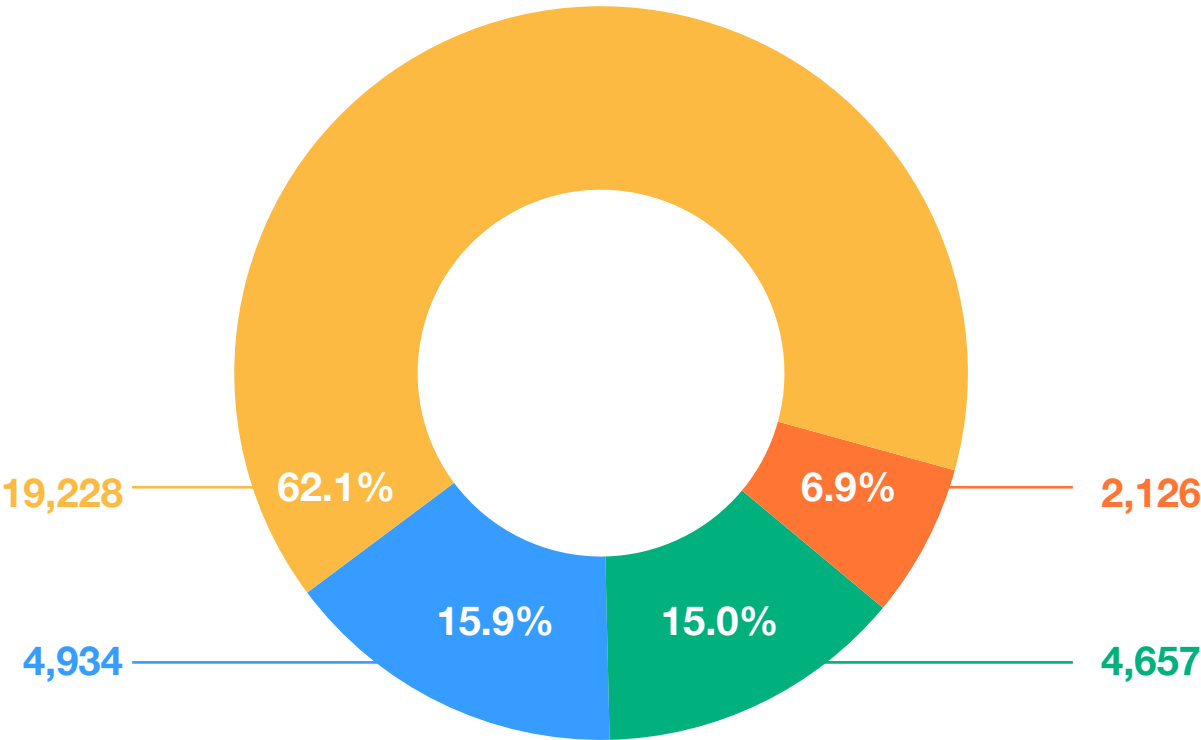


Otros

5

# Tipos de comunicaciones recibidas

30,945



|                              |                                                                                                                          |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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

4,657

## Principales temáticas

|                                                                                    |                                                                |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------|-------|
|    | Conductas funcionales indebidas de la PNP y del MININTER       | 1,998 | 42.9% |
|   | Puntos de venta de droga                                       | 338   | 7.3%  |
|  | Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar | 308   | 6.6%  |
|  | Trata de personas                                              | 67    | 1.4%  |

## Otras temáticas de atención

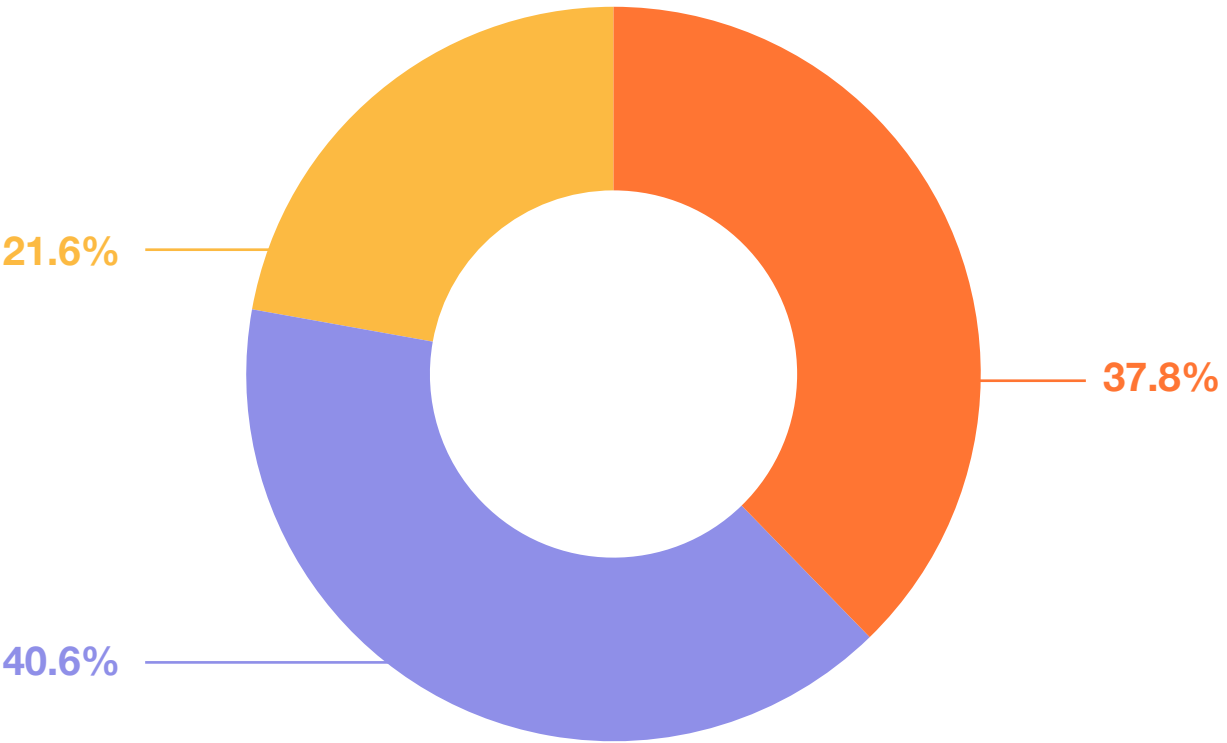
|                                                                                    |                                                    |     |       |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----|-------|
|  | Crimen organizado                                  | 567 | 12.2% |
|  | Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota | 907 | 19.5% |
|  | Maltrato animal                                    | 266 | 5.7%  |
|  | Corrupción                                         | 117 | 2.5%  |
|  | Extorsión                                          | 89  | 1.9%  |

# Perfil del Denunciante

Femenino  
1,893

Masculino  
1,760

Sin especificar  
1,004



|               |                  |       |       |
|---------------|------------------|-------|-------|
| Rango de edad | menor de 21 años | 97    | 2.1%  |
|               | 21 - 40 años     | 2,030 | 43.6% |
|               | 41 - 65 años     | 1,345 | 28.9% |
|               | 66 a más años    | 116   | 2.5%  |
|               | Sin especificar  | 1,069 | 23.0% |
|               | Total            | 4,657 | 100%  |



# Denuncias y Quejas admitidas por Temática de Atención

# Conductas indebidas de la PNP o del MININTER

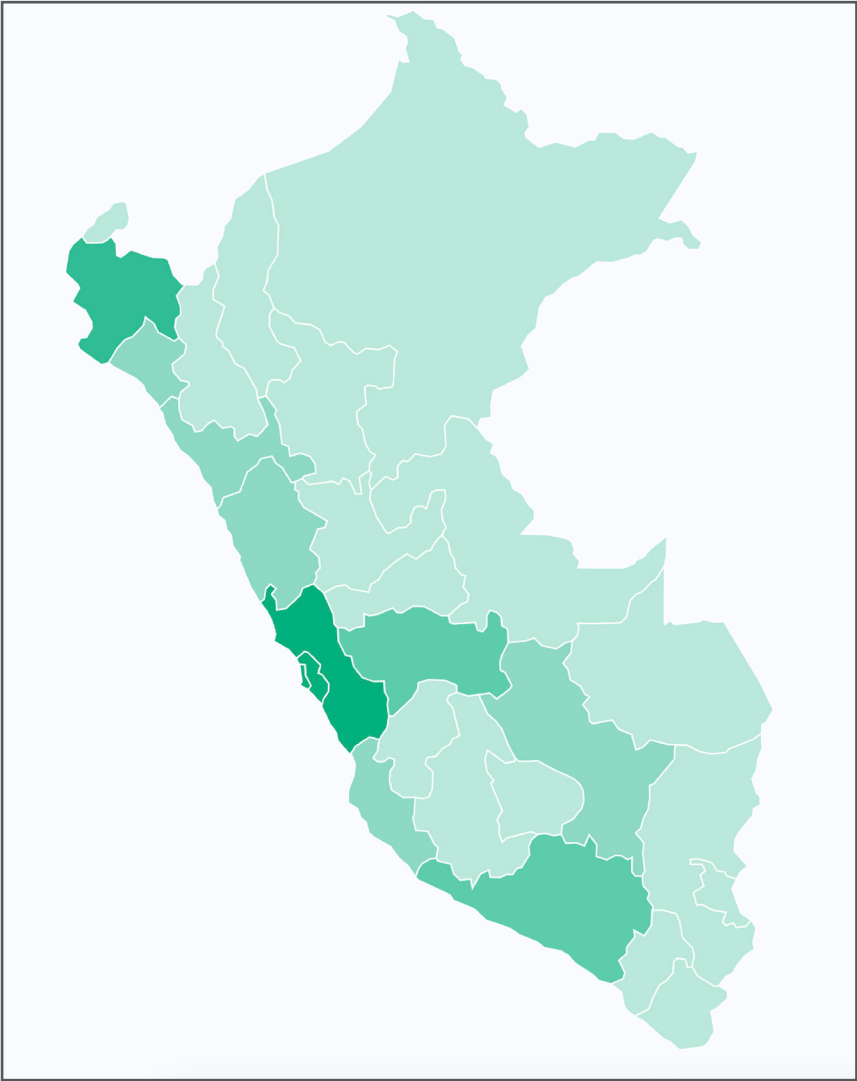
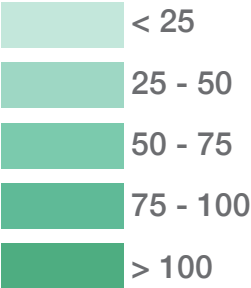


| Detalles de las quejas                                                                                                             | #     | %      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones                                                                            | 849   | 42.49% |
| Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones                                                                                | 512   | 25.63% |
| Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional                                                                        | 164   | 8.21%  |
| Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo                                                               | 128   | 6.41%  |
| Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar | 116   | 5.81%  |
| Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias                                                                              | 64    | 3.20%  |
| Atender al público con términos o gestos inadecuados                                                                               | 64    | 3.20%  |
| Conductas funcionales indebidas del personal del MININTER                                                                          | 33    | 1.65%  |
| Omitir auxiliar a cualquier persona cuando esta así lo requiera                                                                    | 31    | 1.55%  |
| Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial                             | 20    | 1.00%  |
| Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones                                                                                 | 17    | 0.85%  |
| Total                                                                                                                              | 1,998 | 100%   |

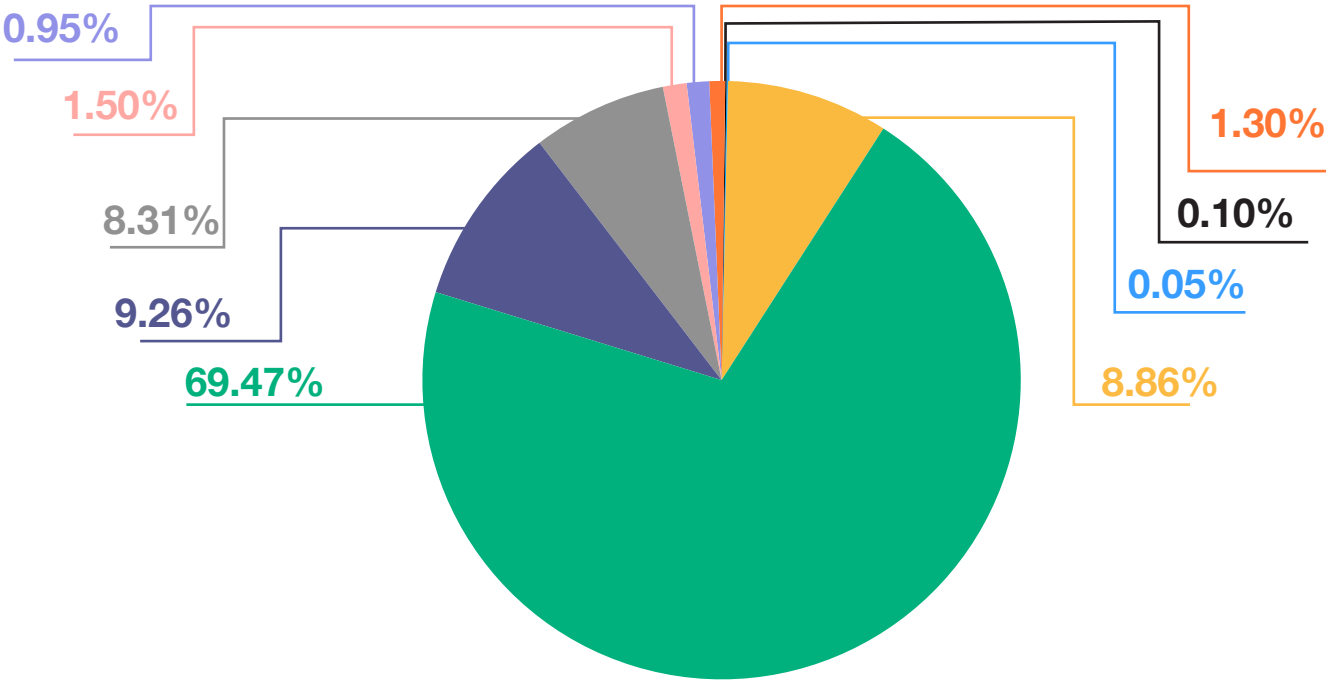
# Procedencia de quejas

| Departamento  | #    | %      |
|---------------|------|--------|
| Lima          | 1282 | 64.16% |
| Callao        | 141  | 7.06%  |
| Piura         | 80   | 4.00%  |
| Arequipa      | 66   | 3.30%  |
| Junin         | 55   | 2.75%  |
| Ica           | 50   | 2.50%  |
| La Libertad   | 49   | 2.45%  |
| Cusco         | 41   | 2.05%  |
| Lambayeque    | 36   | 1.80%  |
| Áncash        | 32   | 1.60%  |
| Puno          | 23   | 1.15%  |
| Cajamarca     | 21   | 1.05%  |
| Tacna         | 17   | 0.85%  |
| Ayacucho      | 15   | 0.75%  |
| Huánuco       | 13   | 0.65%  |
| San Martin    | 12   | 0.60%  |
| Tumbes        | 12   | 0.60%  |
| Ucayali       | 12   | 0.60%  |
| Apurímac      | 9    | 0.45%  |
| Loreto        | 8    | 0.40%  |
| Madre De Dios | 6    | 0.30%  |
| Amazonas      | 5    | 0.25%  |
| Moquegua      | 5    | 0.25%  |
| Pasco         | 5    | 0.25%  |
| Huancavelica  | 3    | 0.15%  |
| Total         | 1998 | 100%   |

| Distritos de Lima y Callao con mayor quejas | #   |
|---------------------------------------------|-----|
| San Juan de Lurigancho                      | 131 |
| Cercado de Lima                             | 111 |
| Callao                                      | 80  |
| San Martín de Porres                        | 71  |
| Comas                                       | 60  |
| La Victoria                                 | 60  |
| Chorrillos                                  | 53  |
| Los Olivos                                  | 53  |
| Ate                                         | 48  |
| San Juan de Miraflores                      | 46  |
| Santiago de Surco                           | 40  |
| Villa María del Triunfo                     | 38  |



# Dependencias quejadas

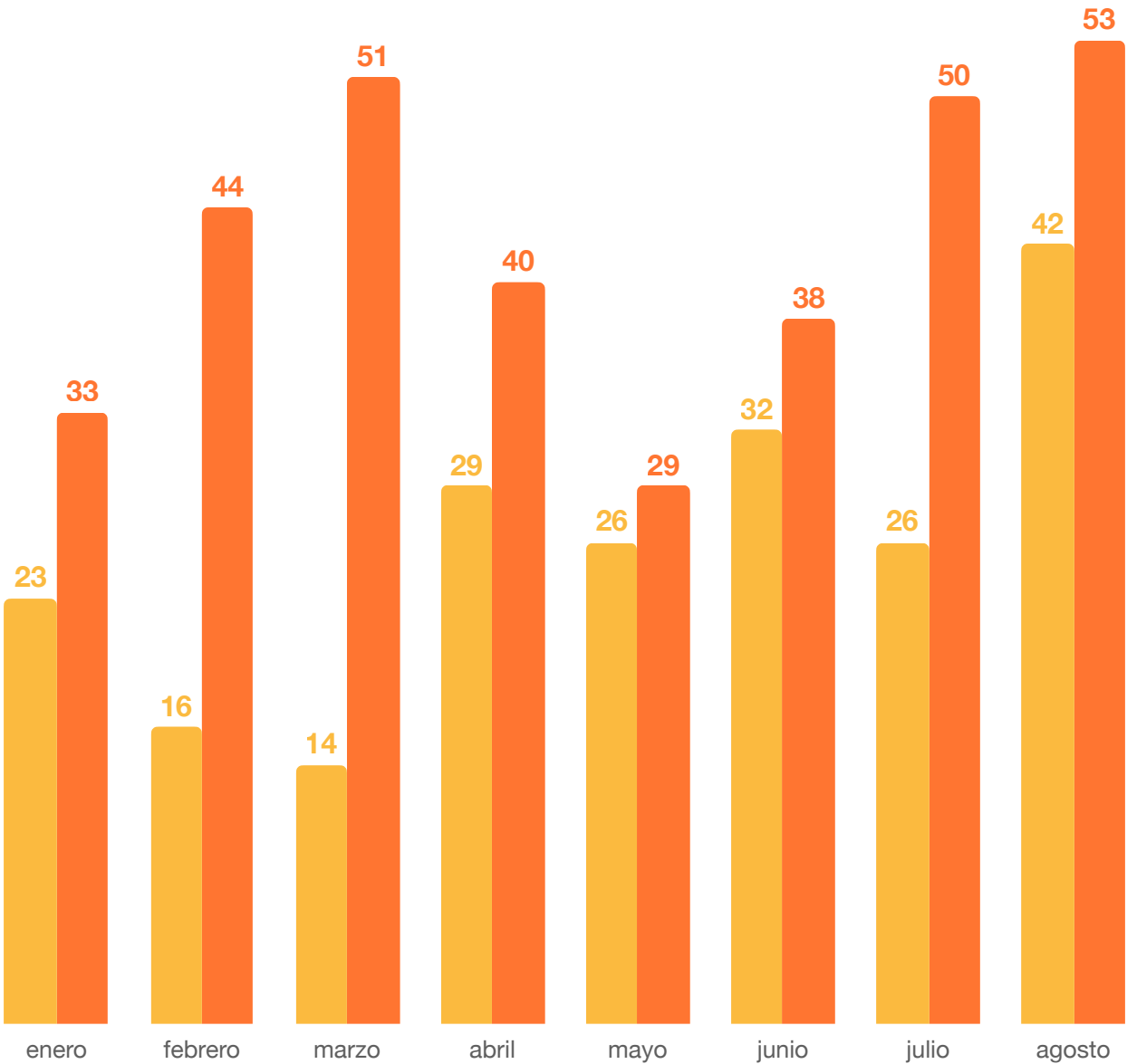


| Detalles de dependencia quejada          |                                                                                                             | #     | %      |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| Comisarías                               | Comisarías                                                                                                  | 1,392 | 69.67% |
|                                          | Comisaría de Canto Rey, Lima                                                                                | 37    | 2.66%  |
|                                          | Comisaría de Sol de Oro, Lima                                                                               | 27    | 1.94%  |
|                                          | Comisaría de Chorrillos, Lima                                                                               | 21    | 1.51%  |
|                                          | Comisaría de San Martin de Porres, Lima                                                                     | 21    | 1.51%  |
|                                          | Comisaría de Santa Luzmila, Lima                                                                            | 17    | 1.22%  |
|                                          | Comisaría de Vitarte, Lima                                                                                  | 17    | 1.22%  |
|                                          | Comisaría de Zarate, Lima                                                                                   | 17    | 1.22%  |
|                                          | Comisaría de Maranga, Lima                                                                                  | 16    | 1.15%  |
|                                          | Comisaría de La Victoria, Lima                                                                              | 15    | 1.08%  |
|                                          | Comisaría de San Isidro, Lima                                                                               | 15    | 1.08%  |
|                                          | Otras Comisarías                                                                                            | 1,189 | 85.42% |
|                                          | Efectivos Policiales Específicos                                                                            | 185   | 9.26%  |
|                                          | Unidades Orgánicas de la PNP                                                                                | 166   | 8.31%  |
|                                          | DEPINCRI de la PNP                                                                                          | 30    | 1.50%  |
| Ministerio del Interior                  | Ministerio del Interior                                                                                     | 26    | 1.30%  |
|                                          | Regiones/Frentes Policiales de la PNP                                                                       | 19    | 0.95%  |
| Superintendencia Nacional de Migraciones | Superintendencia Nacional de Migraciones                                                                    | 2     | 0.10%  |
|                                          | Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil | 1     | 0.05%  |
| Sin especificar                          | Sin especificar                                                                                             | 177   | 8.86%  |
|                                          | Total                                                                                                       | 1,998 | 100%   |

# Puntos de venta de droga

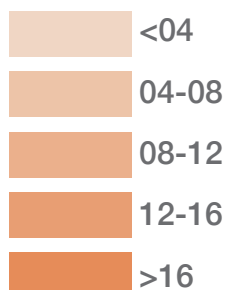
2022  
Total: 208

2023  
Total: 338

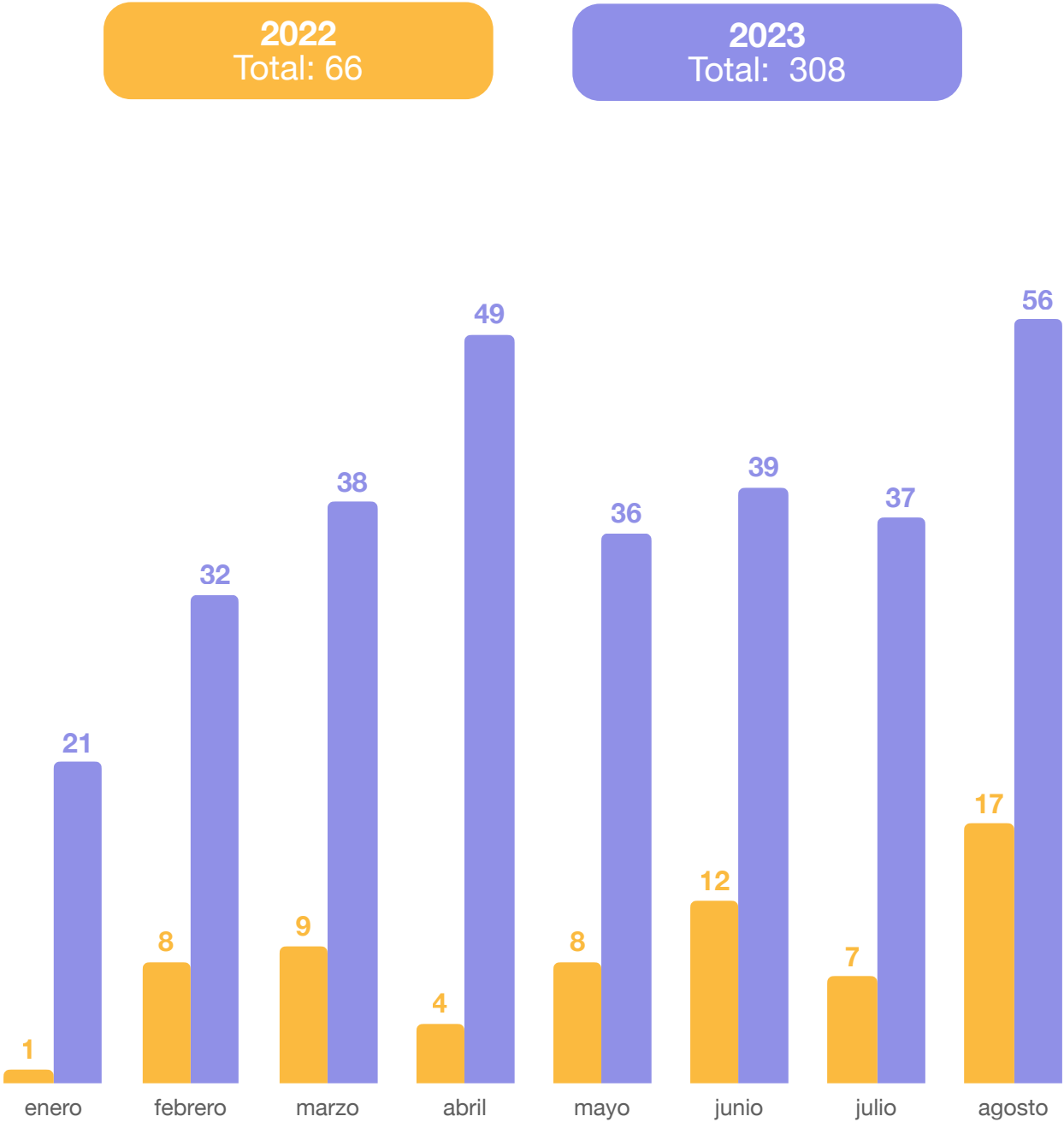


[illegible]

| Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias | #  |
|------------------------------------------------|----|
| Callao                                         | 35 |
| San Martín de Porres                           | 22 |
| Ate                                            | 19 |
| San Juan de Lurigancho                         | 19 |
| Villa El Salvador                              | 16 |
| Rímac                                          | 13 |
| La Victoria                                    | 12 |
| Cercado de Lima                                | 11 |
| Comas                                          | 10 |
| Ventanilla                                     | 9  |
| Chorrillos                                     | 8  |
| Villa María del Triunfo                        | 8  |



# Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

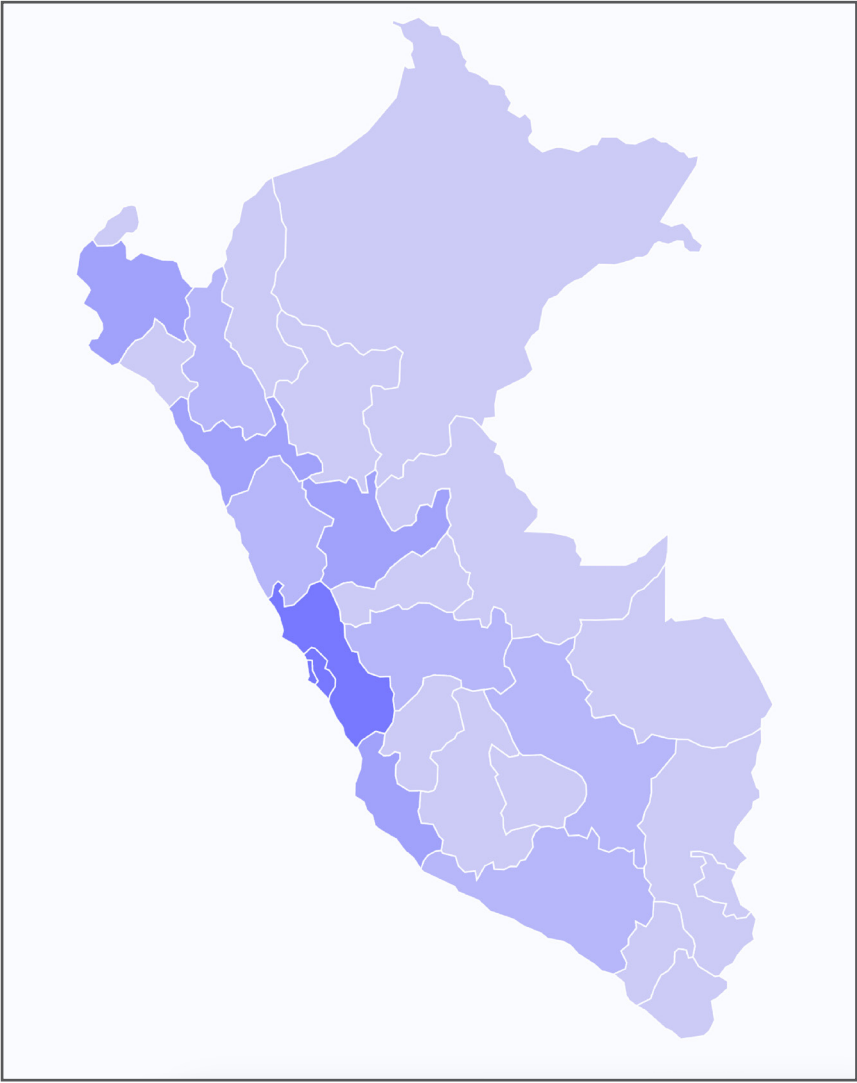
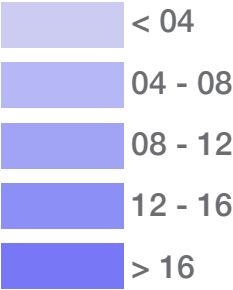


| Detalles de las quejas | #   | %      |
|------------------------|-----|--------|
| Violencia psicológica  | 193 | 62.66% |
| Violencia física       | 97  | 31.49% |
| Violencia sexual       | 9   | 2.92%  |
| Acoso sexual           | 8   | 2.60%  |
| Violencia patrimonial  | 1   | 0.32%  |
| Total                  | 308 | 100%   |

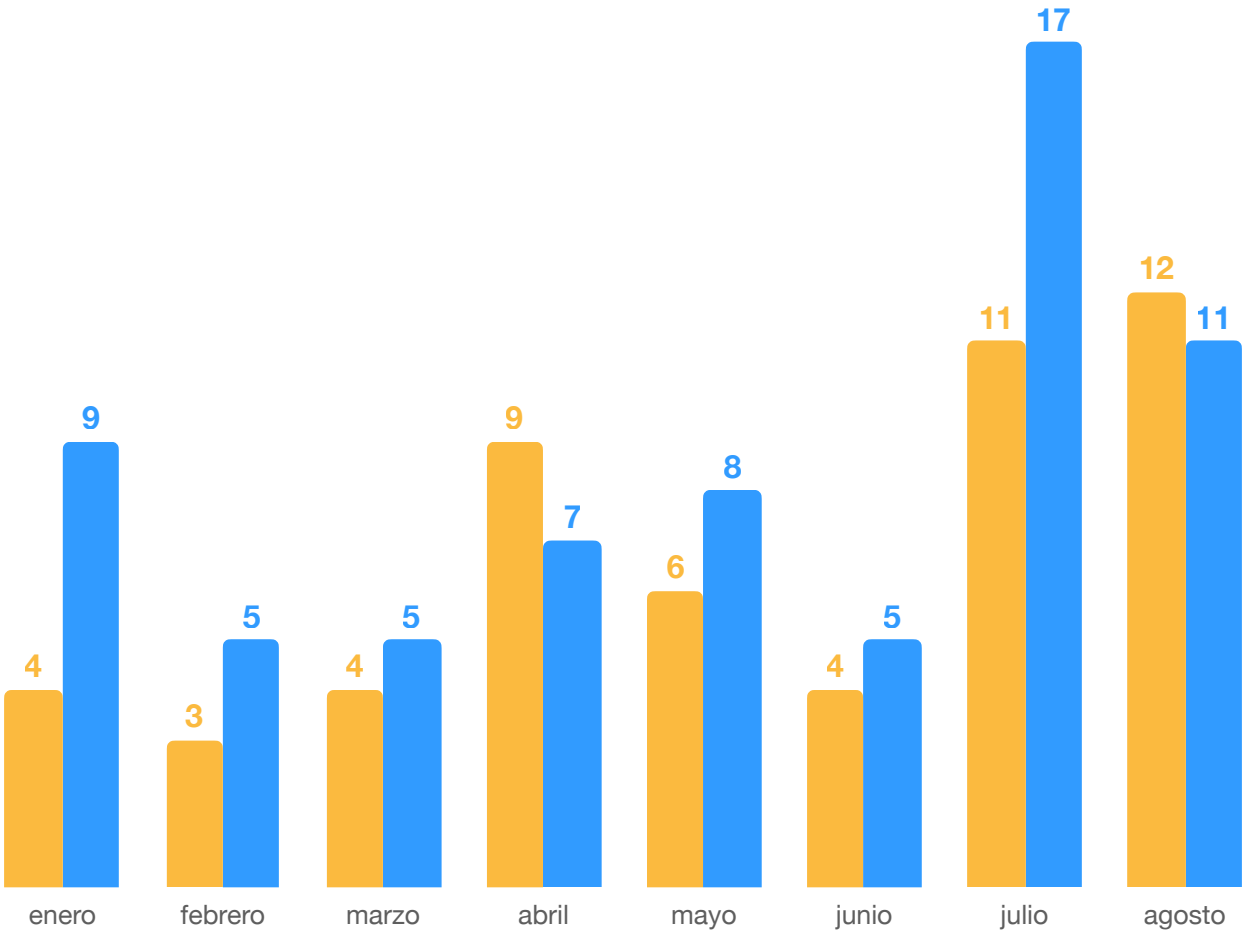
# Procedencia de denuncias

| Departamento  | #   | %      |
|---------------|-----|--------|
| Lima          | 200 | 64.94% |
| Callao        | 26  | 8.44%  |
| Ica           | 11  | 3.57%  |
| La Libertad   | 11  | 3.57%  |
| Piura         | 9   | 2.92%  |
| Huánuco       | 8   | 2.60%  |
| Arequipa      | 7   | 2.27%  |
| Cajamarca     | 6   | 1.95%  |
| Junín         | 5   | 1.62%  |
| Ancash        | 4   | 1.30%  |
| Cusco         | 4   | 1.30%  |
| Lambayeque    | 3   | 0.97%  |
| Apurímac      | 2   | 0.65%  |
| Loreto        | 2   | 0.65%  |
| Moquegua      | 2   | 0.65%  |
| Ucayali       | 2   | 0.65%  |
| Amazonas      | 1   | 0.32%  |
| Ayacucho      | 1   | 0.32%  |
| Madre de Dios | 1   | 0.32%  |
| San Martín    | 1   | 0.32%  |
| Tacna         | 1   | 0.32%  |
| Tumbes        | 1   | 0.32%  |
|               |     |        |
|               |     |        |
|               |     |        |
| Total         | 308 | 100%   |

| Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias | #  |
|------------------------------------------------|----|
| San Juan de Lurigancho                         | 18 |
| Ate                                            | 17 |
| San Martin de Porres                           | 17 |
| Callao                                         | 15 |
| Santiago de Surco                              | 14 |
| Chorrillos                                     | 9  |
| Comas                                          | 9  |
| Villa María del Triunfo                        | 9  |
| El Agustino                                    | 8  |
| Cercado de Lima                                | 8  |
| Santa Anita                                    | 8  |
|                                                |    |
|                                                |    |



# Trata de personas

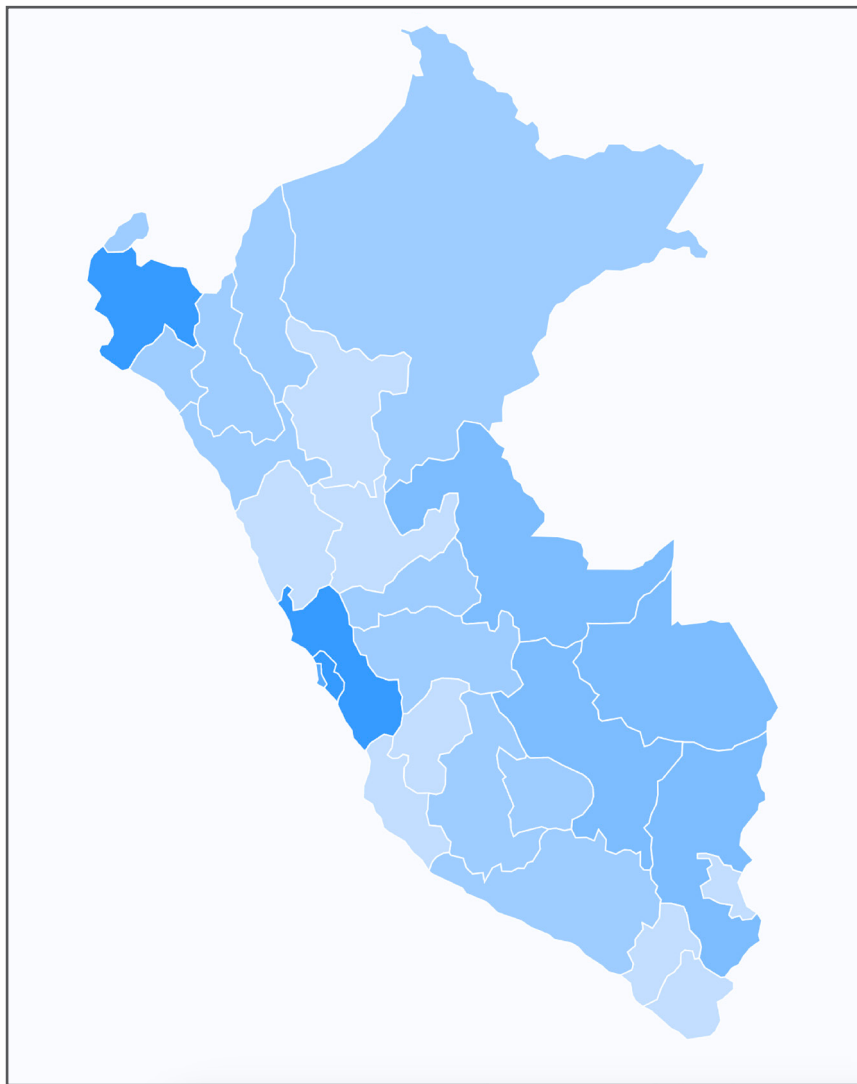
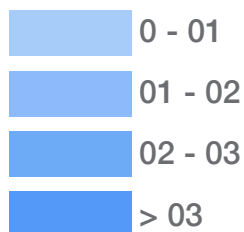


| Detalles de las quejas               | #  | %      |
|--------------------------------------|----|--------|
| Explotación sexual                   | 52 | 77.61% |
| Explotación laboral                  | 10 | 14.93% |
| Venta de niñas, niños y adolescentes | 5  | 7.46%  |
| Total                                | 67 | 100%   |

# Procedencia de denuncias

[illegible]

| Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias | # |
|------------------------------------------------|---|
| Cercado de Lima                                | 5 |
| San Juan de Miraflores                         | 5 |
| Miraflores                                     | 4 |
| Los Olivos                                     | 3 |
| Puente Piedra                                  | 3 |
| San Borja                                      | 3 |
| San Juan de Lurigancho                         | 3 |
| San Martín de Porres                           | 3 |
| Santiago de Surco                              | 3 |
|                                                |   |
|                                                |   |

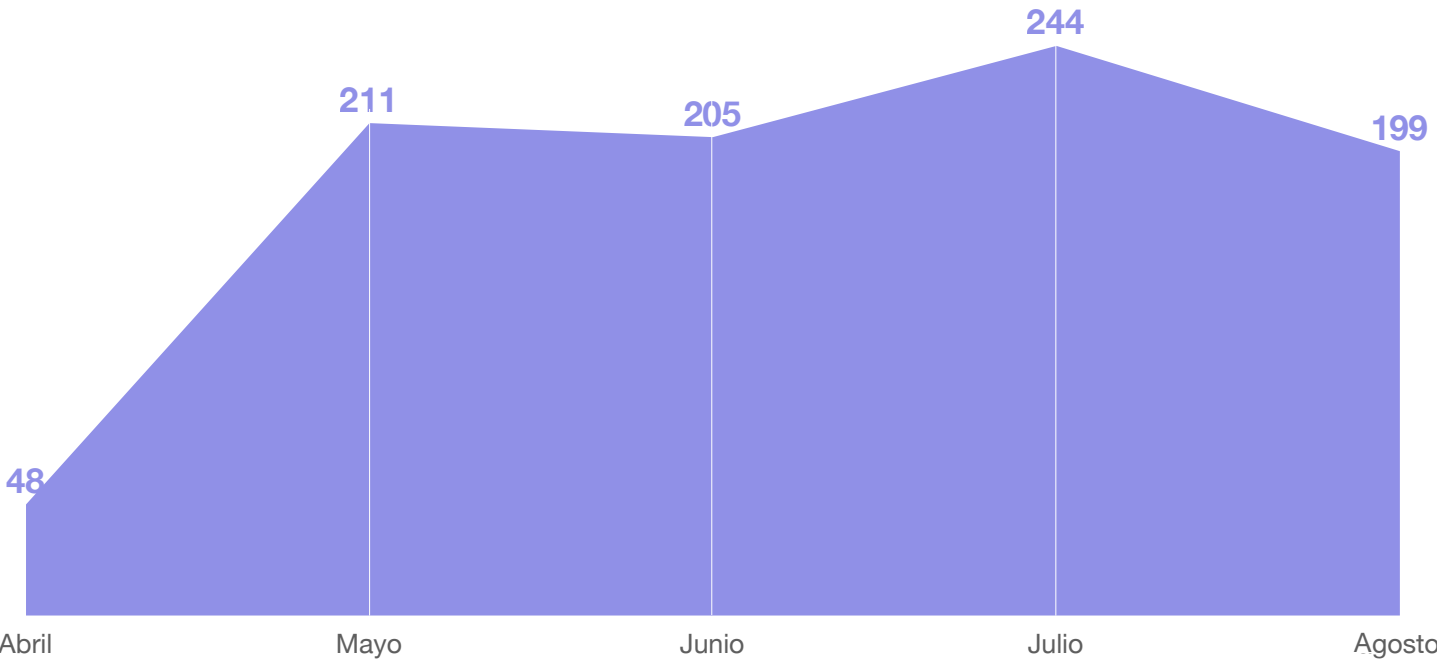


# IV

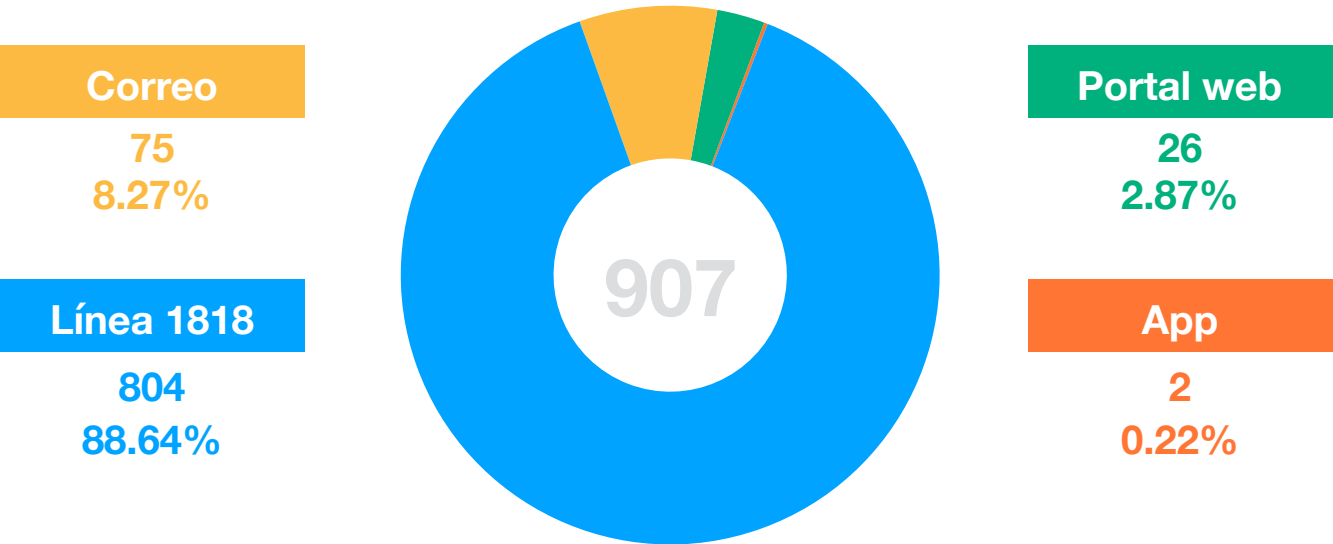
**Denuncias recibidas  
por extorsión en  
préstamos en la  
modalidad gota a gota  
(21/04/23 a 31/08/23)**

# Denuncias recibidas 21.04.23 - 31.08.23

Total: 907



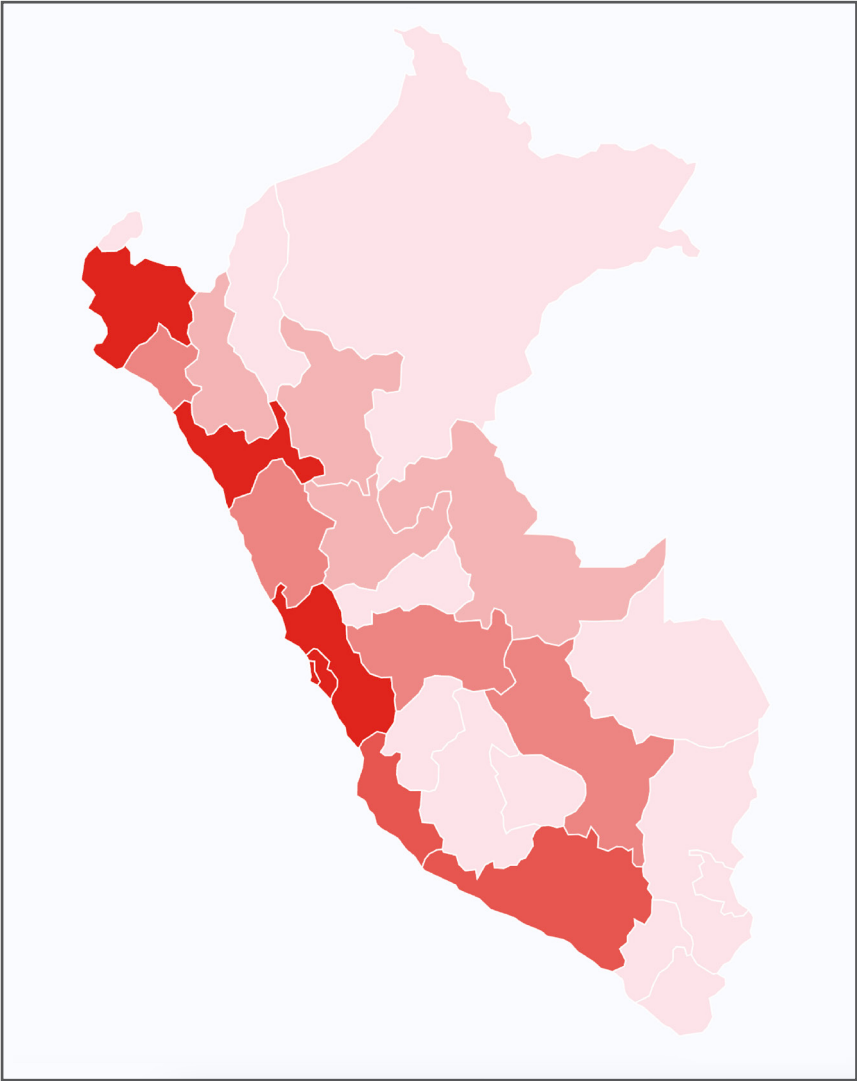
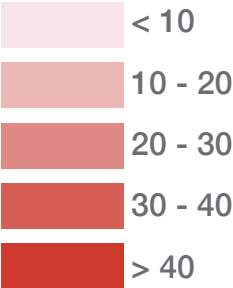
## Denuncias por canal



# Procedencia de denuncias

| Departamento  | #   | %      |
|---------------|-----|--------|
| Lima          | 485 | 53.47% |
| Piura         | 56  | 6.17%  |
| Callao        | 51  | 5.62%  |
| La Libertad   | 46  | 5.07%  |
| Ica           | 31  | 3.42%  |
| Arequipa      | 30  | 3.31%  |
| Junín         | 28  | 3.09%  |
| Ancash        | 27  | 2.98%  |
| Lambayeque    | 23  | 2.54%  |
| Cusco         | 21  | 2.32%  |
| San Martín    | 19  | 2.09%  |
| Ucayali       | 18  | 1.98%  |
| Huanuco       | 13  | 1.43%  |
| Cajamarca     | 11  | 1.21%  |
| Tumbes        | 8   | 0.88%  |
| Loreto        | 7   | 0.77%  |
| Pasco         | 6   | 0.66%  |
| Apurímac      | 5   | 0.55%  |
| Ayacucho      | 5   | 0.55%  |
| Tacna         | 5   | 0.55%  |
| Puno          | 4   | 0.44%  |
| Amazonas      | 2   | 0.22%  |
| Huancavelica  | 2   | 0.22%  |
| Madre de Dios | 2   | 0.22%  |
| Moquegua      | 2   | 0.22%  |
| Total         | 907 | 100%   |

| Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias | #  |
|------------------------------------------------|----|
| San Martín de Porres                           | 49 |
| Comas                                          | 38 |
| San Juan de Lurigancho                         | 31 |
| Ate                                            | 29 |
| Chorrillos                                     | 27 |
| Santiago de Surco                              | 24 |
| Callao                                         | 22 |
| Carabayllo                                     | 22 |
| Villa El Salvador                              | 21 |
| Villa María del Triunfo                        | 21 |
| Cercado de Lima                                | 19 |
| Los Olivos                                     | 19 |
| San Juan de Miraflores                         | 17 |
| Ventanilla                                     | 17 |



# Dependencias derivadas

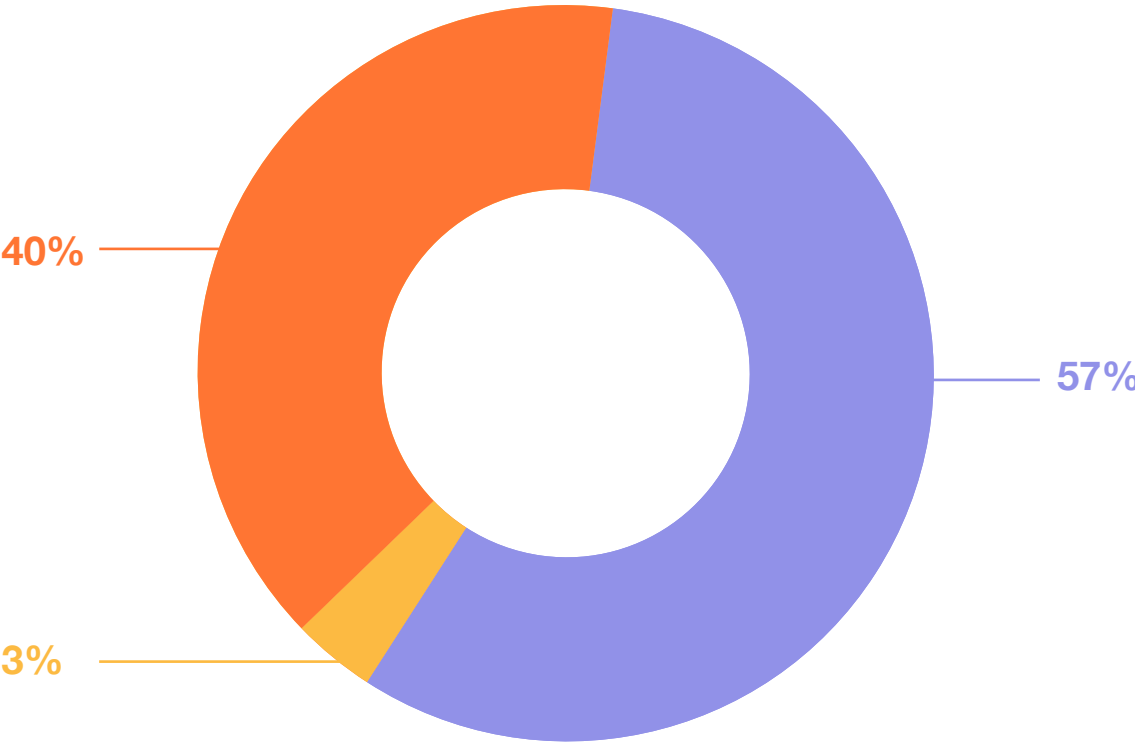
| Órganos de la PNP                         | #   | %      |
|-------------------------------------------|-----|--------|
| DIVINSEC                                  | 468 | 51.60% |
| DEPINCRI PIURA                            | 48  | 5.29%  |
| DEPINCRI TRUJILLO                         | 41  | 4.52%  |
| DEPINCRI JUNÍN (HUANCAYO)                 | 26  | 2.87%  |
| DEPINCRI AREQUIPA                         | 24  | 2.65%  |
| POLICÍA FISCAL CALLAO                     | 24  | 2.65%  |
| DEPINCRI LAMBAYEQUE (CHICLAYO)            | 22  | 2.43%  |
| DEPINCRI CUSCO                            | 19  | 2.09%  |
| DEPINCRI SAN MARTIN (TARAPOTO)            | 17  | 1.87%  |
| DEPINCRI UCAYALI (PUCALLPA)               | 17  | 1.87%  |
| DEPINCRI ICA                              | 15  | 1.65%  |
| DEPINCRI ANCASH (HUARAZ)                  | 14  | 1.54%  |
| DEPINCRI HUÁNUCO                          | 12  | 1.32%  |
| DEPINCRI CAJAMARCA                        | 11  | 1.21%  |
| DEPINCRI CHIMBOTE                         | 11  | 1.21%  |
| DEPINCRI CHINCHA                          | 10  | 1.10%  |
| DEPINCRI TUMBES                           | 8   | 0.88%  |
| DEPINCRI VENTANILLA                       | 8   | 0.88%  |
| DEPINCRI CALLAO                           | 7   | 0.77%  |
| DEPINCRI IQUITOS                          | 7   | 0.77%  |
| DEPINCRI CHOSICA                          | 6   | 0.66%  |
| DEPINCRI AYACUCHO (HUAMANGA)              | 5   | 0.55%  |
| DEPINCRI CAÑETE                           | 5   | 0.55%  |
| DEPINCRI TACNA                            | 5   | 0.55%  |
| REGPOL CALLAO                             | 5   | 0.55%  |
| DEPINCRI APURÍMAC (ABANCAY)               | 4   | 0.44%  |
| DEPINCRI BARRANCA                         | 4   | 0.44%  |
| DEPINCRI BELLAVISTA                       | 4   | 0.44%  |
| DEPINCRI HUARAL                           | 4   | 0.44%  |
| DEPINCRI LURÍN PACHACAMAC Y BALNEARIOS    | 4   | 0.44%  |
| DEPINCRI PASCO                            | 4   | 0.44%  |
| DEPINCRI PUENTE PIEDRA-SANTA ROSA         | 4   | 0.44%  |
| DEPINCRI PUNO                             | 4   | 0.44%  |
| DEPINCRI HUACHO                           | 3   | 0.33%  |
| DEPINCRI LOS OLIVOS                       | 3   | 0.33%  |
| DEPINCRI MAGDALENA - SAN MIGUEL           | 3   | 0.33%  |
| DEPINCRI PISCO                            | 3   | 0.33%  |
| INSPECTORÍA GENERAL                       | 3   | 0.33%  |
| DEPINCRI AMAZONAS (CHACHAPOYAS)           | 2   | 0.22%  |
| DEPINCRI HUANCAVELICA                     | 2   | 0.22%  |
| DEPINCRI ILO                              | 2   | 0.22%  |
| DEPINCRI MADRE DE DIOS (PUERTO MALDONADO) | 2   | 0.22%  |
| DEPINCRI PUERTO INCA                      | 2   | 0.22%  |
| DEPINCRI SULLANA                          | 2   | 0.22%  |
| DEPINCRI ANDAHUAYLAS                      | 1   | 0.11%  |
| DEPINCRI EL AGUSTINO                      | 1   | 0.11%  |
| DEPINCRI INDEPENDENCIA                    | 1   | 0.11%  |
| DEPINCRI JULIACA                          | 1   | 0.11%  |
| DEPINCRI LA VICTORIA-SAN LUIS             | 1   | 0.11%  |
| DEPINCRI MOYOBAMBA                        | 1   | 0.11%  |
| DEPINCRI RÍMAC                            | 1   | 0.11%  |
| DEPINCRI SAN ISIDRO-MIRAFLORES            | 1   | 0.11%  |
| DEPINCRI SANTIAGO DE SURCO                | 1   | 0.11%  |
| DEPINCRI VILLA MARÍA DEL TRIUNFO          | 1   | 0.11%  |
| DEPINCRI VIRU                             | 1   | 0.11%  |
| DIVIEOD                                   | 1   | 0.11%  |
| REGPOL CUSCO                              | 1   | 0.11%  |
| Total General                             | 907 | 100%   |

# Perfil del Denunciante

Femenino  
513

Masculino  
363

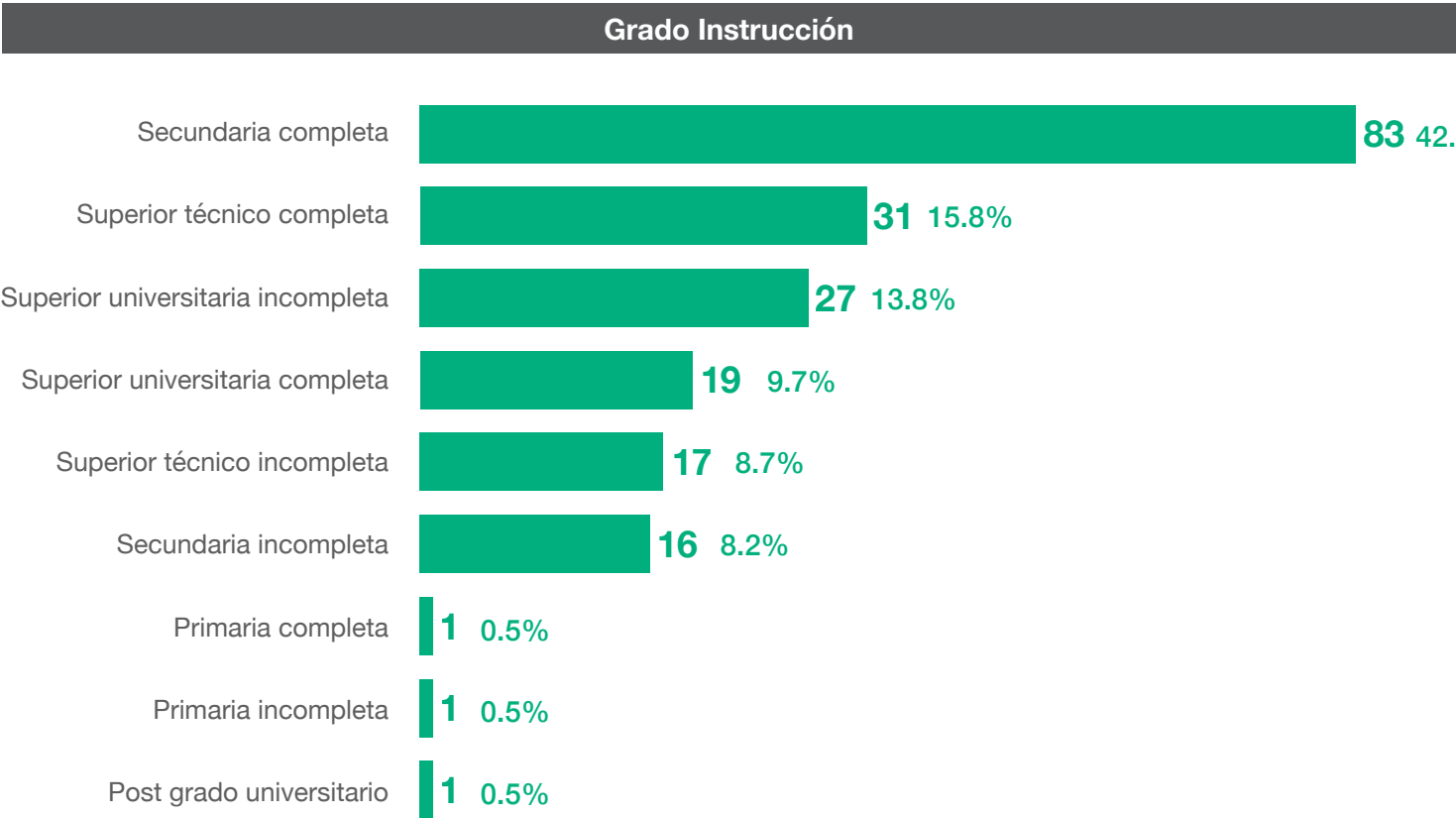
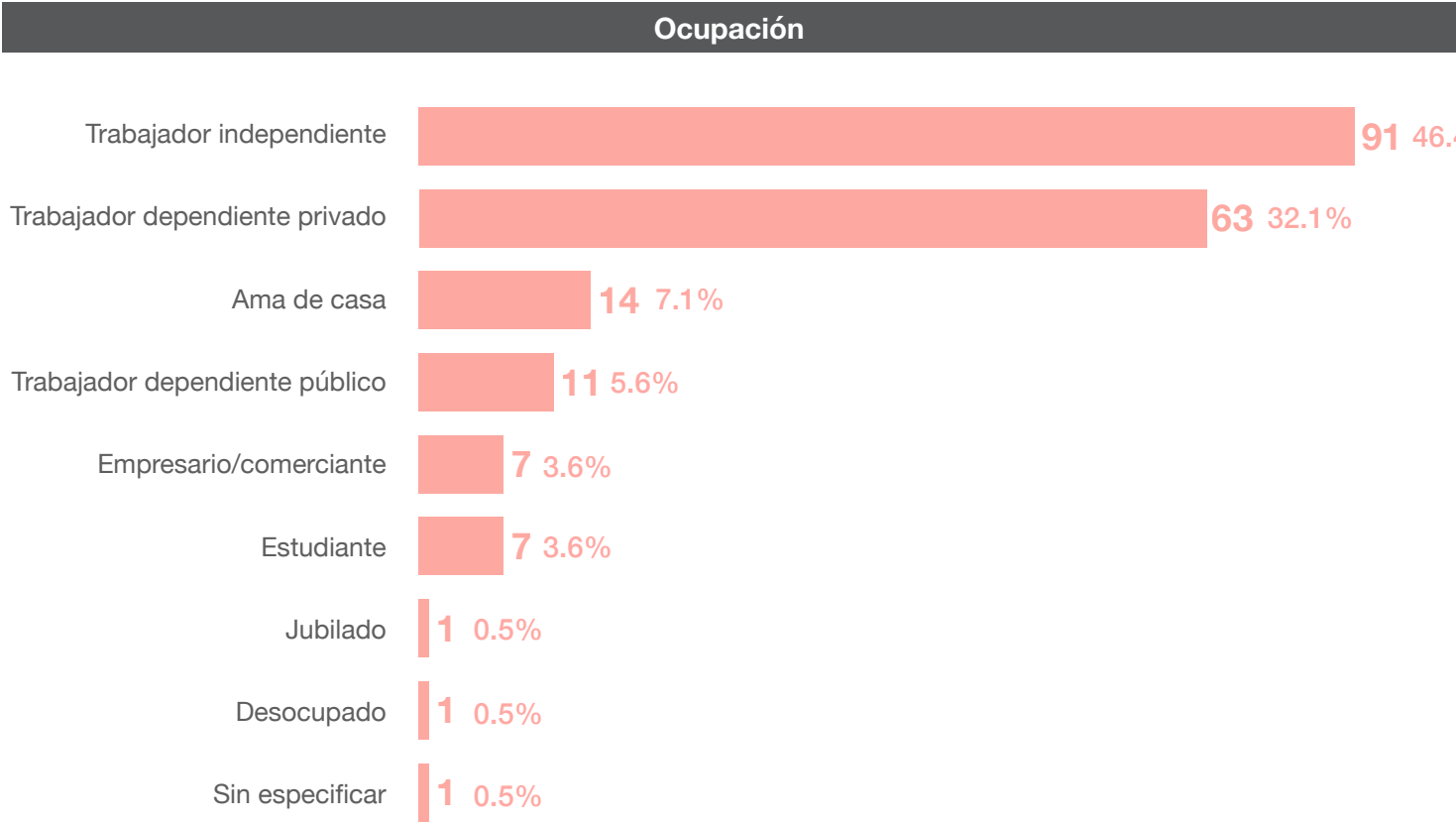
Sin especificar  
31



|               |                         |     |        |
|---------------|-------------------------|-----|--------|
| Rango de edad | menor o igual a 20 años | 30  | 3.31%  |
|               | 21 - 40 años            | 567 | 62.51% |
|               | 41 - 65 años            | 266 | 29.33% |
|               | 66 a más años           | 8   | 0.88%  |
|               | Sin especificar         | 36  | 3.97%  |
|               | Total                   | 907 | 100%   |

# Datos del denunciante

Información complementaria 14.06.2023 - 31.08.2023 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 - 31.08.2023 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?                               | 124      | 63.3%      |
| Por aplicativo ¿Cuál?                                   | 40       | 20.4%      |
| Por tarjeta                                             | 19       | 9.7%       |
| Por un amigo(a)                                         | 7        | 3.6%       |
| Por afiche/volante en la calle                          | 3        | 1.5%       |
| Por su número celular para que se instale el aplicativo | 1        | 0.5%       |
| Youtube                                                 | 1        | 0.5%       |
| Sin especificar                                         | 1        | 0.5%       |
| Total                                                   | 196      | 100%       |

| Monto del préstamo   | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------|----------|------------|
| Menos de 250 soles   | 33       | 16.8%      |
| De 251 a 500 soles   | 44       | 22.4%      |
| De 501 a 750 soles   | 28       | 14.3%      |
| De 751 a 1000 soles  | 19       | 9.7%       |
| De 1001 a 2000 soles | 31       | 15.8%      |
| De 2001 a 5000 soles | 23       | 11.7%      |
| Más de 5001 soles    | 11       | 5.6%       |
| No solicito préstamo | 7        | 3.6%       |
| Total                | 196      | 100%       |

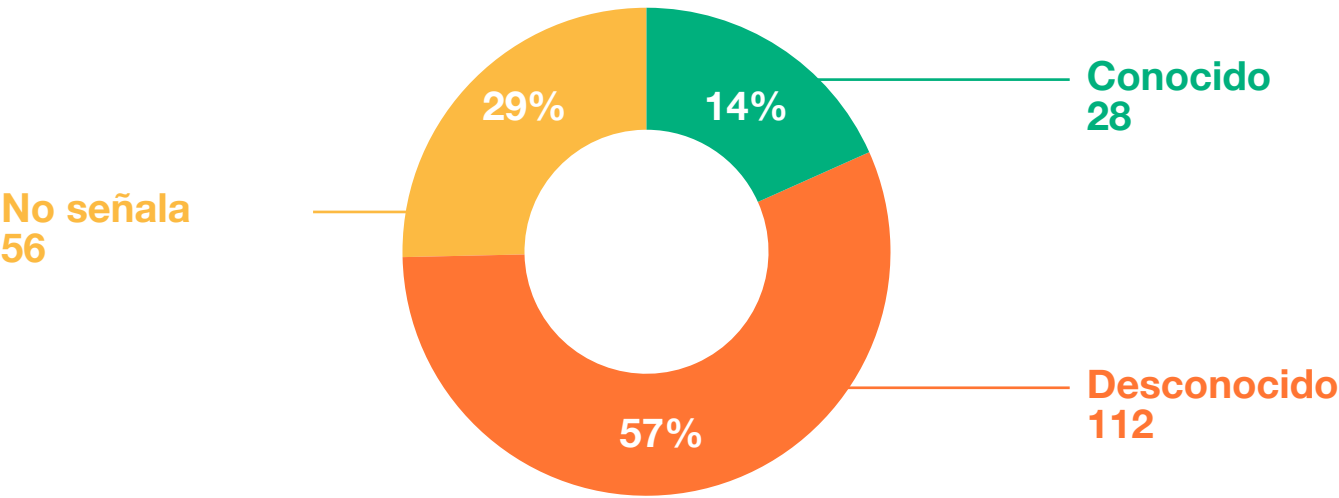
| Forma de pago         | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------------|----------|------------|
| Por aplicativo        | 139      | 70.9%      |
| A una cuenta de banco | 24       | 12.2%      |
| Me vienen a cobrar    | 21       | 10.7%      |
| Aún no cancela        | 5        | 2.6%       |
| Sin especificar       | 7        | 3.6%       |
| Total                 | 196      | 100%       |

| Motivo de préstamo  | Cantidad | Porcentaje |
|---------------------|----------|------------|
| Otros gastos varios | 74       | 37.8%      |
| Pago de deudas      | 56       | 28.6%      |
| Salud               | 46       | 23.5%      |
| Negocio             | 13       | 6.6%       |
| Arreglo de carro    | 4        | 2.0%       |
| Arreglo de casa     | 2        | 1.0%       |
| Para viaje          | 1        | 0.5%       |
| Total               | 196      | 100%       |

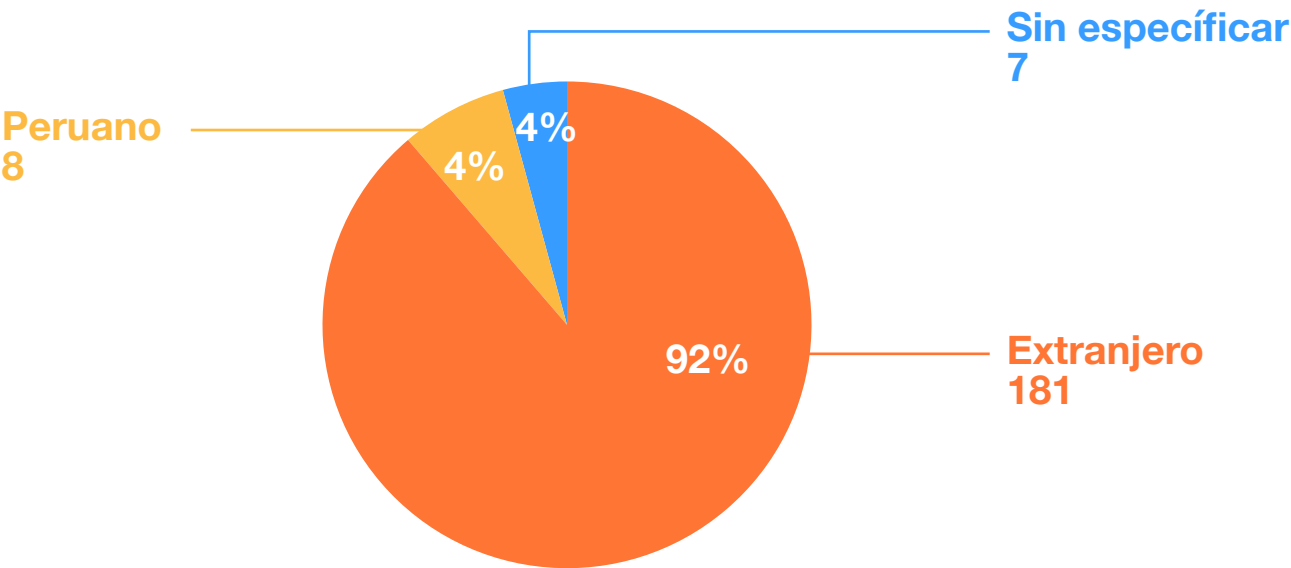
# Datos del denunciado

Información complementaria 14.06.2023 - 31.08.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.

## Conoce al prestamista



## Nacionalidad de prestamista



**V**

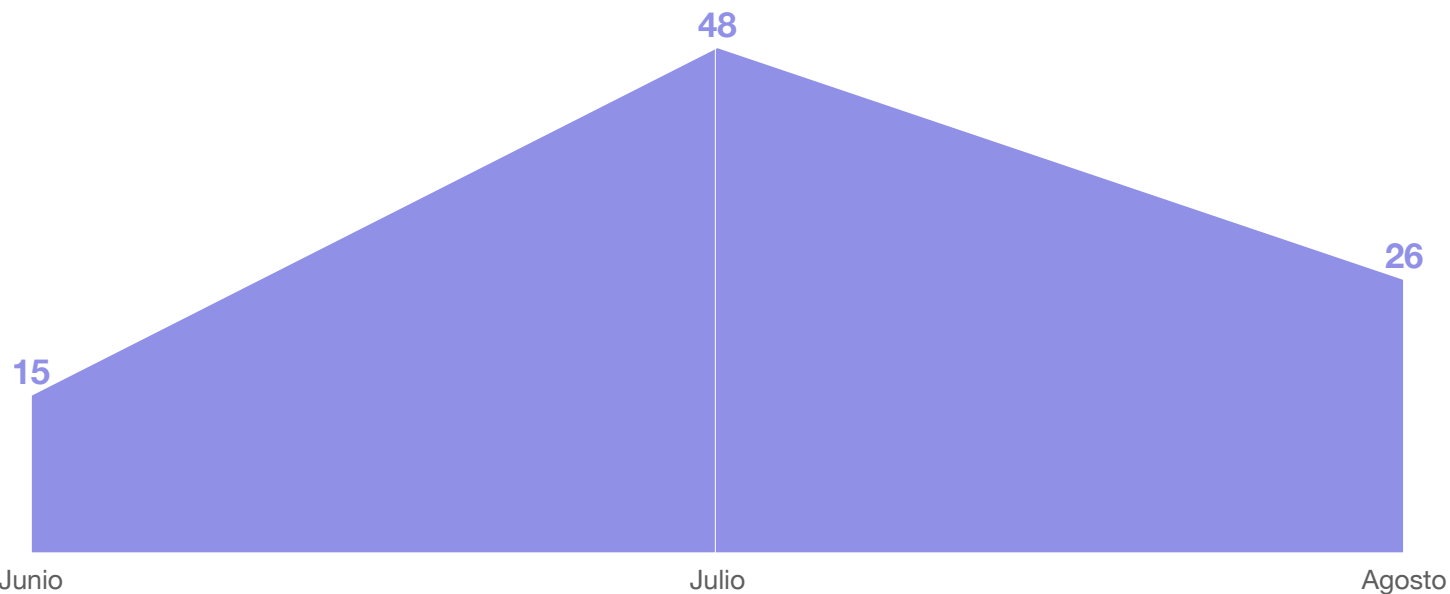
**Denuncias recibidas  
por extorsión durante  
la campaña:**

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

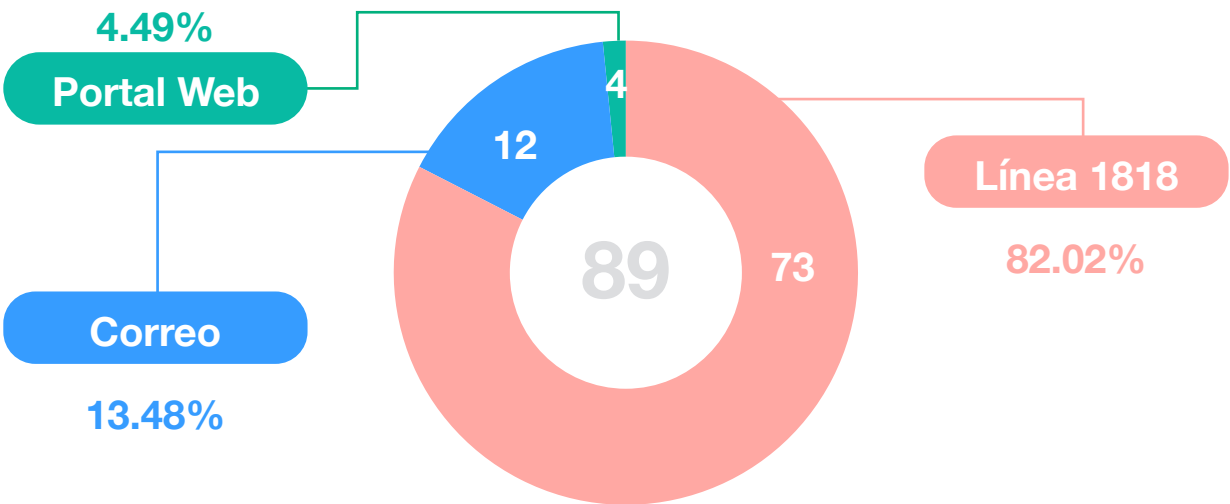
**(21/06/23 a 31/08/23)**

# Denuncias recibidas 21.06.23 - 31.08.23

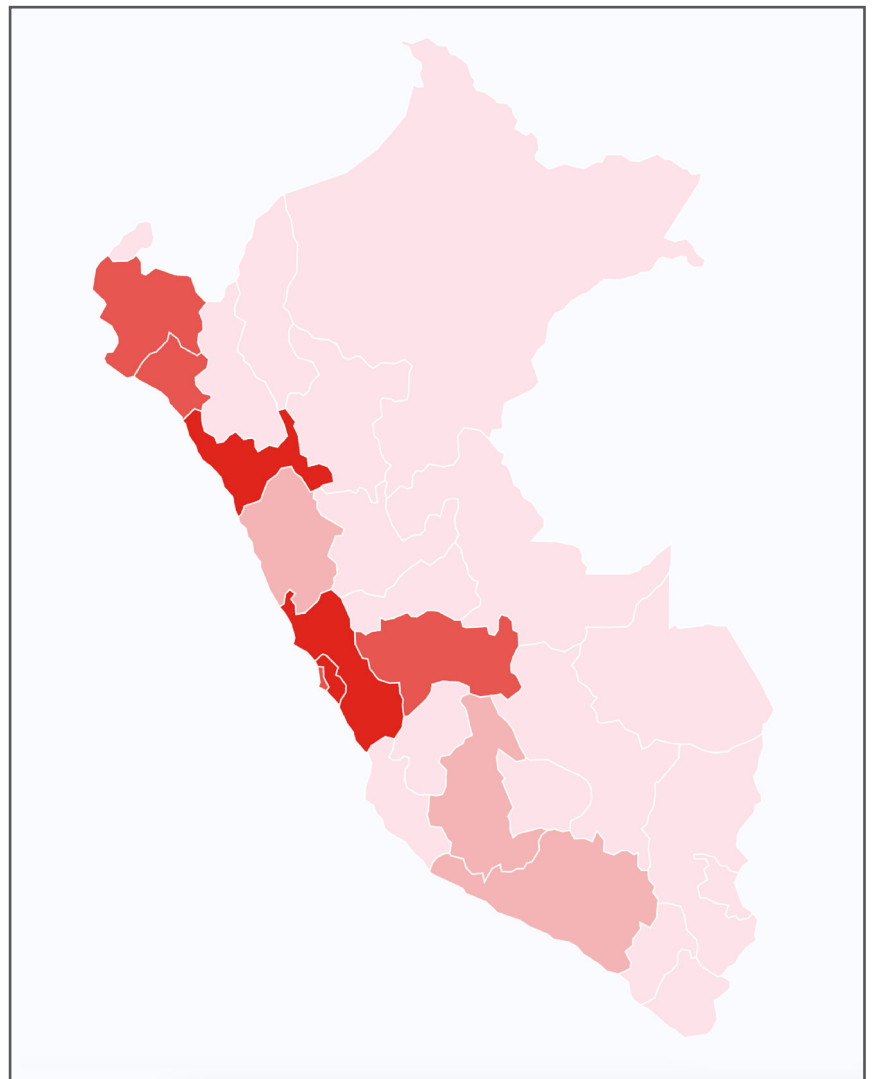
Total: 89



## Denuncias por canal



 < 1  
 1 - 2  
 2 - 3  
 3 - 4  
 > 4

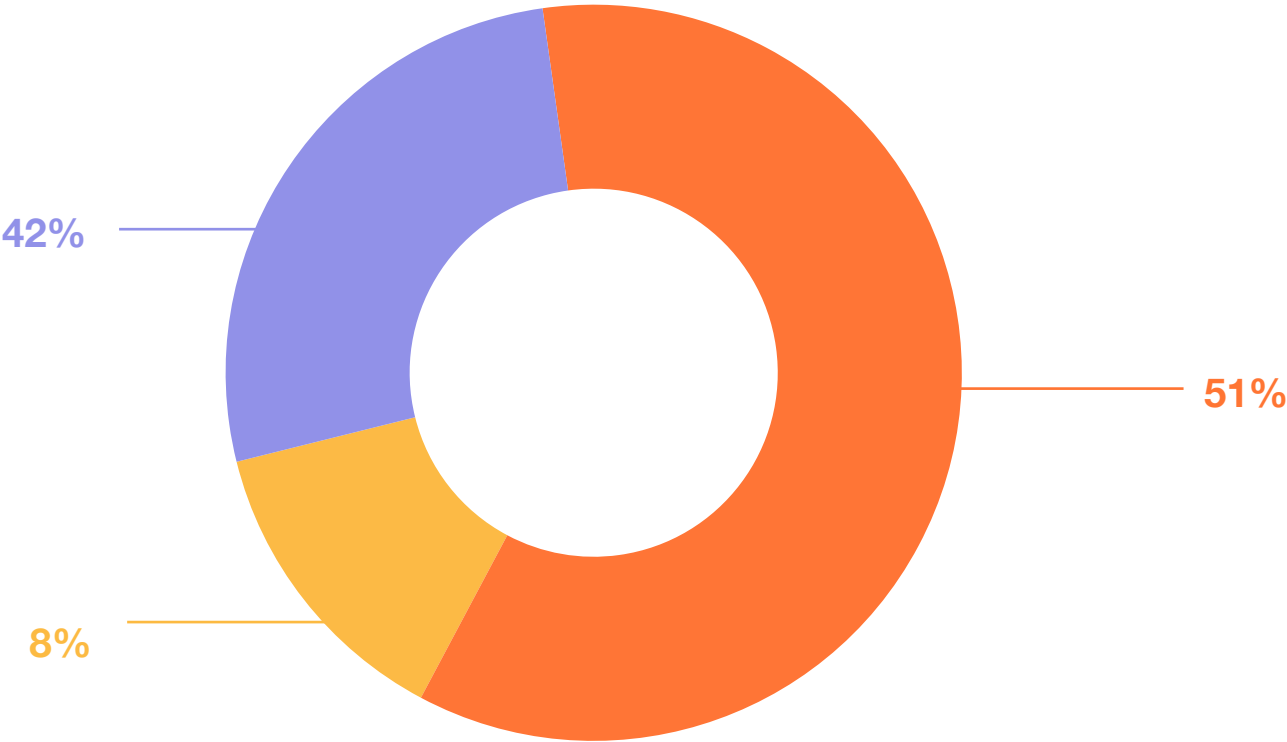
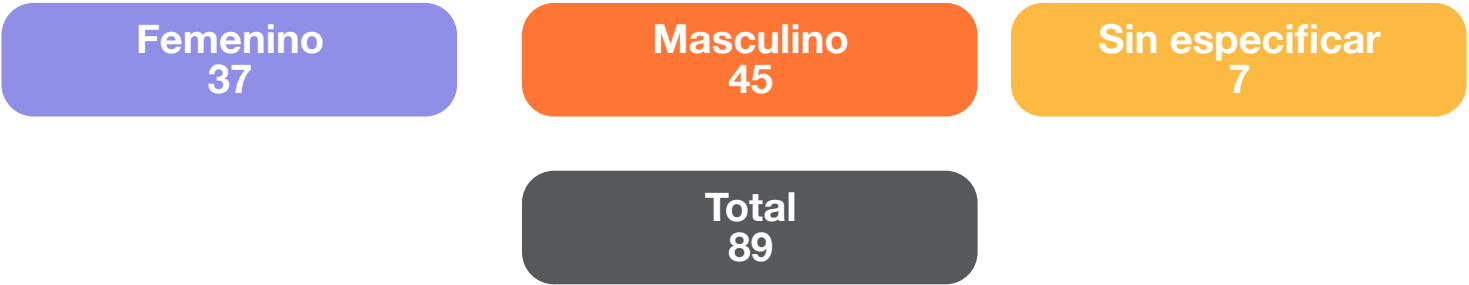


# Dependencias derivadas

| Órganos de la PNP                 | #  | %       |
|-----------------------------------|----|---------|
| DIVINSEC                          | 47 | 52.81 % |
| DEPINCRI TRUJILLO                 | 10 | 11.24%  |
| DEPINCRI JUNÍN (HUANCAYO)         | 4  | 4.49%   |
| DEPINCRI LAMBAYEQUE (CHICLAYO)    | 4  | 4.49%   |
| DEPINCRI PIURA                    | 4  | 4.49%   |
| DEPINCRI ANCASH (HUARAZ)          | 2  | 2.25%   |
| DEPINCRI AREQUIPA                 | 2  | 2.25%   |
| DEPINCRI AYACUCHO (HUAMANGA)      | 2  | 2.25%   |
| DEPINCRI VENTANILLA               | 2  | 2.25%   |
| POLICÍA FISCAL CALLAO             | 2  | 2.25%   |
| DEPINCRI BARRANCA                 | 1  | 1.12%   |
| DEPINCRI CAÑETE                   | 1  | 1.12%   |
| DEPINCRI CUSCO                    | 1  | 1.12%   |
| DEPINCRI HUACHO                   | 1  | 1.12%   |
| DEPINCRI HUARAL                   | 1  | 1.12%   |
| DEPINCRI PASCO                    | 1  | 1.12%   |
| DEPINCRI SAN ISIDRO-MIRAFLORES    | 1  | 1.12%   |
| DEPINCRI SAN JUAN DE LURIGANCHO 1 | 1  | 1.12%   |
| DEPINCRI UCAYALI (PUCALLPA)       | 1  | 1.12%   |
| DEPINCRI VIRU                     | 1  | 1.12%   |
| Total General                     | 89 | 100%    |

# Perfil del Denunciante

## 21.06.2023 - 31.08.2023



|               |                         |    |      |
|---------------|-------------------------|----|------|
| Rango de edad | menor o igual a 20 años | 4  | 4%   |
|               | 21 - 40 años            | 48 | 54%  |
|               | 41 - 65 años            | 24 | 27%  |
|               | 66 a más años           | 2  | 2%   |
|               | Sin especificar         | 11 | 12%  |
|               | Total                   | 89 | 100% |

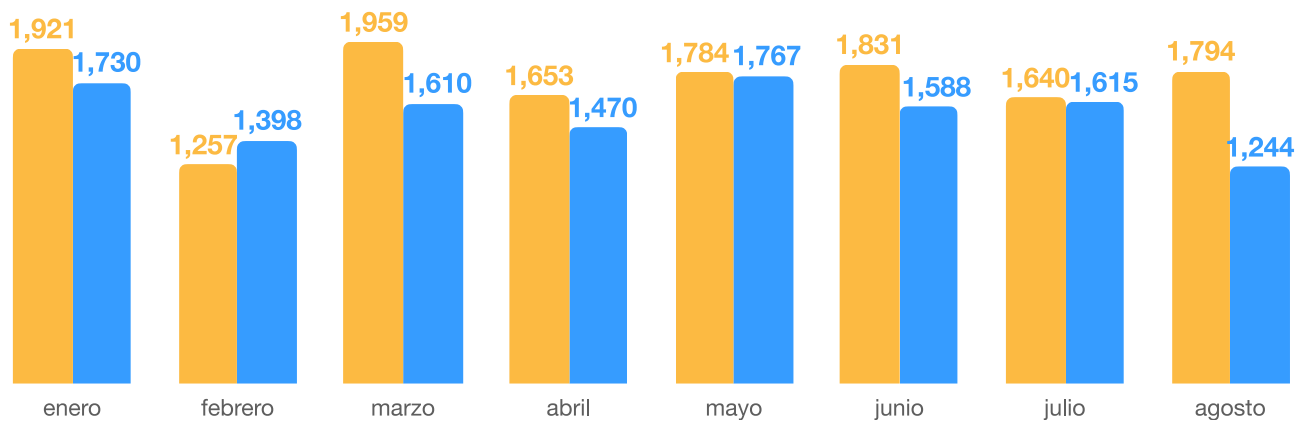
**VI**

# **Encuesta de satisfacción de la Línea 1818**

# Encuestas realizadas 2022 vs 2023

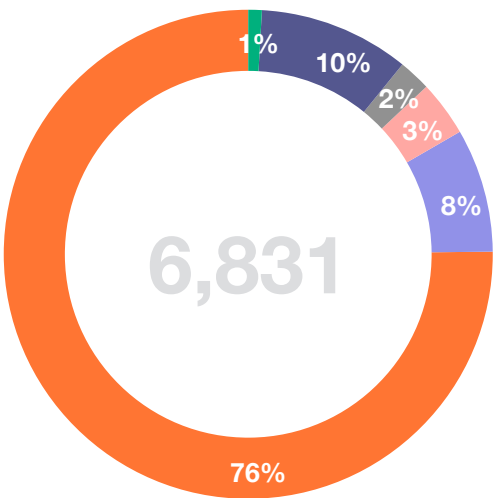
2022: 13,839

2023: 12,422

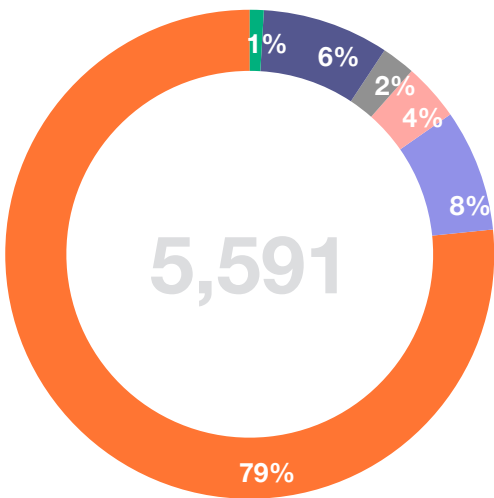


\*Se actualizaron las cifras de los meses de enero y abril de 2023

## Calificación de la atención por parte del operador (01/01/2023 a 31/08/2023)



## Nivel de satisfacción del servicio que brinda la CUD (01/01/2023 a 31/08/2023)



**VII**

**Consultas  
atendidas**

# Consultas atendidas

19,228

| Orientación General                                                                 |        |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Información sobre otros temas                                                       | 4,351  | 22.63% |
| Atención y solicitud de teléfonos PNP                                               | 1,465  | 7.62%  |
| Intervención policial                                                               | 812    | 4.22%  |
| Comunicación fallida y/o inconclusa                                                 | 810    | 4.21%  |
| Comunicación incoherente                                                            | 598    | 3.11%  |
| Maltrato animal                                                                     | 336    | 1.75%  |
| Llamada equivocada hacia la CUD                                                     | 160    | 0.83%  |
| Maltrato escolar (bullying)                                                         | 38     | 0.20%  |
| Corrupción                                                                          | 22     | 0.11%  |
| Hostigamiento sexual al interior de la PNP                                          | 10     | 0.05%  |
| Reporte de Violación de medidas sanitarias                                          | 5      | 0.03%  |
| Orientación según temáticas de la CUD                                               |        |        |
| Conductas funcionales indebidas del personal policial y del Ministerio del Interior | 3,320  | 17.27% |
| Crimen organizado                                                                   | 2,325  | 12.09% |
| Otros                                                                               | 2,225  | 11.57% |
| Estafa / extorsión en préstamos gota a gota                                         | 1,476  | 7.68%  |
| Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar                    | 832    | 4.33%  |
| Extorsión                                                                           | 214    | 1.11%  |
| Consumo de drogas y adicción                                                        | 86     | 0.45%  |
| Desaparición de personas                                                            | 76     | 0.40%  |
| Trata de personas                                                                   | 67     | 0.35%  |
| Total                                                                               | 19,228 | 100%   |

MININTER