



PERÚ

Ministerio del Interior

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

Enero 2024 – Septiembre 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 - Septiembre 2024

CONTENIDO

	Pág.
1. Resumen Ejecutivo	3
2. Recepción de comunicaciones	5
3. Quejas y Denuncias y quejas admitidas	9
4. Quejas y Denuncias admitidas según temáticas	13
5. Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”	29
6. Denuncias admitidas por campaña: Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”	35
7. Nivel de Satisfacción de la atención brindada a través de la Línea gratuita 1818	41
8. Consultas atendidas	44



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 y Septiembre 2024, la CUD recibió un total de 38 230 comunicaciones, siendo la Línea gratuita 1818 el canal más utilizado por la ciudadanía (64,9%). Del total de comunicaciones admitidas (30 369), el 25,8% (7 836) corresponden a denuncias y quejas, focalizadas en mayor porcentaje en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao (65,8%).

Asimismo, el mayor número de denuncias y quejas presentadas por la ciudadanía (3 094) corresponde a la temática: *“Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior”*, representando el 39,5% del total de comunicaciones admitidas, seguido de la temática *“Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar”* (12,7%).

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.

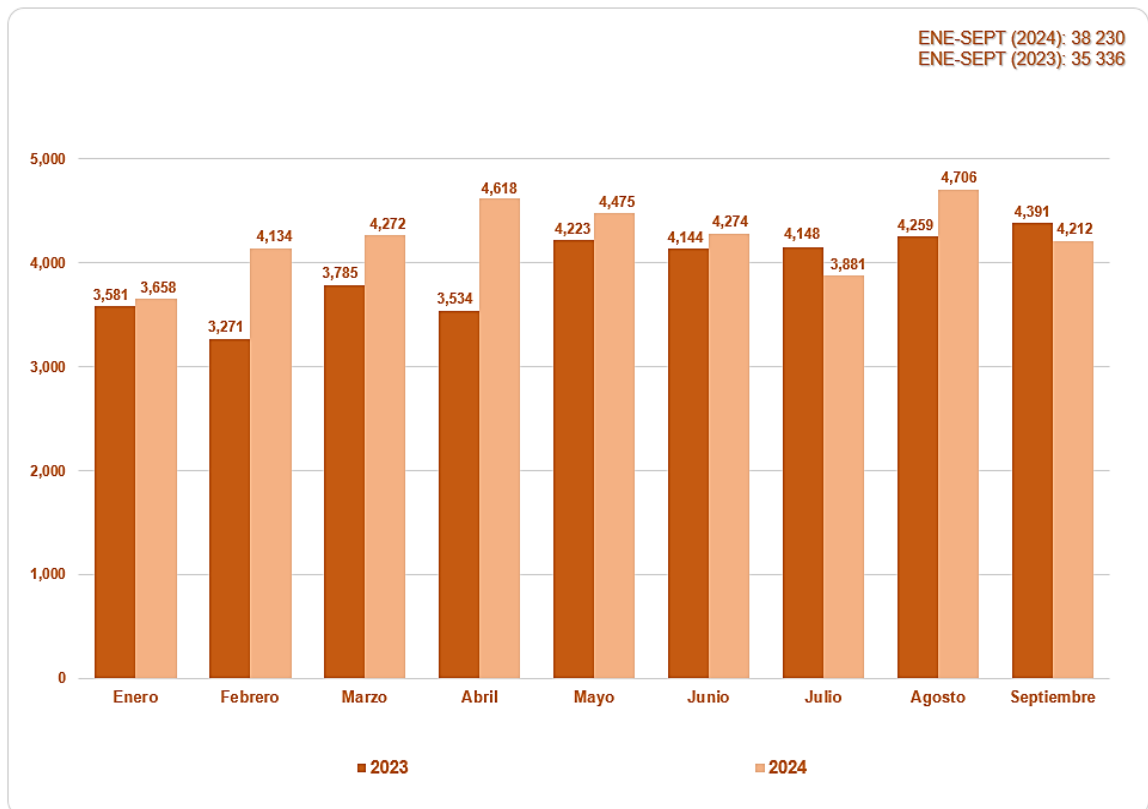


2. RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES

2.1. Comportamiento de las comunicaciones recibidas

Entre ENE2024 y SEPT2024 se recibieron, a través de los diferentes canales de atención de la Central Única de Denuncias (CUD), 38 230 comunicaciones, incrementándose en un 8,2% respecto al total de comunicaciones recibidas durante el período ENE2023 - SEPT2023 (35 336).

GRÁFICO N° 01
Comparativo mensual de las comunicaciones recibidas en la CUD
(Período: Enero – Septiembre / 2023-2024)



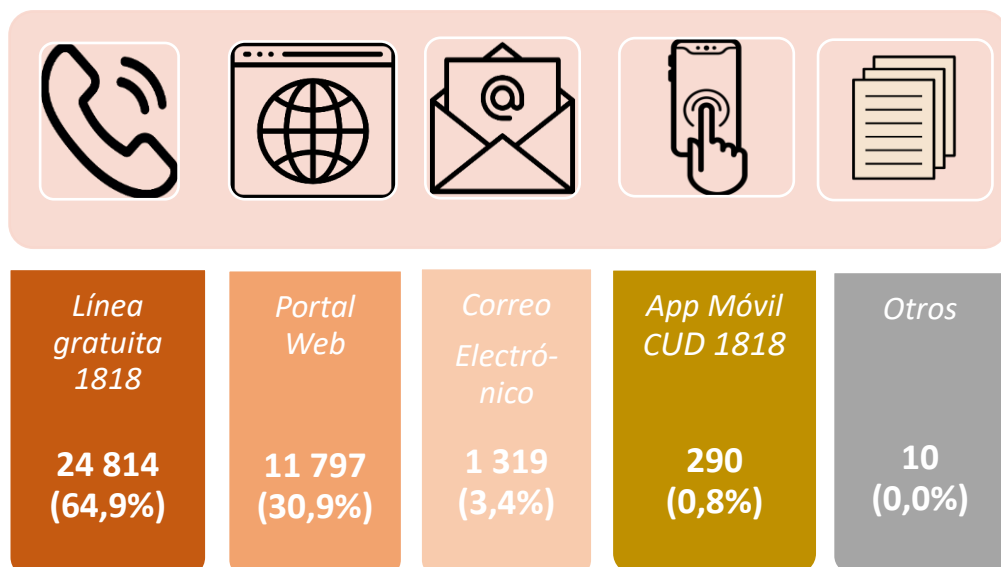
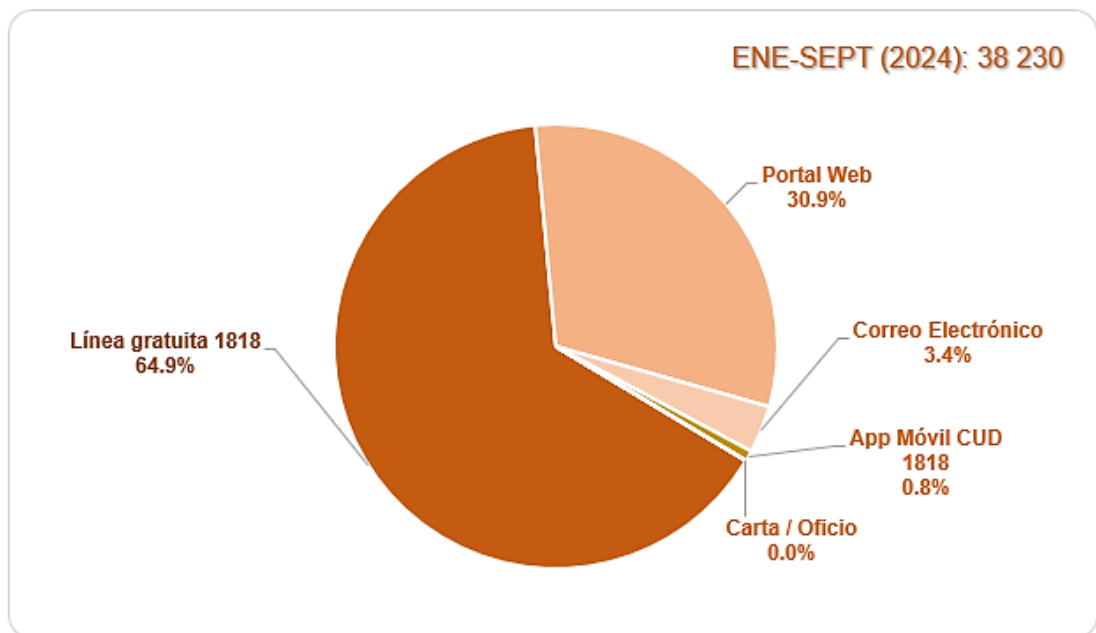
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

2.2. Canales de atención

La CUD ha puesto a disposición de los ciudadanos cuatro (04) canales de atención; y, adicionalmente, se registran 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 los ciudadanos, representando el 64,9% del total de comunicaciones recibidas.

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



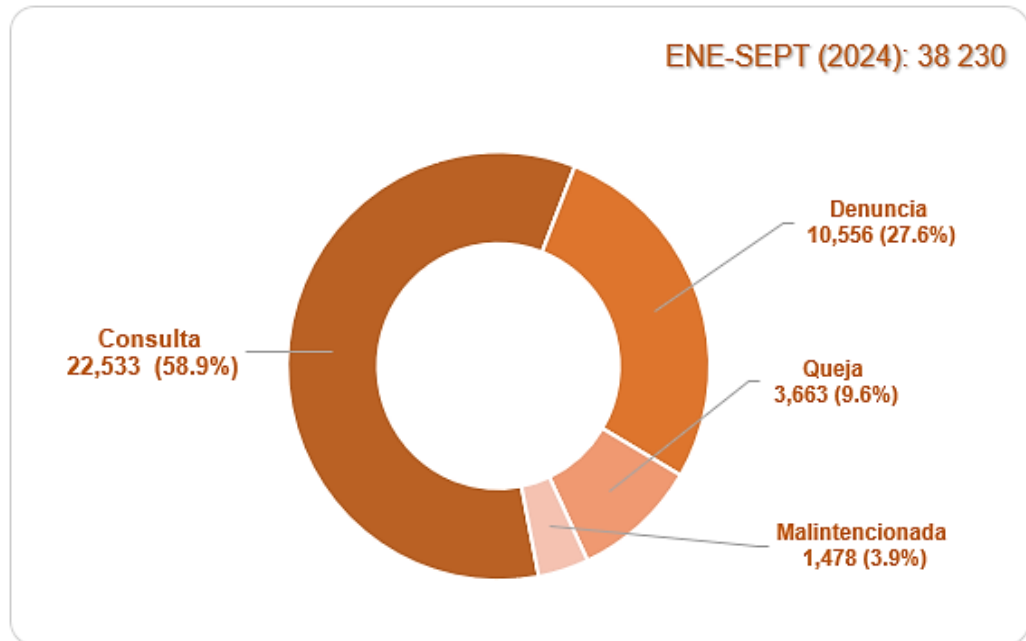
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

2.3. Tipos de comunicaciones recibidas

Durante el período ENE2024 – SEPT2024, el 37,2% de las comunicaciones recibidas a nivel nacional, a través de los diferentes canales de la CUD, corresponde a denuncias y quejas.

GRÁFICO N° 03
Tipo de comunicaciones recibidas en la CUD
(Período: Enero 2024 – Septiembre 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)



3. QUEJAS Y DENUNCIAS ADMITIDAS

3.1. Quejas y denuncias admitidas

El 39,5% de las temáticas admitidas a través de la CUD, durante el período ENE2024 – SEPT2024, corresponden a “*Conductas Indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”.

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

Principales temáticas de atención admitidas (4 808)		Cantidad	Share
	Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior	3 094	39,5%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	998	12,7%
	Puntos de venta drogas	580	7,4%
	Trata de personas	136	1,7%
Otras temáticas de atención admitidas (3 028)		Cantidad	Share
	Estafas y otras defraudaciones	1 021	13,0%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	522	6,7%
	Delitos informáticos (incluye delitos informáticos de pornografía infantil)	521	6,6%
	Maltrato animal	344	4,4%
	Extorsión	337	4,3%
	Corrupción	267	3,5%
	Acoso Sexual	16	0,2%
Total		7 836	100,0%

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

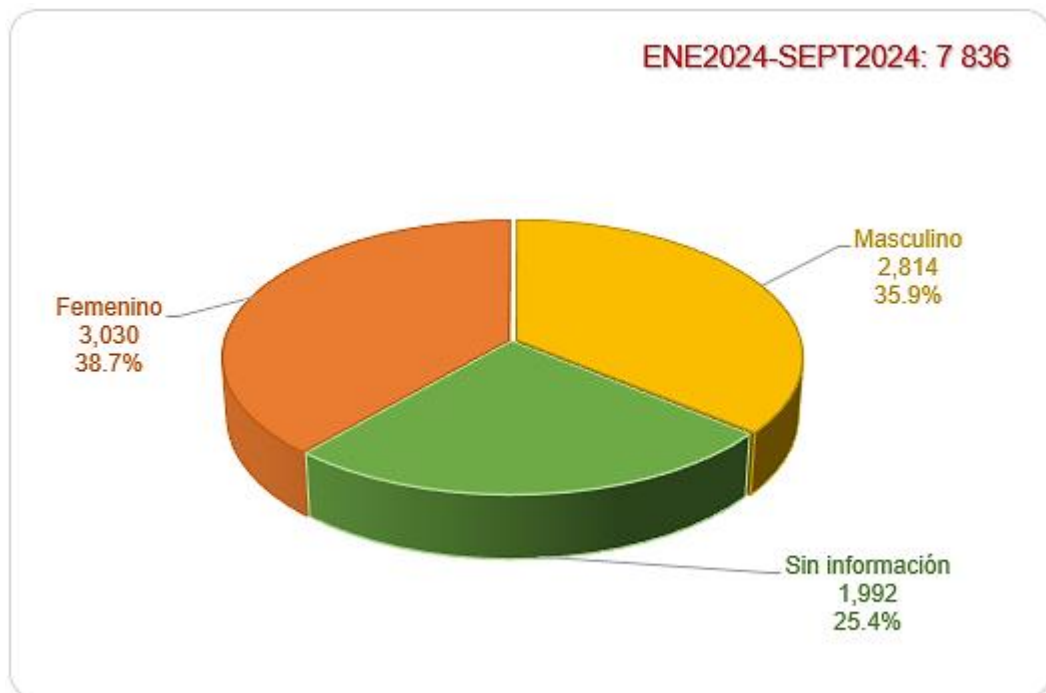
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

3.2. Género del ciudadano denunciante

Entre ENE2024 y SEPT2024, el 38,7% de las quejas y denuncias admitidas por “*Conductas Indevidas del personal policial*” y “*Conductas indevidas del personal del Sector Interior*”, fueron realizadas por ciudadanas del género femenino. Asimismo, el 35,9% de las quejas y denuncias admitidas fueron realizadas por ciudadanos del género masculino.

Cabe precisar que, el 25,4% de las quejas y denuncias admitidas por “*Conductas Indevidas del personal policial*” y “*Conductas indevidas del personal del Sector Interior*”, no registran información respecto al género por cuanto fueron realizadas de manera anónima.

GRÁFICO N° 04
N° de quejas y denuncias admitidas, según género
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



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

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

La Central Única de Denuncias recibe quejas y denuncias de personas sin distinción de nacionalidad.

3.3. Rango de edad del ciudadano denunciante

Entre ENE2024 y SEPT2024, el 45,0% de las quejas y denuncias admitidas por “*Conductas Indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”, fueron realizadas por ciudadanos entre 18 y 40 años de edad.

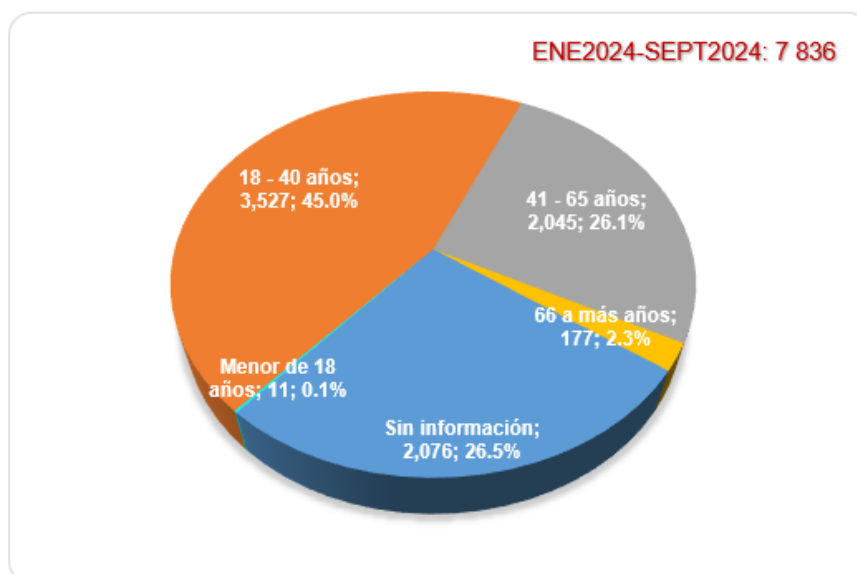
TABLA N° 02
N° Quejas y denuncias admitidas según rango de edad
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)

Rango de edad	Cantidad	Share
Menor de 18 años	8	0,1%
18 - 40 años	3 527	45,0%
41 - 65 años	2 045	26,1%
66 a más años	177	2,3%
Sin información	2 076	26,5%
Total	7 836	100,0%

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

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

GRÁFICO N° 05
N° Quejas y denuncias admitidas según rango de edad
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



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

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



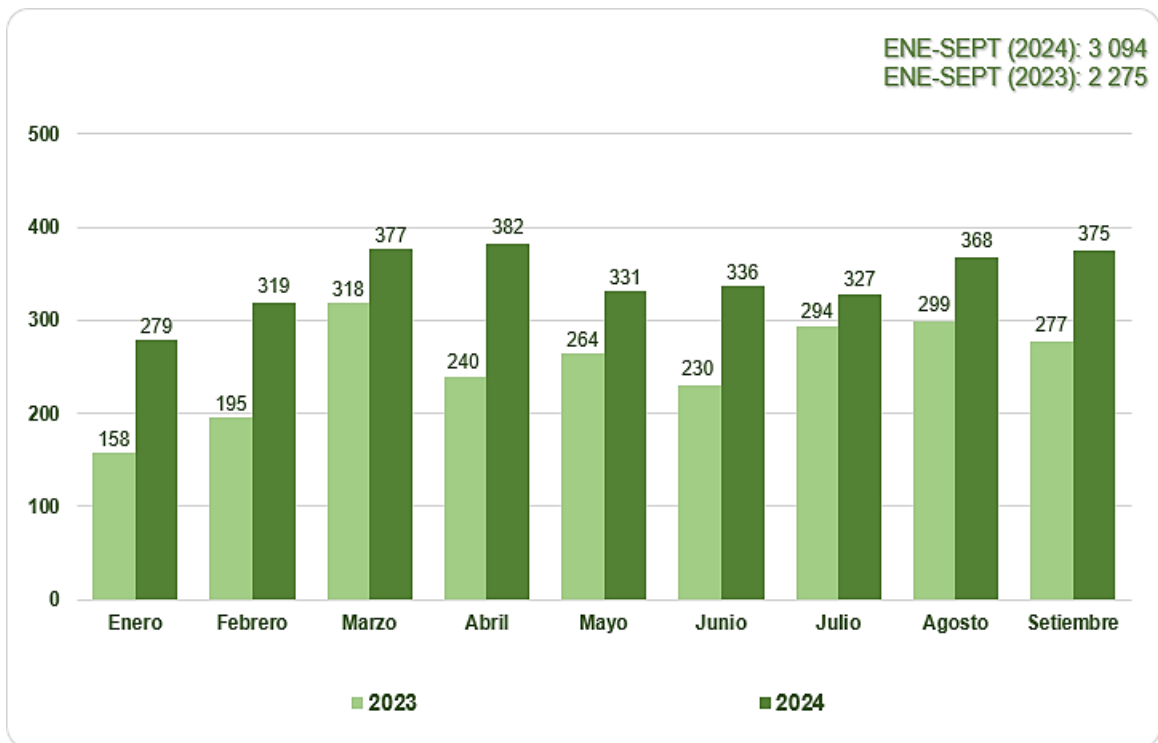
4. QUEJAS Y DENUNCIAS ADMITIDAS SEGÚN TEMÁTICAS

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

Entre ENE2024 y SEPT2024 se admitieron 3 094 quejas relacionadas a las temáticas de “*Conductas Indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”, incrementándose esta cifra en 36,0% respecto al período comprendido entre ENE2023 y SEPT2023.

GRÁFICO N° 06

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



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

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

Asimismo, la subtemática “Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones” (43,4%), sigue siendo la más recurrente en el período ENE2024 - SEPT2024, seguido de la subtemática “Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones” (26,6%).

TABLA N° 03
Subtemática de las quejas admitidas por Conductas Indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)

Subtemática	Cantidad	Share
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	1 344	43,4%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	824	26,6%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional	250	8,1%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema de denuncia respectivo	227	7,3%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	104	3,4%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	104	3,4%
Conductas indebidas del personal del Sector Interior	79	2,6%
Atender al público con términos o gestos inadecuados	78	2,5%
Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	34	1,1%
No prestar auxilio a cualquier persona cuando esta así lo requiera	20	0,6%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	18	0,6%
Consumir drogas o bebidas alcohólicas durante el servicio policial	12	0,4%
Total	3 094	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, las quejas admitidas durante el período comprendido entre ENE2024 y SEPT2024, relacionadas a las temáticas “*Conductas indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”, se focalizan, principalmente, en los departamentos de Lima (63,7%), Arequipa (3,6%), Cusco (3,2%), Junín (3,0%), La Libertad (2,7%) y la Provincia Constitucional del Callao (6,0%).

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

Departamento	Cantidad	Share
Lima	1 970	63,7%
Provincia Constitucional del Callao	186	6,0%
Arequipa	110	3,6%
Cusco	97	3,2%
Junín	91	3,0%
La Libertad	84	2,7%
Piura	82	2,7%
Ica	64	2,1%
Lambayeque	63	2,0%
Ancash	59	1,9%
Puno	38	1,2%
Cajamarca	34	1,1%
Huánuco	29	0,9%
Ayacucho	25	0,8%
San Martín	25	0,8%
Loreto	24	0,8%
Tacna	19	0,6%
Apurímac	17	0,5%
Tumbes	16	0,5%
Huancavelica	14	0,5%
Madre de Dios	13	0,4%
Amazonas	10	0,3%
Ucayali	10	0,3%
Moquegua	7	0,2%
Pasco	7	0,2%
Total	3 094	100,0%

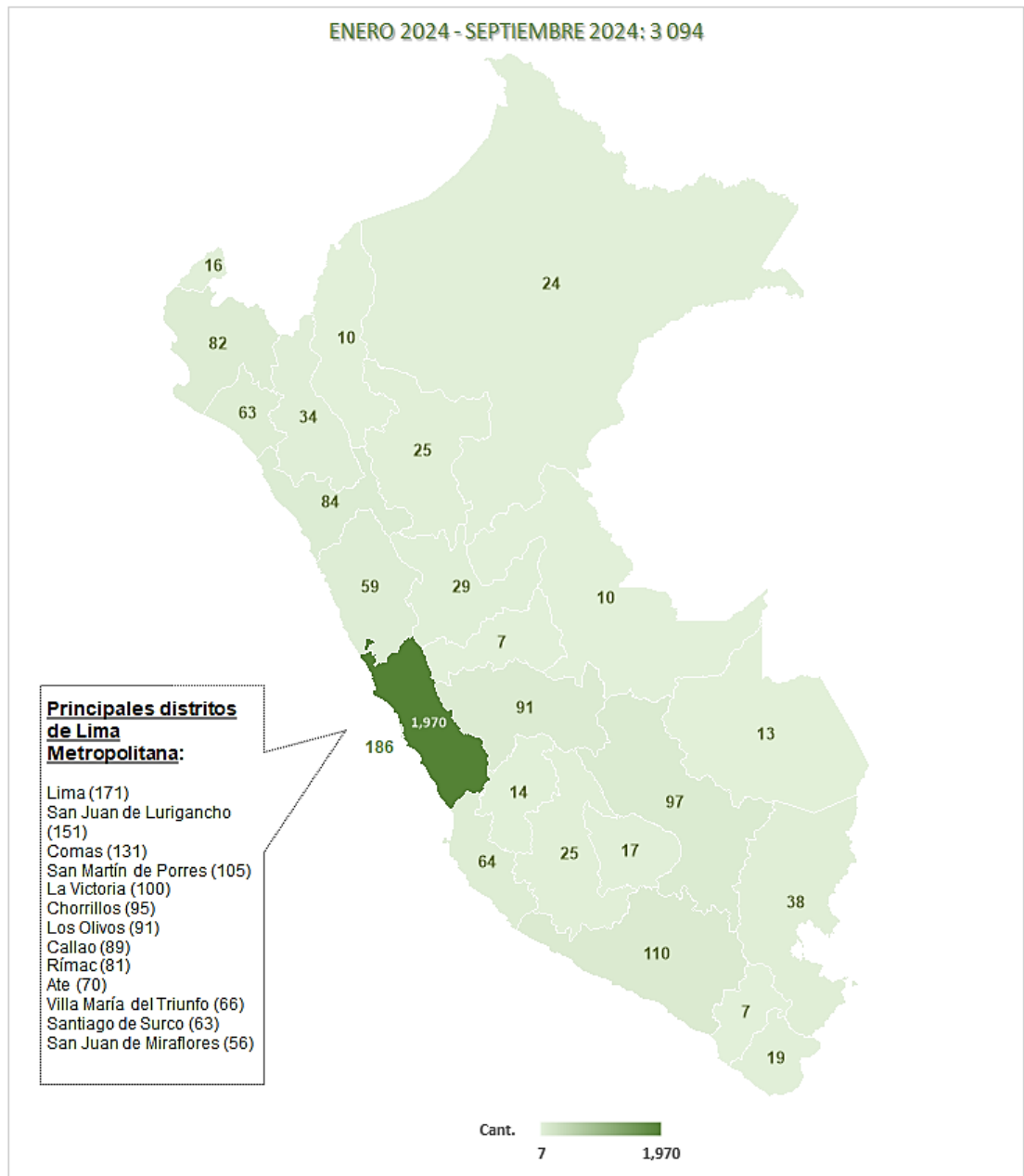
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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 “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”, 171 se focalizan en el distrito de Lima, seguido del distrito de San Juan de Lurigancho (151), Comas (131), San Martín de Porres (105) y La Victoria (100).

GRÁFICO N° 07

Número de quejas admitidas por conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior, según departamento
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



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

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

Durante el período comprendido entre ENE2024 y SEPT2024, las Comisarías PNP son las dependencias más quejadas (62,0%). Asimismo, el 26,8% de las quejas admitidas por conductas indebidas recaen en los efectivos policiales; y, el 6,6% corresponden a diferentes Unidades Orgánicas de la Policía Nacional del Perú.

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 – Septiembre 2024)

Dependencia quejada	Cantidad	Share
Comisarías PNP	1 918	62,0%
Efectivos Policiales PNP	829	26,8%
Unidades Orgánicas de la PNP	204	6,6%
Ministerio del Interior	69	2,2%
Departamento de Investigación Criminal de la PNP	45	1,5%
Región Policial /Frente Policial	22	0,7%
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil	3	0,1%
Superintendencia Nacional de Migraciones	2	0,1%
Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú	1	0,0%
Intendencia Nacional de Bomberos del Perú	1	0,0%
Total	3 094	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 – Septiembre 2024)

Comisaría	Cantidad	Share
Comisaría PNP José Carlos Mariátegui, Lima	34	1,8%
Comisaría PNP Sol de Oro, Lima	33	1,7%
Comisaría PNP Apolo, Lima	32	1,7%
Comisaría PNP Chorrillos, Lima	27	1,4%
Comisaría PNP Santa Luzmila, Lima	24	1,3%
Comisaría PNP Pro, Lima	22	1,1%
Comisaría PNP Zárate, lima	22	1,1%
Comisaría PNP Barboncitos, Lima	21	1,1%
Comisaría PNP Lince, Lima	21	1,1%
Comisaría PNP San Martín de Porres, Lima	21	1,1%
Comisaría PNP Vitarte, Lima	21	1,1%
Comisaría PNP Mateo Pumacahua, Lima	19	1,0%
Comisaría PNP Canto Rey, Lima	18	0,9%
Comisaría PNP La Pascana, Lima	18	0,9%
Comisaría PNP El Rímac, Lima	16	0,8%
Comisaría PNP Huayrona, Lima	16	0,8%
Comisaría PNP Pamplona I, Lima	16	0,8%
Comisaría PNP Salamanca, Lima	16	0,8%
Comisaría PNP Santa Anita, Lima	16	0,8%
Comisaría PNP Surco, Lima	16	0,8%
Comisaría PNP Túpac Amaru, Lima	16	0,8%
Comisaría PNP Villa, Lima	16	0,8%
Comisaría PNP Chacra Colorada, Lima	15	0,8%
Comisaría PNP Independencia, Lima	15	0,8%
Comisaría PNP Jesús María, Lima	15	0,8%
Comisaría PNP La Victoria, Lima	15	0,8%
Comisaría PNP Laderas de Villa, Lima	15	0,8%
Comisaría PNP San Juan de Miraflores, Lima	15	0,8%
Comisaría PNP Urb. Pachacamac, Lima	15	0,8%
Otras Comisarías PNP	1 352	70,5%
Total	1 918	100,0%

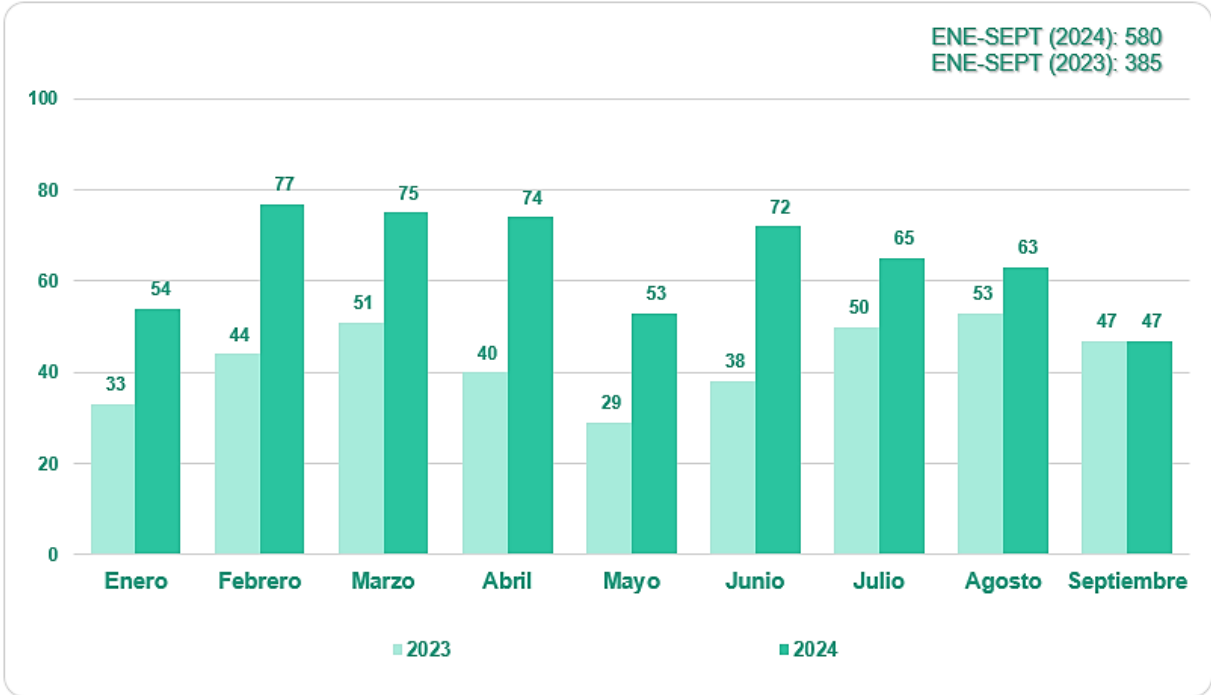
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

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

Entre ENE2024 y SEPT2024 se admitieron 580 denuncias por la temática “Punto de venta de drogas”, las mismas que se incrementaron, respecto a ENE2023 – SEPT2023, en un 50,6%.

GRÁFICO N° 08
Comparativo mensual de denuncias admitidas por puntos de venta de drogas
 (Período: Enero – Septiembre / 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 (92,8%)

TABLA N° 07
Subtemática de las denuncias admitidas por puntos de venta de drogas
 (Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)

Departamento	Cantidad	Share
Microcomercialización de drogas	538	92,8%
Tráfico ilícito de drogas	42	7,2%
Total	580	100,0%

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

Asimismo, de las denuncias admitidas durante el período comprendido entre ENE2024 y SEPT2024, relacionadas a la temática de “*Punto de venta de drogas*”, el 66,7% se registraron principalmente en el departamento de Lima; y, el 16,0% en la Provincia Constitucional del Callao.

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

Departamento	Cantidad	Share
Lima	387	66,7%
Provincia Constitucional del Callao	93	16,0%
La Libertad	22	3,8%
Lambayeque	13	2,3%
Piura	12	2,1%
Cusco	8	1,4%
Ica	8	1,4%
Loreto	8	1,4%
Arequipa	7	1,2%
Huánuco	4	0,7%
Cajamarca	3	0,5%
San Martín	3	0,5%
Amazonas	2	0,3%
Puno	2	0,3%
Tumbes	2	0,3%
Ucayali	2	0,3%
Ancash	1	0,2%
Junín	1	0,2%
Moquegua	1	0,2%
Tacna	1	0,2%
Total	580	100,0%

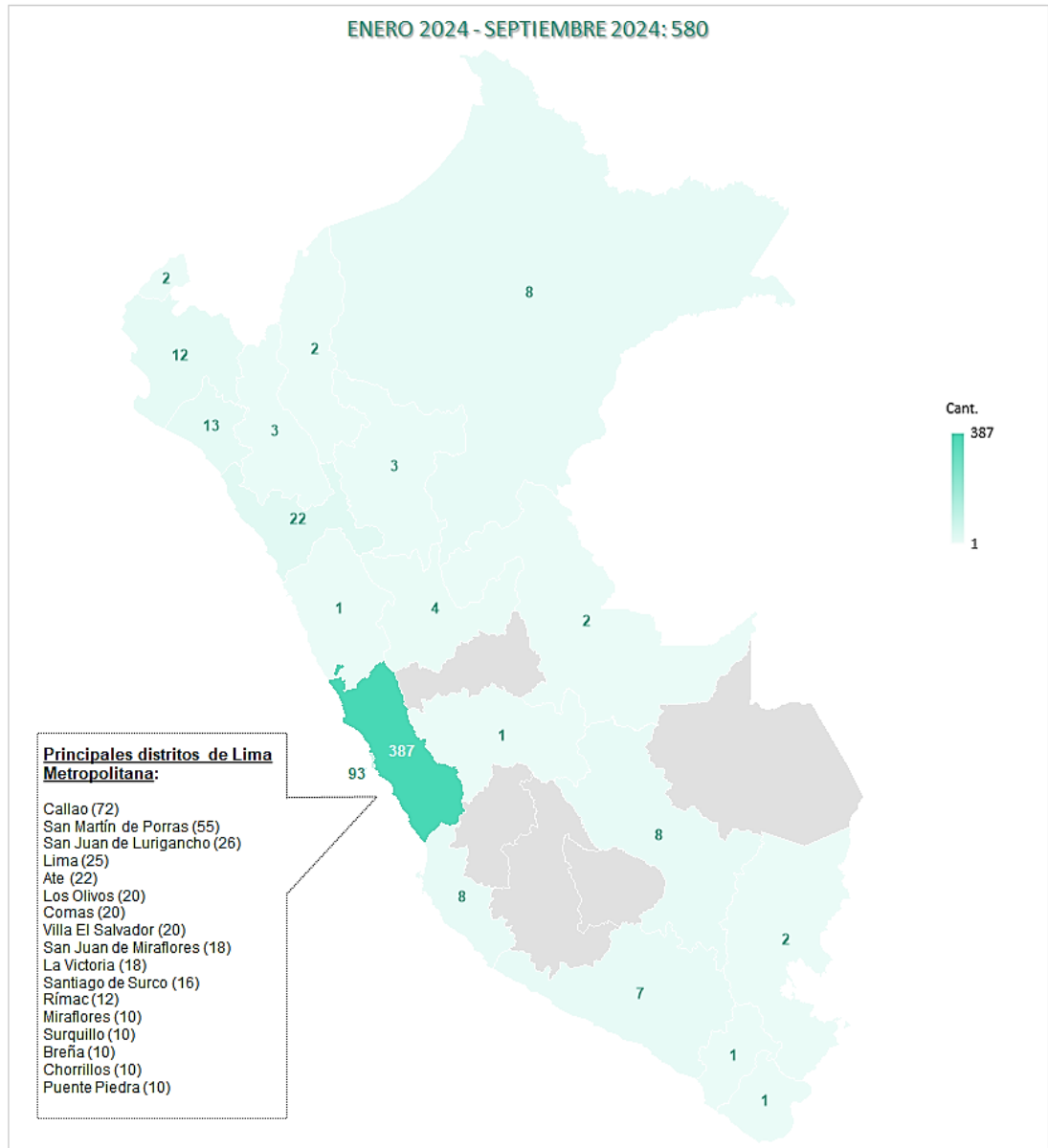
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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, (72), seguido del distrito de San Martín de Porres (55) y del distrito San Juan de Lurigancho (26).

GRÁFICO N° 09

Denuncias admitidas por Punto de Venta de Drogas, según departamento
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



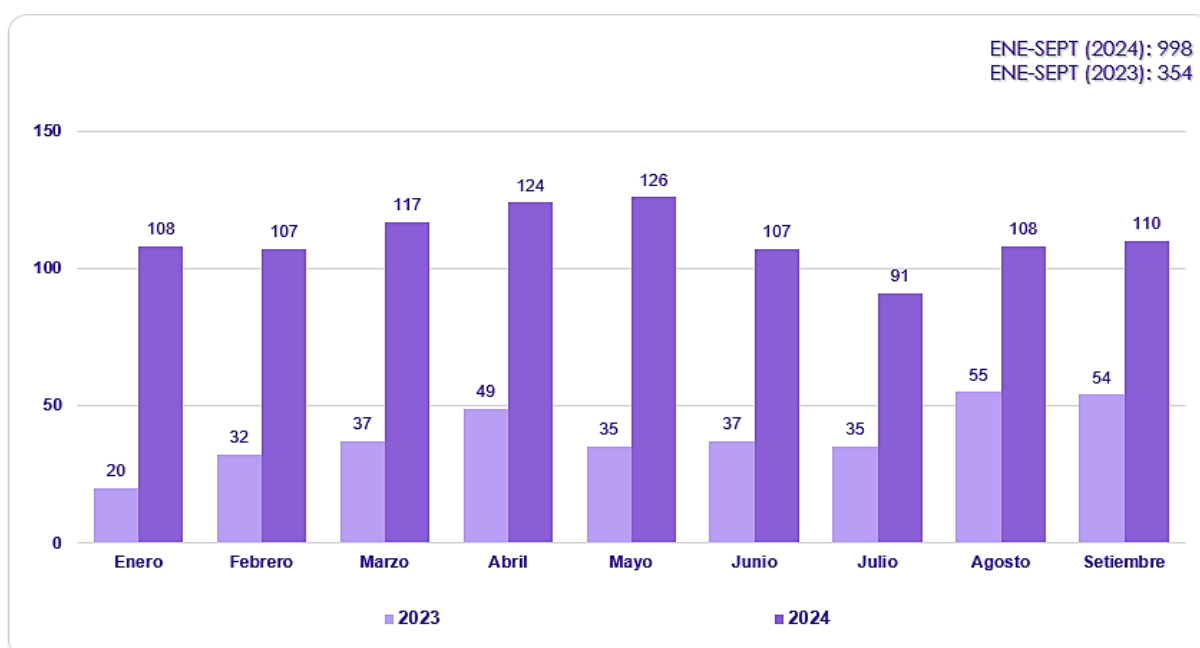
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

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

Se admitieron, a través de la CUD, 998 denuncias relacionadas a la temática “Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar”, durante el período ENE2024-SEPT2024. Esta cifra refleja un incremento de 181,9% respecto al período ENE2023-SEPT2023; siendo la subtemática “Violencia psicológica” la más denunciada (53,3%).

GRÁFICO N° 10
Comparativo mensual de denuncias admitidas por Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar
 (Período: Enero 2024 – Septiembre / 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 – Septiembre 2024)

Detalle de las denuncias	Cantidad	Share
Violencia psicológica	532	53,3%
Violencia física	410	41,1%
Violencia sexual	38	3,8%
Violencia económica o patrimonial	18	1,8%
Total	998	100,0%

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

Entre ENE2024 y SEPT2024, el 61,9% de las denuncias admitidas por “Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar”, se focalizaron en el departamento de Lima; y, el 5,9% 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 – Septiembre 2024)

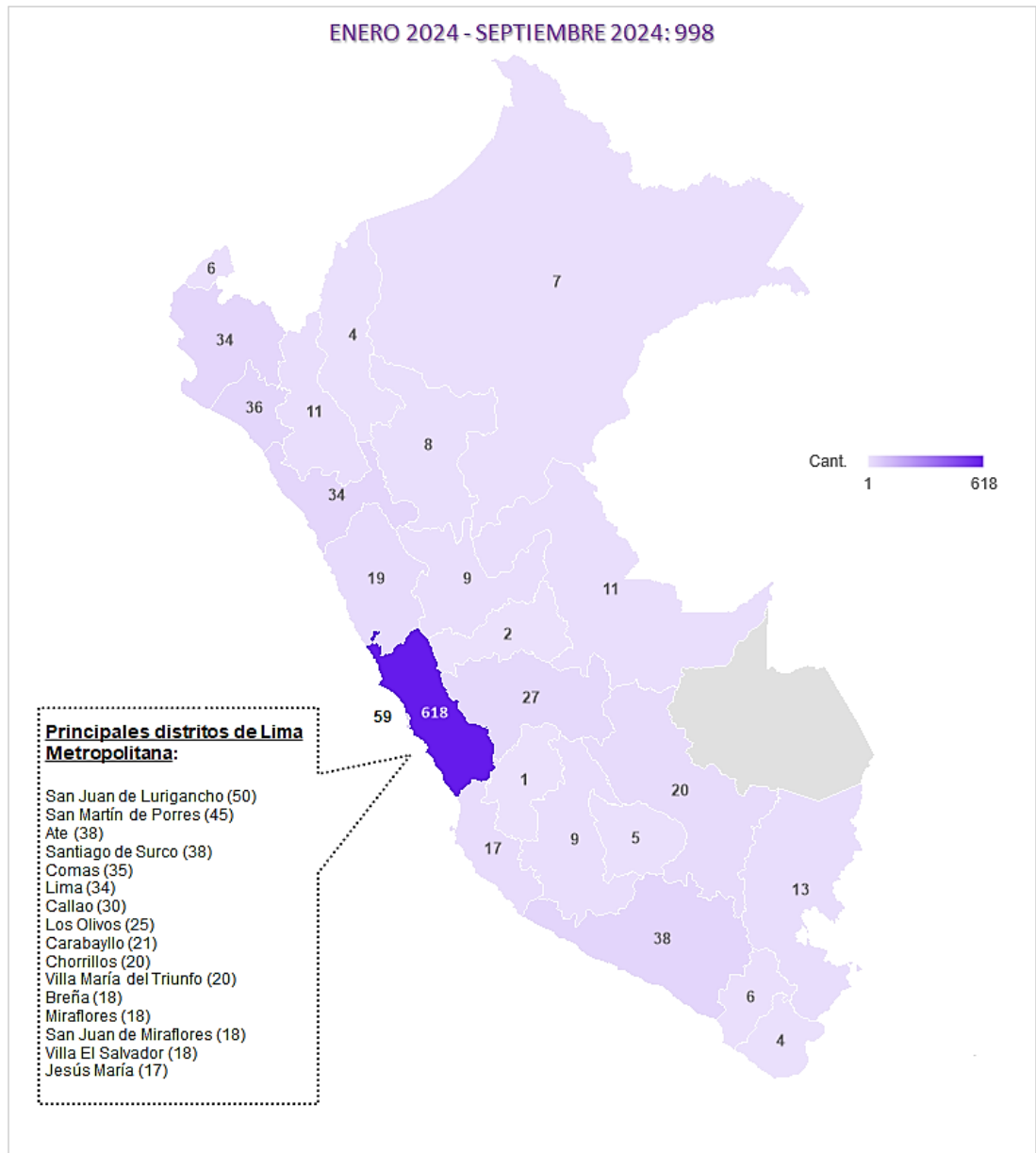
Departamento / Región	Cantidad	Share
Lima	618	61,9%
Provincia Constitucional del Callao	59	5,9%
Arequipa	38	3,8%
Lambayeque	36	3,6%
La Libertad	34	3,4%
Piura	34	3,4%
Junín	27	2,7%
Cusco	20	2,0%
Ancash	19	1,9%
Ica	17	1,7%
Puno	13	1,3%
Cajamarca	11	1,1%
Ucayali	11	1,1%
Ayacucho	9	0,9%
Huánuco	9	0,9%
San Martín	8	0,8%
Loreto	7	0,7%
Moquegua	6	0,6%
Tumbes	6	0,6%
Apurímac	5	0,6%
Amazonas	4	0,4%
Tacna	4	0,4%
Pasco	2	0,2%
Huancavelica	1	0,1%
Total	998	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 los distritos de San Juan de Lurigancho (50), San Martín de Porres (45), Ate (38) y Santiago de Surco (38).

GRÁFICO N° 11
Denuncias admitidas por Violencia contra la mujer y los integrantes
del grupo familiar, según departamento
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



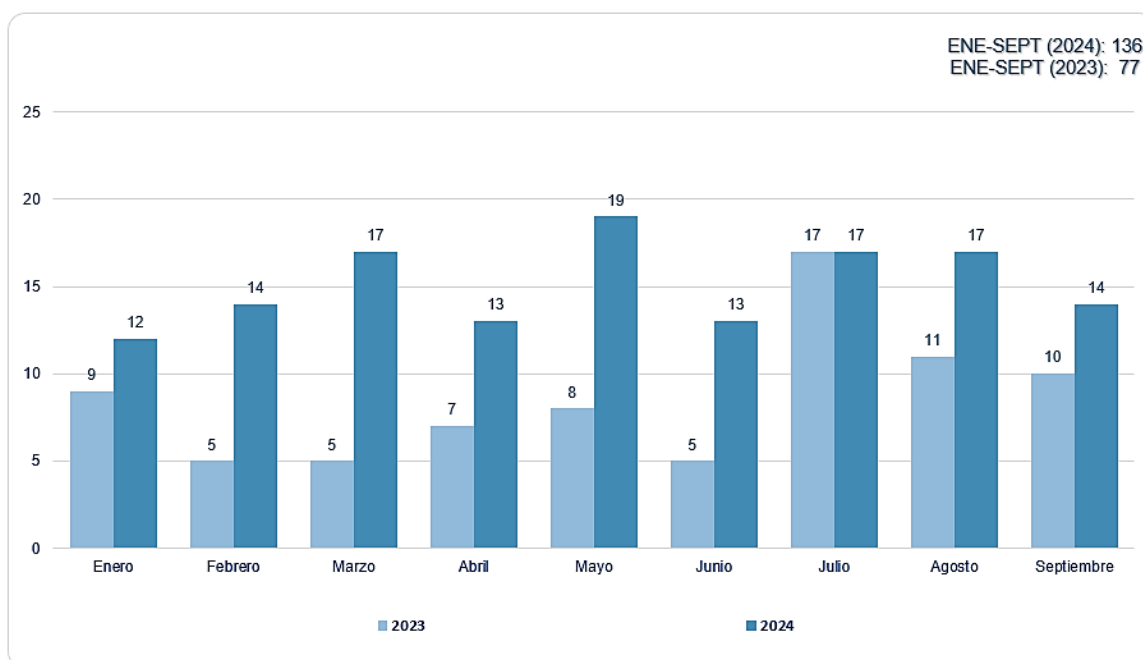
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

4.4. Denuncias admitidas por “Trata de personas”

Durante el período ENE2023-SEPT2023 se admitieron 77 denuncias por la temática “*Trata de personas*”, las mismas que se incrementaron en un 76,6% respecto al período ENE2024-SEPT2024; siendo la explotación sexual la subtemática más denunciada (85,3%).

GRÁFICO N° 12
Comparativo mensual de denuncias admitidas por trata de personas
(Período: Enero – Septiembre / 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 – Septiembre 2024)

Detalle de las denuncias	Cantidad	Share
Explotación sexual	116	85,3%
Explotación laboral	16	11,8%
Venta de niñas, niños y adolescentes	3	2,2%
Venta de órganos	1	0,7%
Total	136	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 56,7% se concentra en el departamento de Lima, seguido del departamento de Arequipa (8,9%) y del departamento de Lambayeque (8,1%).

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

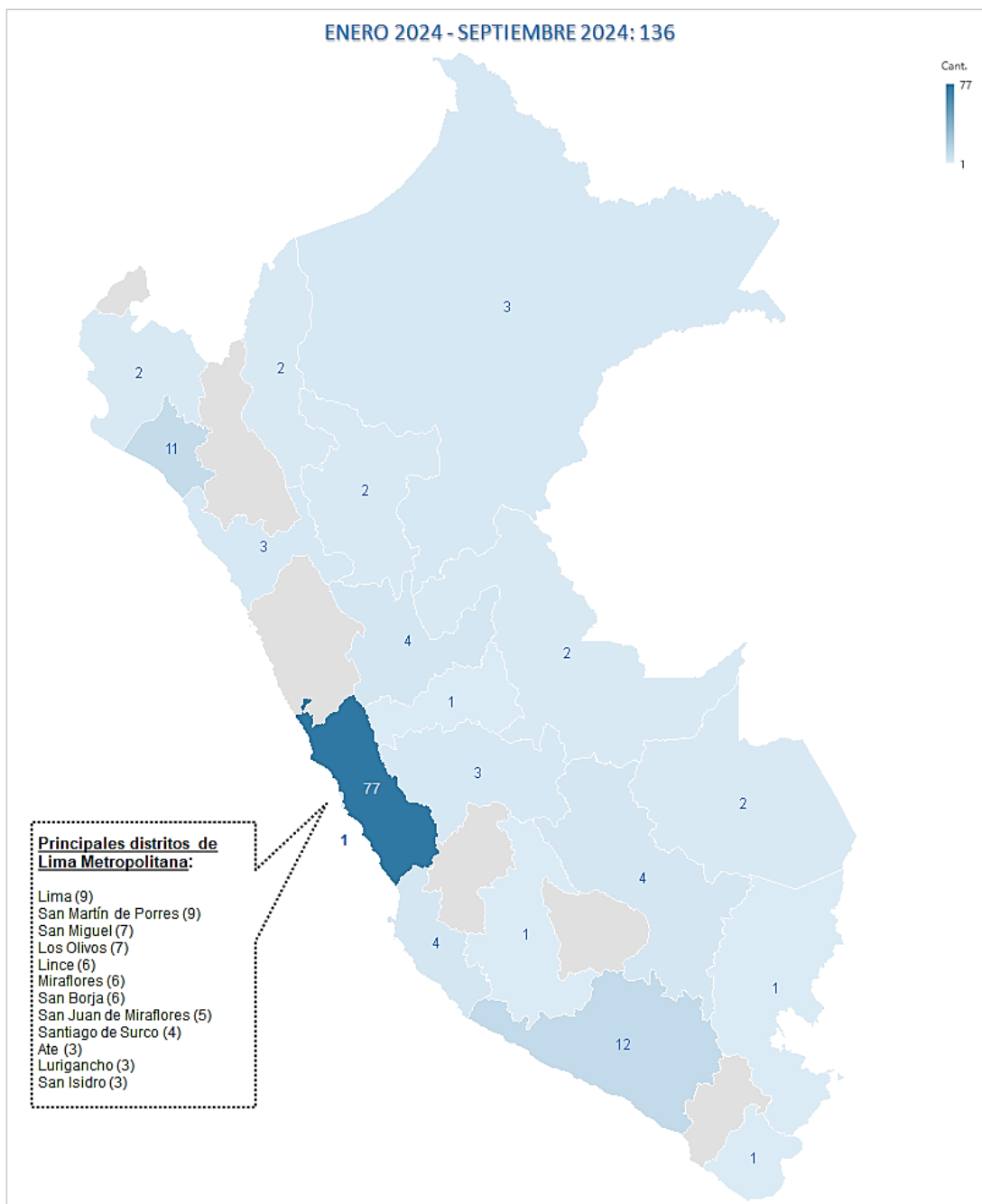
Departamento	Cantidad	Share
Lima	77	56,7%
Arequipa	12	8,9%
Lambayeque	11	8,1%
Cusco	4	2,9%
Huánuco	4	2,9%
Ica	4	2,9%
Junín	3	2,2%
La Libertad	3	2,2%
Loreto	3	2,2%
Amazonas	2	1,5%
Madre de Dios	2	1,5%
Piura	2	1,5%
San Martín	2	1,5%
Ucayali	2	1,5%
Ayacucho	1	0,7%
Provincia Constitucional del Callao	1	0,7%
Pasco	1	0,7%
Puno	1	0,7%
Tacna	1	0,7%
Total	136	100,0%

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: Lima (9), San Martín de Porres (9), seguido de los distritos de San Miguel (7) y Los Olivos (7).

GRÁFICO N° 13
Denuncias admitidas por Trata de personas según departamento
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



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

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

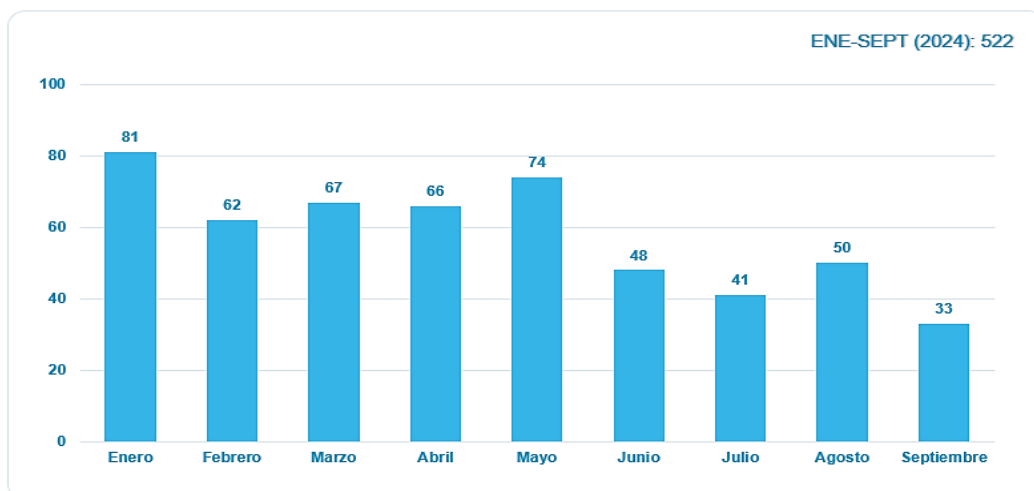


5. DENUNCIAS ADMITIDAS POR CAMPAÑA: EXTORSIÓN EN PRÉSTAMOS EN LA MODALIDAD “GOTA A GOTA”

5.1. Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”

Durante ENE2024 y SEPT2024 se han admitido 522 denuncias por *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”*.

GRÁFICO N° 14
Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”, por mes
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)

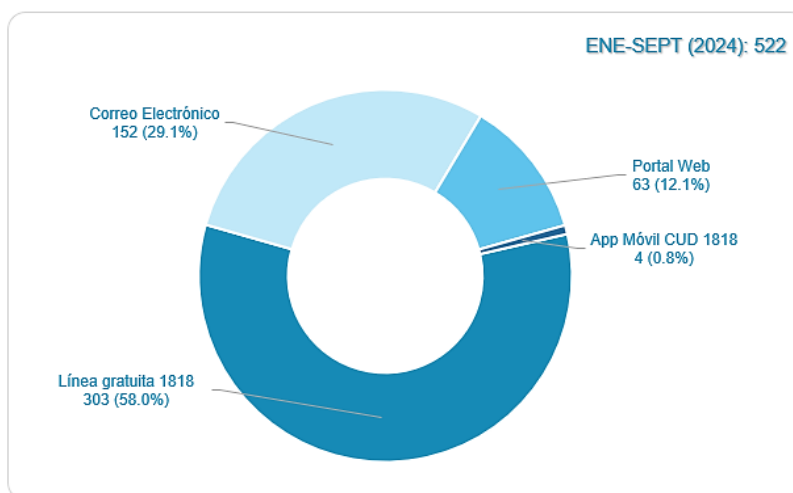


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

Por otro lado, el 58,0% de dichas denuncias admitidas han sido recibidas por la Línea gratuita 1818.

GRÁFICO N° 15
Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”, por canal de atención
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



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

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

5.2. Lugar de procedencia de las denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”

Entre ENE2024 y SEPT2024, Lima es el departamento que registra el mayor número de denuncias admitidas por campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”* (50,2%), seguido del departamento de Piura (7,5%) y del departamento de Arequipa (5,4%).

TABLA N° 13
Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”, según departamento
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)

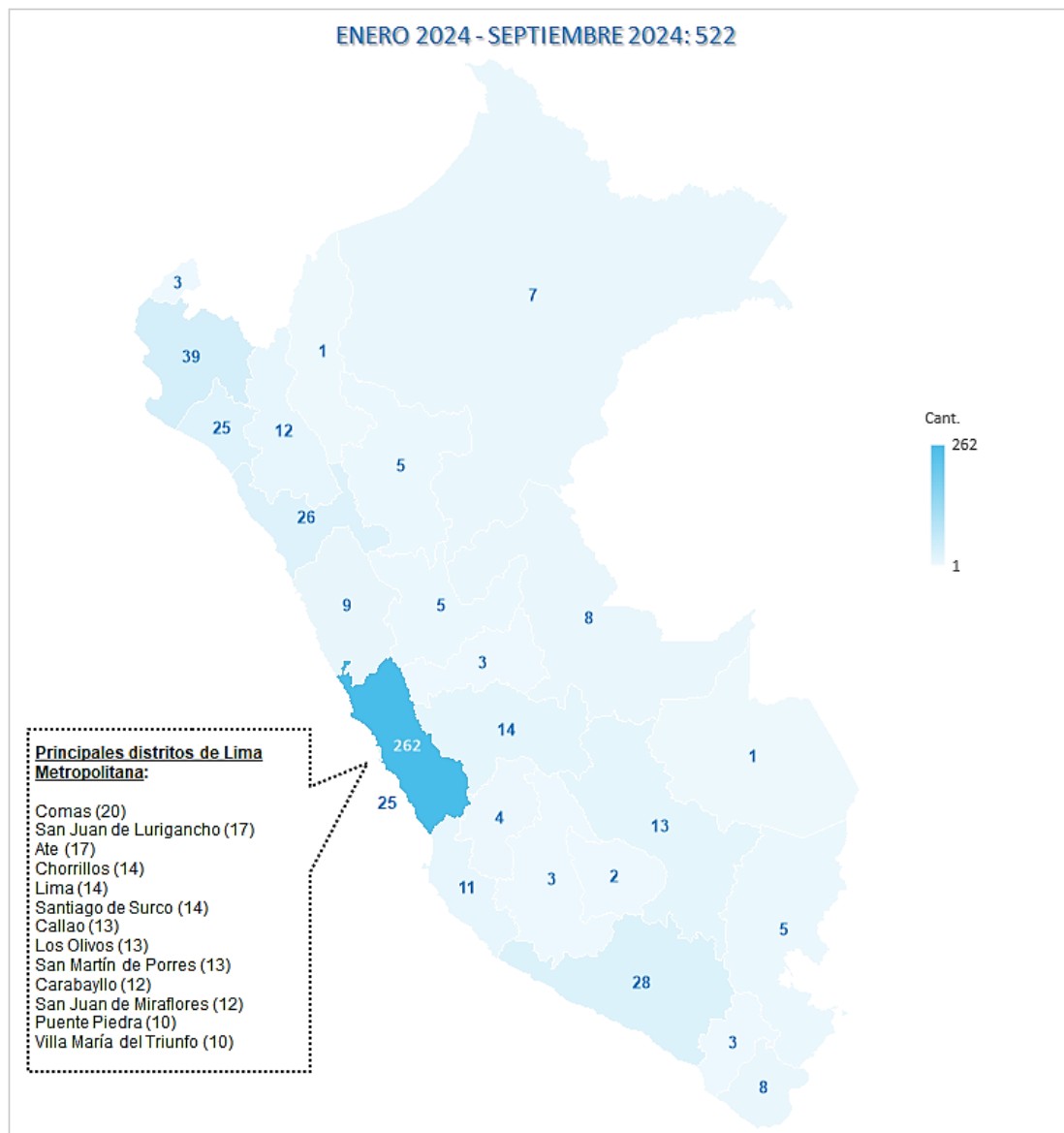
Departamento	Cantidad	Share
Lima	262	50,2%
Piura	39	7,5%
Arequipa	28	5,4%
La Libertad	26	5,0%
Provincia Constitucional del Callao	25	4,8%
Lambayeque	25	4,8%
Junín	14	2,7%
Cusco	13	2,5%
Cajamarca	12	2,3%
Ica	11	2,1%
Ancash	9	1,7%
Tacna	8	1,5%
Ucayali	8	1,5%
Loreto	7	1,3%
Huánuco	5	0,9%
Puno	5	0,9%
San Martín	5	0,9%
Huancavelica	4	0,8%
Ayacucho	3	0,6%
Moquegua	3	0,6%
Pasco	3	0,6%
Tumbes	3	0,6%
Apurímac	2	0,4%
Amazonas	1	0,2%
Madre de Dios	1	0,2%
Total	522	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 campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”* (20), seguido de los distritos de San Juan de Lurigancho (17), Ate (17), Chorrillos (14), Lima (14) y Santiago de Surco (14).

GRÁFICO N° 16
Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos
en la modalidad “Gota a Gota”, según departamento
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



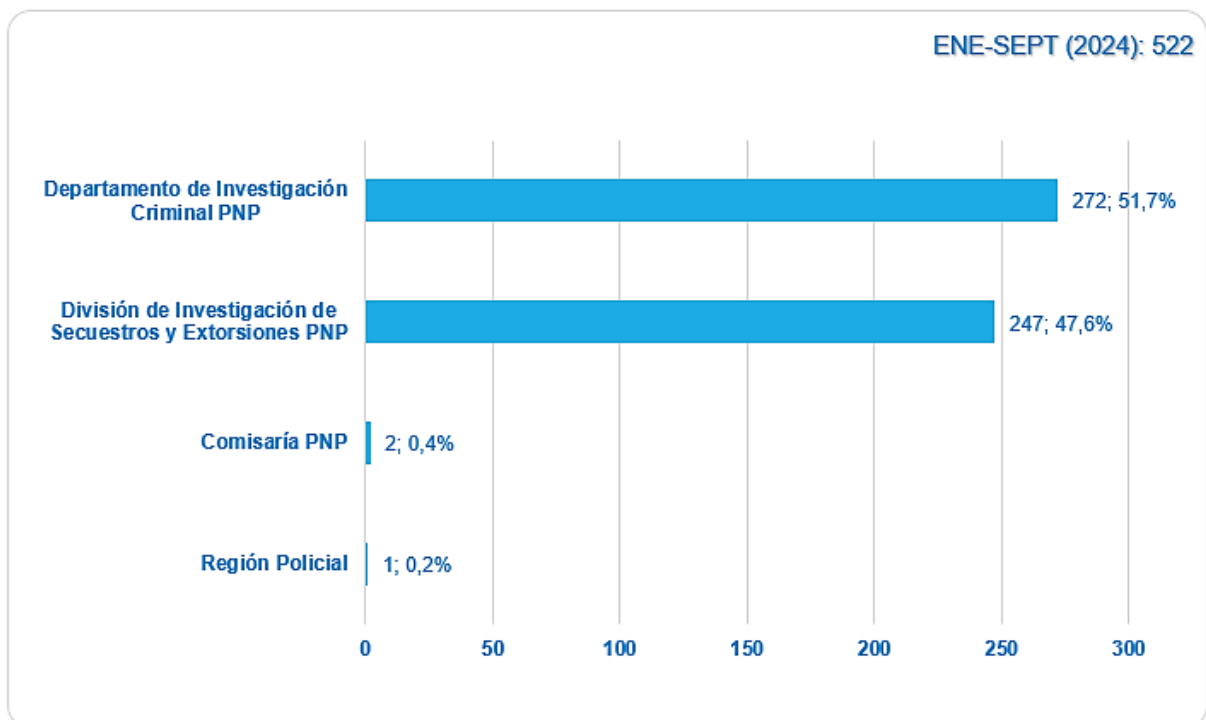
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

5.3. Dependencias a las que se derivaron las denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”

En el período ENE2024 – SEPT2024, el 51,7% de las denuncias admitidas por campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”* fueron derivadas al Departamento de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú (DEPINCRI PNP). En segundo lugar, el 47,6% de dichas denuncias fueron derivadas a la División de Investigación de Secuestros y Extorsiones de la Policía Nacional del Perú (DIVINSEC PNP), según la jurisdicción del hecho.

GRÁFICO N° 17
Denuncias admitidas por Extorsión en préstamos
en la modalidad “Gota a Gota”, según dependencias derivadas
(Período: Enero 2024 – Septiembre 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

Las denuncias admitidas por campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”* fueron presentadas en mayor porcentaje por personas del sexo femenino (56,7%); y respecto a la edad, el mayor porcentaje recae en ciudadanos entre 18 y 40 años de edad (72,8%).

TABLA N° 14
Género del denunciante de la campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)

Género	Cantidad	Share
Femenino	296	56,7%
Masculino	210	40,2%
Sin información	16	3,1%
Total	522	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 3,1% de las denuncias admitidas por *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”* no registran información respecto al género por cuanto fueron realizadas de manera anónima.

TABLA N° 15
Rango de edad del denunciante de la campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)

Rango de edad	Cantidad	Share
Menor a 18 años	0	0,0%
18 - 40 años	380	72,8%
41 - 65 años	122	23,4%
66 a más años	2	0,4%
Sin información	18	3,4%
Total	522	100,0%

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

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

Respecto al rango de edad, el 3,4% de las denuncias admitidas por campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”*, no registran información por cuanto parte de ellas se realizaron de manera anónima y otras corresponden a denuncias presentadas por ciudadanos extranjeros.

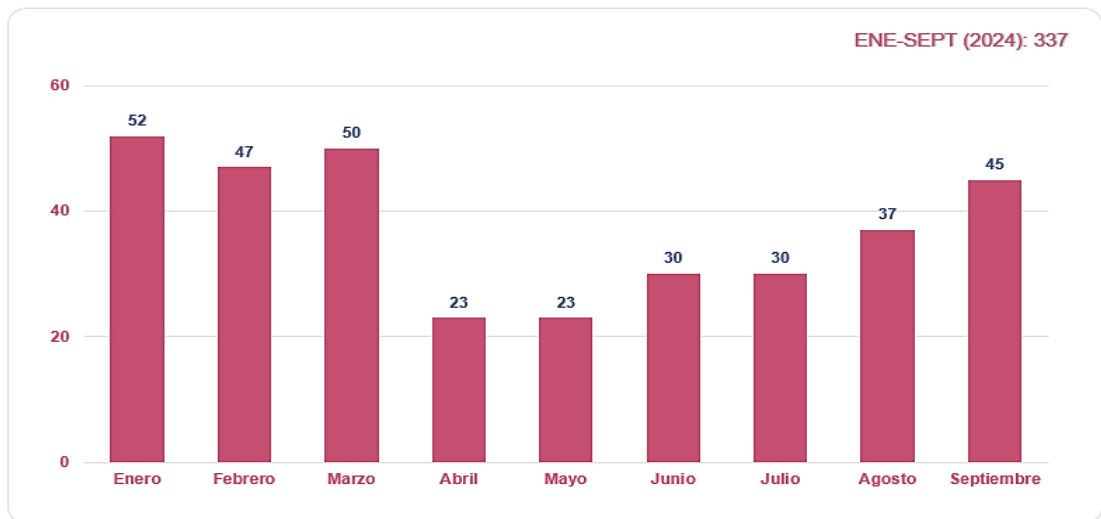


6. DENUNCIAS ADMITIDAS POR CAMPAÑA: EXTORSIÓN “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

6.1. Denuncias admitidas por campaña: Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

Durante ENE2024 y SEPT2024 se registraron 337 denuncias admitidas por campaña: *Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”*, de los cuales el 53,1% fueron presentadas a través de la Línea gratuita 1818.

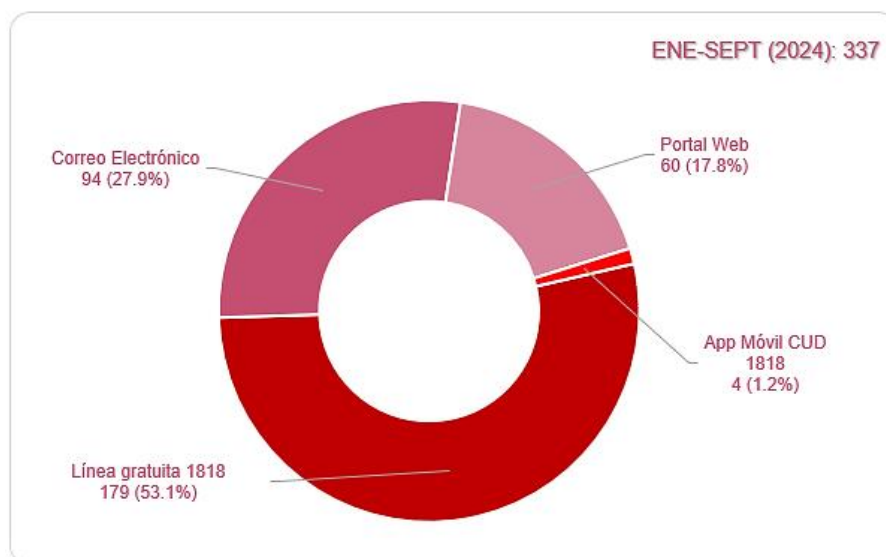
GRÁFICO N° 18
Denuncias admitidas por Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”, por mes
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



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 “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”, según canal de atención
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



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

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

6.2. Lugar de procedencia de las denuncias admitidas por campaña: Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

Los departamentos de Lima, La Libertad y Piura son los que registran mayor número de denuncias admitidas por campaña: *Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”*; con 54,0%, 10,7% y 6,2%, respectivamente.

TABLA N° 16
Denuncias admitidas por Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”, según departamento
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)

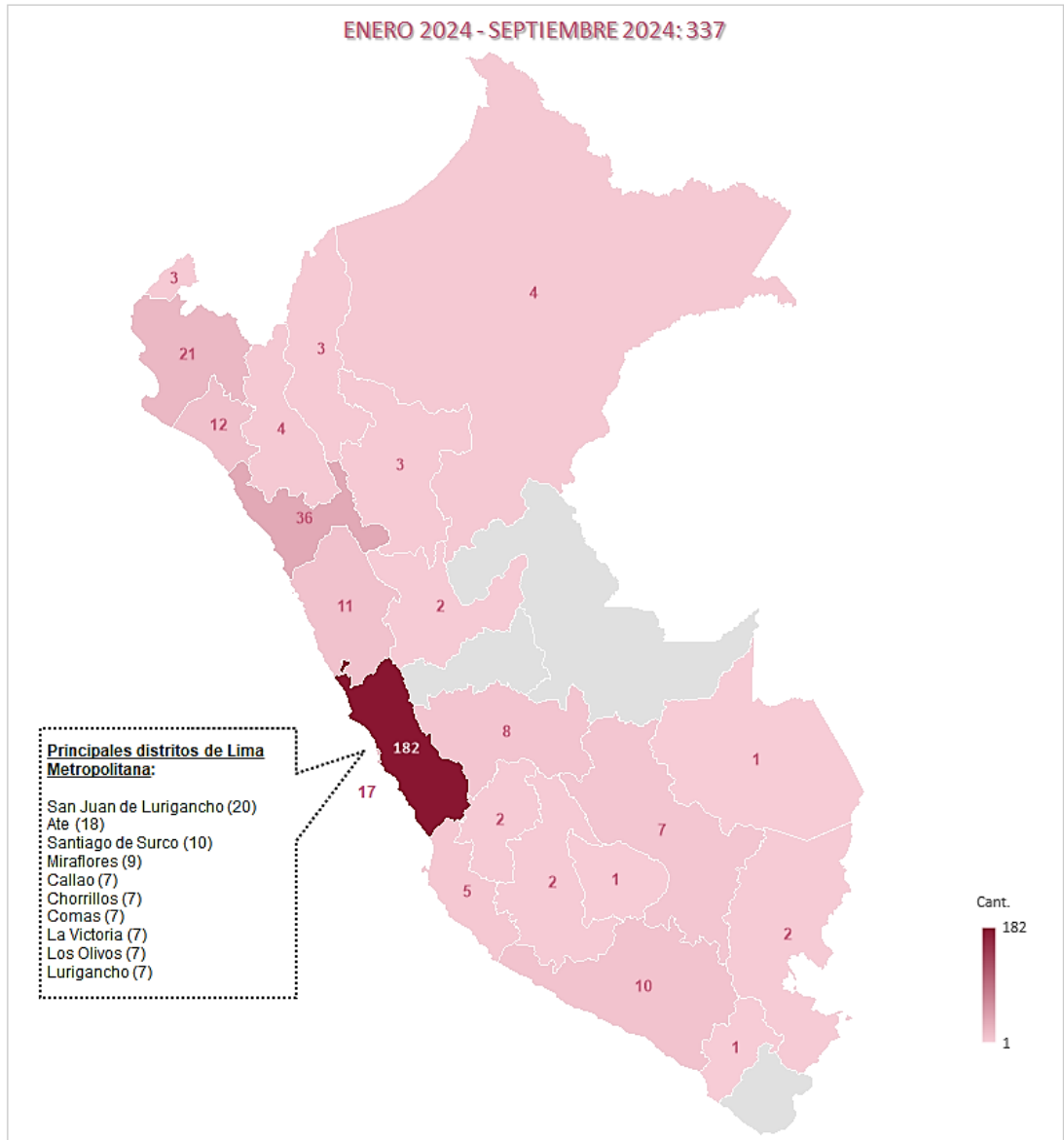
Departamento	Cantidad	Share
Lima	182	54,0%
La Libertad	36	10,7%
Piura	21	6,2%
Provincia Constitucional del Callao	17	5,0%
Lambayeque	12	3,6%
Ancash	11	3,3%
Arequipa	10	3,0%
Junín	8	2,4%
Cusco	7	2,1%
Ica	5	1,5%
Cajamarca	4	1,1%
Loreto	4	1,1%
Amazonas	3	0,9%
San Martín	3	0,9%
Tumbes	3	0,9%
Ayacucho	2	0,6%
Huancavelica	2	0,6%
Huánuco	2	0,6%
Puno	2	0,3%
Apurímac	1	0,3%
Madre de Dios	1	0,3%
Total	337	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, los que ha registrado más denuncias por campaña: *Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”* son: San Juan de Lurigancho (20), Ate (18), Santiago de Surco (10) y Miraflores (9).

GRÁFICO N° 20
Denuncias admitidas por campaña: Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”, según departamento
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



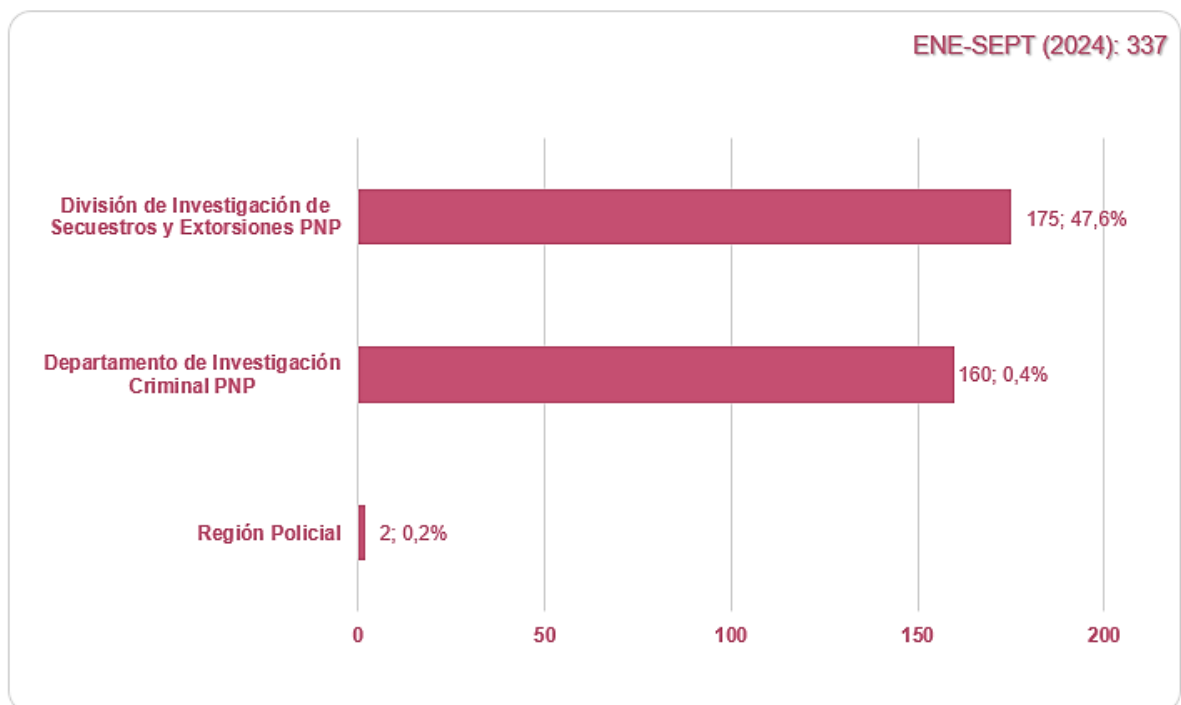
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

6.3. Principales dependencias a las que se derivaron las denuncias admitidas por campaña: 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 47,6% del total.

GRÁFICO N° 21
Denuncias admitidas por Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”, según dependencias derivadas
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)



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

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

6.4. Género y rango de edad del denunciante por campaña: Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

El sexo masculino representa el mayor número de denuncias admitidas por campaña: *Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”* (47,8%). Respecto a la edad, los ciudadanos entre 18 y 40 años de edad representan el mayor número de dichas denuncias (63,5%).

GRÁFICO N° 22
Género del denunciante por Extorsión
“YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)

Género	Cantidad	Share
Femenino	139	41,2%
Masculino	161	47,8%
Sin información	37	11,0%
Total	337	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° 16
Rango de edad del denunciante por Extorsión
“YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”
(Período: Enero 2024 – Septiembre 2024)

Rango de edad	Cantidad	Share
Menor a 18 años	1	0,3%
18 - 40 años	214	63,5%
41 - 65 años	80	23,7%
66 a más años	3	0,9%
Sin información	39	11,6%
Total	337	100,0%

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

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

Cabe señalar que, las denuncias admitidas por campaña: *Extorsión “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”* que no registran información corresponden a denuncias anónimas y/o a denuncias presentadas por ciudadanos extranjeros.

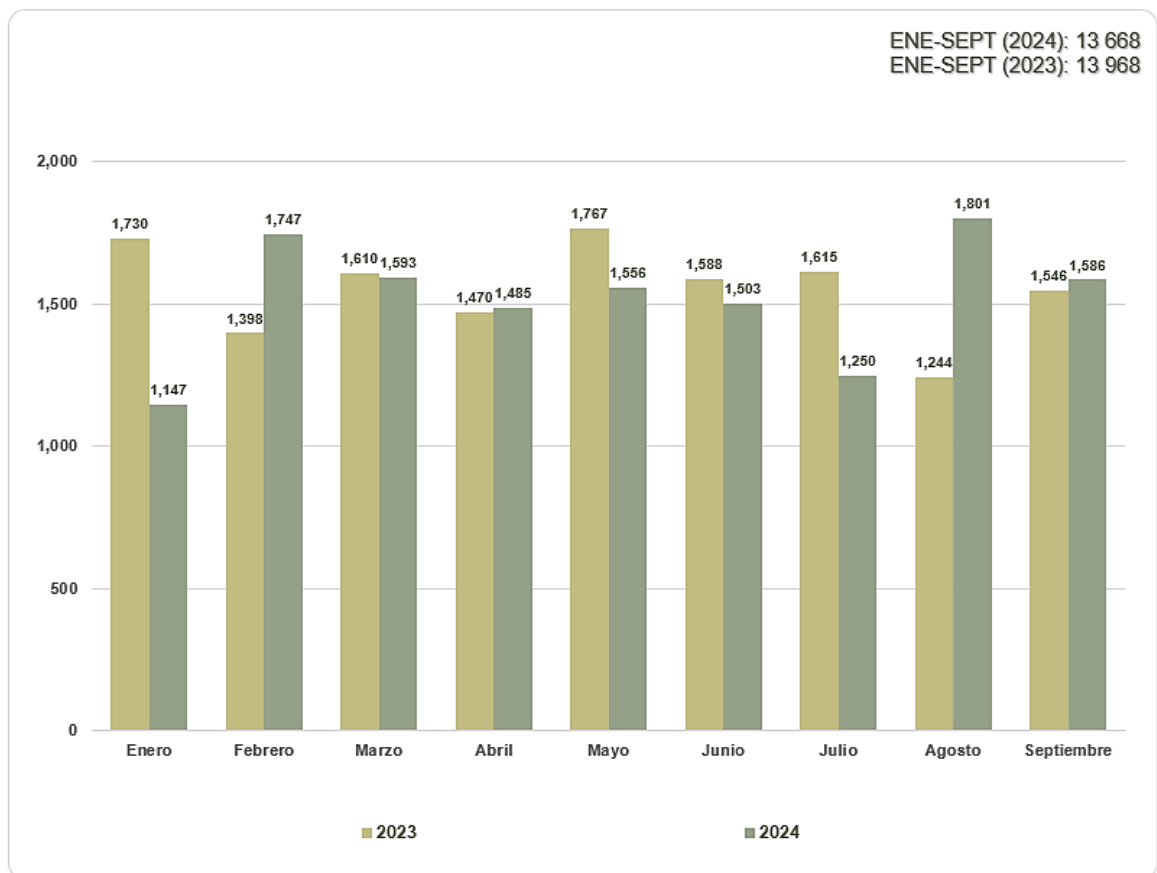


7. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1818

7.1. Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818

Durante el período ENE2024 y SEPT2024, se registraron 13 668 respuestas a la Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818, registrándose 1 586 en el mes de Septiembre del año en curso.

GRÁFICO N° 23
Comparativo mensual del número de respuestas a la
Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818
(Período: Enero – Septiembre / 2023-2024)



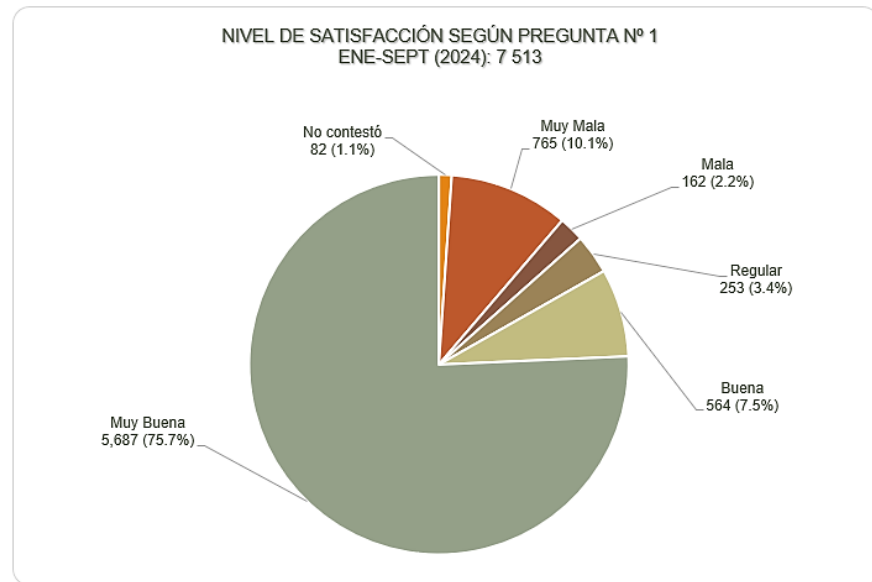
Fuente: Plataforma Call Center Issabel

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

El 83,2% de los ciudadanos calificó como Buena/Muy Buena la atención brindada por el Operador de la CUD, la atención recibida. Y, el 86,0% manifestó estar satisfecho con el servicio telefónico brindado.

GRÁFICO N° 24

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

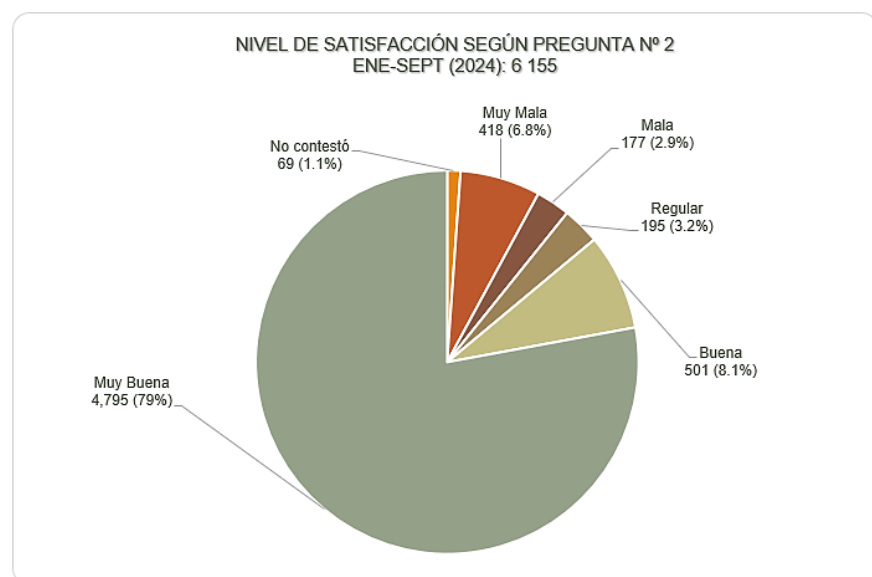


Fuente: Plataforma Call Center Issabel

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 – Septiembre 2024)



Fuente: Plataforma Call Center Issabel

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



8. CONSULTAS ATENDIDAS

8.1. Consultas atendidas

Durante ENE2024 y SEPT2024 se atendieron 22 533 consultas requeridas por los ciudadanos a través de la CUD, correspondiendo el 56,2% a consultas de Orientación General (12 670) y el 43,8% a consultas según temáticas de la CUD (9 863).

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

Tipo de consultas atendidas	Cantidad	Share
Orientación según temáticas de la CUD	9 863	
Conductas indebidas del personal policial y del Sector del Interior	3,158	14,0%
Extorsión en préstamos gota a gota	1,564	6,9%
Crimen organizado	1,222	5,4%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	817	3,6%
Extorsión	626	2,8%
Consumo de drogas y adicción	136	0,6%
Desaparición de personas	76	0,3%
Trata de personas	68	0,3%
Otros temas	2,196	9,7%
Orientación general	12 670	
Comunicación fallida y/o inconclusa	1,322	5,9%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	1,211	5,4%
Comunicación incoherente	1,055	4,7%
Intervención policial	672	3,0%
Maltrato animal	329	1,5%
Llamada equivocada hacia la CUD	133	0,6%
Denuncia no pertenece al Sector Interior	116	0,5%
Maltrato escolar (bullying)	34	0,2%
Corrupción	29	0,1%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	7	0,0%
Otros temas	5,347	23,7%
Otros temas que no corresponden a la CUD	2,415	10,7%
Total	22 533	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