



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

Enero 2024 – Octubre 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 - Octubre 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 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



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 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 Octubre 2024, la CUD recibió un total de 42 839 comunicaciones, siendo la Línea gratuita 1818 el canal más utilizado por la ciudadanía (64,4%). Del total de comunicaciones admitidas (33 863), el 26,4% (8 928) corresponden a denuncias y quejas, focalizadas en mayor porcentaje en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao (65,6%).

Asimismo, el mayor número de denuncias y quejas presentadas por la ciudadanía (3 498) corresponde a las temáticas: “*Conductas indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”, representando ambas el 39,2% del total de comunicaciones admitidas, seguido de la temática “*Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*” (1 119), que representa el 12,5%.

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

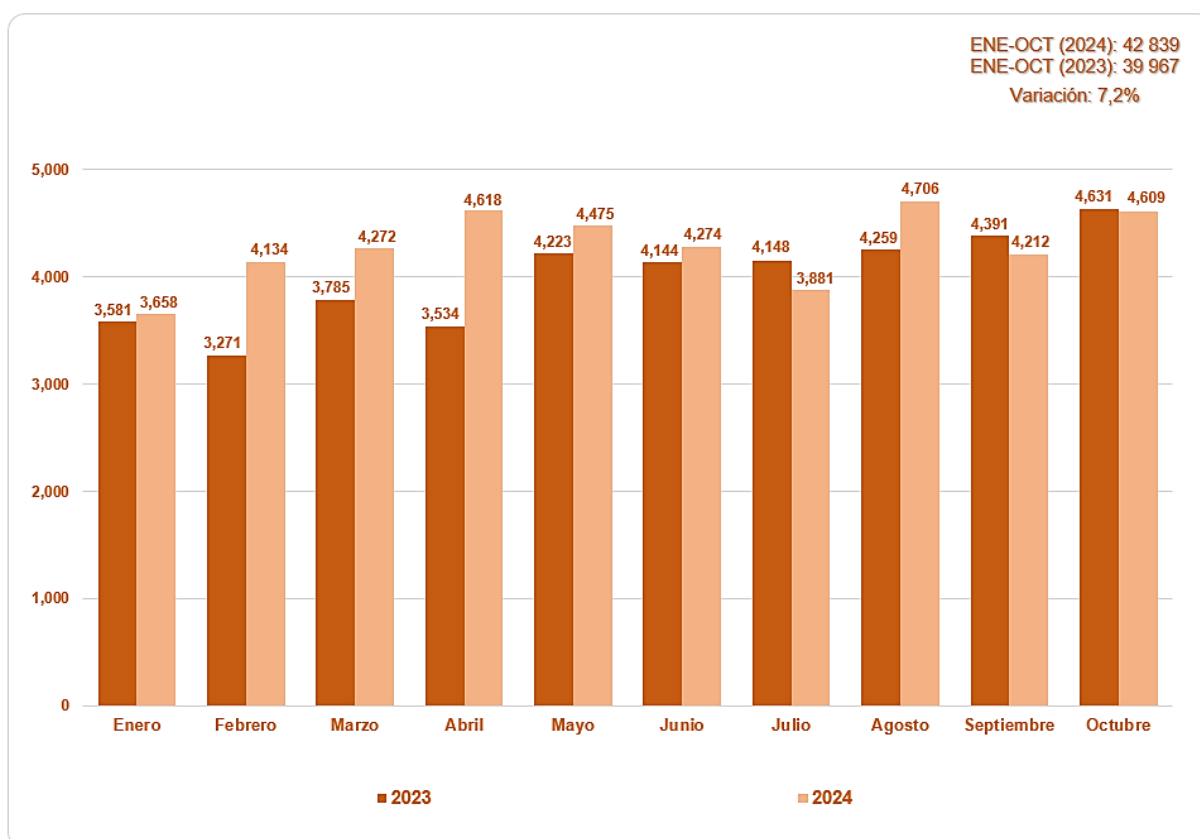
Ministerio del Interior

2. COMUNICACIONES RECIBIDAS

2.1. Comportamiento de las comunicaciones recibidas

Entre ENE2024 y OCT2024 se recibieron, a través de los diferentes canales de atención de la Central Única de Denuncias (CUD), 42 839 comunicaciones, incrementándose en un 7,2% respecto al total de comunicaciones recibidas durante el período ENE2023 - OCT2023 (39 967).

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



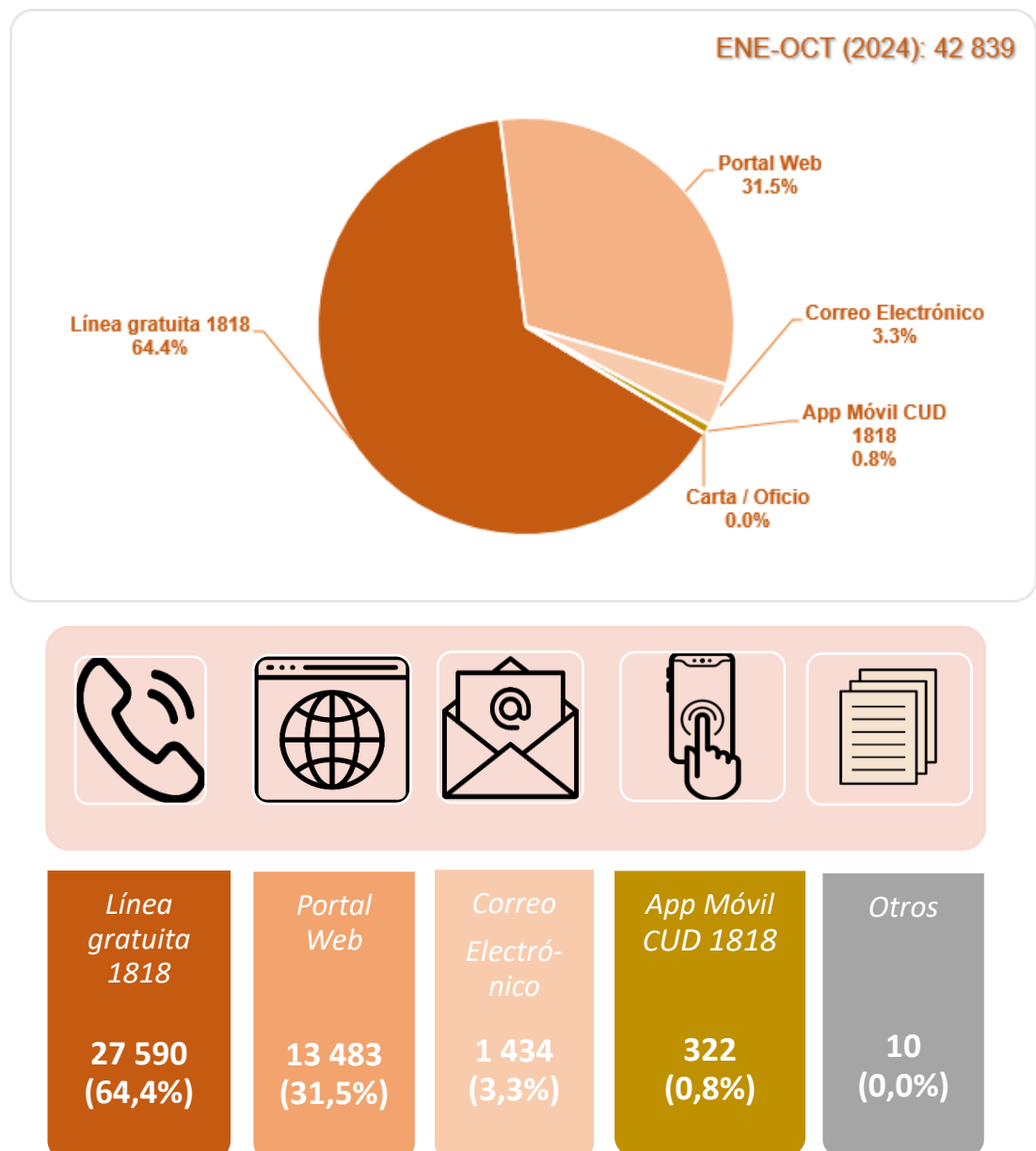
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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 64,4% del total de comunicaciones recibidas.

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



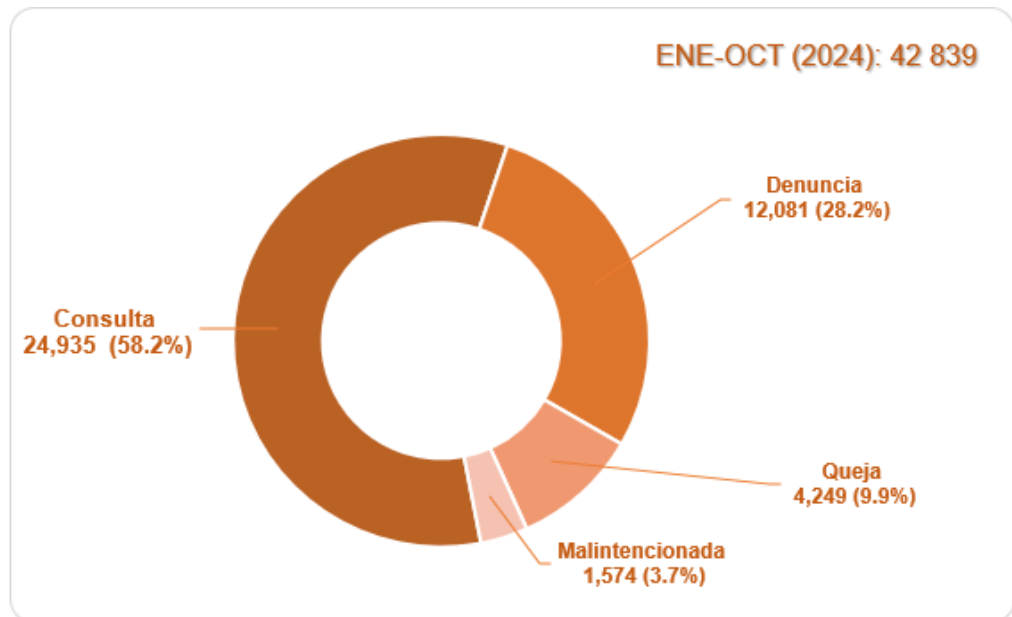
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

2.3. Tipos de Comunicaciones recibidas

Durante el período ENE2024 – OCT2024, el 38,1% 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 – Octubre 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)



PERÚ

Ministerio del Interior

3. QUEJAS Y DENUNCIAS ADMITIDAS

3.1. Quejas y Denuncias admitidas

Las temáticas admitidas a través de la CUD durante el período ENE2024 – OCT2024 con mayor porcentaje (34,2%), corresponden a “*Conductas Indevidas del personal policial*” y “*Conductas indevidas del personal del Sector Interior*”.

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

Principales temáticas de atención admitidas (5 416)		Cantidad	Share
	Conductas indevidas del personal policial y del Sector Interior	3 498	39,2%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	1 119	12,5%
	Puntos de venta drogas	651	7,3%
	Trata de personas	148	1,7%
Otras temáticas de atención admitidas (3 512)		Cantidad	Share
	Estafas y otras defraudaciones	1 234	13,8%
	Delitos informáticos (incluye delitos informáticos de pornografía infantil)	597	6,7%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	565	6,3%
	Extorsión	397	4,5%
	Maltrato animal	386	4,3%
	Corrupción (Sector Interior / PNP)	316	3,5%
	Acoso Sexual	17	0,2%
Total		8 928	100,0%

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

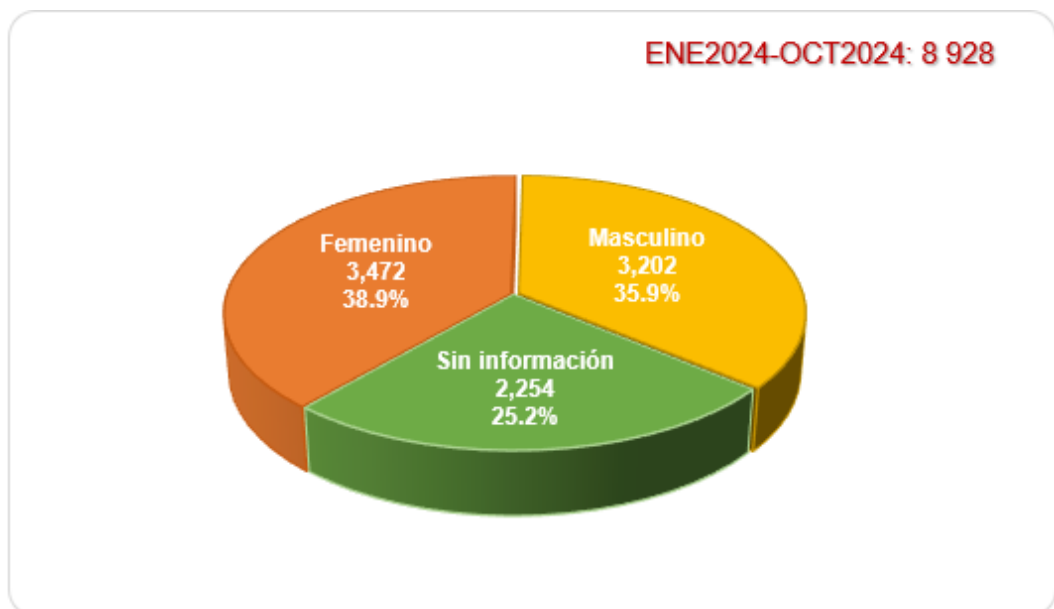
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

3.2. Género del ciudadano denunciante

Entre ENE2024 y OCT2024, el 38,9% de las quejas y denuncias admitidas por “*Conductas Indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas 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 25,2% de las quejas y denuncias admitidas por “*Conductas Indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”, no registran información respecto al género.

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

Entre ENE2024 y OCT2024, el 45,2% de las quejas y denuncias admitidas por “*Conductas Indevidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”, fueron realizadas por ciudadanos entre 18 y 40 años de edad (4 038).

TABLA N° 02

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

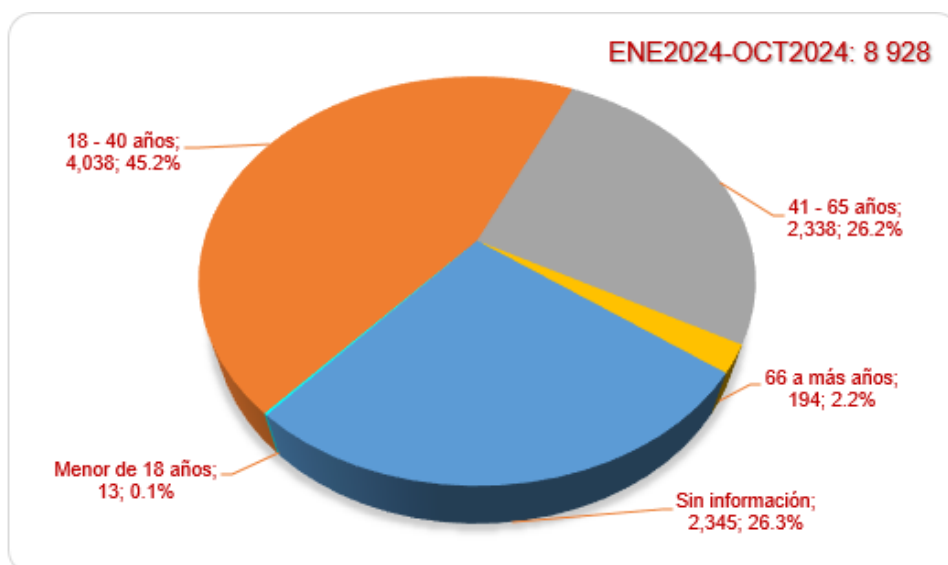
Rango de edad	Cantidad	Share
Menor de 18 años	13	0,1%
18 - 40 años	4 038	45,2%
41 - 65 años	2 338	26,2%
66 a más años	194	2,2%
Sin información	2 345	26,3%
Total	8 928	100,0%

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 – Octubre 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

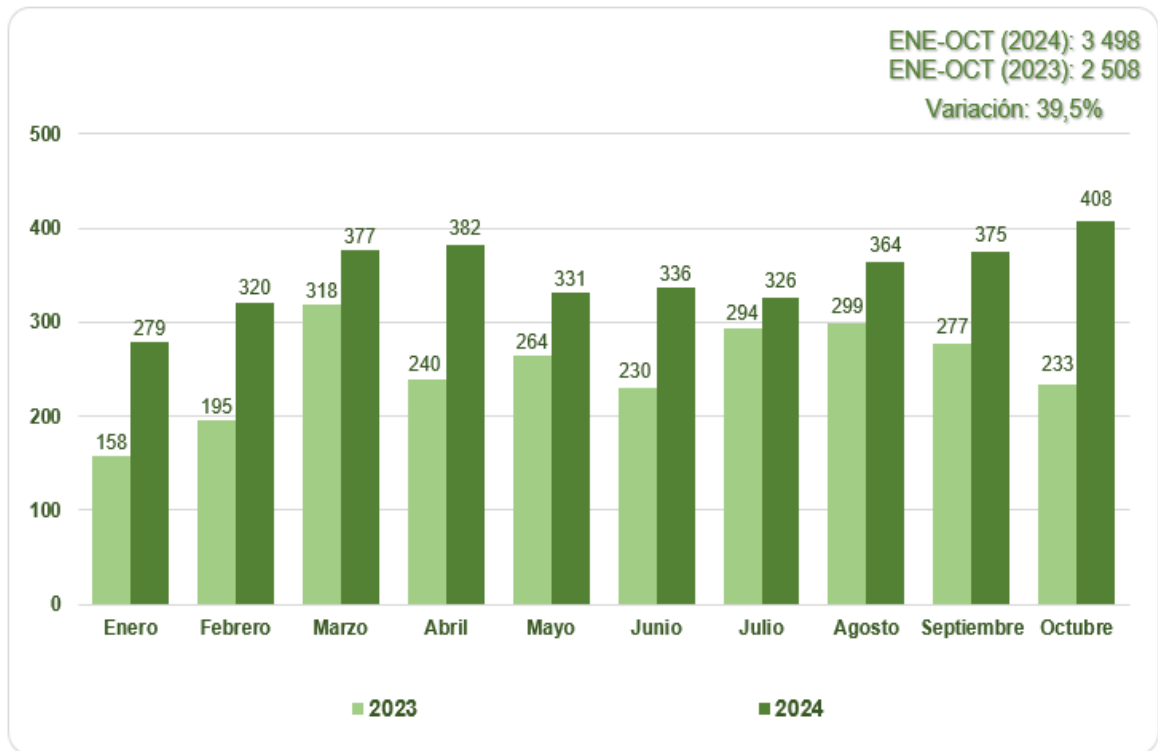
4. QUEJAS Y DENUNCIAS ADMITIDAS SEGÚN TEMÁTICAS

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

Entre ENE2024 y OCT2024 se admitieron 3 498 quejas relacionadas a las temáticas de “*Conductas Indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”, incrementándose esta cifra en 39,5% respecto al período comprendido entre ENE2023 y OCT2023 (2 508).

GRÁFICO N° 06

Comparativo mensual de quejas admitidas por conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior
(Período: Enero – Octubre / 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 - OCT2024, 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 – Octubre 2024)

Subtemática	Cantidad	Share
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	1 483	42,4%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	957	27,4%
Realizar actividades ajenas al servicio que menoscaben la imagen institucional	286	8,2%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el Sistema de Denuncia respectivo	256	7,3%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	122	3,5%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	120	3,4%
Atender al público en forma displicente o dirigirse a las personas con términos vejatorios o irrespetuosos o gestos inadecuados	91	2,6%
Conductas indebidas del personal del Sector Interior	81	2,3%
Hacer uso de la fuerza en forma innecesaria o desproporcionada o maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	40	1,1%
No prestar auxilio a cualquier persona cuando esta así lo requiera	28	0,8%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	20	0,6%
Presentarse o consumir drogas o bebidas alcohólicas o fumar durante el servicio policial	12	0,3%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional	2	0,1%
Total	3 498	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 OCT2024, 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 (3,0%), Piura (2,8%), Junín (2,8%) y la Provincia Constitucional del Callao (6,1%).

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

Departamento	Cantidad	Share
Lima	2 227	63,7%
Provincia Constitucional del Callao	212	6,1%
Arequipa	127	3,6%
Cusco	105	3,0%
Piura	98	2,8%
Junín	97	2,8%
La Libertad	92	2,6%
Ica	79	2,3%
Lambayeque	70	2,0%
Ancash	69	2,0%
Puno	41	1,2%
Cajamarca	36	1,0%
Huánuco	33	0,9%
Ayacucho	29	0,8%
San Martín	29	0,8%
Loreto	26	0,8%
Tacna	20	0,6%
Apurímac	19	0,5%
Tumbes	19	0,5%
Madre de Dios	16	0,5%
Huancavelica	15	0,4%
Amazonas	11	0,3%
Ucayali	11	0,3%
Pasco	10	0,3%
Moquegua	7	0,2%
Total	3 498	100,0%

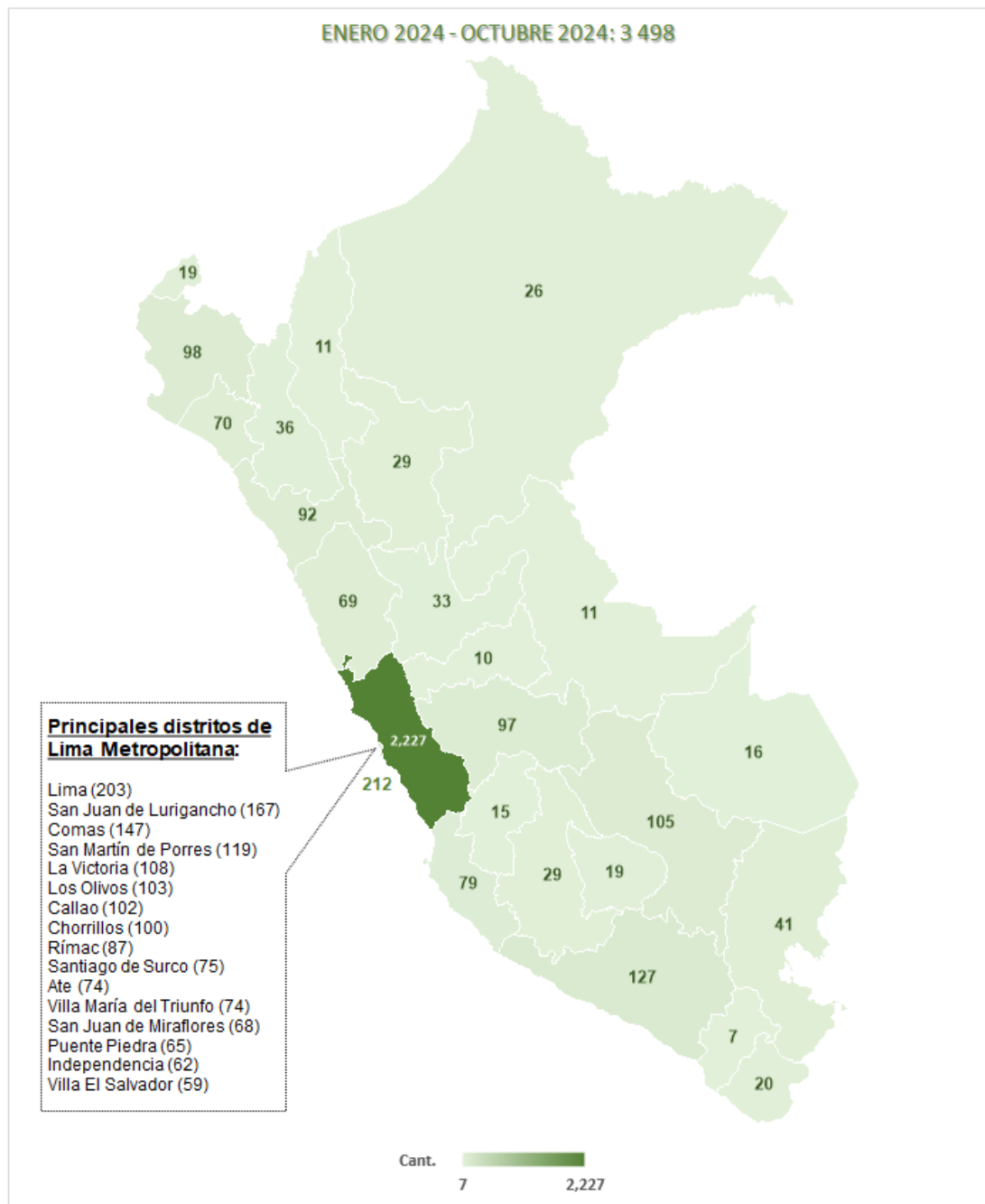
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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*”, 203 se focalizan en el distrito de Lima, seguido del distrito de San Juan de Lurigancho (167), Comas (147), San Martín de Porres (119) y La Victoria (108).

GRÁFICO N° 07

Número de quejas admitidas por conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior, según departamento
(Período: Enero 2024 – Octubre 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 (61,8%) durante el período comprendido entre ENE2024 y OCT2024, son las Comisarías PNP. Asimismo, el 25,5% de las quejas admitidas por conductas indebidas recae en los efectivos policiales; y, el 8,0% 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 – Octubre 2024)

Dependencia quejada	Cantidad	Share
Comisarías PNP	2 162	61,8%
Efectivos Policiales PNP	893	25,5%
Unidades Orgánicas de la PNP	281	8,0%
Ministerio del Interior	73	2,1%
Departamento de Investigación Criminal PNP	56	1,6%
Región Policial /Frente Policial	26	0,8%
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	3 498	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 – Octubre 2024)

Comisaría	Cantidad	Share
Comisaría PNP Sol de Oro, Lima	40	1,9%
Comisaría PNP Apolo, Lima	36	1,7%
Comisaría PNP José Carlos Mariátegui, Lima	35	1,6%
Comisaría PNP Chorrillos, Lima	27	1,2%
Comisaría PNP San Martín de Porres, Lima	26	1,2%
Comisaría PNP Santa Luzmila, Lima	26	1,2%
Comisaría PNP Pro, Lima	25	1,2%
Comisaría PNP Lince, Lima	24	1,1%
Comisaría PNP Zárate, Lima	23	1,1%
Comisaría PNP Barboncitos, Lima	22	1,0%
Comisaría PNP San Juan de Miraflores, Lima	22	1,0%
Comisaría PNP Vitarte, Lima	21	1,0%
Comisaría PNP Mateo Pumacahua, Lima	20	0,9%
Comisaría PNP Santa Anita, Lima	20	0,9%
Comisaría PNP Canto Rey, Lima	19	0,9%
Comisaría PNP Huayrona, Lima	19	0,9%
Comisaría PNP Jesús María, Lima	19	0,9%
Comisaría PNP Pamplona I, Lima	19	0,9%
Comisaría PNP Independencia, Lima	18	0,8%
Comisaría PNP La Pascana, Lima	18	0,8%
Comisaría PNP Puente Piedra, Lima	18	0,8%
Comisaría PNP Surco, Lima	17	0,8%
Comisaría PNP Urb. Pachacamac, Lima	17	0,8%
Comisaría PNP Villa, Lima	17	0,8%
Otras Comisarías PNP	1 614	74,6%
Total	2 162	100,0%

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

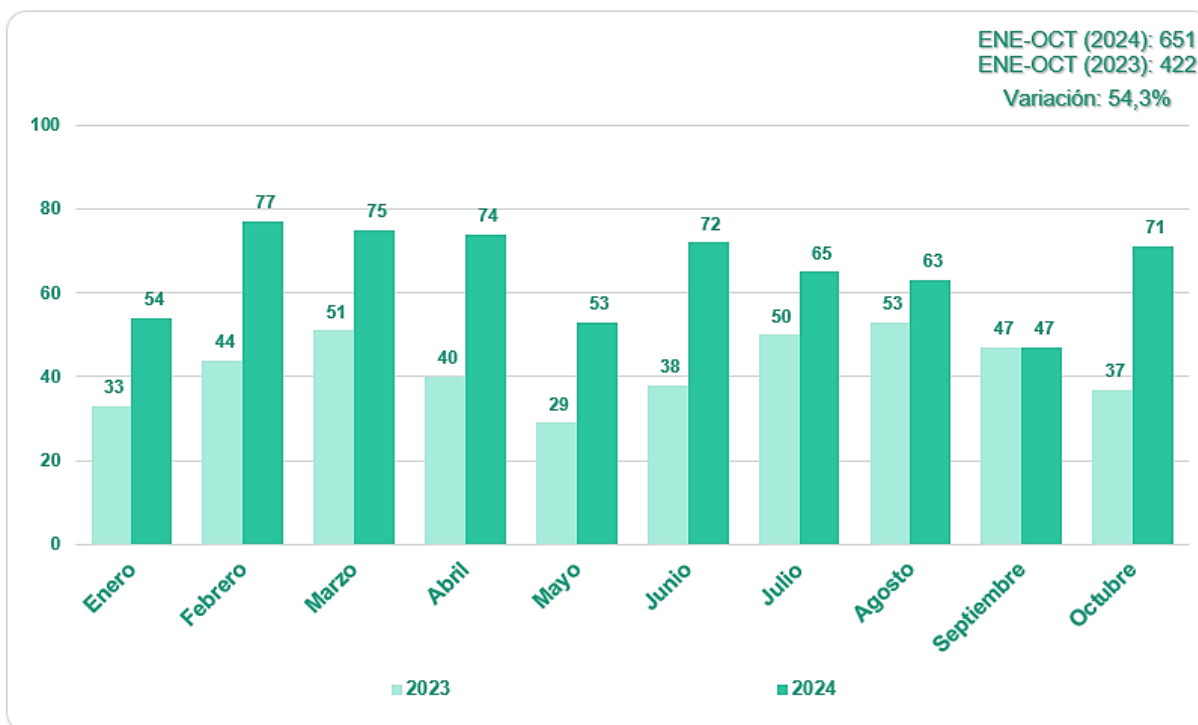
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

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

Entre ENE2024 y OCT2024 se admitieron 651 denuncias por la temática “Punto de venta de drogas”, las mismas que se incrementaron en un 54,3% respecto al período ENE2023 – OCT2023.

GRÁFICO N° 08

Comparativo mensual de denuncias admitidas por puntos de venta de drogas
(Período: Enero – Octubre / 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 (93,1%)

TABLA N° 07

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

Departamento	Cantidad	Share
Microcomercialización de drogas	606	93,1%
Tráfico ilícito de drogas	45	6,9%
Total	651	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 OCT2024, relacionadas a la temática de “Punto de venta de drogas”, el 66,4% se registraron principalmente en el departamento de Lima; y, el 15,4% en la Provincia Constitucional del Callao.

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

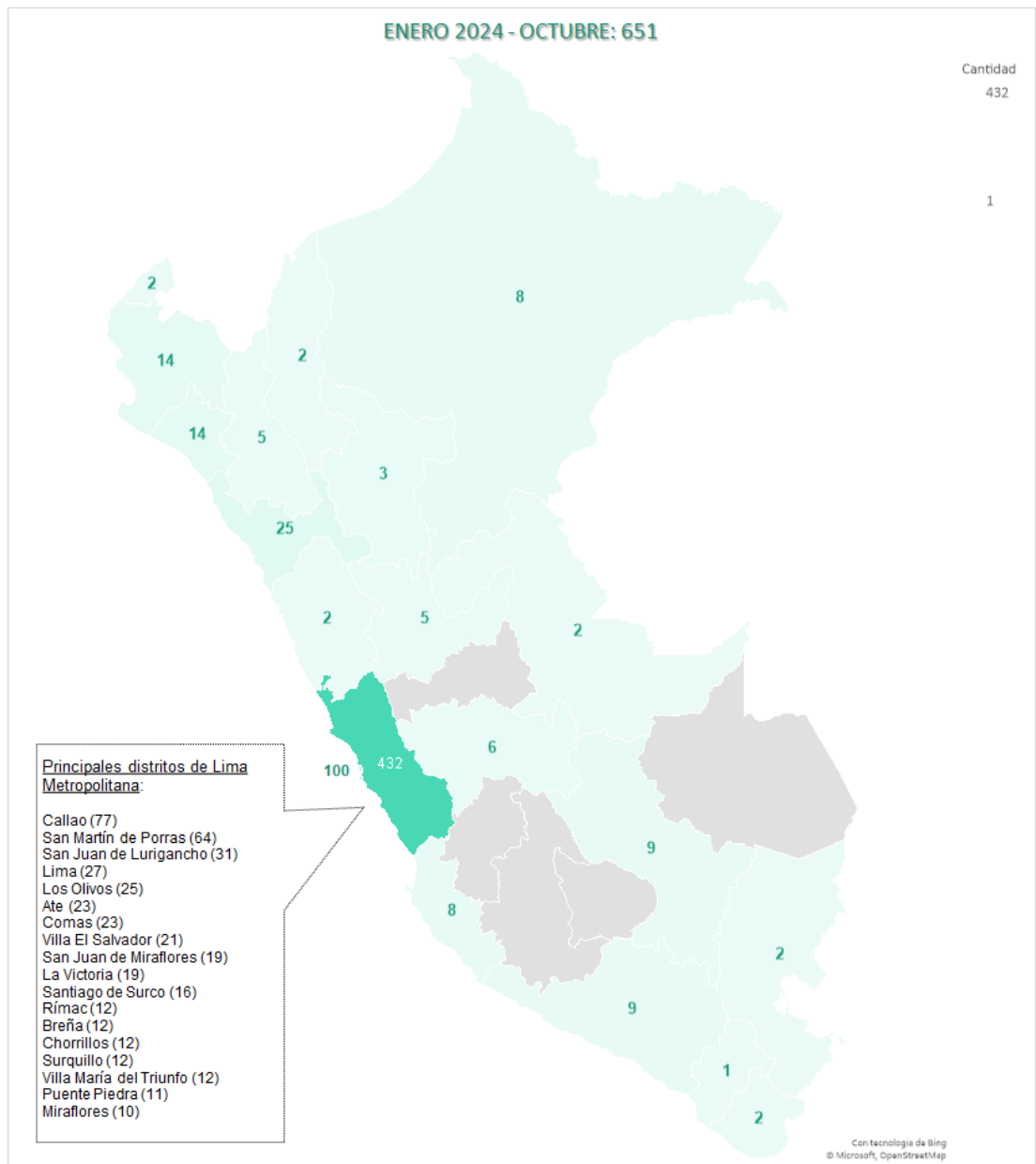
Departamento	Cantidad	Share
Lima	432	66,4%
Provincia Constitucional del Callao	100	15,4%
La Libertad	25	3,8%
Lambayeque	14	2,2%
Piura	14	2,2%
Arequipa	9	1,4%
Cusco	9	1,4%
Ica	8	1,2%
Loreto	8	1,2%
Junín	6	0,9%
Cajamarca	5	0,8%
Huánuco	5	0,8%
San Martín	3	0,4%
Amazonas	2	0,3%
Ancash	2	0,3%
Puno	2	0,3%
Tacna	2	0,3%
Tumbes	2	0,3%
Ucayali	2	0,3%
Moquegua	1	0,1%
Total	651	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, (77), seguido del distrito de San Martín de Porres (64) y del distrito San Juan de Lurigancho (31).

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

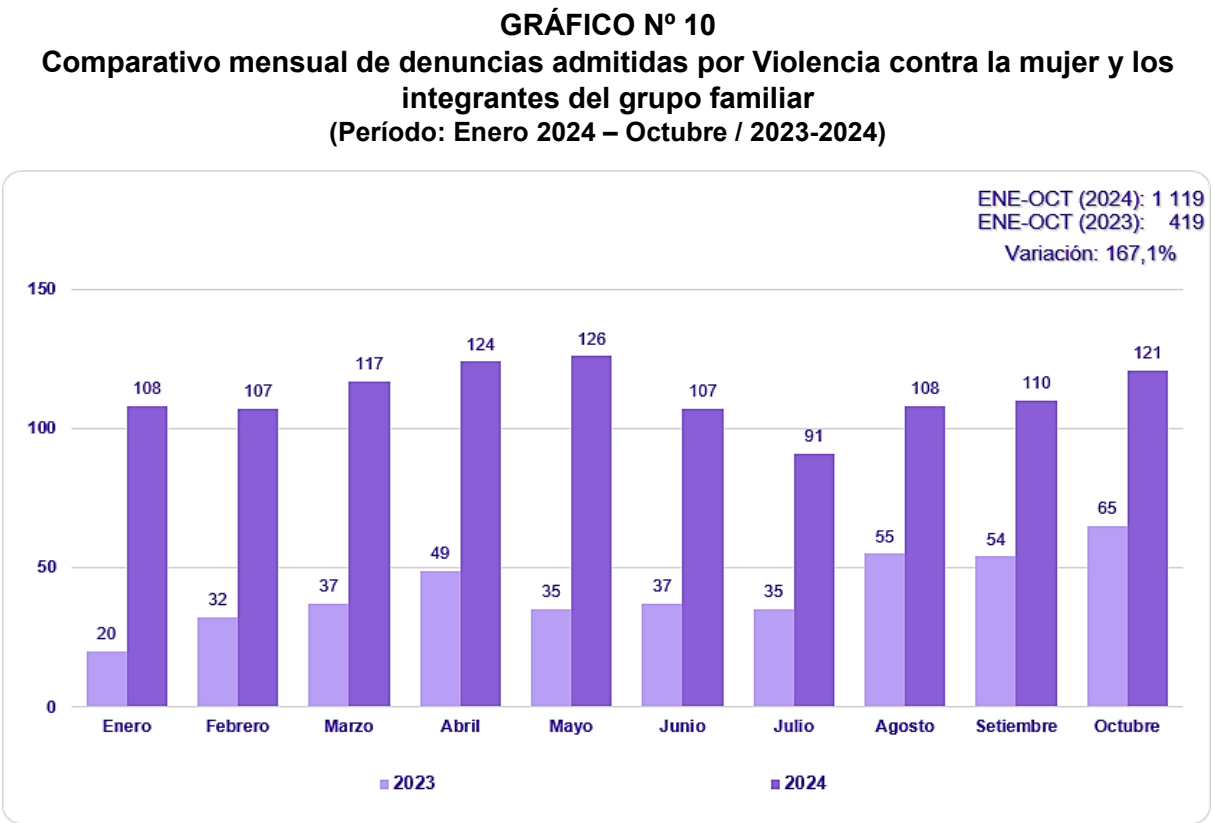


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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, 1 119 denuncias relacionadas a la temática “*Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*”, durante el período ENE2024-OCT2024. Esta cifra refleja un incremento de 167,1% respecto al período ENE2023-OCT2023; siendo la subtemática “*Violencia psicológica*” la más denunciada (53,4%).



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 – Octubre 2024)

Detalle de las denuncias	Cantidad	Share
Violencia psicológica	598	53,4%
Violencia física	458	40,9%
Violencia sexual	43	3,9%
Violencia económica o patrimonial	20	1,8%
Total	1 119	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 OCT2024, 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 – Octubre 2024)

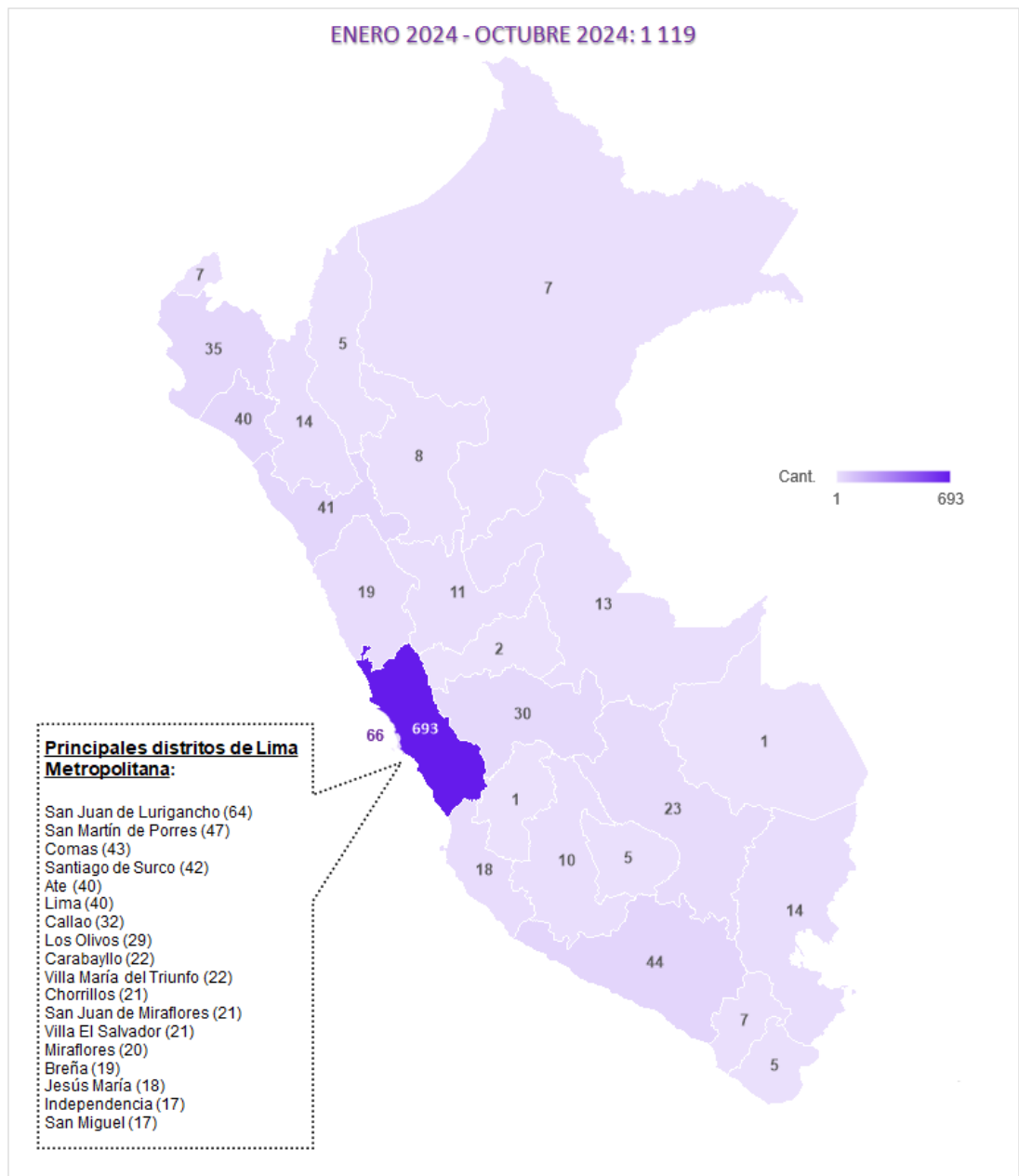
Departamento / Región	Cantidad	Share
Lima	693	61,9%
Provincia Constitucional del Callao	66	5,9%
Arequipa	44	3,9%
La Libertad	41	3,7%
Lambayeque	40	3,6%
Piura	35	3,1%
Junín	30	2,7%
Cusco	23	2,1%
Ancash	19	1,7%
Ica	18	1,6%
Puno	14	1,3%
Cajamarca	14	1,3%
Ucayali	13	1,2%
Huánuco	11	1,0%
Ayacucho	10	0,9%
San Martín	8	0,7%
Loreto	7	0,6%
Moquegua	7	0,6%
Tumbes	7	0,6%
Apurímac	5	0,4%
Amazonas	5	0,4%
Tacna	5	0,4%
Pasco	2	0,2%
Huancavelica	1	0,1%
Madre de Dios	1	0,1%
Total	1 119	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 (64), San Martín de Porres (47), Comas (43), Santiago de Surco (42) y Ate (40).

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



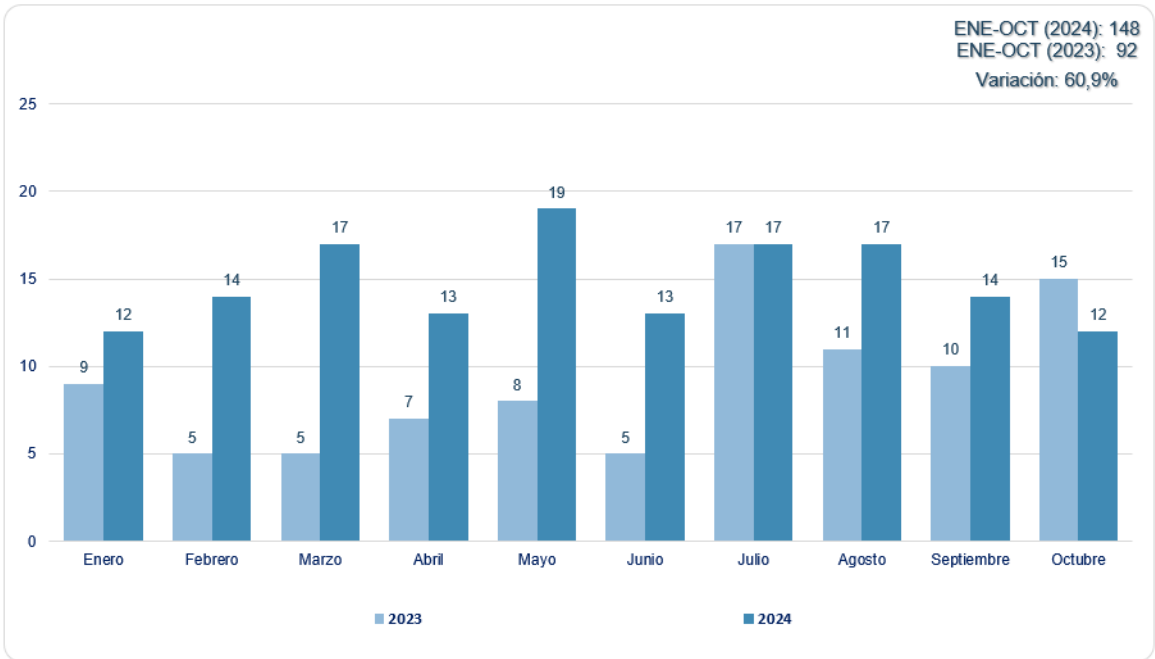
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

4.4. Denuncias admitidas por “Trata de personas”

Durante el período ENE2024-OCT2024 se admitieron 148 denuncias por la temática “*Trata de personas*”, las mismas que se incrementaron en un 60,9% respecto al período ENE2023-OCT2023; siendo la explotación sexual la subtemática más denunciada (85,8%).

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

Detalle de las denuncias	Cantidad	Share
Explotación sexual	127	85,8%
Explotación laboral	17	11,5%
Venta de niñas, niños y adolescentes	3	2,0%
Venta de órganos	1	0,7%
Total	148	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 55,4% se concentra en el departamento de Lima, seguido del departamento de Arequipa (10,1%) y del departamento de Lambayeque (7,4%).

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

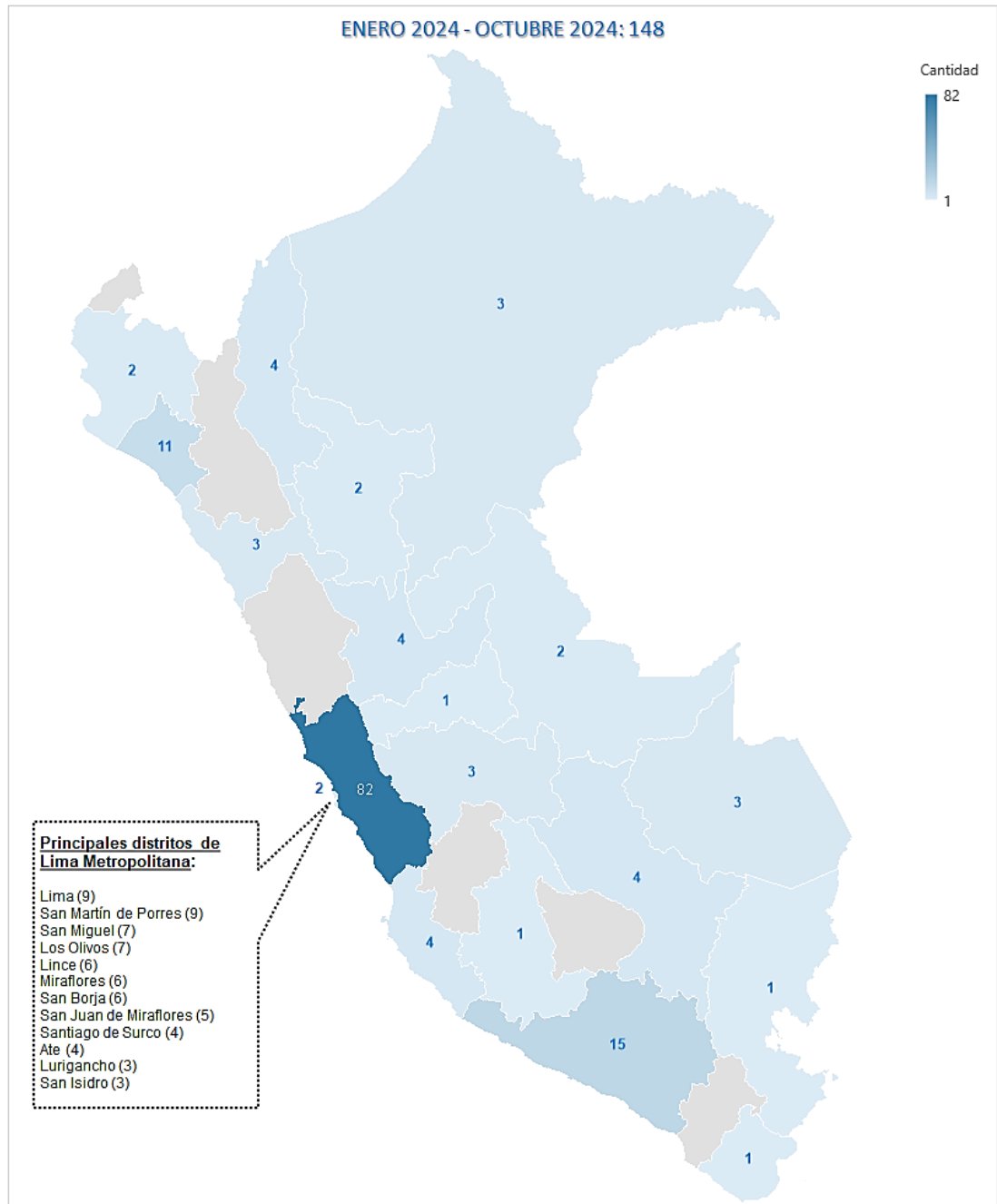
Departamento	Cantidad	Share
Lima	82	55,4%
Arequipa	15	10,1%
Lambayeque	11	7,4%
Cusco	4	2,7%
Huánuco	4	2,7%
Ica	4	2,7%
Amazonas	4	2,7%
La Libertad	3	2,0%
Loreto	3	2,0%
Junín	3	2,0%
Madre de Dios	3	2,0%
Piura	2	1,4%
San Martín	2	1,4%
Ucayali	2	1,4%
Provincia Constitucional del Callao	2	1,4%
Ayacucho	1	0,7%
Pasco	1	0,7%
Puno	1	0,7%
Tacna	1	0,7%
Total	148	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 – Octubre 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

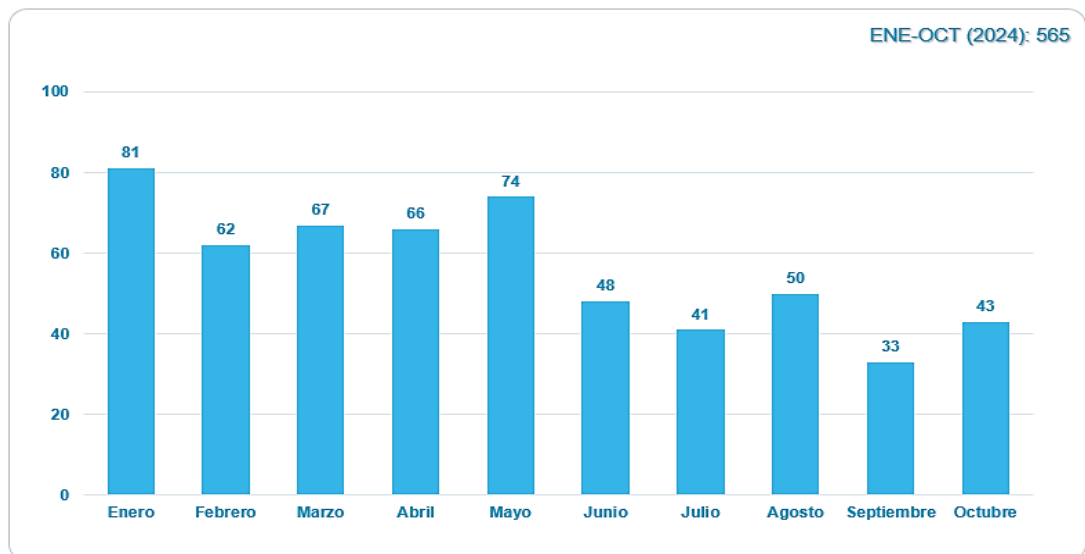
5. DENUNCIAS ADMITIDAS POR CAMPAÑA: EXTORSIÓN EN PRÉSTAMOS EN LA MODALIDAD “GOTA A GOTA”

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

Durante ENE2024 y OCT2024 se han admitido 565 denuncias por *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”*, siendo la Línea gratuita 1818 el canal más utilizado por los ciudadanos (59,1%).

GRÁFICO N° 14

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

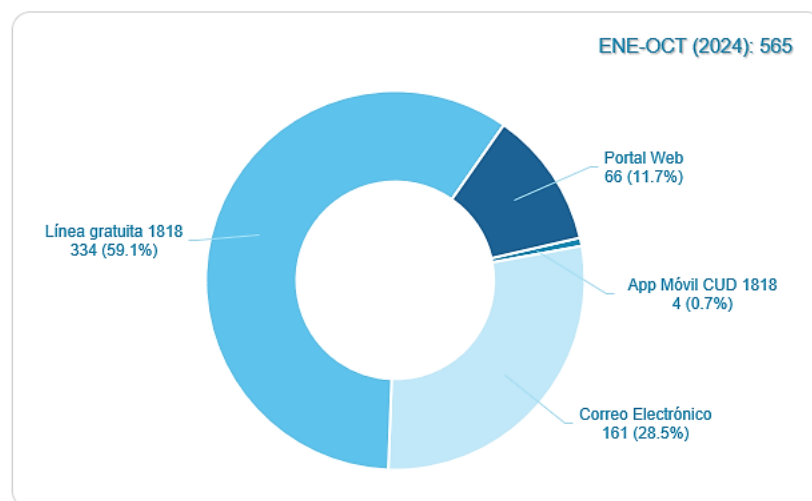


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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 – Octubre 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 OCT2024, 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 (7,1%) y de los departamentos de Arequipa y La Libertad (5,3%).

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

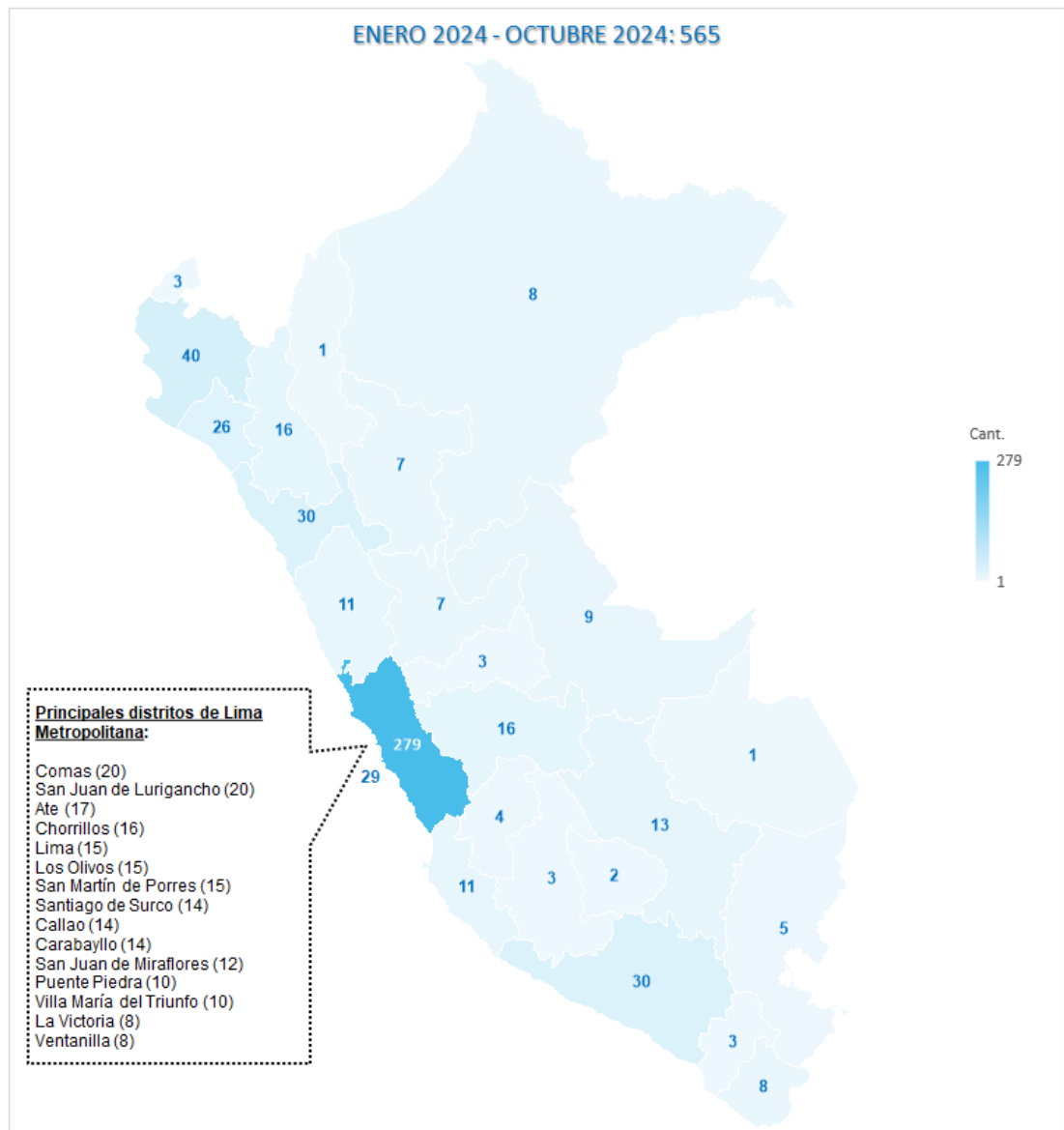
Departamento	Cantidad	Share
Lima	279	49,4%
Piura	40	7,1%
Arequipa	30	5,3%
La Libertad	30	5,3%
Provincia Constitucional del Callao	29	5,2%
Lambayeque	26	4,6%
Junín	16	2,8%
Cajamarca	16	2,8%
Cusco	13	2,3%
Ancash	11	2,0%
Ica	11	2,0%
Ucayali	9	1,6%
Loreto	8	1,4%
Tacna	8	1,4%
Huánuco	7	1,2%
San Martín	7	1,2%
Puno	5	0,9%
Huancavelica	4	0,7%
Ayacucho	3	0,5%
Moquegua	3	0,5%
Pasco	3	0,5%
Tumbes	3	0,5%
Apurímac	2	0,4%
Amazonas	1	0,2%
Madre de Dios	1	0,2%
Total	565	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 y San Juan de Lurigancho son los distritos con mayor número de denuncias admitidas por campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”* (20), seguidos de los distritos de Ate (17), Chorrillos (16), Lima (15) al igual que los distritos de Los Olivos y San Martín de Porres (15).

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



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

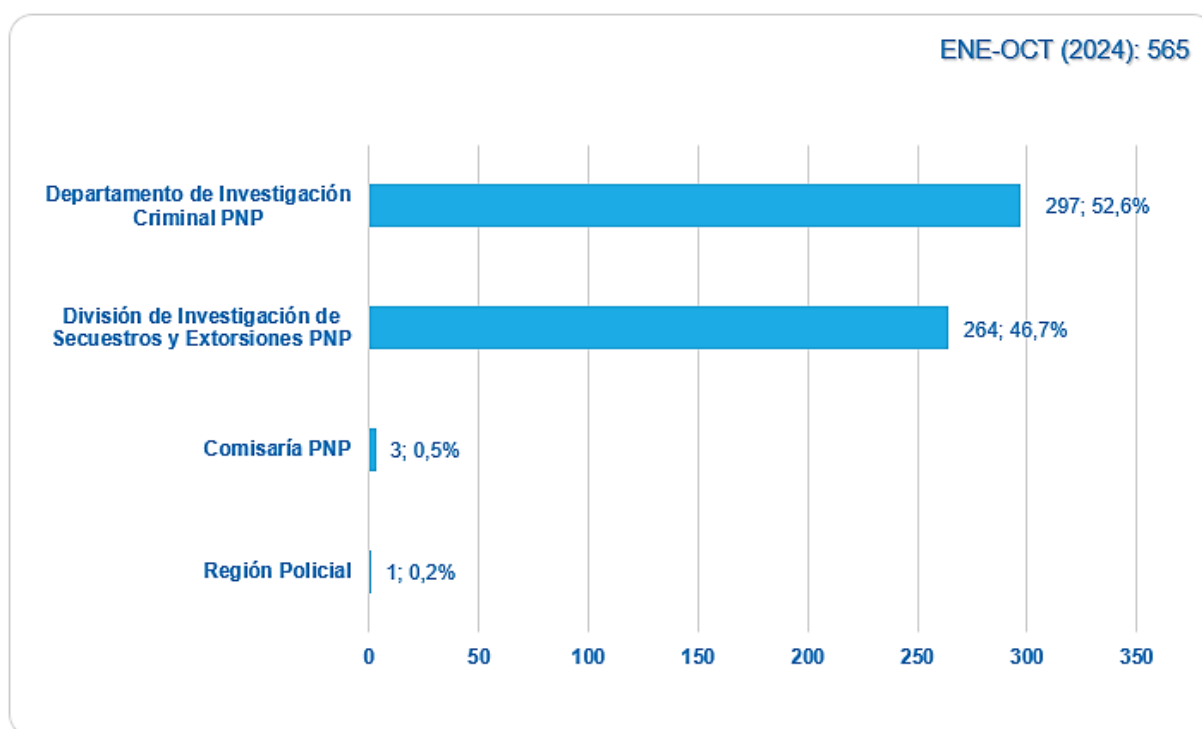
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

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 – OCT2024, el 52,6% 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). El 46,7% 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.

En menor porcentaje, dichas denuncias fueron derivadas a las Comisarías y Región Policial 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 – Octubre 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 (56,5%); y respecto a la edad, el mayor porcentaje recae en ciudadanos entre 18 y 40 años de edad (72,2%).

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

Género	Cantidad	Share
Femenino	319	56,5%
Masculino	228	40,3%
Sin información	18	3,2%
Total	565	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 3,2% 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 – Octubre 2024)

Rango de edad	Cantidad	Share
Menor a 18 años	0	0,0%
18 - 40 años	408	72,2%
41 - 65 años	134	23,7%
66 a más años	2	0,4%
Sin información	21	3,7%
Total	565	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 3,7% 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

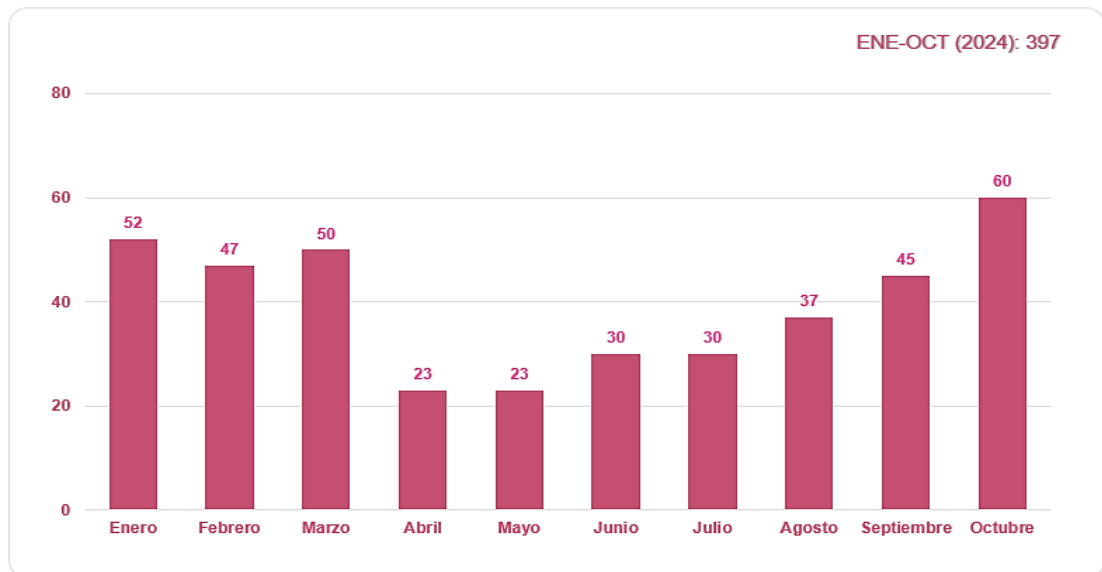
Ministerio del Interior

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”

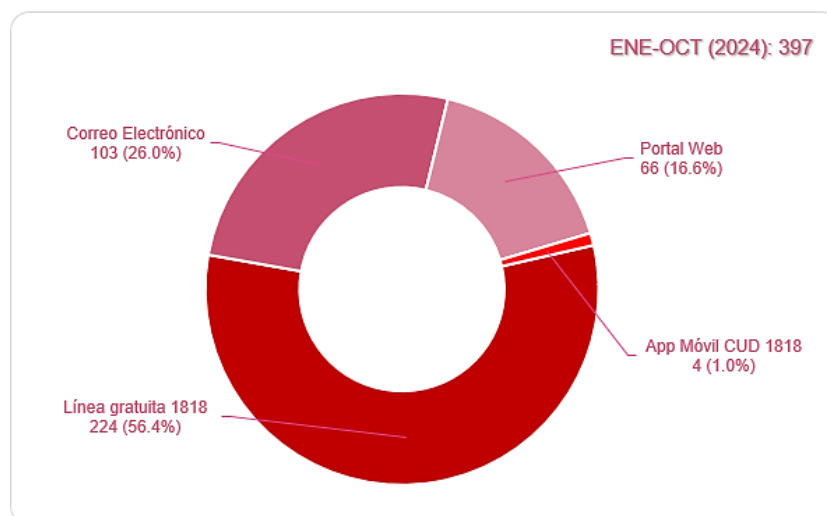
Durante ENE2024 y OCT2024 se registraron 397 denuncias admitidas por campaña: *Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”*, de los cuales el 56,4% fueron presentadas a través de la Línea gratuita 1818.

GRÁFICO N° 18
Denuncias admitidas por Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, Yo denuncio”, por mes
(Período: Enero 2024 – Octubre 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 – Octubre 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 54,7%, 10,1% y 5,8%, respectivamente.

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

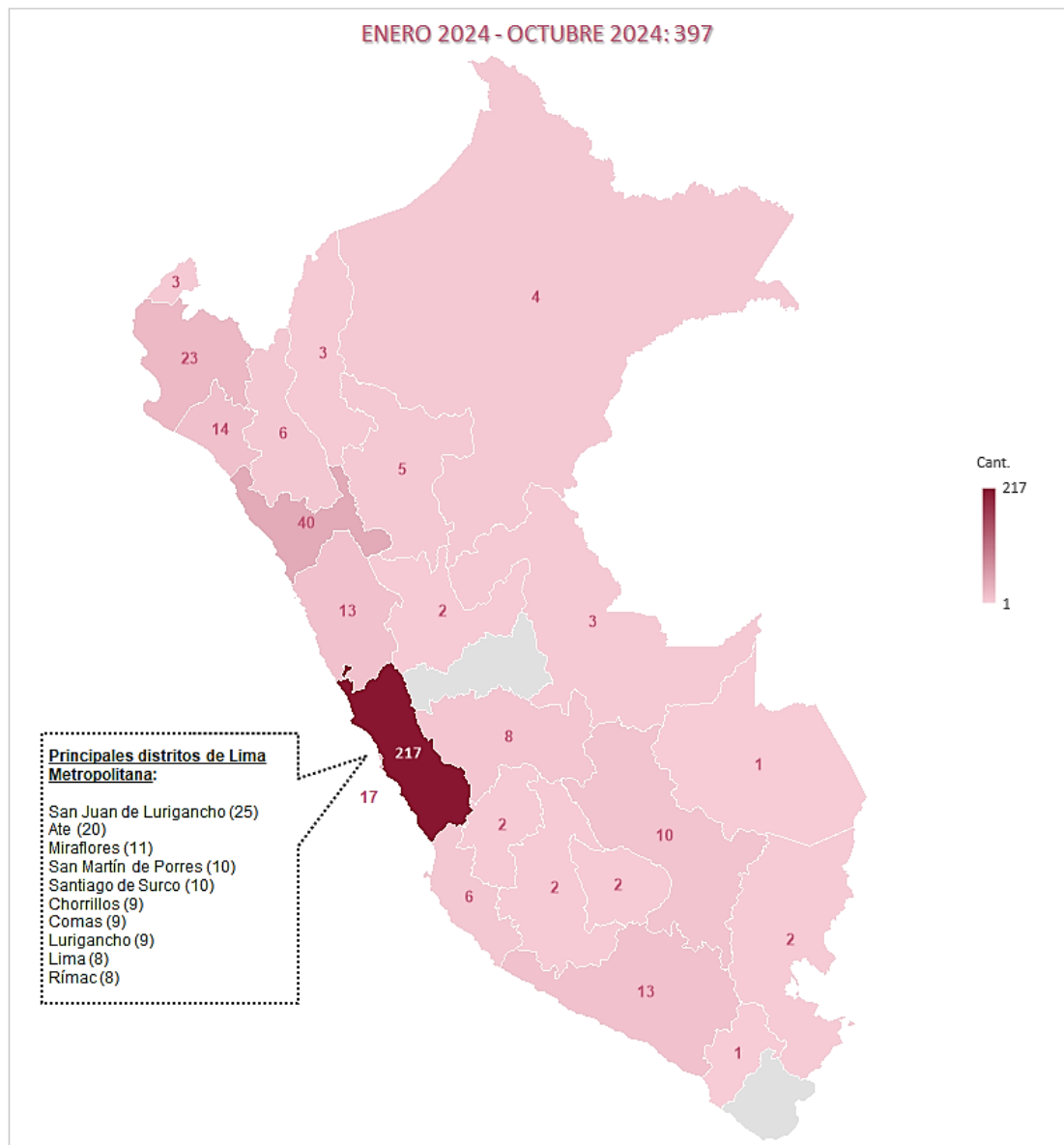
Departamento	Cantidad	Share
Lima	217	54,7%
La Libertad	40	10,1%
Piura	23	5,8%
Provincia Constitucional del Callao	17	4,3%
Lambayeque	14	3,5%
Ancash	13	3,3%
Arequipa	13	3,3%
Cusco	10	2,5%
Junín	8	2,0%
Ica	6	1,5%
Cajamarca	6	1,5%
San Martín	5	1,2%
Loreto	4	1,0%
Amazonas	3	0,8%
Tumbes	3	0,8%
Ucayali	3	0,8%
Huancavelica	2	0,5%
Ayacucho	2	0,5%
Huánuco	2	0,5%
Puno	2	0,5%
Apurímac	2	0,5%
Madre de Dios	1	0,2%
Moquegua	1	0,2%
Total	397	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 (25), Ate (20), Miraflores (11), San Martín de Porres (10) y Santiago de Surco (10).

GRÁFICO N° 20
Denuncias admitidas por campaña: Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”, según departamento
(Período: Enero 2024 – Octubre 2024)



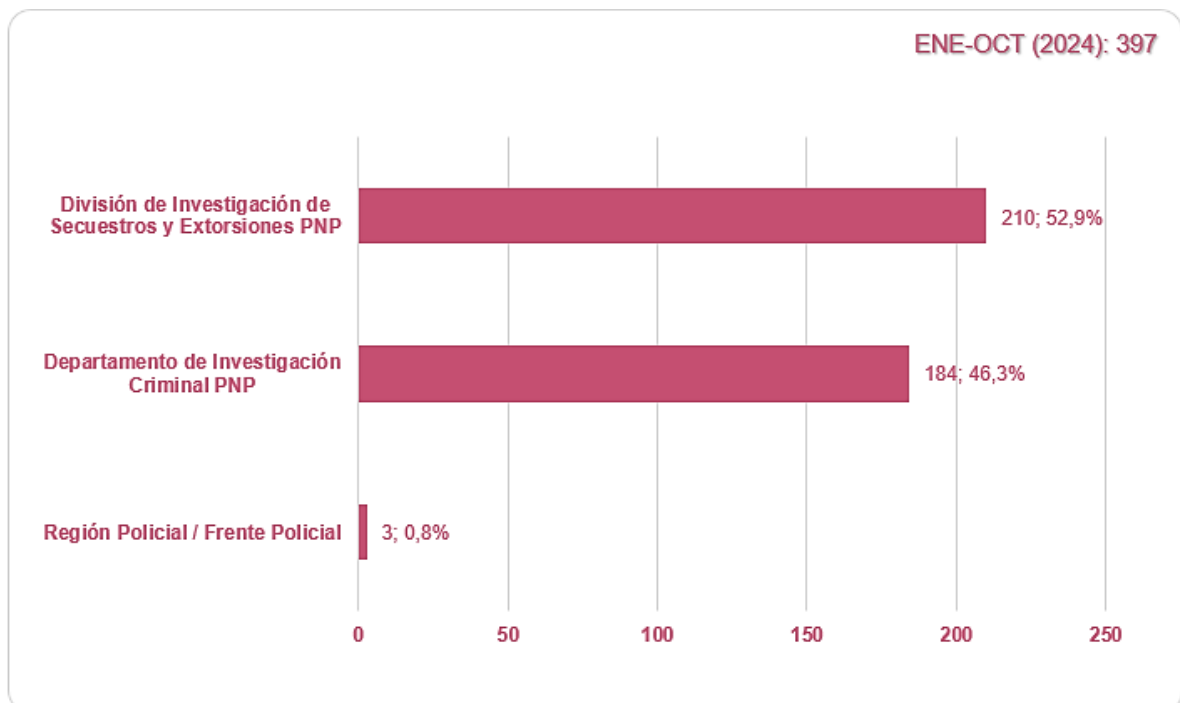
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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 52,9% del total.

GRÁFICO N° 21
Denuncias admitidas por Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”, según dependencias derivadas
(Período: Enero 2024 – Octubre 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”* (47,9%). Respecto a la edad, los ciudadanos entre 18 y 40 años de edad representan el mayor número de dichas denuncias (62,7%).

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

Género	Cantidad	Share
Femenino	162	40,8%
Masculino	190	47,9%
Sin información	45	11,3%
Total	397	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 – Octubre 2024)

Rango de edad	Cantidad	Share
Menor a 18 años	1	0,3%
18 - 40 años	249	62,7%
41 - 65 años	97	24,4%
66 a más años	3	0,8%
Sin información	47	11,8%
Total	397	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

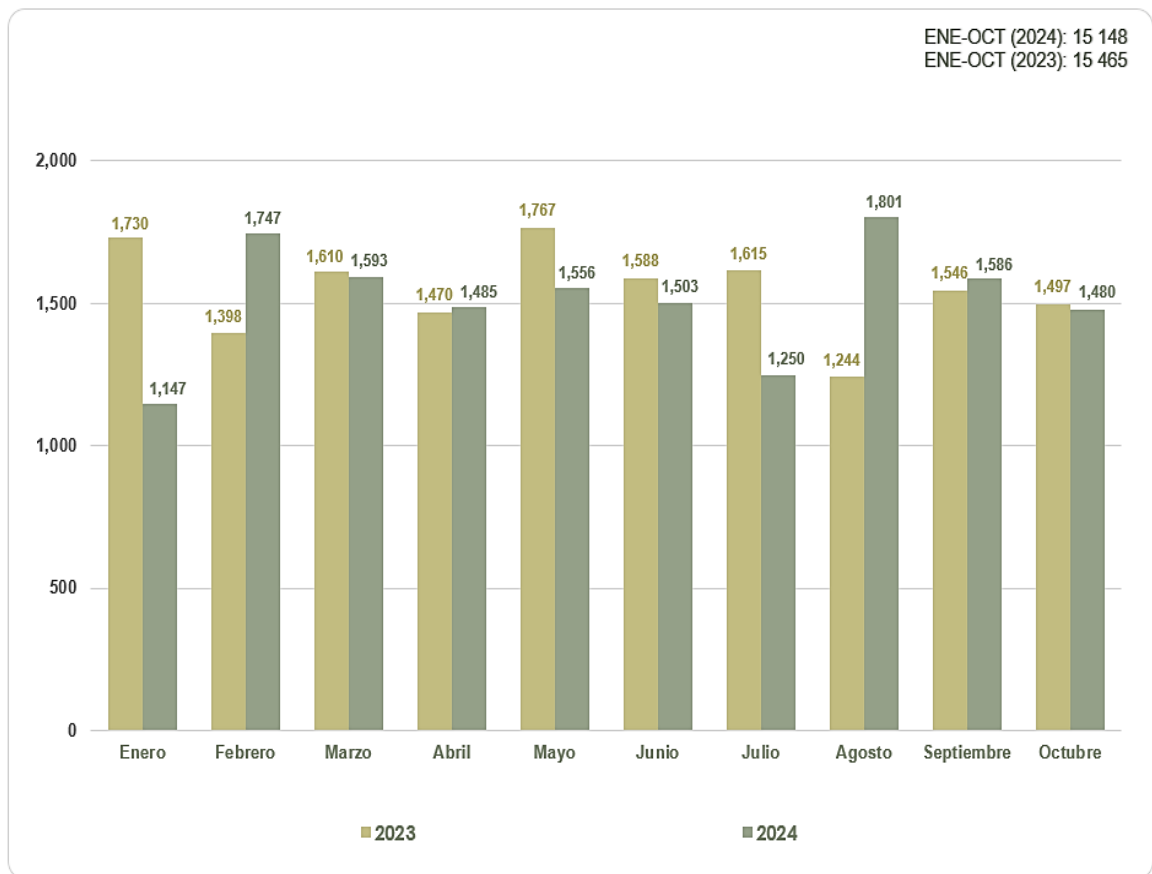
Ministerio del Interior

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 OCT2024, se registraron 15 148 respuestas a la Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818, registrándose 1 480 en el mes de Octubre del año en curso.

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



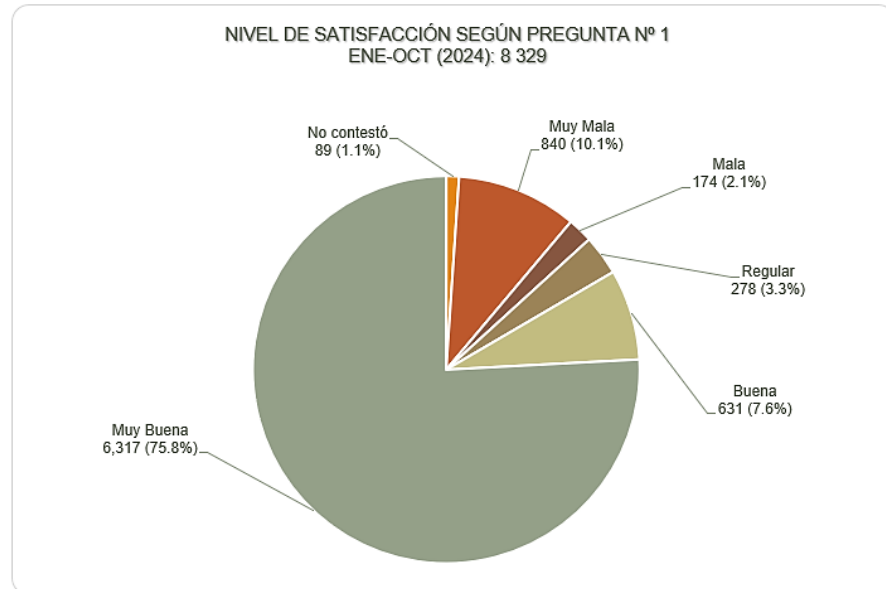
Fuente: Plataforma Call Center Issabel

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

El 83,4% de los ciudadanos calificó como Buena/Muy Buena la atención brindada por el Operador de la CUD. Y, el 86,0% manifestó estar satisfecho con el servicio telefónico brindado.

GRÁFICO N° 23

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

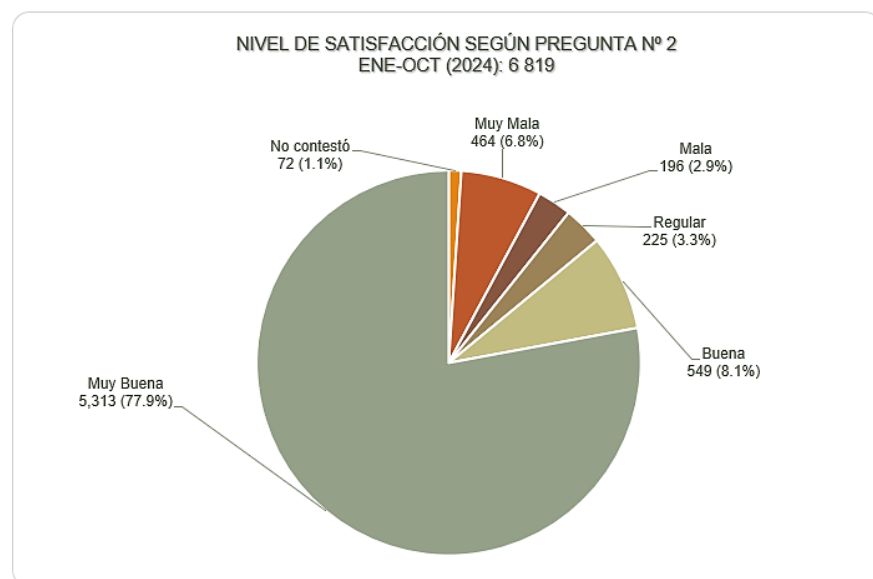


Fuente: Plataforma Call Center Issabel

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 – Octubre 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 OCT2024 se atendieron 24 935 consultas requeridas por los ciudadanos a través de la CUD, correspondiendo el 43,3% a consultas según temáticas de la CUD (10 785) y el 56,8% a consultas de Orientación General (14 150).

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

Tipo de consultas atendidas	Cantidad	Share
Orientación según temáticas de la CUD	10 785	
Conductas indebidas del personal policial y del Sector del Interior	3 444	13,8%
Extorsión en préstamos gota a gota	1 631	6,5%
Crimen organizado	1 312	5,3%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	926	3,7%
Extorsión	678	2,7%
Consumo de drogas y adicción	148	0,6%
Trata de personas	85	0,3%
Desaparición de personas	78	0,3%
Otros temas	2 483	10,0%
Orientación general	14 150	
Comunicación fallida y/o inconclusa	1 478	5,9%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	1 324	5,3%
Comunicación incoherente	1 195	4,8%
Intervención policial	760	3,1%
Maltrato animal	353	1,4%
Llamada equivocada hacia la CUD	144	0,6%
Denuncia no pertenece al Sector Interior	133	0,5%
Maltrato escolar (bullying)	38	0,2%
Corrupción	34	0,1%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	8	0,0%
Otros temas	5 972	24,0%
Otros temas que no corresponden a la CUD	2 711	10,9%
Total	24 935	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
