



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

Enero 2025

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 2025

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

En el periodo enero 2025, la CUD recibió un total de 4,305 comunicaciones, siendo la Línea gratuita 1818 el canal más utilizado por la ciudadanía (62.7%). Del total de comunicaciones admitidas (3,476), el 33.5% (1,165) corresponden a denuncias y quejas, focalizadas en mayor porcentaje en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao (64.2%).

Asimismo, el mayor número de denuncias y quejas admitidas, presentadas por la ciudadanía corresponden a las temáticas: "Conductas indebidas del personal policial" y "Conductas indebidas del personal del Sector Interior" (418), representando ambas el 35.9% del total de comunicaciones admitidas, seguido de la temática "Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar" (127), que representa el 10.9%.

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 el 83.6% de los ciudadanos encuestados aprueba la atención recibida por parte del Operador.



PERÚ

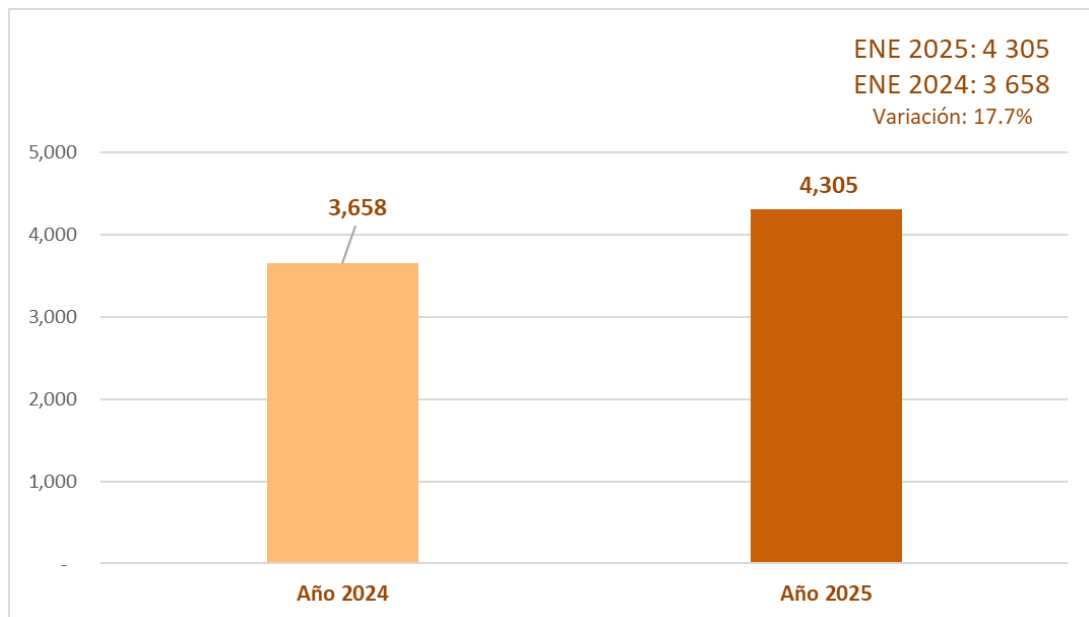
Ministerio del Interior

2. COMUNICACIONES RECIBIDAS

2.1. Comportamiento de las comunicaciones recibidas

En el mes de enero 2025 se recibieron, a través de los diferentes canales de atención de la Central Única de Denuncias (CUD), 4 305 comunicaciones, incrementándose en un 17,7% respecto al total de comunicaciones recibidas en el mes de enero 2024 (3 658).

GRÁFICO N° 01
Comparativo mensual de las comunicaciones recibidas en la CUD
(Período: enero 2024 – enero 2025)



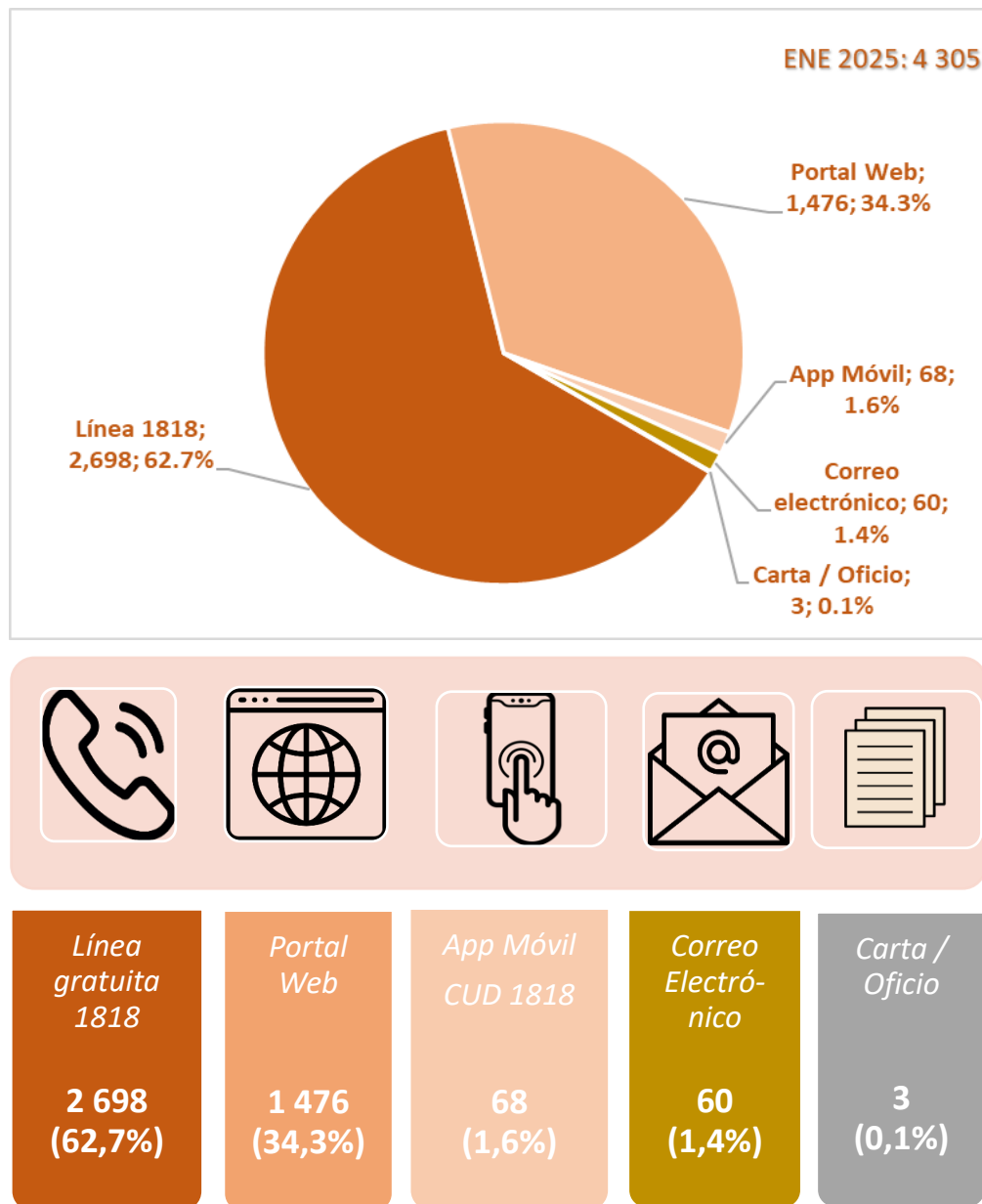
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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 62,7% del total de comunicaciones recibidas.

GRÁFICO N° 02
Comunicaciones recibidas en la CUD, por tipo de canal de atención
(Período: 01 – 31 enero 2025)



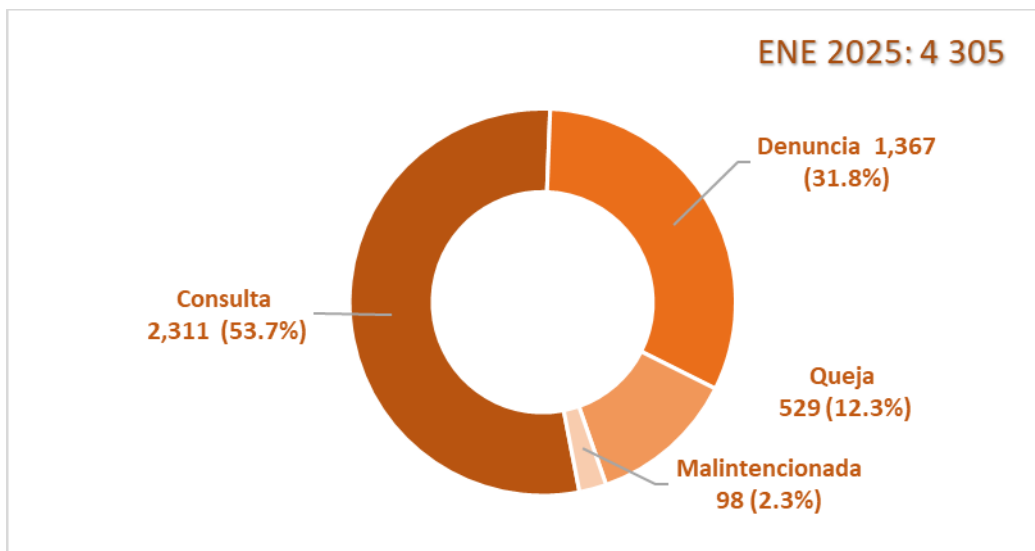
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

2.3. Tipos de Comunicaciones recibidas

Durante el período 01 - 31 enero 2025, el 44,0% de las comunicaciones recibidas a nivel nacional a través de los diferentes canales de la CUD (1 896), corresponde a quejas y denuncias.

GRÁFICO N° 03
Tipo de comunicaciones recibidas en la CUD
(Período: 01 – 31 enero 2025)



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

En el período comprendido entre 01 – 31 enero 2025 se admitieron 1 165 quejas y denuncias, siendo las de mayor porcentaje las temáticas: “*Conductas Indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*” (35,9%).

TABLA N° 01
Quejas y denuncias admitidas, según temática
(Período: 01 – 31 enero 2025)

Principales temáticas de atención admitidas (647)		Cantidad	%
	Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior	418	35,9%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	127	10,9%
	Puntos de venta drogas	84	7,2%
	Trata de personas	18	1,5%
Otras temáticas de atención admitidas (518)		Cantidad	%
	Estafas y otras defraudaciones	242	20,8%
	Delitos informáticos (incluye delitos informáticos de pornografía infantil)	101	8,7%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	52	4,5%
	Extorsión	39	3,3%
	Maltrato animal	45	3,9%
	Corrupción (Sector Interior / PNP)	36	3,1%
	Acoso Sexual	3	0,3%
Total		1 165	100,0%

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

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

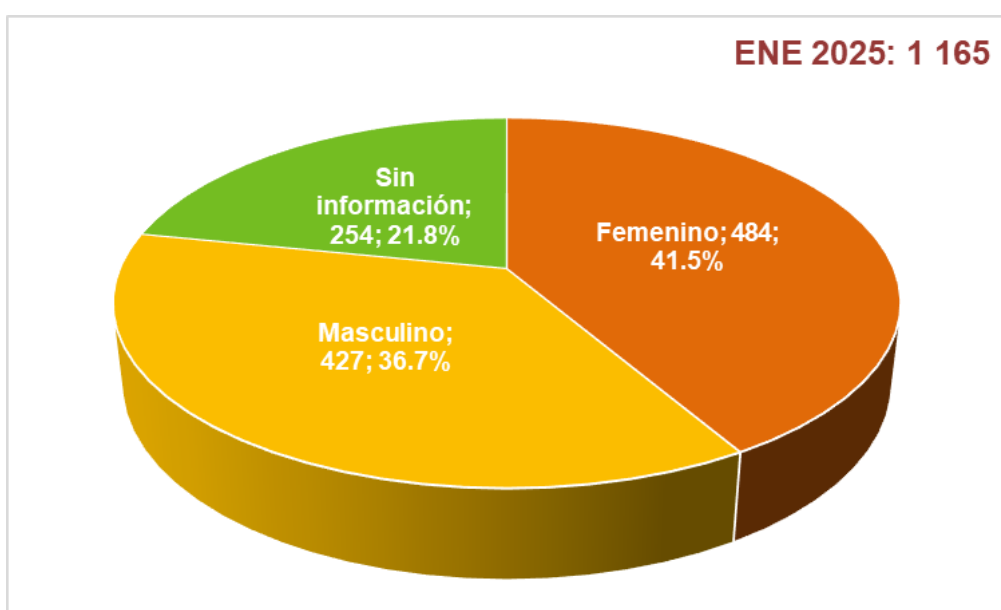
3.2. Género del ciudadano denunciante

Durante el 01 – 31 enero 2025, el mayor porcentaje de quejas y denuncias admitidas corresponden a personas del género femenino (41,5%).

Asimismo, el 36,7% de las quejas y denuncias admitidas (427) fueron realizadas por personas del género masculino.

De igual manera, el 21,8% de las quejas y denuncias admitidas (254), 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: 01 – 31 enero 2025)



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 el 01 – 31 enero 2025, el 46,4% de las quejas y denuncias admitidas fueron realizadas por ciudadanos entre 18 y 40 años de edad (540).

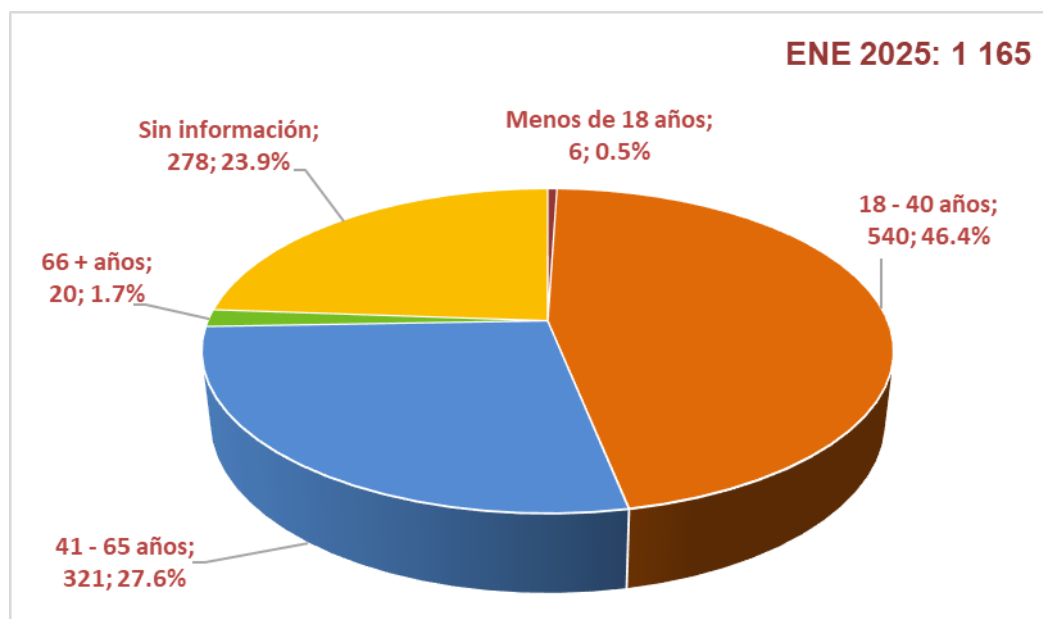
TABLA N° 02
N° Quejas y denuncias admitidas según rango de edad
(Período: 01 – 31 enero 2025)

Rango de edad	Cantidad	%
Menor de 18 años	6	0,5%
18 - 40 años	540	46,4%
41 - 65 años	321	27,6%
66 a más años	20	1,7%
Sin información	278	23,9%
Total	1 165	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: 01 – 31 enero 2025)



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

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

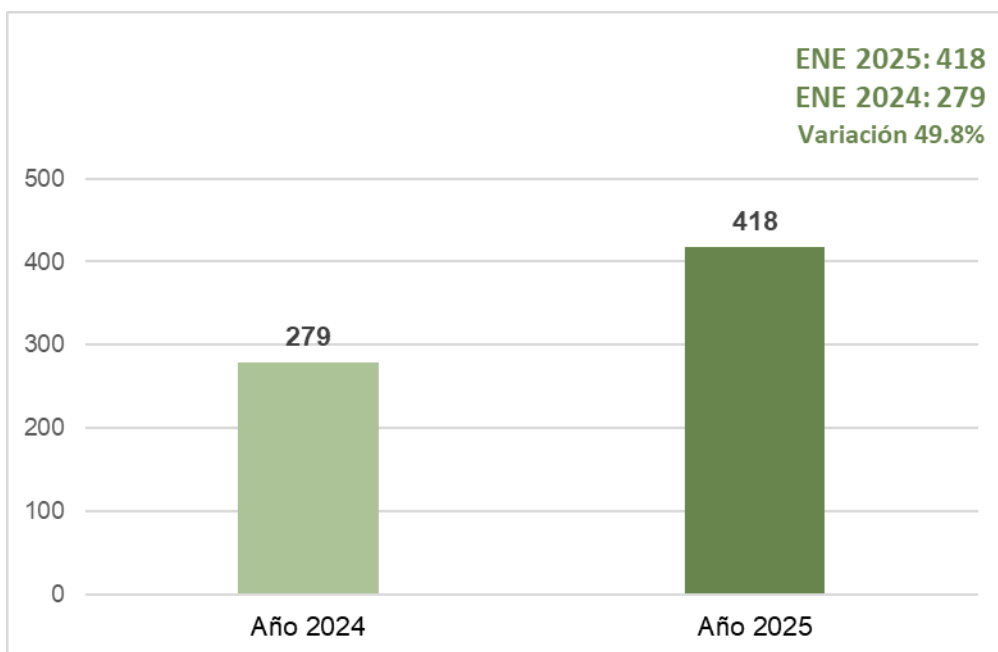


4. QUEJAS Y DENUNCIAS ADMITIDAS SEGÚN TEMÁTICAS

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

Del 01 – 31 enero 2025 se admitieron 418 quejas relacionadas a las temáticas de “*Conductas Indebidas del personal policial*” y “*Conductas indebidas del personal del Sector Interior*”, incrementándose esta cifra en 49,8% respecto al período comprendido Enero 2024 (279).

GRÁFICO N° 06
Comparativo mensual de quejas admitidas por conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior
(Período: Enero 2024 – Enero 2025)



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*” (36,4%), sigue siendo la más recurrente en el período 01 – 31 enero 2025, seguido de la subtemática “*Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones*” (24,4%).

TABLA N° 03
Subtemática de las quejas admitidas por Conductas Indebidas del personal
policial y del personal del Sector Interior
(Período: 01 – 31 enero 2025)

Subtemática	Cantidad	%
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	152	36,4%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	102	24,4%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el Sistema de Denuncia respectivo	34	8,1%
Realizar actividades ajenas al servicio que menoscaben la imagen institucional	33	7,9%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	20	4,8%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	20	4,8%
Conductas indebidas del personal del Sector Interior	20	4,8%
Atender al público en forma displicente o dirigirse a las personas con términos vejatorios o irrespetuosos o gestos inadecuados	13	3,1%
No prestar auxilio a cualquier persona cuando esta así lo requiera	8	1,9%
Hacer uso de la fuerza en forma innecesaria o desproporcionada o maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	7	1,7%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	3	0,7%
Abuso de autoridad	2	0,5%
Ausentismo laboral	2	0,5%
Hostigamiento sexual	1	0,2%
Presentarse o consumir drogas o bebidas alcohólicas o fumar durante el servicio policial	1	0,2%
Total	418	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 el 01 – 31 de enero 2025, 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 (69,9%), Junín (4,3%), Provincia Constitucional del Callao (4.1%), Arequipa (3.1%) y La Libertad y Piura (2,6%).

TABLA N° 04
N° de quejas admitidas por Conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior, según departamento
(Período: 01 – 31 Enero 2025)

Departamento	Cantidad	%
Lima	292	69.9%
Junín	18	4.3%
Provincia Constitucional del Callao	17	4.1%
Arequipa	13	3.1%
La Libertad	11	2.6%
Piura	11	2.6%
Cusco	7	1.7%
Ica	6	1.4%
Lambayeque	6	1.4%
Pasco	5	1.2%
Loreto	4	1.0%
Puno	4	1.0%
Amazonas	3	0.7%
Ancash	3	0.7%
Huánuco	3	0.7%
Tacna	3	0.7%
Ayacucho	2	0.5%
Huancavelica	2	0.5%
San Martín	2	0.5%
Tumbes	2	0.5%
Apurímac	1	0.2%
Cajamarca	1	0.2%
Madre De Dios	1	0.2%
Ucayali	1	0.2%
Total	418	100,0%

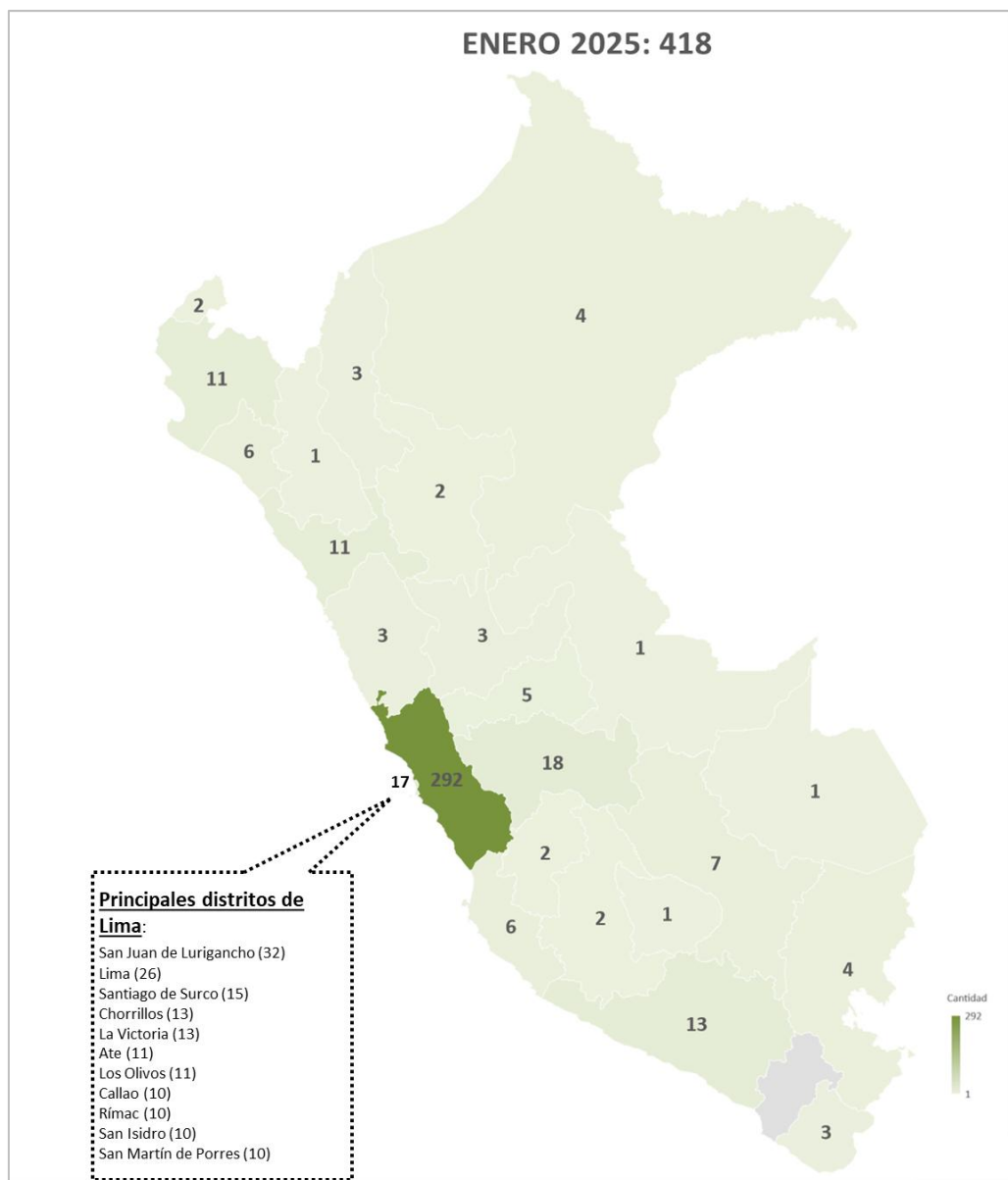
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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 San Juan de Lurigancho (32), seguido del distrito de Lima (26), Santiago de Surco (15), Chorrillos (13), La Victoria (13), Ate y Los Olivos (11).

GRÁFICO N° 07

Número de quejas admitidas por conductas indebidas del personal policial y del personal del Sector Interior, según departamento
(Período: 01 – 31 Enero 2025)



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 el 01 – 31 enero 2025, son las Comisarías PNP (59,1%). Asimismo, el 17,5% de las quejas admitidas por conductas indebidas recae en los Efectivos Policiales; y, el 15,3% 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: 01 – 31 Enero 2025)

Dependencia quejada	Cantidad	%
Comisarías PNP	247	59,1%
Efectivos Policiales PNP	73	17,5%
Unidades Orgánicas de la PNP	64	15,3%
Ministerio del Interior	23	5,5%
Departamento de Investigación Criminal PNP	9	2,2%
Dirección de Recursos Humanos de la PNP	1	0,2%
Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú	1	0,2%
Total	418	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: 01 – 31 Enero 2025)

Comisaría	Cantidad	%
Comisaría PNP Apolo, Lima	7	2.8%
Comisaría PNP Manchay, Lima	6	2.4%
Comisaría PNP Canto Rey, Lima	5	2.0%
Comisaría PNP Huayrona, Lima	5	2.0%
Comisaría PNP Lince, Lima	5	2.0%
Comisaría PNP Barranco, Lima	4	1.6%
Comisaría PNP Caja De Agua, Lima	4	1.6%
Comisaría PNP Chorrillos, Lima	4	1.6%
Comisaría PNP El Progreso, Lima	4	1.6%
Comisaría PNP Santa Elizabeth, Lima	4	1.6%
Comisaría PNP Ciudad Del Pescador, Prov. Const. Del Callao	3	1.2%
Comisaría PNP Ciudad Y Campo, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP Condevilla, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP El Rímac, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP Huaral, Huaral	3	1.2%
Comisaría PNP Los Órganos, Talara	3	1.2%
Comisaría PNP Miraflores, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP Monterrico, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP Sagitario, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP San Juan De Miraflores, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP Santa Felicia, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP Santa Rosa, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP Sol De Oro, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP Surquillo, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP Urb. Pachacamac, Lima	3	1.2%
Comisaría PNP Zarate, Lima	3	1.2%
Otras Comisarías PNP	151	61.1%
Total	247	100,0%

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

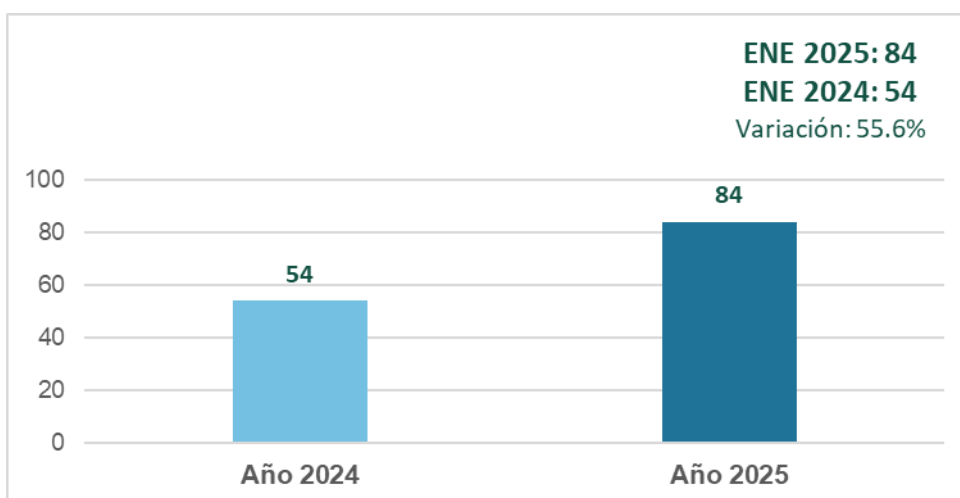
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

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

Entre el 01 – 31 enero 2025 se admitieron 84 denuncias relacionadas a la temática “*Punto de venta de drogas*”, las mismas que se incrementaron en un 55,6% respecto al período enero 2024 (54).

GRÁFICO N° 08

Comparativo mensual de denuncias admitidas por puntos de venta de drogas
(Período: Enero 2024 – Enero 2025)



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 (98,8%)

TABLA N° 07

Subtemática de las denuncias admitidas por puntos de venta de drogas
(Período: 01 – 31 enero 2025)

Departamento	Cantidad	%
Microcomercialización de drogas	83	98,8%
Tráfico ilícito de drogas	1	1,2%
Total	84	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 el 01 – 31 enero 2025, relacionadas a la temática de “*Punto de venta de drogas*”, el 58,3% se registraron principalmente en el departamento de Lima; y, el 11,9% en la Provincia Constitucional del Callao.

TABLA N° 08
Denuncias admitidas por Punto de venta de drogas,
según departamento
(Período: 01 – 31 Enero 2025)

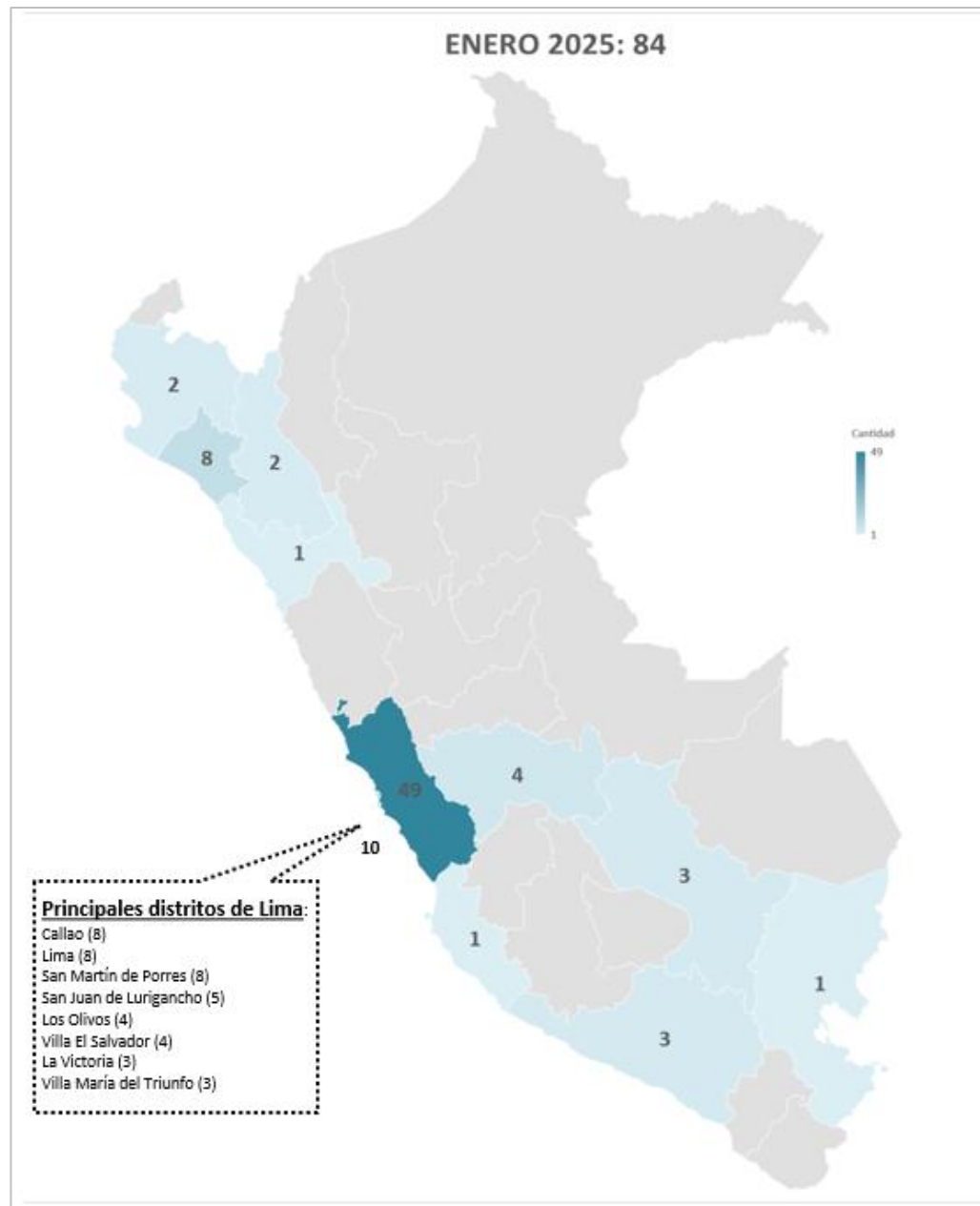
Departamento	Cantidad	%
Lima	49	58.3%
Provincia Constitucional del Callao	10	11.9%
Lambayeque	8	9.5%
Junín	4	4.8%
Arequipa	3	3.6%
Cusco	3	3.6%
Cajamarca	2	2.4%
Piura	2	2.4%
Ica	1	1.2%
La Libertad	1	1.2%
Puno	1	1.2%
Total	84	100,0%

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

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

Asimismo, los distritos del Callao, Lima y San Martín de Porres son los que registra mayor número de denuncias por “*Punto de venta de drogas* (8), seguido del distrito de San Juan de Lurigancho (5) y de los distritos de Los Olivos y Villa el Salvador (4).

GRÁFICO N° 09
Denuncias admitidas por Punto de Venta de Drogas, según departamento
(Periodo: 01 – 31 enero 2025)



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

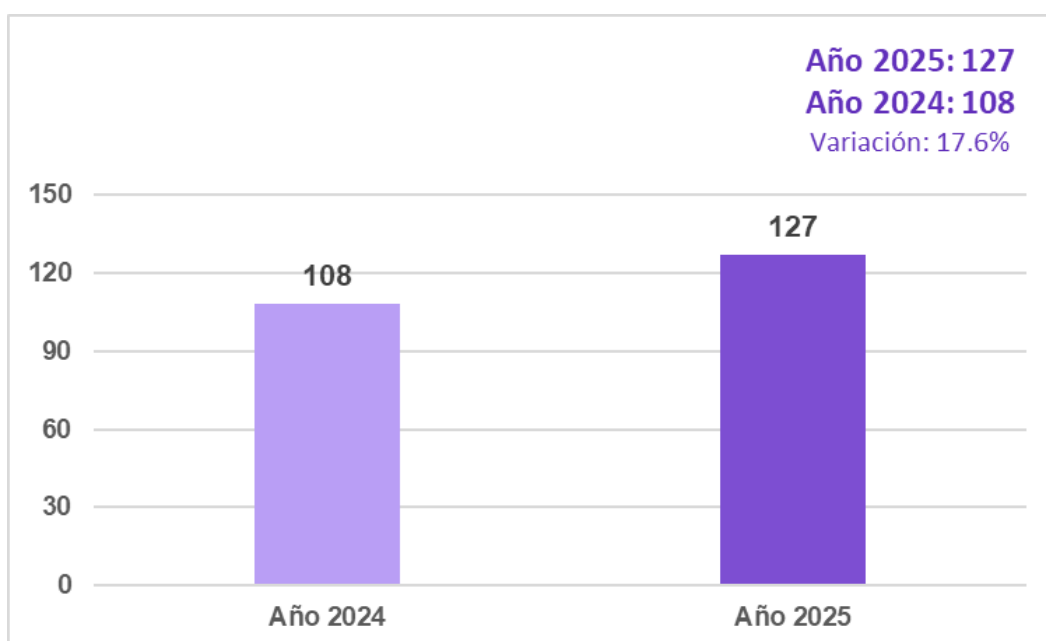
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD)

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

Se admitieron, a través de la CUD, 127 denuncias relacionadas a la temática “Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar”, durante el período 01 – 31 enero 2025. Esta cifra refleja un incremento de 17,6% respecto al período enero 2024 (108); siendo la subtemática “Violencia psicológica” la más denunciada (55,9%).

GRÁFICO N° 10

Comparativo mensual de denuncias admitidas por Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar
(Período: Enero 2024 – Enero 2025)



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: 01 – 31 Enero 2025)

Detalle de las denuncias	Cantidad	%
Violencia psicológica	71	55,9%
Violencia física	40	31,5%
Violencia sexual	13	10,2%
Violencia económica o patrimonial	3	2,4%
Total	127	100,0%

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

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

Entre el 01 – 31 Enero 2025, el 67,7% de las denuncias admitidas por “*Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*”, se focalizaron en el departamento de Lima; y, el 6,3% en el departamento de Arequipa; le sigue el departamento de Ica con 3,9%, los departamentos de Amazonas, La Libertad, Lambayeque y Piura con 3,1%.

TABLA N° 10
Denuncias admitidas por Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, según departamento
(Período: 01 – 31 Enero 2025)

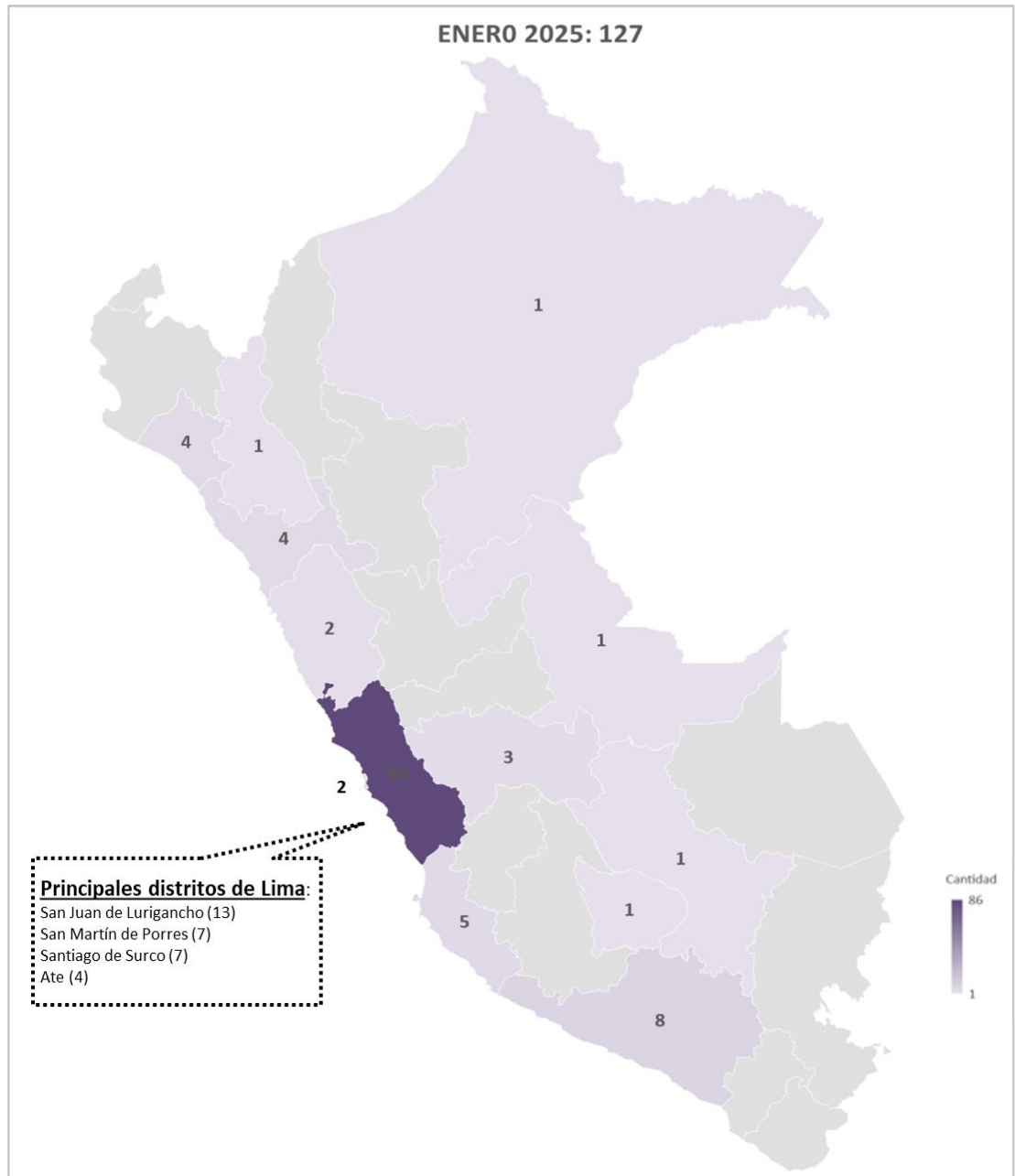
Departamento / Región	Cantidad	%
Lima	86	67.7%
Arequipa	8	6.3%
Ica	5	3.9%
Amazonas	4	3.1%
La Libertad	4	3.1%
Lambayeque	4	3.1%
Piura	4	3.1%
Junín	3	2.4%
Ancash	2	1.6%
Provincia Constitucional Callao	2	1.6%
Apurímac	1	0.8%
Cajamarca	1	0.8%
Cusco	1	0.8%
Loreto	1	0.8%
Ucayali	1	0.8%
Total	127	100,0%

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 (13), San Martín de Porres y Santiago de Surco (7), y Ate (4).

GRÁFICO N° 11
Denuncias admitidas por Violencia contra la mujer y los integrantes
del grupo familiar, según departamento
(Período: 01 – 31 Enero 2025)



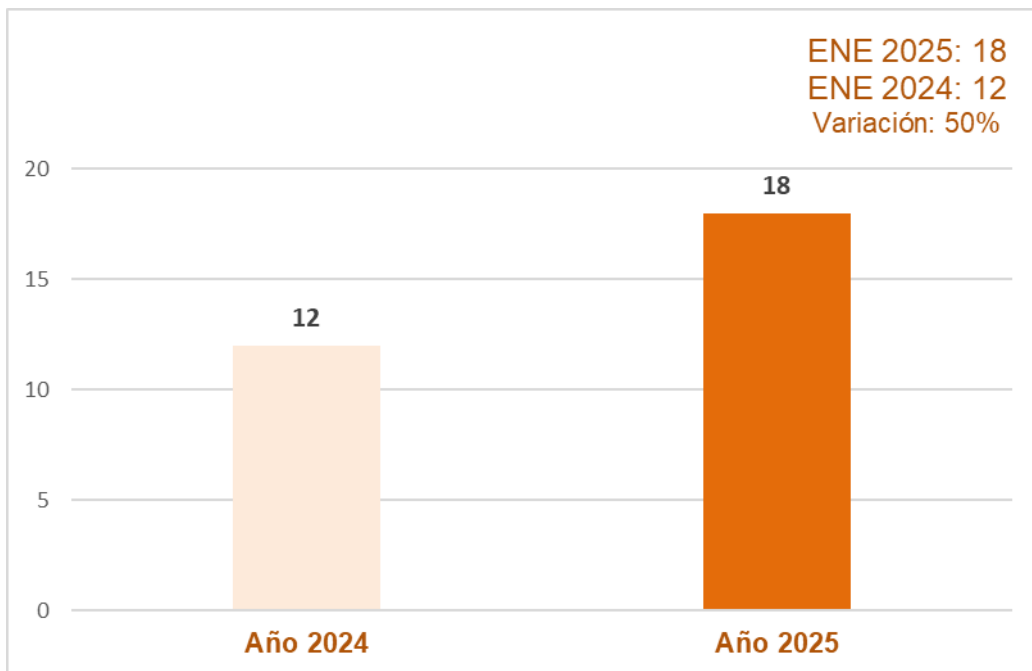
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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

4.4. Denuncias admitidas por “Trata de personas”

Durante el período 01 – 31 enero 2025 se admitieron 18 denuncias por la temática “*Trata de personas*”, las mismas que se incrementaron en un 50,0% respecto al período enero 2024 (12); siendo la explotación sexual la subtemática más denunciada (83,3%).

GRÁFICO N° 12
Comparativo mensual de denuncias admitidas por trata de personas
(Período: Enero 2024 – Enero 2025)



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: 01 – 31 enero 2025)

Detalle de las denuncias	Cantidad	%
Explotación sexual	15	83,3%
Explotación laboral	3	16,7%
Total	18	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 72,2% se concentra en el departamento de Lima.

TABLA N° 12
Denuncias admitidas por Trata de personas, según departamento
(Período: 01 – 31 Enero 2025)

Departamento	Cantidad	%
Lima	13	72.2%
Cusco	1	5.6%
Ica	1	5.6%
Lambayeque	1	5.6%
Piura	1	5.6%
Ucayali	1	5.6%
Total	18	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 los distritos de Lima, Lurigancho y Lurín (2).

GRÁFICO N° 13
Denuncias admitidas por Trata de personas según departamento
(Período: 01 – 31 enero 2025)



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

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



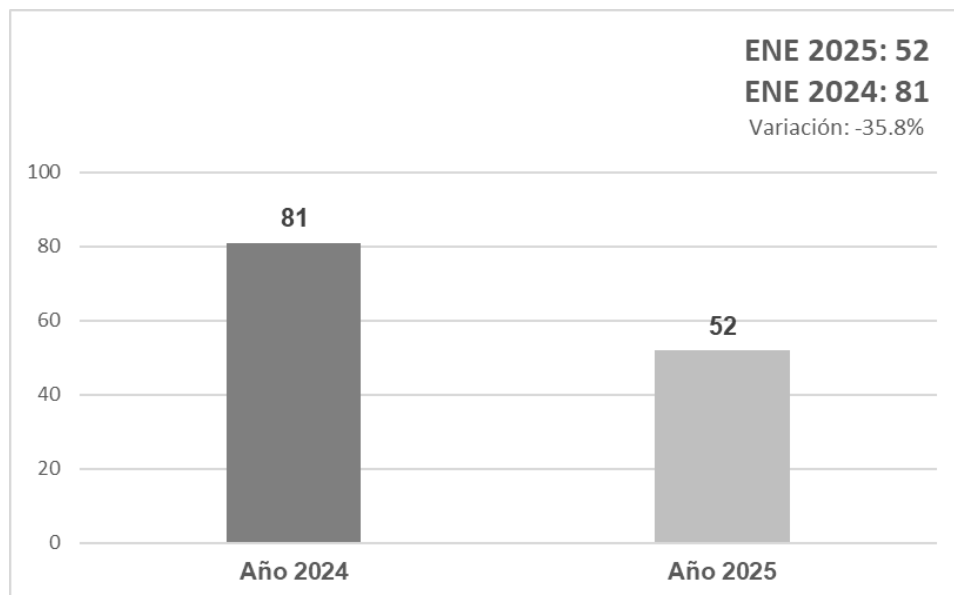
5. DENUNCIAS ADMITIDAS POR CAMPAÑA: EXTORSIÓN EN PRÉSTAMOS - MODALIDAD “GOTA A GOTA”

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

Entre el período 01 – 31 enero 2025, se admitieron 52 denuncias por *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”*, las mismas que disminuyeron en un -35.8% respecto al período enero 2024.

GRÁFICO N° 14

Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”, por mes
(Período: Enero 2024 – Enero 2025)

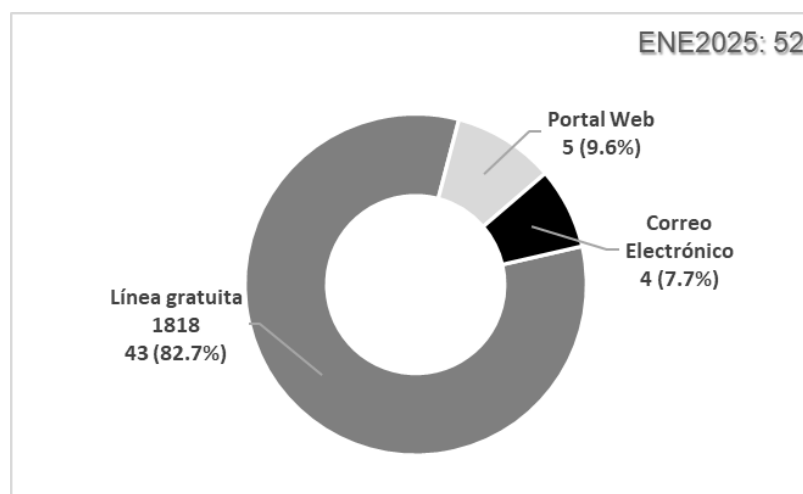


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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: 01 – 31 enero 2025)



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 el 01 – 31 enero 2025, Lima es el departamento que registra el mayor número de denuncias admitidas por campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”* (50,0%), seguido del departamento de Cusco (7,7%), La Libertad (7,7%) y el departamento de Ica (5,8%).

TABLA N° 13
Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”, según departamento
(Período: 01 – 31 Enero 2025)

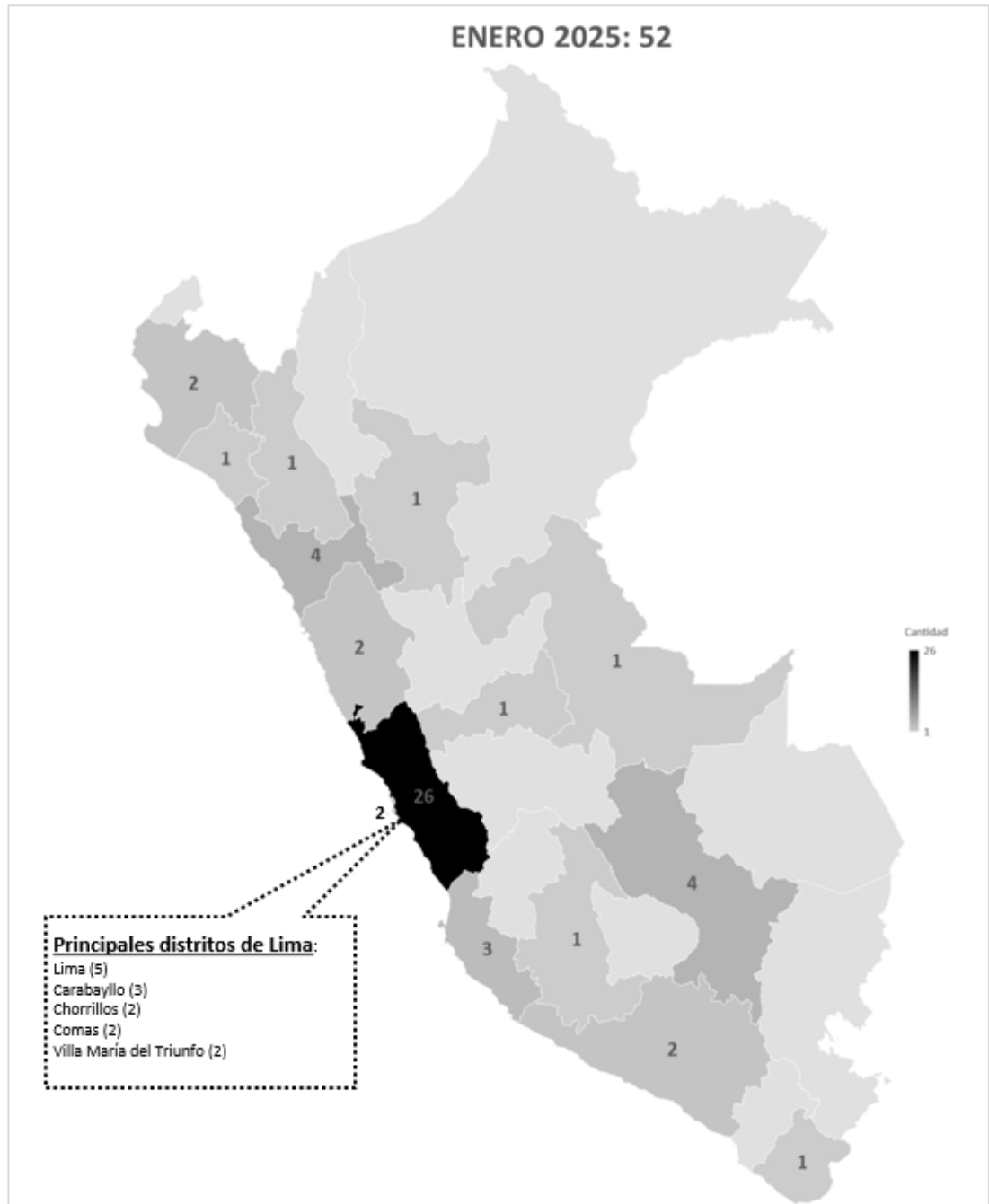
Departamento	Cantidad	%
Lima	26	50.0%
Cusco	4	7.7%
La Libertad	4	7.7%
Ica	3	5.8%
Ancash	2	3.8%
Arequipa	2	3.8%
Provincia Constitucional Callao	2	3.8%
Piura	2	3.8%
Ayacucho	1	1.9%
Cajamarca	1	1.9%
Lambayeque	1	1.9%
Pasco	1	1.9%
San Martín	1	1.9%
Tacna	1	1.9%
Ucayali	1	1.9%
Total	52	100,0%

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 Lima (5) es el distrito con mayor número de denuncias admitidas por campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”*, seguido de los distritos de Carabayllo (3), Chorrillos, Comas y Villa María del Triunfo (2).

GRÁFICO N° 16
Denuncias admitidas por campaña: Extorsión en préstamos
en la modalidad “Gota a Gota”, según departamento
(Período: 01 – 31 Enero 2025)



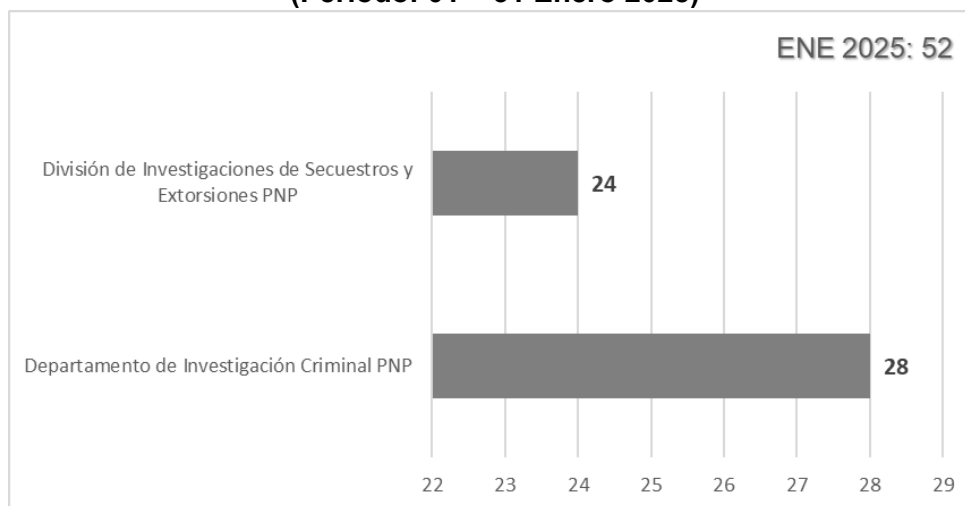
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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 01 – 31 enero 2025, el 53,8% 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), según la jurisdicción del hecho, seguido del 46.2%, las que fueron derivadas a la División de Investigación de Secuestros y Extorsiones de la Policía Nacional del Perú (DIVINSEC PNP).

GRÁFICO N° 17
Denuncias admitidas por Extorsión en préstamos
en la modalidad “Gota a Gota”, según dependencias derivadas
(Período: 01 – 31 Enero 2025)



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 (53,8%).

TABLA N° 14
Género del denunciante de la campaña: Extorsión en préstamos
en la modalidad “Gota a Gota”
(Período: 01 – 31 Enero 2025)

Género	Cantidad	%
Femenino	25	55,8%
Masculino	22	42,3%
Sin información	1	1,9%
Total	52	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° 15
Rango de edad del denunciante de la campaña: Extorsión en
préstamos
en la modalidad “Gota a Gota”
(Período: 01 – 31 Enero 2025)

Rango de edad	Cantidad	%
Menor a 18 años	0	0,0%
18 - 40 años	28	53,8%
41 - 65 años	23	44,2%
66 a más años	0	0,3%
Sin información	1	1,9%
Total	52	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 1,9% de las denuncias admitidas por campaña: *Extorsión en préstamos en la modalidad “Gota a Gota”*, no registran información por cuanto fue realizada de manera anónima.



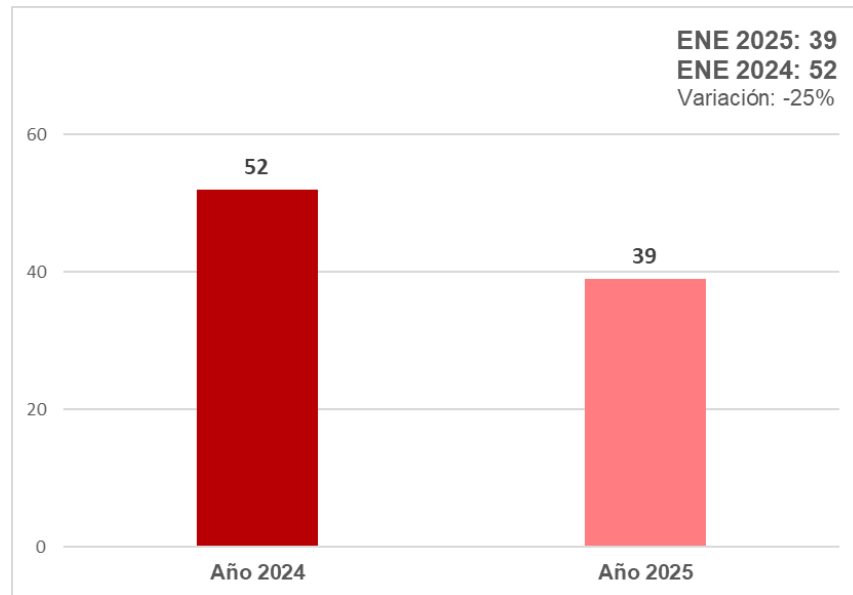
6. DENUNCIAS ADMITIDAS POR CAMPAÑA: EXTORSIÓN “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

6.1. Denuncias admitidas por campaña: Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”

Entre el 01 – 31 enero 2025 se admitieron 39 denuncias por campaña: *Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”*. las mismas que disminuyeron en un -25.0% respecto al período enero 2024

GRÁFICO N° 18

Denuncias admitidas por Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”, por mes
(Período: Enero 2024 – Enero 2025)

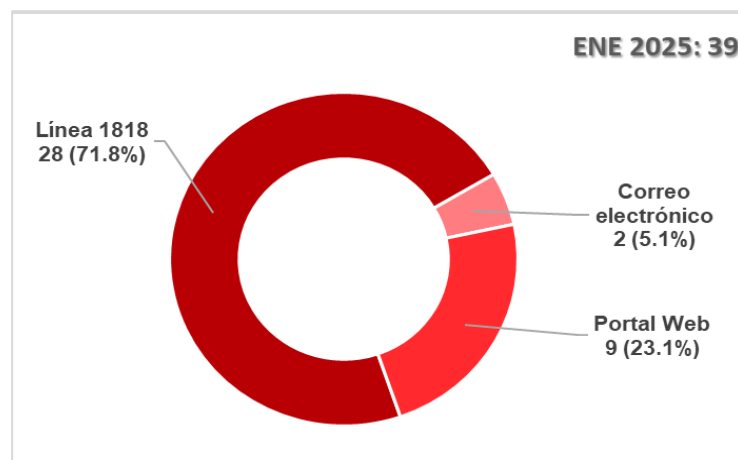


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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: 01 – 31 Enero 2025)



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”

El departamento de Lima registra el mayor número de denuncias admitidas por campaña: *Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”*; con 56,4%, seguido de la Provincia Constitucional Callao y el departamento de la Libertad con 10,3%.

TABLA N° 16
Denuncias admitidas por Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”, según departamento
(Período: 01 – 31 Enero 2025)

Departamento	Cantidad	%
Lima	22	56.4%
Provincia Constitucional Callao	4	10.3%
La Libertad	4	10.3%
Lambayeque	2	5.1%
Arequipa	1	2.6%
Huánuco	1	2.6%
Ica	1	2.6%
Piura	1	2.6%
Puno	1	2.6%
Tacna	1	2.6%
Tumbes	1	2.6%
Total	39	100,0%

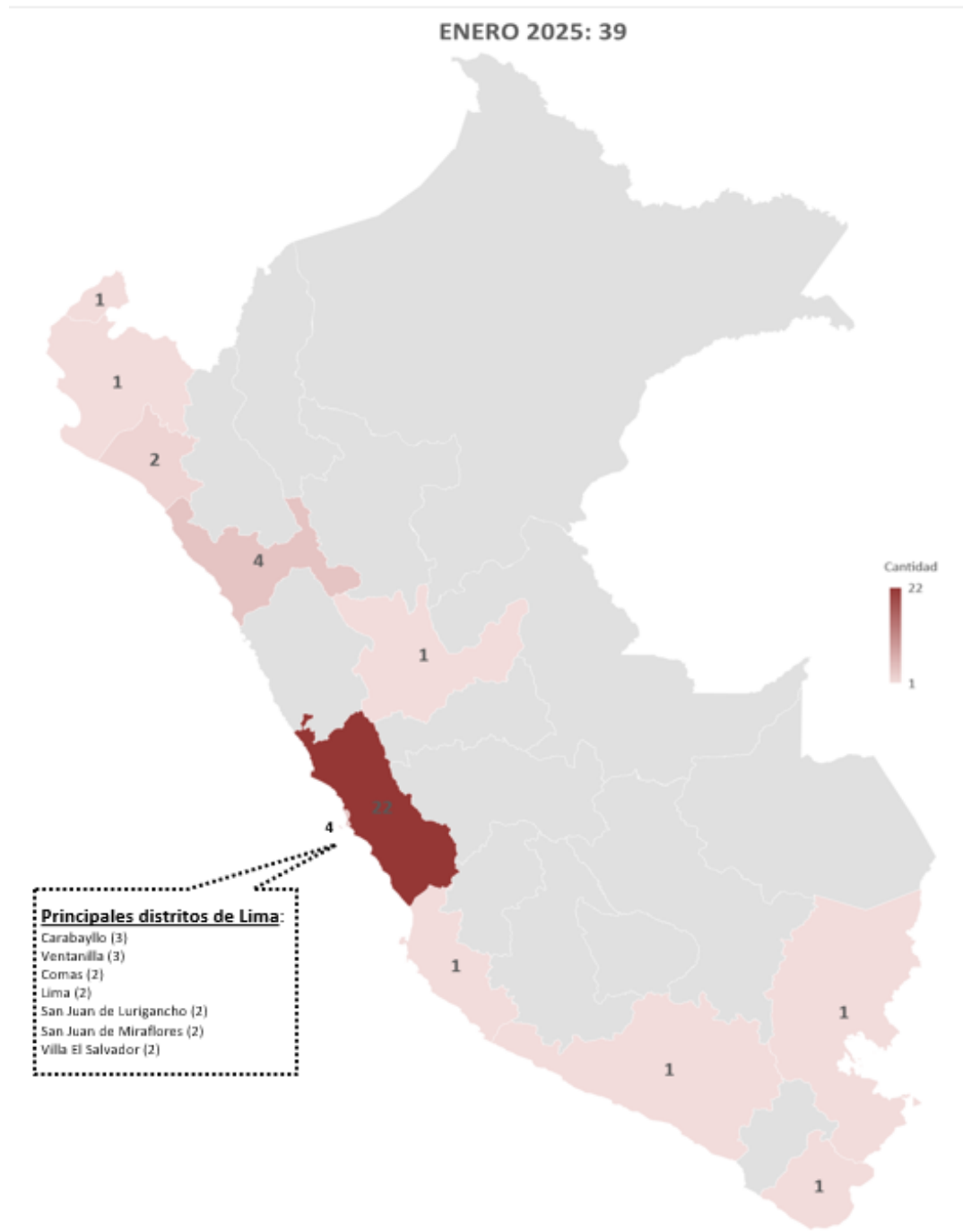
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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: Carabaylo (3) y Ventanilla (3).

GRÁFICO N° 20

Denuncias admitidas por campaña: Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”, según departamento
(Período: 01 – 31 Enero 2025)



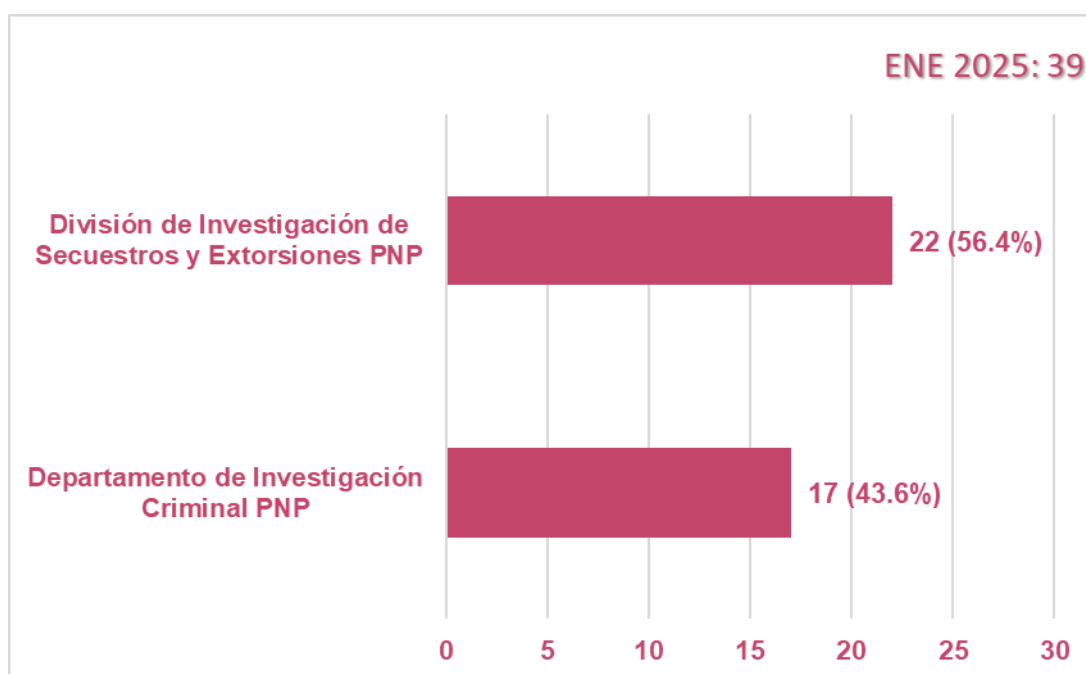
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

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 56,4% del total.

GRÁFICO N° 21
Denuncias admitidas por Extorsión “Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”, según dependencias derivadas
(Período: 01 – 31 enero 2025)



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”* (43,6%). Respecto a la edad, los ciudadanos entre 18 y 40 años de edad representan el mayor número de dichas denuncias (56,4%).

TABLA N° 17
Género del denunciante por Extorsión:
“Yo no caigo en la extorsión, yo denuncio”
(Período: 01 – 31 enero 2025)

Género	Cantidad	%
Femenino	16	41,0%
Masculino	17	43,6%
Sin información	6	15,4%
Total	39	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: 01 – 31 enero 2025)

Rango de edad	Cantidad	%
Menor a 18 años	0	0,0%
18 - 40 años	22	56,4%
41 - 65 años	9	23,1%
66 a más años	0	0,0%
Sin información	8	20,5%
Total	39	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 a denuncias presentadas por ciudadanos extranjeros.

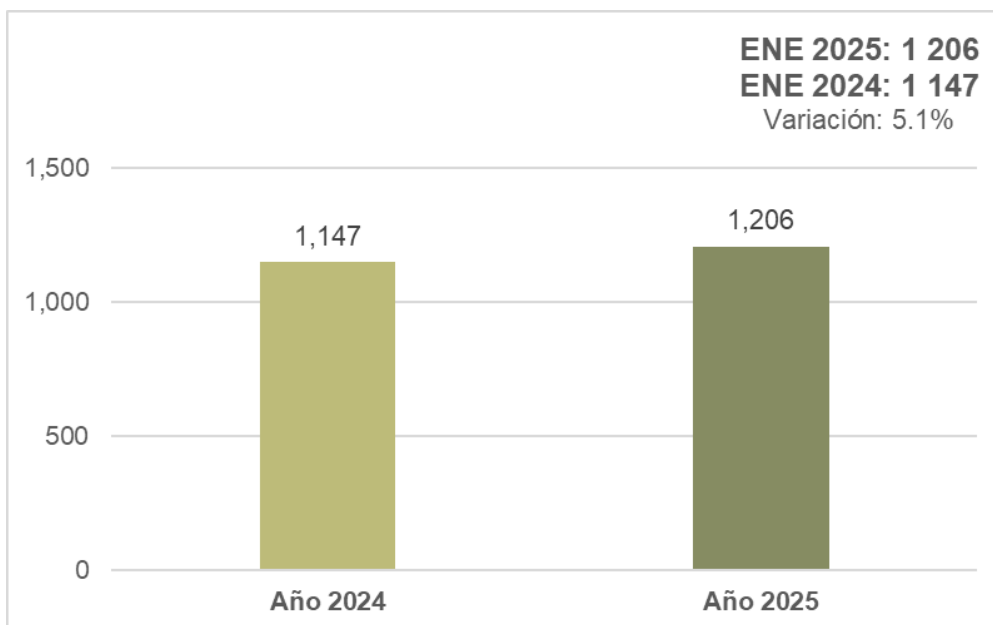


7. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1818

7.1. Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818

Durante el mes de enero 2025, se registraron 1 206 respuestas a la Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818, las mismas que se incrementaron en un 5.1% respecto al período Enero 2024 (1 147).

GRÁFICO N° 22
Comparativo del número de respuestas a la
Encuesta de Satisfacción de la Línea gratuita 1818
(Período: Enero 2024 – Enero 2025)



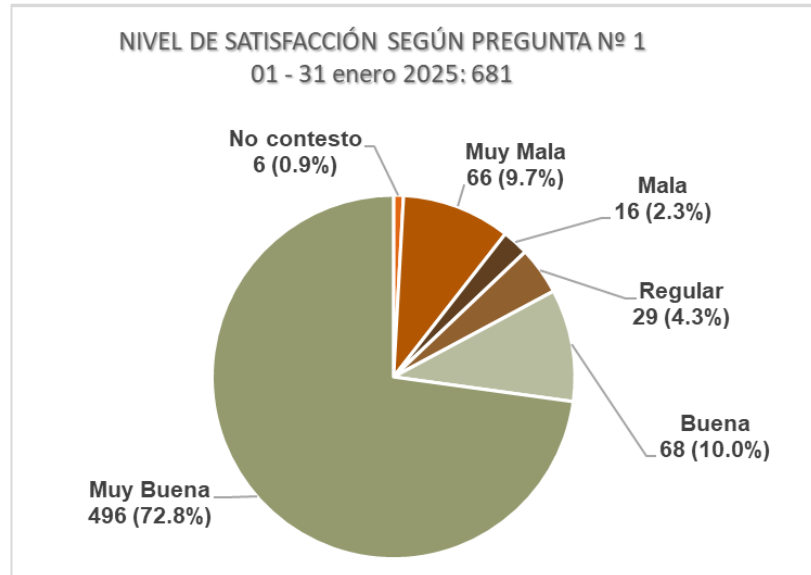
Fuente: Plataforma Call Center Issabel

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

El 82,8% de los ciudadanos calificó como Buena/Muy Buena la atención brindada por el Operador de la CUD. Y, el 84,6% manifestó estar satisfecho con el servicio telefónico brindado.

GRÁFICO N° 23

Pregunta 1 - Calificación de la atención brindada por el Operador (Período: 01 – 31 Enero 2025)

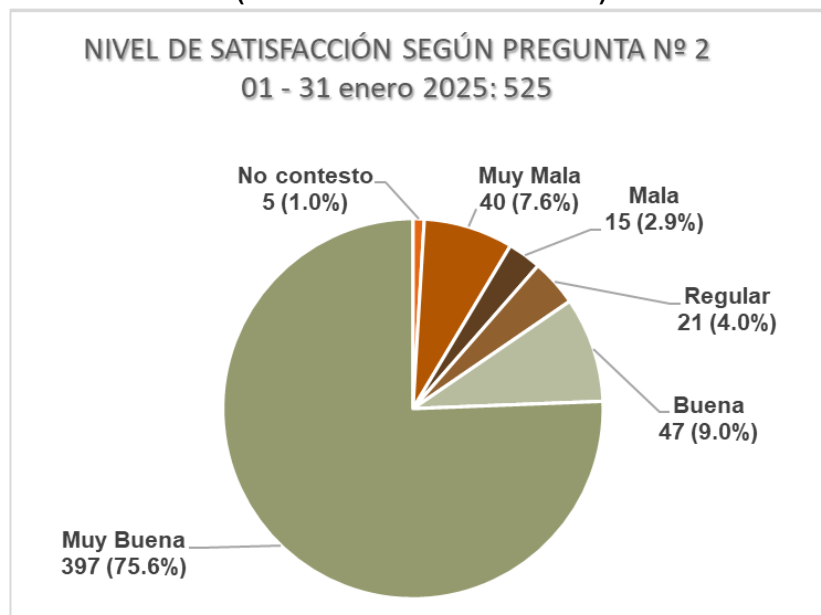


Fuente: Plataforma Call Center Issabel

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: 01 – 31 Enero 2025)



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 el 01 – 31 de enero 2025 se atendieron 2 311 consultas requeridas por los ciudadanos a través de la CUD, correspondiendo el 35,2% a consultas de Orientación en temas relacionados a la CUD (813), el 62,8% a consultas de Orientación en temas no relacionados a la CUD (1 451) y el 2.0% consultas que no corresponden a orientación (47).

TABLA N° 19
Consultas atendidas
(Período: 01 – 31 de enero 2025)

Tipo de consultas atendidas	Cantidad	%
Orientación en temas relacionados a la CUD (813)		
Conductas indebidas del Personal Policial y del Sector Interior	303	13.1%
Estafas y otras defraudaciones	105	4.5%
Delitos informáticos	99	4.3%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	93	4.0%
Extorsión en préstamos gota a gota	75	3.2%
Estado del trámite de quejas y denuncias presentadas en la CUD	49	2.1%
Extorsión	40	1.7%
Maltrato animal	27	1.2%
Puntos de venta de drogas	12	0.5%
Corrupción en la PNP	5	0.2%
Trata de personas	5	0.2%
Orientación en temas no relacionados a la CUD (1 150)		
No corresponde a las temáticas de atención de la Central Única de Denuncias	833	36.0%
Ciudadano solicita apoyo policial	90	3.9%
Información de números telefónicos o dirección de Dependencias Policiales	66	2.9%
Intervención policial	37	1.6%
Estado de trámite de Quejas y Denuncias presentadas en Dependencias Polic	20	0.9%
Amenaza	19	0.8%
Robo / Hurto	13	0.6%
Difamación / Injuria	11	0.5%
Otros	61	2.6%
No corresponden a orientación (348)		
Comunicación fallida o inconclusa	214	9.3%
Llamada equivocada hacia la CUD	6	0.3%
Llamada incoherente	125	5.4%
Solicita se le comunique con otro operador	3	0.1%
Total	2,311	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