



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

Enero 2024 – Diciembre 2024

DIRECCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS

**DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD
VICEMINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA
MINISTERIO DEL INTERIOR**



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

Período: Enero 2024 - Diciembre 2024

CONTENIDO

	Pág.
1. Resumen Ejecutivo	3
2. Comunicaciones recibidas	5
3. Quejas y Denuncias admitidas	9
4. Quejas y Denuncias admitidas según temáticas	13
5. Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos - 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



PERÚ

Ministerio del Interior

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 personal 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 Diciembre 2024, la CUD recibió un total de 51 635 comunicaciones, siendo la Línea gratuita 1818 el canal más utilizado por la ciudadanía (63,9%). Del total de comunicaciones admitidas (40 683), el 27,3% (11 106) corresponden a denuncias y quejas, focalizadas en mayor porcentaje en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao (64,8%).

Asimismo, el mayor número de denuncias y quejas admitidas, presentadas por la ciudadanía corresponde a las temáticas: “*Conductas indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*” (4 266), representando ambas el 38,4% del total de comunicaciones admitidas, seguido de la temática “*Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*” (1 345), que representa el 12,1%.

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 83% de los ciudadanos encuestados aprueba la atención recibida por parte del Operador.



PERÚ

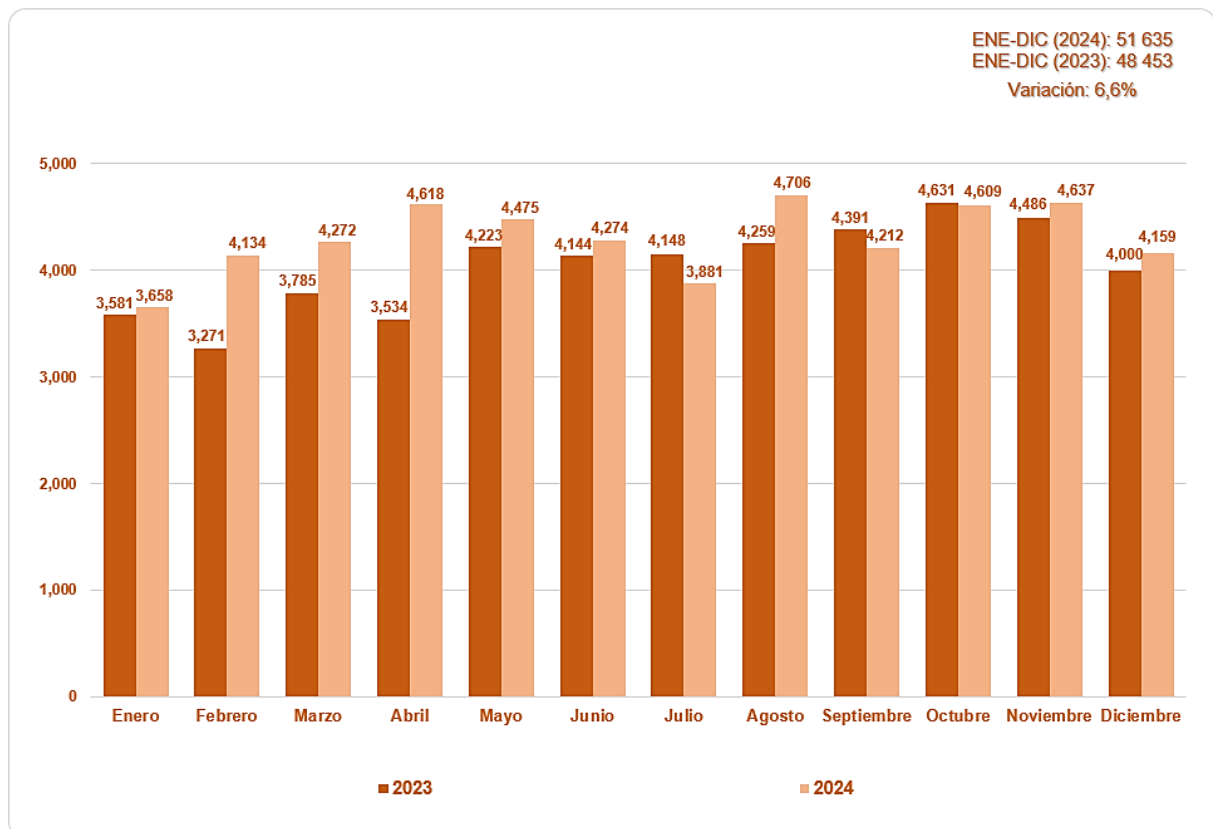
Ministerio del Interior

2. COMUNICACIONES RECIBIDAS

2.1. Comportamiento de las comunicaciones recibidas

Entre ENE2024 y DIC2024 se recibieron, a través de los diferentes canales de atención de la Central Única de Denuncias (CUD), 51 635 comunicaciones, incrementándose en un 6,6% respecto al total de comunicaciones recibidas durante el período ENE2023 - DIC2023 (48 453).

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



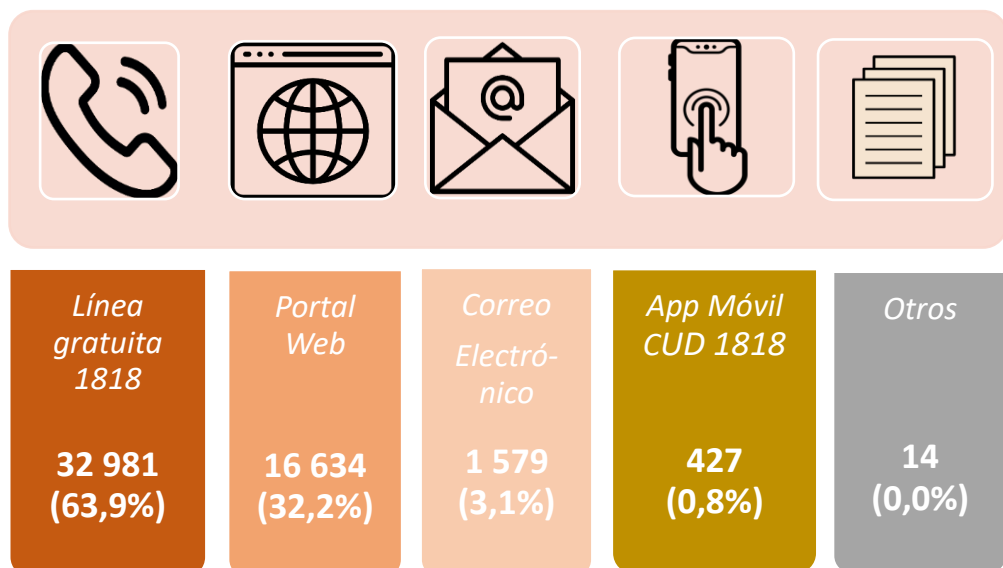
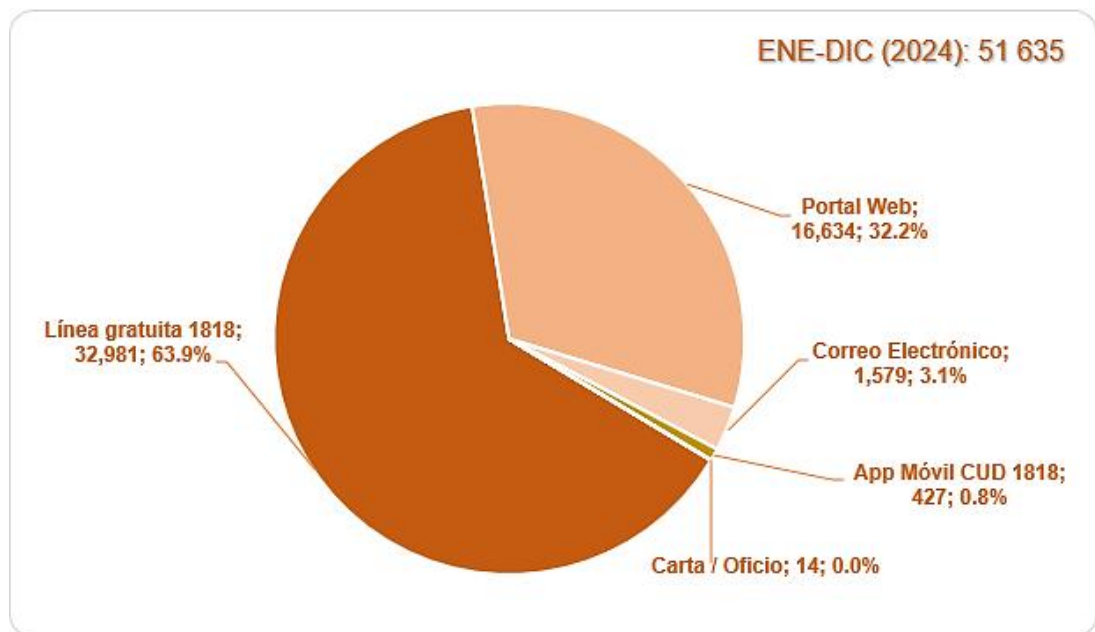
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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 63,9% del total de comunicaciones recibidas.

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



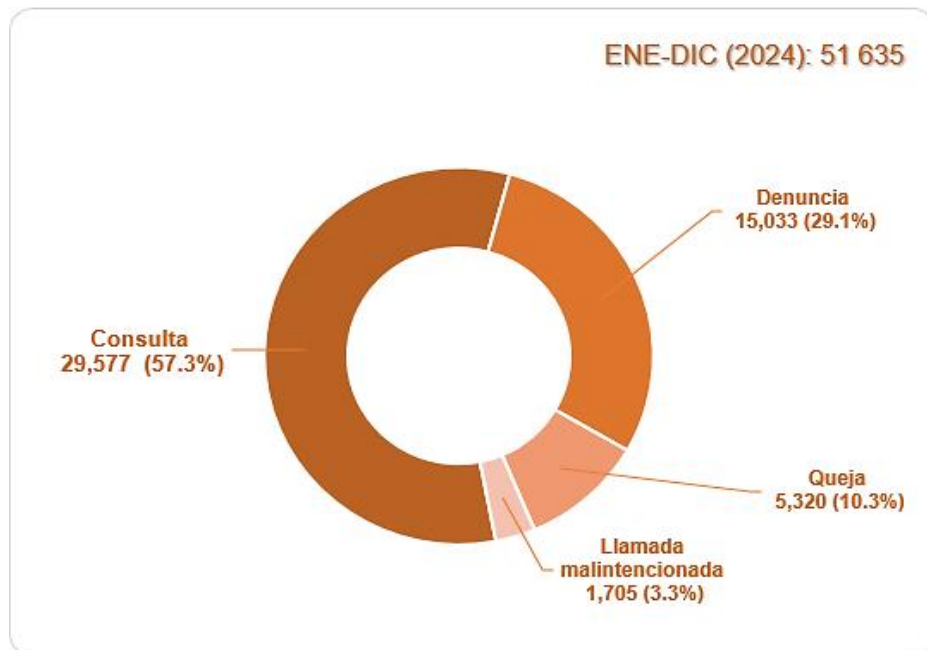
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

2.3. Tipos de Comunicaciones recibidas

Durante el período ENE2024 – DIC2024, el 39,4% de las comunicaciones recibidas a nivel nacional a través de los diferentes canales de la CUD (20 353), corresponde a quejas y denuncias.

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

Entre el período comprendido entre ENE2024 y DIC2024 se admitieron 11 106 quejas y denuncias, siendo las de mayor porcentaje las temáticas: “*Conductas Indevidas del personal policial*” y “*Conductas indevidas del personal del Sector Interior*” (38,4%).

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

Principales temáticas de atención admitidas (6 538)		Cantidad	Share
	Conductas indevidas del personal policial y del Sector Interior	4 266	38,4%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	1 345	12,1%
	Puntos de venta drogas	801	7,2%
	Trata de personas	176	1,6%
Otras temáticas de atención admitidas (4 518)		Cantidad	Share
	Estafas y otras defraudaciones	1 701	15,3%
	Delitos informáticos (incluye delitos informáticos de pornografía infantil)	785	7,1%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	636	5,7%
	Extorsión	494	4,5%
	Maltrato animal	466	4,2%
	Corrupción (Sector Interior / PNP)	412	3,7%
	Acoso Sexual	24	0,2%
Total		11 106	100,0%

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

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

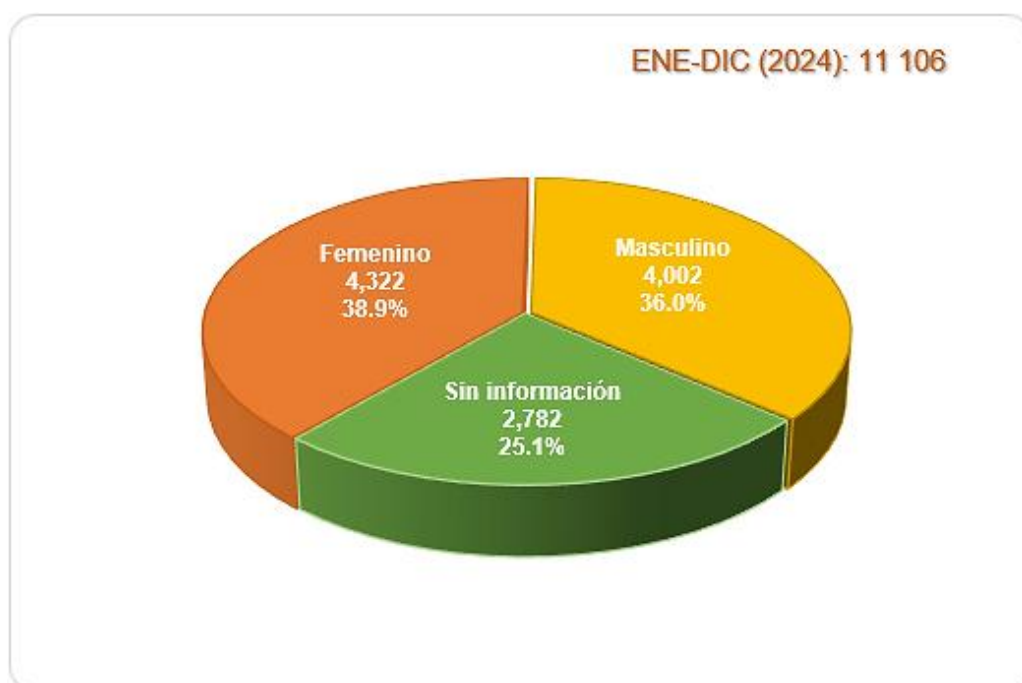
3.2. Género del ciudadano denunciante

Durante ENE2024 - DIC2024, el mayor porcentaje de quejas y denuncias admitidas corresponden a personas del género femenino (38,9%).

Asimismo, el 36,0% de las quejas y denuncias admitidas (4 002) fueron realizadas por personas del género masculino.

De igual manera, el 25,1% de las quejas y denuncias admitidas (2 782), no registran información respecto al género, por cuanto se realizaron de manera anónima.

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



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

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

Cabe precisar que, la Central Única de Denuncias recibe quejas y denuncias de personas sin distinción de nacionalidad.

3.3. Rango de edad del ciudadano denunciante

Respecto al período comprendido entre ENE2024 y DIC2024, el 45,5% de las quejas y denuncias admitidas por “*Conductas Indevidas del personal policial*” y “*Conductas indevidas del personal del Sector Interior*”, fueron realizadas por ciudadanos entre 18 y 40 años de edad (5 055).

TABLA N° 02

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

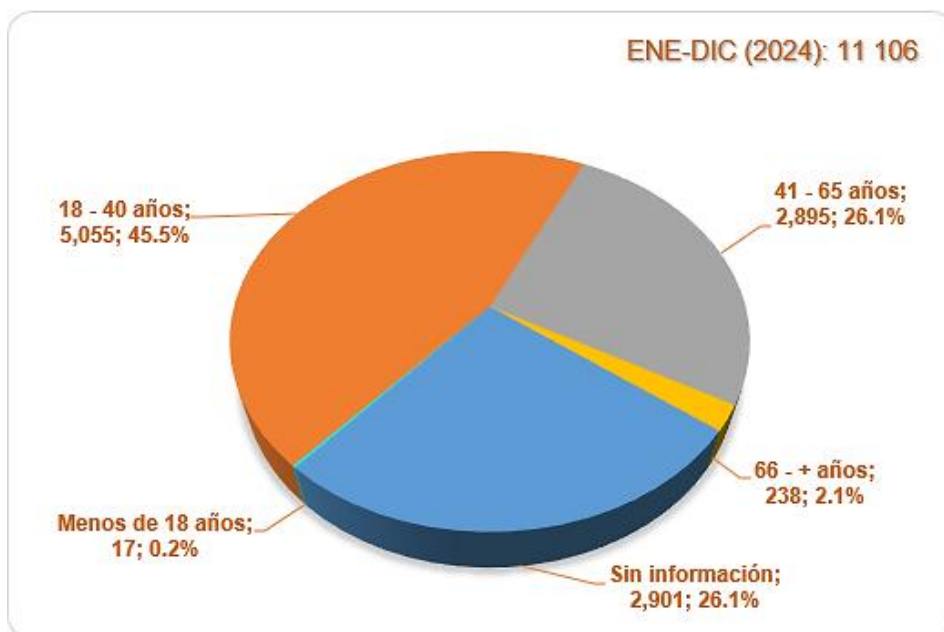
Rango de edad	Cantidad	Share
Menor de 18 años	17	0,2%
18 - 40 años	5 055	45,5%
41 - 65 años	2 895	26,1%
66 a más años	238	2,1%
Sin información	2 901	26,1%
Total	11 106	100,0%

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 – Diciembre 2024)



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

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



PERÚ

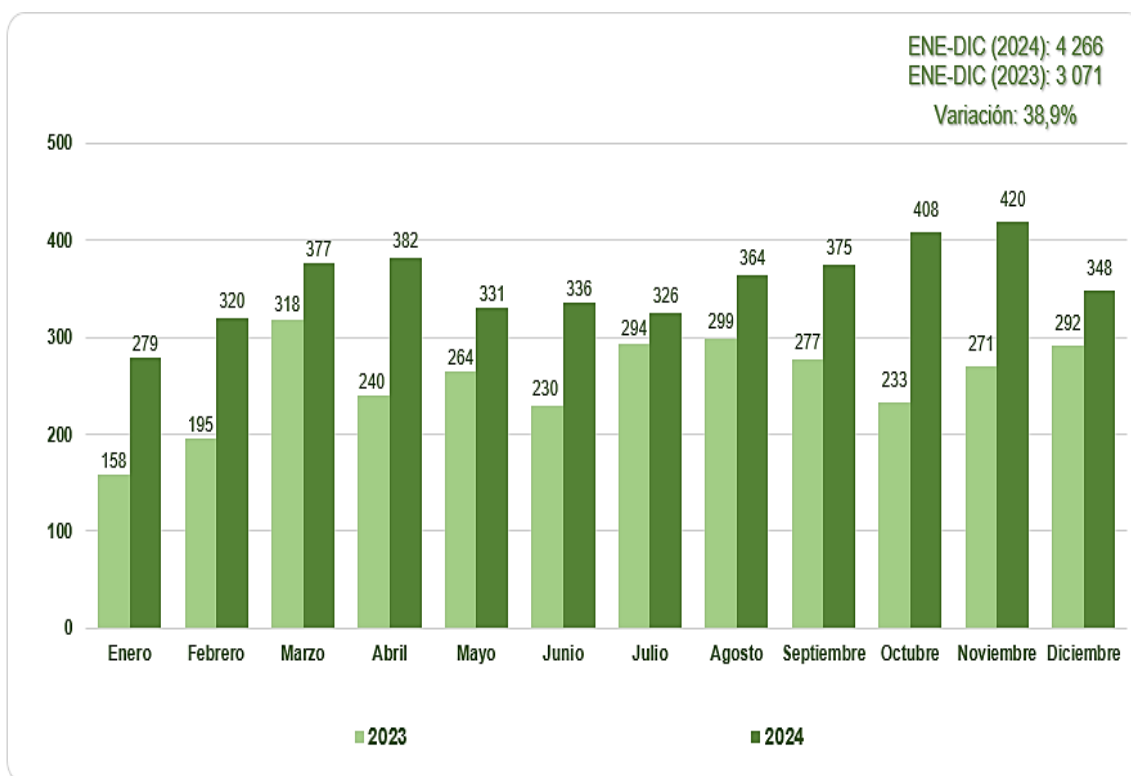
Ministerio del Interior

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”

Durante ENE2024 y DIC2024 se admitieron 4 266 quejas relacionadas a las temáticas de “*Conductas Indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”, incrementándose esta cifra en 38,9% respecto al período comprendido entre ENE2023 y DIC2023 (3 071).

GRÁFICO N° 06
Comparativo mensual de quejas admitidas por conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior
(Período: Enero – Diciembre / 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” (41,1%), sigue siendo la más recurrente en el período ENE2024 - DIC2024, seguido de la subtemática “Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones” (27,0%).

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

Subtemática	Cantidad	Share
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	1 754	41,1%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	1 153	27,0%
Realizar actividades ajenas al servicio que menoscaben la imagen institucional	378	8,9%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el Sistema de Denuncia respectivo	321	7,5%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	162	3,8%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	148	3,5%
Atender al público en forma displicente o dirigirse a las personas con términos vejatorios o irrespetuosos o gestos inadecuados	118	2,8%
Conductas indebidas del personal del Sector Interior	98	2,3%
Hacer uso de la fuerza en forma innecesaria o desproporcionada o maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	45	1,1%
No prestar auxilio a cualquier persona cuando esta así lo requiera	42	1,0%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	32	0,7%
Presentarse o consumir drogas o bebidas alcohólicas o fumar durante el servicio policial	15	0,3%
Total	4 266	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 DIC2024, 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 (63,4%), Arequipa (3,8%), Junín y Piura (2,9%) y la Provincia Constitucional del Callao (5,9%).

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

Departamento	Cantidad	Share
Lima	2,703	63,4%
Provincia Constitucional del Callao	252	5,9%
Arequipa	161	3,8%
Junín	121	2,9%
Piura	121	2,9%
Cusco	119	2,8%
La Libertad	108	2,5%
Ica	99	2,3%
Lambayeque	89	2,1%
Ancash	83	1,9%
Puno	56	1,3%
Cajamarca	51	1,2%
Huánuco	40	0,9%
San Martín	36	0,8%
Ayacucho	35	0,8%
Loreto	27	0,6%
Apurímac	25	0,6%
Tumbes	25	0,6%
Tacna	23	0,5%
Huancavelica	22	0,5%
Madre de Dios	18	0,4%
Amazonas	16	0,4%
Ucayali	13	0,3%
Pasco	12	0,3%
Moquegua	11	0,3%
Total	4 266	100,0%

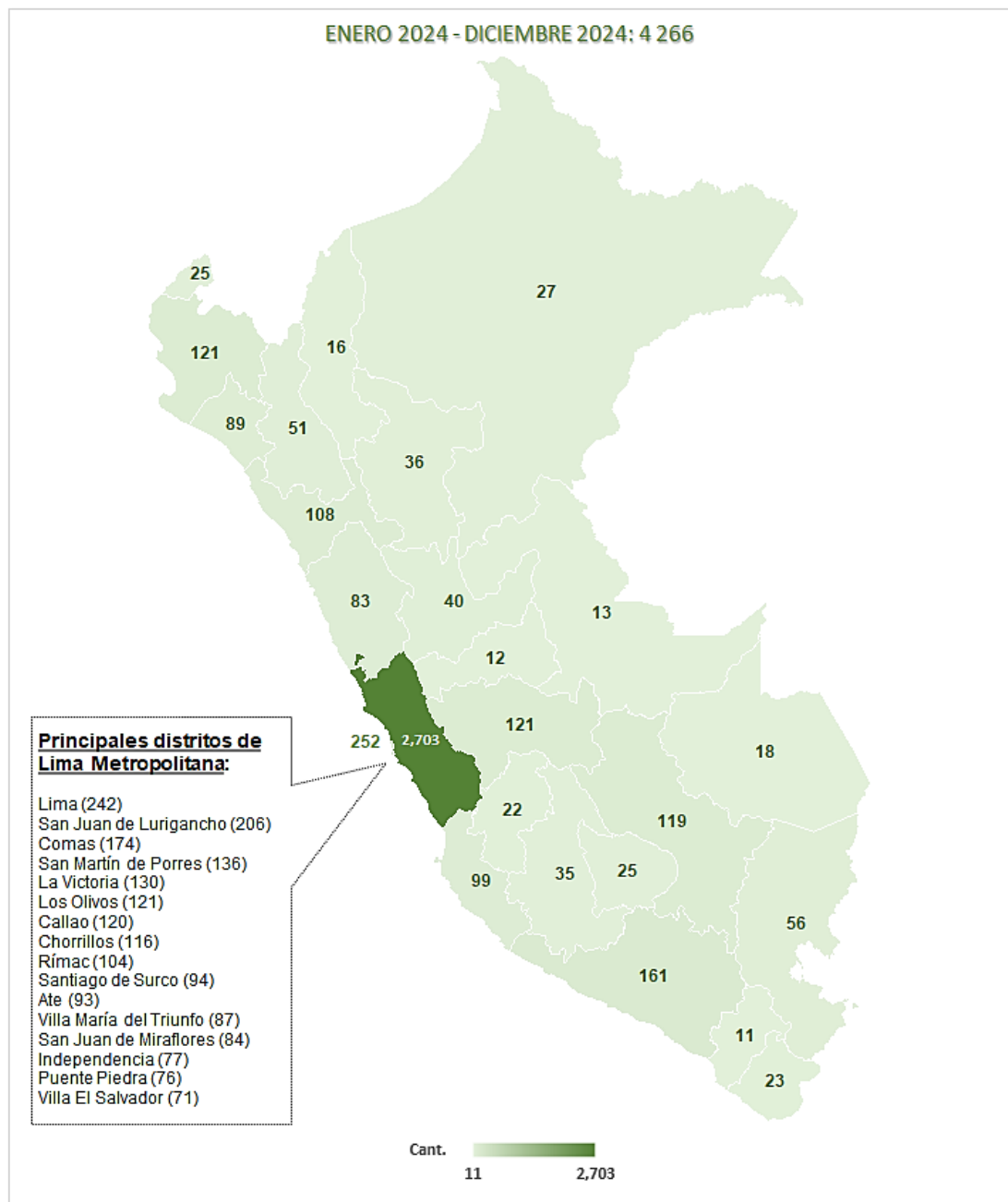
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

Por otro lado, respecto a los distritos de Lima Metropolitana en dicho período, del total de quejas admitidas en Lima Metropolitana por “*Conductas indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”, el mayor número se focaliza en el distrito de Lima (242), seguido del distrito de San Juan de Lurigancho (206), Comas (174), San Martín de Porres (136) y La Victoria (130).

GRÁFICO N° 07

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



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

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

Las dependencias más quejadas durante el período comprendido entre ENE2024 y DIC2024, son las Comisarías PNP (61,9%). Asimismo, el 24,4% de las quejas admitidas por conductas indebidas recae en los Efectivos Policiales; y, el 9,1% recae en las 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 – Diciembre 2024)

Dependencia quejada	Cantidad	Share
Comisarías PNP	2 641	61,9%
Efectivos Policiales PNP	1 040	24,4%
Unidades Orgánicas de la PNP	386	9,1%
Ministerio del Interior	86	2,0%
Departamento de Investigación Criminal PNP	71	1,7%
Región Policial /Frente Policial	31	0,7%
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil	5	0,1%
Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú	3	0,1%
Superintendencia Nacional de Migraciones	2	0,0%
Intendencia Nacional de Bomberos del Perú	1	0,0%
Total	4 266	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 – Diciembre 2024)

Comisaría	Cantidad	Share
Comisaría PNP Sol de Oro, Lima	48	1,8%
Comisaría PNP Apolo, Lima	46	1,7%
Comisaría PNP José Carlos Mariátegui, Lima	40	1,5%
Comisaría PNP Santa Luzmila, Lima	31	1,2%
Comisaría PNP Barboncitos, Lima	30	1,1%
Comisaría PNP Chorrillos, Lima	30	1,1%
Comisaría PNP Lince, Lima	27	1,0%
Comisaría PNP Zárate, Lima	27	1,0%
Comisaría PNP San Martín de Porres, Lima	26	1,0%
Comisaría PNP Santa Anita, Lima	26	1,0%
Comisaría PNP Pro, Lima	25	0,9%
Comisaría PNP Jesús María, Lima	25	0,9%
Comisaría PNP San Juan de Miraflores, Lima	25	0,9%
Comisaría PNP Independencia, Lima	24	0,9%
Comisaría PNP Mateo Pumacahua, Lima	24	0,9%
Comisaría PNP Pamplona I, Lima	24	0,9%
Comisaría PNP Vitarte, Lima	24	0,9%
Comisaría PNP Canto Rey, Lima	23	0,9%
Comisaría PNP Puente Piedra, Lima	23	0,9%
Comisaría PNP Surquillo, Lima	23	0,9%
Comisaría PNP Túpac Amaru, Lima	23	0,9%
Comisaría PNP Huayrona, Lima	21	0,8%
Comisaría PNP Surco, Lima	21	0,8%
Comisaría PNP Urb. Pachacamac, Lima	21	0,8%
Otras Comisarías PNP	1,984	75,3%
Total	2 641	100,0%

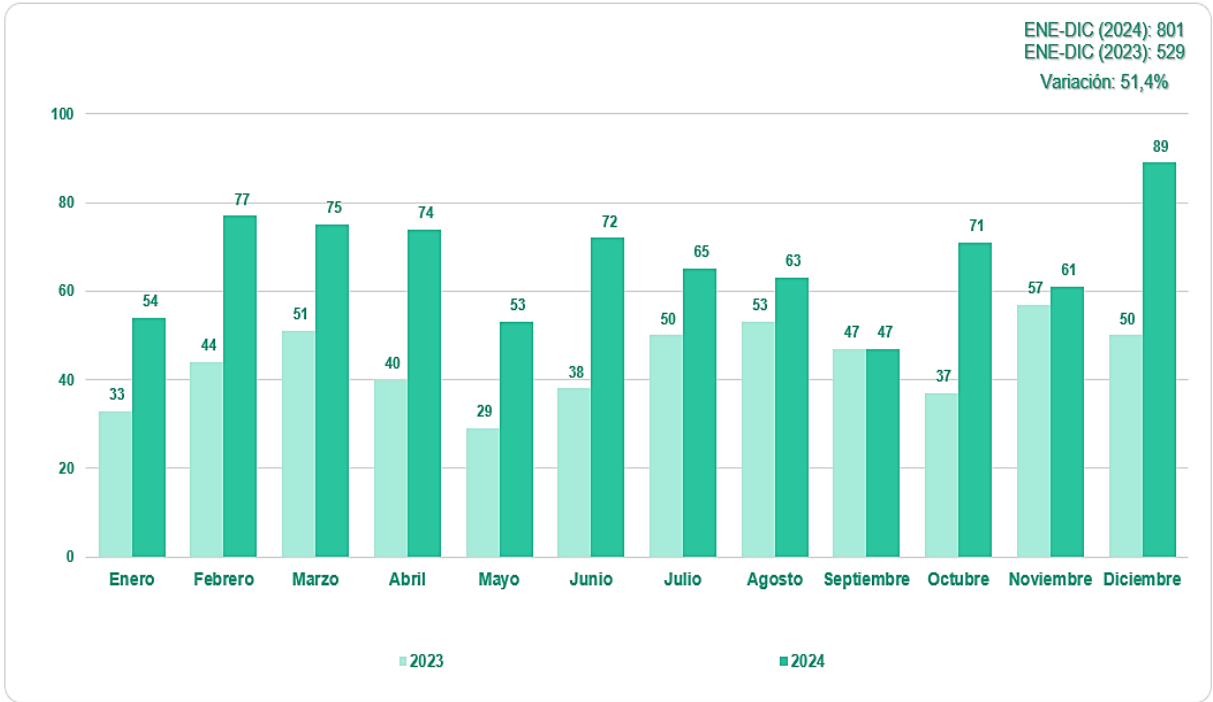
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

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

Entre ENE2024 y DIC2024 se admitieron 801 denuncias relacionadas a la temática “*Punto de venta de drogas*”, las mismas que se incrementaron en un 51,4% respecto al período ENE2023 – DIC2023 (529).

GRÁFICO N° 08
Comparativo mensual de denuncias admitidas por puntos de venta de drogas
 (Período: Enero – Diciembre / 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 (94,3%)

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

Departamento	Cantidad	Share
Microcomercialización de drogas	755	94,3%
Tráfico ilícito de drogas	46	5,7%
Total	801	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 DIC2024, relacionadas a la temática de “Punto de venta de drogas”, el 67,2% se registraron principalmente en el departamento de Lima; y, el 14,1% en la Provincia Constitucional del Callao.

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

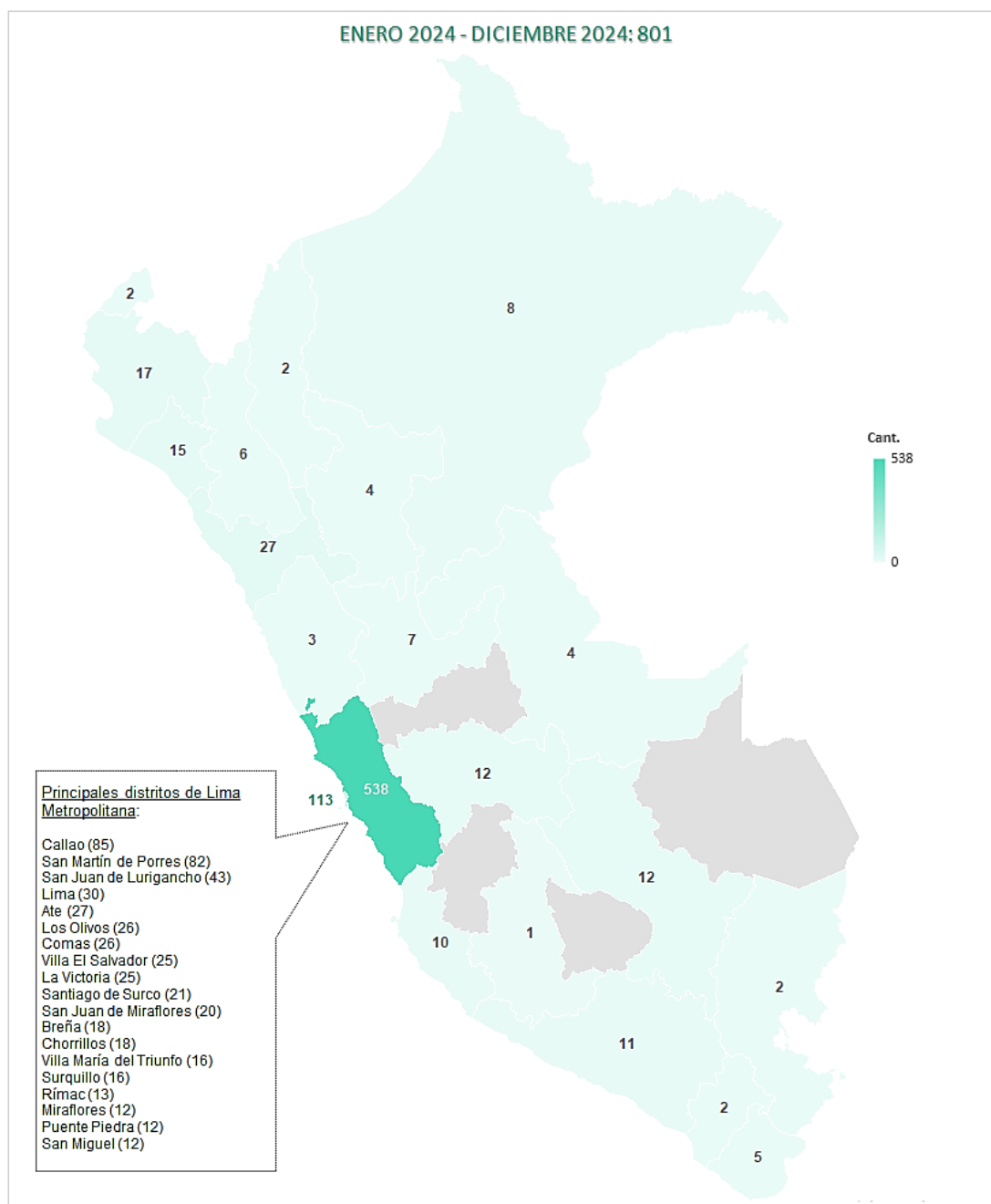
Departamento	Cantidad	Share
Lima	538	67,2%
Provincia Constitucional del Callao	113	14,1%
La Libertad	27	3,4%
Piura	17	2,1%
Lambayeque	15	1,9%
Cusco	12	1,5%
Junín	12	1,5%
Arequipa	11	1,4%
Ica	10	1,3%
Loreto	8	1,0%
Huánuco	7	0,9%
Cajamarca	6	0,8%
Tacna	5	0,6%
San Martín	4	0,5%
Ucayali	4	0,5%
Ancash	3	0,4%
Amazonas	2	0,2%
Moquegua	2	0,2%
Puno	2	0,2%
Tumbes	2	0,2%
Ayacucho	1	0,1%
Total	801	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*, (85), seguido del distrito de San Martín de Porres (82) y del distrito San Juan de Lurigancho (43).

GRÁFICO N° 09
Denuncias admitidas por Punto de Venta de Drogas, según departamento
(Período: Enero 2024 – Diciembre 2024)



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

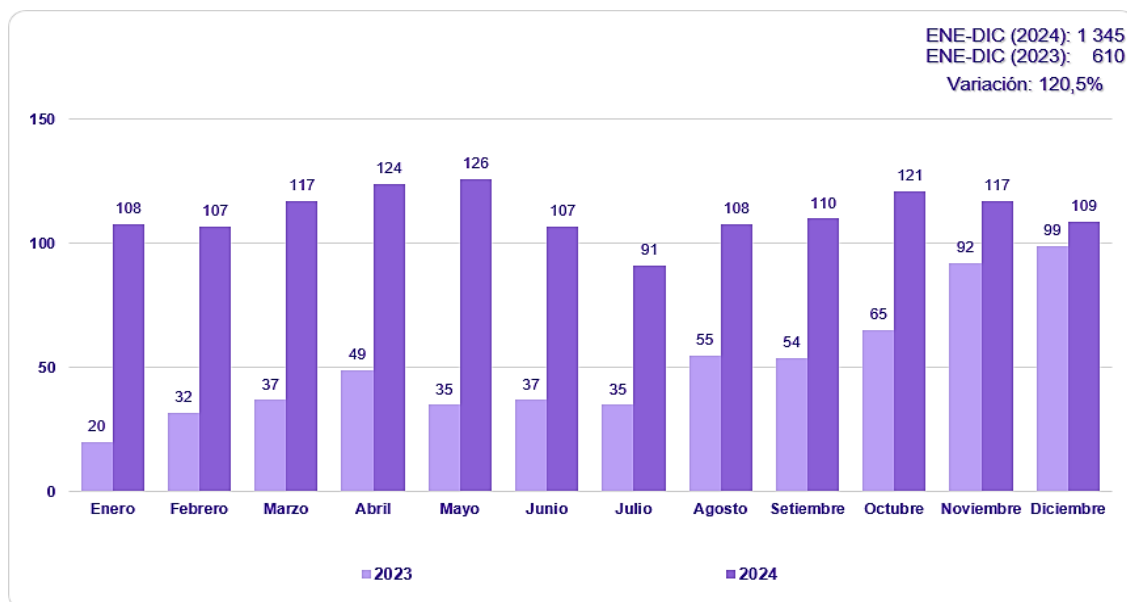
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

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

Se admitieron, a través de la CUD, 1 345 denuncias relacionadas a la temática “Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar”, durante el período ENE2024-DIC2024. Esta cifra refleja un incremento de 120,5% respecto al período ENE2023-DIC2023 (610); siendo la subtemática “Violencia psicológica” la más denunciada (52,8%).

GRÁFICO N° 10

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

Detalle de las denuncias	Cantidad	Share
Violencia psicológica	710	52,8%
Violencia física	557	41,4%
Violencia sexual	51	3,8%
Violencia económica o patrimonial	27	2,0%
Total	1 345	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 DIC2024, el 62,9% de las denuncias admitidas por “Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar”, se focalizaron en el departamento de Lima; y, el 6,2% en la Provincia Constitucional del Callao; le sigue el departamento de Arequipa con 3,7%, el departamento de La Libertad con 3,6% y el departamento de Lambayeque con 3,5%.

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

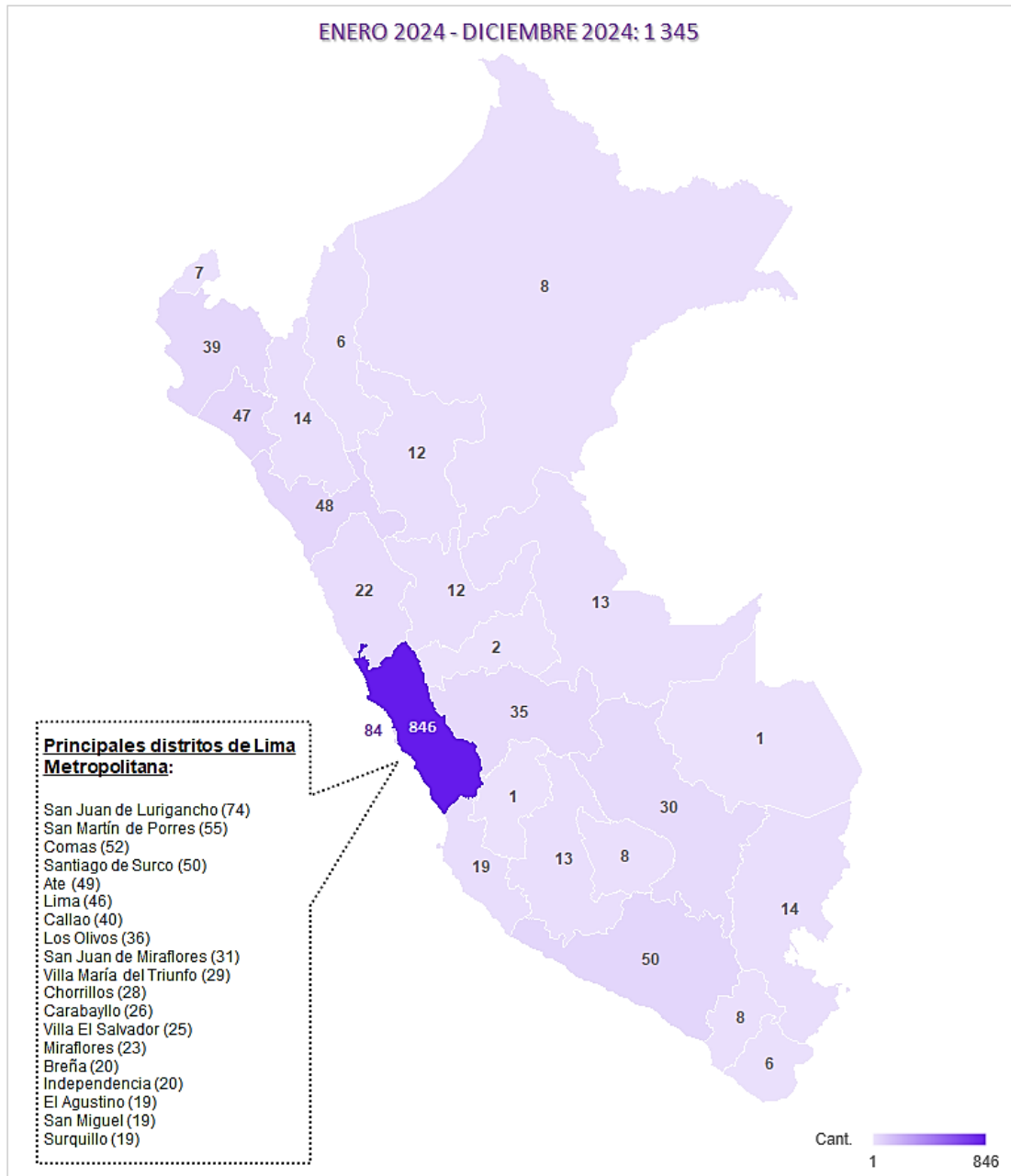
Departamento / Región	Cantidad	Share
Lima	846	62,9%
Provincia Constitucional del Callao	84	6,2%
Arequipa	50	3,7%
La Libertad	48	3,6%
Lambayeque	47	3,5%
Piura	39	2,9%
Junín	35	2,6%
Cusco	30	2,2%
Ancash	22	1,6%
Ica	19	1,4%
Cajamarca	14	1,0%
Puno	14	1,0%
Ucayali	13	1,0%
Ayacucho	13	1,0%
Huánuco	12	0,9%
San Martín	12	0,9%
Loreto	8	0,6%
Moquegua	8	0,6%
Apurímac	8	0,6%
Tumbes	7	0,5%
Amazonas	6	0,5%
Tacna	6	0,5%
Pasco	2	0,1%
Huancavelica	1	0,1%
Madre de Dios	1	0,1%
Total	1 345	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 (74), San Martín de Porres (55), Comas (52), Santiago de Surco (50) y Ate (49).

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

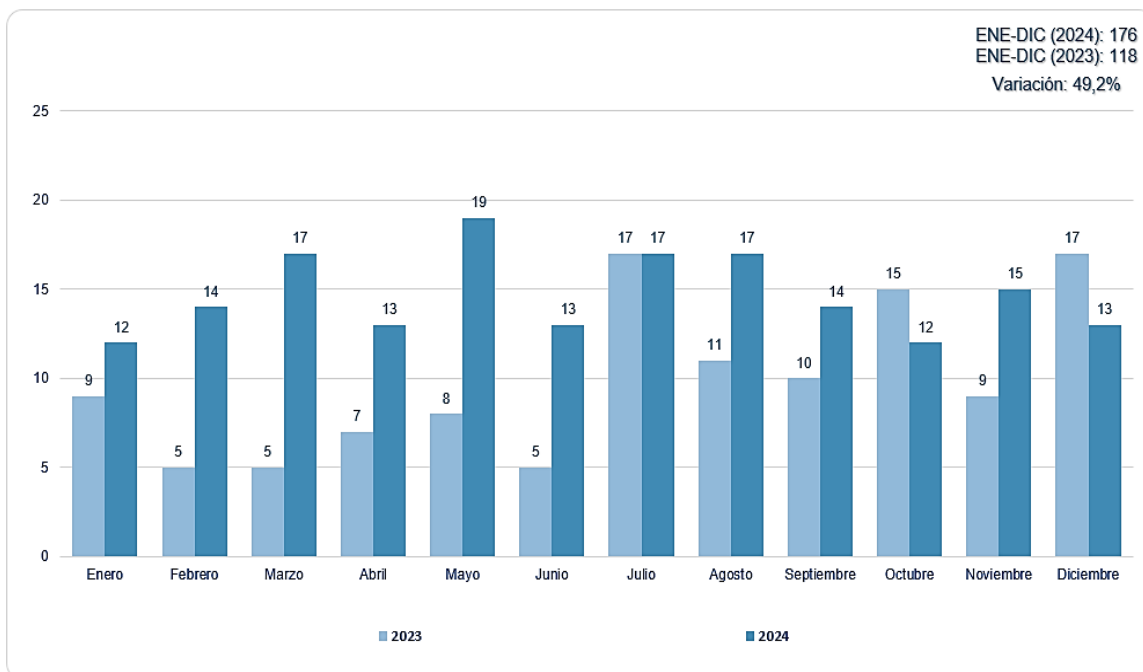


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

4.4. Denuncias admitidas por “Trata de personas”

Durante el período ENE2024 - DIC2024 se admitieron 176 denuncias por la temática “*Trata de personas*”, las mismas que se incrementaron en un 49,2% respecto al período ENE2023-DIC2023 (118); siendo la explotación sexual la subtemática más denunciada (84,1%).

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

Detalle de las denuncias	Cantidad	Share
Explotación sexual	148	84,1%
Explotación laboral	23	13,1%
Venta de niñas, niños y adolescentes	4	2,3%
Venta de órganos	1	0,5%
Total	176	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 52,3% se concentra en el departamento de

Lima, seguido del departamento de Arequipa (8,5%) y del departamento de Lambayeque (6,8%).

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

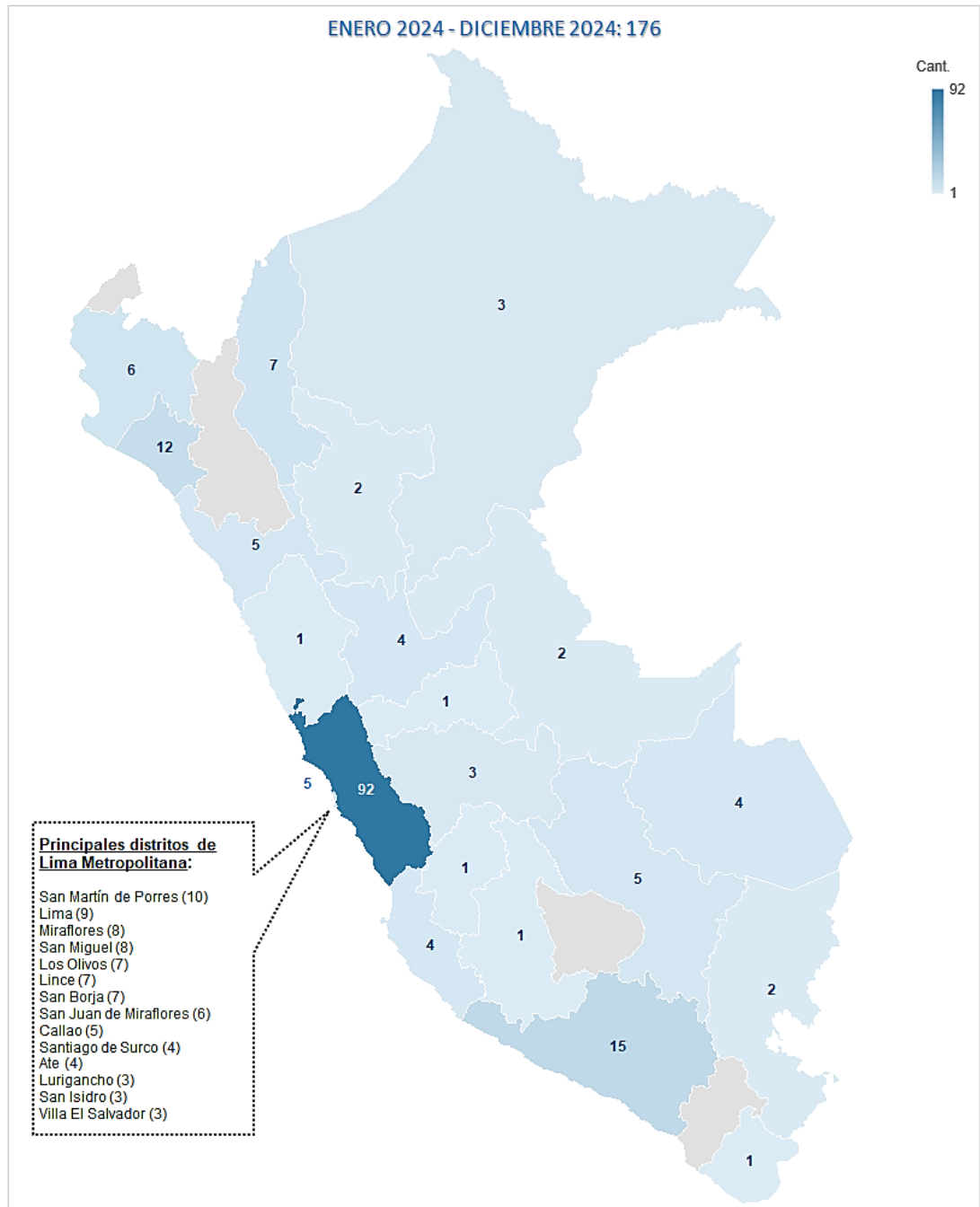
Departamento	Cantidad	Share
Lima	92	52,3%
Arequipa	15	8,5%
Lambayeque	12	6,8%
Amazonas	7	4,0%
Piura	6	3,4%
Provincia Constitucional del Callao	5	2,8%
Cusco	5	2,8%
La Libertad	5	2,8%
Huánuco	4	2,3%
Ica	4	2,3%
Madre de Dios	4	2,3%
Loreto	3	1,7%
Junín	3	1,7%
San Martín	2	1,1%
Ucayali	2	1,1%
Puno	2	1,1%
Ancash	1	0,6%
Ayacucho	1	0,6%
Huancavelica	1	0,6%
Pasco	1	0,6%
Tacna	1	0,6%
Total	176	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: San Martín de Porres (10), Lima (9), Miraflores y San Miguel (8), Los Olivos, Lince y San Borja (7).

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



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

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



PERÚ

Ministerio del Interior

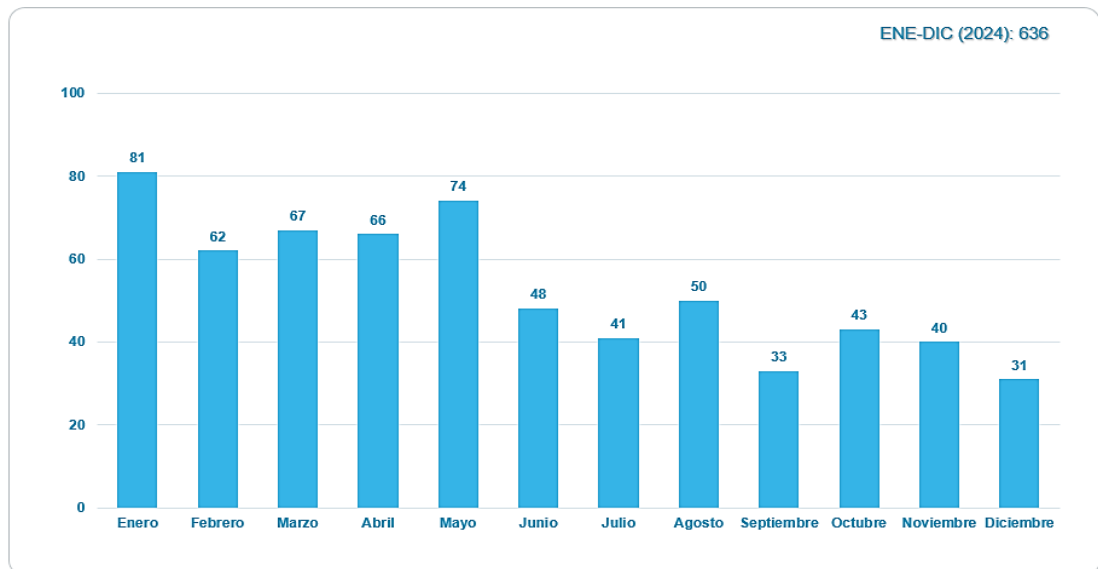
5. DENUNCIAS ADMITIDAS POR CAMPAÑA: EXTORSIÓN EN PRÉSTAMOS - MODALIDAD “GOTA A GOTA”

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

Entre el período ENE2024 - DIC2024 se admitieron 636 denuncias por *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”*, siendo la Línea gratuita 1818 el canal más utilizado por los ciudadanos (62,7%).

GRÁFICO N° 14

Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”, por mes
(Período: Enero 2024 – Diciembre 2024)

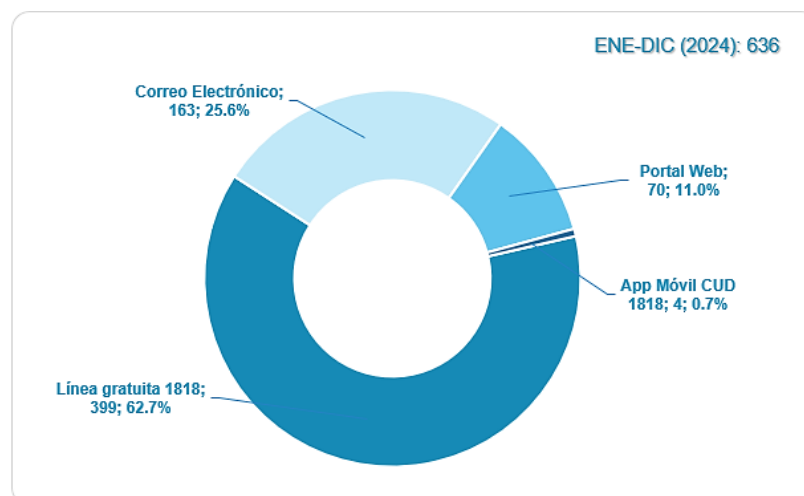


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

GRÁFICO N° 15

Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”, por canal de atención
(Período: Enero 2024 – Diciembre 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”

Durante ENE2024 y DIC2024, Lima es el departamento que registra el mayor número de denuncias admitidas por campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”* (49,4%), seguido del departamento de Piura (6,4%), La Libertad (6,0%) y la Provincia Constitucional del Callao (5,2%).

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

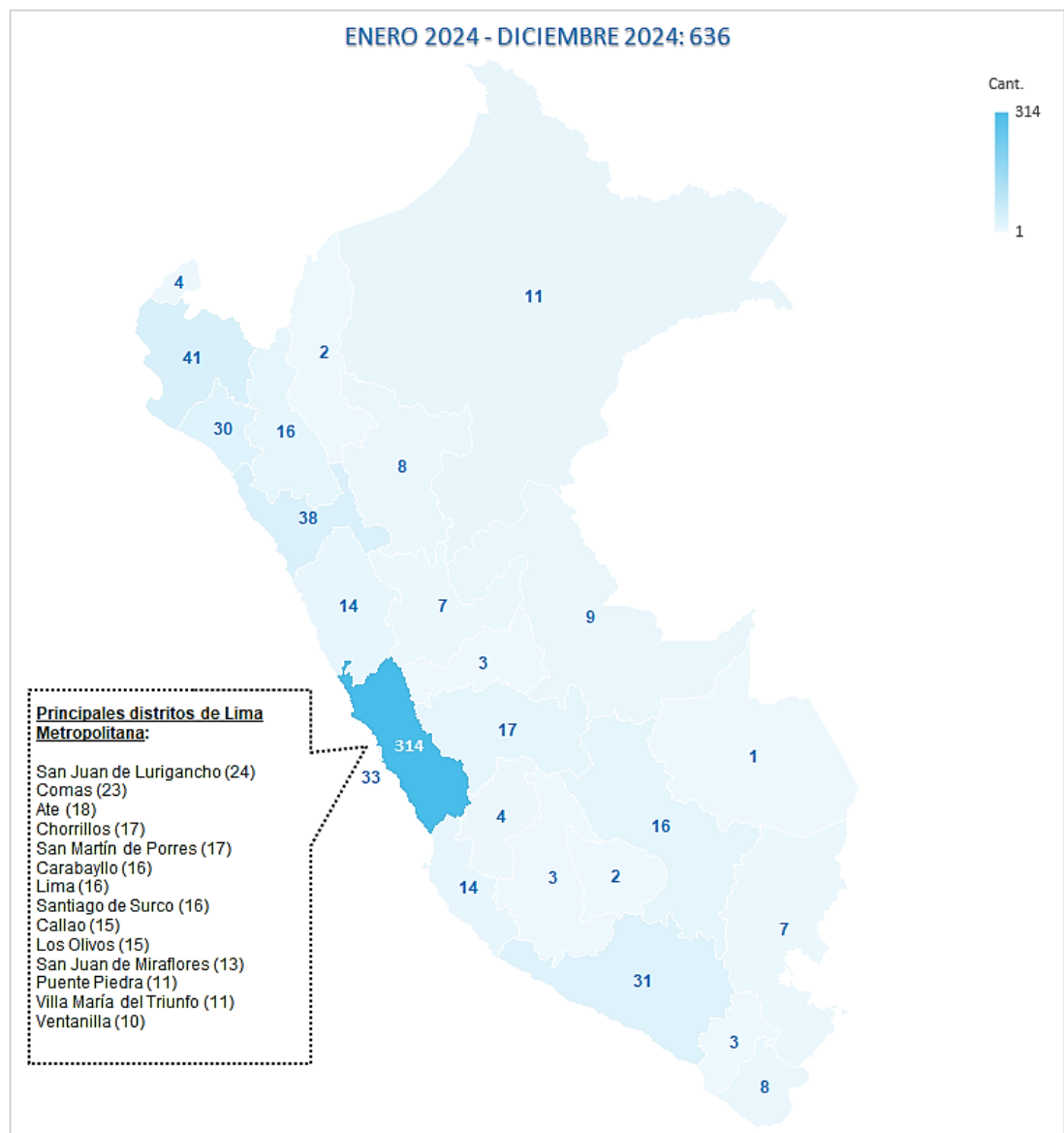
Departamento	Cantidad	Share
Lima	314	49,4%
Piura	41	6,4%
La Libertad	38	6,0%
Provincia Constitucional del Callao	33	5,2%
Arequipa	31	4,9%
Lambayeque	30	4,7%
Junín	17	2,7%
Cajamarca	16	2,5%
Cusco	16	2,5%
Ancash	14	2,2%
Ica	14	2,2%
Loreto	11	1,7%
Ucayali	9	1,4%
San Martín	8	1,3%
Tacna	8	1,3%
Huánuco	7	1,1%
Puno	7	1,1%
Huancavelica	4	0,6%
Tumbes	4	0,6%
Ayacucho	3	0,5%
Moquegua	3	0,5%
Pasco	3	0,5%
Amazonas	2	0,3%
Apurímac	2	0,3%
Madre de Dios	1	0,1%
Total	636	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 San Juan de Lurigancho (24) y Comas (23) son los distritos con mayor número de denuncias admitidas por campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”*, seguidos de los distritos de Ate (18), Chorrillos y San Martín de Porres (17), Carabaylo, Lima y Santiago de Surco (16).

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



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

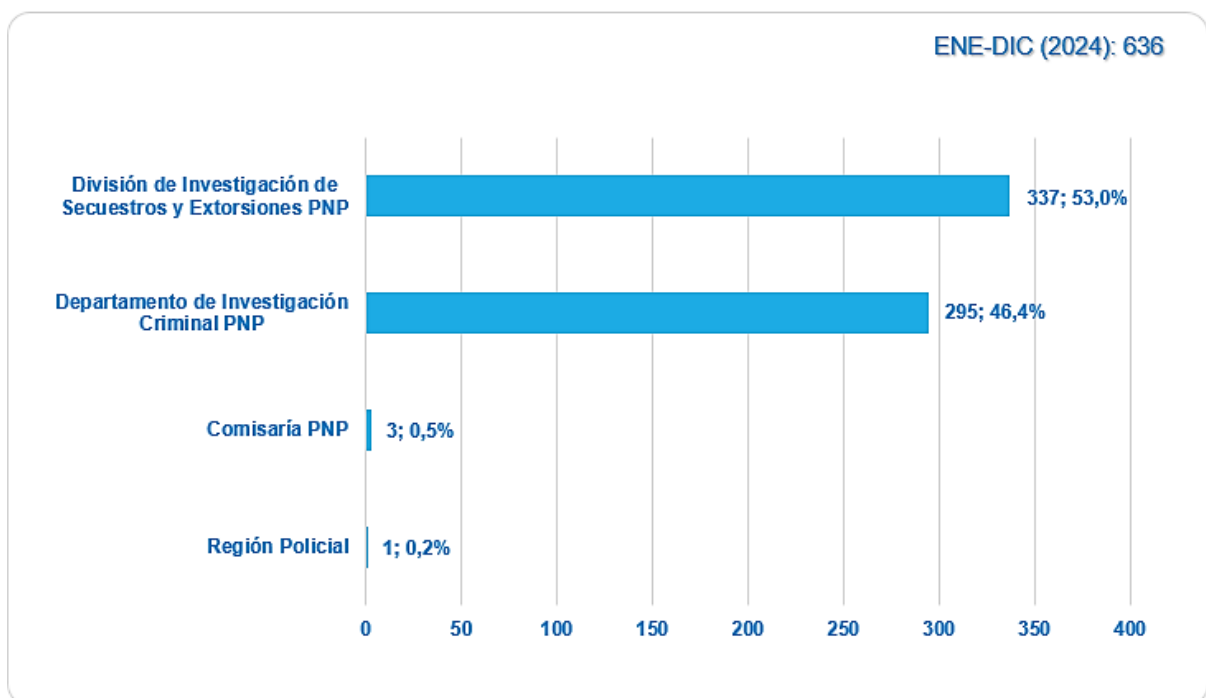
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

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 – DIC2024, el 53,0% de las denuncias admitidas por campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”* fueron derivadas División de Investigación de Secuestros y Extorsiones de la Policía Nacional del Perú (DIVINSEC PNP), seguido del 46,4%, las que fueron derivadas al Departamento de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú (DEPINCRI PNP), según la jurisdicción del hecho.

En menor porcentaje, dichas denuncias fueron derivadas a las Comisarías (0,5%) y Región Policial (0,2%) de la jurisdicción del hecho delictivo.

GRÁFICO N° 17
Denuncias admitidas por Extorsión en préstamos
en la modalidad “Gota a Gota”, según dependencias derivadas
(Período: Enero 2024 – Diciembre 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 (55,8%); y respecto a la edad, el mayor porcentaje recae en ciudadanos entre 18 y 40 años de edad (71,5%).

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

Género	Cantidad	Share
Femenino	355	55,8%
Masculino	260	40,9%
Sin información	21	3,3%
Total	636	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 3,3% 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 – Diciembre 2024)

Rango de edad	Cantidad	Share
Menor a 18 años	0	0,0%
18 - 40 años	455	71,5%
41 - 65 años	155	24,4%
66 a más años	2	0,3%
Sin información	24	3,8%
Total	636	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 3,8% 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.



PERÚ

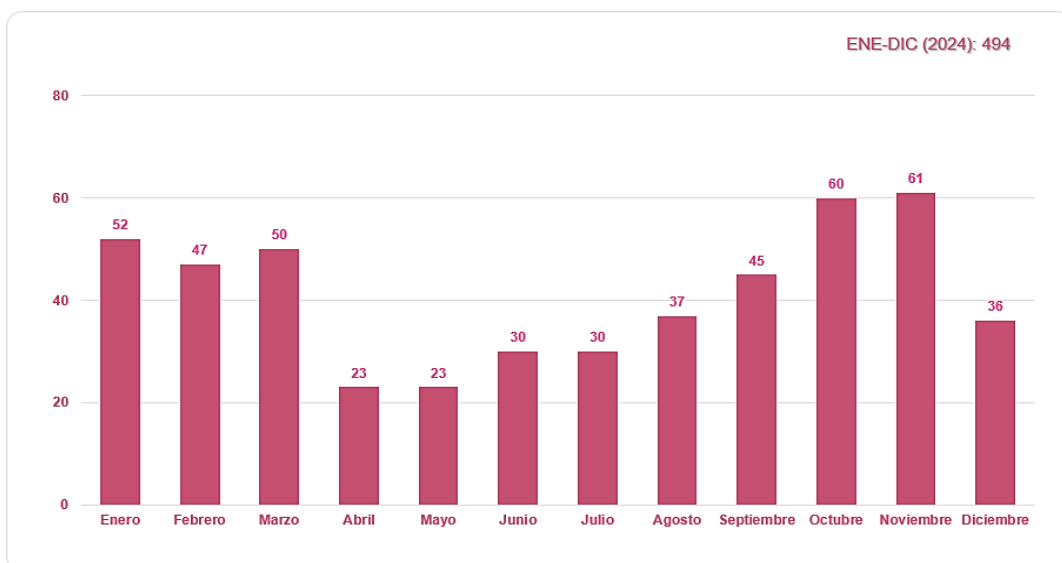
Ministerio del Interior

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”

Entre ENE2024 y DIC2024 se admitieron 494 denuncias por campaña: *Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”*, de los cuales el 60,1% fueron presentadas a través de la Línea gratuita 1818.

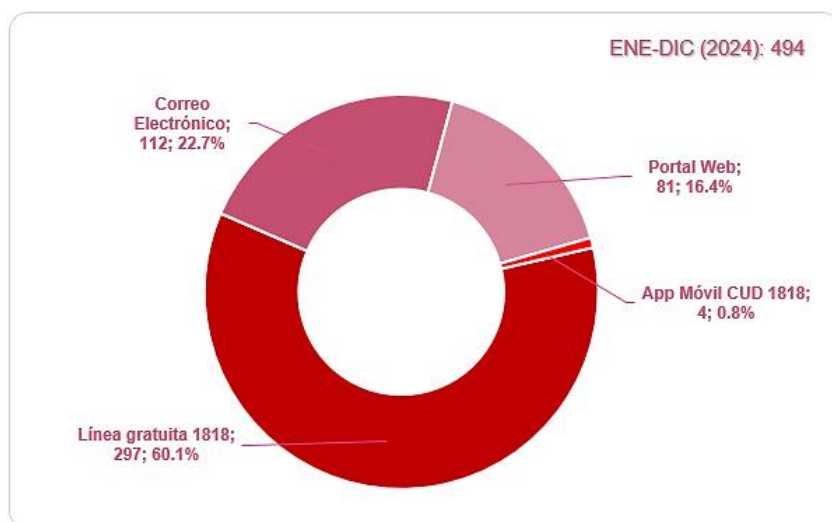
GRÁFICO N° 18
Denuncias admitidas por Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”, por mes
(Período: Enero 2024 – Diciembre 2024)



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 – Diciembre 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 53,5%, 10,8% y 5,3%, respectivamente.

TABLA N° 16
Denuncias admitidas por Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”, según departamento
(Período: Enero 2024 – Diciembre 2024)

Departamento	Cantidad	Share
Lima	264	53,5%
La Libertad	53	10,8%
Piura	26	5,3%
Provincia Constitucional del Callao	25	5,1%
Arequipa	18	3,7%
Lambayeque	16	3,2%
Ancash	13	2,6%
Cusco	13	2,6%
Ica	9	1,8%
Cajamarca	8	1,6%
Junín	8	1,6%
Amazonas	5	1,0%
Huánuco	5	1,0%
San Martín	5	1,0%
Ucayali	5	1,0%
Loreto	4	0,8%
Puno	4	0,8%
Tumbes	3	0,6%
Apurímac	2	0,4%
Ayacucho	2	0,4%
Huancavelica	2	0,4%
Madre de Dios	1	0,2%
Moquegua	1	0,2%
Pasco	1	0,2%
Tacna	1	0,2%
Total	494	100,0%

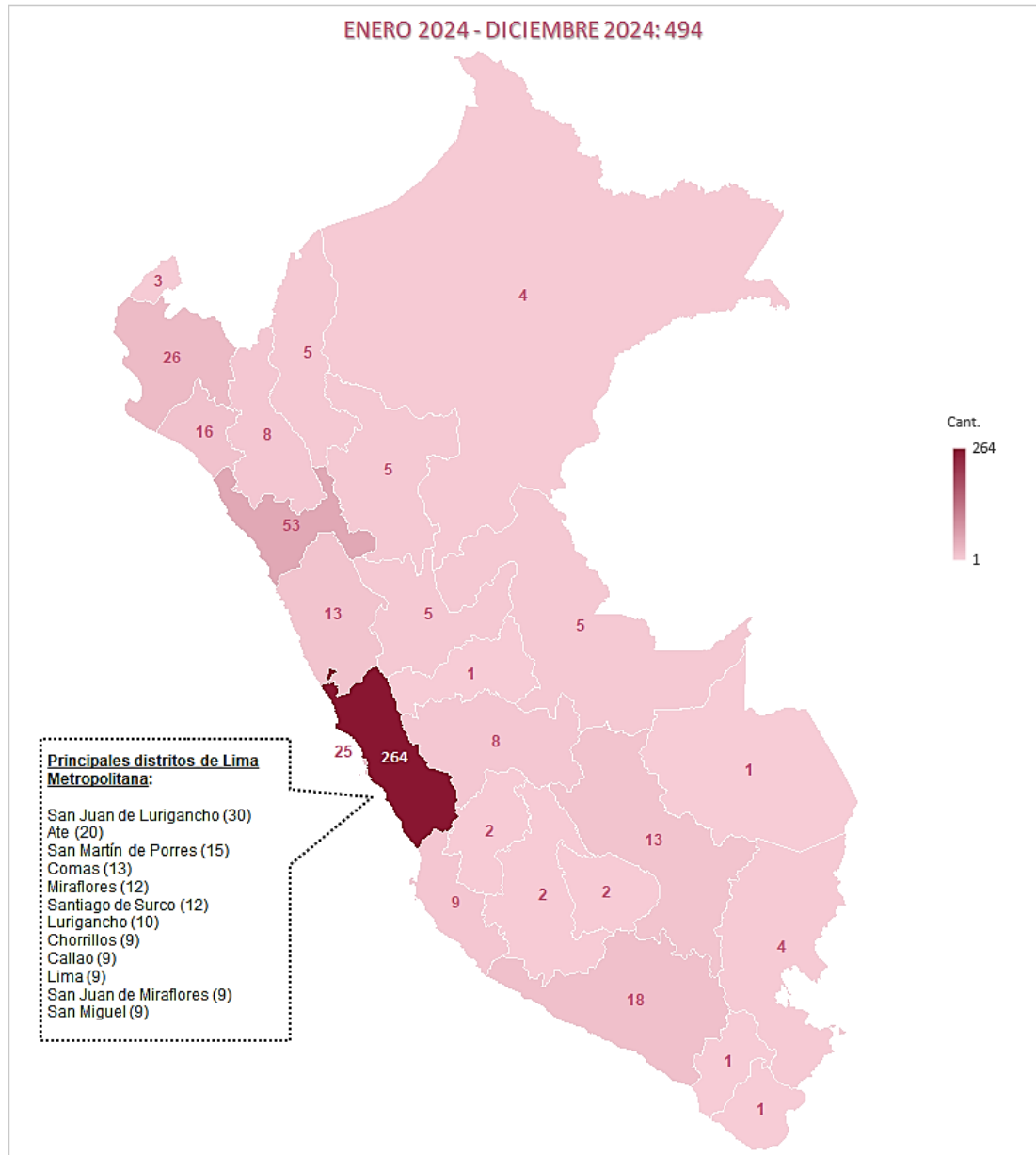
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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 (30), Ate (20), San Martín de Porres (15) y Comas (13).

GRÁFICO N° 20

Denuncias admitidas por campaña: Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”, según departamento
(Período: Enero 2024 – Diciembre 2024)



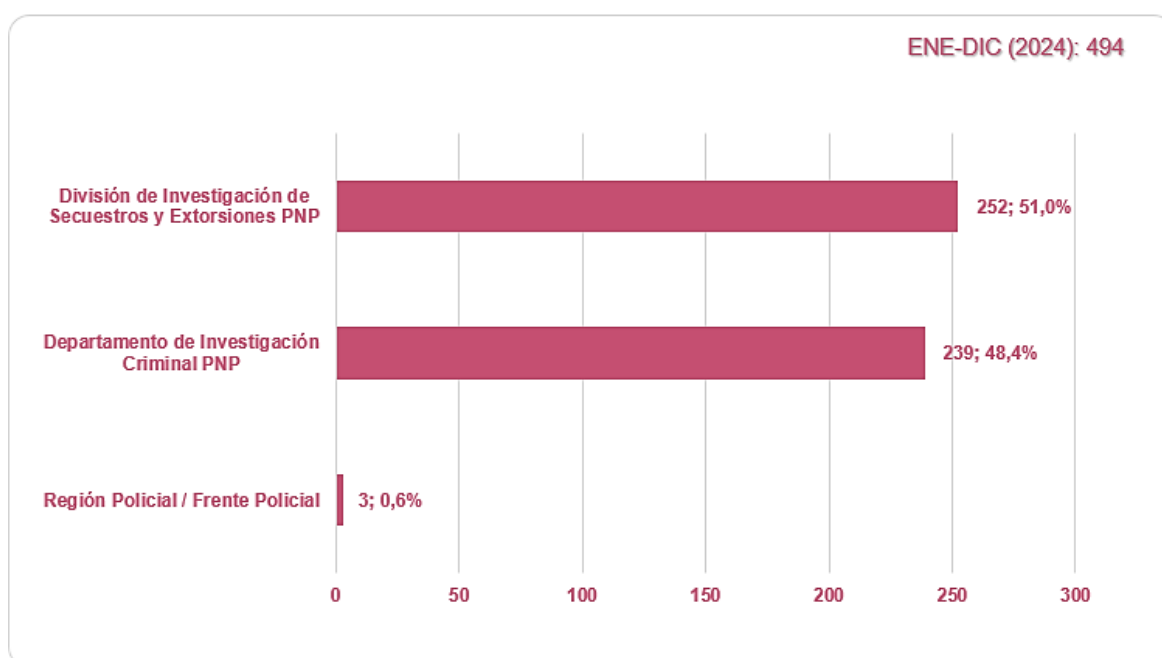
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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 51,0% del total.

GRÁFICO N° 21
Denuncias admitidas por Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”, según dependencias derivadas
(Período: Enero 2024 – Diciembre 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 porcentaje de denuncias admitidas por campaña: *Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”* (49,4%). Respecto a la edad, los ciudadanos entre 18 y 40 años de edad representan el mayor número de dichas denuncias (63,8%).

TABLA N° 17
Género del denunciante por Extorsión:
“Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”
(Período: Enero 2024 – Diciembre 2024)

Género	Cantidad	Share
Femenino	197	39,9%
Masculino	244	49,4%
Sin información	53	10,7%
Total	494	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° 18
Rango de edad del denunciante por Extorsión:
“Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”
(Período: Enero 2024 – Diciembre 2024)

Rango de edad	Cantidad	Share
Menor a 18 años	2	0,4%
18 - 40 años	315	63,8%
41 - 65 años	117	23,7%
66 a más años	3	0,6%
Sin información	57	11,5%
Total	494	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.



PERÚ

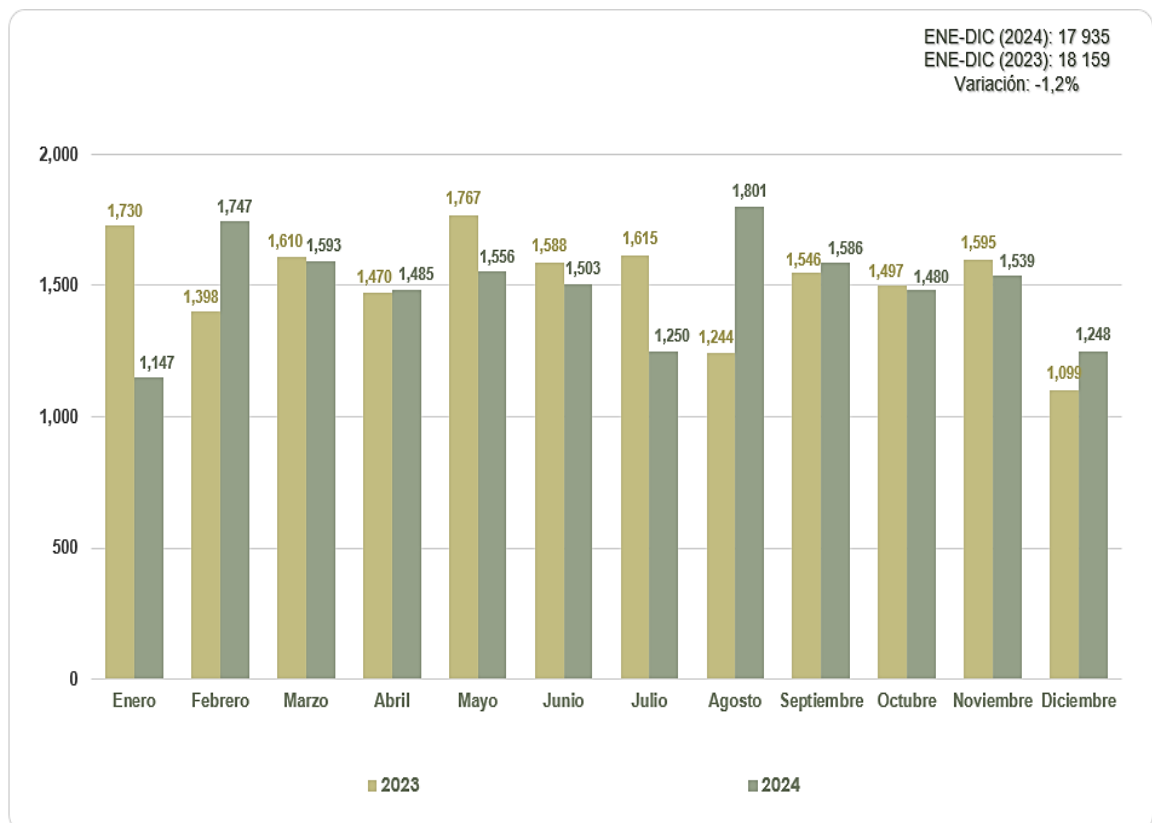
Ministerio del Interior

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 DIC2024, se registraron 17 935 respuestas a la Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818, registrándose 1 248 en el mes de Diciembre del 2024.

GRÁFICO N° 22
Comparativo mensual del número de respuestas a la
Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818
(Período: Enero – Diciembre / 2023-2024)



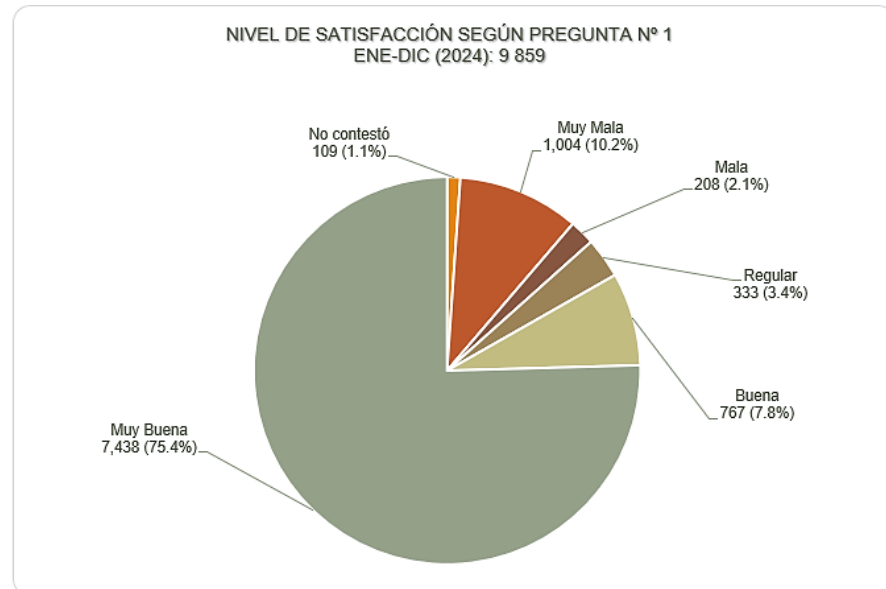
Fuente: Plataforma Call Center Issabel

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. Y, el 85,6% manifestó estar satisfecho con el servicio telefónico brindado.

GRÁFICO N° 23

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

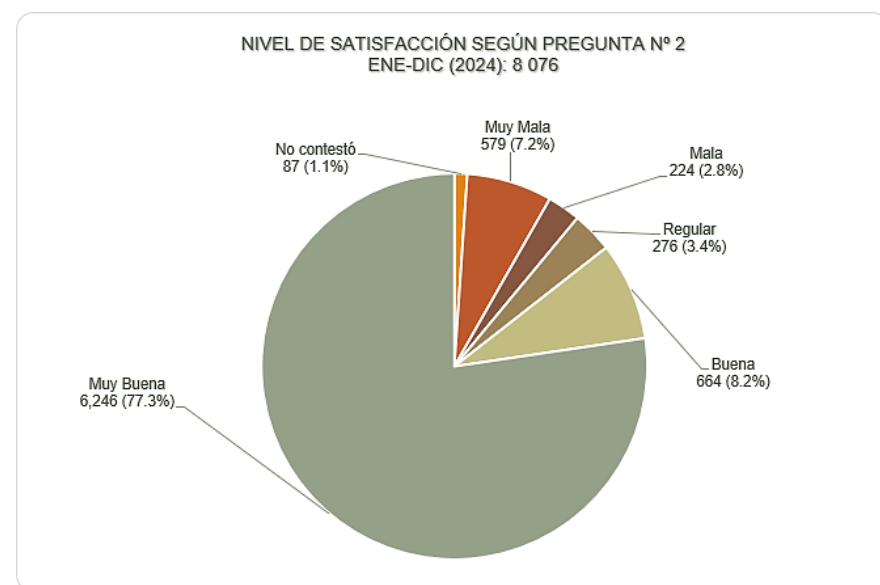


Fuente: Plataforma Call Center Issabel

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

GRÁFICO N° 24

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



Fuente: Plataforma Call Center Issabel

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



PERÚ

Ministerio del Interior

8. CONSULTAS ATENDIDAS

8.1. Consultas atendidas

Durante ENE2024 y DIC2024 se atendieron 29 577 consultas requeridas por los ciudadanos a través de la CUD, correspondiendo el 41,7% a consultas según temáticas de la CUD (12 321) y el 58,3% a consultas de Orientación General (17 256).

TABLA N° 19
Consultas atendidas
(Período: Enero 2024 – Diciembre 2024)

Tipo de consultas atendidas	Cantidad	Share
Orientación según temáticas de la CUD	12 321	
Conductas indebidas del personal policial y del Sector del Interior	4 059	13,7%
Extorsión en préstamos gota a gota	1 707	5,8%
Crimen organizado	1 351	4,6%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	1 128	3,8%
Extorsión	750	2,5%
Consumo de drogas y adicción	174	0,6%
Trata de personas	107	0,4%
Desaparición de personas	84	0,3%
Otros temas	2 961	10,0%
Orientación general	17 256	
Comunicación fallida y/o inconclusa	1 865	6,3%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	1 515	5,1%
Comunicación incoherente	1 494	5,01%
Intervención policial	903	3,1%
Maltrato animal	395	1,3%
Llamada equivocada hacia la CUD	167	0,6%
Denuncia no pertenece al Sector Interior	133	0,5%
Corrupción	47	0,2%
Maltrato escolar (bullying)	42	0,1%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	8	0,0%
Otros temas	6 574	22,2%
Otros temas que no corresponden a la CUD	4 113	13,9%
Total	29 577	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