



PERÚ

Ministerio del Interior

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

Enero 2024

Dirección de Canales de Atención y Denuncias
Dirección General de Información para la Seguridad
Viceministerio de Seguridad Pública

CONTENIDO

- 1. Resumen ejecutivo**
- 2. Comunicaciones recibidas**
- 3. Denuncias y quejas admitidas por temática de atención**
- 4. Denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota**
- 5. Denuncias recibidas por extorsión, campaña: “Yo no caigo en la Extorsión, Yo Denuncio”**
- 6. Encuestas de satisfacción de la línea 1818**
- 7. Consultas atendidas**

1. RESUMEN EJECUTIVO

La Central Única de Denuncias es una plataforma digital y telefónica que recibe las denuncias y quejas de la ciudadanía, respecto de conductas indebidas del personal policial y del Sector del Interior, trata de personas, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, puntos de venta de drogas, entre otros. La información recibida es evaluada por personal especializado, quien luego la deriva a las dependencias correspondientes del Sector Interior para su investigación o adopción de medidas correspondientes, según su ámbito de competencia. La Central Única de Denuncias atiende a la ciudadanía las 24 horas del día, todos los días del año, a través de los siguientes canales de atención:

- Línea telefónica gratuita 1818
- Aplicativo móvil: CUD 1818
- Portal web: <https://denuncias.mininter.gob.pe/>
- Correo electrónico: denuncias@mininter.gob.pe

Del total de comunicaciones que recibe la Central Única de Denuncias, la línea telefónica gratuita 1818 es el canal más utilizado por la ciudadanía, equivalente a más del 65% de comunicaciones. En el mes de enero del 2024, la Central Única de Denuncias recibió un total de 3,658 comunicaciones; de esta cantidad registró un total de 750 denuncias y quejas, de los cuales más del 65% de ellas se focalizan en la Región Lima y Callao. La temática de atención con el mayor número de denuncias y quejas presentadas por la ciudadanía es Conductas funcionales indebidas del personal policial y del Ministerio del Interior, representando más del 35% del total.

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



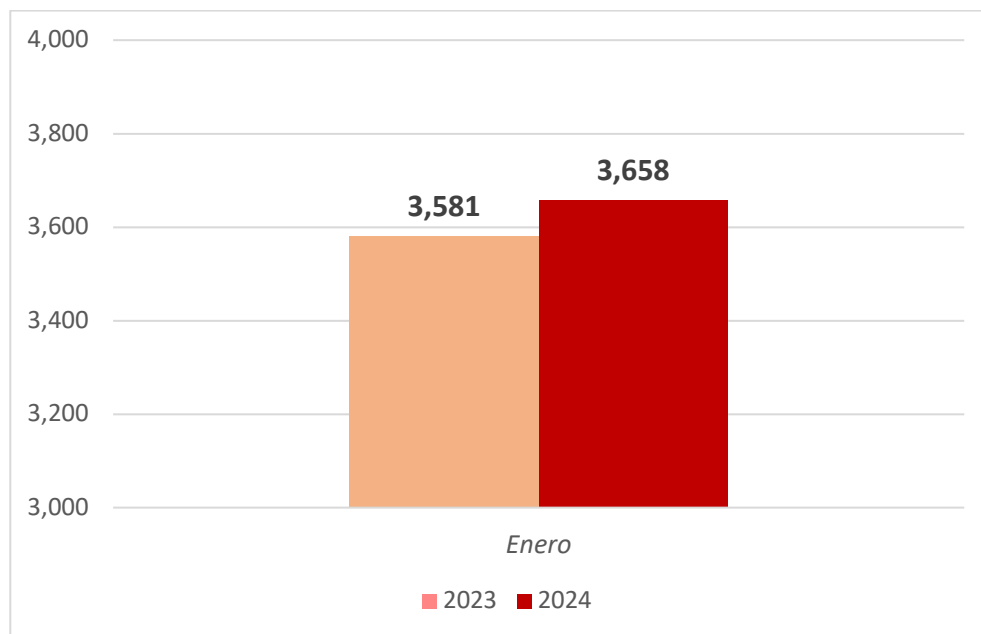
PERÚ

Ministerio del Interior

2. COMUNICACIONES RECIBIDAS

2.1. Comunicaciones recibidas

Gráfico N° 01
Comunicaciones recibidas en la CUD, por mes

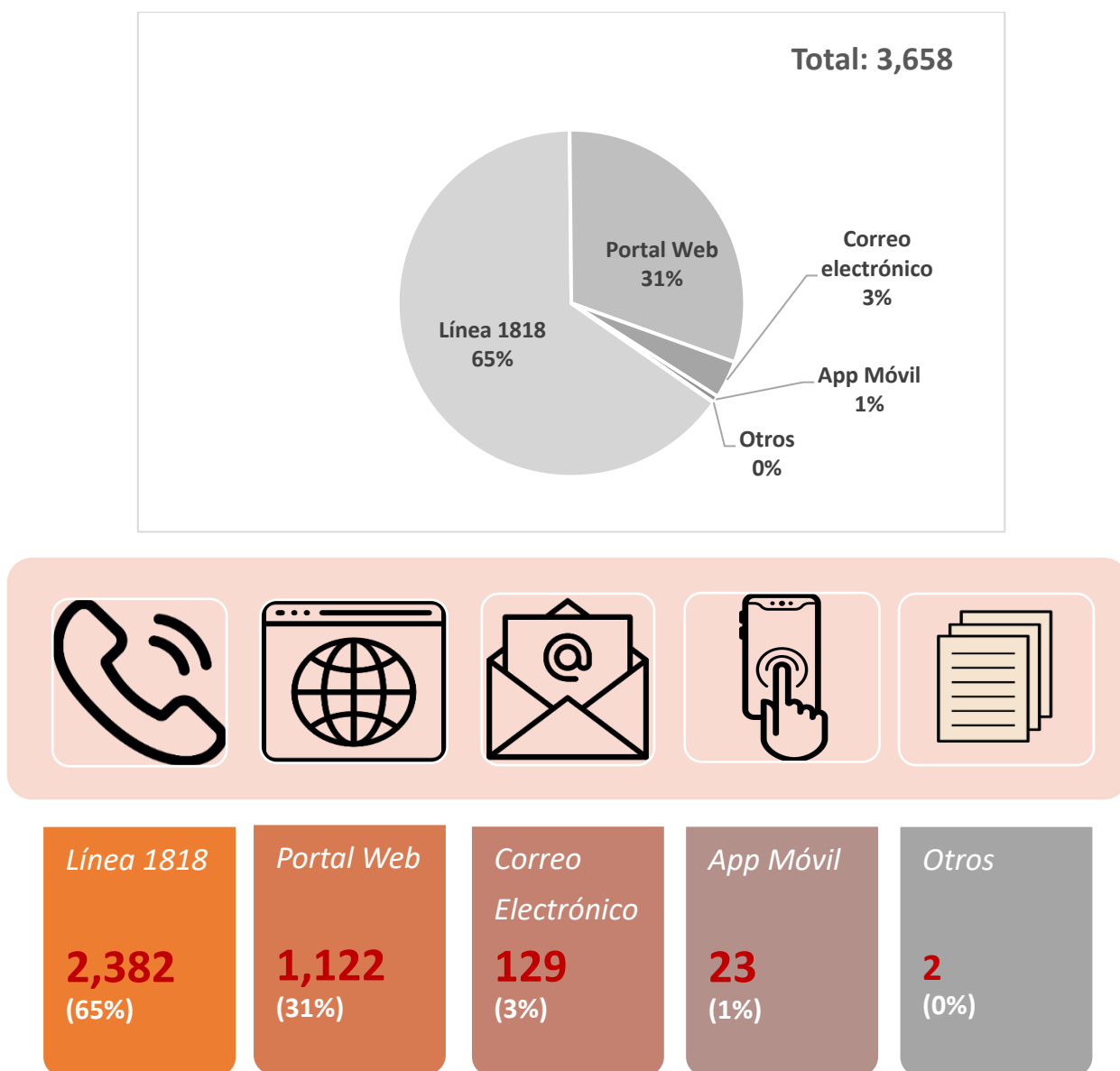


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

2.2. Canales de atención

Gráfico N° 02
Comunicaciones recibidas en la CUD, por tipo de canal



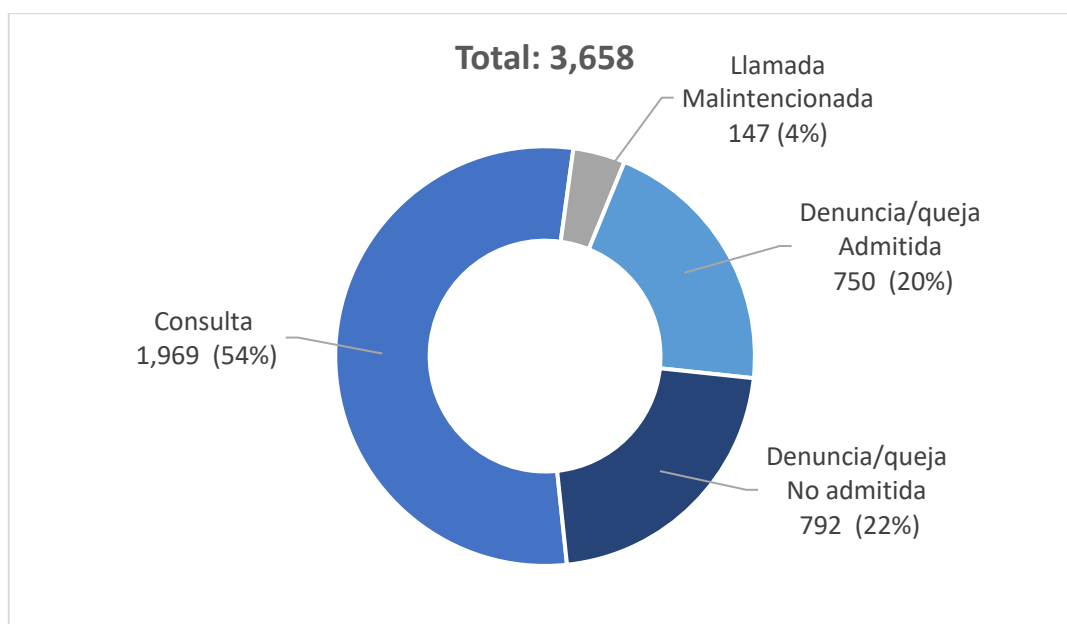
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

2.3. Tipos de comunicaciones recibidas

Gráfico N° 03

Comunicaciones recibidas en la CUD, por tipo de comunicación



Nota:

- **Denuncia o queja admitida:** Es aquella denuncia o queja que cuenta con los requisitos mínimos de recepción, necesarios para su derivación y atención.
- **Denuncia o queja no admitida:** Es aquella denuncia o queja que carece de los requisitos mínimos para su atención y/o derivación.
- **Consulta:** Es cuando el/la ciudadano/a solicita información sobre los servicios de competencia del Sector Interior o tiene la intención de realizar denuncia o queja que no corresponden al ámbito de competencia del Sector Interior, recibiendo la orientación correspondiente.
- **Llamada Malintencionada:** Es aquella comunicación perturbadora, silente o falsa recibida a través del canal de atención telefónico

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

2.4. Quejas y denuncias admitidas

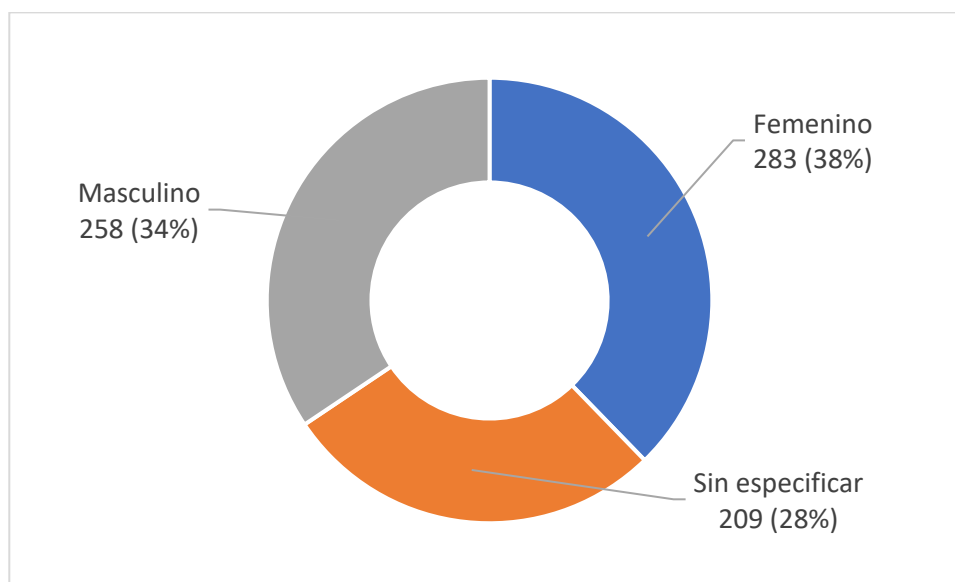
Tabla N° 01
Quejas y denuncias admitidas en la CUD, por temática

Principales temáticas		#	%
	Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior	279	37.2%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	109	14.5%
	Puntos de venta drogas	54	7.2%
	Trata de personas	12	1.6%
Otras temáticas de atención		#	%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	81	10.8%
	Crimen organizado	80	10.7%
	Extorsión	52	6.9%
	Maltrato animal	52	6.9%
	Otros	31	4.1%
Total		750	100.0%

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

2.5. Género y rango de edad del denunciante

Gráfico N° 04
Género del denunciante



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 02
Rango de edad del denunciante

Rango de edad	Cant.	%
Menor de 21 años	28	3.7%
21 - 40 años	308	41.1%
41 - 65 años	177	23.6%
66 a más años	17	2.3%
Sin especificar	220	29.3%
Total	750	100.0%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

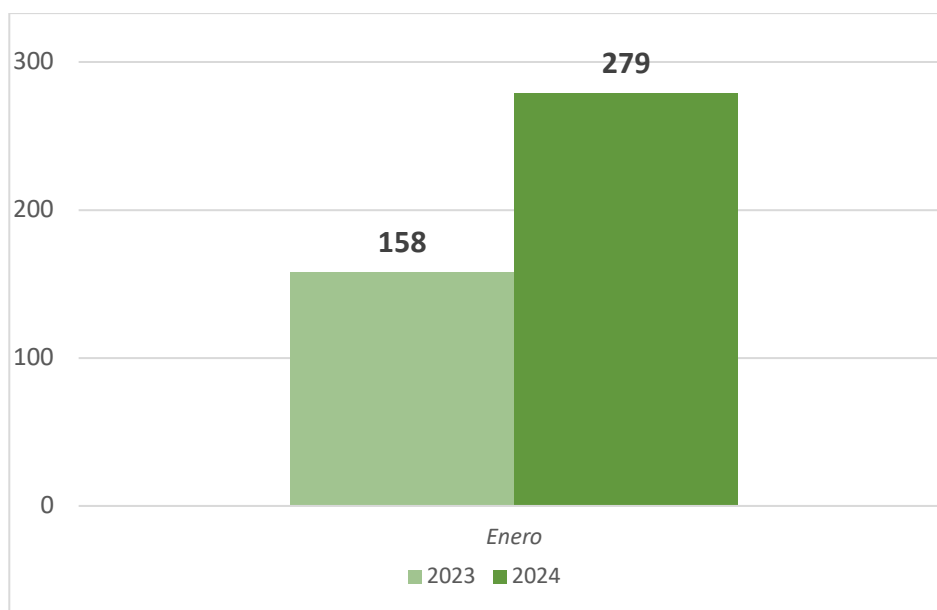
Ministerio del Interior

3. DENUNCIAS Y QUEJAS ADMITIDAS POR TEMÁTICA DE ATENCIÓN

3.1. Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior

Gráfico N° 05

Quejas recibidas por conductas indebidas de la PNP o del MININTER, por mes



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 03

Detalle de las quejas recibidas por conductas indebidas de la PNP o del MININTER

Detalle de las quejas	#	%
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	145	51.97%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	45	16.13%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo	20	7.17%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional	19	6.81%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	11	3.94%
Conductas funcionales indebidas del personal del MININTER	10	3.58%

Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	9	3.23%
Atender al público con términos o gestos inadecuados	8	2.87%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	7	2.51%
Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	5	1.79%
Total	279	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 04

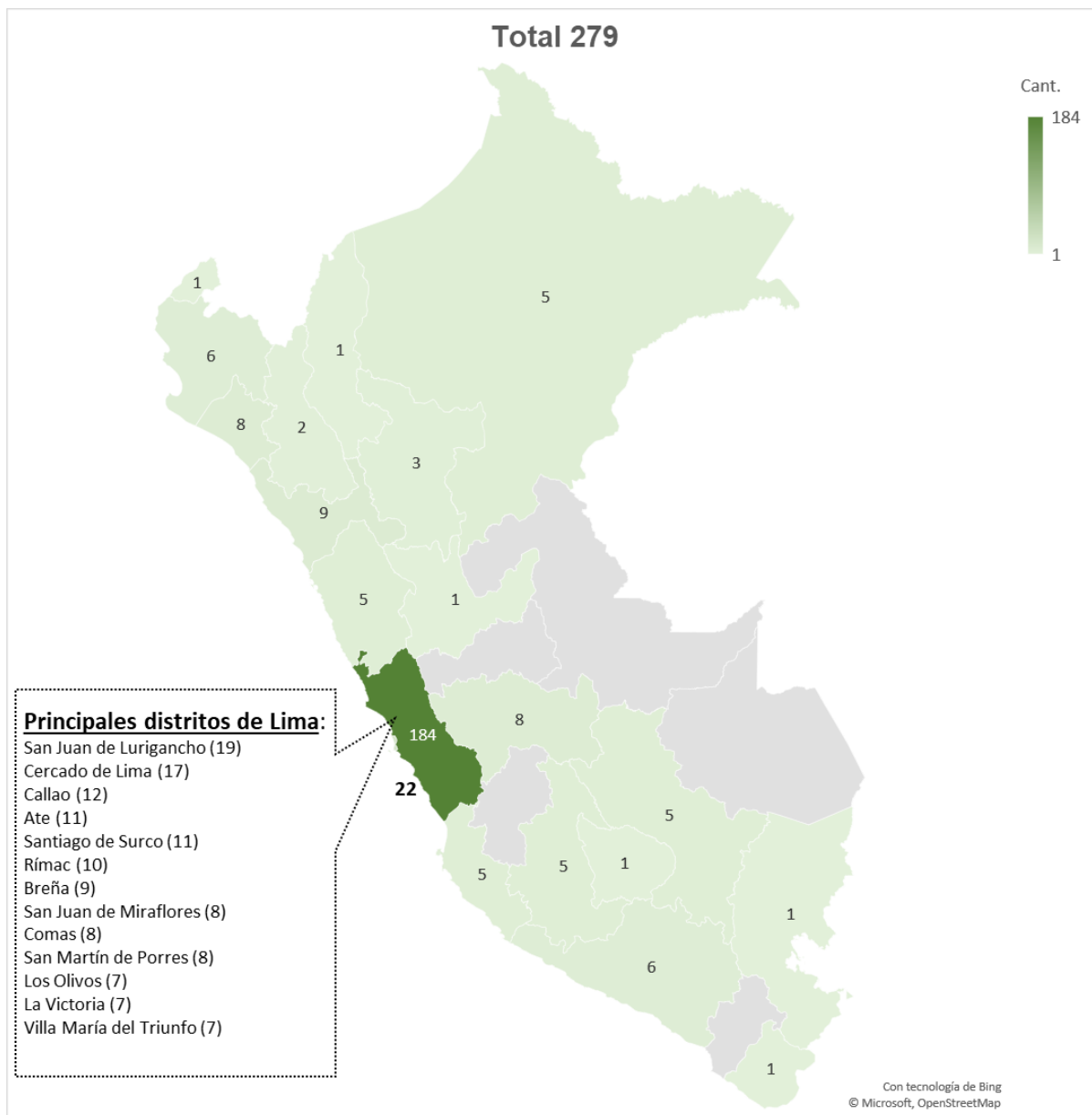
Procedencia de las quejas recibidas por conductas indebidas de la PNP o del MININTER

Departamento	Cantidad	%
Lima	184	65.95%
Callao	22	7.89%
La Libertad	9	3.23%
Junín	8	2.87%
Lambayeque	8	2.87%
Arequipa	6	2.15%
Piura	6	2.15%
Ancash	5	1.79%
Ayacucho	5	1.79%
Cusco	5	1.79%
Ica	5	1.79%
Loreto	5	1.79%
San Martín	3	1.08%
Cajamarca	2	0.72%
Amazonas	1	0.36%
Apurímac	1	0.36%
Huánuco	1	0.36%
Puno	1	0.36%
Tacna	1	0.36%
Tumbes	1	0.36%
Total	279	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 06
Procedencia de las quejas recibidas por conductas indebidas de
la PNP o del MININTER



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 05
Dependencias quejadas por conductas indebidas de la PNP o del MININTER

Detalle Dependencias Quejadas	Cant.	%
Comisarías	162	58.06%
Comisaría de Chacra Colorada, Lima	5	3.09%
Comisaría de San Juan de Miraflores, Lima	4	2.47%
Comisaría de Vitarte, Lima	4	2.47%
Comisaría de Apolo, Lima	3	1.85%
Comisaría de Barranco, Lima	3	1.85%
Comisaría de Rímac, Lima	3	1.85%
Comisaría de JC Mariátegui, Lima	3	1.85%
Comisaría de Santa Clara, Lima	3	1.85%
Comisaría de Sol de Oro, Lima	3	1.85%
Comisaría de Surco, Lima	3	1.85%
Otras Comisarías	128	79.01%
Efectivos Policiales PNP	67	24.01%
Unidades Orgánicas de la PNP	9	3.23%
Ministerio del Interior	6	2.15%
DEPINCRI de la PNP	3	1.08%
Regiones/Frentes Policiales de la PNP	2	0.72%
Sin especificar	30	10.75%
Total	279	100.00%

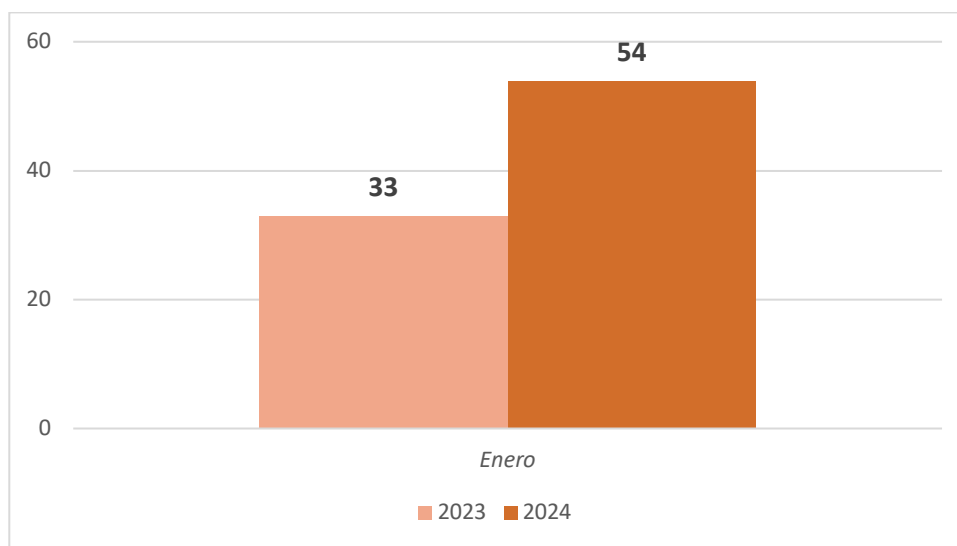
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

3.2. Puntos de venta de drogas

Gráfico N° 07

Denuncias recibidas por puntos de venta de drogas



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 06

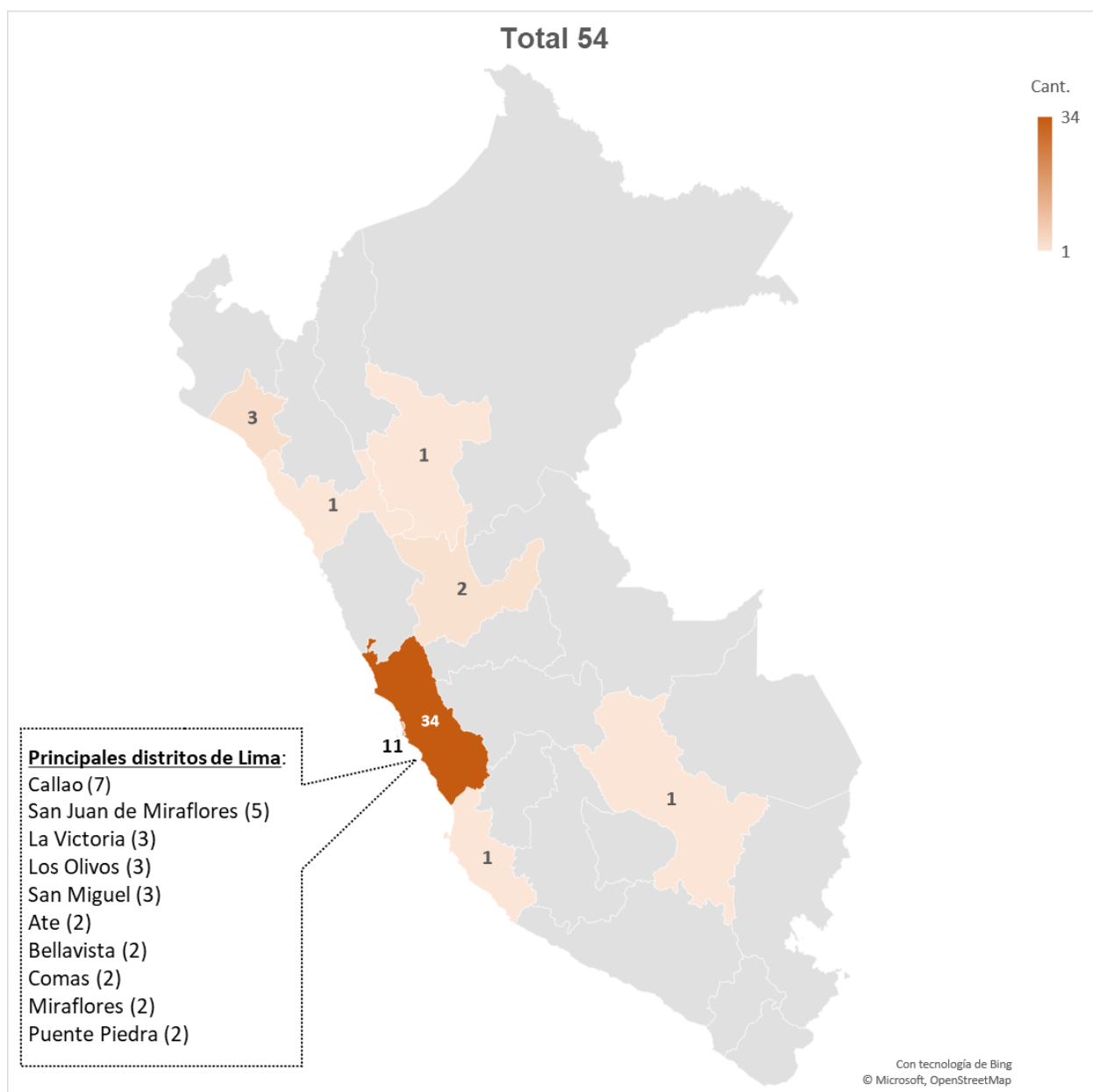
Procedencia de las denuncias recibidas por puntos de venta de drogas

Departamento	Cantidad	%
Lima	34	62.96%
Callao	11	20.37%
Lambayeque	3	5.56%
Huánuco	2	3.70%
Cusco	1	1.85%
Ica	1	1.85%
La Libertad	1	1.85%
San Martín	1	1.85%
Total	54	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 08
Procedencia de las denuncias recibidas por puntos de venta de
drogas



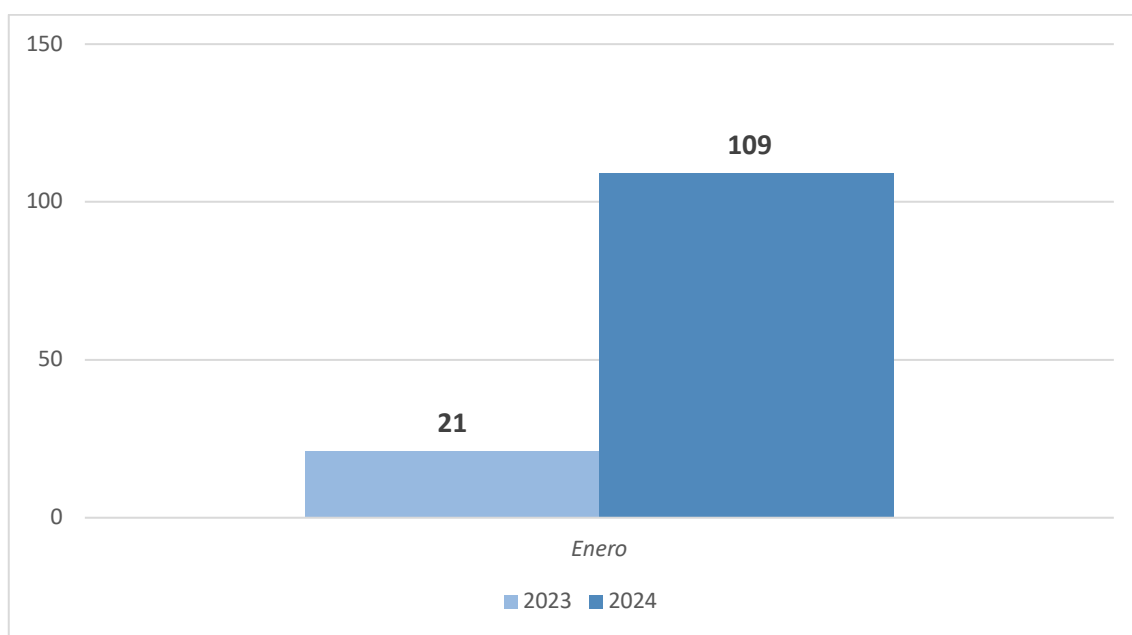
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

3.3. Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Gráfico N° 09

Denuncias recibidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 07

Detalle de las denuncias recibidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Detalle de las denuncias	Cantidad	%
Violencia física	56	51.38%
Violencia psicológica	47	43.12%
Violencia sexual	3	2.75%
Violencia patrimonial	2	1.83%
Acoso sexual	1	0.92%
Total	109	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 08

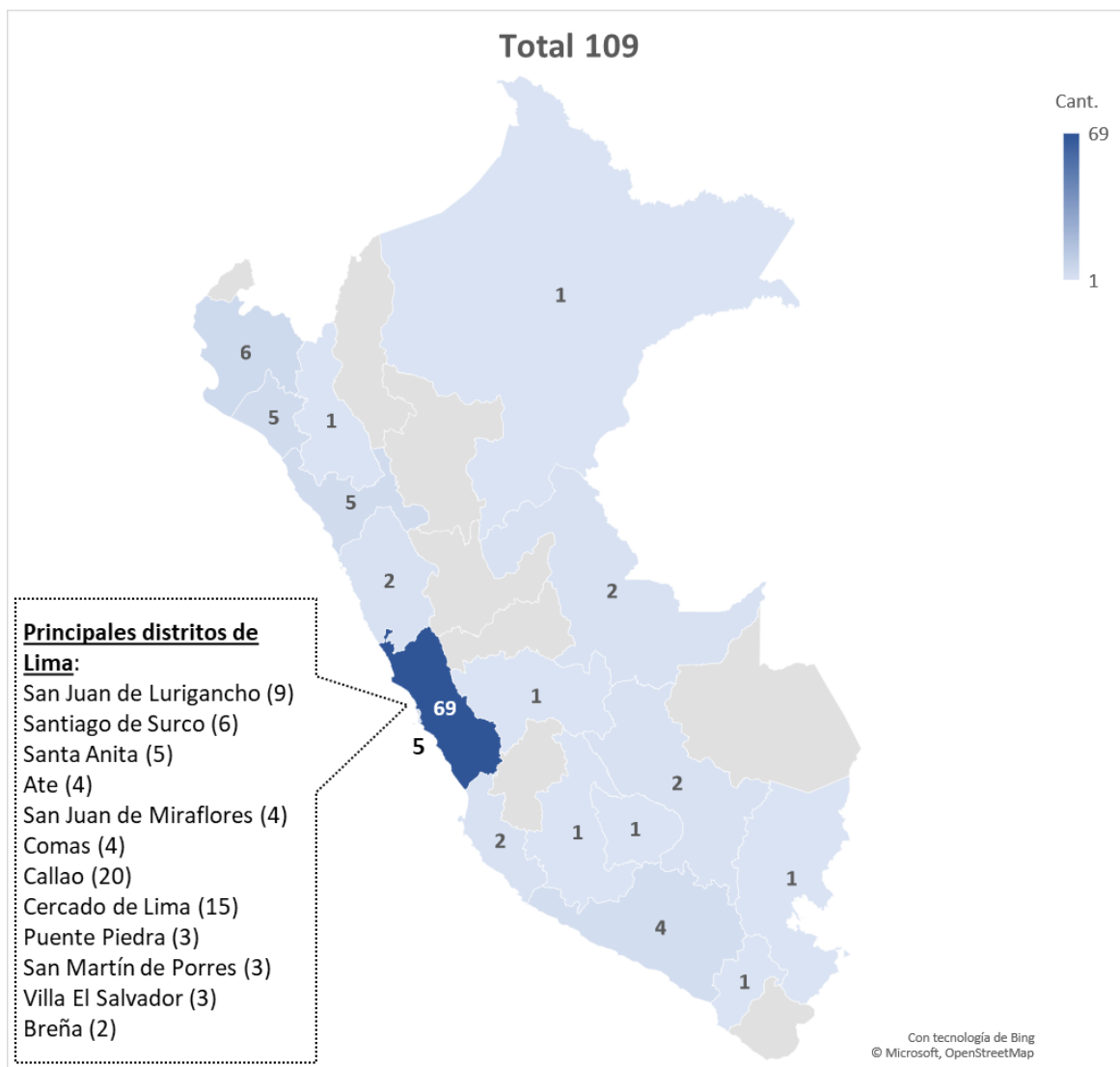
Procedencia de las denuncias recibidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Departamento / Región	Cantidad	%
Lima	69	63.30%
Piura	6	5.50%
Callao	5	4.59%
La Libertad	5	4.59%
Lambayeque	5	4.59%
Arequipa	4	3.67%
Ancash	2	1.83%
Cusco	2	1.83%
Ica	2	1.83%
Ucayali	2	1.83%
Apurímac	1	0.92%
Ayacucho	1	0.92%
Cajamarca	1	0.92%
Junín	1	0.92%
Loreto	1	0.92%
Moquegua	1	0.92%
Puno	1	0.92%
Total	109	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 10
Procedencia de las denuncias recibidas por violencia contra la
mujer y los integrantes del grupo familiar

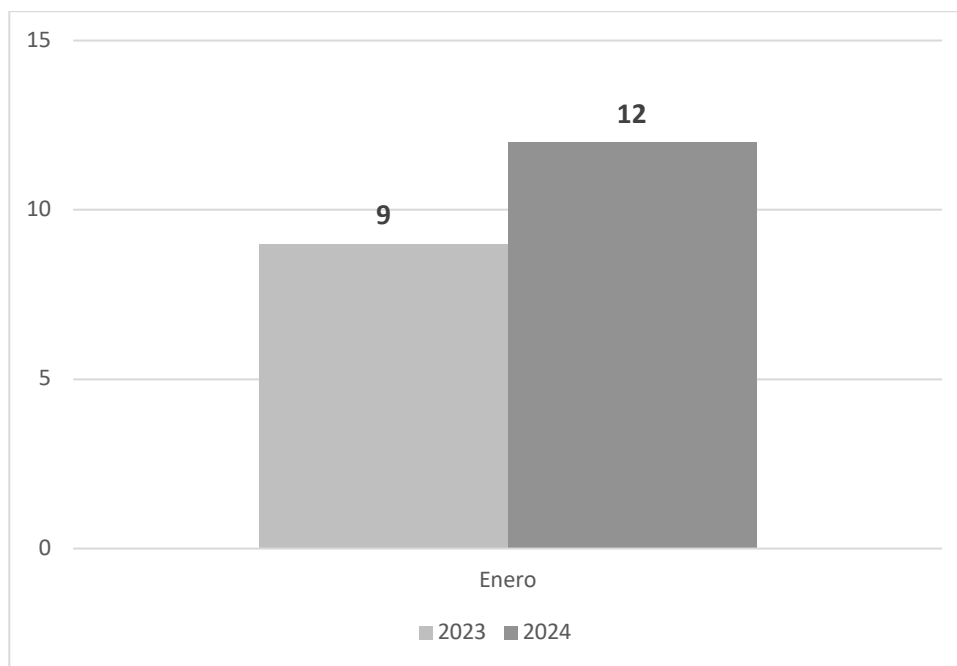


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

3.4. Trata de personas

Gráfico N° 11
Denuncias recibidas por trata de personas



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

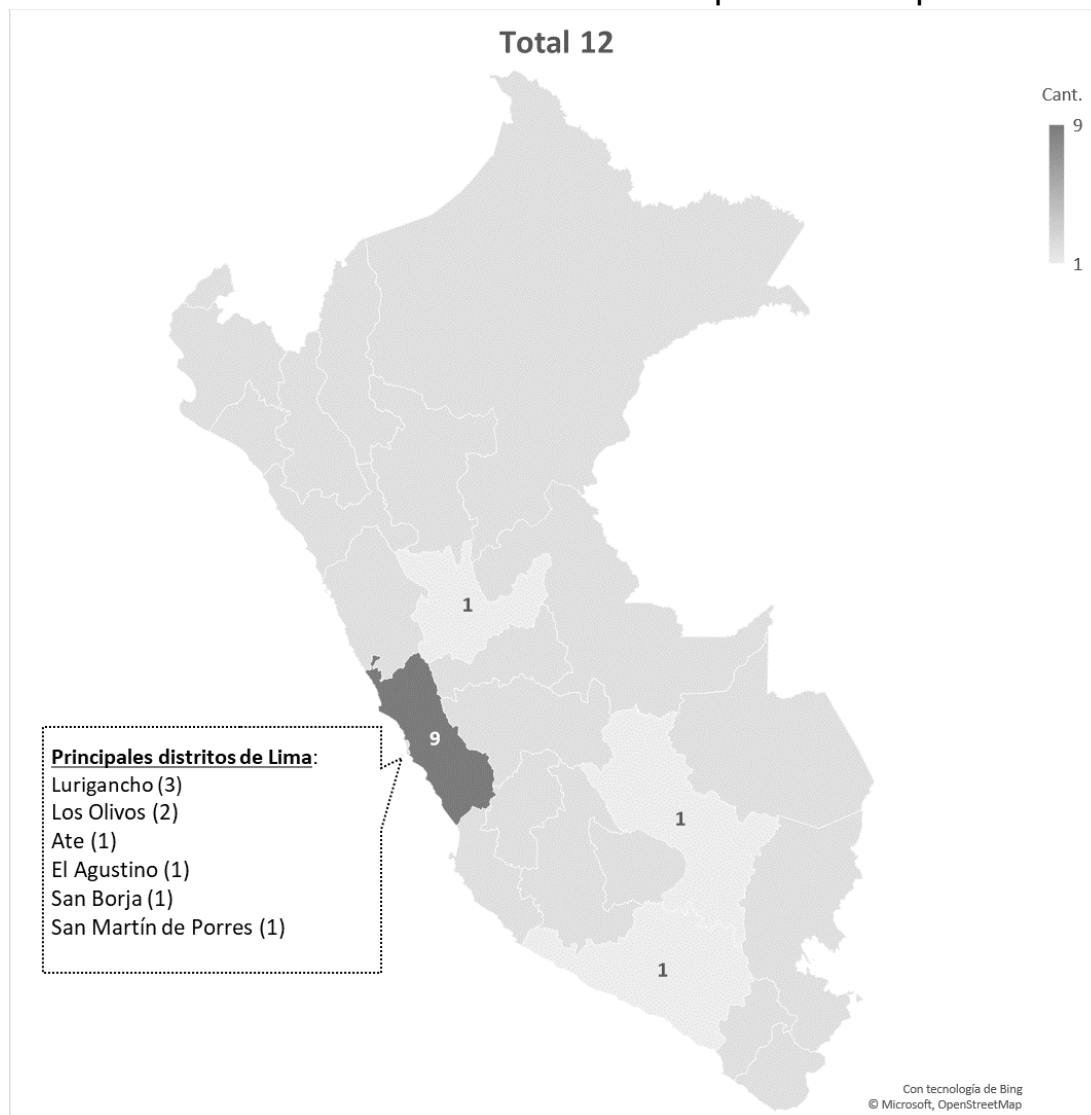
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 09
Procedencia de las denuncias recibidas por trata de personas

Departamento	Cantidad	%
Lima	9	75.00%
Arequipa	1	8.33%
Cusco	1	8.33%
Huánuco	1	8.33%
Total	12	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 12**Procedencia de las denuncias recibidas por trata de personas**

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

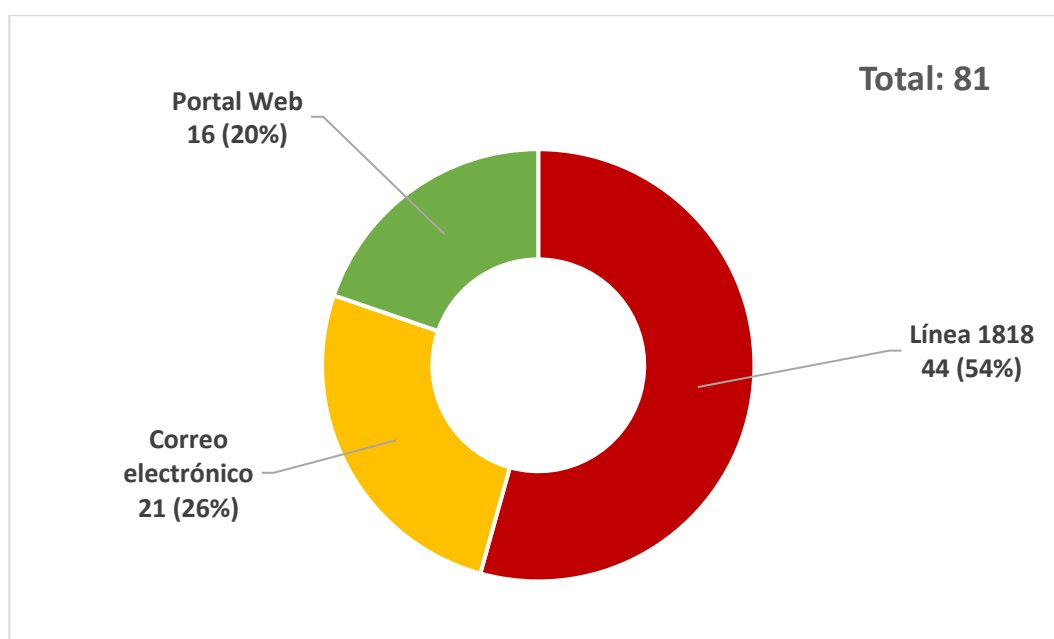
Ministerio del Interior

4. DENUNCIAS RECIBIDAS POR EXTORSIÓN EN PRÉSTAMOS EN LA MODALIDAD GOTA A GOTA

4.1. Denuncias recibidas por canal (enero 2024)

Gráfico N° 13

Denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota, por canal



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

4.2. Procedencia de las denuncias (enero 2024)

Tabla N° 10

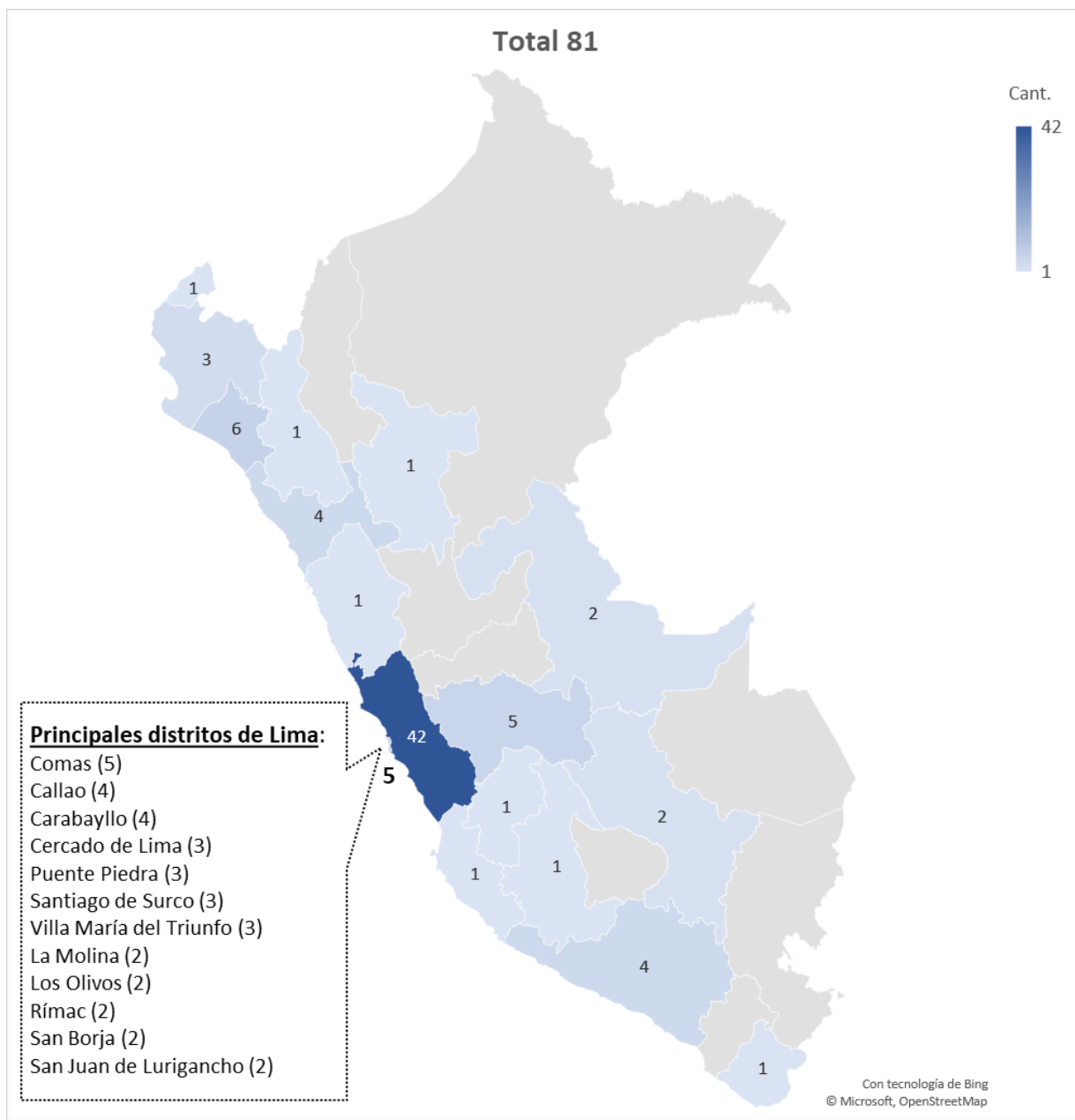
Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota

Departamento	Cantidad	%
Lima	42	51.85%
Lambayeque	6	7.41%
Callao	5	6.17%
Junín	5	6.17%
Arequipa	4	4.94%
La Libertad	4	4.94%
Piura	3	3.70%
Cusco	2	2.47%
Ucayali	2	2.47%
Ancash	1	1.23%
Ayacucho	1	1.23%
Cajamarca	1	1.23%
Huancavelica	1	1.23%
Ica	1	1.23%
San Martín	1	1.23%
Tacna	1	1.23%
Tumbes	1	1.23%
Total	81	100.0%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 14 Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota



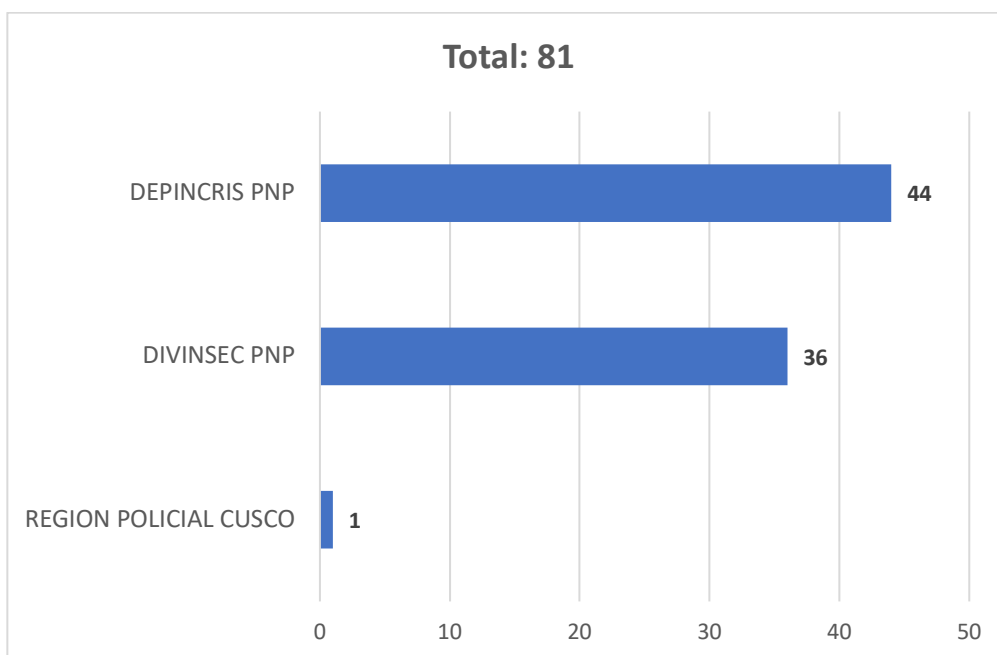
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

4.3. Dependencias derivadas

Gráfico N° 15

Dependencias derivadas por denuncias por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 11

Dependencias derivadas por denuncias por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota

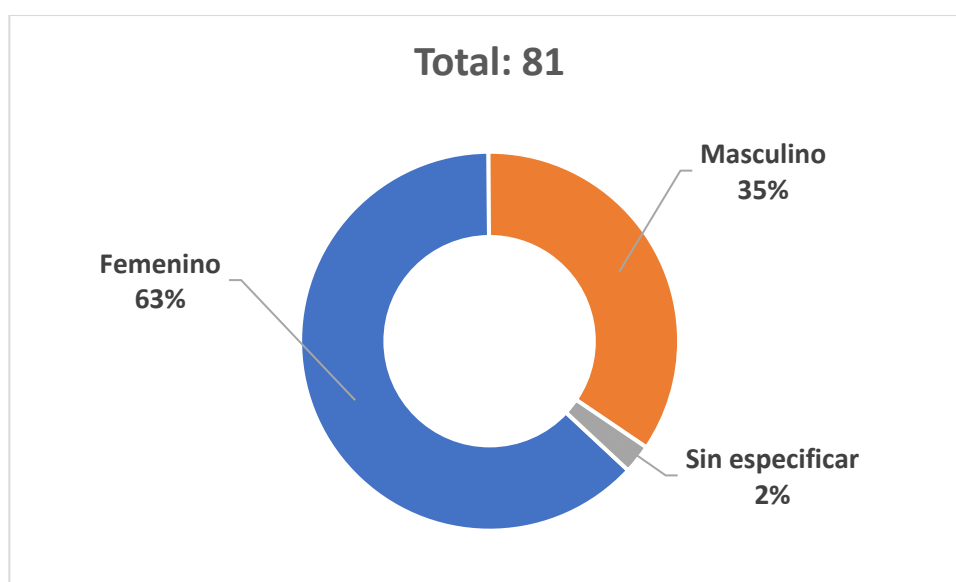
Órganos de la PNP	Cantidad	%
DEPINCRIS PNP	44	54.32%
DIVINSEC PNP	36	44.44%
REGION POLICIAL CUSCO	1	1.23%
TOTAL	81	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

4.4. Género y rango de edad del denunciante

Gráfico N° 16
Género del denunciante



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 12
Rango de edad del denunciante

Rango de edad	#	%
Menor a 21 años	8	9.88%
21 - 40 años	49	60.49%
41 - 65 años	20	24.69%
66 a más años	1	1.23%
Sin especificar	3	3.70%
Total	81	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

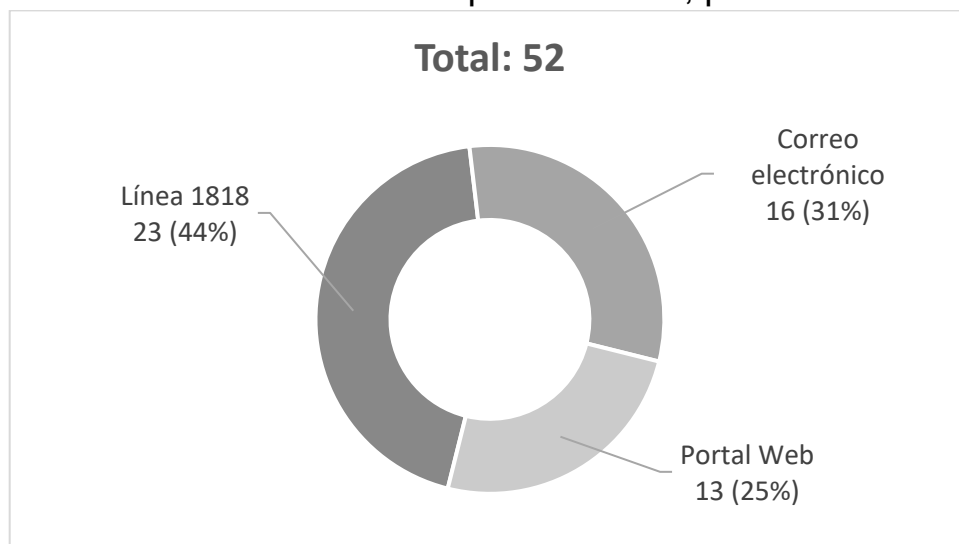
Ministerio del Interior

5. DENUNCIAS RECIBIDAS POR EXTORSIÓN, CAMPAÑA “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

5.1. Denuncias recibidas

Gráfico N° 17

Denuncias recibidas por extorsión, por canal



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

5.2. Procedencia de las denuncias

Tabla N° 13

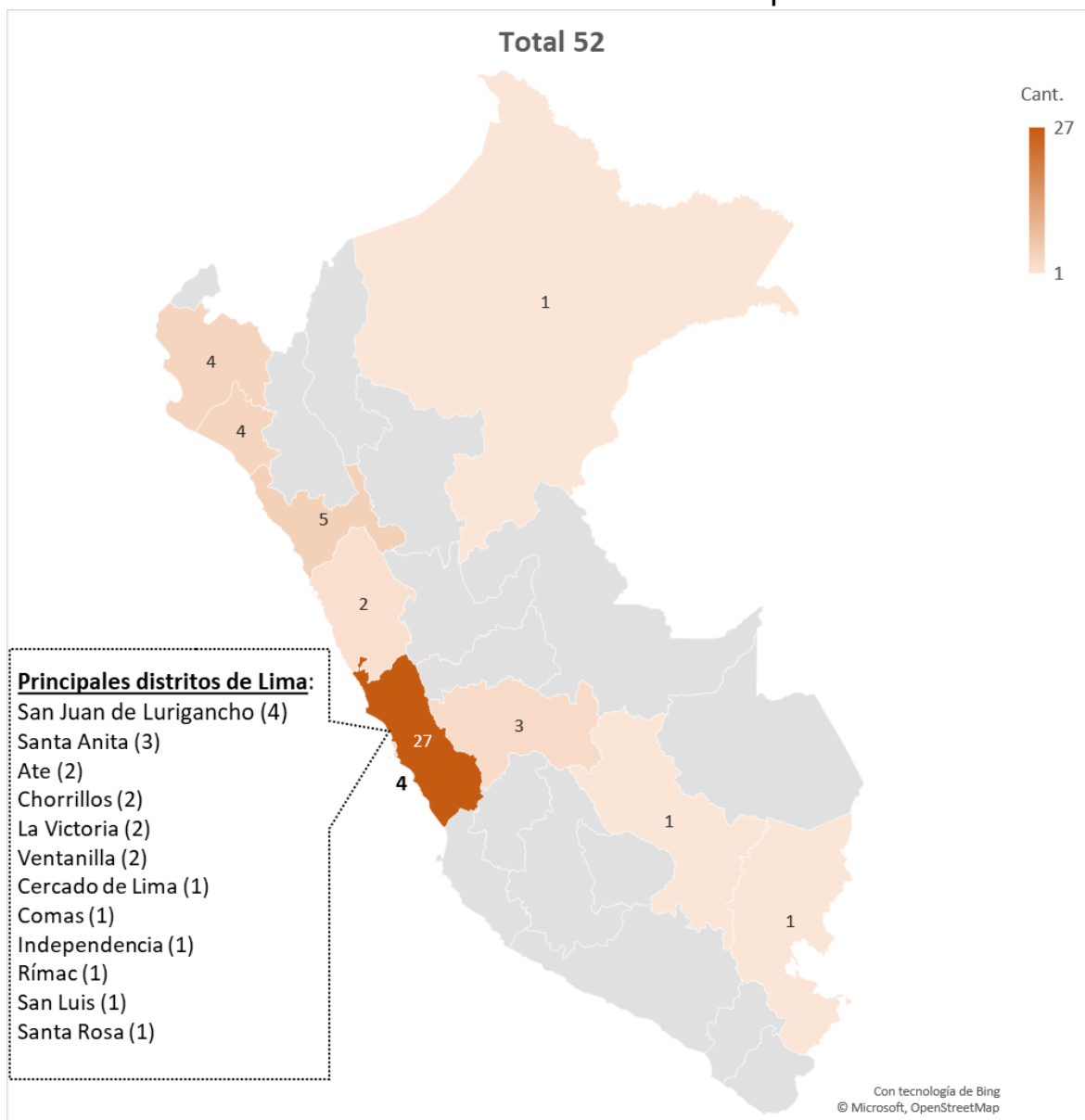
Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión

Departamento	#	%
Lima	27	51.92%
La Libertad	5	9.62%
Callao	4	7.69%
Piura	4	7.69%
Lambayeque	4	7.69%
Junín	3	5.77%
Ancash	2	3.85%
Cusco	1	1.92%
Loreto	1	1.92%
Puno	1	1.92%
Total	52	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 18
Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión



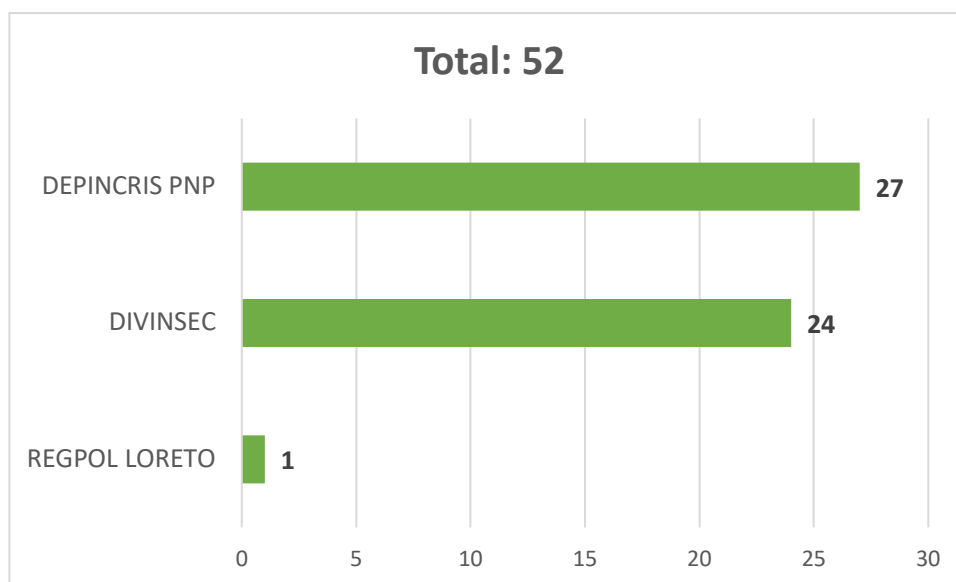
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

5.3. Dependencias derivadas

Gráfico N° 19

Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 14

Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota

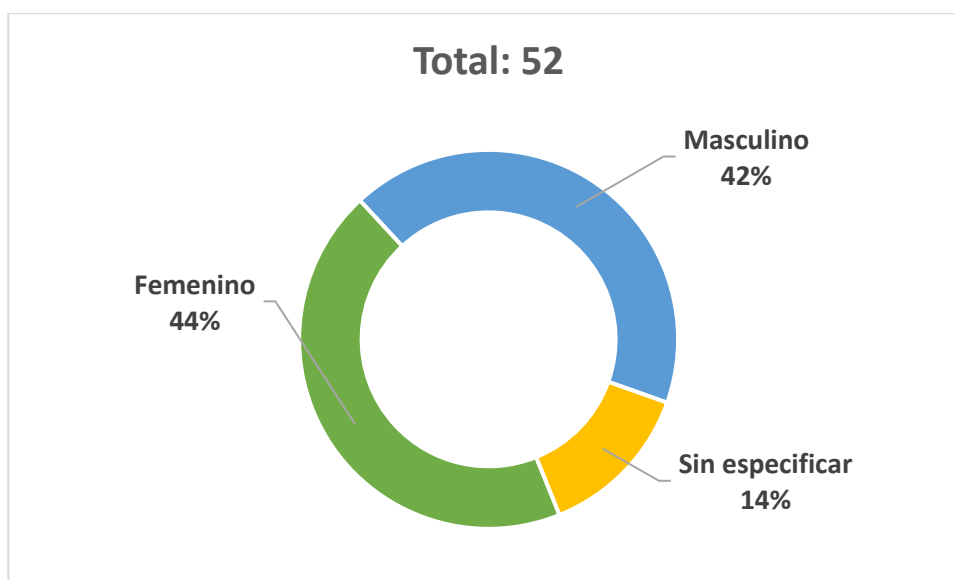
Órganos de la PNP	Cantidad	%
DEPINCRI PNP	27	51.92%
DIVINSEC	24	46.15%
REGPOL LORETO	1	1.92%
Total	52	100%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

5.4. Género y rango de edad del denunciante

Gráfico N° 20
Género del denunciante



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 15
Rango de edad del denunciante

Rango de edad	#	%
Menor a 21 años	10	19%
21 - 40 años	29	56%
41 - 65 años	5	10%
66 a más años	0	0%
Sin especificar	8	15%
Total	52	100%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

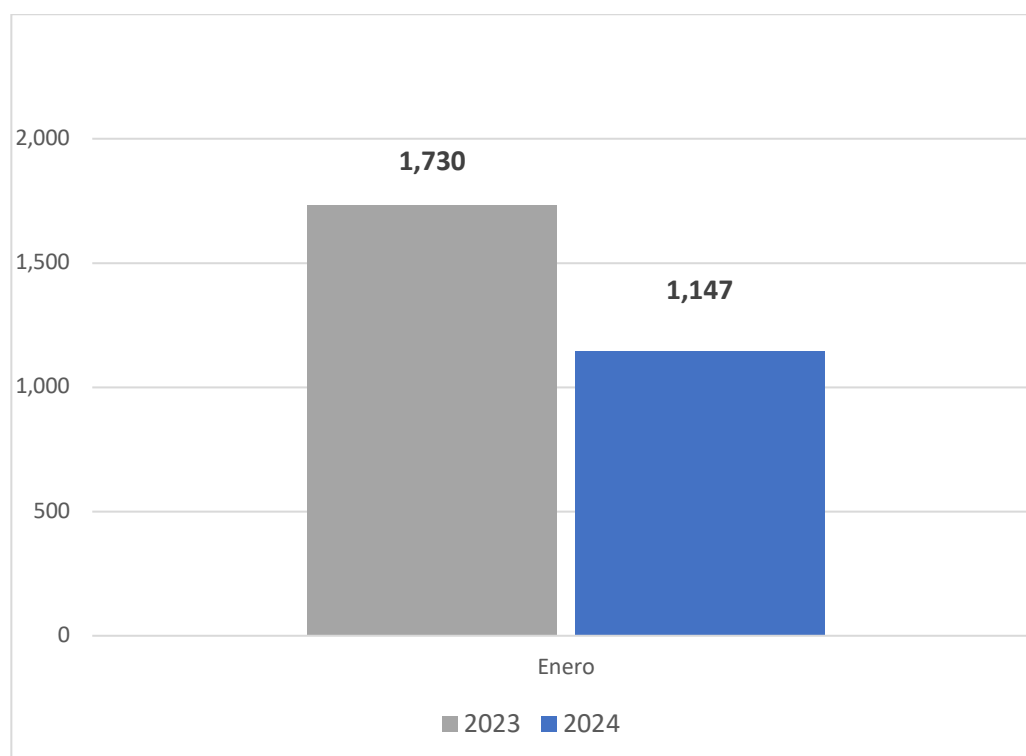
Ministerio del Interior

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA LÍNEA 1818

6.1. Resultados de la encuesta de satisfacción de la línea 1818

Gráfico N° 21

Registros de la encuesta de satisfacción de la línea 1818



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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 22

Calificación de la atención por parte del operador - Pregunta 1

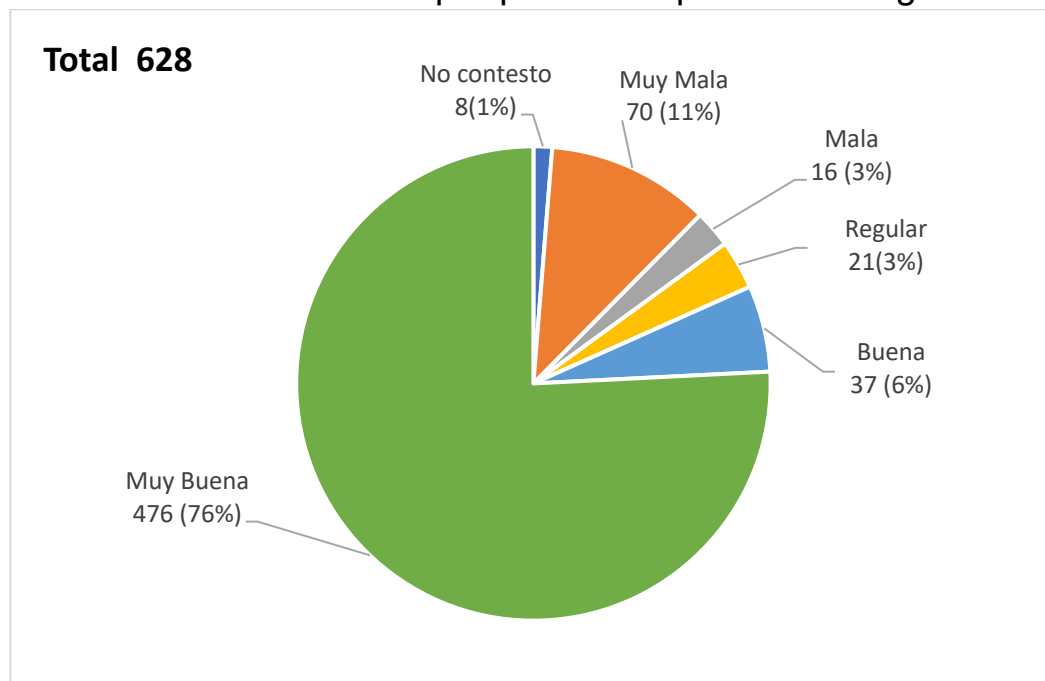
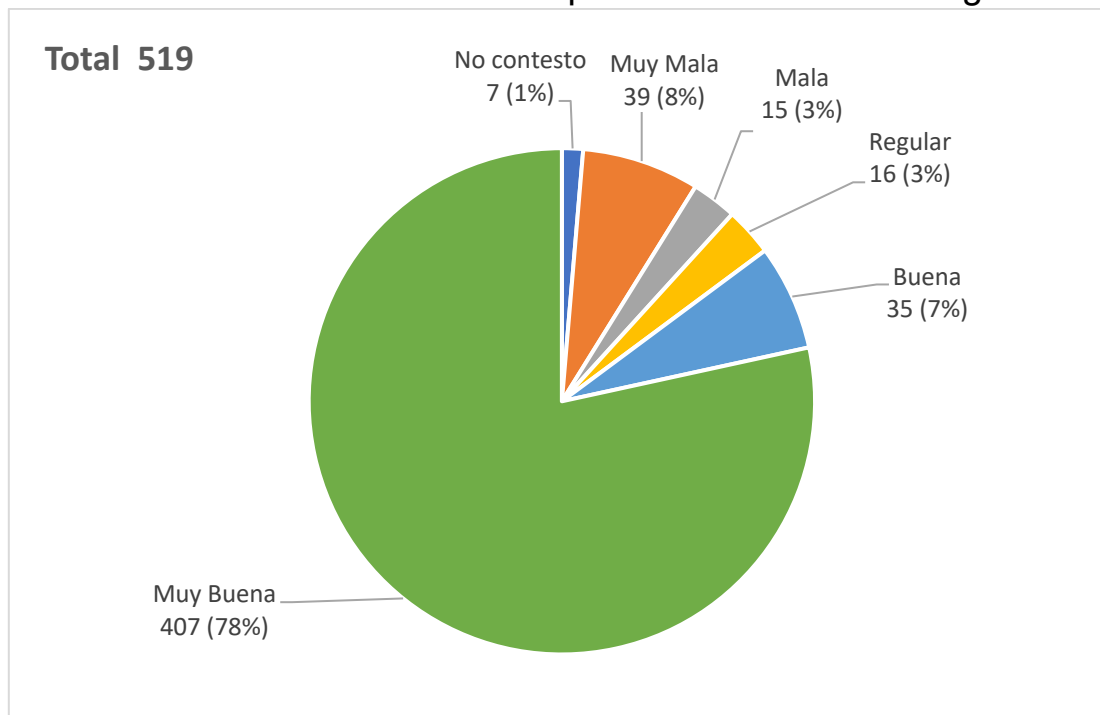
**Fuente:** Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 23

Nivel de satisfacción del servicio que brinda la CUD – Pregunta 2

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



PERÚ

Ministerio del Interior

7. CONSULTAS ATENDIDAS

7.1. Consultas atendidas (enero 2024)

Tabla N° 16
Consultas atendidas

Tipo de consultas atendidas	Cant.	%
Orientación según temáticas de la CUD		
Conductas funcionales indebidas del personal policial y del Ministerio del Interior	343	17.42%
Estafa / extorsión en préstamos gota a gota	258	13.10%
Otros	136	6.91%
Crimen organizado	135	6.86%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	97	4.93%
Extorsión	75	3.81%
Consumo de drogas y adicción	24	1.22%
Desaparición de personas	9	0.46%
Trata de personas	9	0.46%
Orientación general		
Información sobre otros temas	413	20.98%
Comunicación fallida y/o inconclusa	109	5.54%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	106	5.38%
Comunicación incoherente	92	4.67%
Intervención policial	89	4.52%
Maltrato animal	55	2.79%
Llamada equivocada hacia la CUD	17	0.86%
Corrupción	1	0.05%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	1	0.05%
Total	1,969	100.00%

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

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

MININTER

Dirección de Canales de Atención y Denuncias
Dirección General de Información para la Seguridad
Viceministerio de Seguridad Pública