



PERÚ

Ministerio del Interior



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

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

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

* **Información Reservada**

Citar como:

MININTER (2023). Reportes de las comunicaciones recibidas por la Central Única de Denuncias Enero - Mayo 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 de Seguridad Pública

Fidel Pintado Pasapera

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

Alejandro Gaspar Mires

Alfredo Mora Ito

Francisco Ríos Villacorta

Diseño y Diagramación

Kevin Medina Estrada

Fecha de corte

31.05.2023

Fecha de elaboración

16.06.2023

Contenido

- I ————— Resumen ejecutivo
- II ————— Comunicaciones recibidas
- III ————— Denuncias y quejas admitidas por temática de atención
- IV ————— Denuncias recibidas por extorsión en la modalidad de
préstamos gota a gota(21/04/23 a 31/05/23)
- V ————— Consultas atendidas



I Resumen Ejecutivo

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

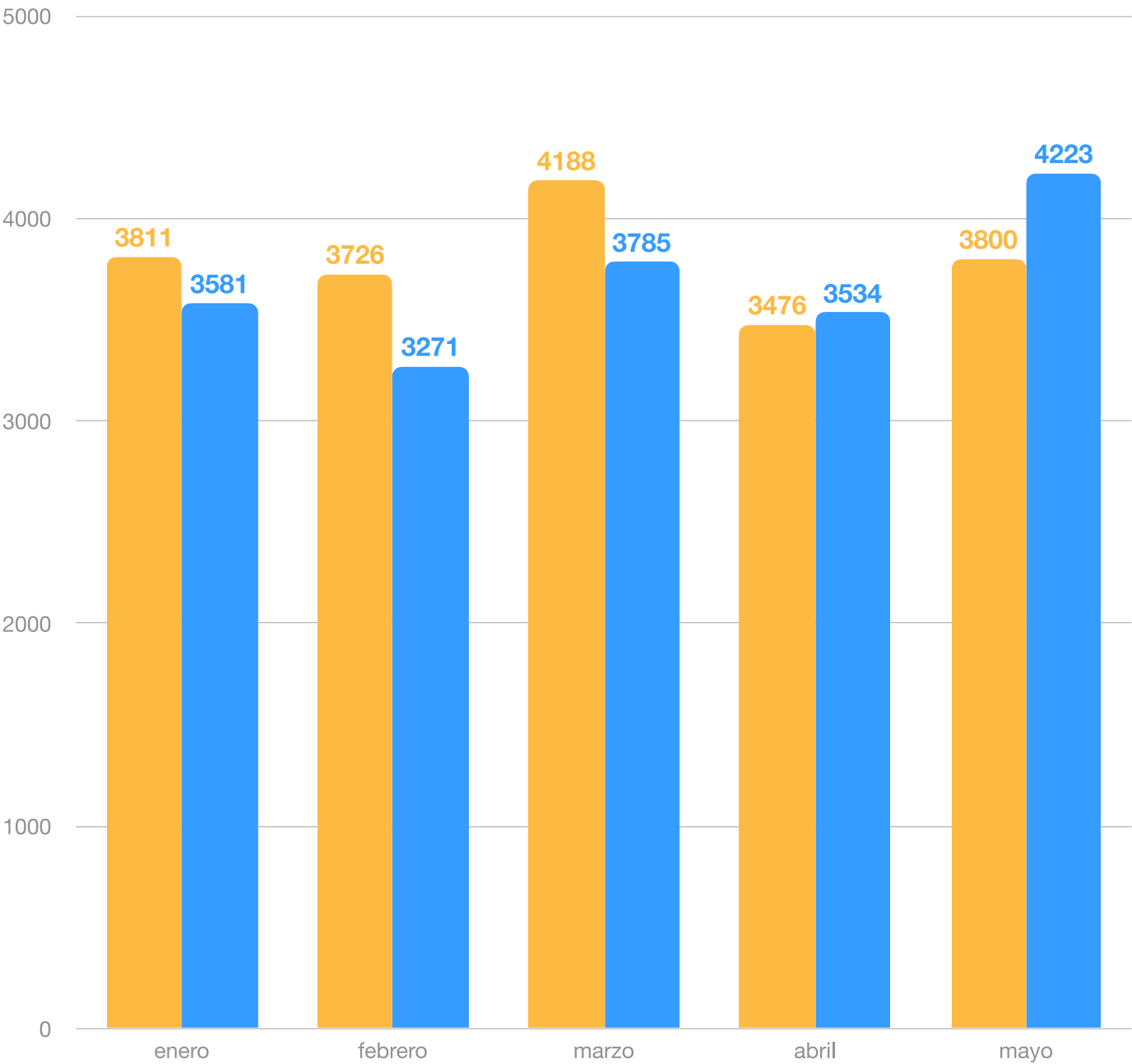
Del total de comunicaciones que recibe la Central Única de Denuncias, la línea telefónica gratuita 1818 es el canal más utilizado por la ciudadanía (más del 70%). Durante el 2023, de enero a mayo, la Central Única de Denuncias recibió un total de 18,394 comunicaciones; de esta cantidad registró un total de 2,421 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).

II

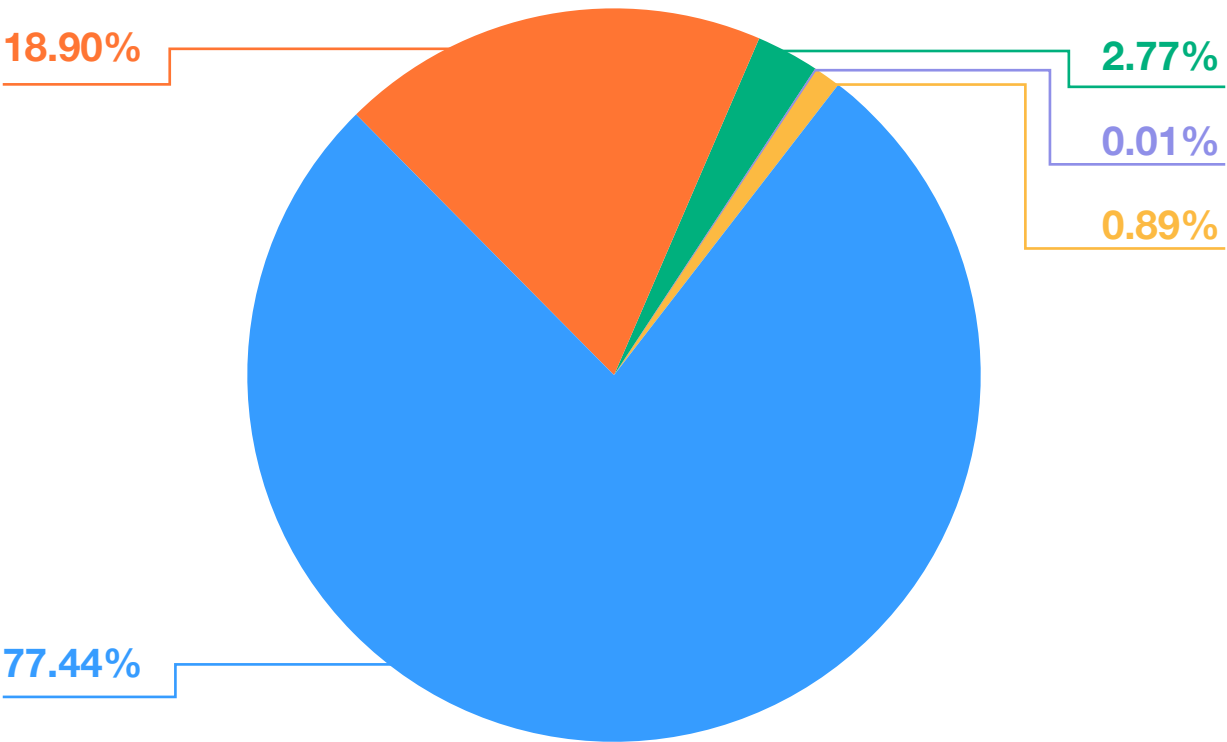
Comunicaciones

Recibidas

Comunicaciones Recibidas



Canales de Atención



Línea 1818

14,245



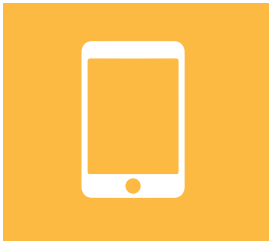
Portal web

3,476



Email

509



App

163

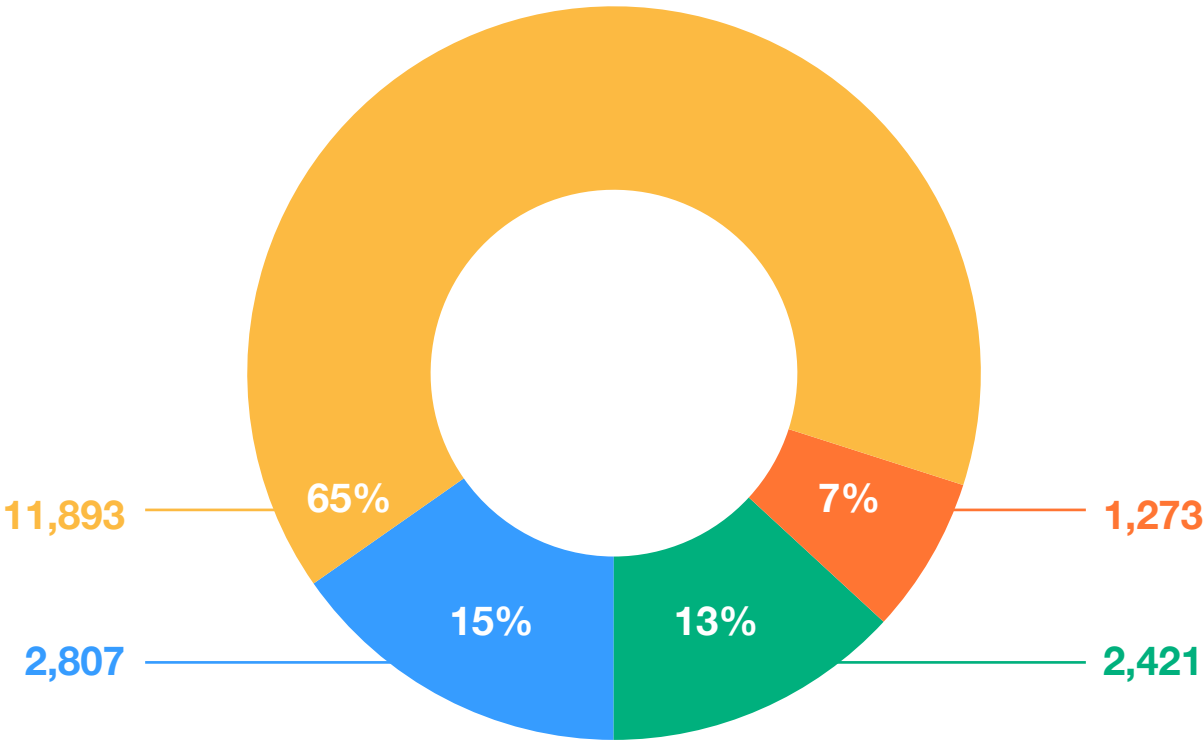


Otros

1

Tipos de comunicaciones recibidas

18,394



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

2,421

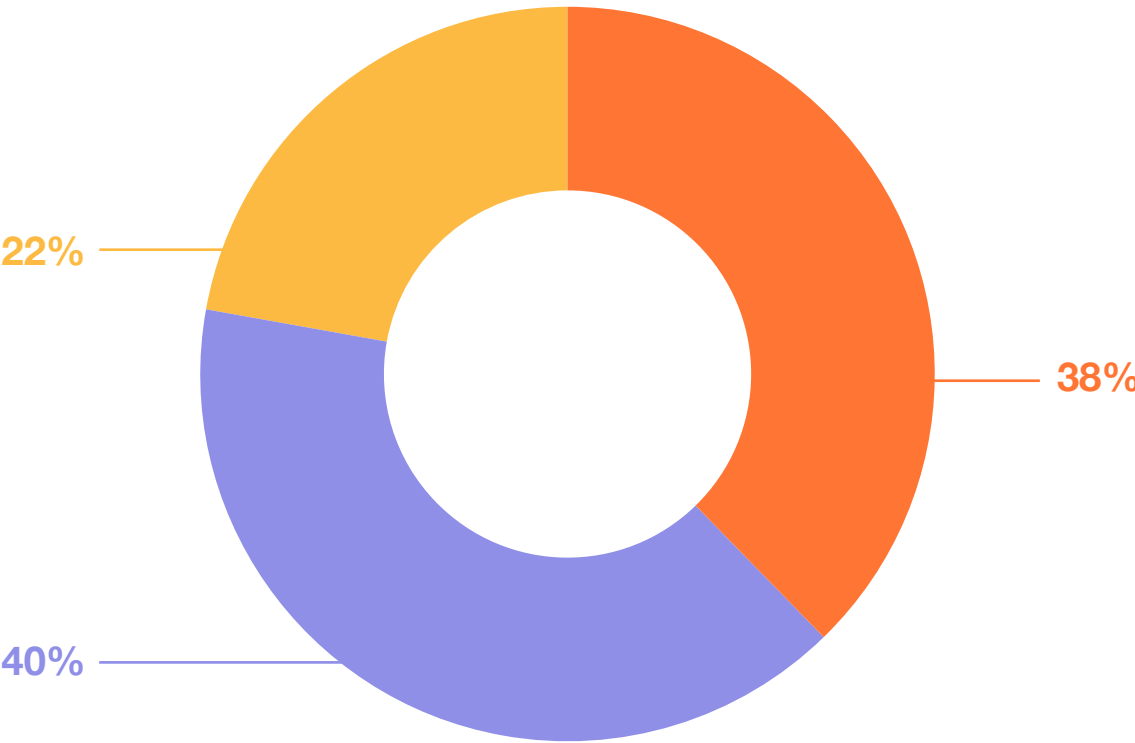
Principales temáticas

	Conductas funcionales indebidas de la PNP y del MININTER	1,175	45.53%
	Puntos de venta de droga	197	8.14%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	176	7.27%
	Trata de personas	34	1.4%

Otras temáticas de atención

	Crimen organizado	367	15.16%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	259	10.7%
	Maltrato animal	164	6.77%
	Corrupción	49	2.02%

Perfil del Denunciante



Rango de edad	0 - 20 años	47	1.94%
	21 - 40 años	1,028	42.46%
	41 - 65 años	709	29.29%
	66 a más años	65	2.68%
	Sin especificar	572	23.63%
	Total	2,421	100%

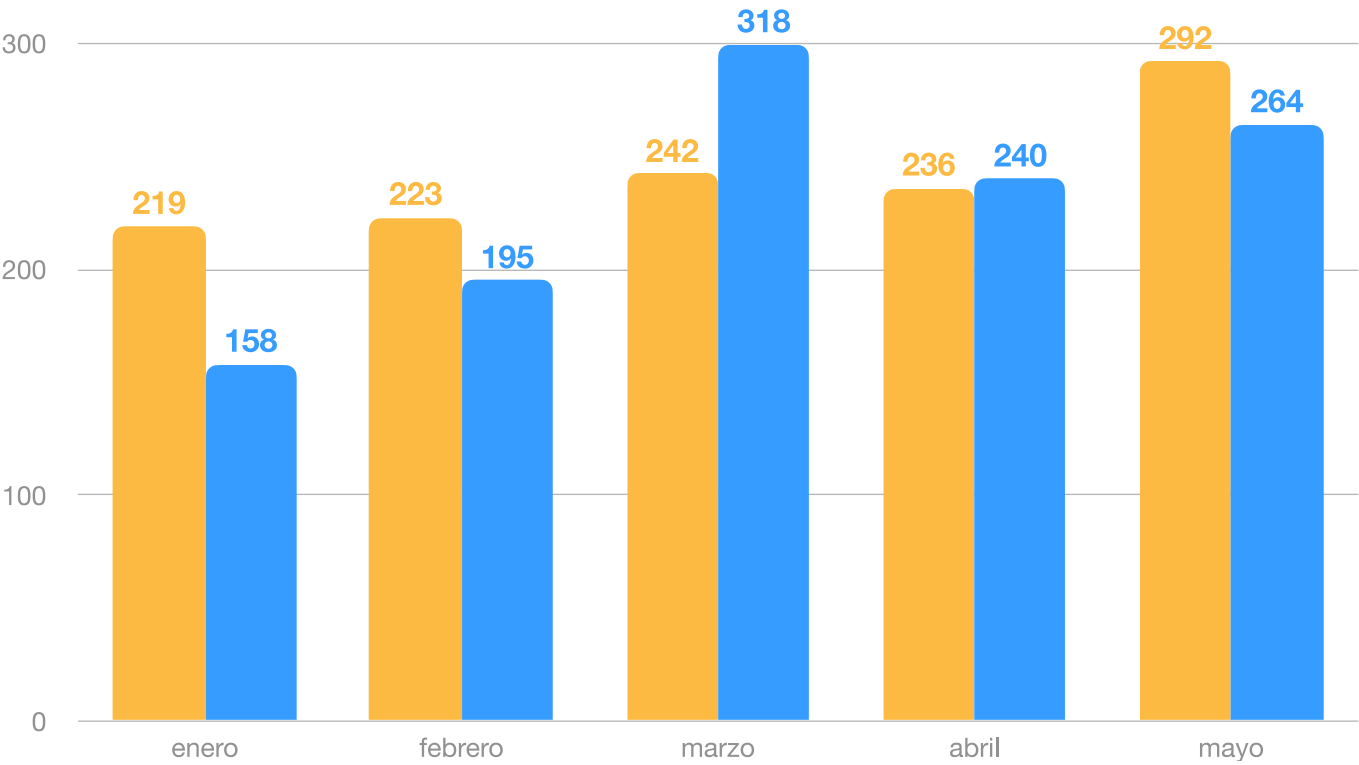


Denuncias y Quejas admitidas por Temática de Atención

Conductas indebidas del personal policial o del MININTER

2022
Total: 1,212

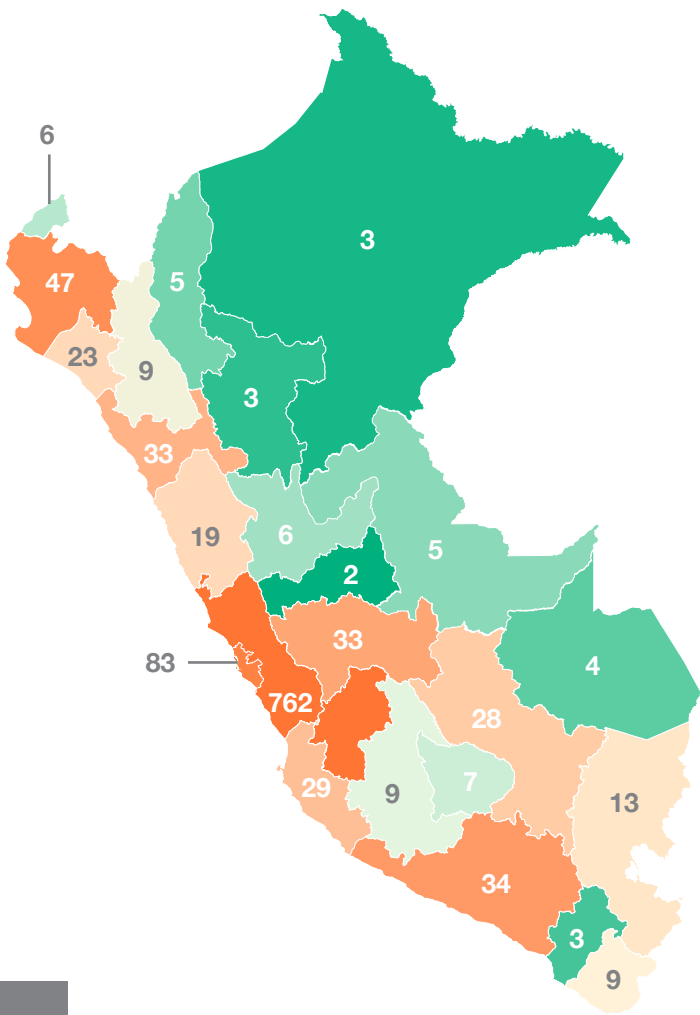
2023
Total: 1,175



Detalles de las quejas	#	%
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones.	512	43.57%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones.	297	25.28%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional.	96	8.17%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo.	79	6.72%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.	72	6.13%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias.	38	3.23%
Atender al público con términos o gestos inadecuados.	34	2.89%
Omitir auxiliar a cualquier persona cuando esta así lo requiera.	18	1.53%
Conductas funcionales indebidas del personal del MININTER.	13	1.11%
Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones.	8	0.68%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial.	8	0.68%
Total	1,175	100%

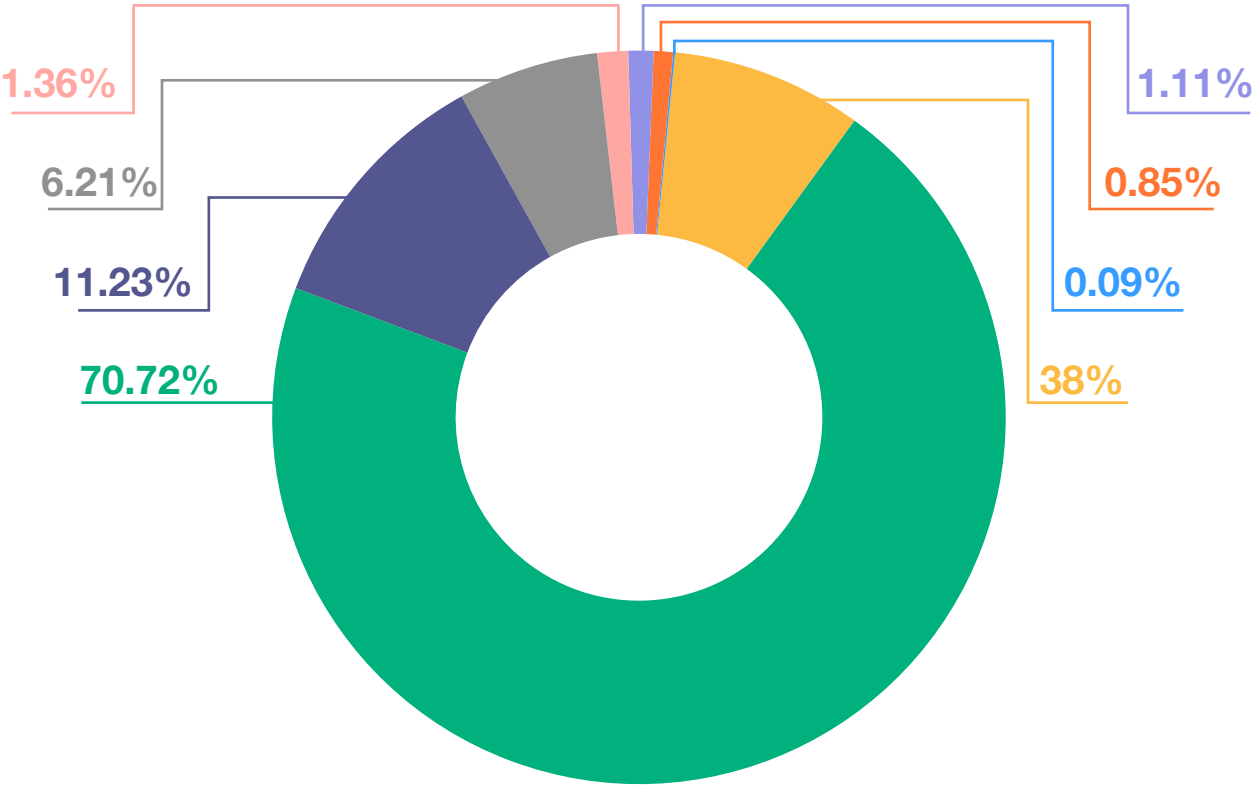
Procedencia de quejas

Departamento	#	%
Lima	762	64.85%
Callao	83	7.06%
Piura	47	4.00%
Arequipa	34	2.89%
Junín	33	2.81%
La Libertad	33	2.81%
Ica	29	2.47%
Cusco	28	2.38%
Lambayeque	23	1.96%
Áncash	19	1.62%
Puno	13	1.11%
Tacna	9	0.77%
Cajamarca	9	0.77%
Ayacucho	9	0.77%
Apurímac	7	0.60%
Tumbes	6	0.51%
Huánuco	6	0.51%
Ucayali	5	0.43%
Amazonas	5	0.43%
Madre De Dios	4	0.34%
Moquegua	3	0.26%
San Martín	3	0.26%
Loreto	3	0.26%
Pasco	2	0.17%
Total	1,175	100%



Distritos de Lima con mayor quejas	#
San Juan del Lurigancho	66
Cercado de Lima	65
Callao	51
San Martín de Porres	40
La Victoria	38
Chorrillos	34
Comas	31
Los Olivos	29
Villa María del Triunfo	27
Ate	27

Dependencias quejadas

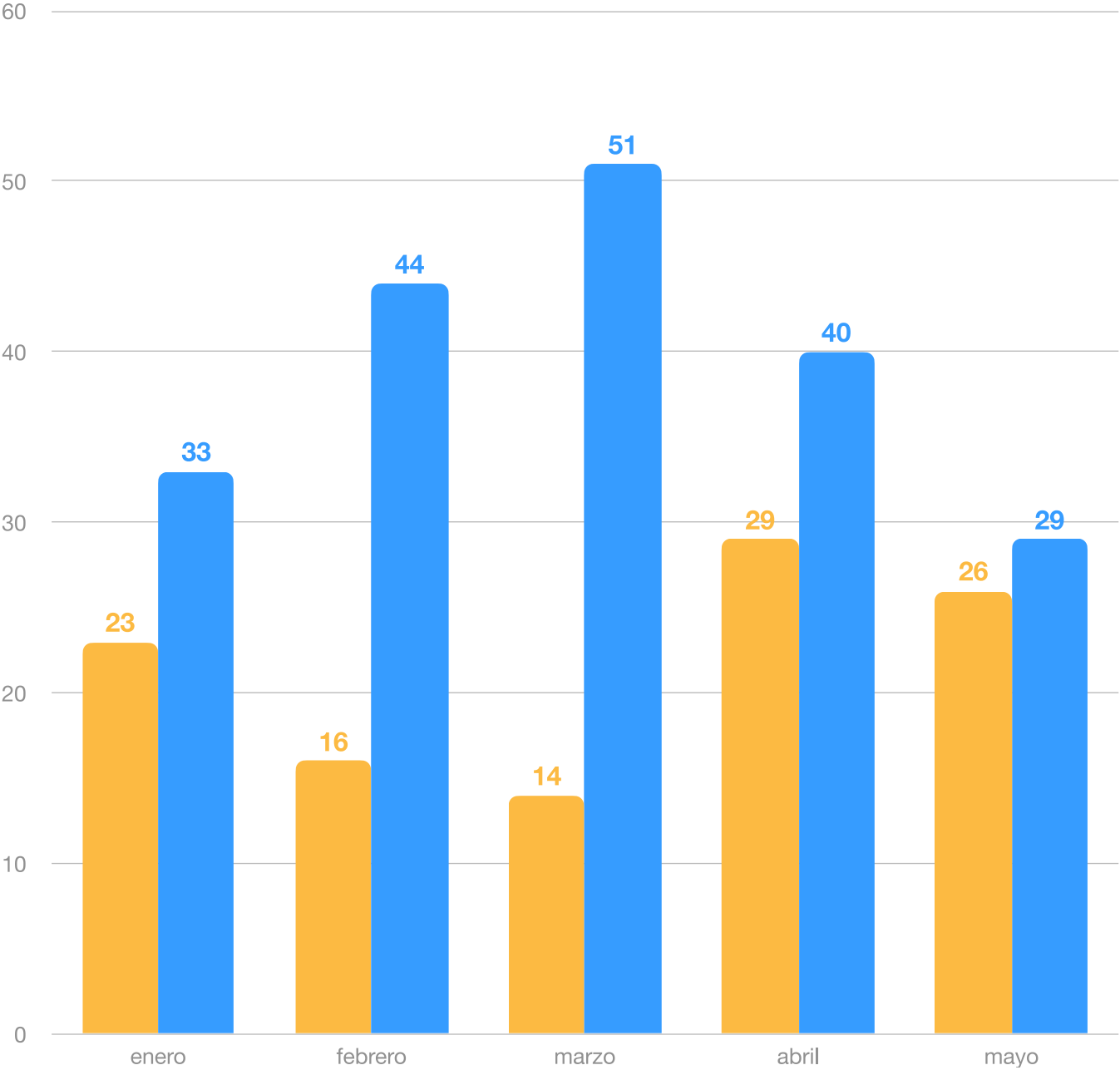


	Detalles de dependencia quejada	#	%
	Comisarías	831	70.72%
	Comisaría de Canto Rey, Lima	22	2.65%
	Comisaría de Sol de Oro, Lima	17	2.05%
	Comisaría de San Martin de Porres, Lima	15	1.81%
	Comisaría de Chorrillos, Lima	14	1.68%
	Comisaría de Maranga, Lima	13	1.56%
	Comisaría de La Victoria, Lima	12	1.44%
	Comisaría de Vitarte, Lima	11	1.32%
	Comisaría de Santa Isabel, Lima	11	1.32%
	Comisaría de Santa Luzmila, Lima	10	1.20%
	Comisaría de San Borja, Lima	10	1.20%
	Otras Comisarías	696	83.75%
	Unidades Orgánicas de la PNP	132	11.23%
	Efectivos Policiales Específicos	73	6.21%
	DEPINCRI de la PNP	16	1.36%
	Regiones/Frentes Policiales de la PNP	13	1.11%
	Ministerio del Interior	10	0.85%
	Superintendencia Nacional de Migraciones	1	0.09%
	Sin especificar	99	8.43%
	Total	1,175	100%

Puntos de venta de droga

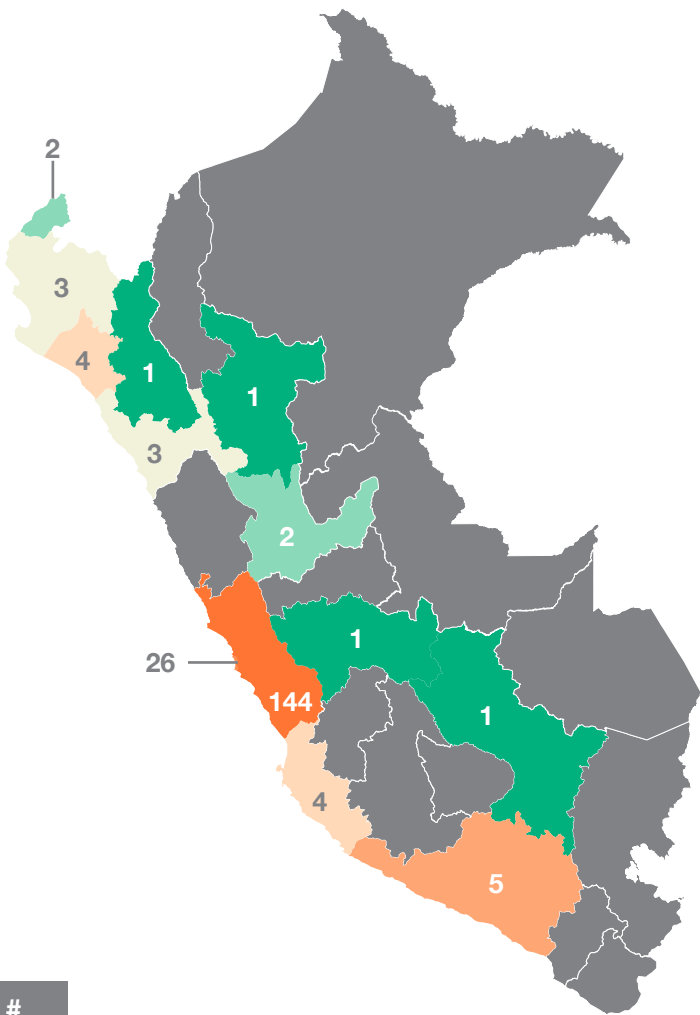
2022
Total: 108

2023
Total: 197



Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	144	73.10%
Callao	26	13.20%
Arequipa	5	2.54%
Lambayeque	4	2.03%
Ica	4	2.03%
Piura	3	1.52%
La Libertad	3	1.52%
Huánuco	2	1.02%
Tumbes	2	1.02%
Cajamarca	1	0.51%
San Martín	1	0.51%
Cusco	1	0.51%
Junín	1	0.51%
Total	176	100%

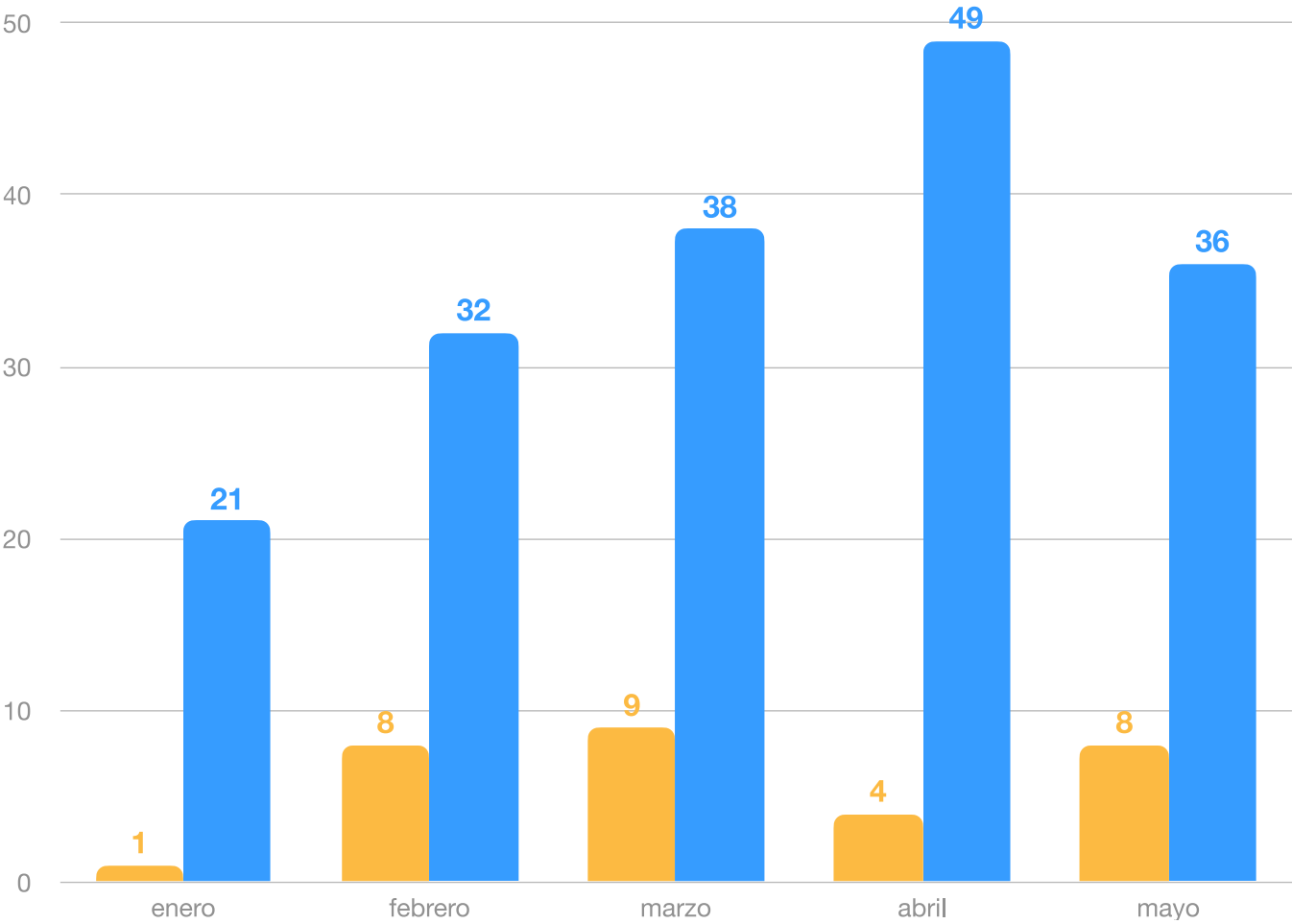


Distritos de Lima con mayor denuncias	#
Callao	15
Villa el Salvador	13
San Martín de Porres	12
San Juan de Lurigancho	11
Ate	11
Rimac	9
Villa María del Triunfo	7
Chorillos	6
La Victoria	6
Ventanilla	6

Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

2022
Total: 30

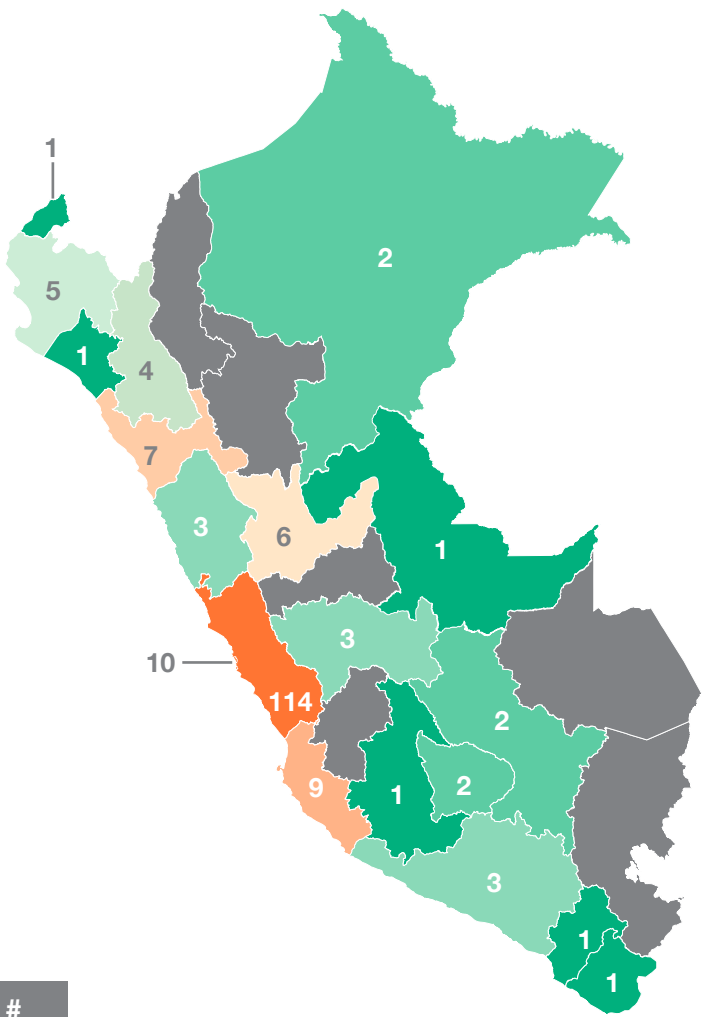
2023
Total: 176



Detalles de las quejas	#	%
Violencia psicológica	109	61.93%
Violencia física	58	32.95%
Violencia sexual	5	2.84%
Acoso sexual	3	1.70%
Violencia patrimonial	1	0.57%
Total	176	100%

Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	114	64.77%
Callao	10	5.68%
Ica	9	5.11%
La Libertad	7	3.98%
Huánuco	6	3.41%
Piura	5	2.84%
Cajamarca	4	2.27%
Arequipa	3	1.70%
Áncash	3	1.70%
Junín	3	1.70%
Apurímac	2	1.14%
Cusco	2	1.14%
Loreto	2	1.14%
Tacna	1	0.57%
Ucayali	1	0.57%
Tumbes	1	0.57%
Lambayeque	1	0.57%
Ayacucho	1	0.57%
Moquegua	1	0.57%
Total	1,175	100%

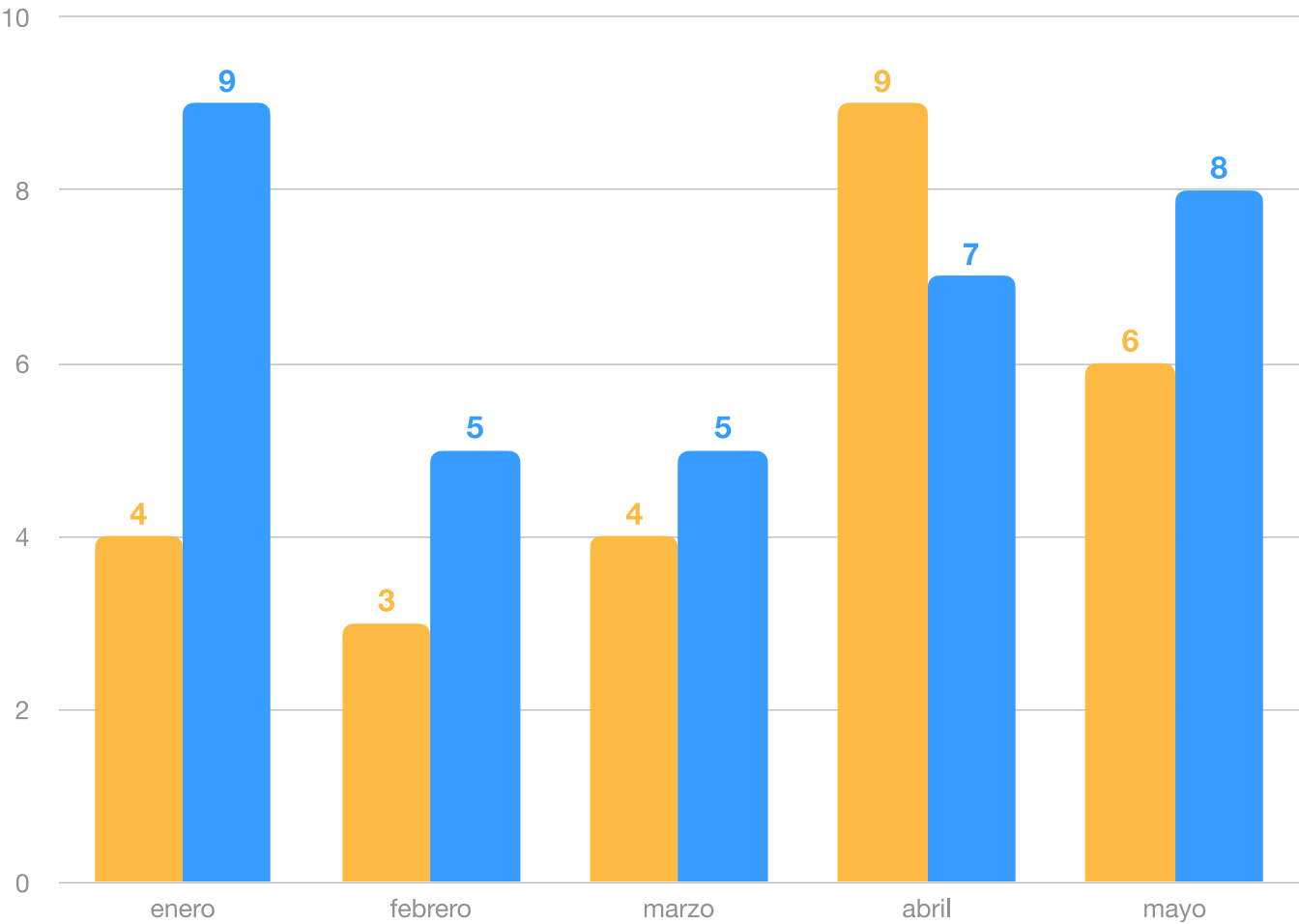


Districtos de Lima con mayor denuncias	#
Ate	11
Santiago de Surco	11
San Martín de Porres	9
San Juan de Lurigancho	9
Callao	6
Chorrillos	6
Villa María del Triunfo	6
Santa Anita	5
Cercado de Lima	5
Independencia	4

Trata de personas

2022
Total: 26

2023
Total: 34



Detalles de las quejas	#	%
Explotación sexual	27	79.41%
Explotación laboral	4	11.76%
Venta de niñas, niños y adolescentes	3	8.82%
Total	34	100%

Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	26	76.47%
Piura	2	5.88%
Tumbes	1	2.94%
Arequipa	1	2.94%
Puno	1	2.94%
Ayacucho	1	2.94%
Apurímac	1	2.94%
Cajamarca	1	2.94%
Total	1,175	100%



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

IV

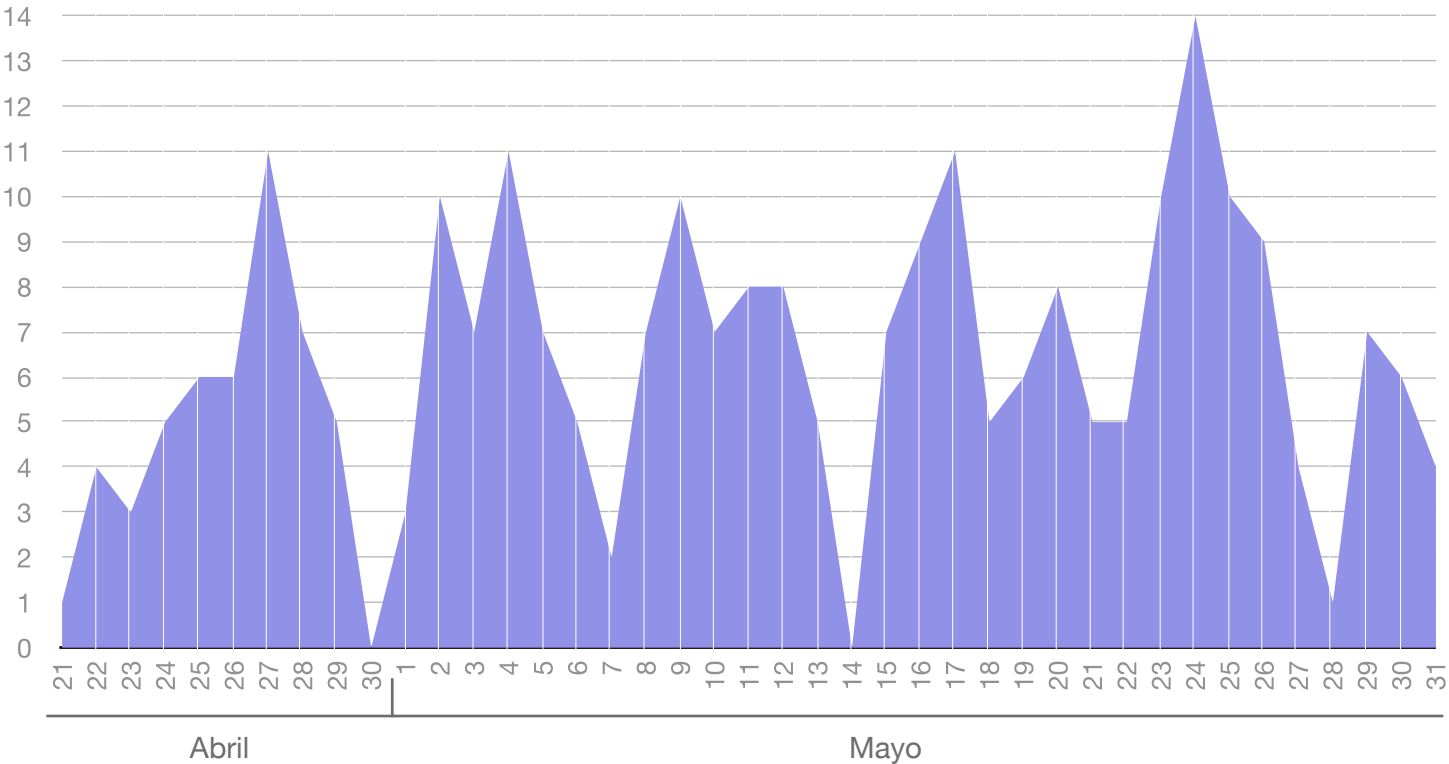
**Denuncias recibidas
por extorsión en la
modalidad de
préstamos gota a gota**

21/04/23 - 31/05/23

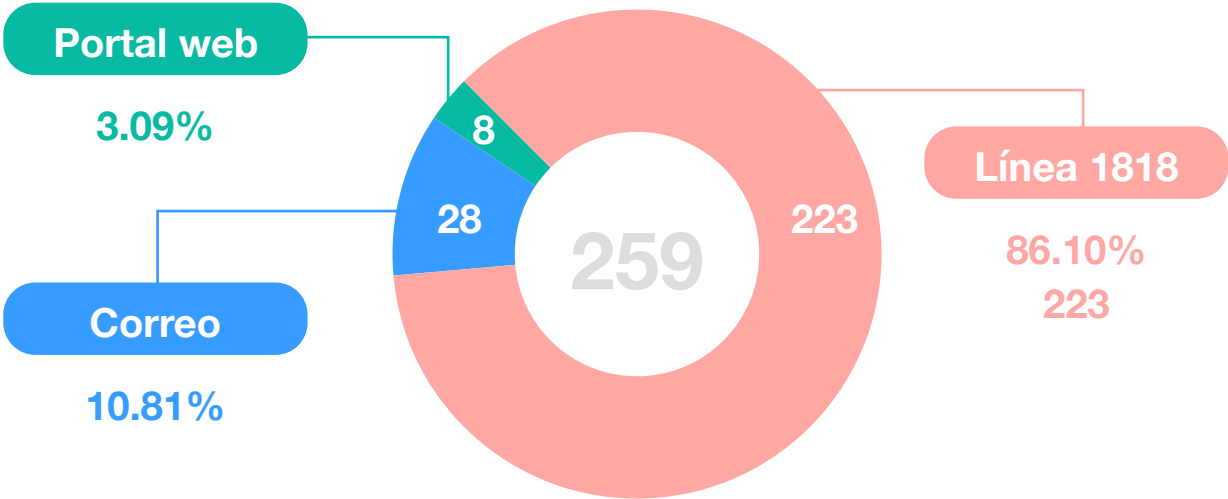
Denuncias recibidas

21.04.23 - 31.05.23

Total: 259

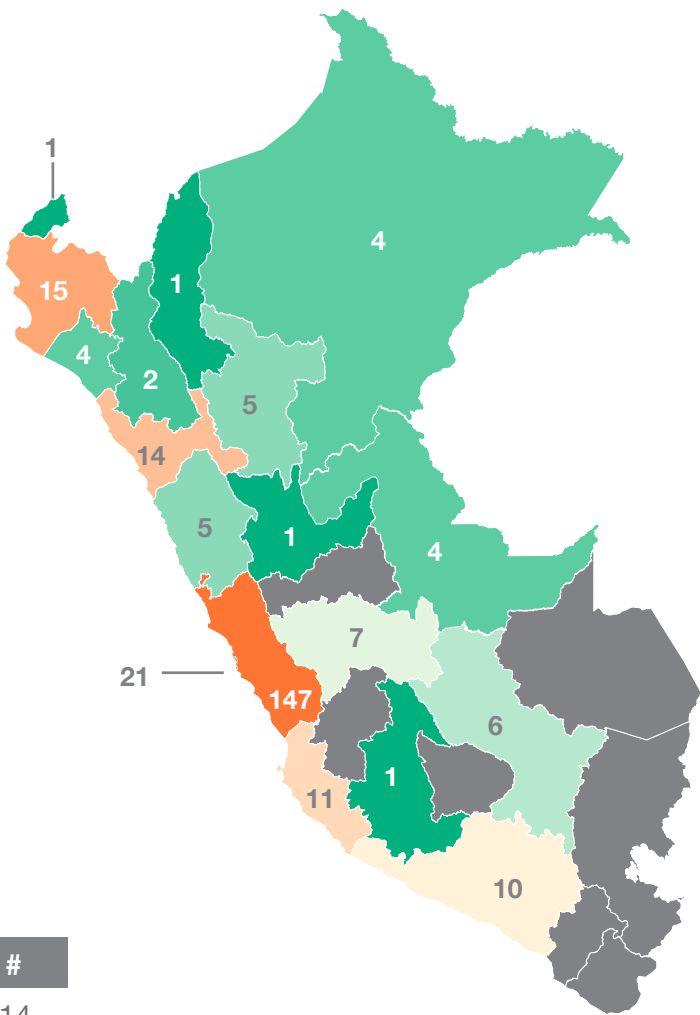


Denuncias por canal



Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	147	56.76%
Callao	21	8.11%
Piura	15	5.79%
La Libertad	14	5.41%
Ica	11	4.25%
Arequipa	10	3.86%
Junín	7	2.70%
Cusco	6	2.32%
San Martín	5	1.93%
Áncash	5	1.93%
Loreto	4	1.54%
Ucayali	4	1.54%
Lambayeque	4	1.54%
Cajamarca	2	0.77%
Ayacucho	1	0.39%
Tumbes	1	0.39%
Amazonas	1	0.39%
Huánuco	1	0.39%
Total	259	100%



Distritos de Lima con mayor denuncias	#
San Martín de Porres	14
Chorrillos	12
Callao	12
Comas	10
Los Olivos	9
San Juan del Lurigancho	8
Villa María del Triunfo	8
Ate	8
San Juan de Miraflores	7
Lima	6
Lurigancho	6

(I)

Dependencias derivadas

Total: 259

Órganos de la PNP	#	%
DIVINSEC	156	60.23%
DEPINCRI TRUJILLO	11	4.25%
DEPINCRI PIURA	10	3.86%
DEPINCRI CALLAO	7	2.70%
DEPINCRI AREQUIPA	6	2.32%
DEPINCRI JUNÍN (HUANCAYO)	5	1.93%
DEPINCRI CUSCO	5	1.93%
DEPINCRI CHINCHA	4	1.54%
DEPINCRI LAMBAYEQUE (CHICLAYO)	4	1.54%
DEPINCRI IQUITOS	4	1.54%
DEPINCRI SAN MARTIN (TARAPOTO)	4	1.54%
DEPINCRI UCAYALI (PUCALLPA)	4	1.54%
DEPINCRI VENTANILLA	4	1.54%
DEPINCRI BELLAVISTA	3	1.16%
DEPINCRI LURÍN PACHACAMAC Y BALNEARIOS	3	1.16%
DEPINCRI CAÑETE	3	1.16%
REGPOL CALLAO	3	1.16%
DEPINCRI LOS OLIVOS	2	0.77%
DEPINCRI PISCO	2	0.77%
DEPINCRI CHIMBOTE	2	0.77%
DEPINCRI CAJAMARCA	2	0.77%
DEPINCRI ANCASH (HUARAZ)	2	0.77%
DEPINCRI ICA	2	0.77%
DEPINCRI CHOSICA	1	0.39%
DEPINCRI TUMBES	1	0.39%
DEPINCRI AYACUCHO (HUAMANGA)	1	0.39%
DEPINCRI HUACHO	1	0.39%
DEPINCRI BARRANCA	1	0.39%
DEPINCRI PUNO	1	0.39%
DIVIEOD	1	0.39%
DEPINCRI LA VICTORIA-SAN LUIS	1	0.39%
DEPINCRI HUARAL	1	0.39%
DEPINCRI AMAZONAS (CHACHAPOYAS)	1	0.39%
DEPINCRI INDEPENDENCIA	1	0.39%
Total	259	100%

V

**Consultas
atendidas**

Consultas atendidas

11,893

Tipos de Consultas

Orientación General		
Información sobre otros temas	2,945	24.76%
Crimen organizado	1,651	13.88%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	1,006	8.46%
Intervención policial	511	4.30%
Comunicación fallida y/o inconclusa	349	2.93%
Estafa / extorsión en préstamos gota a gota	331	2.78%
Comunicación incoherente	302	2.54%
Maltrato animal	157	1.32%
Llamada equivocada hacia la CUD	66	0.55%
Desaparición de personas	47	0.40%
Maltrato escolar (bullying)	19	0.16%
Corrupción	17	0.14%
Reporte de Violación de medidas sanitarias	5	0.04%
Orientación según temáticas de la CUD		
Conductas funcionales indebidas PNP y MININTER	2,026	17.04%
Otros	1,826	15.35%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	539	4.53%
Consumo de drogas y adicción	59	0.50%
Trata de personas	30	0.25%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	7	0.06%
Total	11,893	100%

MININTER