



PERÚ

Ministerio del Interior



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

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

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

MINISTERIO DEL INTERIOR

Ministro del Interior
Vicente Romero Fernández

Viceministro de Seguridad Pública
Héctor Heráclides Loayza Arrieta

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

Fecha de corte
31.10.2023

Fecha de elaboración
13.11.2023

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 31/10/23)
- V ————— Denuncias recibidas por extorsión durante la campaña:
“Yo no caigo en la Extorsión, Yo Denuncio”
(21/06/23 a 31/10/23)
- 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 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, equivalente a más del 70% de comunicaciones. Durante el 2023, de enero a octubre, la Central Única de Denuncias recibió un total de 39,967 comunicaciones; de esta cantidad registró un total de 5,985 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 40% 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.

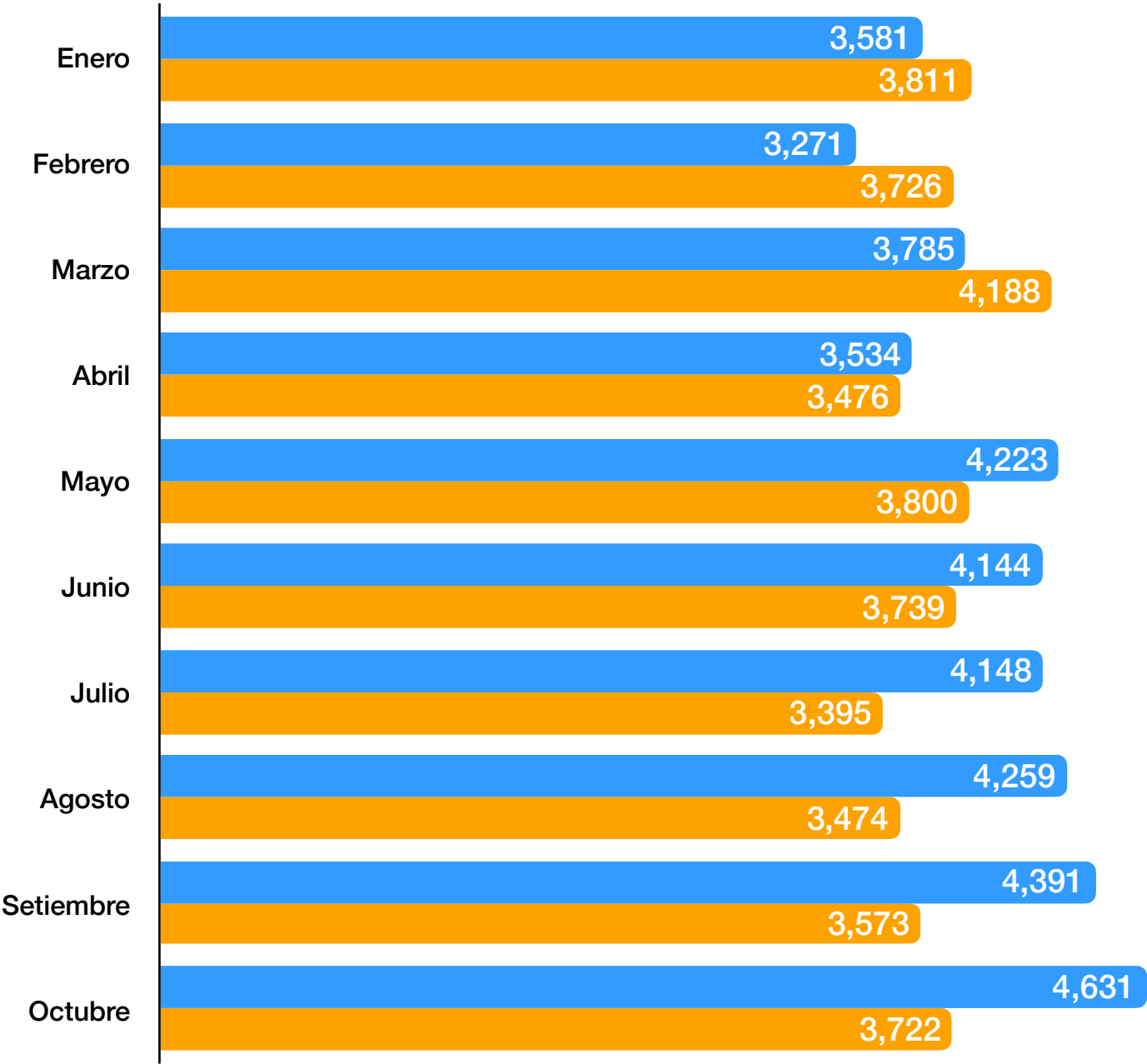
I Resumen Ejecutivo

II

Comunicaciones

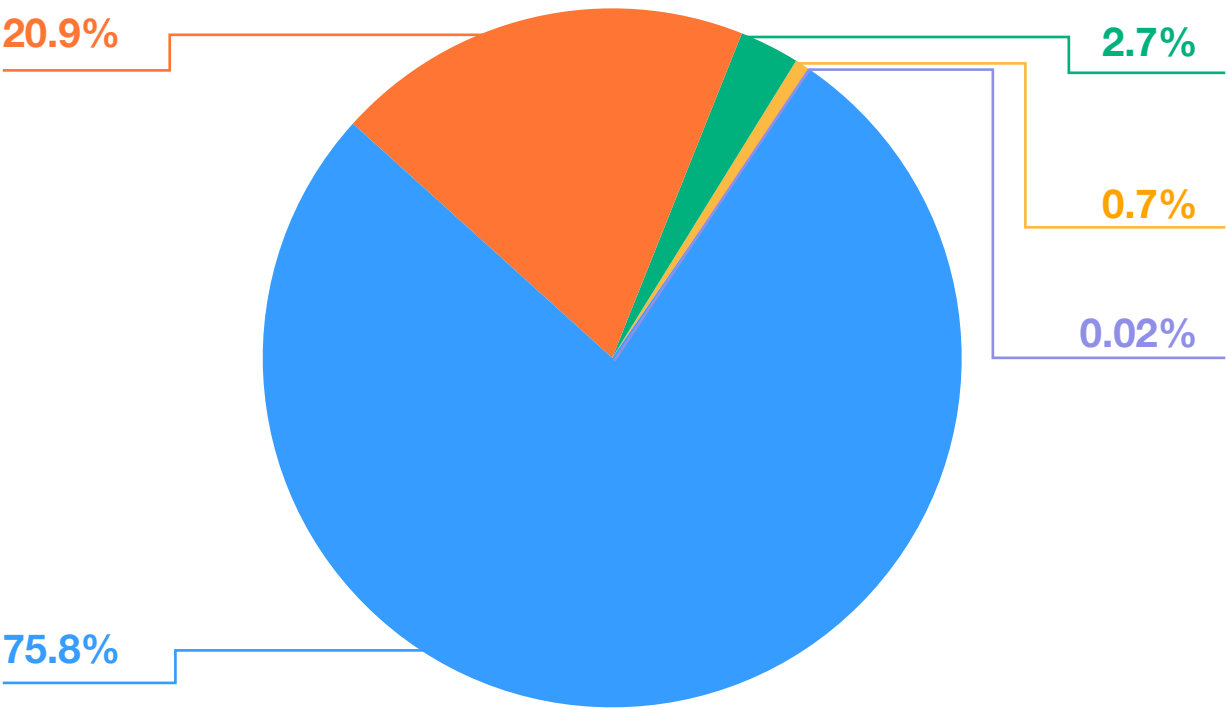
Recibidas

Comunicaciones Recibidas



Canales de Atención

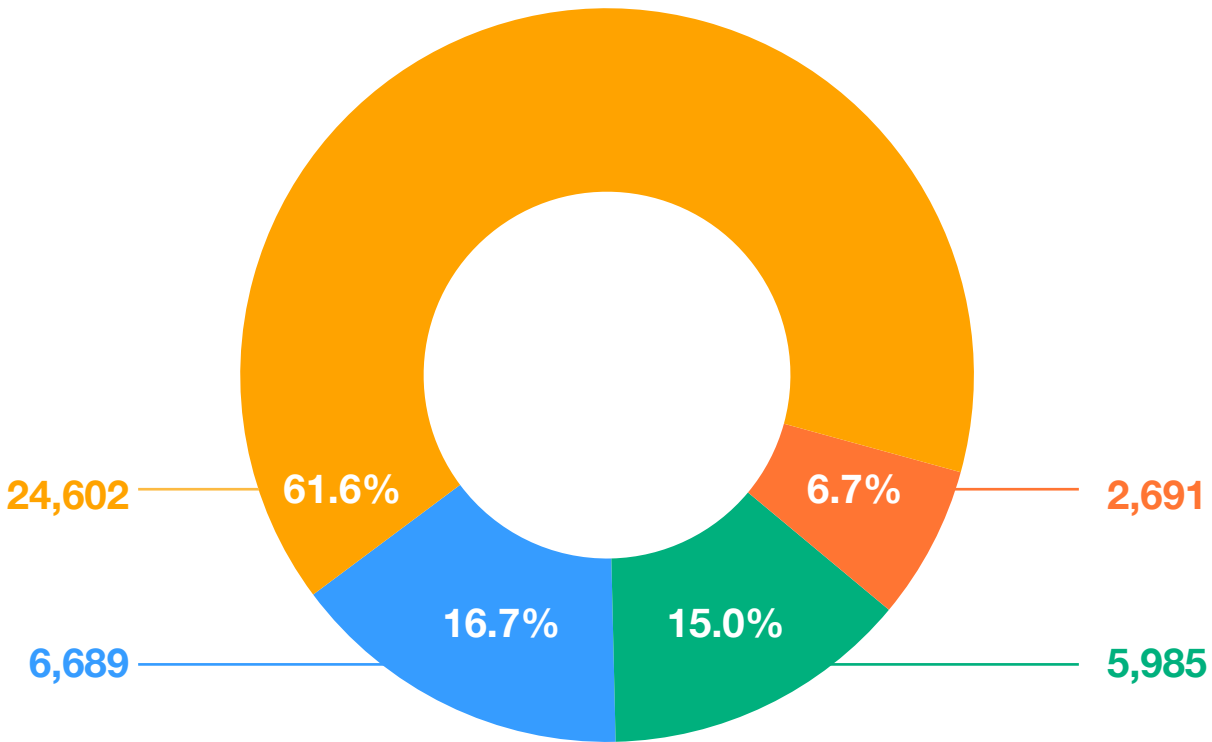
39,967



Línea 1818	Portal web	Email	App	Otros
30,279	8,335	1,078	268	7

Tipos de comunicaciones recibidas

39,967



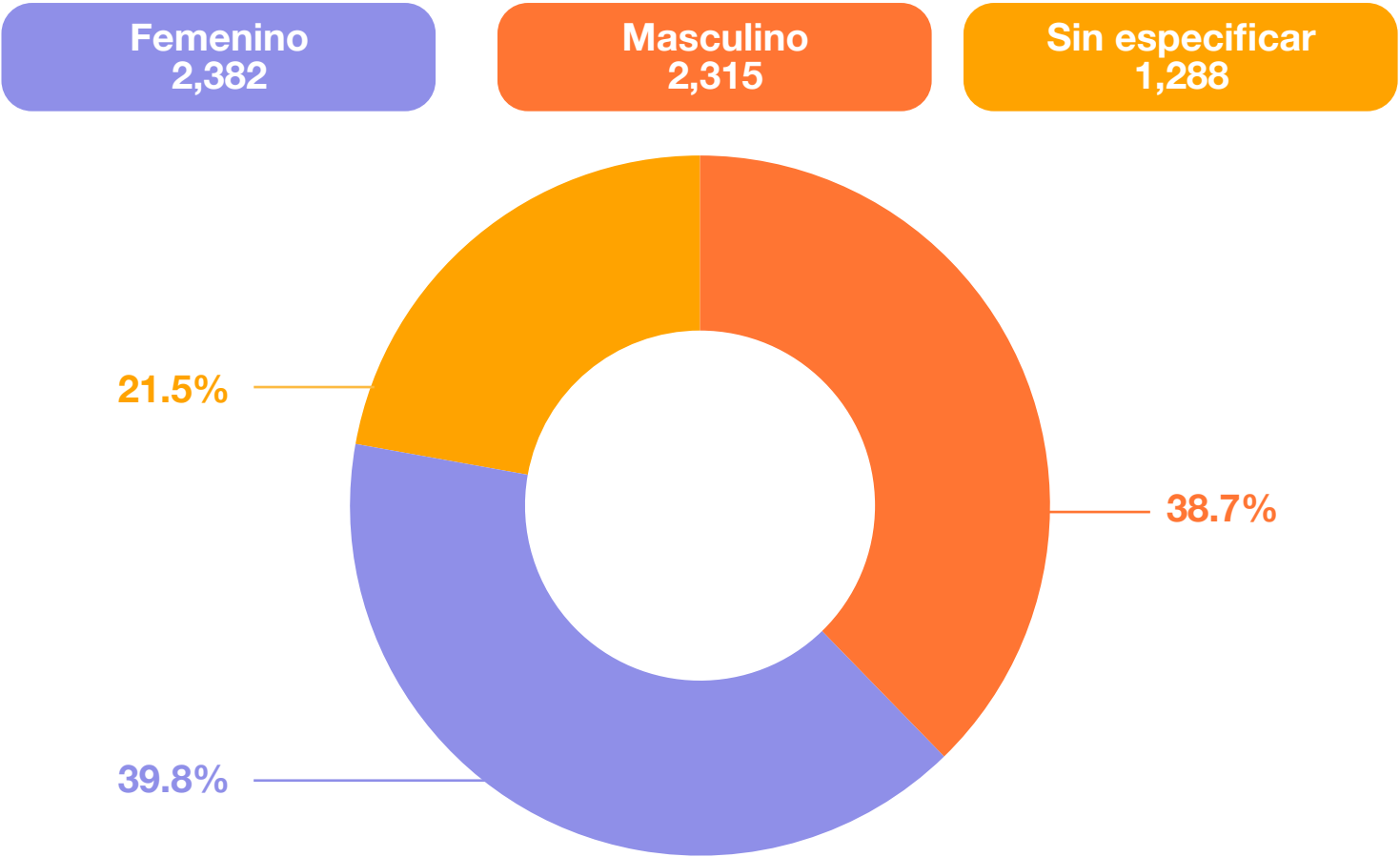
Denuncia o Queja admitida	Es aquella denuncia o queja que cuenta con la información necesaria para su atención y/o derivación.
Denuncia o Queja no admitida	Es aquella denuncia o queja que carece de los requisitos mínimos para su atención y/o derivación.
Consulta	Es aquella orientación brindada a la ciudadanía 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

5,985

Principales temáticas		#	%
	Conductas indebidas de la PNP y del MININTER	2,507	41.9%
	Puntos de venta de droga	422	7.1%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	426	7.1%
	Trata de personas	92	1.5%
Otras temáticas de atención		#	%
	Crimen organizado	640	10.7%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	1,242	20.8%
	Maltrato animal	353	5.9%
	Extorsión	157	2.6%
	Otros	146	2.4%

Género y rango de edad del Denunciante

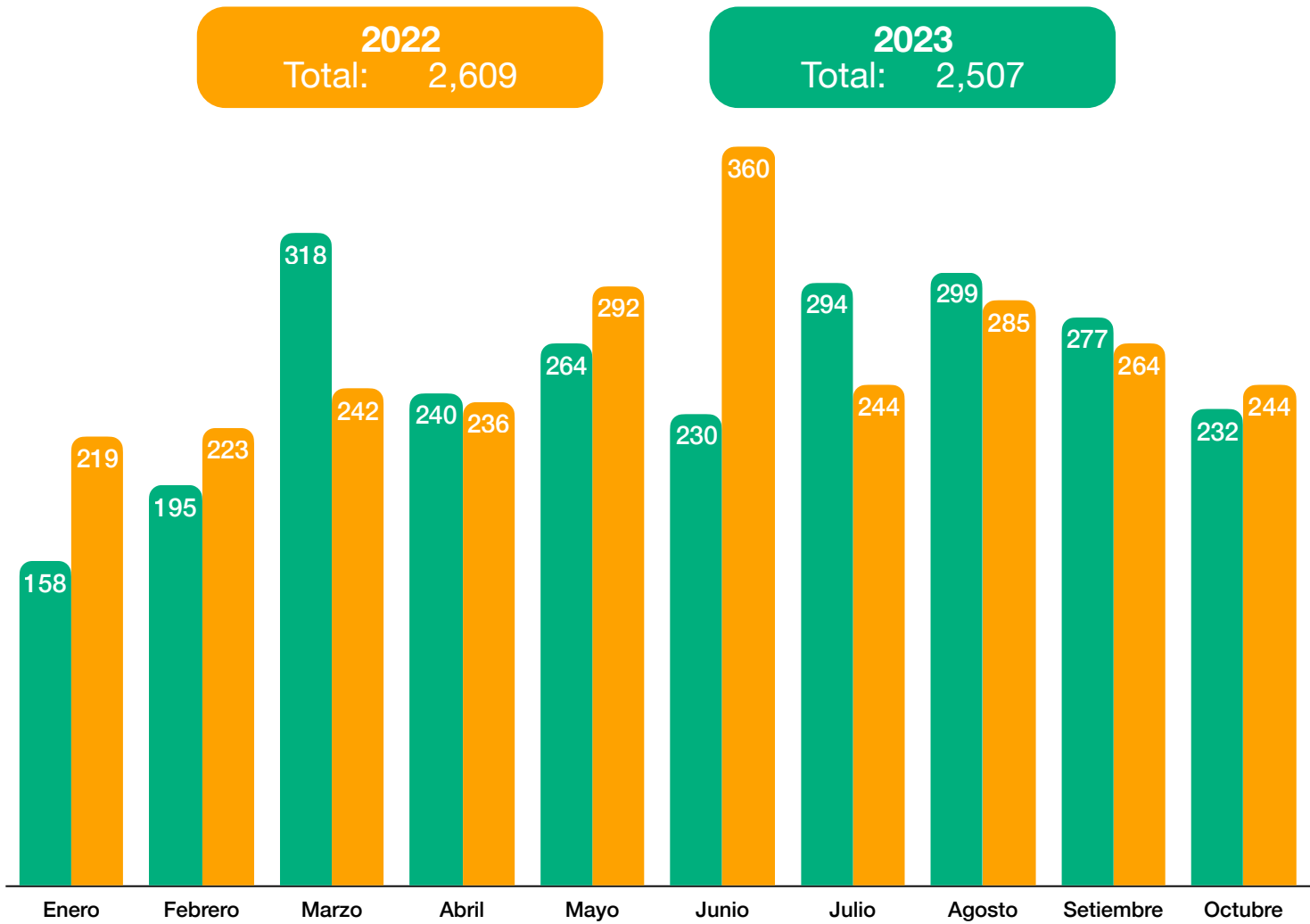


Rango de edad		#	%
	menor de 21 años	135	2.3%
	21 - 40 años	2,640	44.1%
	41 - 65 años	1,704	28.5%
	66 a más años	141	2.4%
	Sin especificar	1,365	22.8%
	Total	5,985	100%



Denuncias y Quejas admitidas por Temática de Atención

Conductas indebidas de la PNP o del MININTER

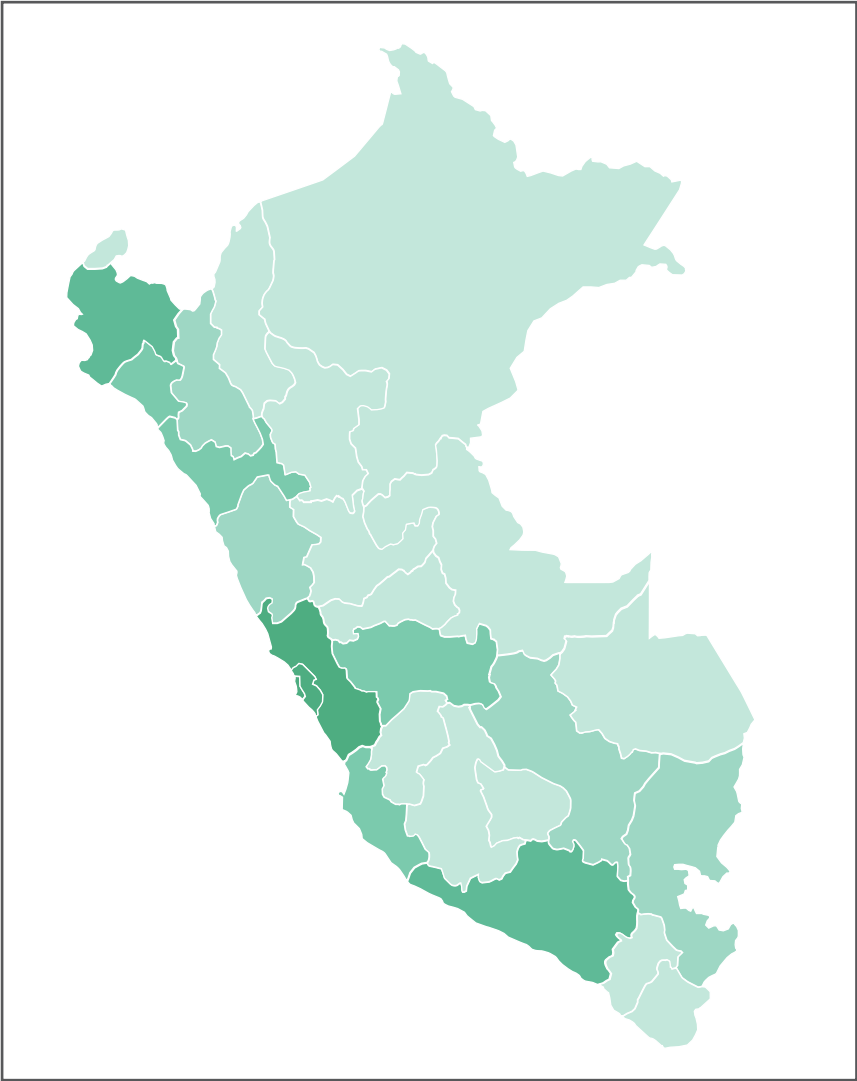
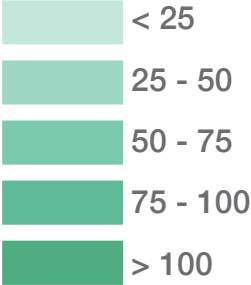


Detalles de las quejas	#	%
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	1095	43.68%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	620	24.73%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional	202	8.06%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo	170	6.78%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	135	5.38%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	78	3.11%
Atender al público con términos o gestos inadecuados	72	2.87%
Conductas funcionales indebidas del personal del MININTER	50	1.99%
Omitir auxiliar a cualquier persona cuando esta así lo requiera	35	1.40%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	29	1.16%
Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	21	0.84%
Total	2,507	100%

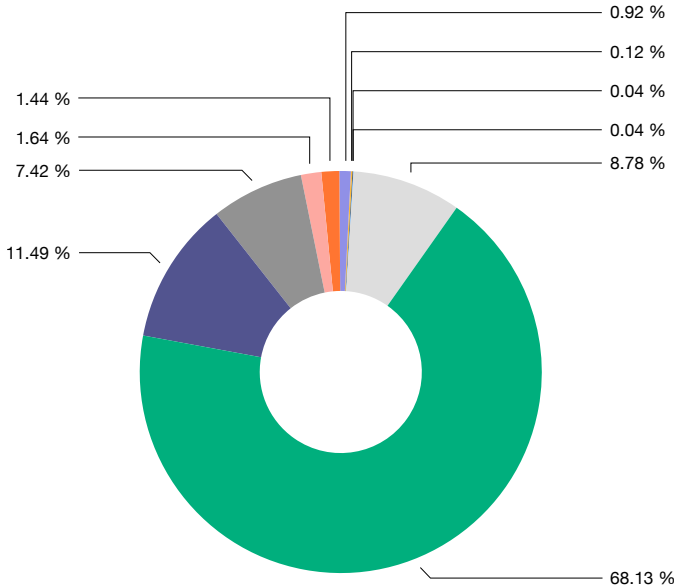
Procedencia de quejas

Departamento	#	%
Lima	1,588	63.34%
Callao	175	6.98%
Piura	92	3.67%
Arequipa	86	3.43%
Ica	69	2.75%
Junín	69	2.75%
La Libertad	62	2.47%
Lambayeque	51	2.03%
Cusco	50	1.99%
Ancash	42	1.68%
Puno	32	1.28%
Cajamarca	30	1.20%
Tacna	23	0.92%
Huánuco	19	0.76%
Ucayali	17	0.68%
Ayacucho	16	0.64%
Tumbes	16	0.64%
Apurímac	14	0.56%
San Martín	14	0.56%
Loreto	12	0.48%
Amazonas	8	0.32%
Madre de Dios	7	0.28%
Moquegua	6	0.24%
Pasco	6	0.24%
Huancavelica	3	0.12%
Total	2507	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor quejas
San Juan de Lurigancho (161)
Cercado de Lima (143)
Callao (100)
San Martín de Porres (91)
Comas (76)
La Victoria (69)
Los Olivos (66)
Chorrillos (65)
Ate (63)
San Juan de Miraflores (55)
Santiago de Surco (50)
San Isidro (49)



Dependencias quejadas

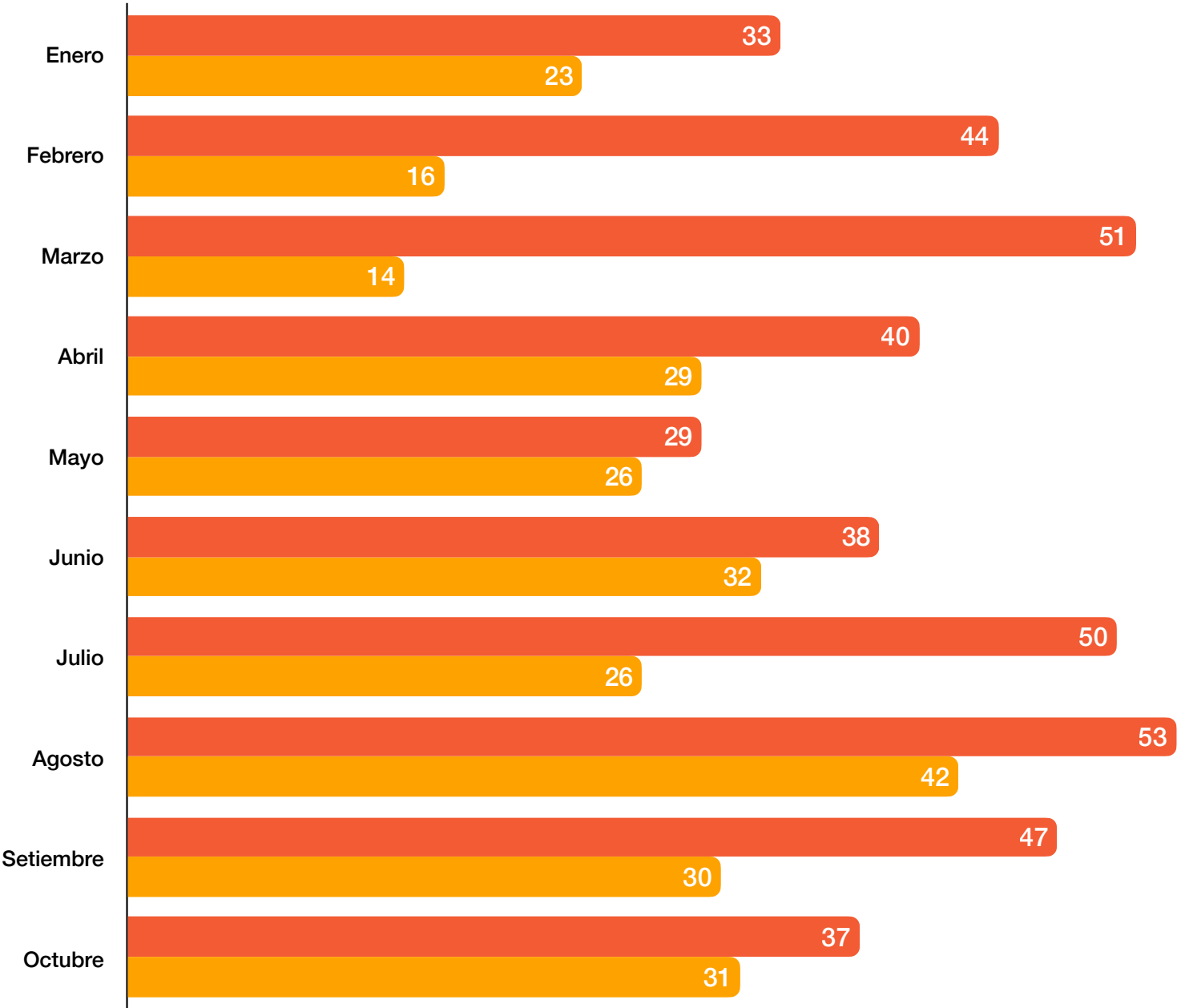


Detalles de dependencia quejada		#	%
	Comisarías	1,708	68.13%
	Comisaría de Canto Rey, Lima	39	2.28%
	Comisaría de Sol de Oro, Lima	32	1.87%
	Comisaría de San Martin de Porres, Lima	26	1.52%
	Comisaría de Santa Luzmila, Lima	24	1.41%
	Comisaría de Chorrillos, Lima	23	1.35%
	Comisaría de Vitarte, Lima	23	1.35%
	Comisaría de Zarate, Lima	20	1.17%
	Comisaría de Huayrona, Lima	18	1.05%
	Comisaría de La Victoria, Lima	17	1.00%
	Comisaría de Pamplona I, Lima	17	1.00%
	Otras Comisarías	1,469	86.01 %
	Efectivos Policiales PNP	288	11.49%
	Unidades Orgánicas de la PNP	186	7.42%
	DEPINCRI de la PNP	41	1.64%
	Ministerio del Interior	36	1.44%
	Regiones/Frentes Policiales de la PNP	23	0.92%
	Superintendencia Nacional de Migraciones	3	0.12%
	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil	1	0.04%
	Intendencia Nacional de Bomberos del Perú	1	0.04%
	Sin especificar	220	8.78%
Total		2,507	100%

Puntos de venta de droga

2022
Total: 269

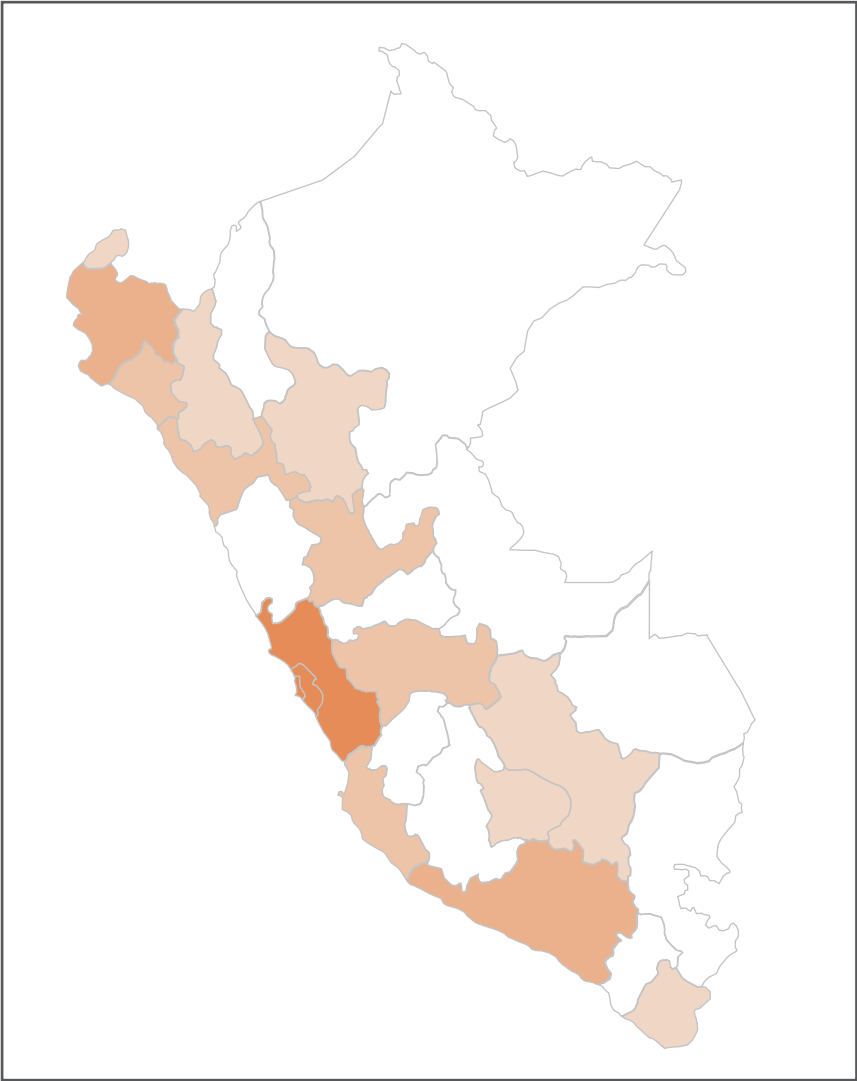
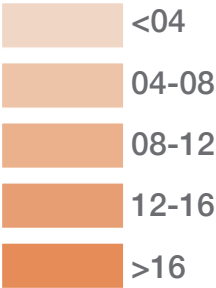
2023
Total: 422



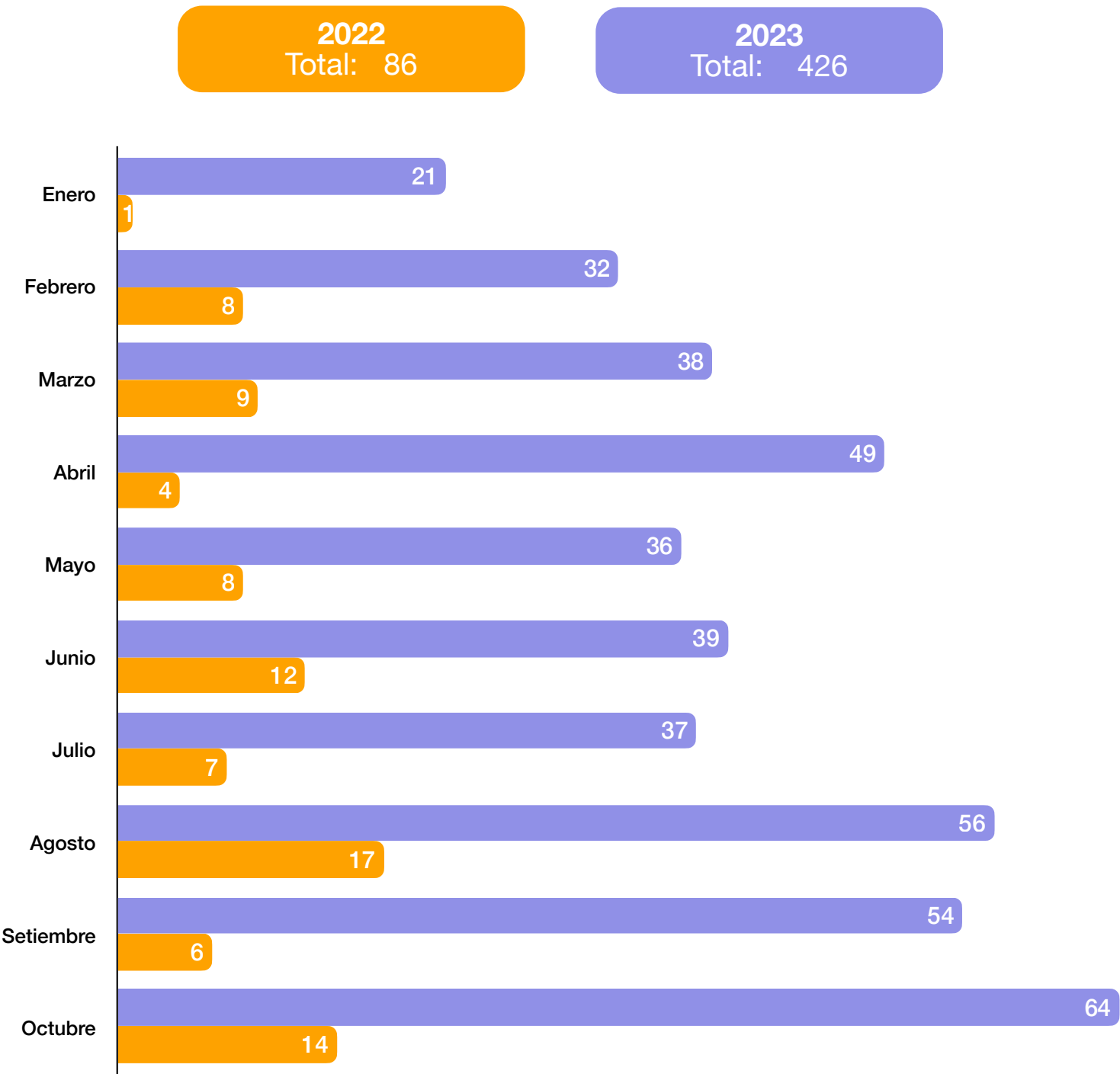
Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	294	69.67%
Callao	67	15.88%
Arequipa	12	2.84%
Piura	9	2.13%
Lambayeque	8	1.90%
La Libertad	7	1.66%
Ica	6	1.42%
Junín	5	1.18%
Huánuco	4	0.95%
Cusco	3	0.71%
Tacna	2	0.47%
Tumbes	2	0.47%
Apurímac	1	0.24%
Cajamarca	1	0.24%
San Martin	1	0.24%
Total	422	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias	
Callao	(47)
San Martín de Porres	(25)
San Juan de Lurigancho	(23)
Ate	(20)
Villa El Salvador	(20)
Rímac	(18)
La Victoria	(17)
Cercado de Lima	(16)
Comas	(13)
Ventanilla	(11)
Villa María del Triunfo	(11)
Los Olivos	(10)



Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

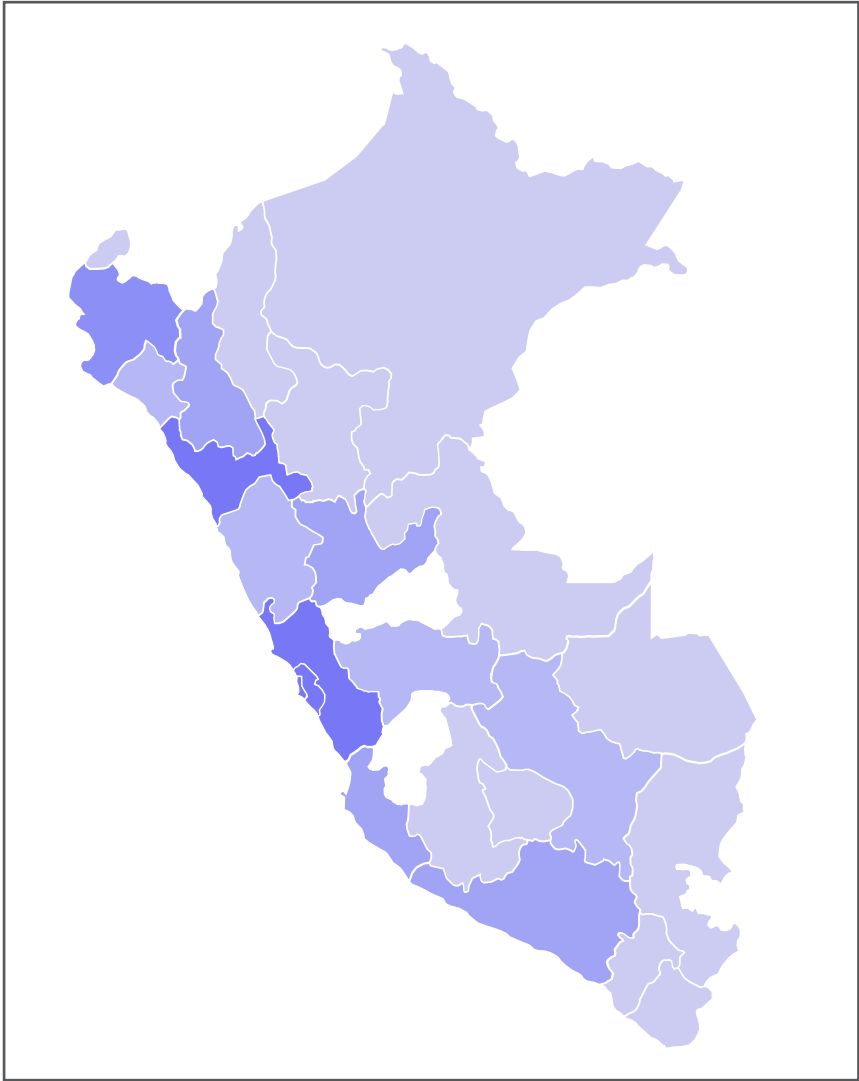
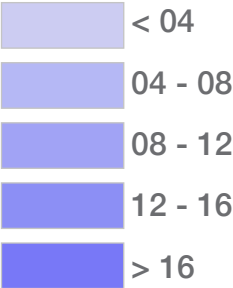


Detalles de las quejas	#	%
Violencia psicológica	248	58.22%
Violencia física	156	36.62%
Violencia sexual	12	2.82%
Acoso sexual	8	1.88%
Violencia patrimonial	2	0.47%
Total	426	100%

Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	270	63.38%
Callao	34	7.98%
La Libertad	18	4.23%
Piura	13	3.05%
Ica	12	2.82%
Arequipa	10	2.35%
Cajamarca	9	2.11%
Huánuco	9	2.11%
Lambayeque	8	1.88%
Cusco	7	1.64%
Junín	7	1.64%
Ancash	5	1.17%
Ucayali	4	0.94%
Apurímac	3	0.70%
Loreto	3	0.70%
Puno	3	0.70%
San Martín	3	0.70%
Ayacucho	2	0.47%
Moquegua	2	0.47%
Amazonas	1	0.23%
Madre de Dios	1	0.23%
Tacna	1	0.23%
Tumbes	1	0.23%
Total	426	100%

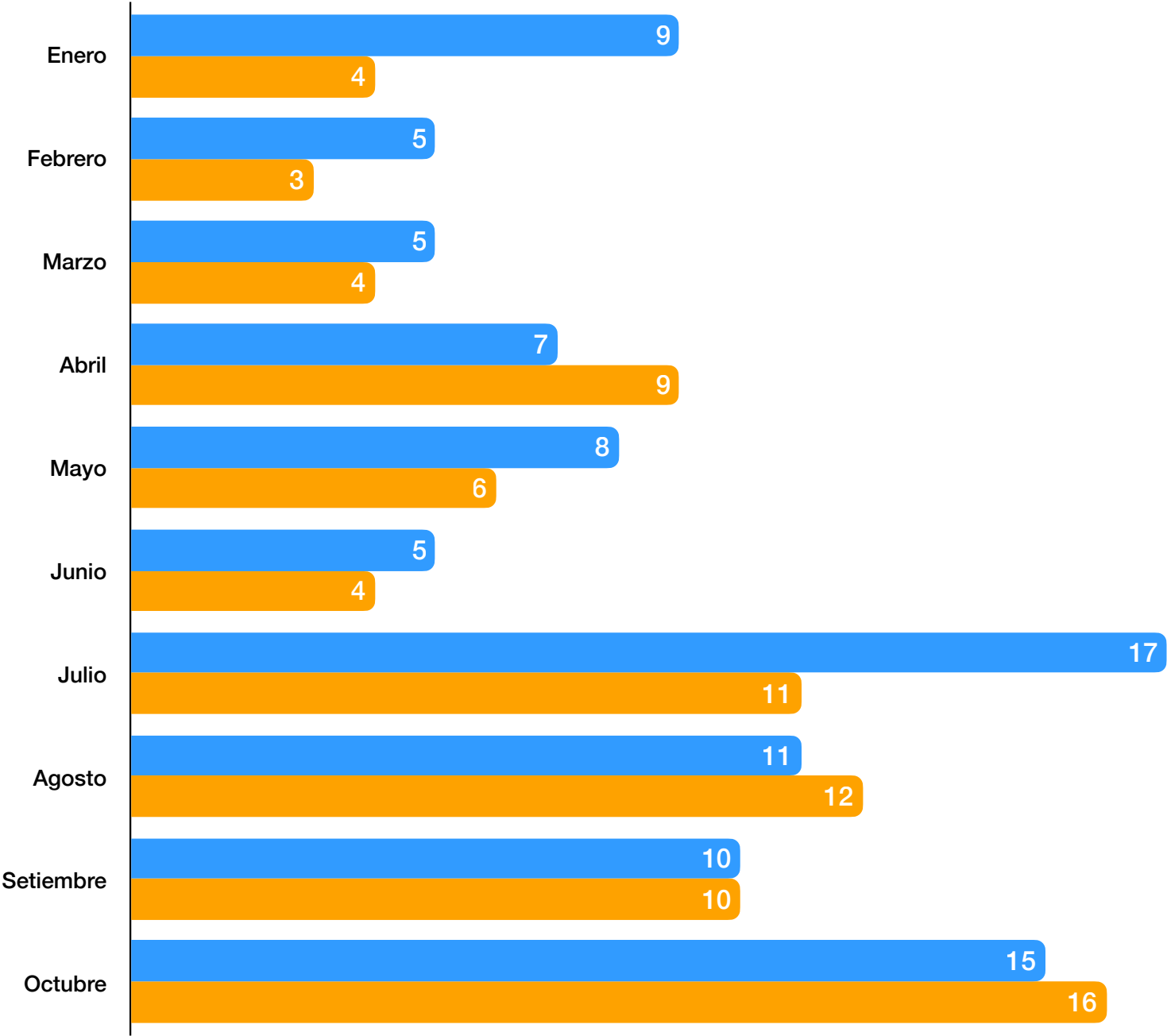
Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias	
Ate (22)	
San Juan de Lurigancho (22)	
Callao (19)	
San Martín de Porres (19)	
Santiago de Surco (17)	
Comas (15)	
Chorrillos (12)	
Villa María del Triunfo (12)	
El Agustino (11)	
Los Olivos (09)	
Santa Anita (09)	
San Juan de Miraflores (08)	



Trata de personas

2022
Total: 79

2023
Total: 92

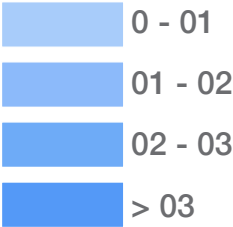


Detalles de las quejas	#	%
Explotación sexual	73	79.35%
Explotación laboral	14	15.22%
Venta de niñas, niños y adolescentes	5	5.43%
Total	92	100%

Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	57	61.96%
Piura	4	4.35%
Arequipa	3	3.26%
Callao	3	3.26%
Cusco	3	3.26%
La Libertad	3	3.26%
Lambayeque	2	2.17%
Madre de Dios	2	2.17%
Puno	2	2.17%
Tumbes	2	2.17%
Ucayali	2	2.17%
Amazonas	1	1.09%
Apurímac	1	1.09%
Ayacucho	1	1.09%
Cajamarca	1	1.09%
Huánuco	1	1.09%
Ica	1	1.09%
Junín	1	1.09%
Loreto	1	1.09%
Pasco	1	1.09%
Total	92	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias
San Juan de Miraflores (07)
Cercado de Lima (06)
San Borja (06)
Santiago de Surco (05)
Los Olivos (04)
Miraflores (04)
Puente Piedra (04)
San Juan de Lurigancho (04)
Lince (03)
San Martín de Porres (03)
Ate (02)
San Miguel (02)



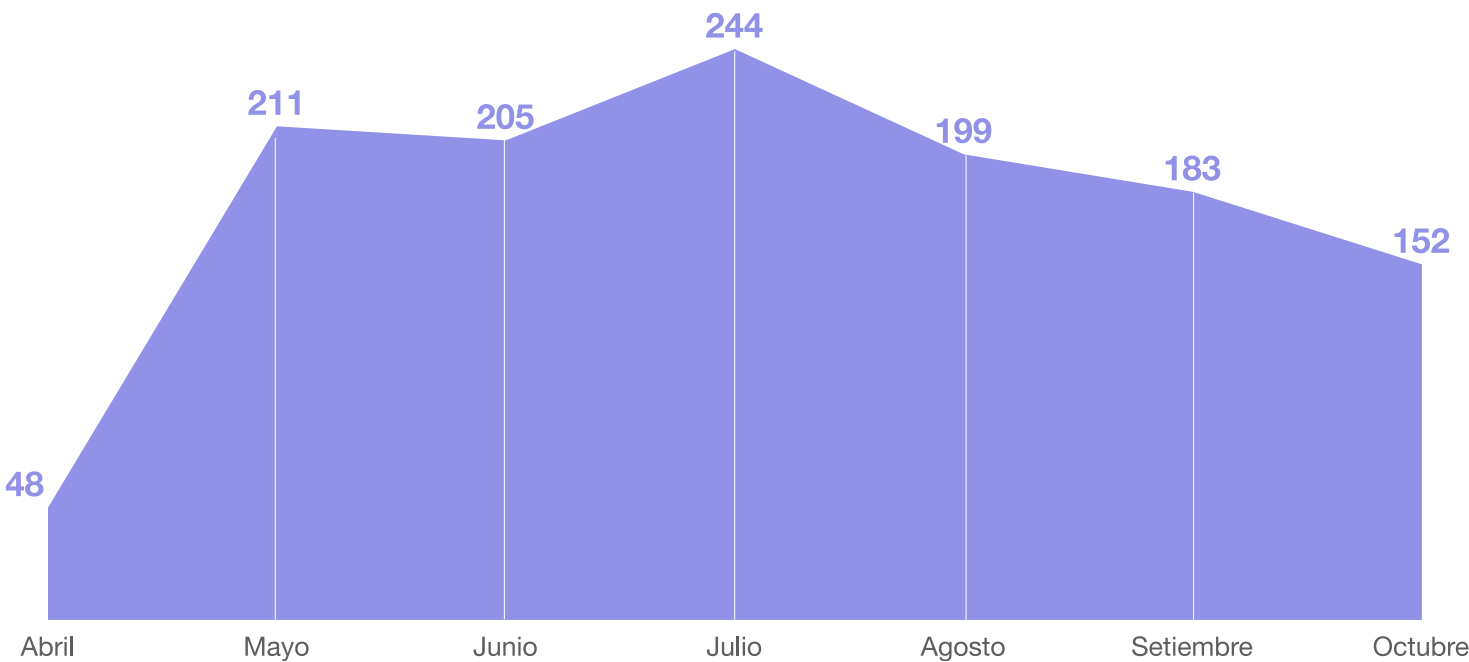
IV

**Denuncias recibidas
por extorsión en
préstamos en la
modalidad gota a gota
(21/04/23 a 31/10/23)**

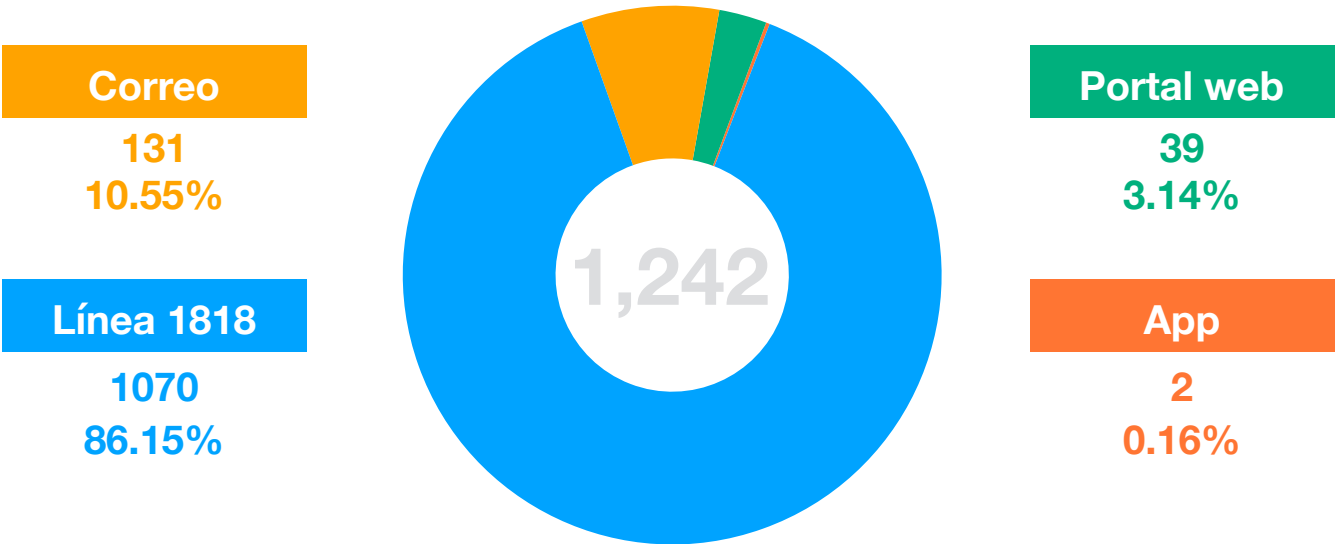
Denuncias recibidas

21.04.23 - 31.10.23

Total: 1,242



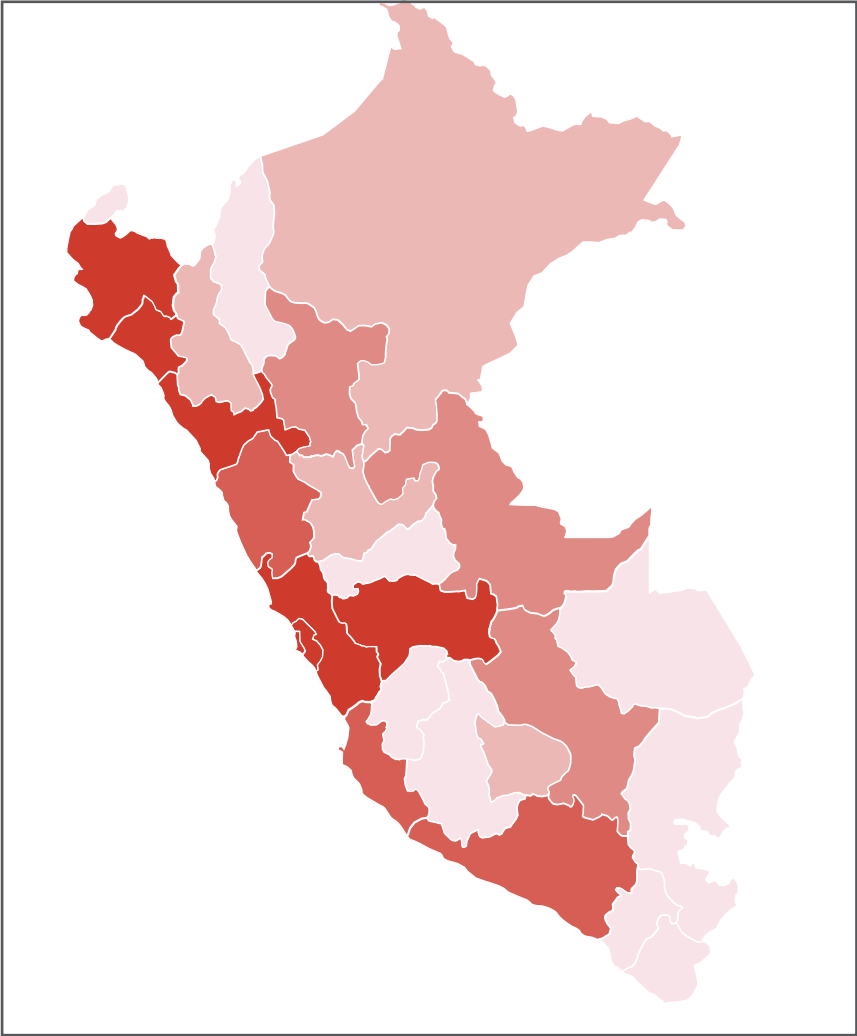
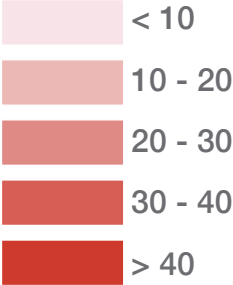
Denuncias por canal



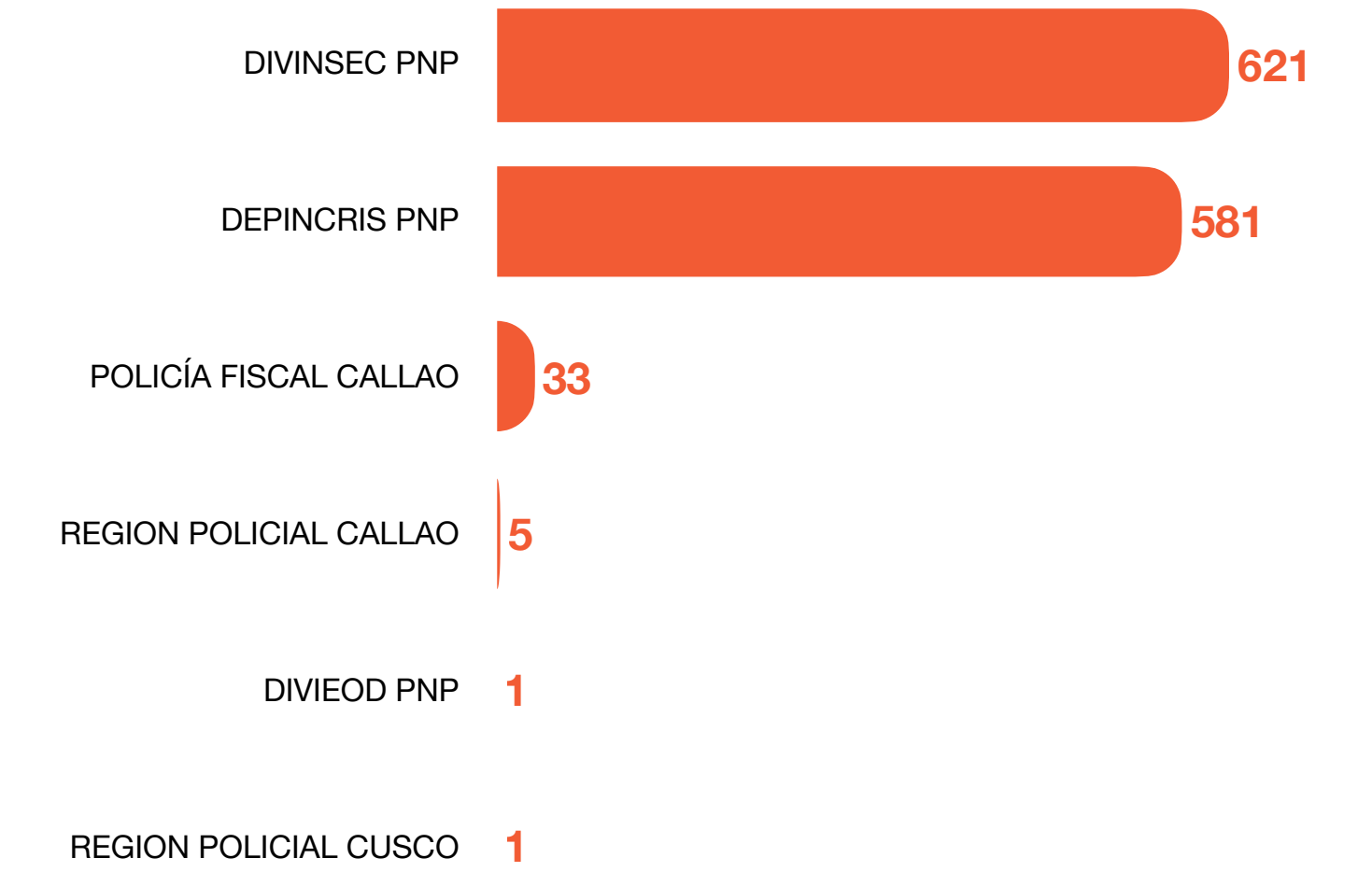
Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	646	52.01%
Piura	76	6.12%
La Libertad	68	5.48%
Callao	66	5.31%
Junín	44	3.54%
Lambayeque	41	3.30%
Arequipa	38	3.06%
Ica	37	2.98%
Ancash	33	2.66%
Cusco	30	2.42%
San Martín	27	2.17%
Ucayali	25	2.01%
Cajamarca	18	1.45%
Huánuco	15	1.21%
Apurímac	12	0.97%
Loreto	10	0.81%
Pasco	9	0.72%
Tumbes	9	0.72%
Ayacucho	8	0.64%
Puno	7	0.56%
Tacna	7	0.56%
Amazonas	6	0.48%
Moquegua	4	0.32%
Huancavelica	3	0.24%
Madre de Dios	3	0.24%
Total	1,242	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias	
San Martín de Porres	(64)
San Juan de Lurigancho	(49)
Comas	(47)
Ate	(36)
Chorrillos	(35)
Callao	(32)
Villa El Salvador	(30)
Santiago de Surco	(29)
Cercado de Lima	(27)
Villa María del Triunfo	(27)
Carabayllo	(25)
Los Olivos	(22)
Ventanilla	(21)
Lurigancho	(20)
San Juan de Miraflores	(20)



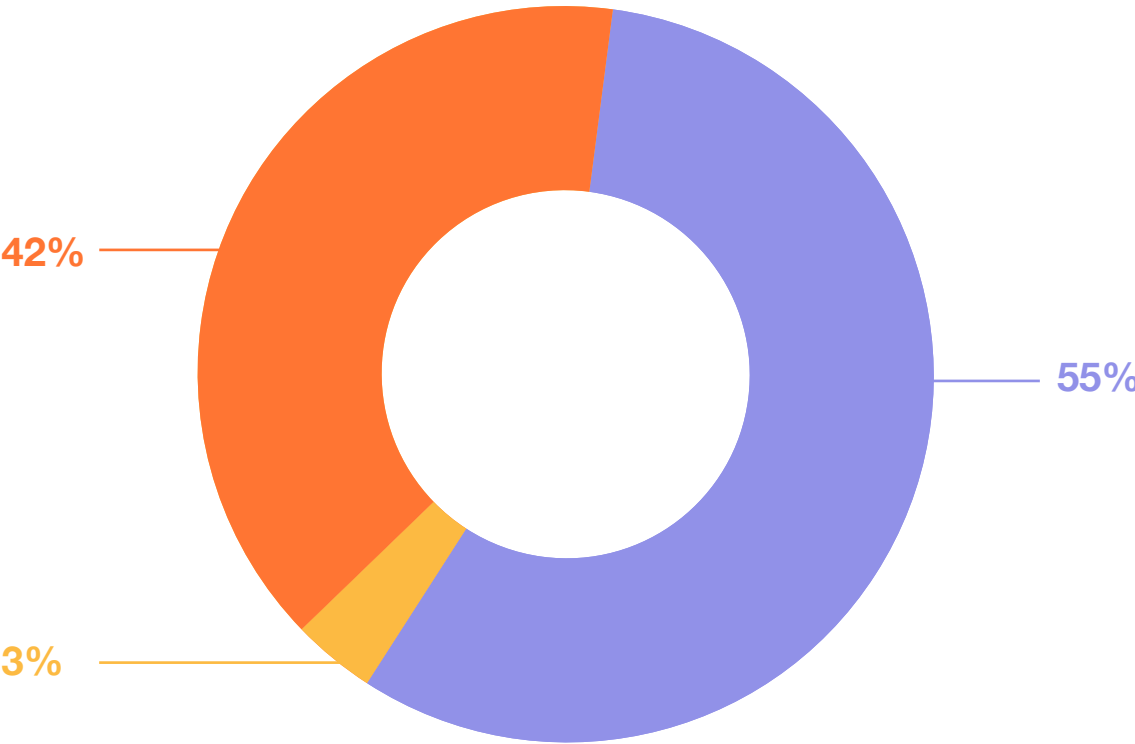
Dependencias derivadas



Órganos de la PNP	#	%
DIVINSEC PNP	621	50.00%
DEPINCRIS PNP	581	46.78%
POLICÍA FISCAL CALLAO	33	2.66%
REGION POLICIAL CALLAO	5	0.40%
DIVIEOD PNP	1	0.08%
REGION POLICIAL CUSCO	1	0.08%
Total General	1,242	100%

Fe de erratas:
El reporte de septiembre consideró 05 denuncias derivadas a Inspectoría General , debiendo decir 4 a la DIVINSEC PNP y 1 a DEPINCRIS PNP.

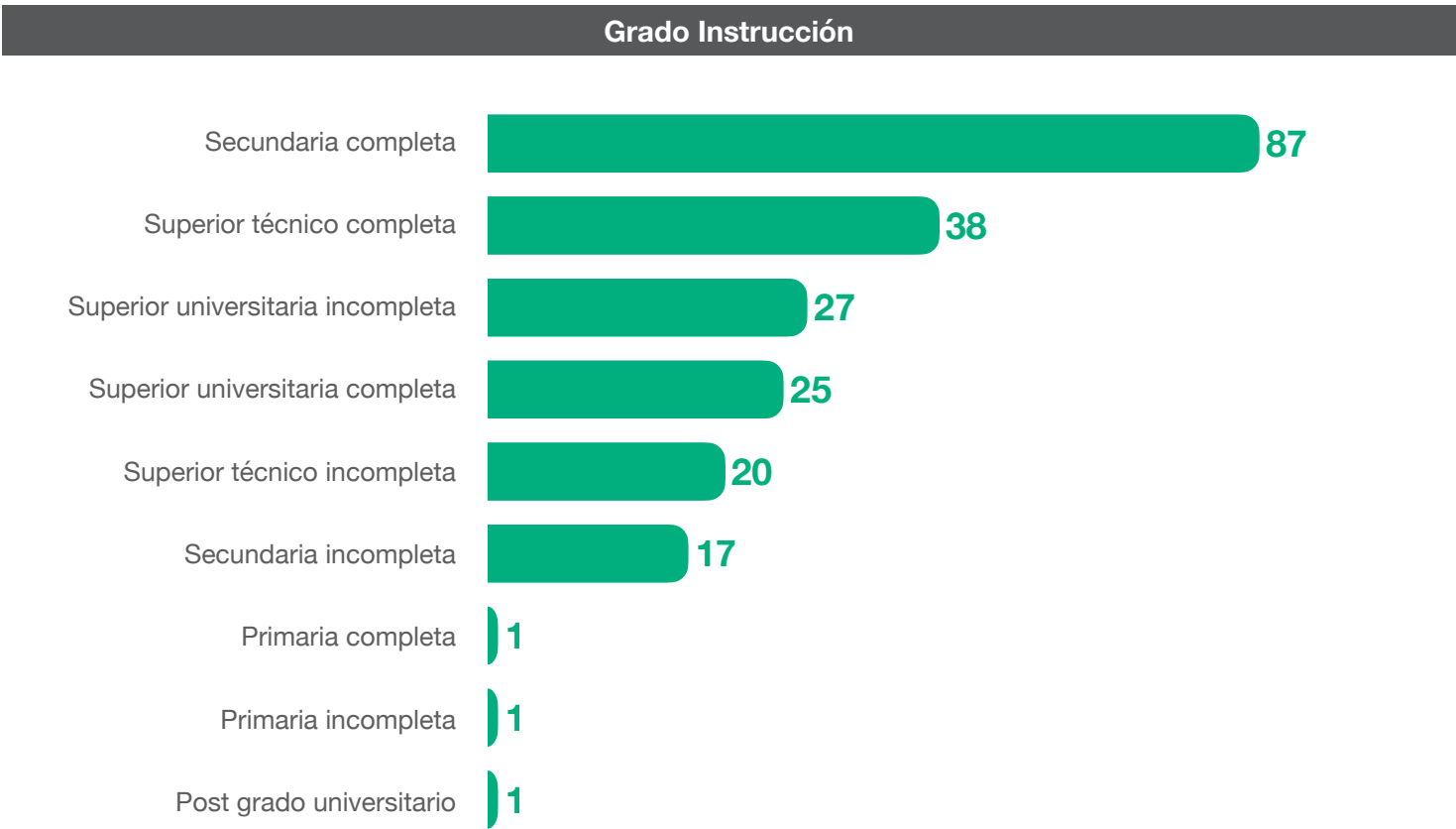
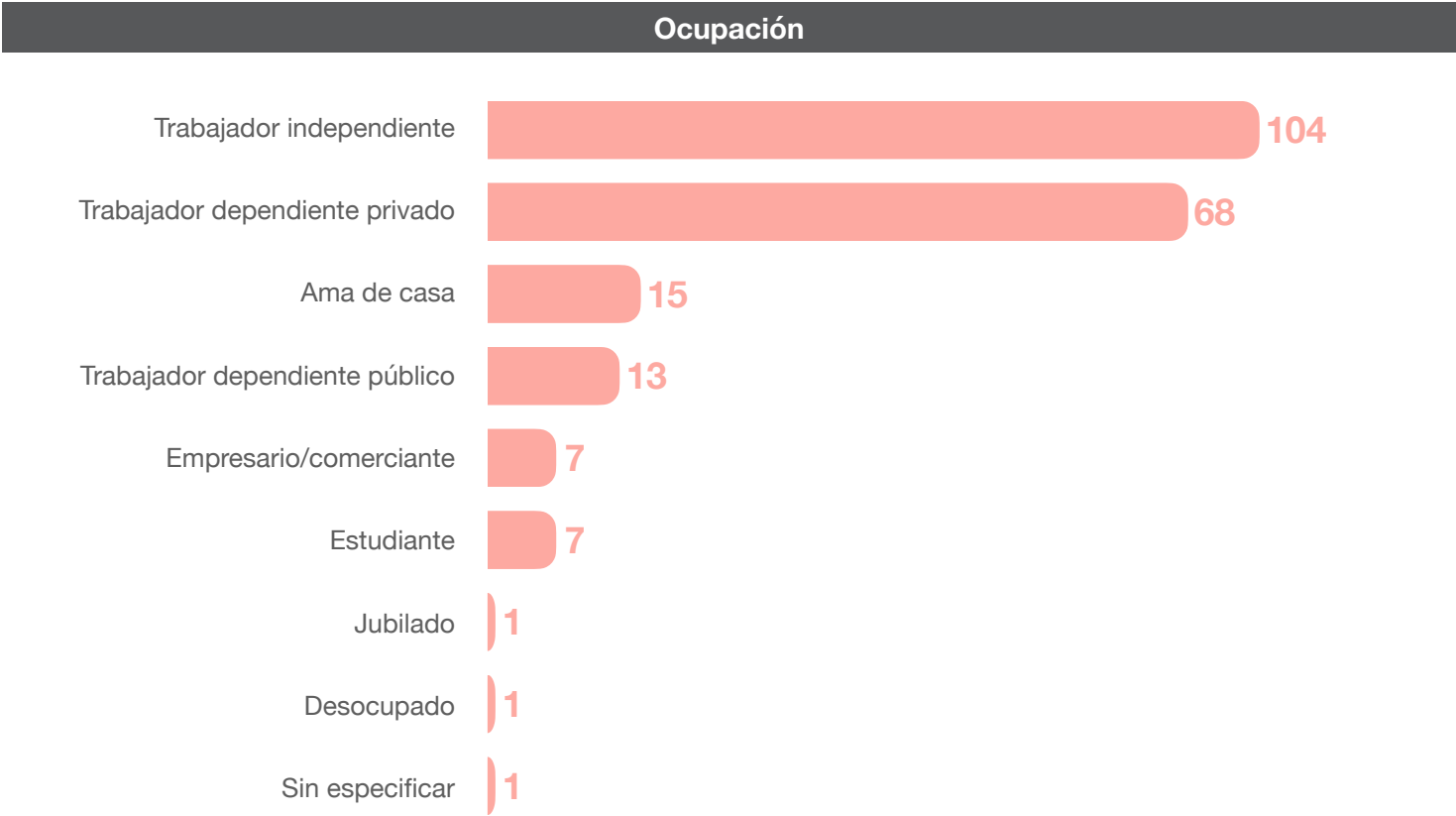
Género y rango de edad del Denunciante



Rango de edad		#	%
	menor o igual a 20 años	50	4.03%
	21 - 40 años	790	63.61%
	41 - 65 años	348	28.02%
	66 a más años	12	0.97%
	Sin especificar	42	3.38%
	Total	1,242	100%

Datos del denunciante

Información complementaria 14.06.2023 - 31.10.2023 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 - 31.10.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.

Formas de captación	Cantidad	Porcentaje
Por redes sociales ¿Cuál?	142	65.4%
Por aplicativo ¿Cuál?	41	18.9%
Por tarjeta	19	8.8%
Por un amigo(a)	8	3.7%
Por afiche/volante en la calle	4	1.8%
Por su número celular para que se instale el aplicativo	1	0.5%
Youtube	1	0.5%
Sin especificar	1	0.5%
Total	217	100 %

Monto del préstamo	Cantidad	Porcentaje
Menos de 250 soles	35	16.1%
De 251 a 500 soles	51	23.5%
De 501 a 750 soles	30	13.8%
De 751 a 1000 soles	20	9.2%
De 1001 a 2000 soles	32	14.7%
De 2001 a 5000 soles	29	13.4%
Más de 5001 soles	13	6.0%
No solicito préstamo	7	3.2%
Total	217	100 %

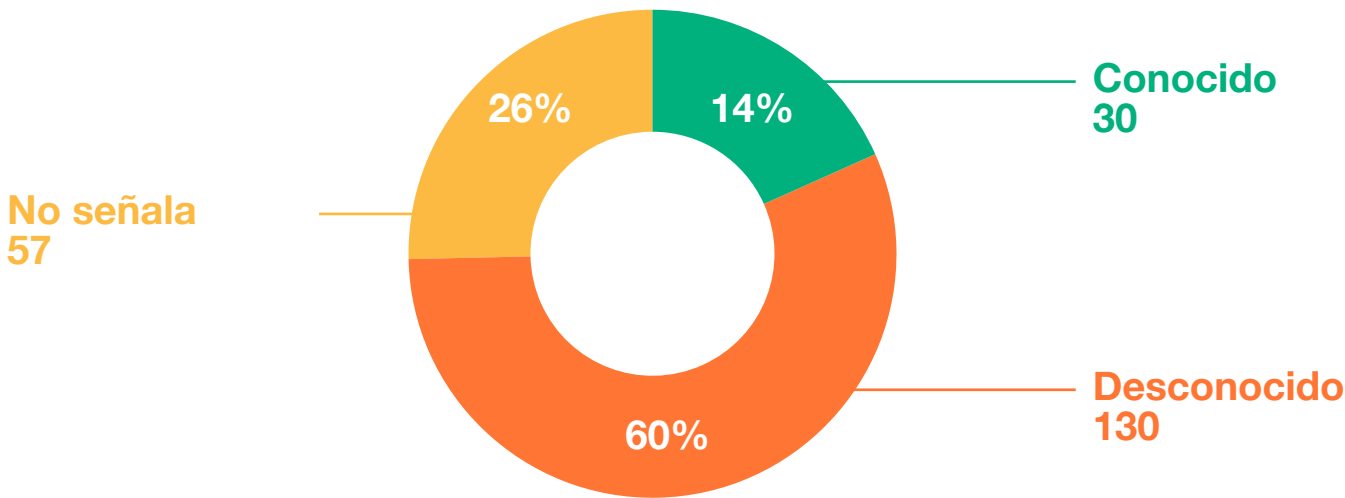
Forma de pago	Cantidad	Porcentaje
Por aplicativo	159	73.3%
A una cuenta de banco	24	11.1%
Me vienen a cobrar	23	10.6%
No señala	6	2.8%
Aún no cancela	5	2.3%
Total	217	100 %

Motivo de préstamo	Cantidad	Porcentaje
Otros gastos varios	78	35.9%
Pago de deudas	70	32.3%
Salud	48	22.1%
Negocio	13	6.0%
Arreglo de carro	4	1.8%
Arreglo de casa	2	0.9%
Para viaje	2	0.9%
Total	217	100 %

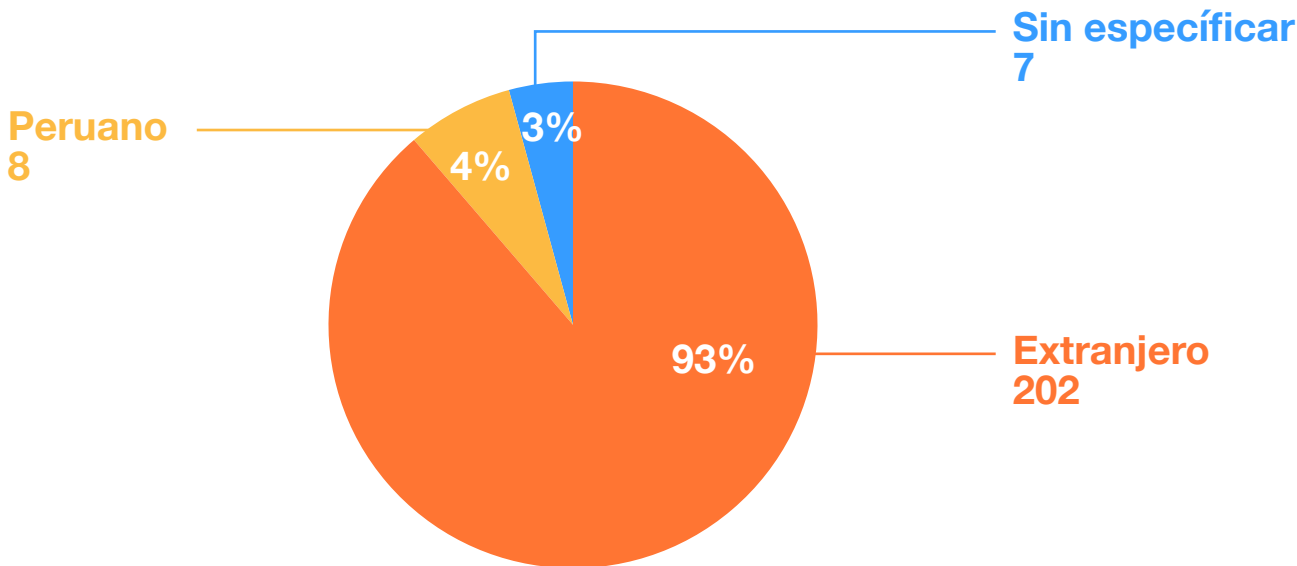
Datos del denunciado

Información complementaria 14.06.2023 - 30.09.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.

Conoce al prestamista



Nacionalidad de prestamista



V

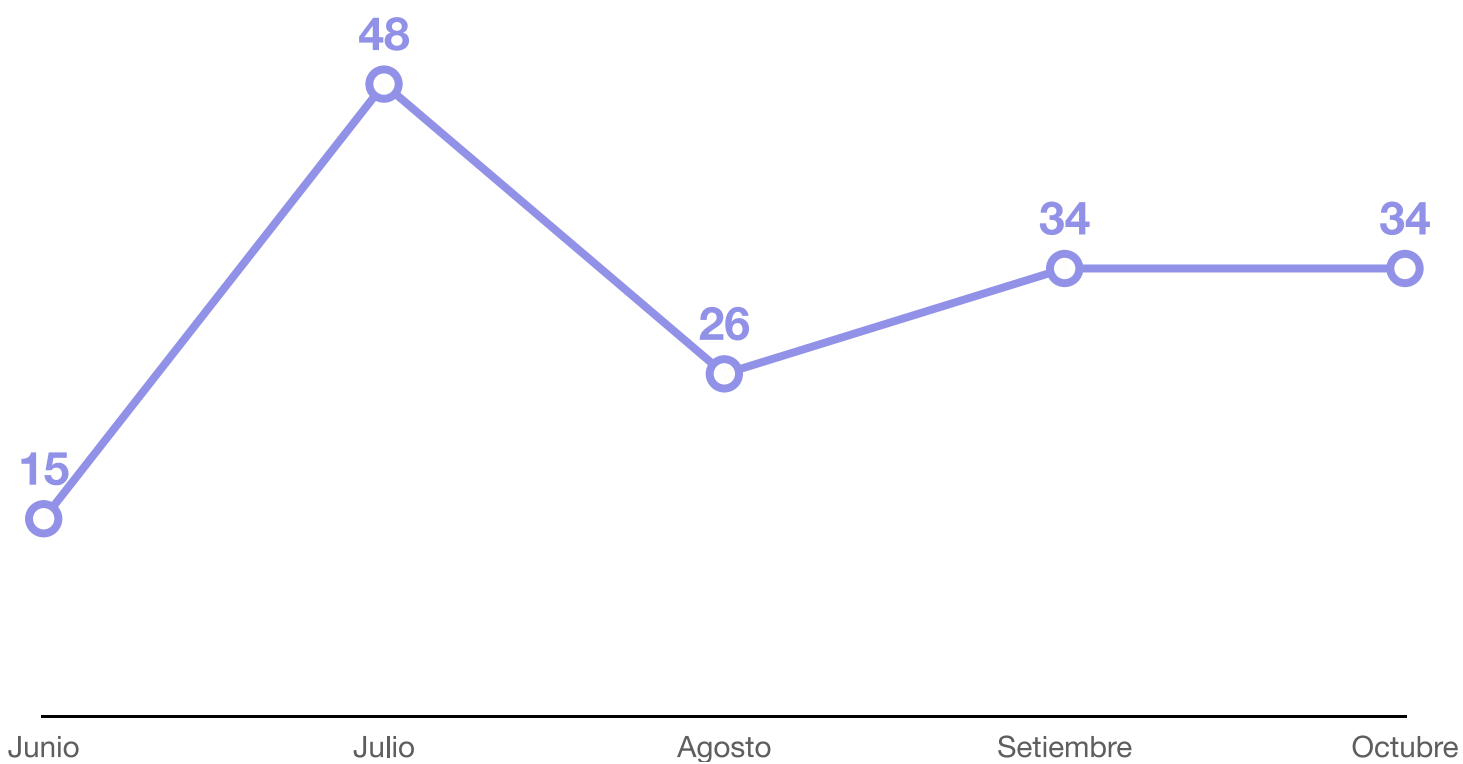
**Denuncias recibidas
por extorsión durante
la campaña:**

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

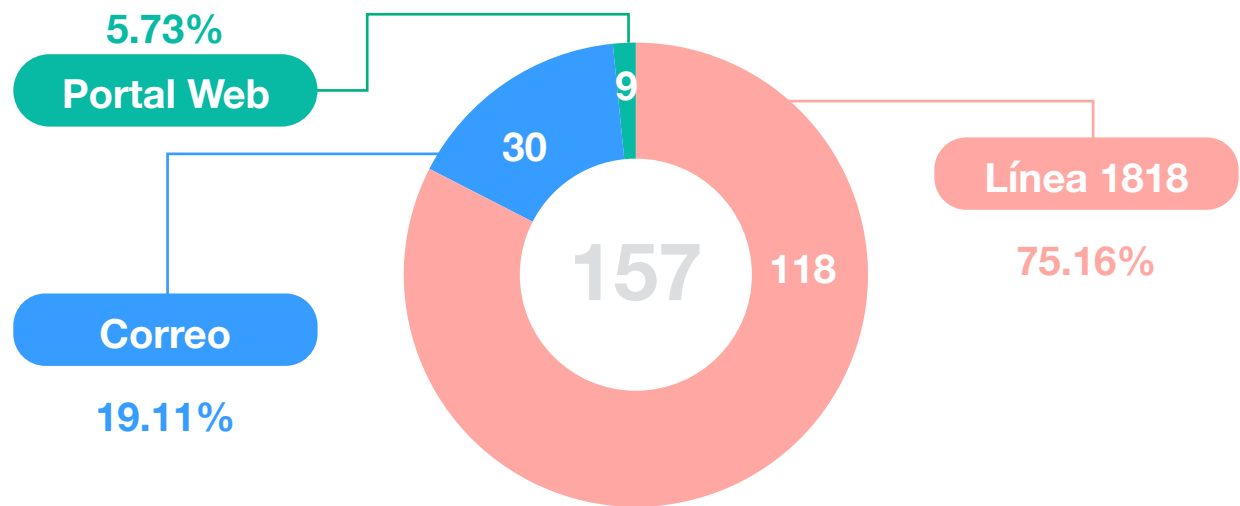
(21/06/23 a 31/10/23)

Denuncias recibidas 21.06.23 - 31.10.23

Total: 157



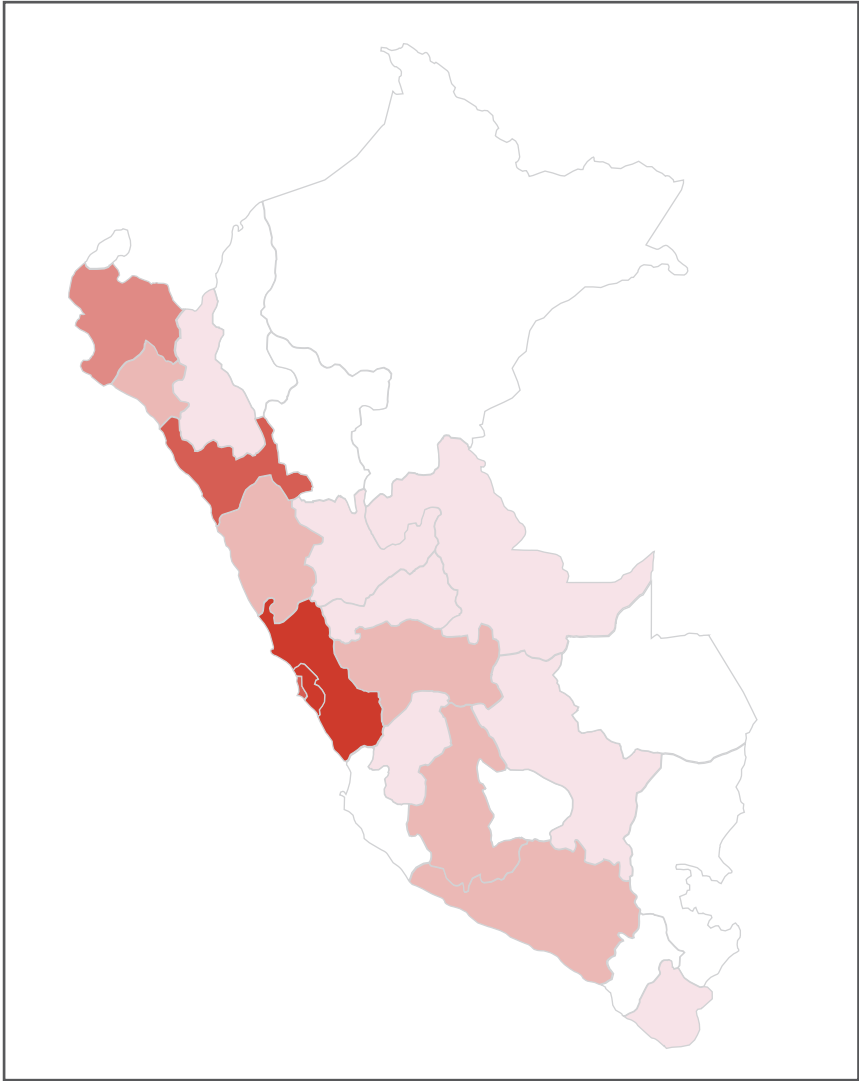
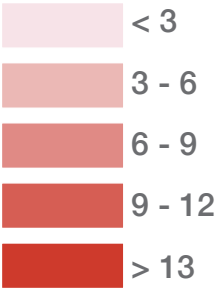
Denuncias por canal



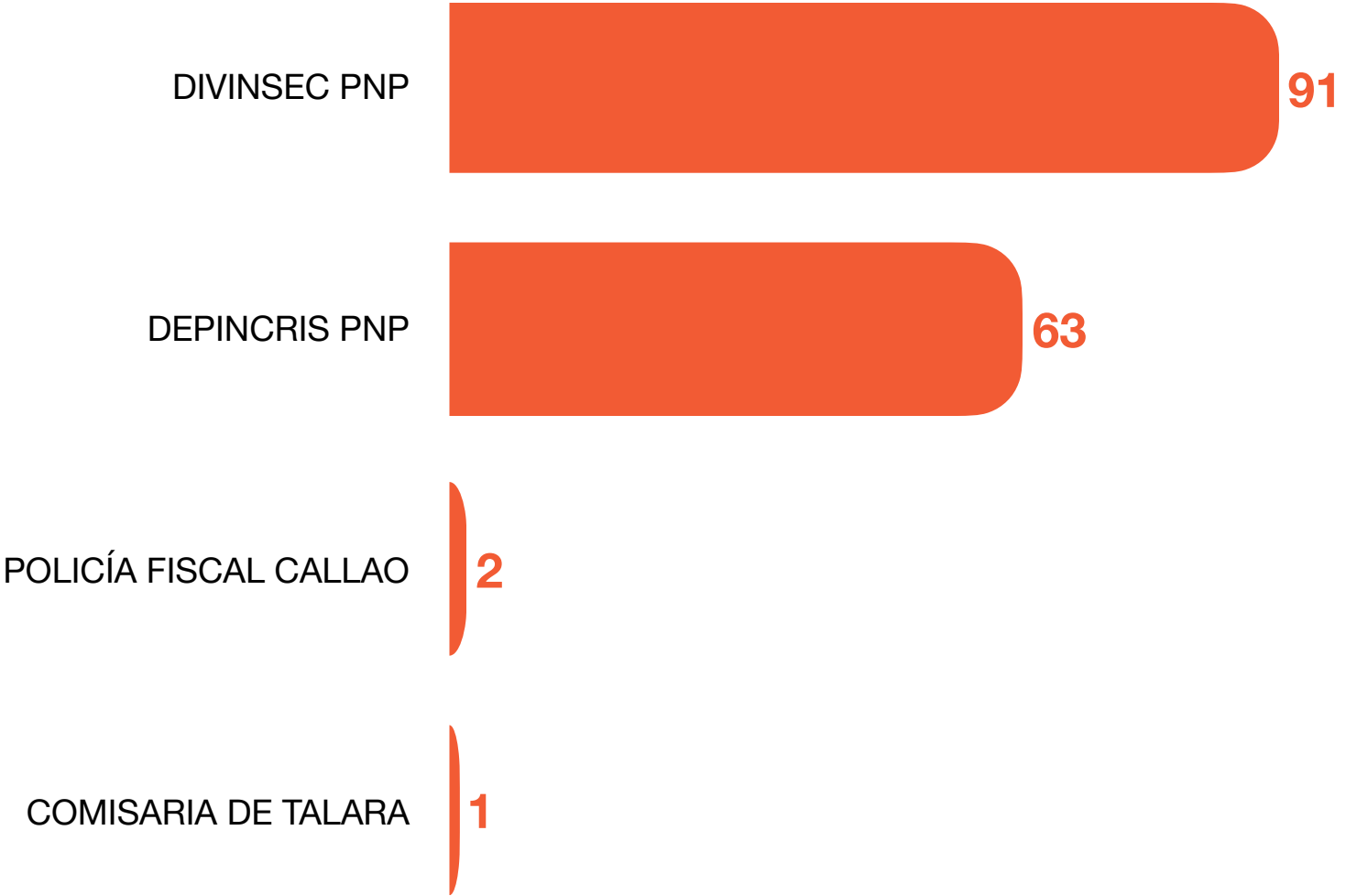
Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	96	61.15%
La Libertad	13	8.28%
Callao	8	5.10%
Piura	8	5.10%
Ancash	5	3.18%
Junín	5	3.18%
Arequipa	4	2.55%
Ayacucho	4	2.55%
Lambayeque	4	2.55%
Cusco	3	1.91%
Cajamarca	2	1.27%
Huancavelica	1	0.64%
Huánuco	1	0.64%
Pasco	1	0.64%
Tacna	1	0.64%
Ucayali	1	0.64%
Total	157	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias
Lima Este (29)
Lima Centro (27)
Lima Norte (24)
Lima Sur (11)
Callao (08)



Dependencias derivadas

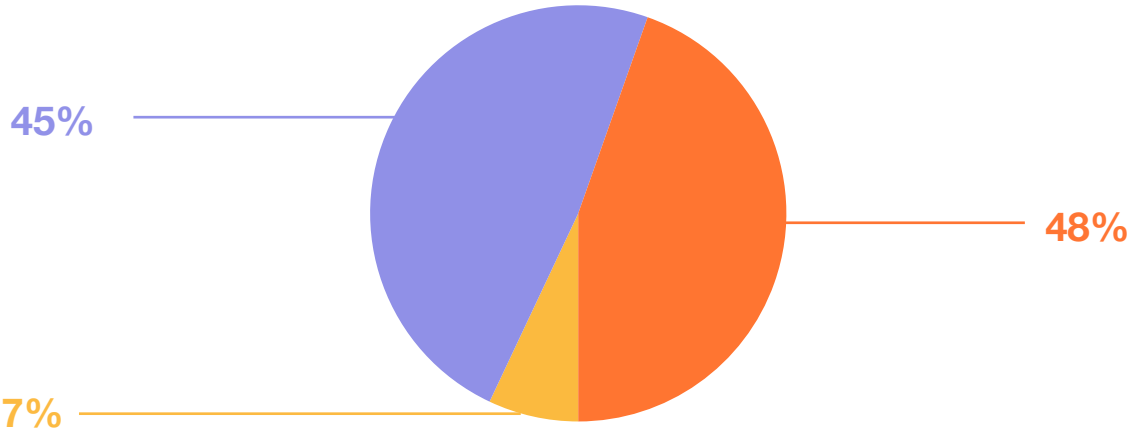
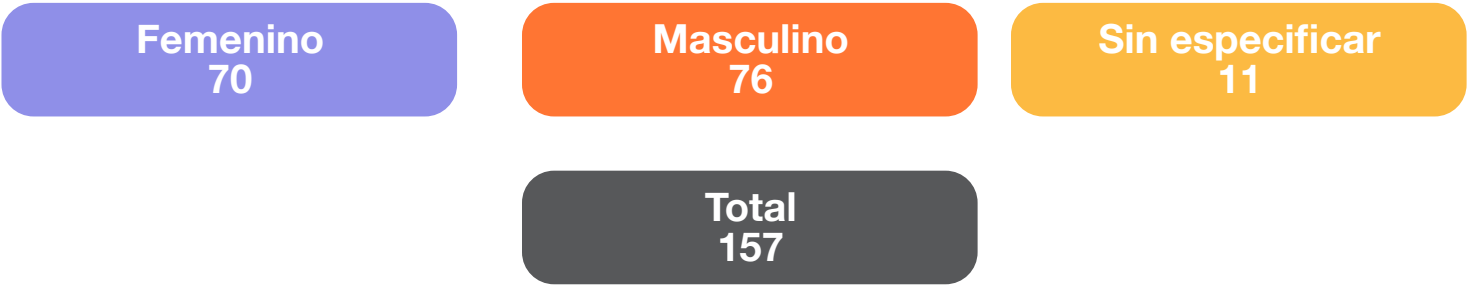


Órganos de la PNP	#	%
DIVINSEC PNP	91	57.96%
DEPINCRIS PNP	63	40.13%
POLICÍA FISCAL CALLAO	2	1.27%
COMISARIA DE TALARA	1	0.64%
Total General	157	100%

Fe de erratas:
El reporte de septiembre consideró 01 denuncia derivada a Inspectoría General , debiendo decir a la DIVINSEC.

Género y rango de edad del Denunciante

21.06.2023 - 31.10.2023



Rango de edad		#	%
	menor o igual a 20 años	8	5%
	21 - 40 años	85	54%
	41 - 65 años	46	29%
	66 a más años	2	1%
	Sin especificar	16	10%
	Total	157	100%

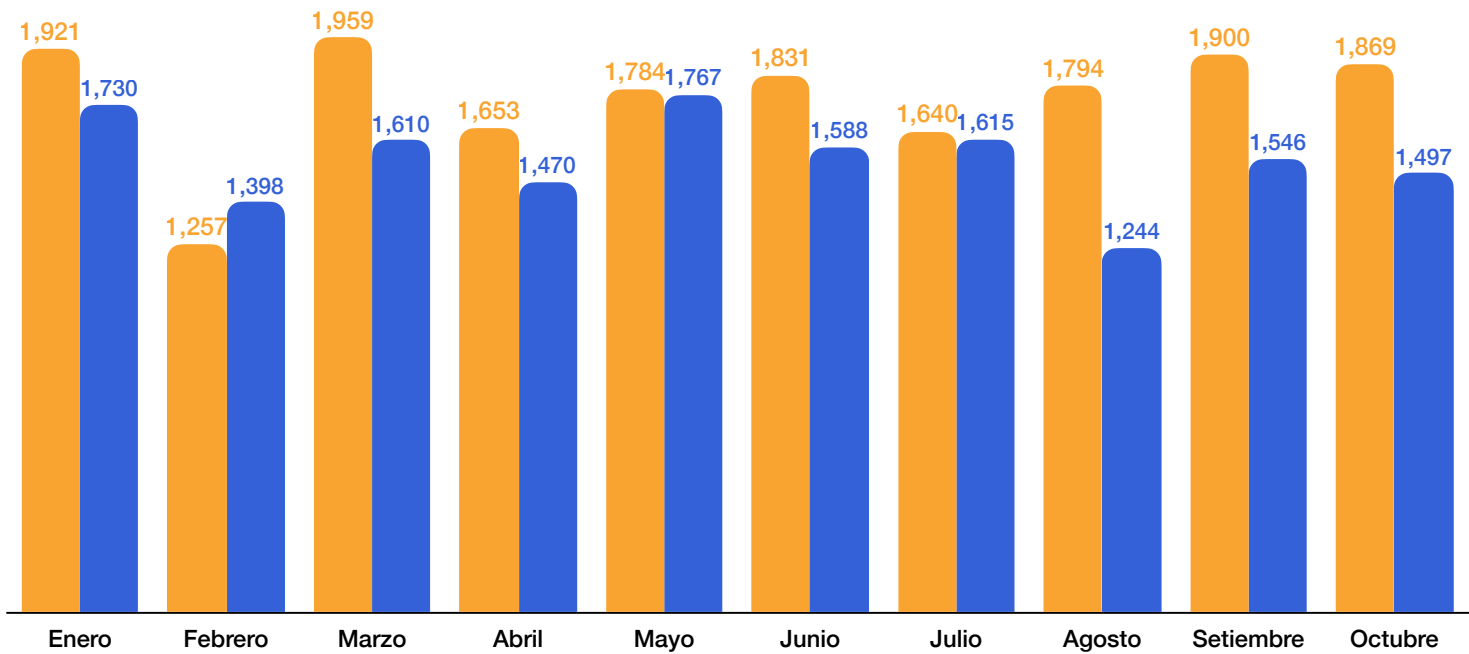
VI

Encuesta de satisfacción de la Línea 1818

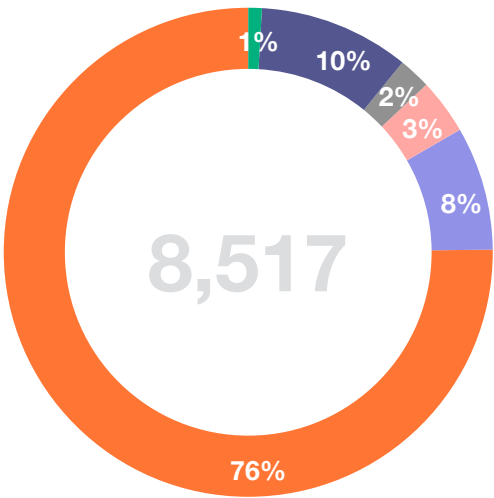
Encuestas realizadas 2022 vs 2023

2022: 17,608

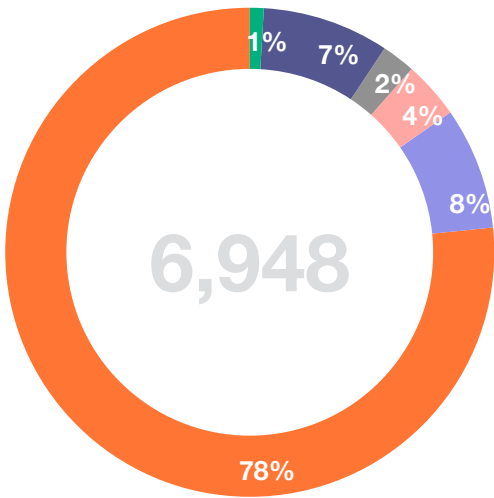
2023: 15,465



Calificación de la atención por parte del operador (01/01/2023 a 31/10/2023)



Nivel de satisfacción del servicio que brinda la CUD (01/01/2023 a 31/10/2023)



VII

**Consultas
atendidas**

Consultas atendidas

24,602

Orientación General		
Información sobre otros temas	5,458	22.19%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	1,718	6.98%
Comunicación fallida y/o inconclusa	1,177	4.78%
Intervención policial	1,015	4.13%
Comunicación incoherente	868	3.53%
Maltrato animal	493	2.00%
Llamada equivocada hacia la CUD	248	1.01%
Maltrato escolar (bullying)	48	0.20%
Corrupción	33	0.13%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	10	0.04%
Reporte de Violación de medidas sanitarias	5	0.02%
Orientación según temáticas de la CUD		
Conductas funcionales indebidas del personal policial y del Ministerio del Interior	4,201	17.08%
Crimen organizado	2,661	10.82%
Otros	2,483	10.09%
Estafa / extorsión en préstamos gota a gota	2,464	10.02%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	1,047	4.26%
Extorsión	359	1.46%
Consumo de drogas y adicción	117	0.48%
Desaparición de personas	99	0.40%
Trata de personas	98	0.40%
Total	24,602	100%

MININTER