



PERÚ

Ministerio del Interior

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

Enero - Marzo 2024

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



**PERÚ**

Ministerio del Interior

## **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, por campaña**
- 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**

**PERÚ**

Ministerio del Interior

# 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 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](mailto: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. Durante el 2024 de enero a marzo, la Central Única de Denuncias recibió un total de 12,064 comunicaciones; de esta cantidad registró un total de 2,476 denuncias y quejas admitidas, 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 indebidas del personal policial y del Sector 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.



PERÚ

Ministerio del Interior

## **2. COMUNICACIONES RECIBIDAS**

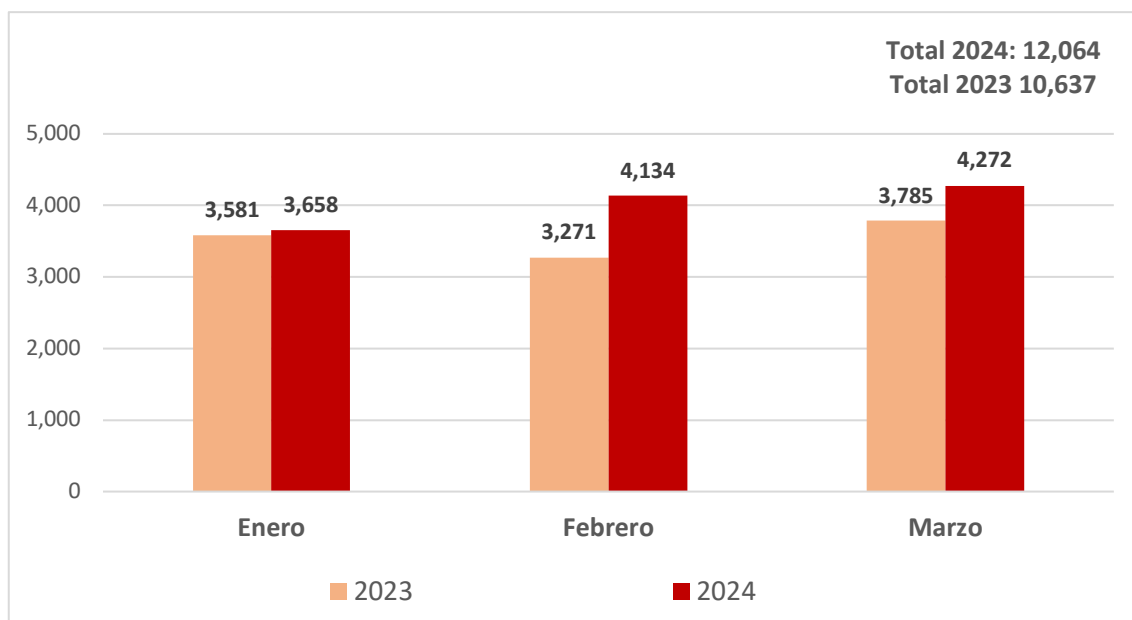


PERÚ

Ministerio del Interior

## 2.1. Comunicaciones recibidas

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

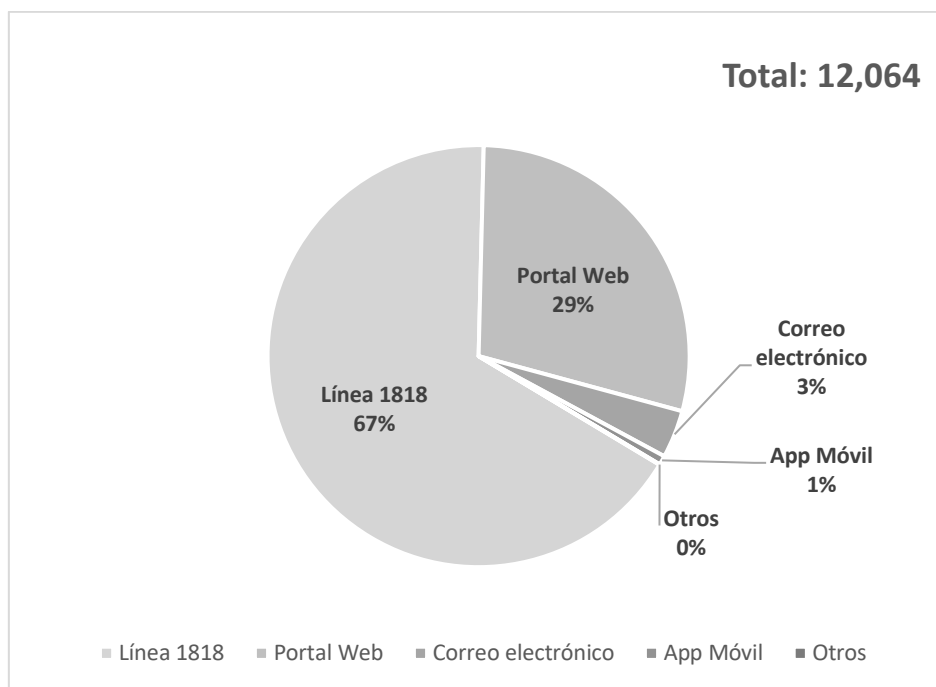


**Fuente:** Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

**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



Línea 1818

**8,056**  
(66.8%)

Portal Web

**3,477**  
(28.8%)

Correo  
Electrónico

**442**  
(3.7%)

App Móvil

**85**  
(0.7%)

Otros

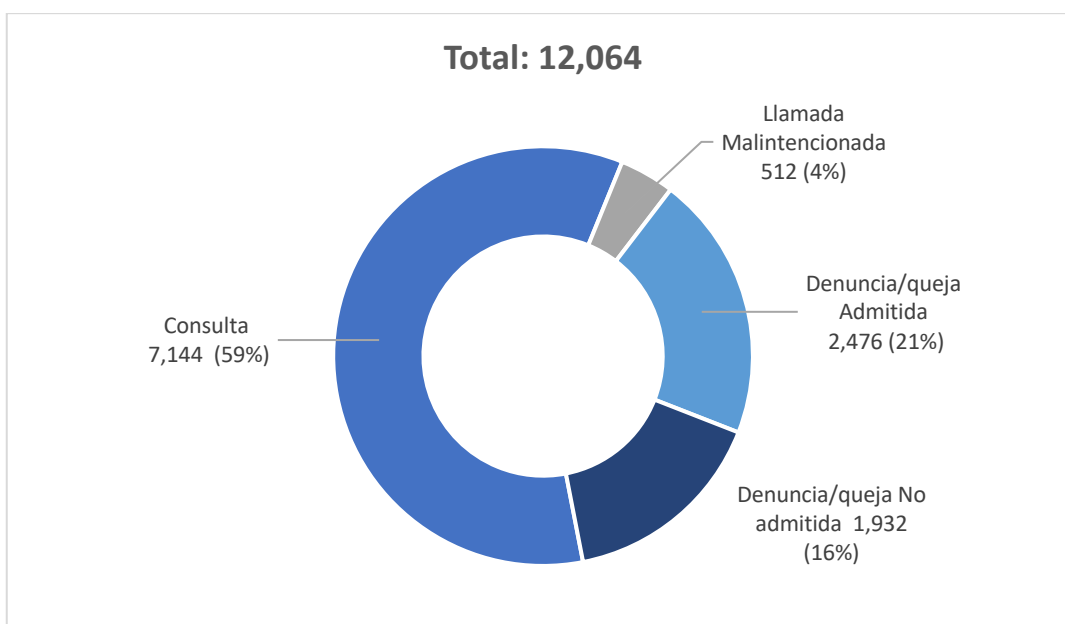
**4**  
(0.03%)

**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



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

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

### 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: 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".

## 2.4. Quejas y denuncias admitidas

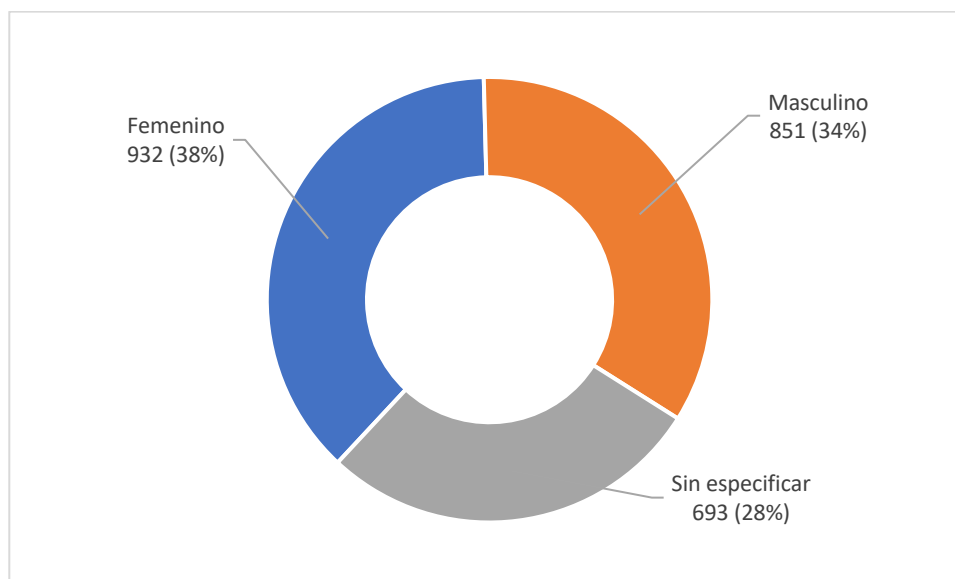
Tabla N° 01  
Quejas y denuncias admitidas en la CUD, por temática

| Principales temáticas                                                               |                                                                 | #            | %             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
|    | Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior | 974          | 39.3%         |
|    | Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar  | 332          | 13.4%         |
|    | Puntos de venta drogas                                          | 206          | 8.3%          |
|   | Trata de personas                                               | 43           | 1.7%          |
| Otras temáticas de atención                                                         |                                                                 | #            | %             |
|  | Estafas y otras defraudaciones                                  | 214          | 8.6%          |
|  | Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota              | 210          | 8.5%          |
|  | Extorsión                                                       | 148          | 6.0%          |
|  | Maltrato animal                                                 | 140          | 5.7%          |
|  | Delitos informáticos                                            | 105          | 4.2%          |
| Otros                                                                               |                                                                 | 104          | 4.2%          |
| <b>Total</b>                                                                        |                                                                 | <b>2,476</b> | <b>100.0%</b> |

**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 | 99           | 4.0%           |
| 21 - 40 años     | 957          | 38.7%          |
| 41 - 65 años     | 617          | 24.9%          |
| 66 a más años    | 57           | 2.3%           |
| Sin especificar  | 746          | 30.1%          |
| <b>Total</b>     | <b>2,476</b> | <b>100.00%</b> |

**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**



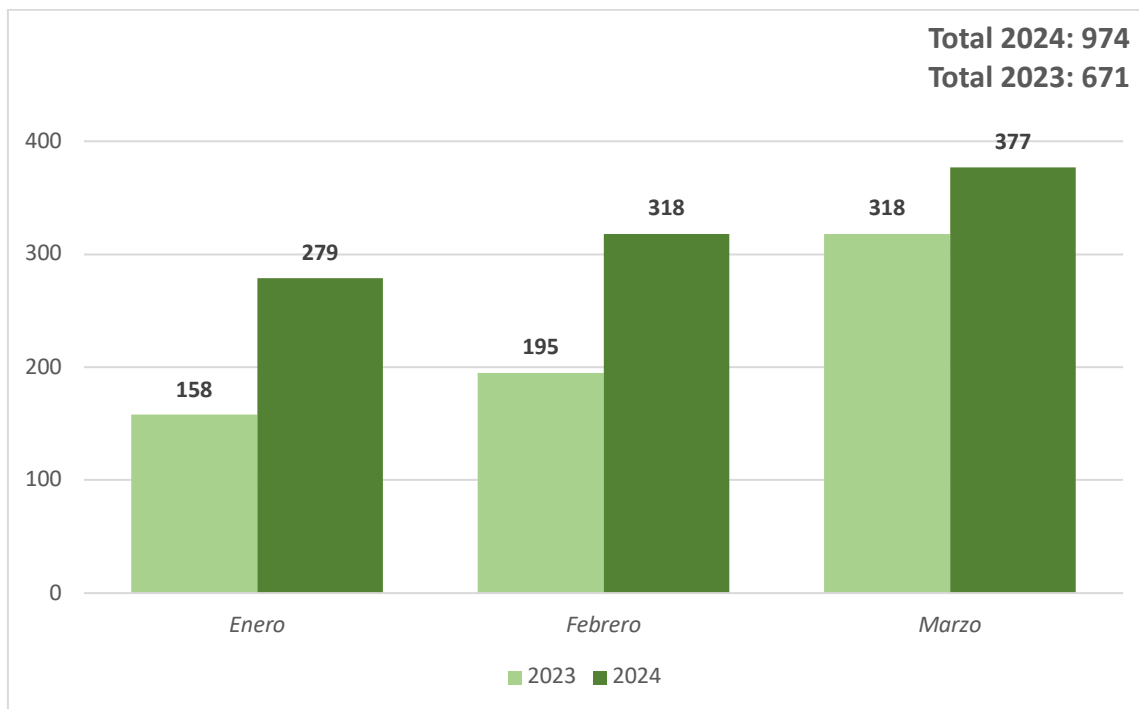
PERÚ

Ministerio del Interior

### 3.1. Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior

Gráfico N° 05

Quejas recibidas por conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior, por mes



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

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

Tabla N° 03  
Detalle de las conductas indebidas del personal policial y del  
Sector Interior

| Detalle de las quejas                                                                                                              | Cant.      | %              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|
| Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones                                                                            | 463        | 47.54%         |
| Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones                                                                                | 191        | 19.61%         |
| Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo                                                               | 93         | 9.55%          |
| Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional                                                                        | 64         | 6.57%          |
| Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias                                                                              | 38         | 3.90%          |
| Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar | 32         | 3.29%          |
| Conductas indebidas del personal del Sector Interior                                                                               | 30         | 3.08%          |
| Atender al público con términos o gestos inadecuados                                                                               | 28         | 2.87%          |
| Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones                                                                                 | 13         | 1.33%          |
| Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial                             | 12         | 1.23%          |
| Consumir drogas o bebidas alcohólicas durante el servicio policial                                                                 | 5          | 0.51%          |
| Omitir auxiliar a cualquier persona cuando esta así lo requiera                                                                    | 5          | 0.51%          |
| <b>Total</b>                                                                                                                       | <b>974</b> | <b>100.00%</b> |

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

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

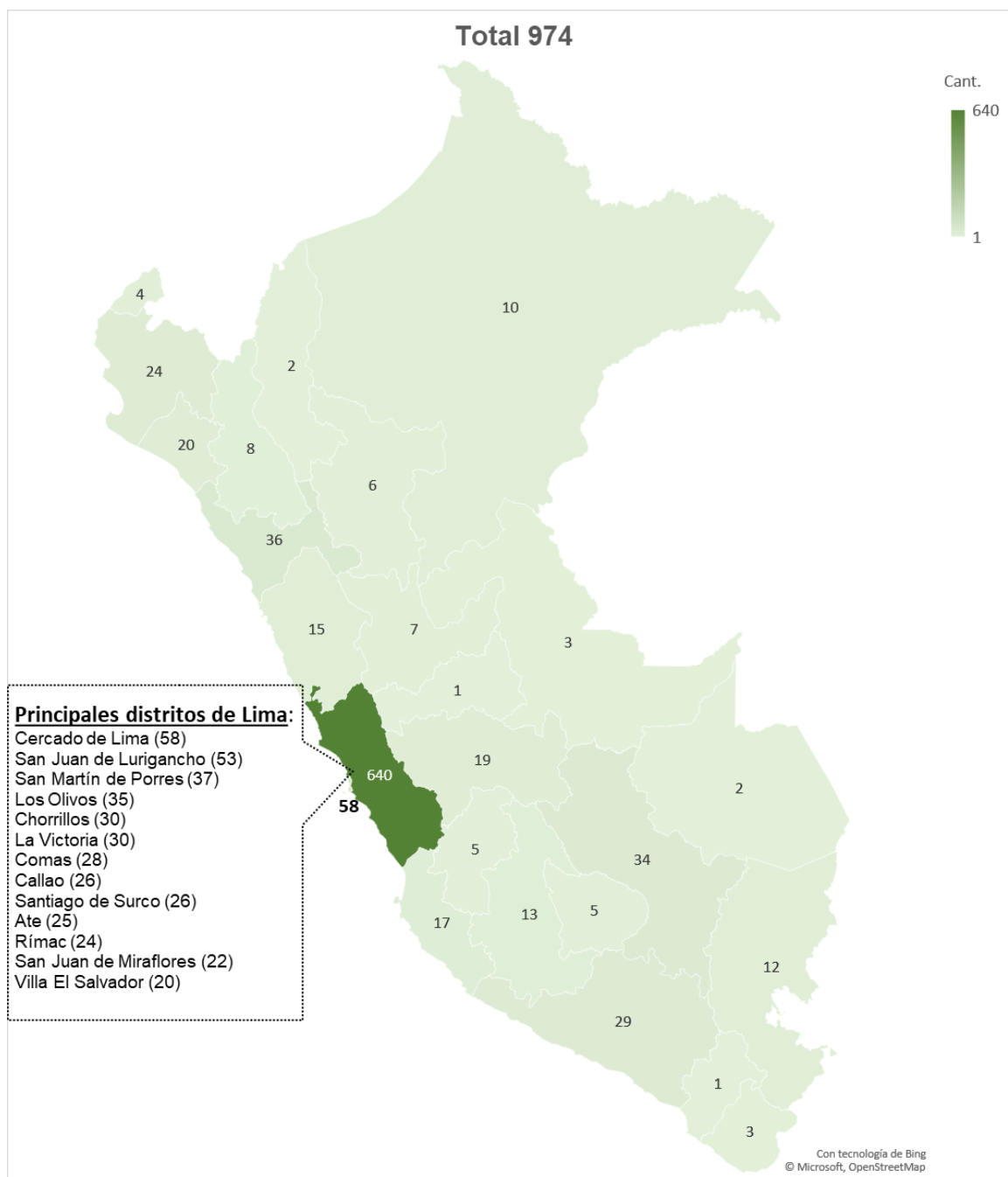
Tabla N° 04  
Procedencia de las conductas indebidas del personal policial y  
del Sector Interior

| Departamento  | Cantidad   | %              |
|---------------|------------|----------------|
| Lima          | 640        | 65.71%         |
| Callao        | 58         | 5.95%          |
| La Libertad   | 36         | 3.70%          |
| Cusco         | 34         | 3.49%          |
| Arequipa      | 29         | 2.98%          |
| Piura         | 24         | 2.46%          |
| Lambayeque    | 20         | 2.05%          |
| Junín         | 19         | 1.95%          |
| Ica           | 17         | 1.75%          |
| Ancash        | 15         | 1.54%          |
| Ayacucho      | 13         | 1.33%          |
| Puno          | 12         | 1.23%          |
| Loreto        | 10         | 1.03%          |
| Cajamarca     | 8          | 0.82%          |
| Huánuco       | 7          | 0.72%          |
| San Martín    | 6          | 0.62%          |
| Apurímac      | 5          | 0.51%          |
| Huancavelica  | 5          | 0.51%          |
| Tumbes        | 4          | 0.41%          |
| Tacna         | 3          | 0.31%          |
| Ucayali       | 3          | 0.31%          |
| Amazonas      | 2          | 0.21%          |
| Madre de Dios | 2          | 0.21%          |
| <b>Total</b>  | <b>974</b> | <b>100.00%</b> |

**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 conductas indebidas del personal policial y  
del Sector Interior



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

**PERÚ**

Ministerio del Interior

Tabla N° 05  
Dependencias quejadas por conductas indebidas del personal  
policial y del Sector Interior

| Detalle Dependencias Quejadas                                                                               | Cant.      | %              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|
| Comisarías <sup>1</sup>                                                                                     | 618        | 63.45%         |
| Comisaría de Sol de Oro, Lima                                                                               | 15         | 2.43%          |
| Comisaría de Pro, Lima                                                                                      | 11         | 1.78%          |
| Comisaría de Apolo, Lima                                                                                    | 10         | 1.62%          |
| Comisaría de San Martín de Porres, Lima                                                                     | 9          | 1.46%          |
| Comisaría de Santa Luzmila, Lima                                                                            | 9          | 1.46%          |
| Comisaría de Chacra Colorada, Lima                                                                          | 9          | 1.46%          |
| Comisaría de San Juan de Miraflores, Lima                                                                   | 9          | 1.46%          |
| Comisaría de Chorrillos, Lima                                                                               | 8          | 1.29%          |
| Comisaría de Condevilla, Lima                                                                               | 8          | 1.29%          |
| Comisaría de Independencia, Lima                                                                            | 8          | 1.29%          |
| Otras Comisarías                                                                                            | 522        | 84.47%         |
| Efectivos Policiales PNP                                                                                    | 175        | 17.97%         |
| Unidades Orgánicas de la PNP                                                                                | 39         | 4.00%          |
| Ministerio del Interior                                                                                     | 14         | 1.44%          |
| DEPINCRI de la PNP                                                                                          | 11         | 1.13%          |
| Regiones/Frentes Policiales de la PNP                                                                       | 7          | 0.72%          |
| Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil | 2          | 0.21%          |
| Superintendencia Nacional de Migraciones                                                                    | 1          | 0.10%          |
| <b>Total</b>                                                                                                | <b>974</b> | <b>100.00%</b> |

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

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

<sup>1</sup> En el presente reporte se toma en consideración las diez comisarías con mayor número de quejas registradas.



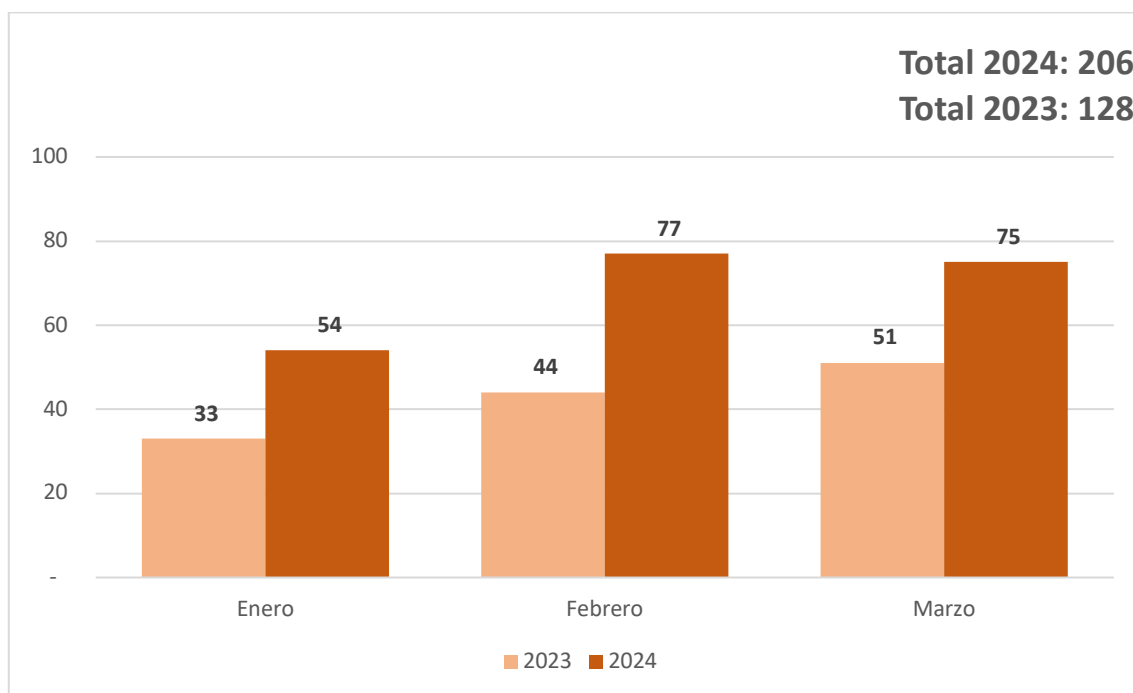
PERÚ

Ministerio del Interior

## 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

Detalle de las denuncias recibidas por puntos de venta de drogas

| Departamento                    | Cantidad   | %              |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Microcomercialización de drogas | 188        | 91.3%          |
| Tráfico ilícito de drogas       | 18         | 8.7%           |
| <b>Total</b>                    | <b>206</b> | <b>100.00%</b> |

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

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

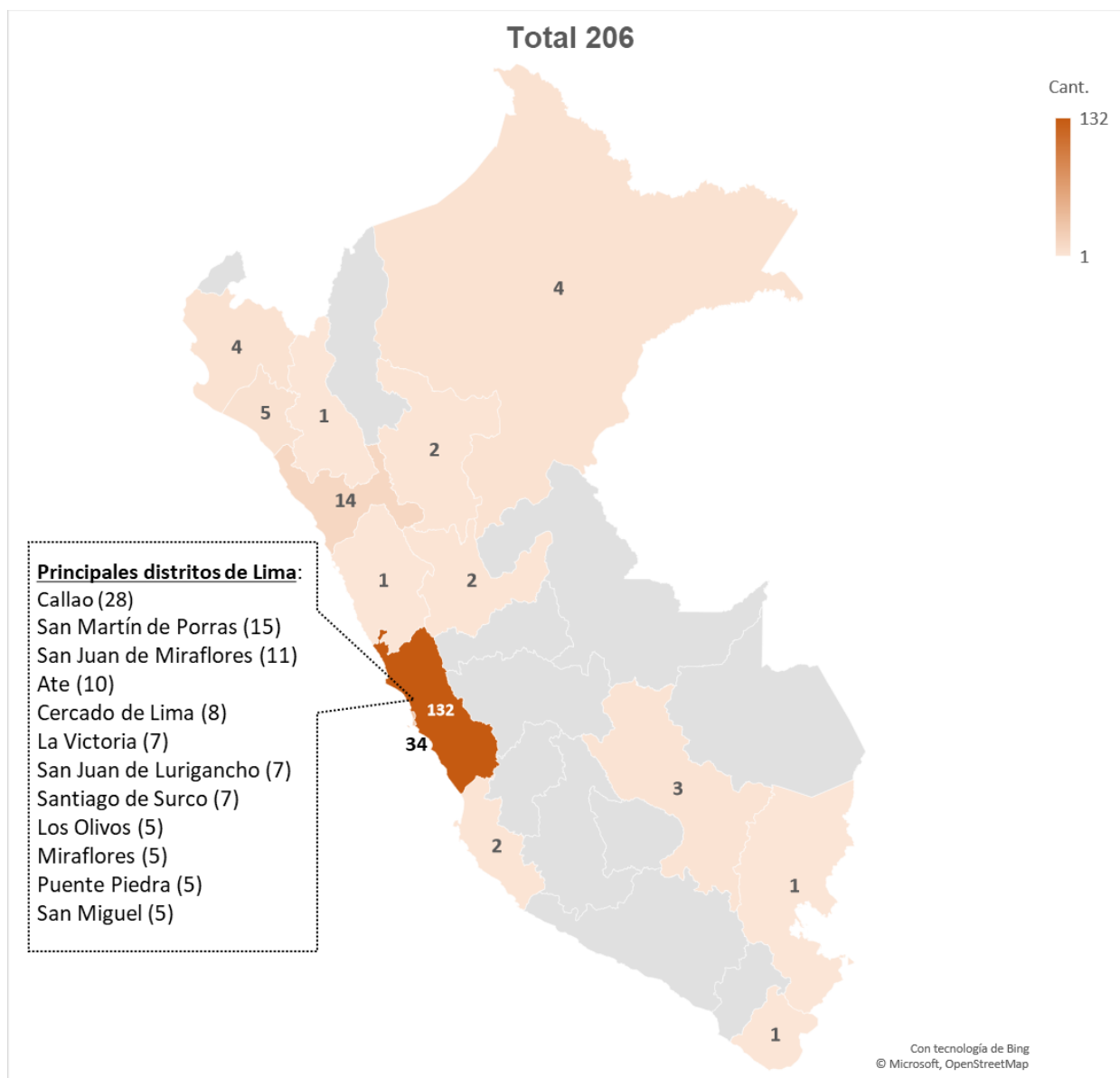
Tabla N° 07  
Procedencia de las denuncias recibidas por puntos de venta de  
drogas

| Departamento | Cantidad   | %              |
|--------------|------------|----------------|
| Lima         | 132        | 64.08%         |
| Callao       | 34         | 16.50%         |
| La Libertad  | 14         | 6.80%          |
| Lambayeque   | 5          | 2.43%          |
| Loreto       | 4          | 1.94%          |
| Piura        | 4          | 1.94%          |
| Cusco        | 3          | 1.46%          |
| Huánuco      | 2          | 0.97%          |
| Ica          | 2          | 0.97%          |
| San Martín   | 2          | 0.97%          |
| Ancash       | 1          | 0.49%          |
| Cajamarca    | 1          | 0.49%          |
| Puno         | 1          | 0.49%          |
| Tacna        | 1          | 0.49%          |
| <b>Total</b> | <b>206</b> | <b>100.00%</b> |

**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



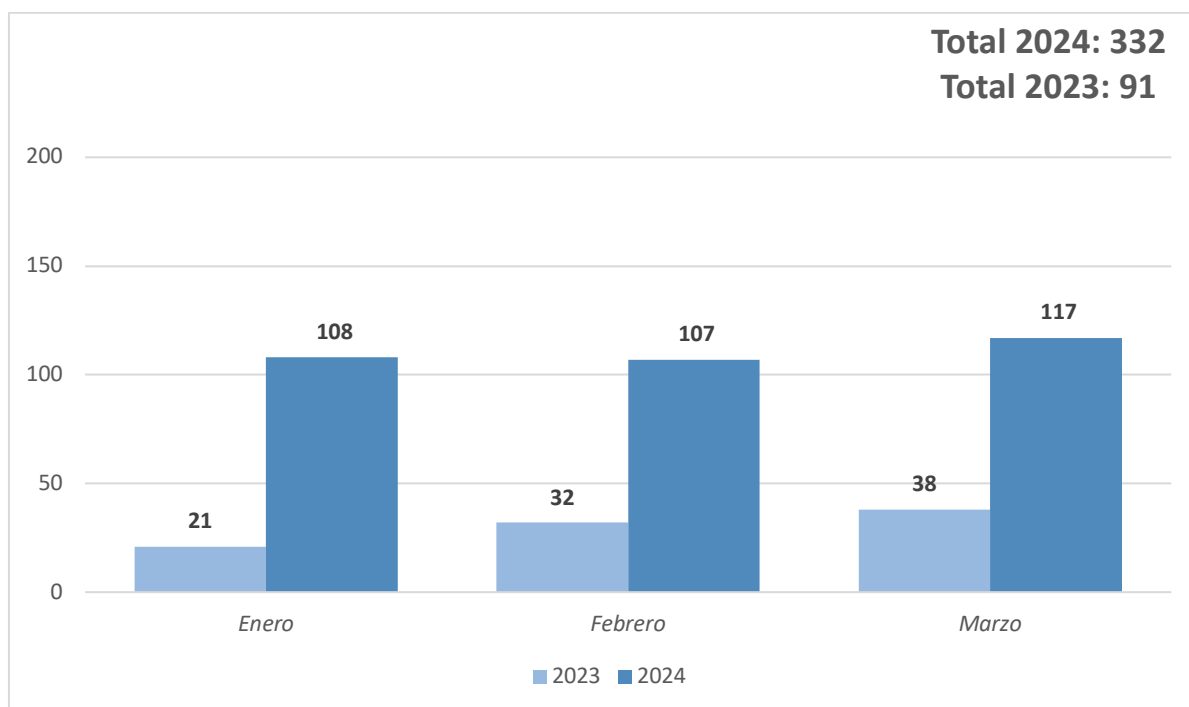
PERÚ

Ministerio del Interior

### 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° 08

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

| Detalle de las denuncias          | Cantidad   | %              |
|-----------------------------------|------------|----------------|
| Violencia psicológica             | 167        | 50.30%         |
| Violencia física                  | 147        | 44.28%         |
| Violencia sexual                  | 11         | 3.31%          |
| Violencia económica o patrimonial | 7          | 2.11%          |
| <b>Total</b>                      | <b>332</b> | <b>100.00%</b> |

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

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

Tabla N° 09

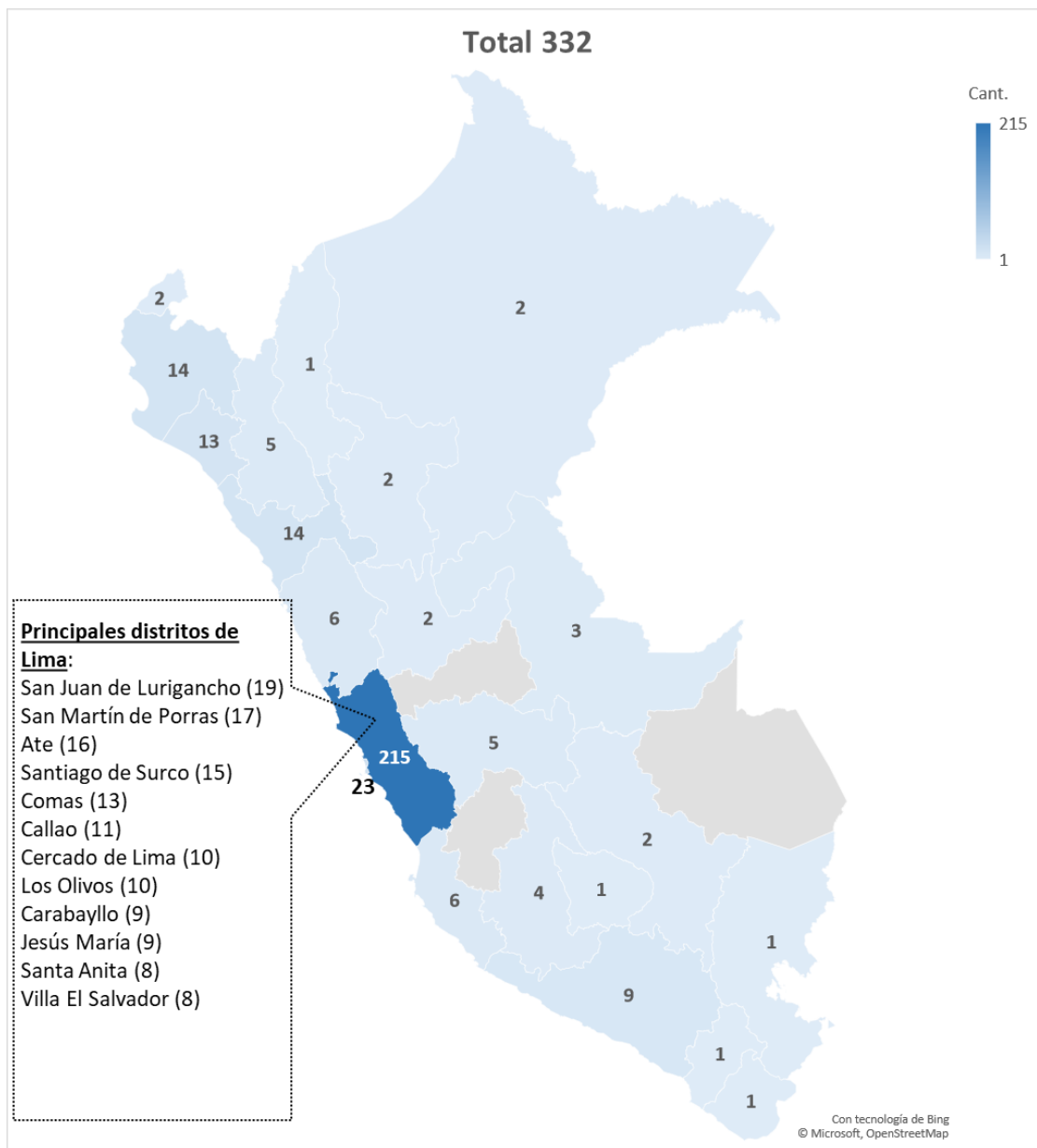
Procedencia de las denuncias recibidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

| Departamento / Región | Cantidad   | %              |
|-----------------------|------------|----------------|
| Lima                  | 215        | 64.76%         |
| Callao                | 23         | 6.93%          |
| La Libertad           | 14         | 4.22%          |
| Piura                 | 14         | 4.22%          |
| Lambayeque            | 13         | 3.92%          |
| Arequipa              | 9          | 2.71%          |
| Ancash                | 6          | 1.81%          |
| Ica                   | 6          | 1.81%          |
| Cajamarca             | 5          | 1.51%          |
| Junín                 | 5          | 1.51%          |
| Ayacucho              | 4          | 1.20%          |
| Ucayali               | 3          | 0.90%          |
| Cusco                 | 2          | 0.60%          |
| Huánuco               | 2          | 0.60%          |
| Loreto                | 2          | 0.60%          |
| San Martín            | 2          | 0.60%          |
| Tumbes                | 2          | 0.60%          |
| Amazonas              | 1          | 0.30%          |
| Apurímac              | 1          | 0.30%          |
| Moquegua              | 1          | 0.30%          |
| Puno                  | 1          | 0.30%          |
| Tacna                 | 1          | 0.30%          |
| <b>Total</b>          | <b>332</b> | <b>100.00%</b> |

**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

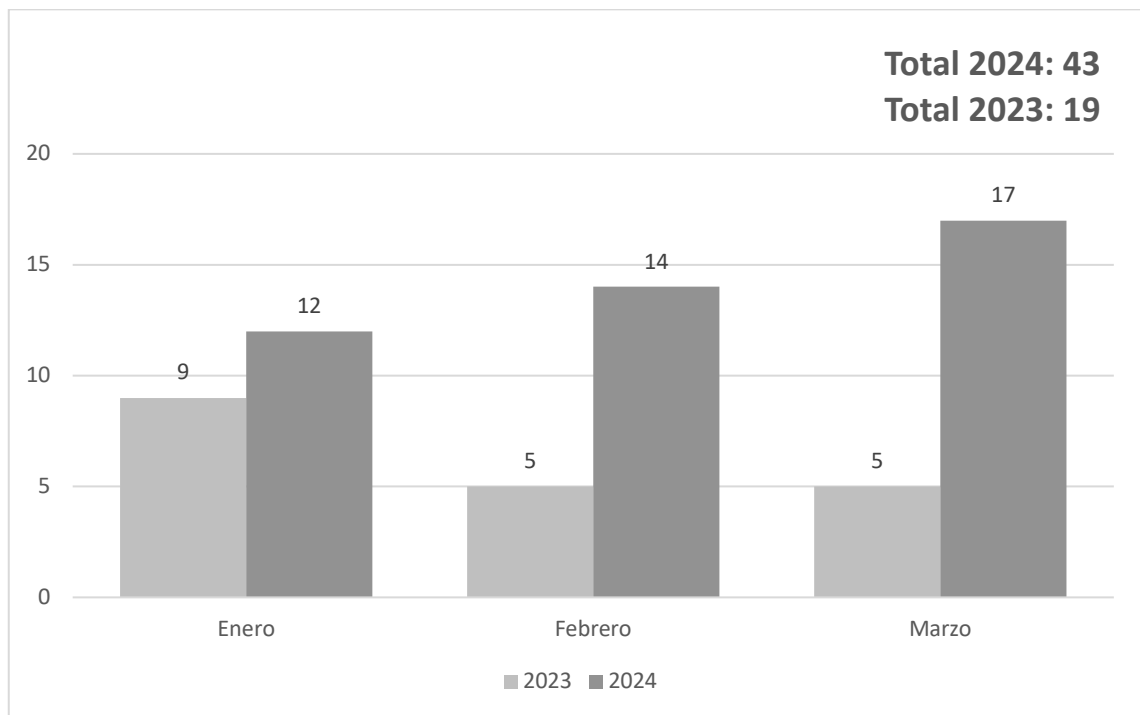


PERÚ

Ministerio del Interior

### 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° 10  
Detalle de las denuncias recibidas por trata de personas

| Detalle de las denuncias | Cantidad  | %              |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Explotación Sexual       | 37        | 86.05%         |
| Explotación Laboral      | 6         | 13.95%         |
| <b>Total</b>             | <b>43</b> | <b>100.00%</b> |

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

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

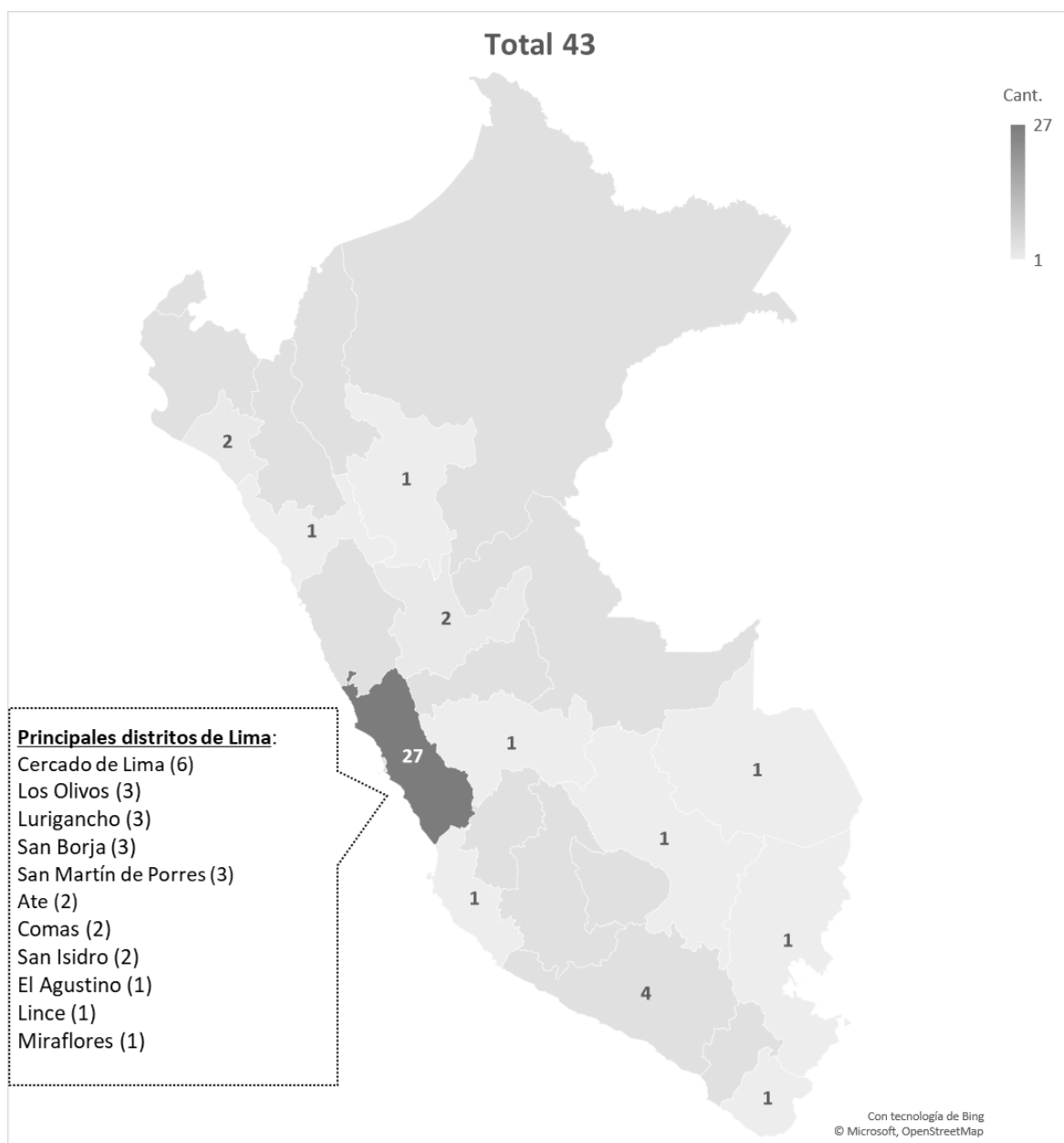
Tabla N° 11  
Procedencia de las denuncias recibidas por trata de personas

| Departamento  | Cantidad  | %              |
|---------------|-----------|----------------|
| Lima          | 27        | 62.79%         |
| Arequipa      | 4         | 9.30%          |
| Huánuco       | 2         | 4.65%          |
| Lambayeque    | 2         | 4.65%          |
| Cusco         | 1         | 2.33%          |
| Ica           | 1         | 2.33%          |
| Junín         | 1         | 2.33%          |
| La Libertad   | 1         | 2.33%          |
| Madre de Dios | 1         | 2.33%          |
| Puno          | 1         | 2.33%          |
| San Martín    | 1         | 2.33%          |
| Tacna         | 1         | 2.33%          |
| <b>Total</b>  | <b>43</b> | <b>100.00%</b> |

**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

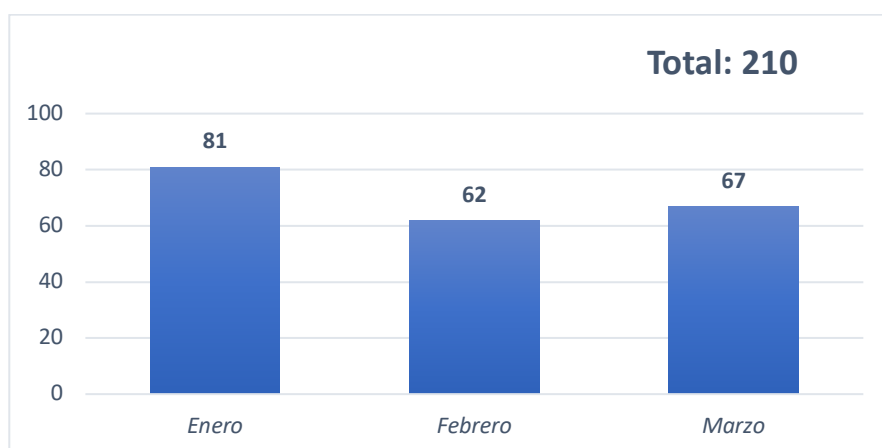
Ministerio del Interior

## **4. DENUNCIAS RECIBIDAS POR EXTORSIÓN EN PRÉSTAMOS EN LA MODALIDAD GOTA A GOTA, POR CAMPAÑA**

## 4.1. Denuncias recibidas

Gráfico N° 13

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

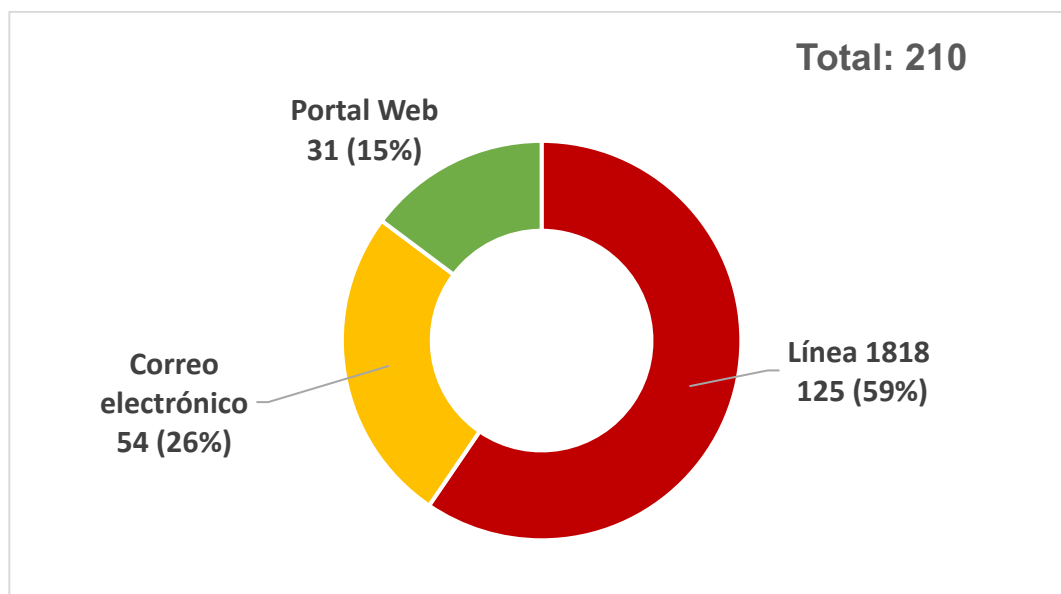


**Fuente:** Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 14

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

**PERÚ**

Ministerio del Interior

## 4.2. Procedencia de las denuncias

Tabla N° 12

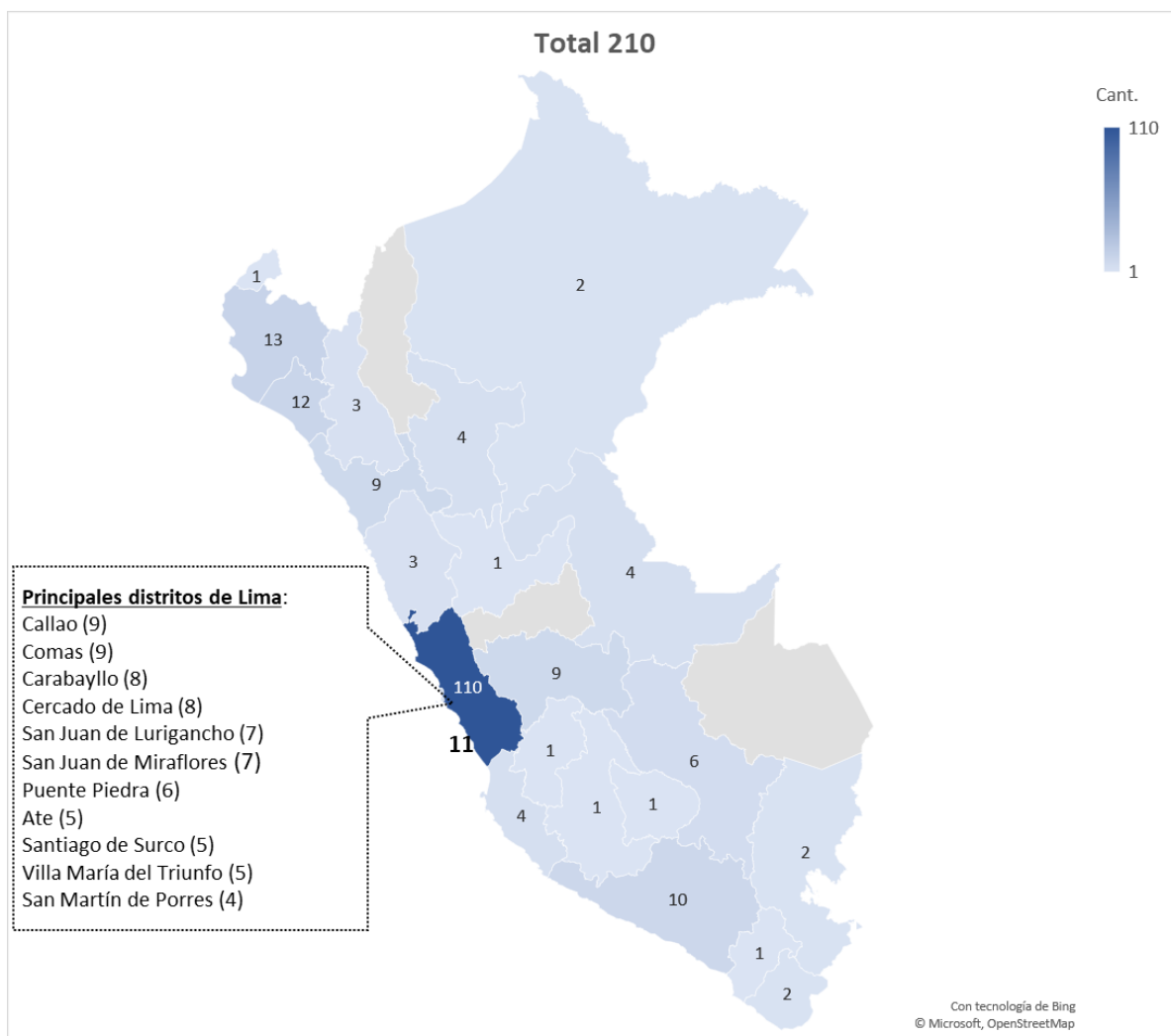
Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota

| Departamento | Cantidad   | %             |
|--------------|------------|---------------|
| Lima         | 110        | 52.38%        |
| Piura        | 13         | 6.19%         |
| Lambayeque   | 12         | 5.71%         |
| Callao       | 11         | 5.24%         |
| Arequipa     | 10         | 4.76%         |
| Junín        | 9          | 4.29%         |
| La Libertad  | 9          | 4.29%         |
| Cusco        | 6          | 2.86%         |
| Ica          | 4          | 1.90%         |
| San Martín   | 4          | 1.90%         |
| Ucayali      | 4          | 1.90%         |
| Ancash       | 3          | 1.43%         |
| Cajamarca    | 3          | 1.43%         |
| Loreto       | 2          | 0.95%         |
| Puno         | 2          | 0.95%         |
| Tacna        | 2          | 0.95%         |
| Apurímac     | 1          | 0.48%         |
| Ayacucho     | 1          | 0.48%         |
| Huancavelica | 1          | 0.48%         |
| Huánuco      | 1          | 0.48%         |
| Moquegua     | 1          | 0.48%         |
| Tumbes       | 1          | 0.48%         |
| <b>Total</b> | <b>210</b> | <b>100.0%</b> |

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

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 15  
Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión en  
préstamos en la modalidad gota a gota



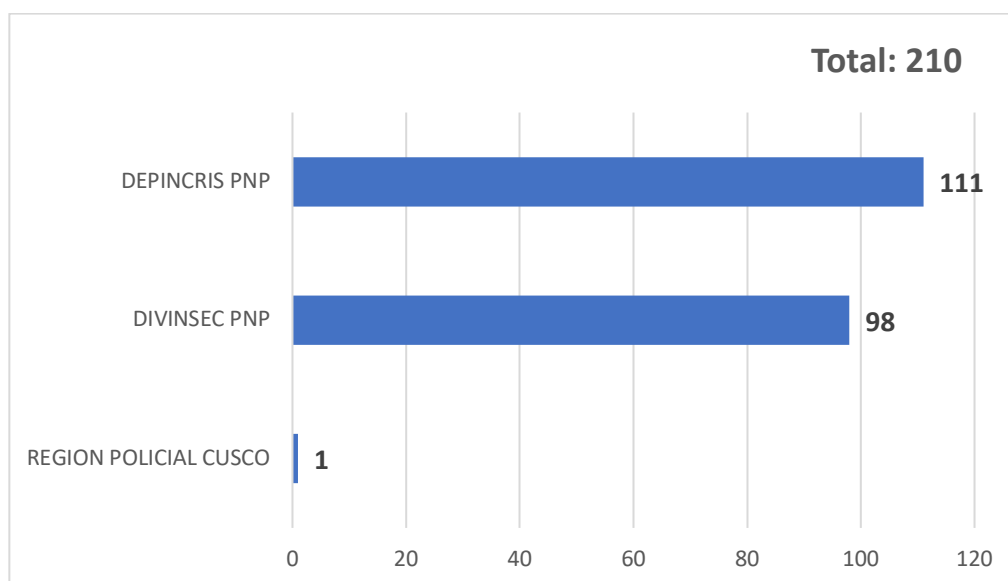
**Fuente:** Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

### 4.3. Dependencias derivadas

Gráfico N° 16

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° 13

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

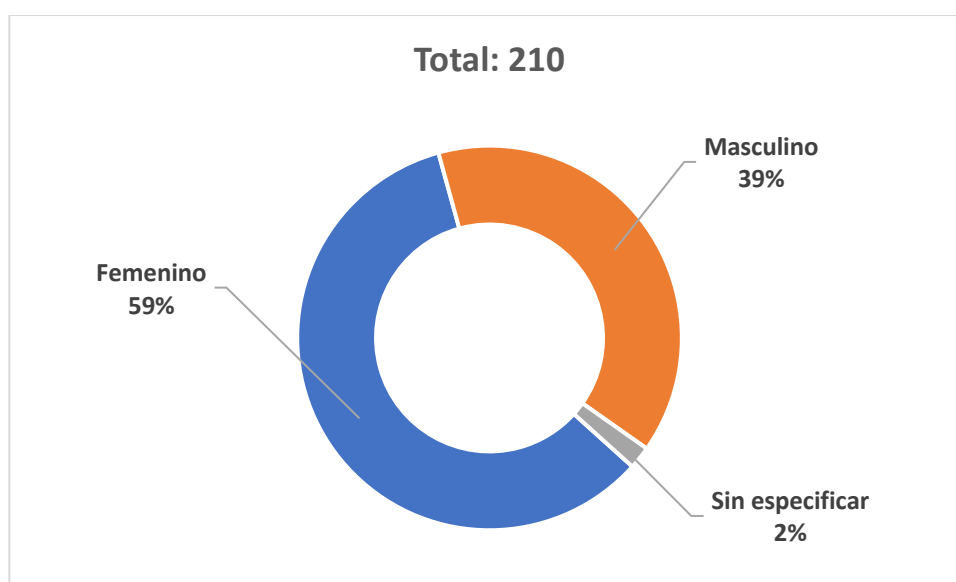
| Órganos de la PNP     | Cantidad   | %              |
|-----------------------|------------|----------------|
| DEPINCRI PNP          | 111        | 52.86%         |
| DIVINSEC PNP          | 98         | 46.67%         |
| REGION POLICIAL CUSCO | 1          | 0.48%          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>210</b> | <b>100.00%</b> |

**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° 17  
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° 14  
Rango de edad del denunciante

| Rango de edad   | Cantidad   | %              |
|-----------------|------------|----------------|
| Menor a 21 años | 20         | 9.52%          |
| 21 - 40 años    | 131        | 62.38%         |
| 41 - 65 años    | 50         | 23.81%         |
| 66 a más años   | 1          | 0.48%          |
| Sin especificar | 8          | 3.81%          |
| <b>Total</b>    | <b>210</b> | <b>100.00%</b> |

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

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias



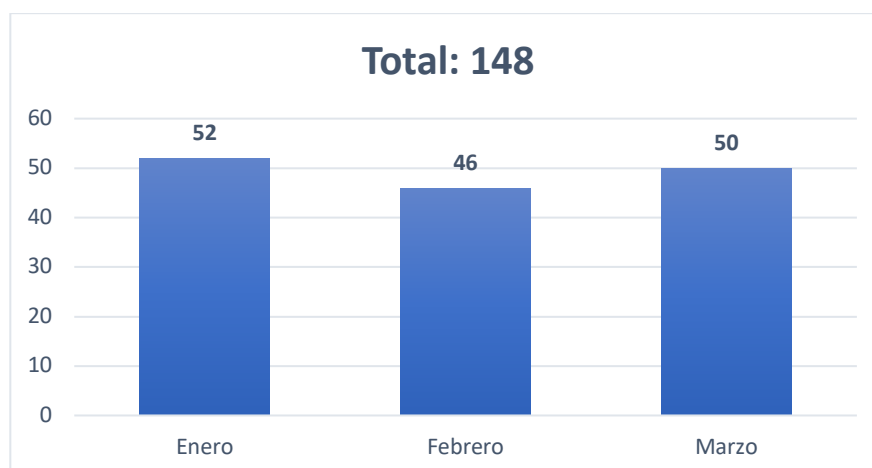
PERÚ

Ministerio del Interior

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

## 5.1. Denuncias recibidas

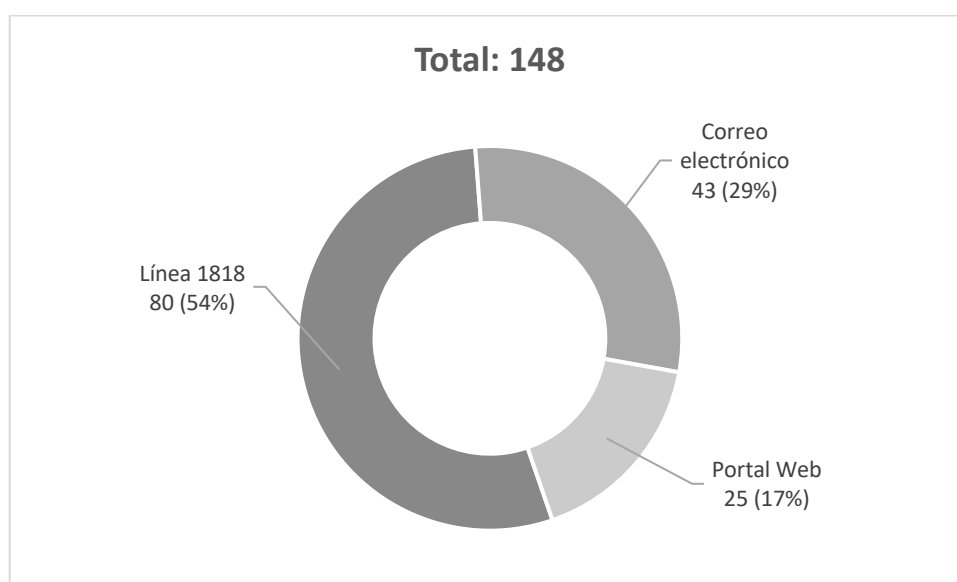
Gráfico N° 18  
Denuncias recibidas por extorsión, por mes



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

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 19  
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

**PERÚ**

Ministerio del Interior

## 5.2. Procedencia de las denuncias

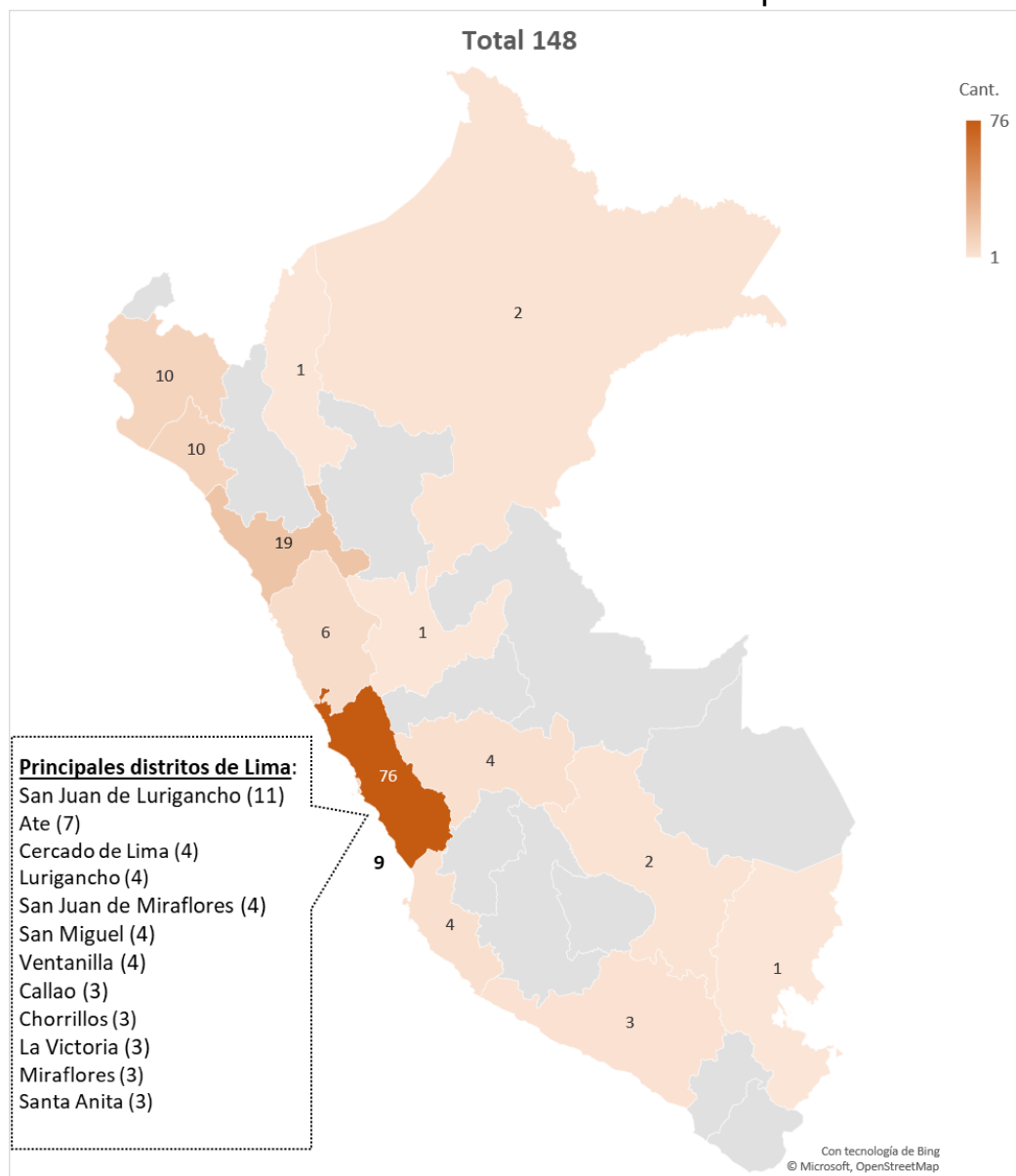
Tabla N° 15

Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión

| Departamento | Cant.      | %              |
|--------------|------------|----------------|
| Lima         | 76         | 51.35%         |
| La Libertad  | 19         | 12.84%         |
| Lambayeque   | 10         | 6.76%          |
| Piura        | 10         | 6.76%          |
| Callao       | 9          | 6.08%          |
| Ancash       | 6          | 4.05%          |
| Ica          | 4          | 2.70%          |
| Junín        | 4          | 2.70%          |
| Arequipa     | 3          | 2.03%          |
| Cusco        | 2          | 1.35%          |
| Loreto       | 2          | 1.35%          |
| Amazonas     | 1          | 0.68%          |
| Huánuco      | 1          | 0.68%          |
| Puno         | 1          | 0.68%          |
| <b>Total</b> | <b>148</b> | <b>100.00%</b> |

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

Gráfico N° 20  
Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión



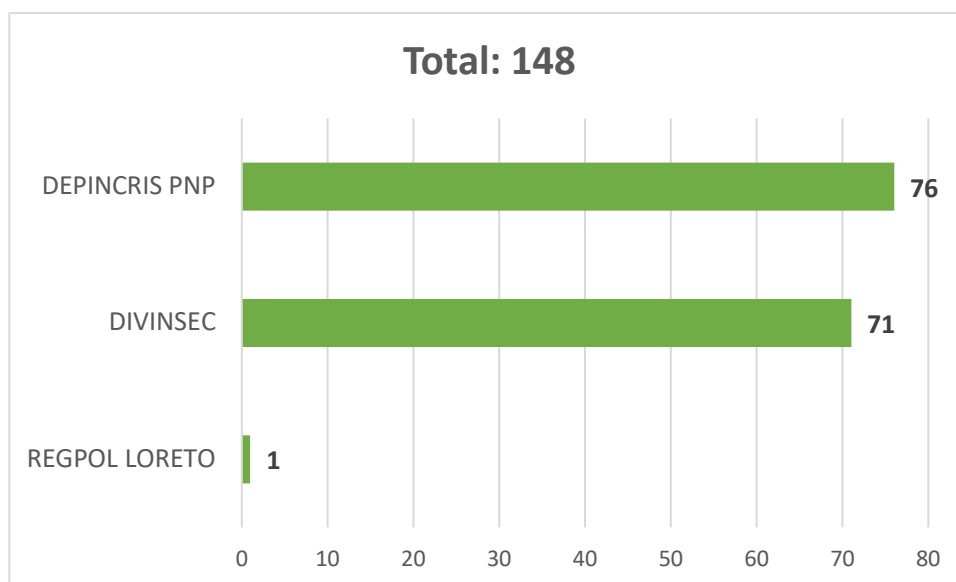
**Fuente:** Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

## 5.3. Dependencias derivadas

Gráfico N° 21

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° 16

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

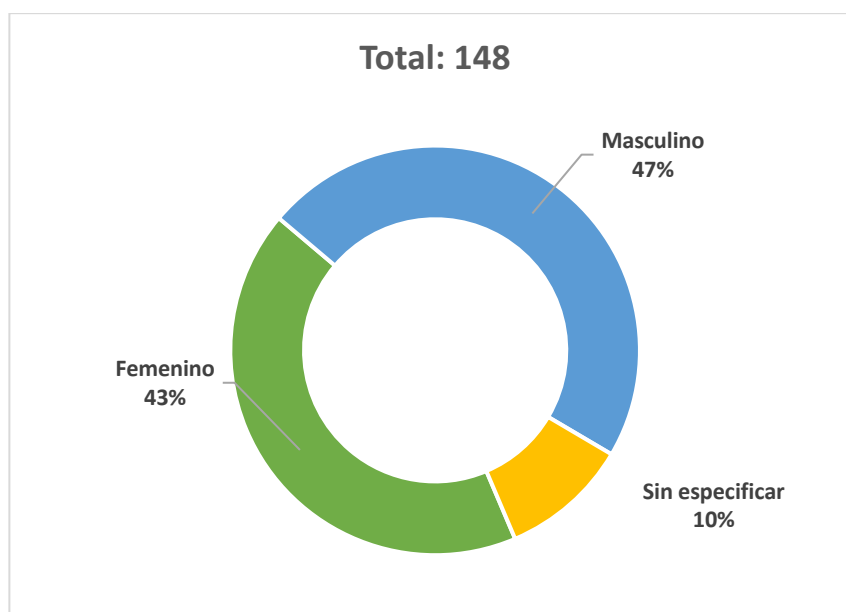
| Órganos de la PNP | Cantidad   | %           |
|-------------------|------------|-------------|
| DIVINSEC          | 71         | 47.97%      |
| DEPINCRI PNP      | 76         | 51.35%      |
| REGPOL LORETO     | 1          | 0.68%       |
| <b>Total</b>      | <b>148</b> | <b>100%</b> |

**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° 22  
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° 17  
Rango de edad del denunciante

| Rango de edad   | Cantidad   | %           |
|-----------------|------------|-------------|
| Menor a 21 años | 18         | 12%         |
| 21 - 40 años    | 73         | 49%         |
| 41 - 65 años    | 36         | 24%         |
| 66 a más años   | 2          | 1%          |
| Sin especificar | 19         | 13%         |
| <b>Total</b>    | <b>148</b> | <b>100%</b> |

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

**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

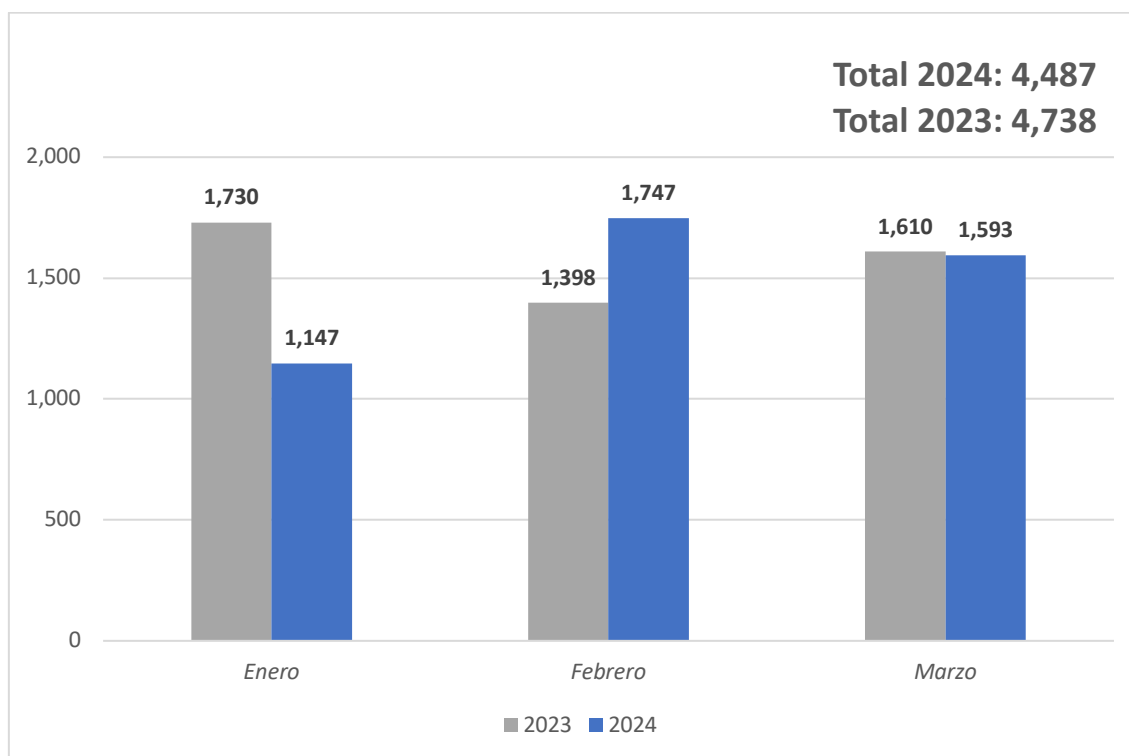
Ministerio del Interior

## **6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA LÍNEA 1818**

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

Gráfico N° 23

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° 24

Calificación de la atención por parte del operador - Pregunta 1

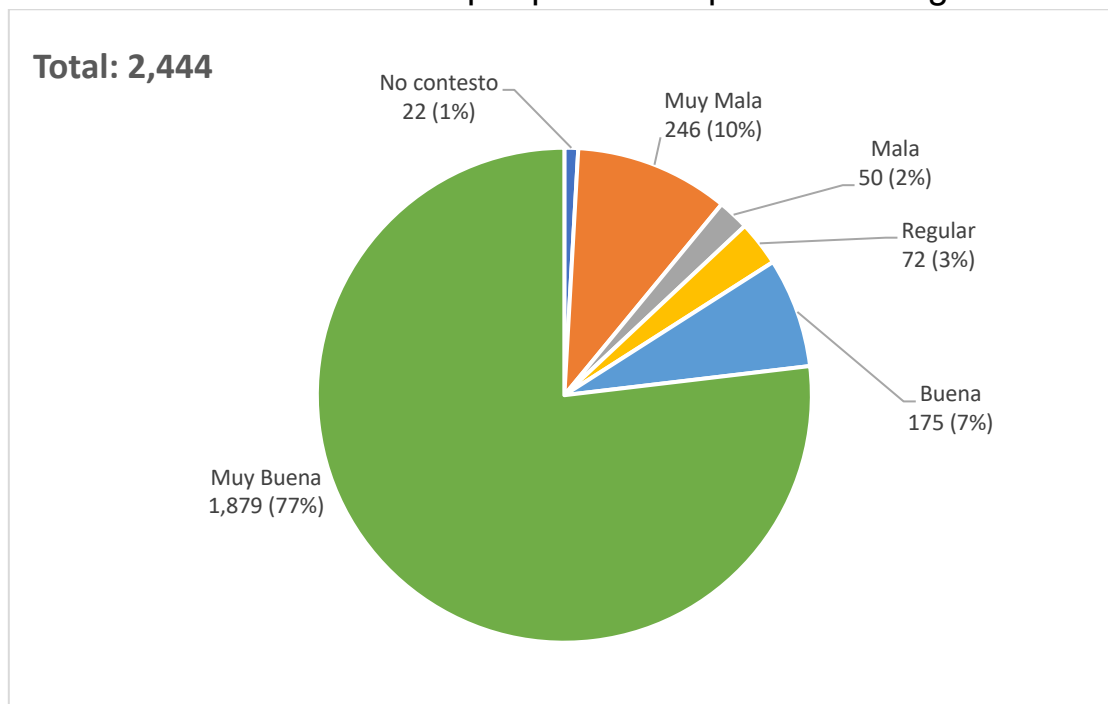
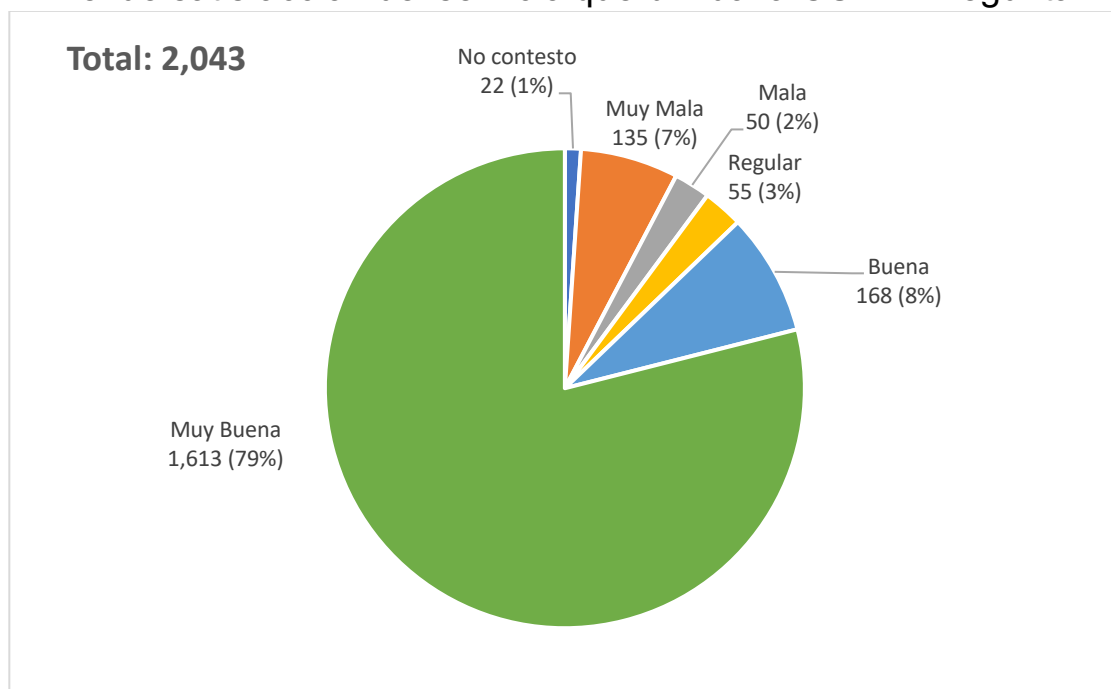
**Fuente:** Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 25

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

Tabla N° 18  
Consultas atendidas

| Tipo de consultas atendidas                                                 | Cant.        | %              |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| <b>Orientación según temáticas de la CUD</b>                                |              |                |
| Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior             | 1,169        | 16.36%         |
| Extorsión en préstamos gota a gota                                          | 573          | 8.02%          |
| Crimen organizado                                                           | 534          | 7.47%          |
| Otros                                                                       | 465          | 6.51%          |
| Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar            | 360          | 5.04%          |
| Extorsión                                                                   | 258          | 3.61%          |
| Consumo de drogas y adicción                                                | 73           | 1.02%          |
| Trata de personas                                                           | 29           | 0.41%          |
| Desaparición de personas                                                    | 26           | 0.36%          |
| <b>Orientación general</b>                                                  |              |                |
| Información sobre otros temas                                               | 1,478        | 20.69%         |
| Información que no corresponde a temáticas de atención                      | 567          | 7.94%          |
| Comunicación fallida y/o inconclusa                                         | 405          | 5.67%          |
| Atención y solicitud de teléfonos PNP                                       | 403          | 5.64%          |
| Comunicación incoherente                                                    | 293          | 4.10%          |
| Intervención policial                                                       | 249          | 3.49%          |
| Maltrato animal                                                             | 176          | 2.46%          |
| Llamada equivocada hacia la CUD                                             | 49           | 0.69%          |
| Información que no corresponde al ámbito de competencia del Sector Interior | 24           | 0.34%          |
| Maltrato escolar (bullying)                                                 | 5            | 0.07%          |
| Corrupción                                                                  | 4            | 0.06%          |
| Hostigamiento sexual al interior de la PNP                                  | 4            | 0.06%          |
| <b>Total</b>                                                                | <b>7,144</b> | <b>100.00%</b> |

**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