



PERÚ

Ministerio del Interior



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Reportes de las comunicaciones recibidas por la Central Única de Denuncias Enero - Junio 2023

Reportes de las comunicaciones recibidas por la Central Única de Denuncias Enero - Junio 2023

* **Información Reservada**

Citar como:

MININTER (2023). Reportes de las comunicaciones recibidas por la Central Única de Denuncias Enero - Junio 2023, Lima, Dirección de Canales de Atención y Denuncias - Dirección General de Información para la Seguridad - Viceministerio de Seguridad Pública – Ministerio del Interior.

MINISTERIO DEL INTERIOR

Ministro del Interior

Vicente Romero Fernández

Viceministro (e) de Seguridad Pública

Miguel Ángel Núñez Polar

Directora General de Información para la Seguridad

Susana Miraval García

Director de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Francisco Ríos Villacorta

Equipo que participó en la elaboración del Reporte

Varinia Barrueto Feijoo

Diana Ortega Estacio

Jaime Montesinos Serrano

Sara Liseth Albújar Purizaca

Alfredo Mora Ito

Francisco Ríos Villacorta

Diseño y Diagramación

Kevin Medina Estrada

Fecha de corte

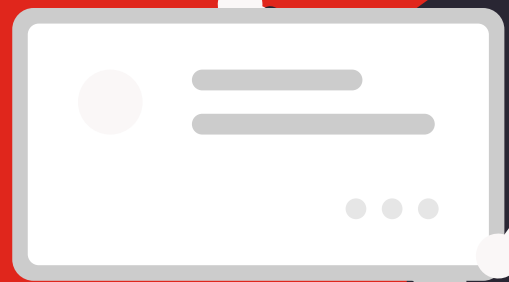
30.06.2023

Fecha de elaboración

10.07.2023

Contenido

- I ————— Resumen ejecutivo
- II ————— Comunicaciones recibidas
- III ————— Denuncias y quejas admitidas por temática de atención
- IV ————— Denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la
modalidad gota a gota (21/04/23 a 30/06/23)
- V ————— Denuncias recibidas por extorsión durante la campaña:
“Yo no caigo en la Extorsión, Yo Denuncio”
(21/06/23 a 30/06/23)
- VI ————— Encuestas de satisfacción de la línea 1818
- VII ————— Consultas atendidas



La Central Única de Denuncias es una plataforma digital y telefónica que recibe las denuncias y quejas de la ciudadanía, respecto de actos de conductas indebidas del personal policial y del Ministerio 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 (más del 70%). Durante el 2023, de enero a junio, la Central Única de Denuncias recibió un total de 22,538 comunicaciones; de esta cantidad registró un total de 3,060 denuncias y quejas, de los cuales más del 70% de ellas se focalizan en la Región Lima y Callao. La principal temática de atención de las denuncias y quejas que la ciudadanía presenta es Conductas funcionales indebidas del personal policial y del Ministerio del Interior (cerca del 50% del total de denuncias y quejas).

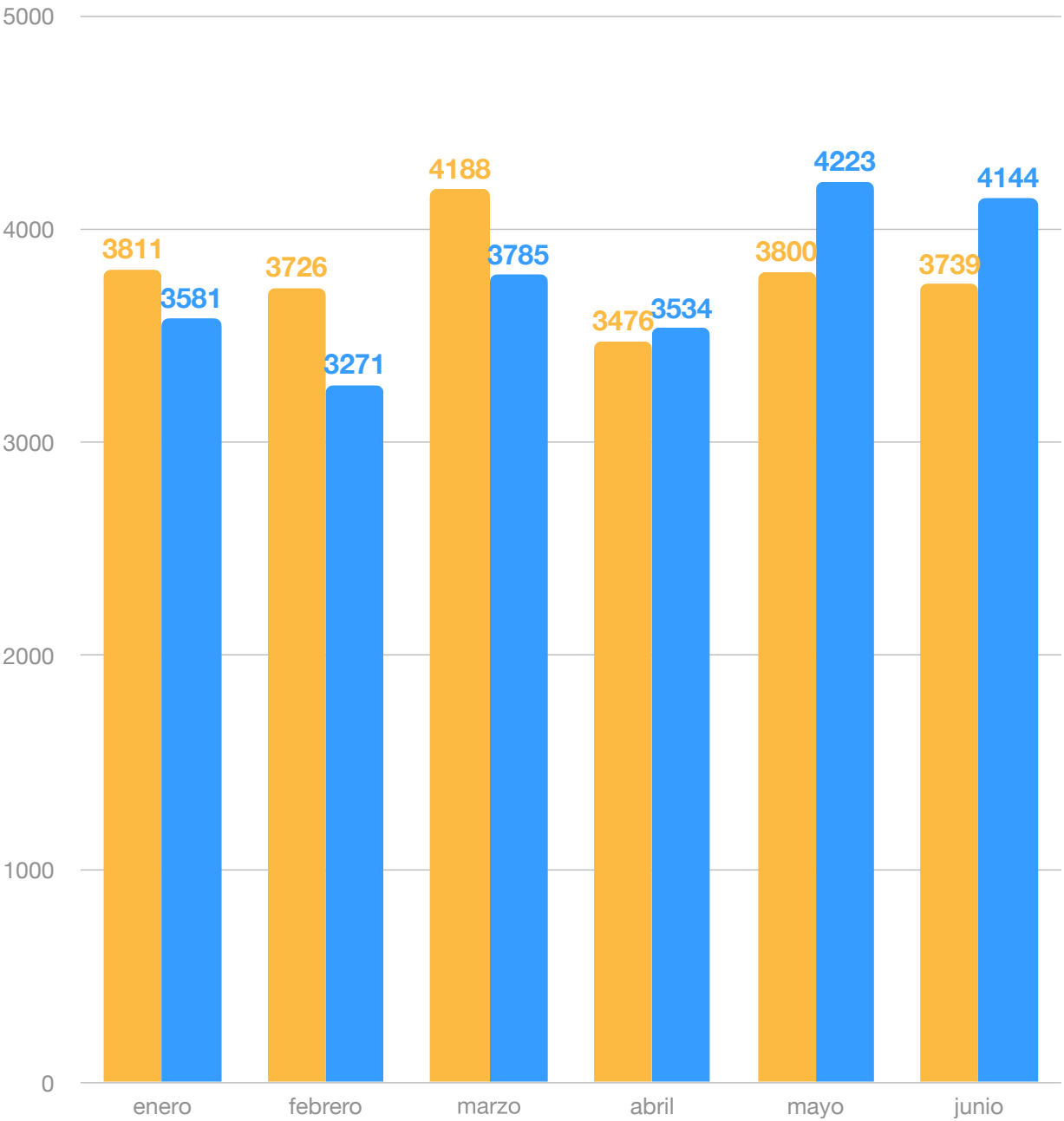
Por otro lado, se viene haciendo seguimiento al nivel de satisfacción del servicio brindado a la ciudadanía por el canal telefónico de la Central Única de Denuncias a través de la realización de encuestas telefónicas; en ese sentido, se tiene que más de 80% de ciudadanos encuestados aprueba la atención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

I Resumen Ejecutivo

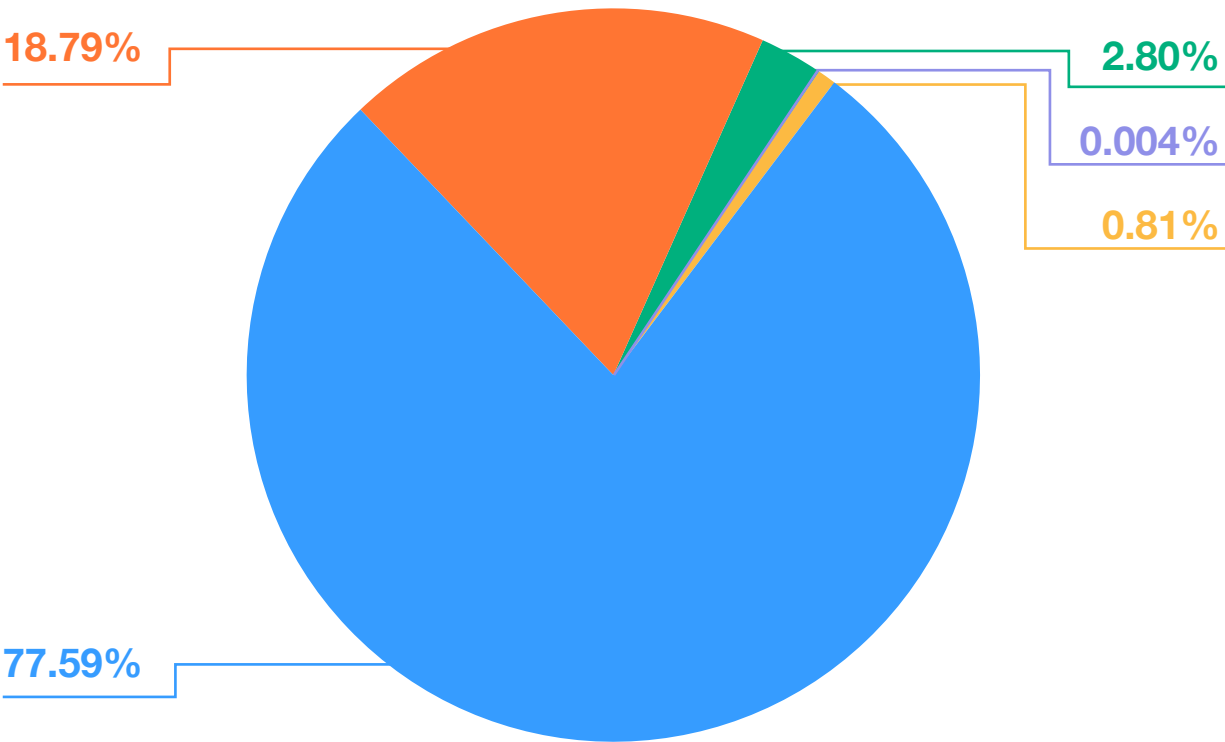
II

Comunicaciones Recibidas

Comunicaciones Recibidas



Canales de Atención



Línea 1818

17,488



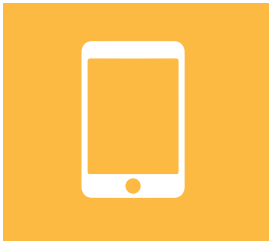
Portal web

4,236



Email

630



App

183

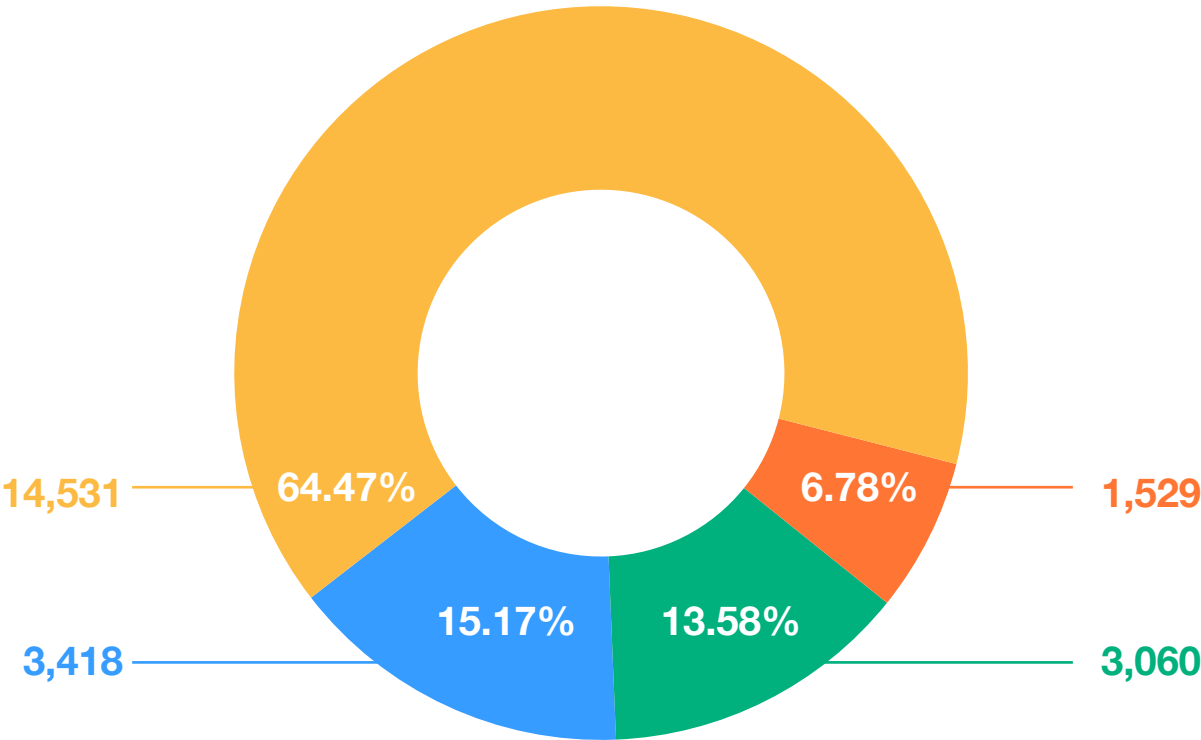


Otros

1

Tipos de comunicaciones recibidas

22,538



Denuncia o Queja admitida	Es aquella denuncia o queja que cuenta con la información necesaria para su atención y/o derivación.
Denuncia o Queja no admitida	Es aquella denuncia o queja que carece de los requisitos mínimos para su atención y/o derivación.
Consulta	Es aquella orientación brindada a la ciudadanía sobre los servicios de la CUD o temas de competencia del Sector Interior
Comunicación Malintencionada	Es aquella comunicación perturbadora, silente o falsa recibida a través de la línea 1818.

Quejas y denuncias admitidas

3,060

Principales temáticas

	Conductas funcionales indebidas de la PNP y del MININTER	1,404	45.88%
	Puntos de venta de droga	235	7.68%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	215	7.03%
	Trata de personas	39	1.27%

Otras temáticas de atención

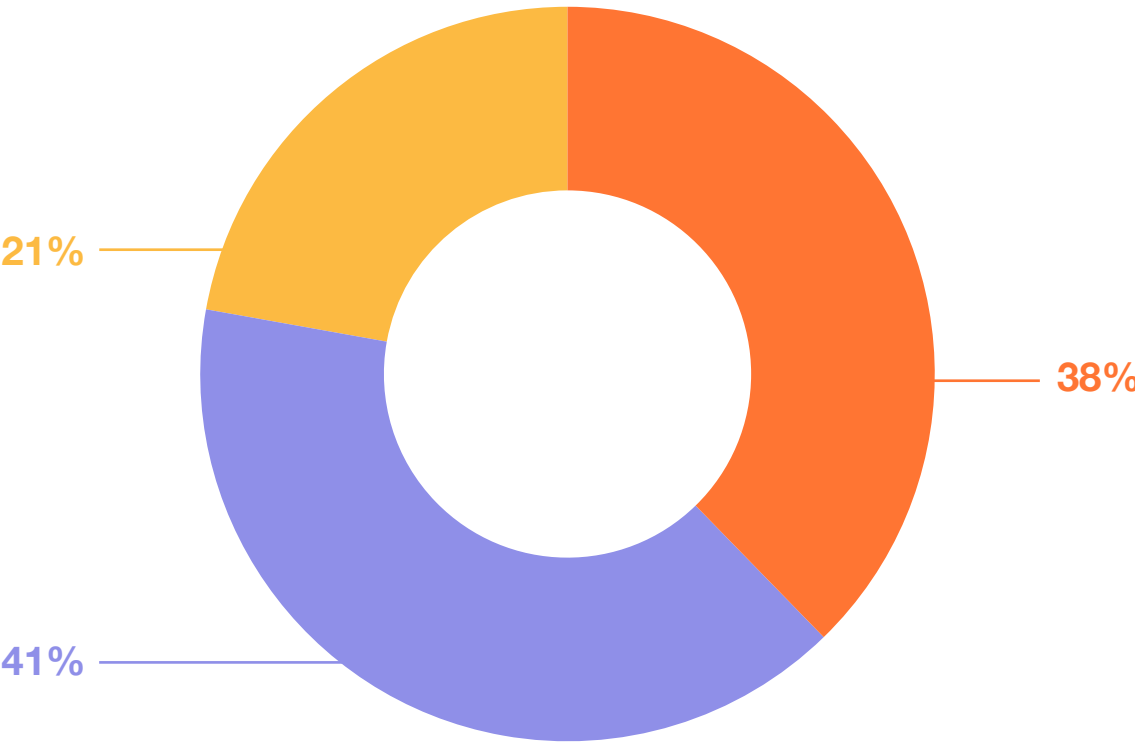
	Crimen organizado	441	14.41%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	463	15.13%
	Maltrato animal	188	6.14%
	Corrupción	60	1.96%
	Extorsión	15	0.49%

Perfil del Denunciante

Femenino
1,241

Masculino
1,175

Sin especificar
644



Rango de edad	menor o igual a 20 años	59	1.93%
	21 - 40 años	1,329	43.43%
	41 - 65 años	907	29.64%
	66 a más años	76	2.48%
	Sin especificar	689	22.52%
	Total	3,060	100%

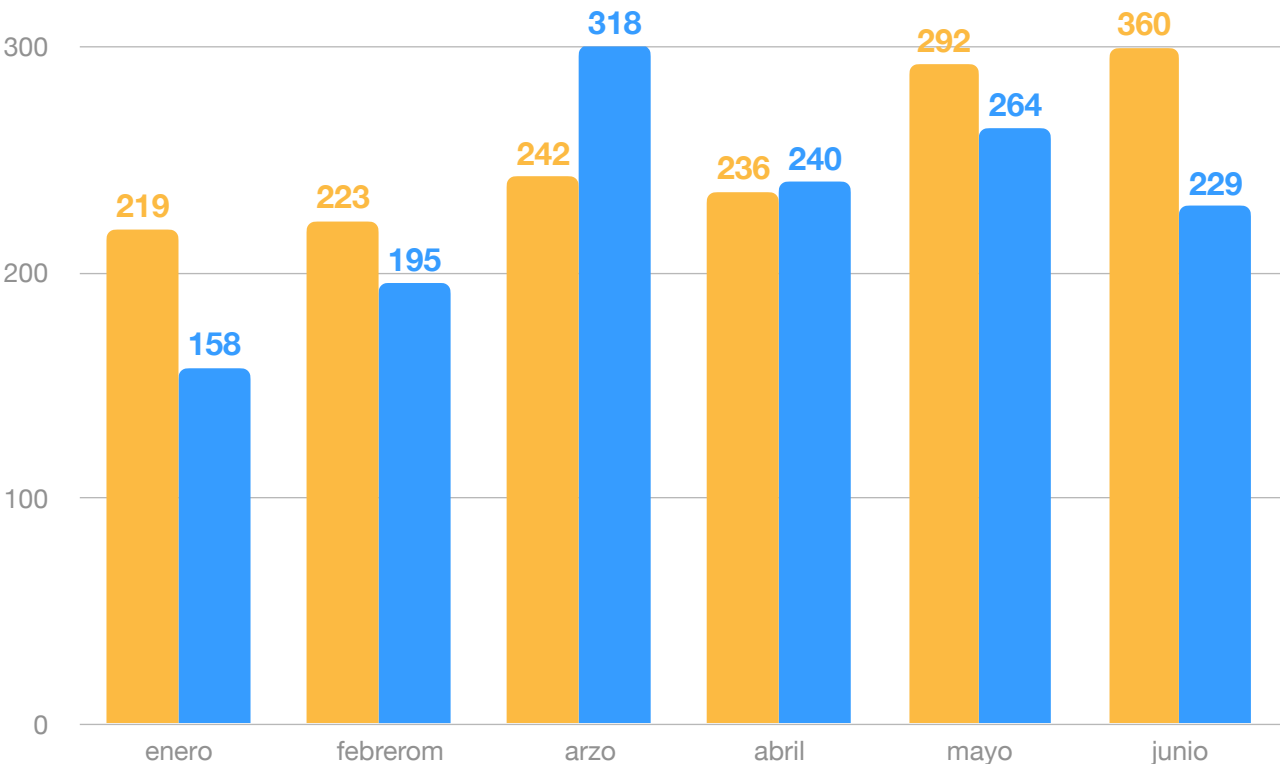


Denuncias y Quejas admitidas por Temática de Atención

Conductas indebidas de la PNP o del MININTER

2022
Total: 1,572

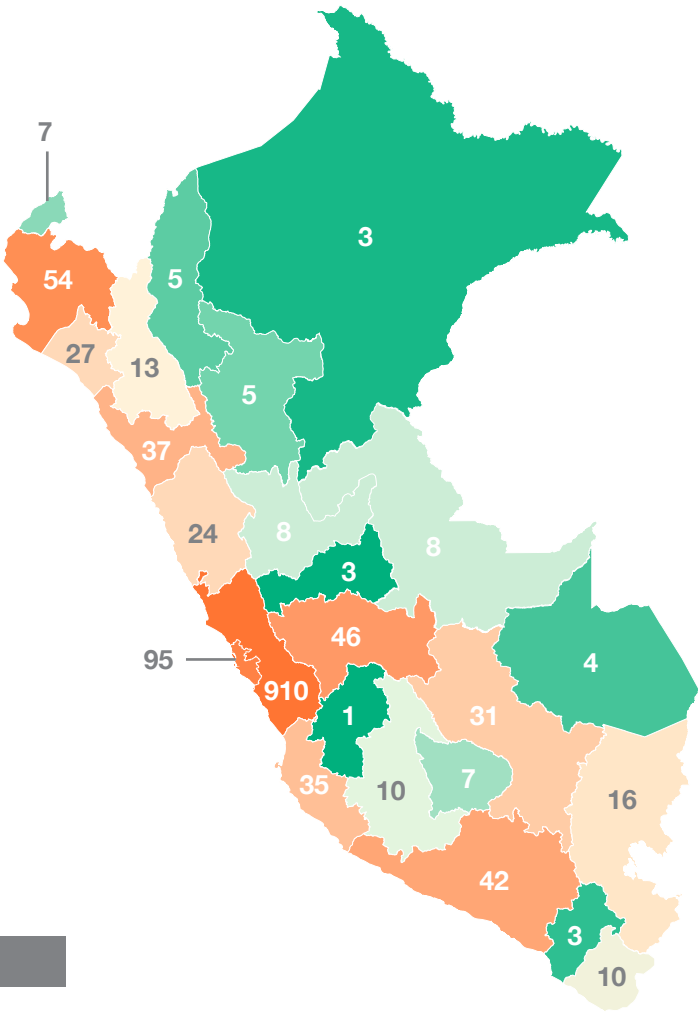
2023
Total: 1,404



Detalles de las quejas	#	%
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones.	603	42.95%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones.	365	26.00%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional.	114	8.12%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo.	94	6.70%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.	80	5.70%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias.	44	3.13%
Atender al público con términos o gestos inadecuados.	44	3.13%
Omitir auxiliar a cualquier persona cuando esta así lo requiera.	20	1.42%
Conductas funcionales indebidas del personal del MININTER.	20	1.42%
Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones.	11	0.78%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial.	9	0.64%
Total	1,404	100%

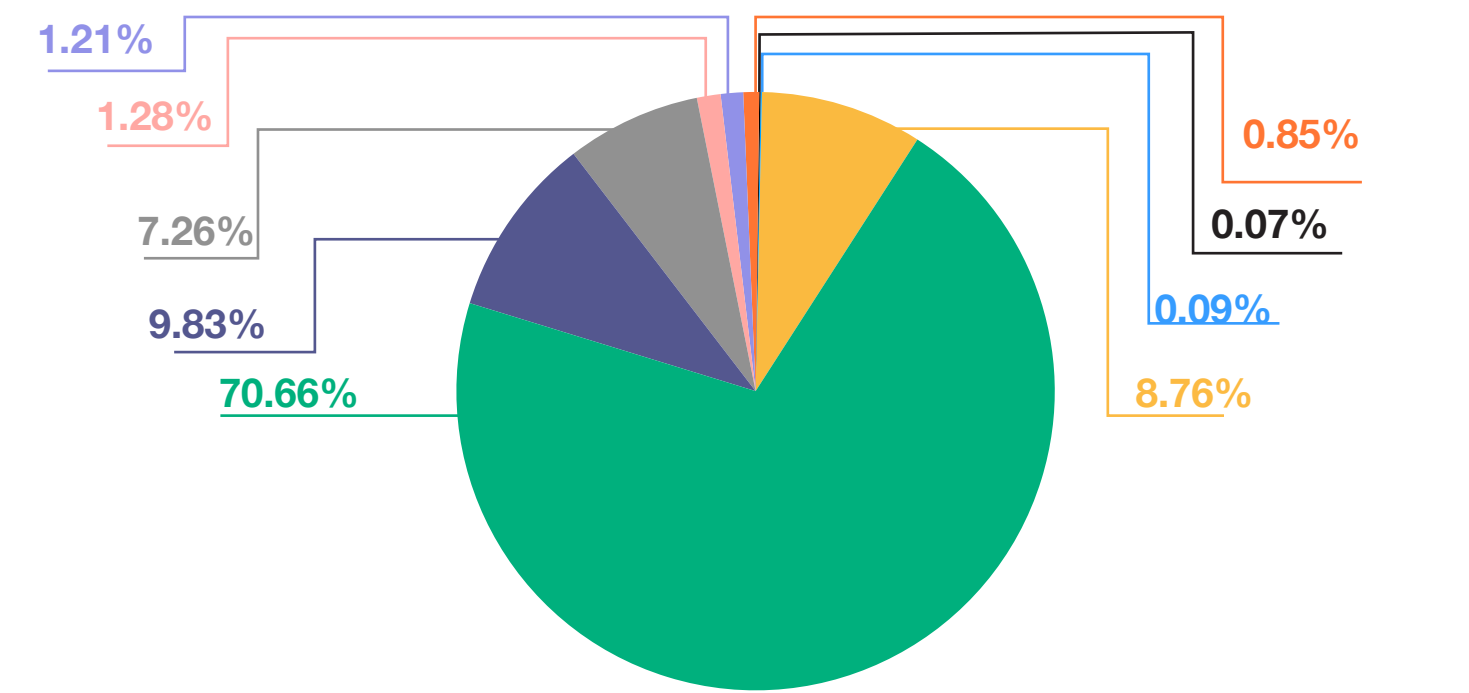
Procedencia de quejas

Departamento	#	%
Lima	910	64.81%
Callao	95	6.77%
Piura	54	3.85%
Junín	46	3.28%
Arequipa	42	2.99%
La Libertad	37	2.64%
Ica	35	2.49%
Cusco	31	2.21%
Lambayeque	27	1.92%
Áncash	24	1.71%
Puno	16	1.14%
Cajamarca	13	0.93%
Tacna	10	0.71%
Ayacucho	10	0.71%
Huánuco	8	0.57%
Ucayali	8	0.57%
Apurímac	7	0.50%
Tumbes	7	0.50%
San Martín	5	0.36%
Amazonas	5	0.36%
Madre De Dios	4	0.28%
Moquegua	3	0.21%
Loreto	3	0.21%
Pasco	3	0.21%
Huancavelica	1	0.07%
Total	1,404	100%



Distritos de Lima con mayor quejas	#
San Juan de Lurigancho	79
Cercado de Lima	78
Callao	56
San Martín de Porres	45
La Victoria	42
Chorrillos	40
Los Olivos	39
Ate	39
Comas	38
San Juan de Miraflores	33
Villa María del Triunfo	31
Santiago de Surco	30

Dependencias quejadas

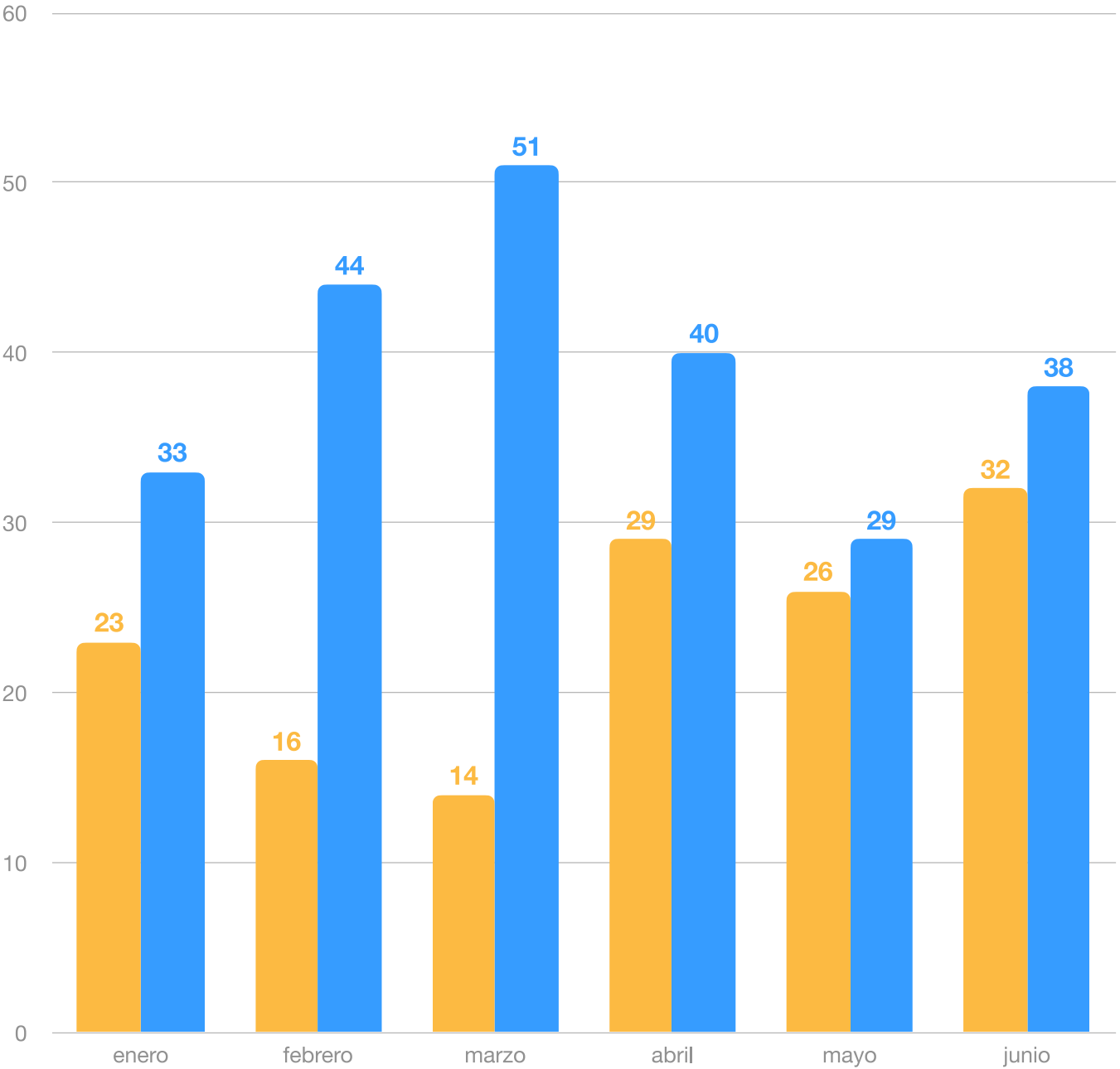


Detalles de dependencia quejada		#	%
Comisarías	Comisarías	992	70.66%
	Comisaría de Canto Rey, Lima	23	2.32%
	Comisaría de Sol de Oro, Lima	22	2.22%
	Comisaría de Chorrillos, Lima	16	1.61%
	Comisaría de San Martin de Porres, Lima	15	1.51%
	Comisaría de La Victoria, Lima	14	1.41%
	Comisaría de Vitarte, Lima	14	1.41%
	Comisaría de Maranga, Lima	13	1.31%
	Comisaría de San Borja, Lima	13	1.31%
	Comisaría de Santa Luzmila, Lima	12	1.21%
	Comisaría de Miraflores, Lima	11	1.11%
	Otras comisarías	839	84.58%
	Unidades Orgánicas de la PNP	138	9.83%
	Efectivos Policiales Específicos	102	7.26%
DEPINCRI de la PNP	DEPINCRI de la PNP	18	1.28%
	Regiones/Frentes Policiales de la PNP	17	1.21%
	Ministerio del Interior	12	0.85%
	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil	1	0.07%
	Superintendencia Nacional de Migraciones	1	0.07%
Sin especificar	Sin especificar	123	8.76%
	Total	1,404	100%

Puntos de venta de droga

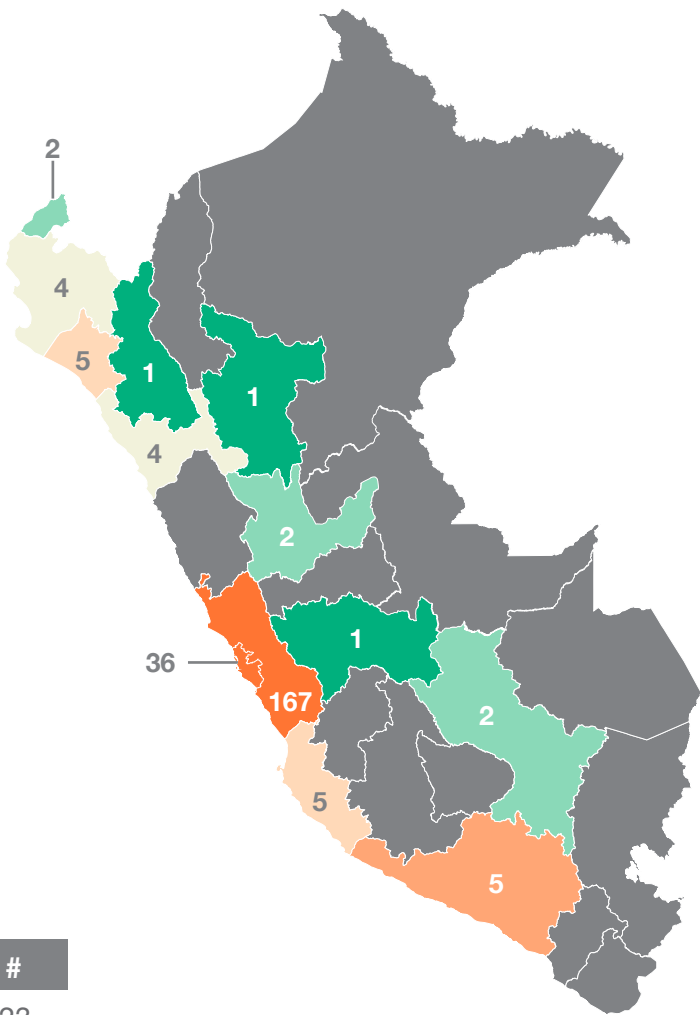
2022
Total: 140

2023
Total: 235



Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	167	71.06%
Callao	36	15.32%
Lambayeque	5	2.13%
Arequipa	5	2.13%
Ica	5	2.13%
Piura	4	1.70%
La Libertad	4	1.70%
Huánuco	2	0.85%
Tumbes	2	0.85%
Cusco	2	0.85%
San Martín	1	0.43%
Cajamarca	1	0.43%
Junín	1	0.43%
Total	235	100%

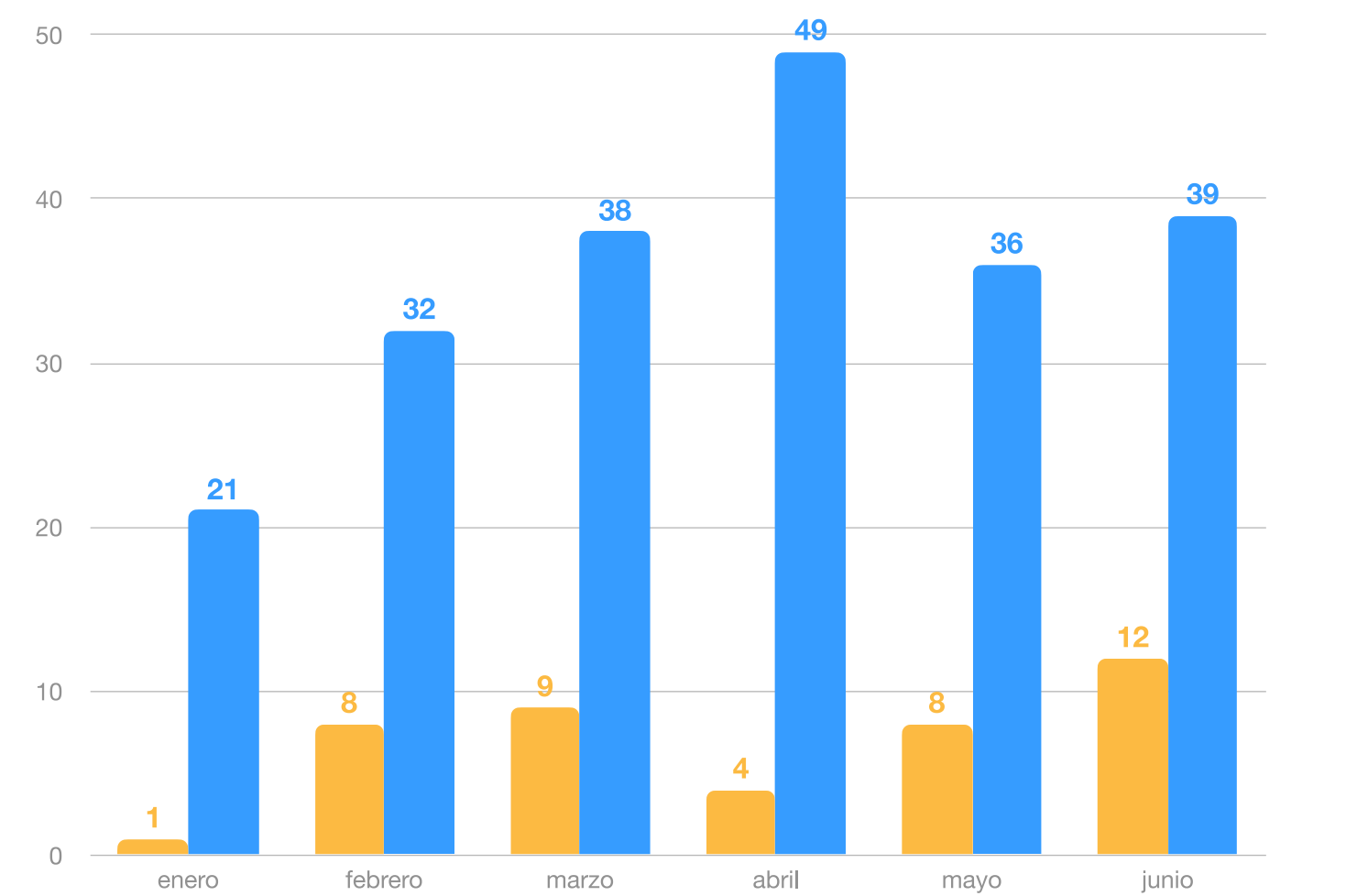


Distritos de Lima con mayor denuncias	#
Callao	23
Ate	14
Villa El Salvador	14
San Martín de Porres	14
San Juan de Lurigancho	13
Rímac	12
Cercado de Lima	9
Ventanilla	7
La Victoria	7
Villa María del Triunfo	7
Chorrillos	6

Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

2022
Total: 42

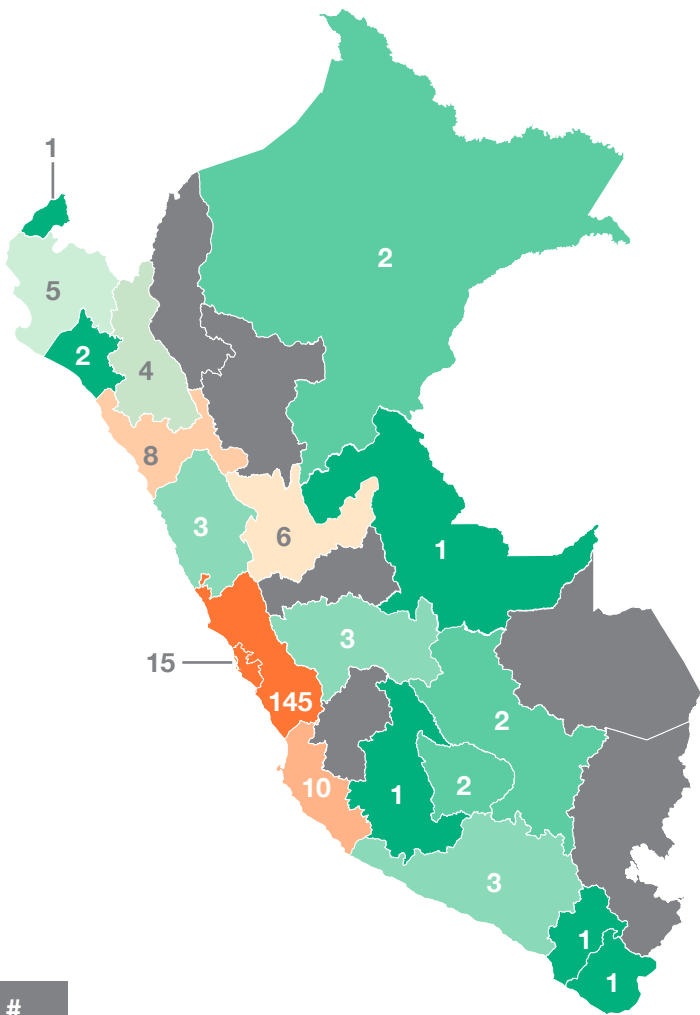
2023
Total: 215



Detalles de las quejas	#	%
Violencia psicológica	137	63.72%
Violencia física	65	30.23%
Violencia sexual	7	3.26%
Acoso sexual	5	2.33%
Violencia patrimonial	1	0.47%
Total	215	100%

Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	145	67.44%
Callao	15	6.98%
Ica	10	4.65%
La Libertad	8	3.72%
Huánuco	6	2.79%
Piura	5	2.33%
Cajamarca	4	1.86%
Arequipa	3	1.40%
Ancash	3	1.40%
Junín	3	1.40%
Cusco	2	0.93%
Apurímac	2	0.93%
Lambayeque	2	0.93%
Loreto	2	0.93%
Tumbes	1	0.47%
Tacna	1	0.47%
Ayacucho	1	0.47%
Ucayali	1	0.47%
Moquegua	1	0.47%
Total	215	100%

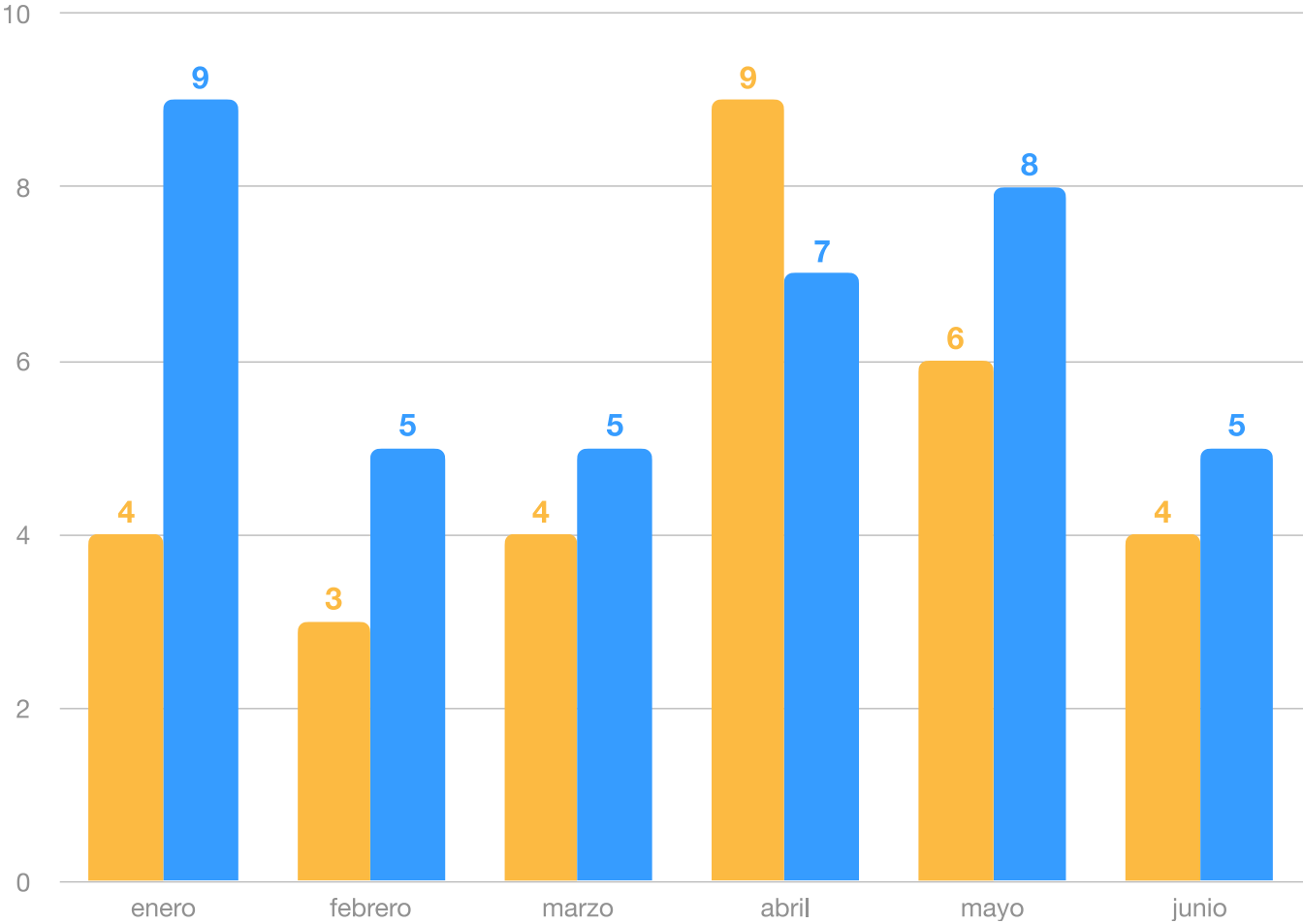


Distritos de Lima con mayor denuncias	#
San Martin de Porres	14
San Juan de Lurigancho	14
Ate	12
Callao	11
Santiago de Surco	11
El Agustino	7
Villa María del Triunfo	7
Chorrillos	6
Comas	6

Trata de personas

2022
Total: 30

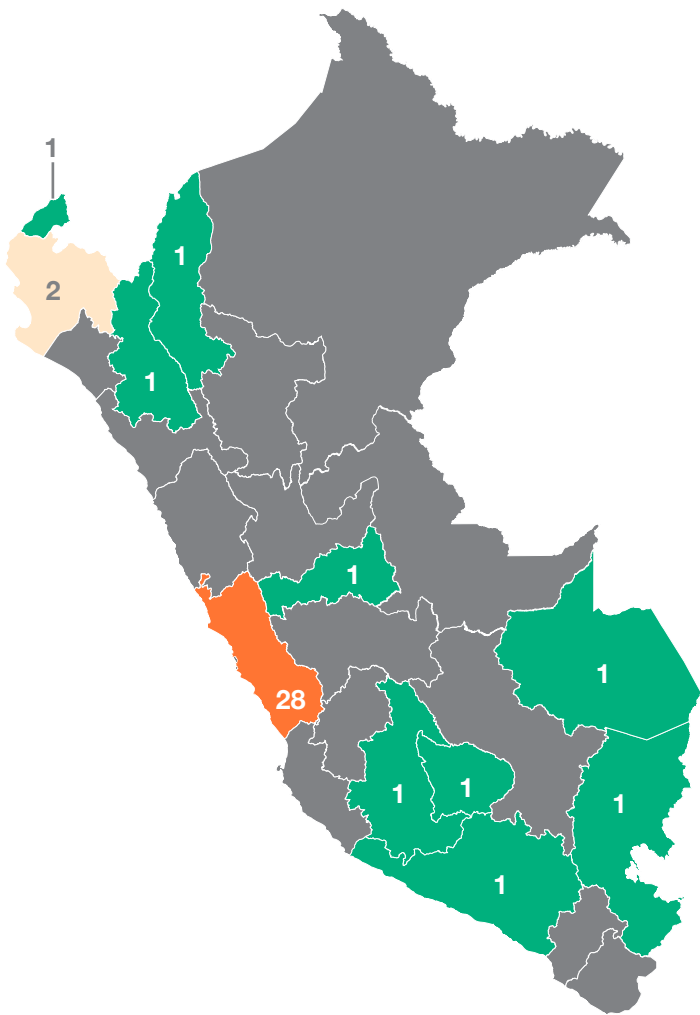
2023
Total: 39



Detalles de las quejas	#	%
Explotación sexual	32	82.05%
Explotación laboral	4	10.26%
Venta de niñas, niños y adolescentes	3	7.69%
Total	39	100%

Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	28	71.79%
Piura	2	5.13%
Madre de Dios	1	2.56%
Tumbes	1	2.56%
Arequipa	1	2.56%
Pasco	1	2.56%
Ayacucho	1	2.56%
Puno	1	2.56%
Cajamarca	1	2.56%
Apurimac	1	2.56%
Amazonas	1	2.56%
Total	39	100%



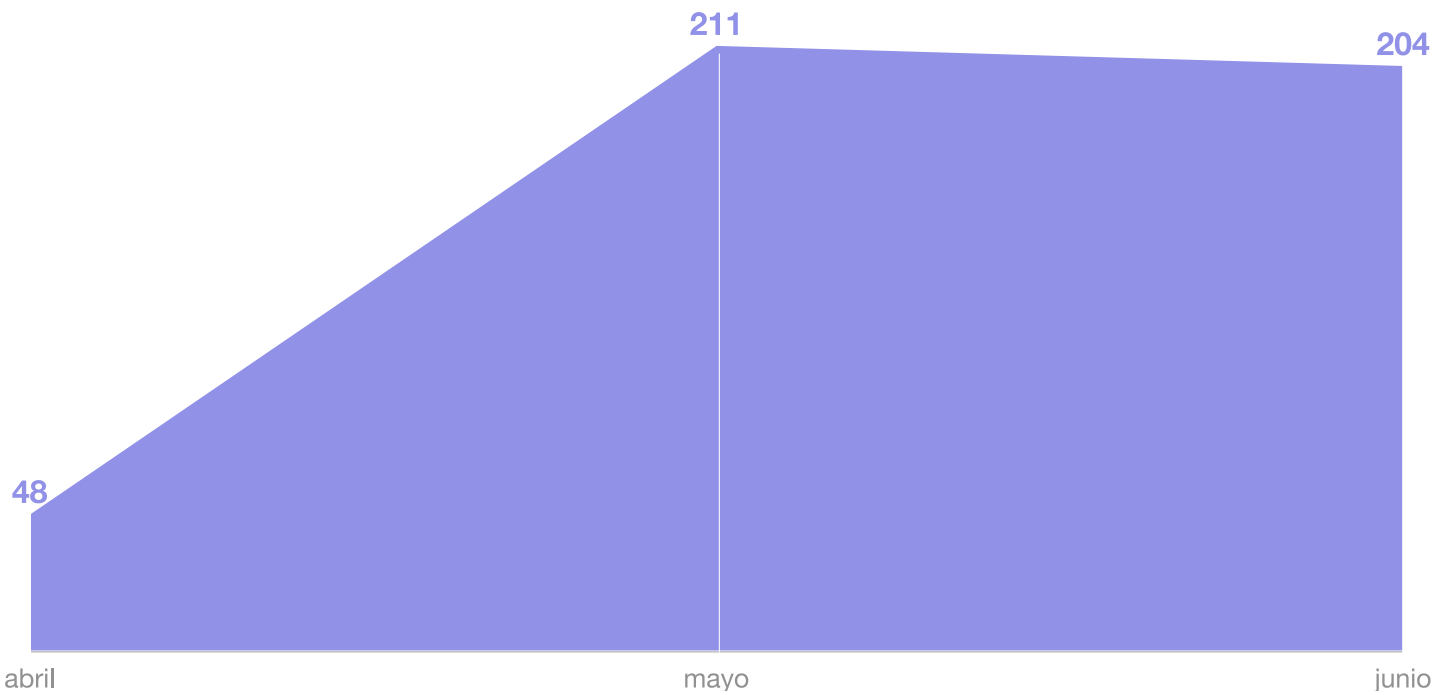
Distritos de Lima con mayor denuncias	#
Santiago de Surco	3
San Borja	3
San Juan de Miraflores	3
Cercado de Lima	3
Miraflores	3
Lince	2
San Martin de Porres	2
Puente Piedra	2
Comas	2

IV

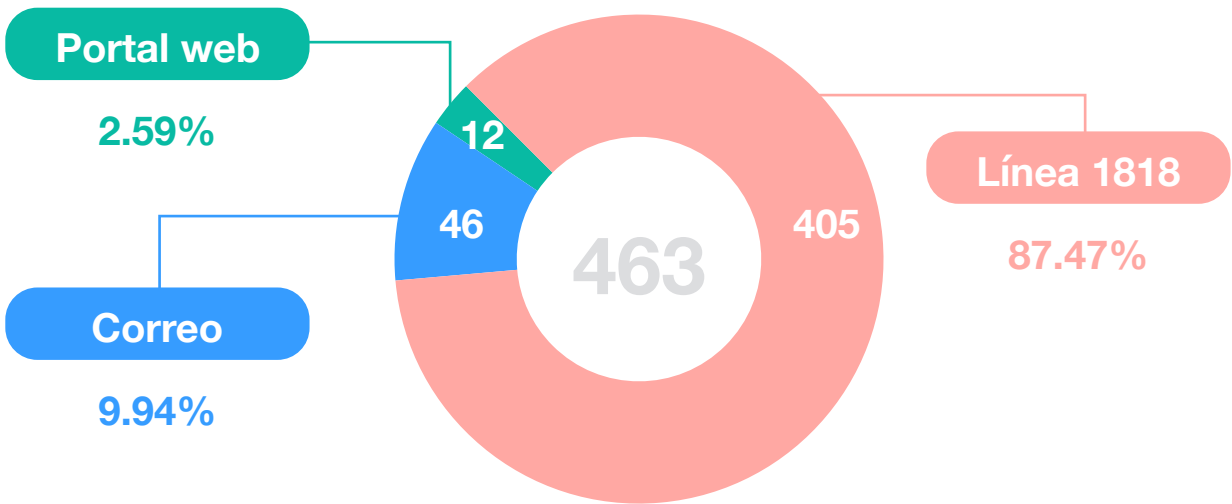
**Denuncias recibidas
por extorsión en
préstamos en la
modalidad gota a gota
(21/04/23 a 30/06/23)**

Denuncias recibidas 21.04.23 - 30.06.23

Total: 463

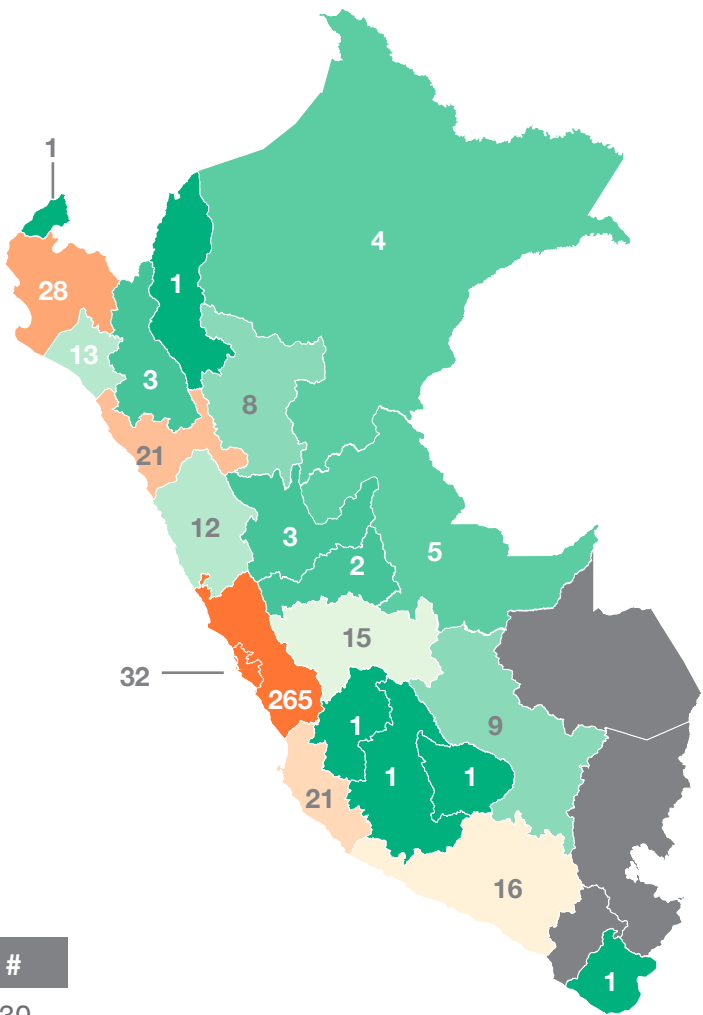


Denuncias por canal



Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	265	57.24%
Callao	32	6.91%
Piura	28	6.05%
La Libertad	21	4.54%
Ica	21	4.54%
Arequipa	16	3.46%
Junín	15	3.24%
Lambayeque	13	2.81%
Ancash	12	2.59%
Cusco	9	1.94%
San Martín	8	1.73%
Ucayali	5	1.08%
Loreto	4	0.86%
Cajamarca	3	0.65%
Huanuco	3	0.65%
Pasco	2	0.43%
Tacna	1	0.22%
Apurímac	1	0.22%
Tumbes	1	0.22%
Huancavelica	1	0.22%
Amazonas	1	0.22%
Ayacucho	1	0.22%
Total	463	100%

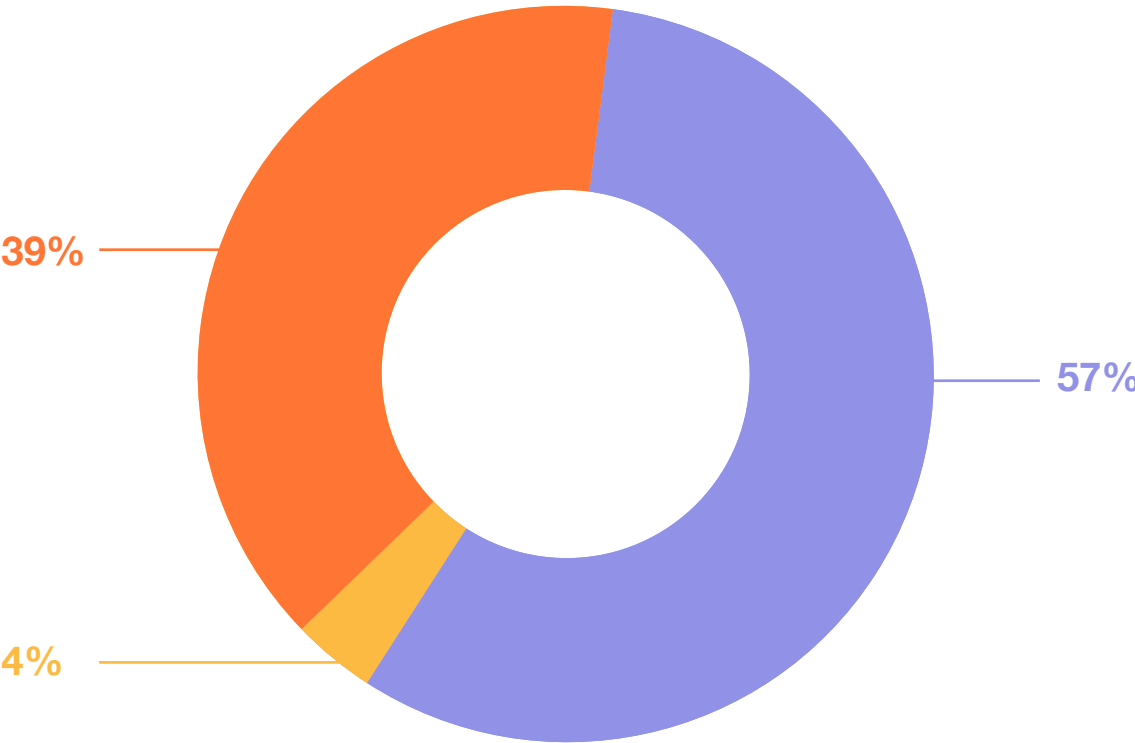


Distritos de Lima con mayor denuncias	#
San Martín de Porres	30
Comas	18
San Juan de Lurigancho	17
Ate	16
Callao	16
Chorrillos	16
Carabaylo	12
Los Olivos	12
San Juan de Miraflores	12
Villa María del Triunfo	12
Villa El Salvador	12

Dependencias derivadas

Órganos de la PNP	#	%
DIVINSEC	260	56.16%
DEPINCRI PIURA	23	4.97%
DEPINCRI TRUJILLO	17	3.67%
DEPINCRI LAMBAYEQUE (CHICLAYO)	13	2.81%
DEPINCRI JUNÍN (HUANCAYO)	13	2.81%
DEPINCRI AREQUIPA	12	2.59%
DEPINCRI CHINCHA	10	2.16%
DEPINCRI CHIMBOTE	8	1.73%
POLICÍA FISCAL CALLAO	8	1.73%
DEPINCRI CUSCO	7	1.51%
DEPINCRI SAN MARTIN (TARAPOTO)	7	1.51%
DEPINCRI CALLAO	7	1.51%
DEPINCRI VENTANILLA	5	1.08%
DEPINCRI ICA	5	1.08%
DEPINCRI UCAYALI (PUCALLPA)	5	1.08%
REGPOL CALLAO	5	1.08%
DEPINCRI BELLAVISTA	4	0.86%
DEPINCRI LURÍN PACHACAMAC Y BALNEARIOS	4	0.86%
DEPINCRI IQUITOS	4	0.86%
DEPINCRI HUARAL	4	0.86%
DEPINCRI ANCASH (HUARAZ)	3	0.65%
DEPINCRI PISCO	3	0.65%
DEPINCRI CHOSICA	3	0.65%
DEPINCRI CAJAMARCA	3	0.65%
DEPINCRI CAÑETE	3	0.65%
DEPINCRI LOS OLIVOS	3	0.65%
DEPINCRI BARRANCA	2	0.43%
DEPINCRI PUENTE PIEDRA-SANTA ROSA	2	0.43%
DEPINCRI HUÁNUCO	2	0.43%
DEPINCRI PUERTO INCA	2	0.43%
DEPINCRI TACNA	1	0.22%
DEPINCRI INDEPENDENCIA	1	0.22%
DEPINCRI TUMBES	1	0.22%
DEPINCRI APURÍMAC (ABANCAY)	1	0.22%
DEPINCRI HUANCAMELICA	1	0.22%
DEPINCRI PUNO	1	0.22%
DEPINCRI VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	1	0.22%
DEPINCRI RÍMAC	1	0.22%
DEPINCRI AYACUCHO (HUAMANGA)	1	0.22%
DEPINCRI HUACHO	1	0.22%
DEPINCRI MAGDALENA - SAN MIGUEL	1	0.22%
DEPINCRI SANTIAGO DE SURCO	1	0.22%
DEPINCRI AMAZONAS (CHACHAPOYAS)	1	0.22%
DEPINCRI LA VICTORIA-SAN LUIS	1	0.22%
DIVIEOD	1	0.22%
REGPOL CUSCO	1	0.22%
Total	463	100%

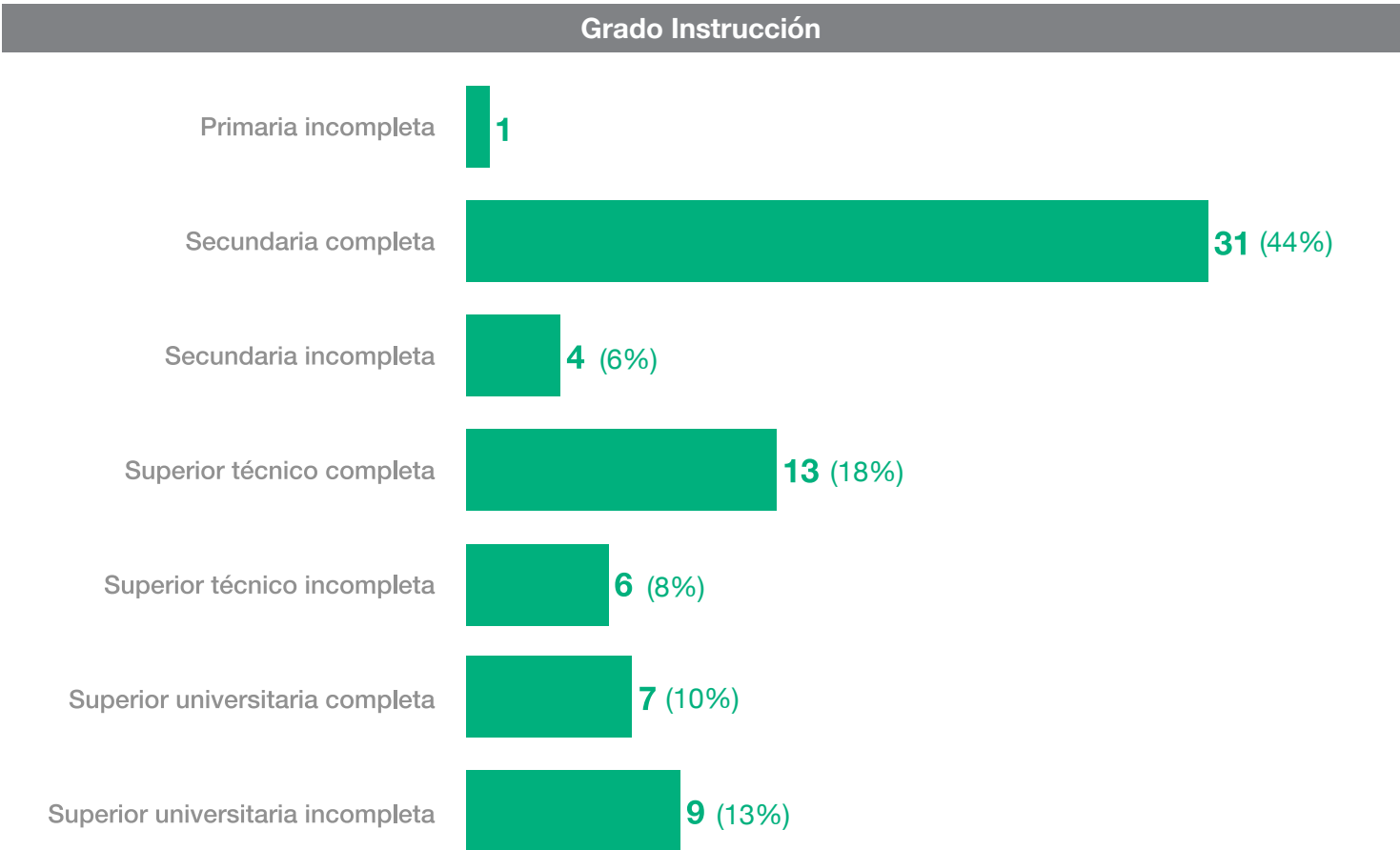
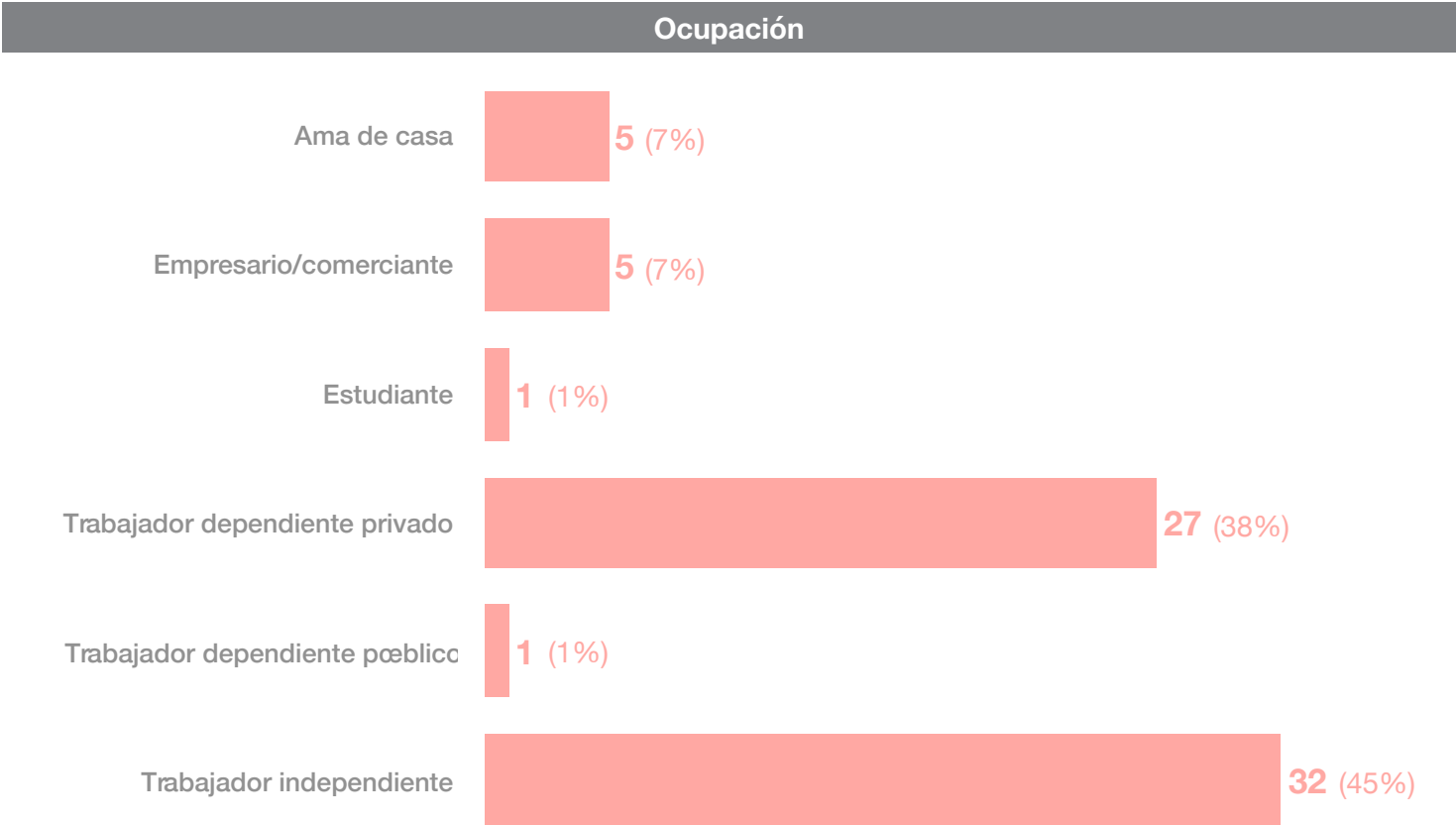
Perfil del Denunciante



Rango de edad	menor o igual a 20 años	12	2.59%
	21 - 40 años	270	58.32%
	41 - 65 años	158	34.13%
	66 a más años	3	0.65%
	Sin especificar	20	4.32%
	Total	463	100%

Datos del denunciante

Información complementaria 14.06.2023 - 30.06.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.



Datos de la denuncia

Información complementaria 14.06.2023 - 30.06.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.

Formas de captación	Cantidad	Porcentaje
Por afiche/volante en la calle	3	4%
Por aplicativo	18	25%
Por redes sociales	36	51%
Por su número celular para que se instale el aplicativo	1	1%
Por tarjeta	9	13%
Por un amigo(a)	4	6%
Total	71	100%

Monto del préstamo	Cantidad	Porcentaje
Menos de 250 soles	10	14%
De 251 a 500 soles	16	23%
De 501 a 750 soles	13	18%
De 751 a 1000 soles	8	11%
De 1001 a 2000 soles	14	20%
De 2001 a 5000 soles	5	7%
Más de 5001 soles	3	4%
No solicito préstamo	2	3%
Total	71	100%

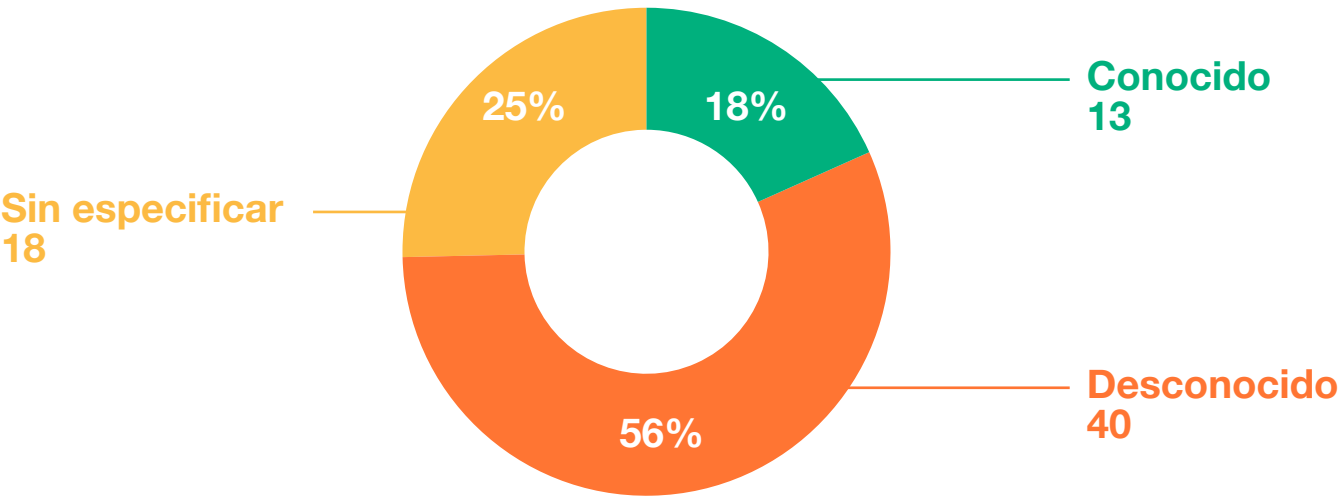
Forma de pago	Cantidad	Porcentaje
Por aplicativo	38	54%
A una cuenta de banco	16	23%
Me vienen a cobrar	10	14%
Aún no cancela	1	1%
Sin especificar	6	8%
Total	71	100%

Motivo de préstamo	Cantidad	Porcentaje
Salud	18	25%
Pago de deudas	11	15%
Negocio	7	10%
Arreglo de carro	1	1%
Arreglo de casa	1	1%
Otros gastos varios	33	46%
Total	71	100%

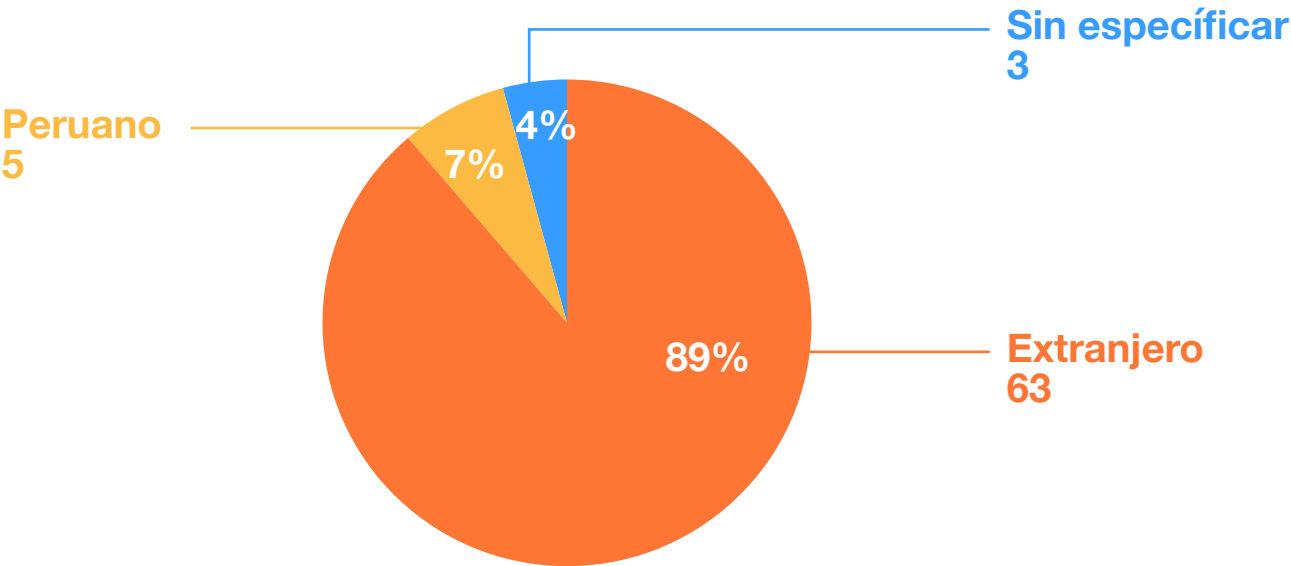
Datos del denunciado

Información complementaria 14.06.2023 - 30.06.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.

Conoce al prestamista



Nacionalidad de prestamista



V

**Denuncias recibidas
por extorsión durante
la campaña:**

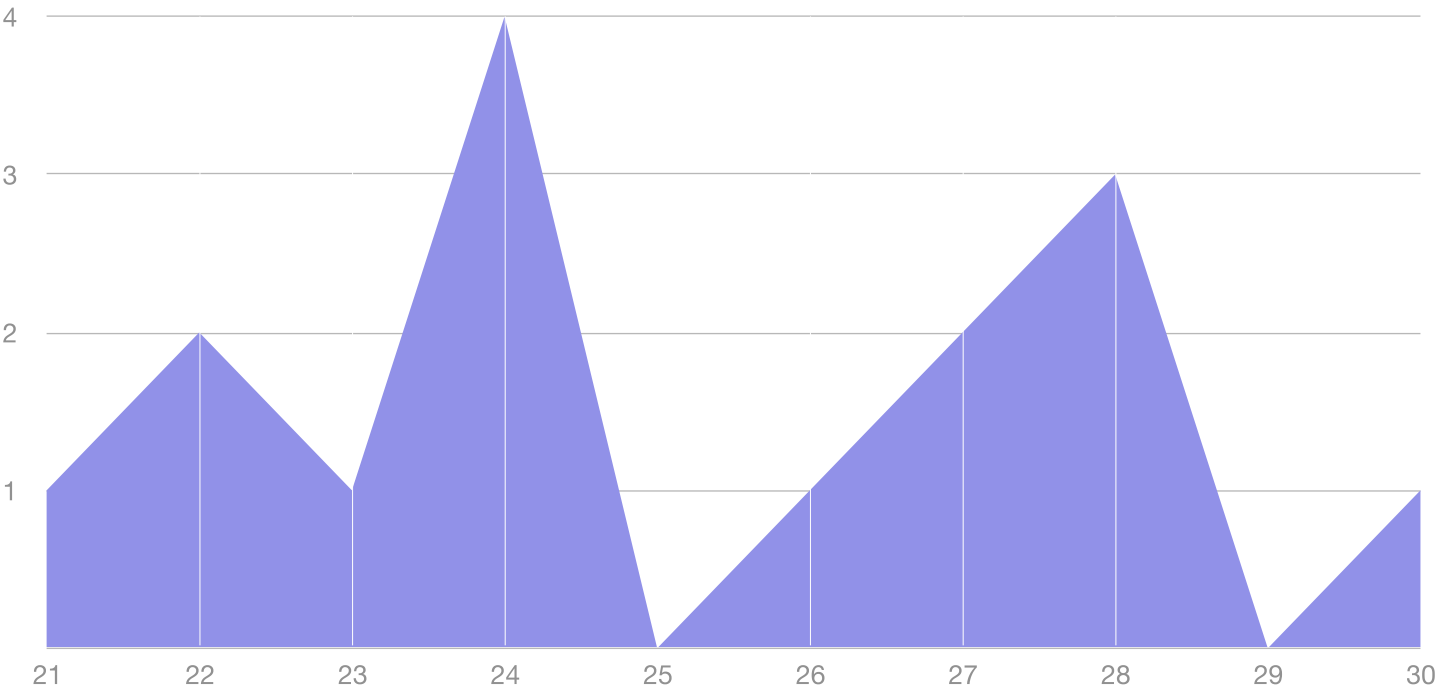
**“Yo no caigo
en la Extorsión,
Yo Denuncio”**

(21/06/23 a 30/06/23)

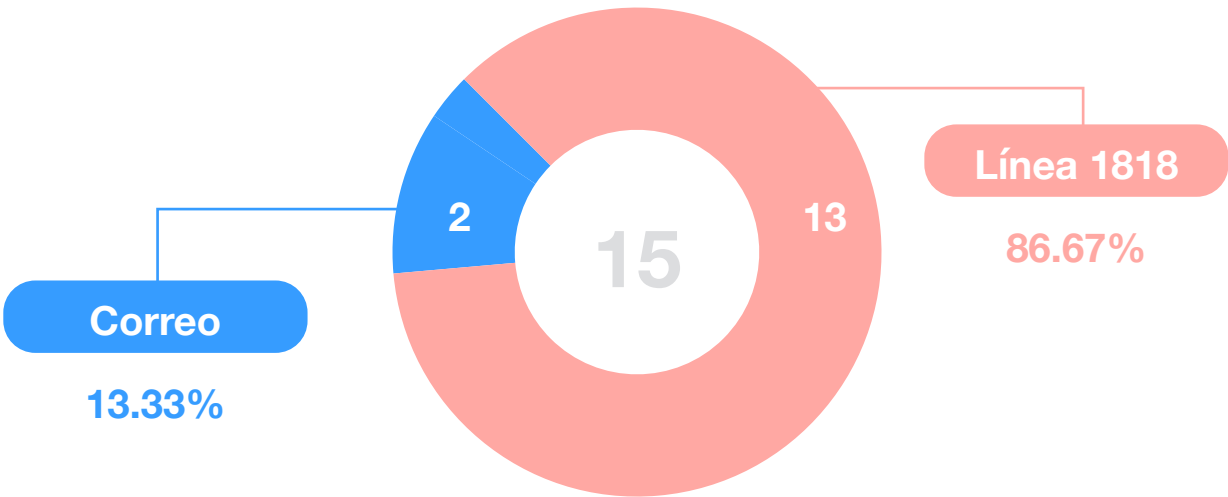
Denuncias recibidas

21.06.23 - 30.06.23

Total: 15



Denuncias por canal



Procedencia de denuncias

21.06.2023 - 30.06.2023

Departamento	#	%
Lima	12	80.00%
La Libertad	2	13.33%
Ayacucho	1	6.67%
Total	15	100%

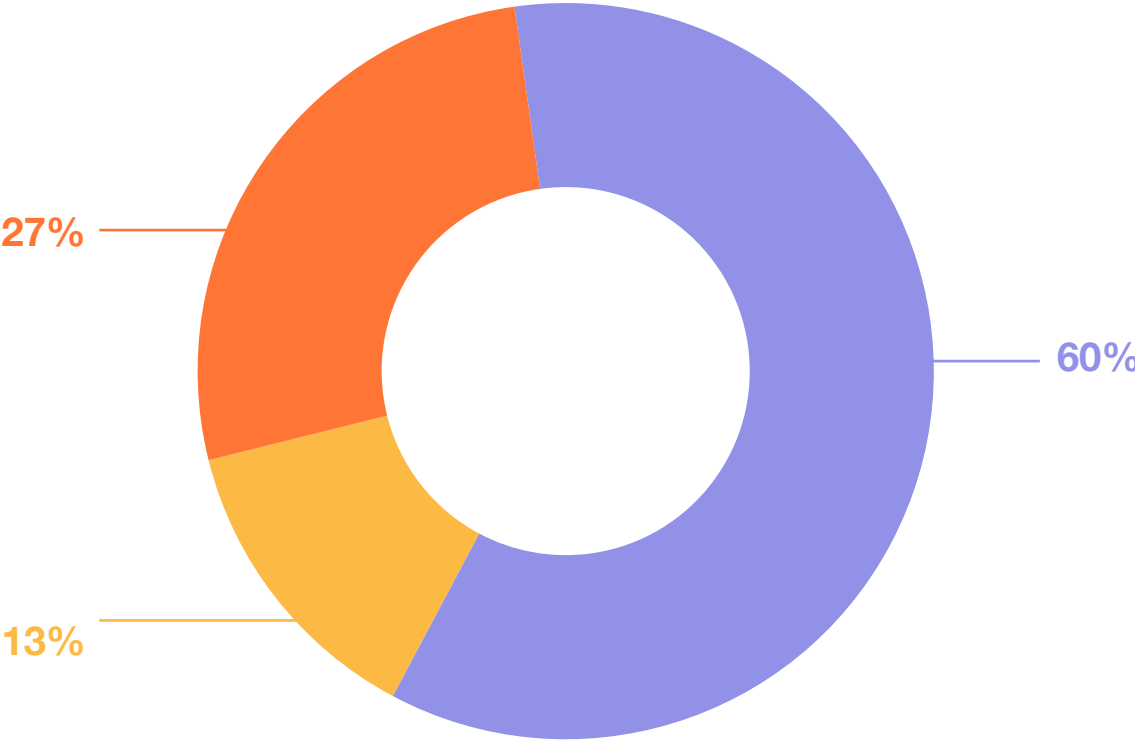
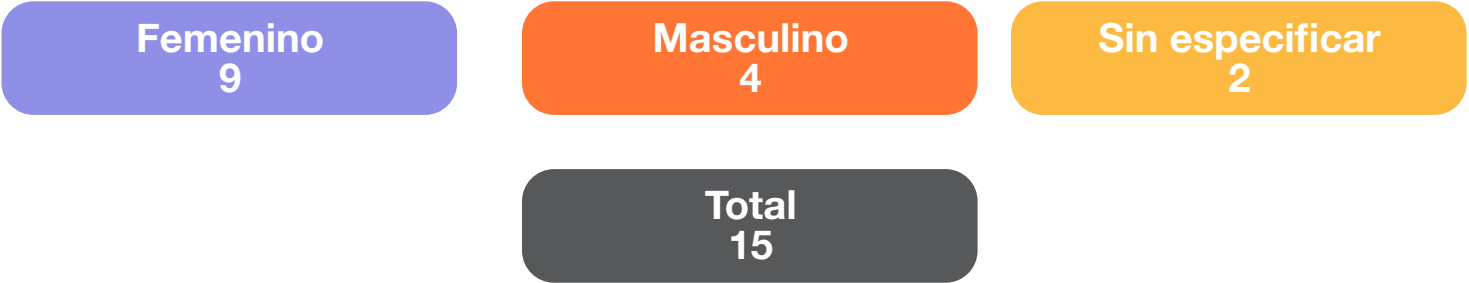
Zonas de Lima con mayor denuncias	#
Lima Norte	3
Lima Centro	5
Lima Este	2
Lima Sur	2

Dependencia derivada (21/06/23 a 30/06/23)		
Órganos PNP	#	%
DIVINSEC ÓRGANOS PNP	11	73.33%
DEPINCRI TRUJILLO DEPINCRI	2	13.33%
DEPINCRI AYACUCHO (HUAMANGA) DEPINCRI	1	6.67%
DEPINCRI SAN JUAN DE LURIGANCHO 1 DEPINCRI	1	6.67%
Total	15	100%



Perfil del Denunciante

21.06.2023 - 30.06.2023

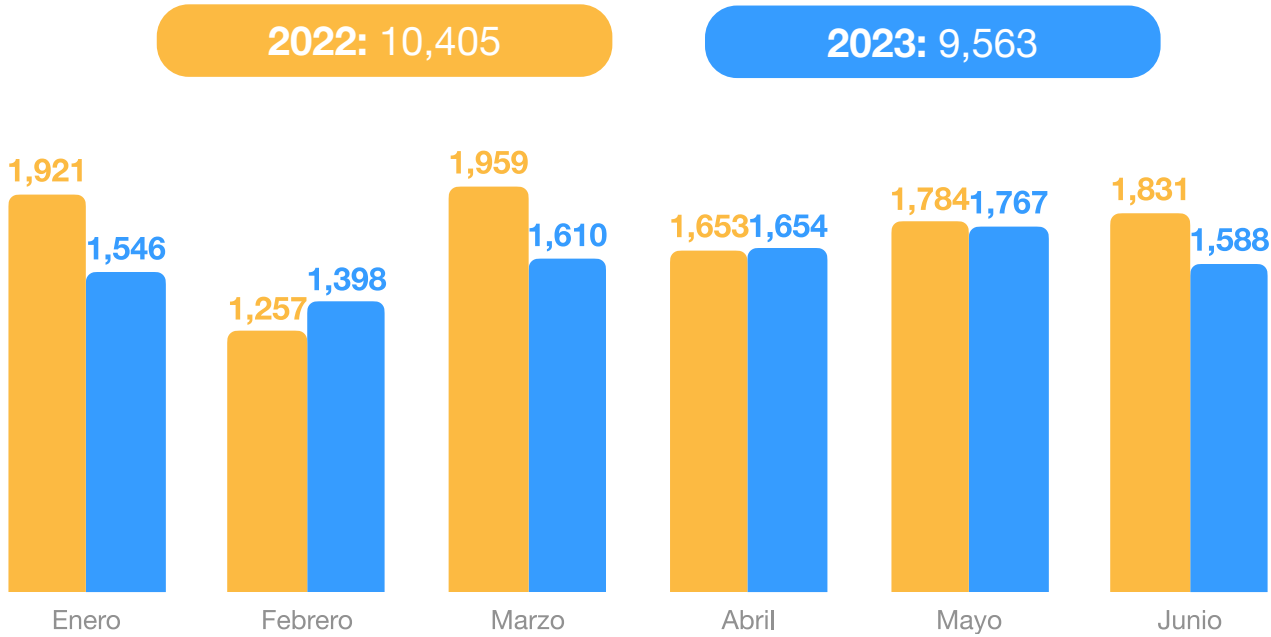


Rango de edad	21 - 40 años	8	53.33%
	41 - 65 años	4	26.67%
	Sin especificar	3	20%
	Total	15	100%

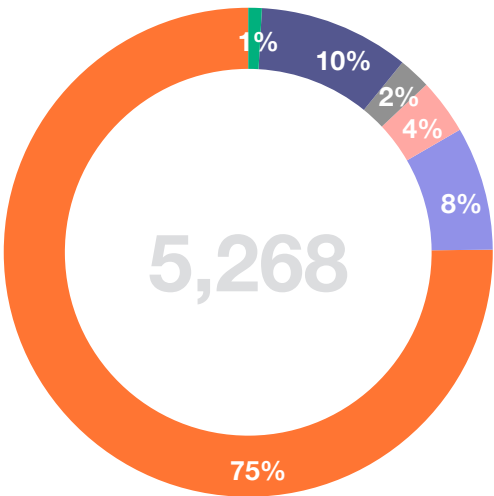
VI

Encuesta de satisfacción de la Línea 1818

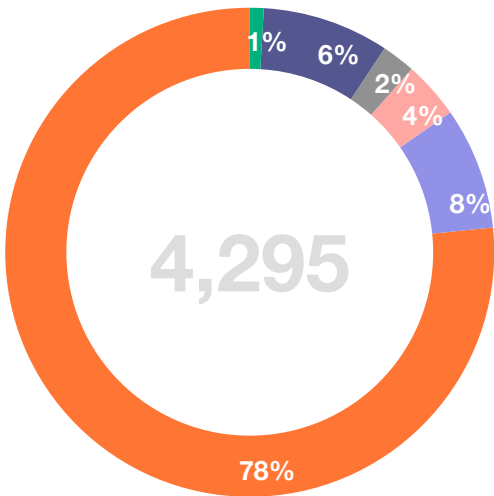
Encuestas realizadas 2022 vs 2023



Calificación de la atención
por parte del operador
(01/01/2023 a 30/06/2023)



Nivel de satisfacción del
servicio que brinda la CUD
(01/01/2023 a 30/06/2023)



VII

**Consultas
atendidas**

Consultas atendidas

14,531

Tipos de Consultas

Orientación General		
Información sobre otros temas	3,426	23.58%
Crimen organizado	1,972	13.57%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	1,178	8.11%
Estafa / extorsión en préstamos gota a gota	759	5.22%
Intervención policial	598	4.12%
Comunicación fallida y/o inconclusa	496	3.41%
Comunicación incoherente	404	2.78%
Maltrato animal	221	1.52%
Llamada equivocada hacia la CUD	87	0.60%
Desaparición de personas	60	0.41%
Extorsión	46	0.32%
Maltrato escolar (bullying)	28	0.19%
Corrupción	21	0.14%
Reporte de Violación de medidas sanitarias	5	0.03%
Orientación según temáticas de la CUD		
Conductas funcionales indebidas PNP y MININTER	2,516	17.31%
Otros	1,969	13.55%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	636	4.38%
Consumo de drogas y adicción	65	0.45%
Trata de personas	37	0.25%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	7	0.05%
Total	14,531	100%

MININTER