



PERÚ

Ministerio del Interior



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

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

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

Francisco Ríos Villacorta

Fecha de corte

30.09.2023

Fecha de elaboración

13.10.2023

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 30/09/23)
- V ————— Denuncias recibidas por extorsión durante la campaña:
“Yo no caigo en la Extorsión, Yo Denuncio”
(21/06/23 a 30/09/23)
- VI ————— Encuestas de satisfacción de la línea 1818
- VII ————— 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 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 setiembre, la Central Única de Denuncias recibió un total de 35,336 comunicaciones; de esta cantidad registró un total de 5,357 denuncias y quejas, de los cuales más del 65% 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 (mas del 40% 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 del 80% de ciudadanos encuestados aprueba la atención recibida, este valor servirá de base para mejorar la atención al ciudadano.

II

Comunicaciones

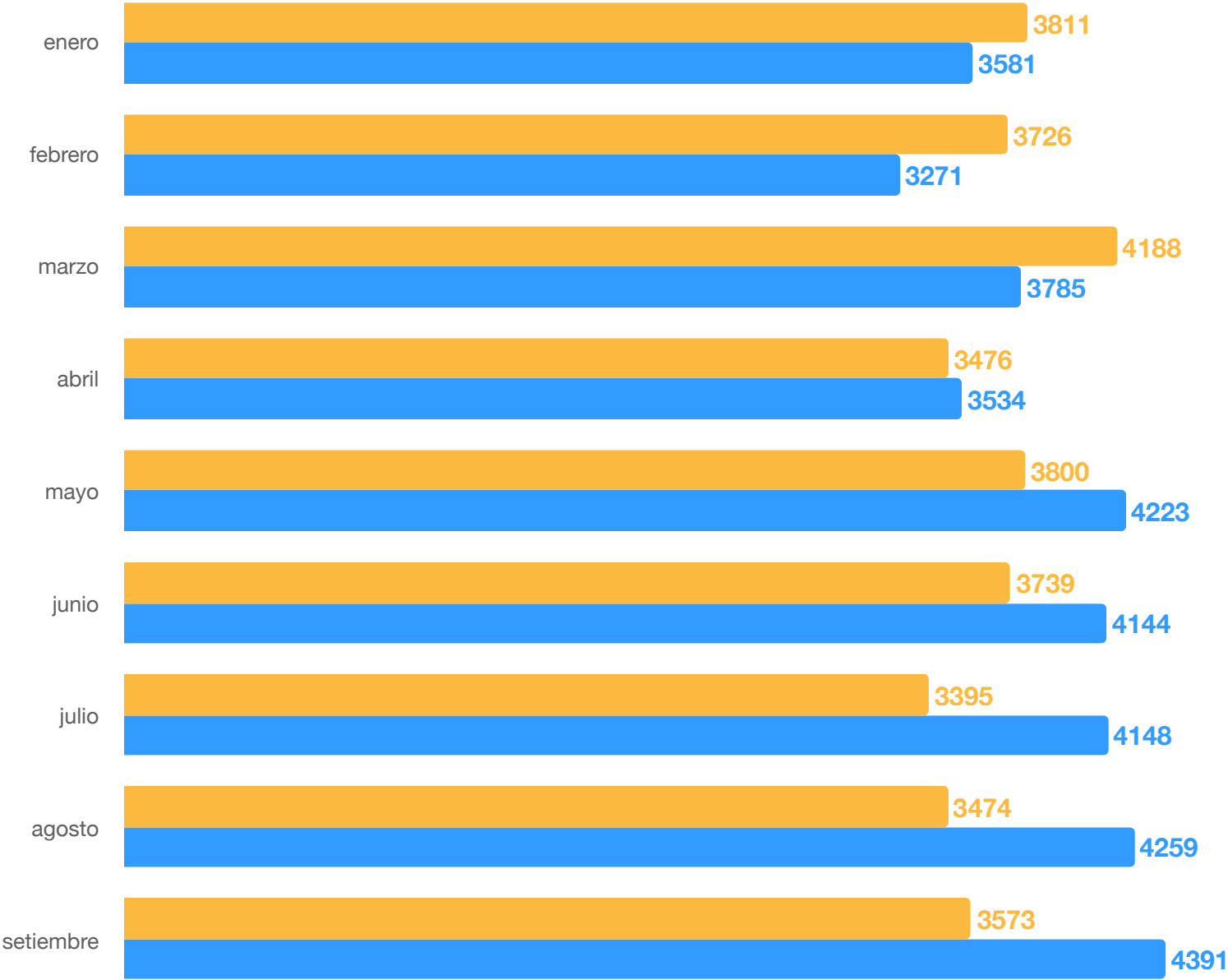
Recibidas

Comunicaciones Recibidas

2022

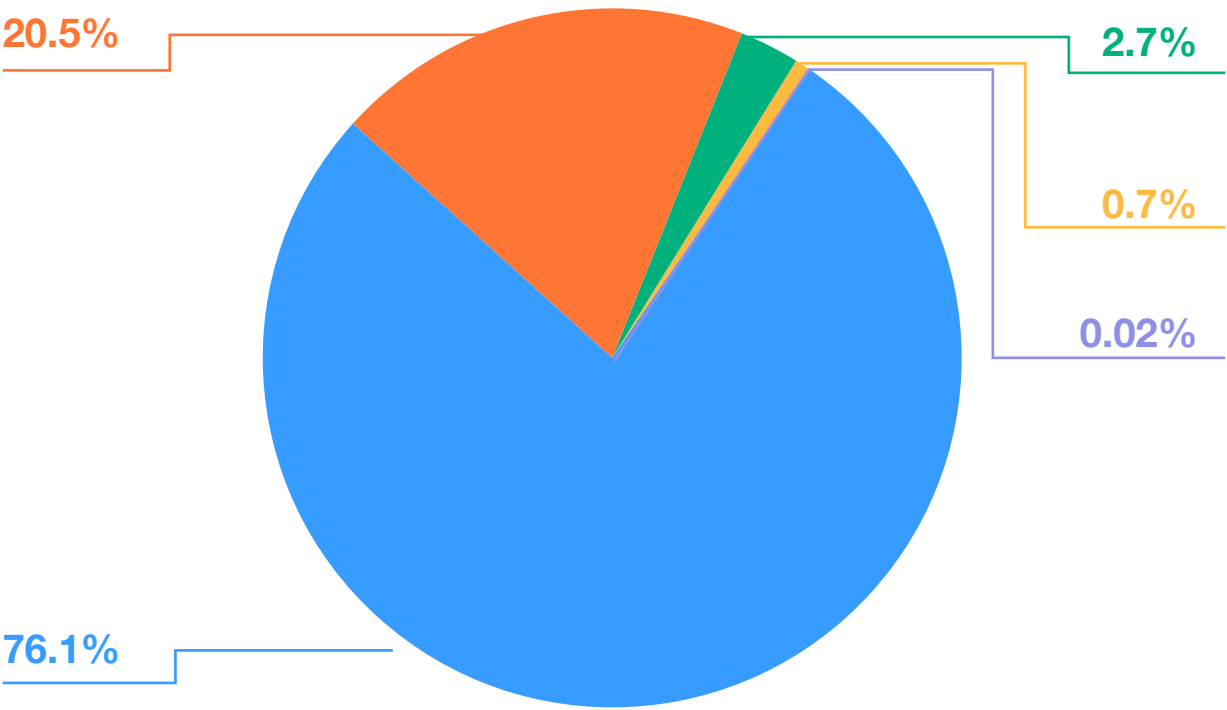
2023

33,182 ← Total → 35,336



Canales de Atención

Total: 35,336



Línea 1818

26,887



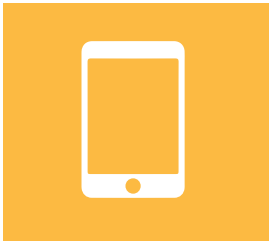
Portal web

7,240



Email

955



App

248

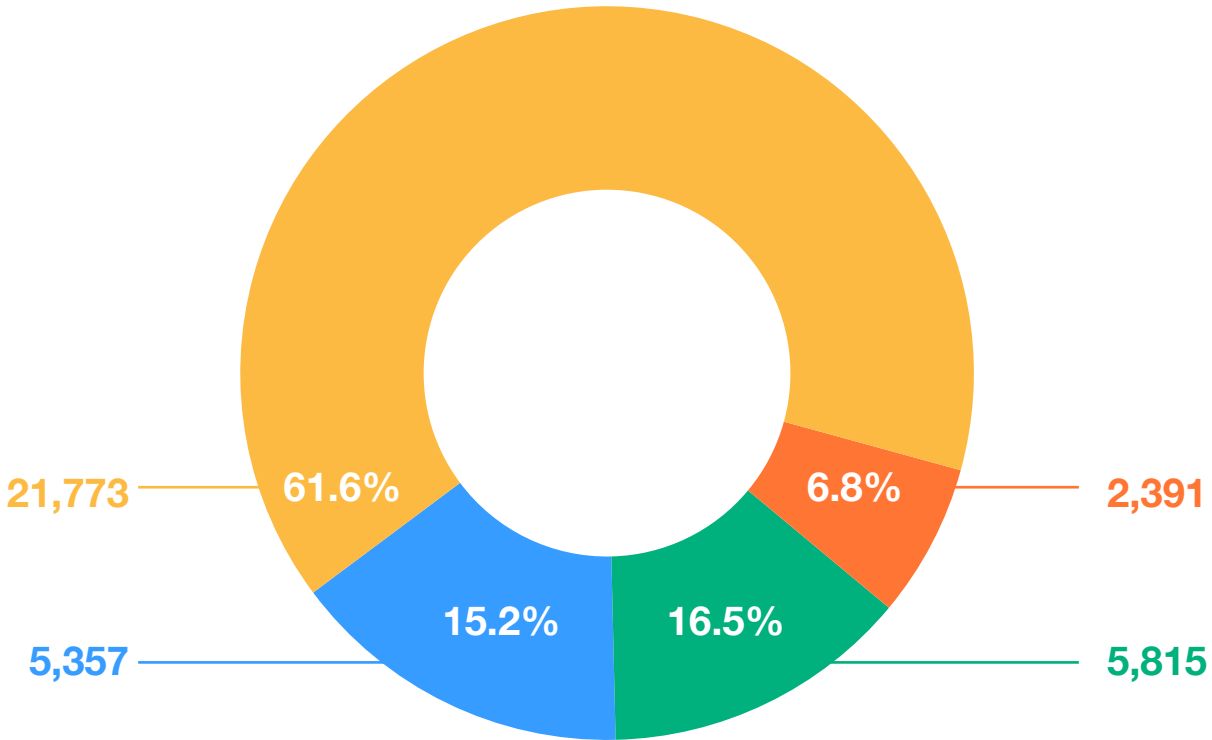


Otros

6

Tipos de comunicaciones recibidas

35,336



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

5,357

Principales temáticas

	Conductas indebidas de la PNP y del MININTER	2,275	42.5%
	Puntos de venta de droga	385	7.2%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	362	6.8%
	Trata de personas	77	1.4%

Otras temáticas de atención

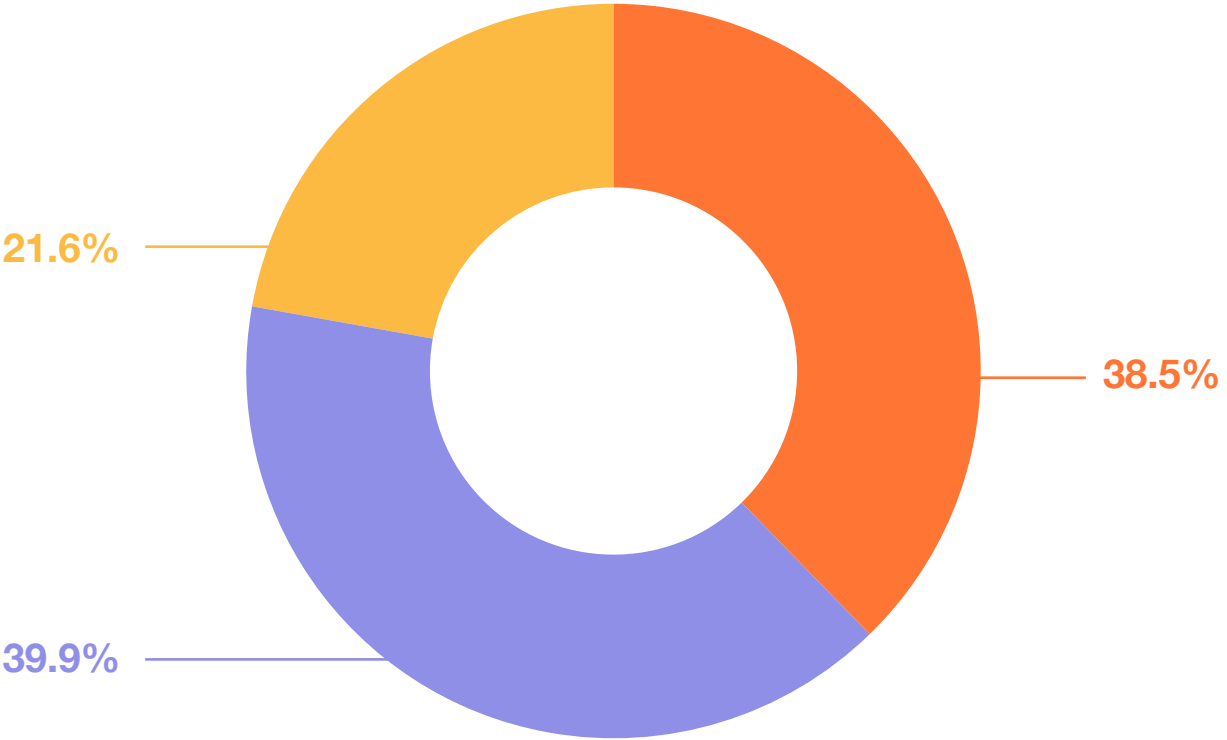
	Crimen organizado	597	11.1%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	1,090	20.3%
	Maltrato animal	315	5.9%
	Corrupción	133	2.5%
	Extorsión	123	2.3%

Perfil del Denunciante

Femenino
2,137

Masculino
2,061

Sin especificar
1,159

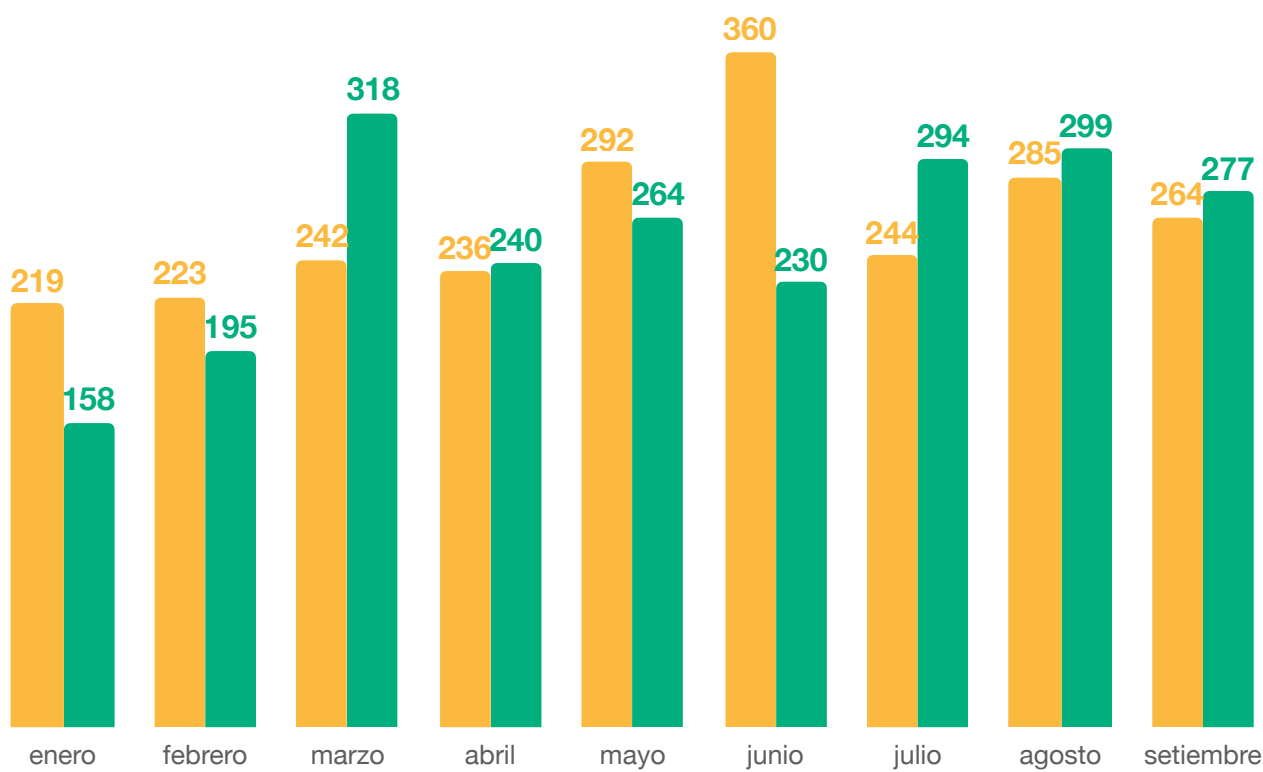


Rango de edad	menor de 21 años	117	2.2%
	21 - 40 años	2,352	43.9%
	41 - 65 años	1,525	28.5%
	66 a más años	128	2.4%
	Sin especificar	1,235	23.1%
	Total	5,357	100%



Denuncias y Quejas admitidas por Temática de Atención

Conductas indebidas de la PNP o del MININTER

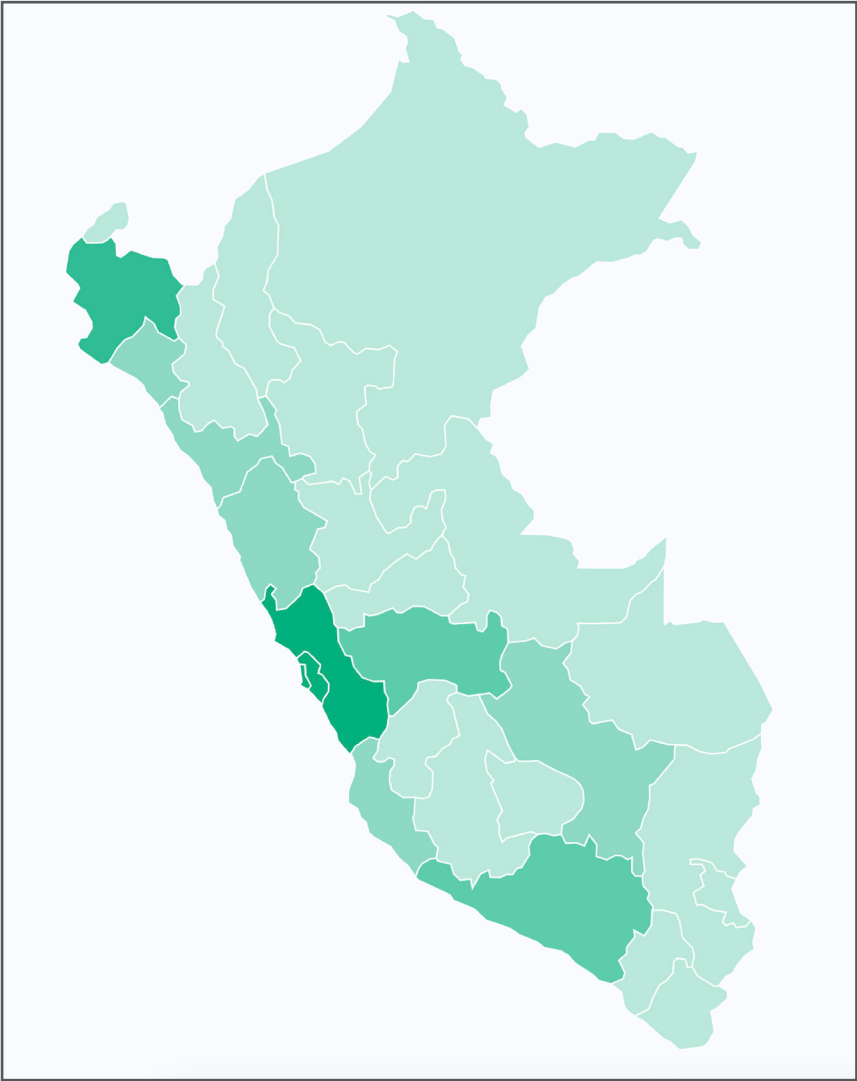
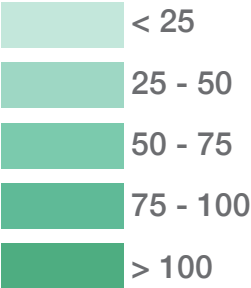


Detalles de las quejas	#	%
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	992	43.60%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	570	25.05%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional	183	8.04%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo	149	6.55%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	125	5.49%
Atender al público con términos o gestos inadecuados	69	3.03%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	68	2.99%
Conductas funcionales indebidas del personal del MININTER	39	1.71%
Omitir auxiliar a cualquier persona cuando esta así lo requiera	33	1.45%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	27	1.19%
Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	20	0.88%
Total	2,275	100%

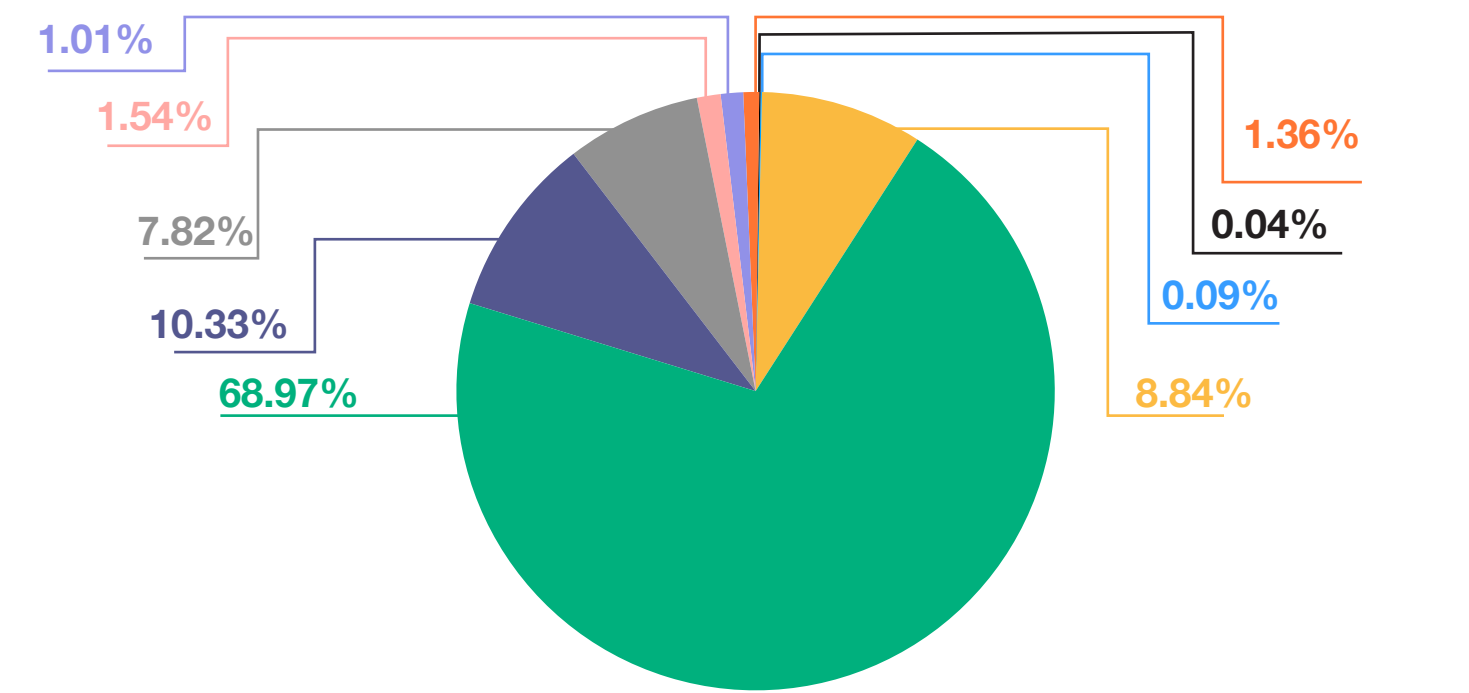
Procedencia de quejas

Departamento	#	%
Lima	1455	63.96%
Callao	155	6.81%
Piura	90	3.96%
Arequipa	80	3.52%
Junin	65	2.86%
Ica	60	2.64%
La Libertad	54	2.37%
Cusco	46	2.02%
Lambayeque	41	1.80%
Áncash	34	1.49%
Puno	31	1.36%
Cajamarca	27	1.19%
Tacna	21	0.92%
Ayacucho	16	0.70%
Huánuco	15	0.66%
Ucayali	15	0.66%
San Martín	12	0.53%
Tumbes	12	0.53%
Apurímac	11	0.48%
Loreto	8	0.35%
Madre De Dios	7	0.31%
Amazonas	6	0.26%
Moquegua	6	0.26%
Pasco	5	0.22%
Huancavelica	3	0.13%
Total	2275	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor quejas	#
San Juan de Lurigancho	148
Cercado de Lima	133
Callao	88
San Martín de Porres	84
Comas	72
La Victoria	66
Chorrillos	60
Los Olivos	59
Ate	55
San Juan de Miraflores	51
Santiago de Surco	43
Villa María del Triunfo	42



Dependencias quejadas

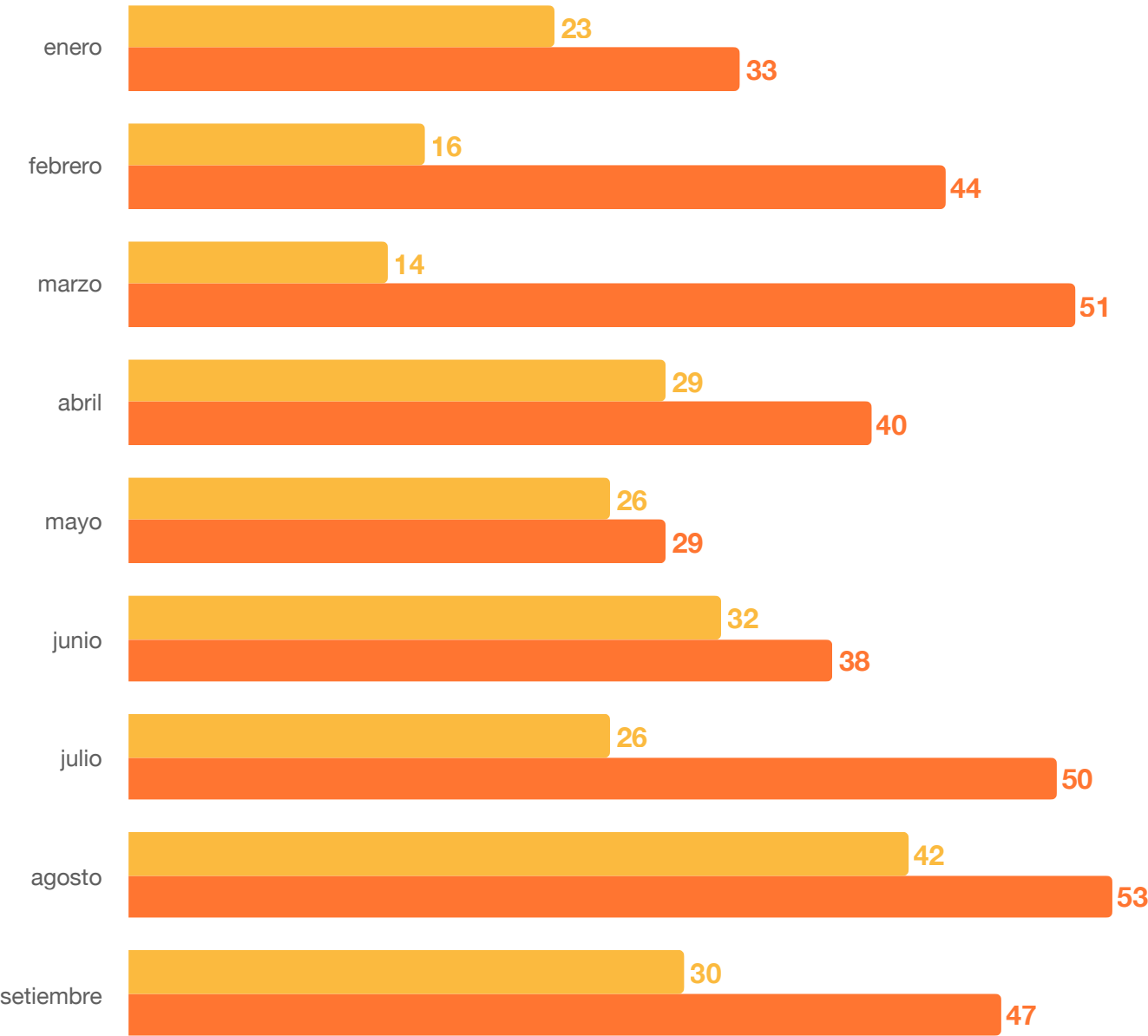


Detalles de dependencia quejada		#	%
Comisarías	Comisarías	1,569	68.97%
	Comisaría de Canto Rey, Lima	37	2.36%
	Comisaría de Sol de Oro, Lima	29	1.85%
	Comisaría de San Martin de Porres, Lima	26	1.66%
	Comisaría de Chorrillos, Lima	21	1.34%
	Comisaría de Santa Luzmila, Lima	21	1.34%
	Comisaría de Vitarte, Lima	19	1.21%
	Comisaría de Zarate, Lima	19	1.21%
	Comisaría de Huayrona, Lima	17	1.08%
	Comisaría de Pamplona I, Lima	17	1.08%
	Comisaría de San Isidro, Lima	16	1.02%
	Otras Comisarías	1,347	85.85%
Efectivos Policiales PNP		235	10.33%
Unidades Orgánicas de la PNP		178	7.82%
DEPINCRI de la PNP		35	1.54%
Ministerio del Interior		31	1.36%
Regiones/Frentes Policiales de la PNP		23	1.01%
Superintendencia Nacional de Migraciones		2	0.09%
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil		1	0.04%
Sin especificar		201	8.84%
Total		2,275	100%

Puntos de venta de droga

2022
Total: 238

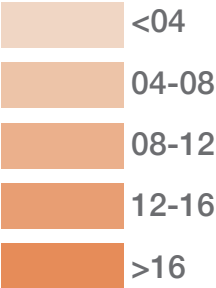
2023
Total: 385



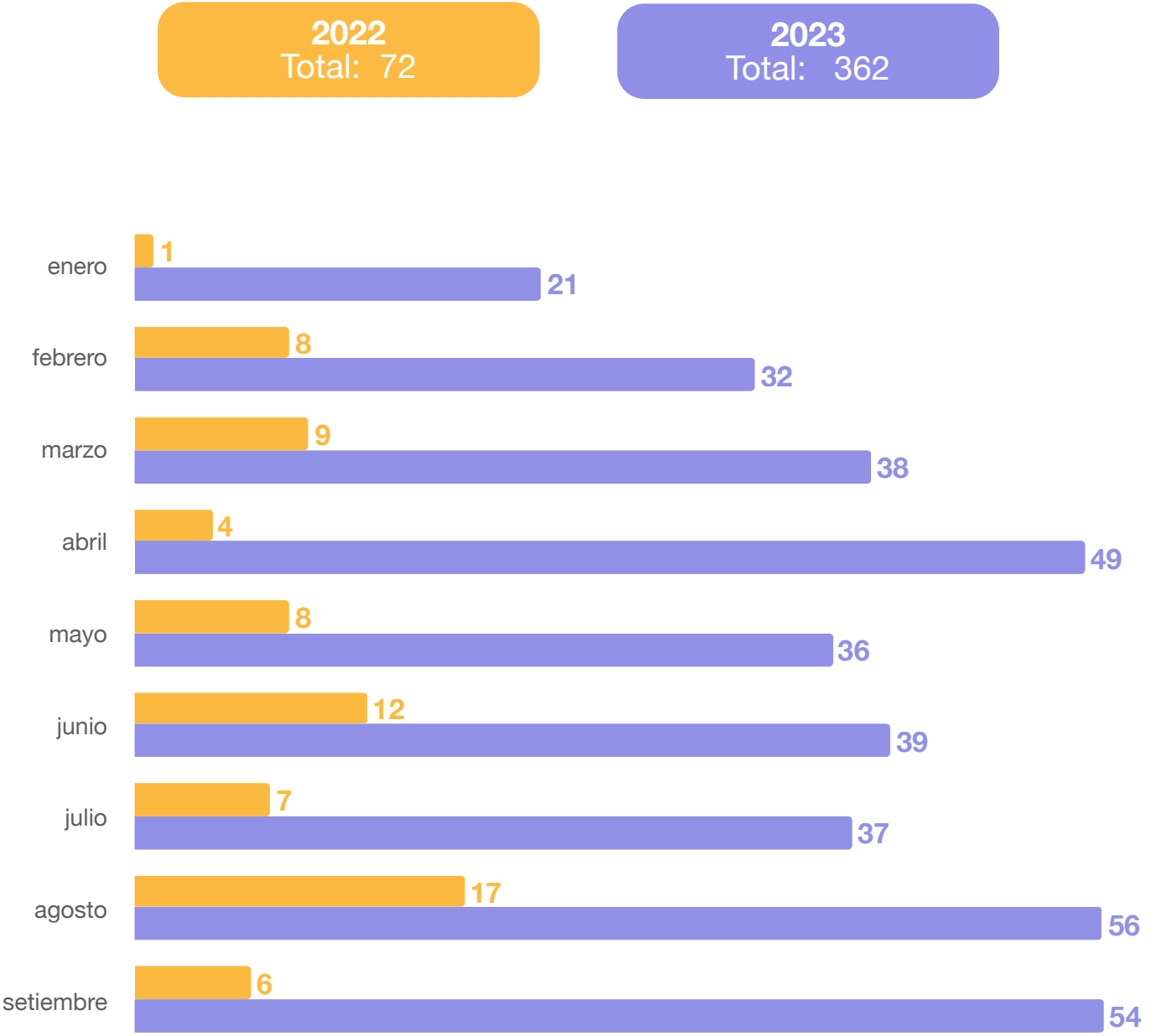
Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	269	69.87%
Callao	60	15.58%
Arequipa	9	2.34%
Lambayeque	8	2.08%
Piura	8	2.08%
La Libertad	7	1.82%
Ica	6	1.56%
Junín	5	1.30%
Huánuco	4	1.04%
Cusco	2	0.52%
Tacna	2	0.52%
Tumbes	2	0.52%
Apurímac	1	0.26%
Cajamarca	1	0.26%
San Martín	1	0.26%
Total	385	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias	#
Callao	41
San Martín de Porres	24
San Juan de Lurigancho	22
Ate	19
Villa El Salvador	17
Rímac	16
Cercado de Lima	14
La Victoria	14
Comas	11
Ventanilla	11
Villa María del Triunfo	11
Los Olivos	10



Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

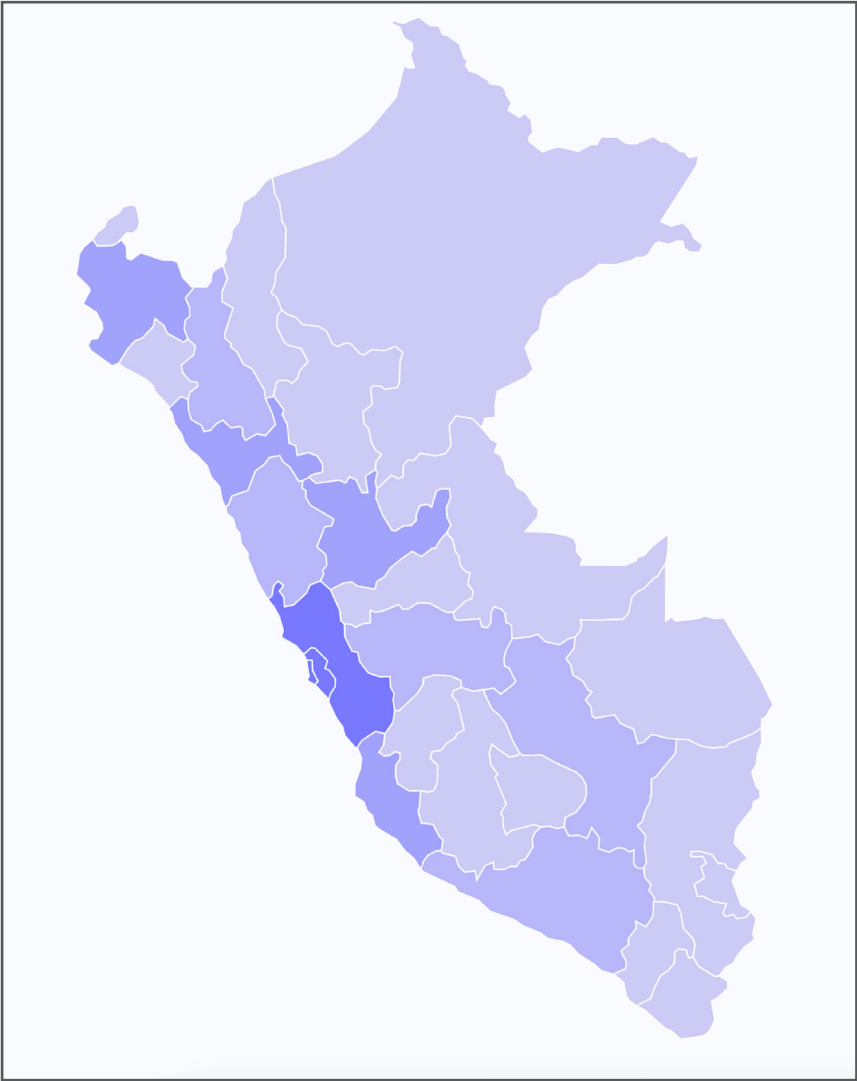
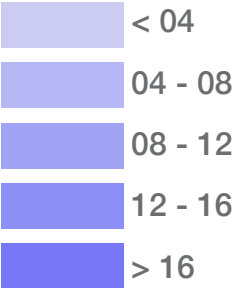


Detalles de las quejas	#	%
Violencia psicológica	216	59.67%
Violencia física	126	34.81%
Violencia sexual	11	3.04%
Acoso sexual	8	2.21%
Violencia patrimonial	1	0.28%
Total	362	100%

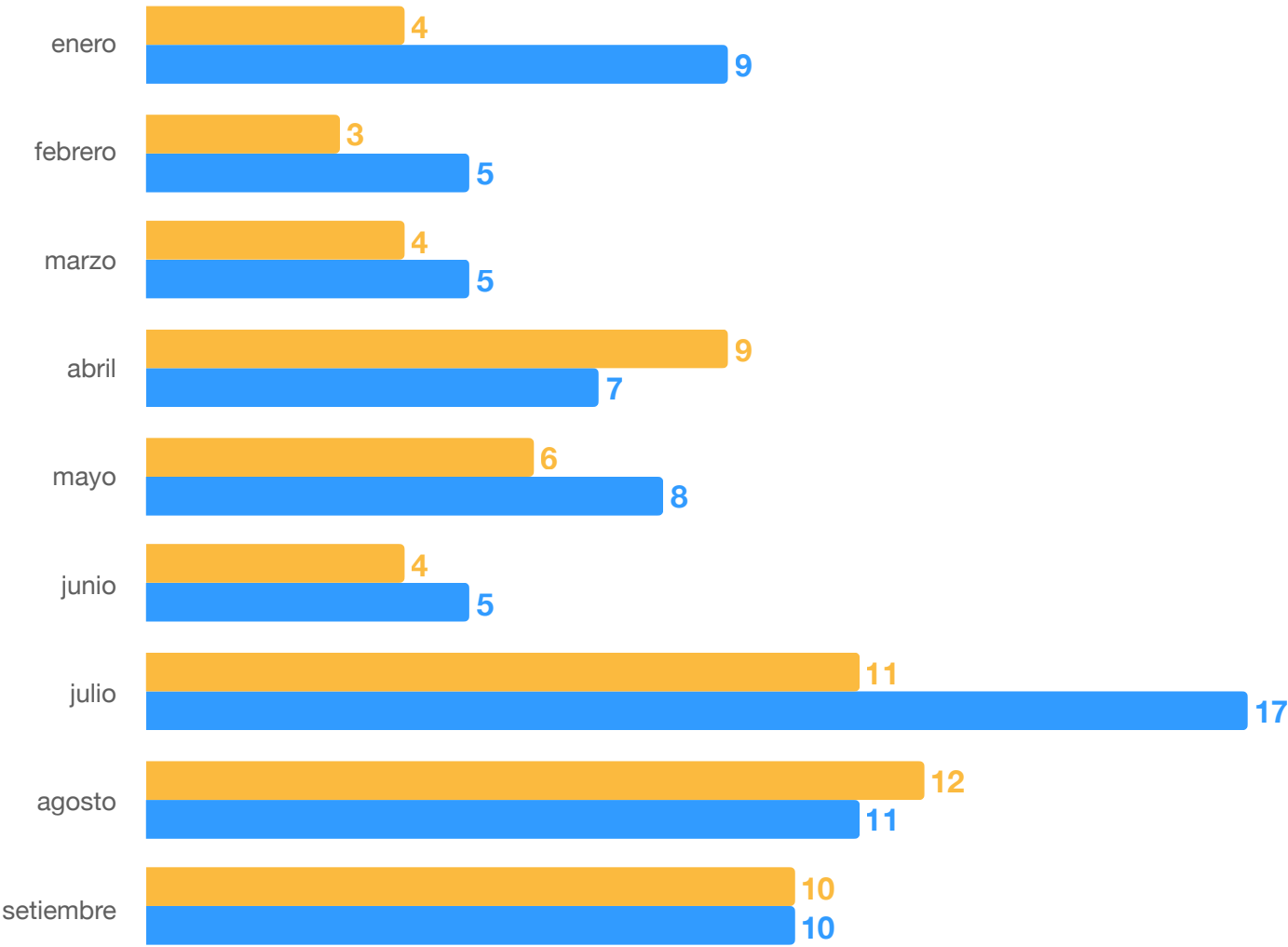
Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	234	64.64%
Callao	29	8.01%
La Libertad	16	4.42%
Ica	12	3.31%
Piura	11	3.04%
Arequipa	8	2.21%
Cajamarca	8	2.21%
Huánuco	8	2.21%
Cusco	6	1.66%
Ancash	5	1.38%
Junín	5	1.38%
Lambayeque	5	1.38%
Apurímac	2	0.55%
Ayacucho	2	0.55%
Loreto	2	0.55%
Moquegua	2	0.55%
Ucayali	2	0.55%
Amazonas	1	0.28%
Madre de Dios	1	0.28%
San Martín	1	0.28%
Tacna	1	0.28%
Tumbes	1	0.28%
Total	362	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias	#
Ate	22
San Juan de Lurigancho	21
San Martin de Porres	19
Callao	16
Santiago de Surco	16
Chorrillos	11
Villa María del Triunfo	11
Comas	10
El Agustino	9
Cercado de Lima	8
Santa Anita	8



Trata de personas

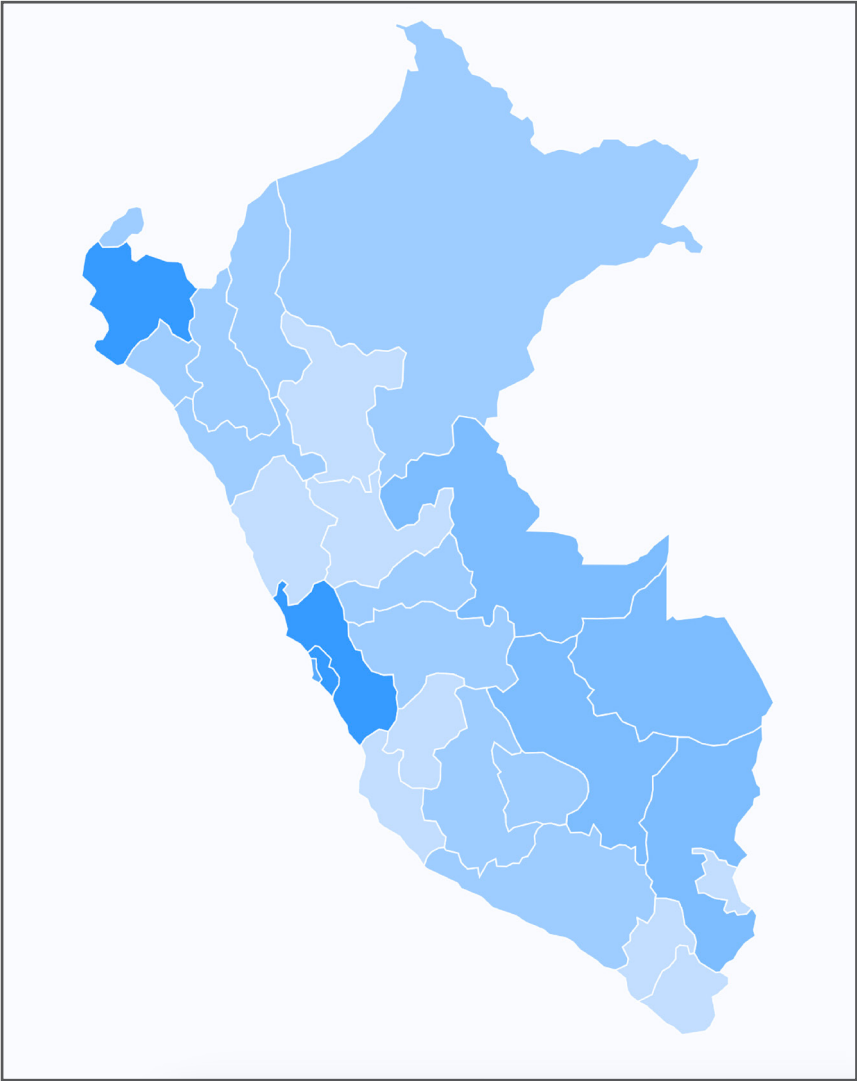
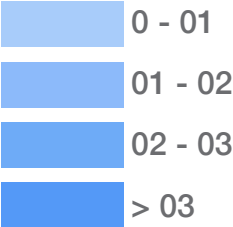


Detalles de las quejas	#	%
Explotación sexual	60	77.92%
Explotación laboral	12	15.58%
Venta de niñas, niños y adolescentes	5	6.49%
Total	77	100%

Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	49	63.64%
Piura	4	5.19%
Callao	3	3.90%
Cusco	3	3.90%
Lambayeque	2	2.60%
Madre de Dios	2	2.60%
Puno	2	2.60%
Ucayali	2	2.60%
Amazonas	1	1.30%
Apurimac	1	1.30%
Arequipa	1	1.30%
Ayacucho	1	1.30%
Cajamarca	1	1.30%
Junín	1	1.30%
La Libertad	1	1.30%
Loreto	1	1.30%
Pasco	1	1.30%
Tumbes	1	1.30%
Total	77	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias	#
San Juan de Miraflores	7
Cercado de Lima	6
San Borja	5
Los Olivos	4
Puente Piedra	4
Lince	3
San Juan de Lurigancho	3
San Martín de Porres	3
Santiago de Surco	3
Comas	2



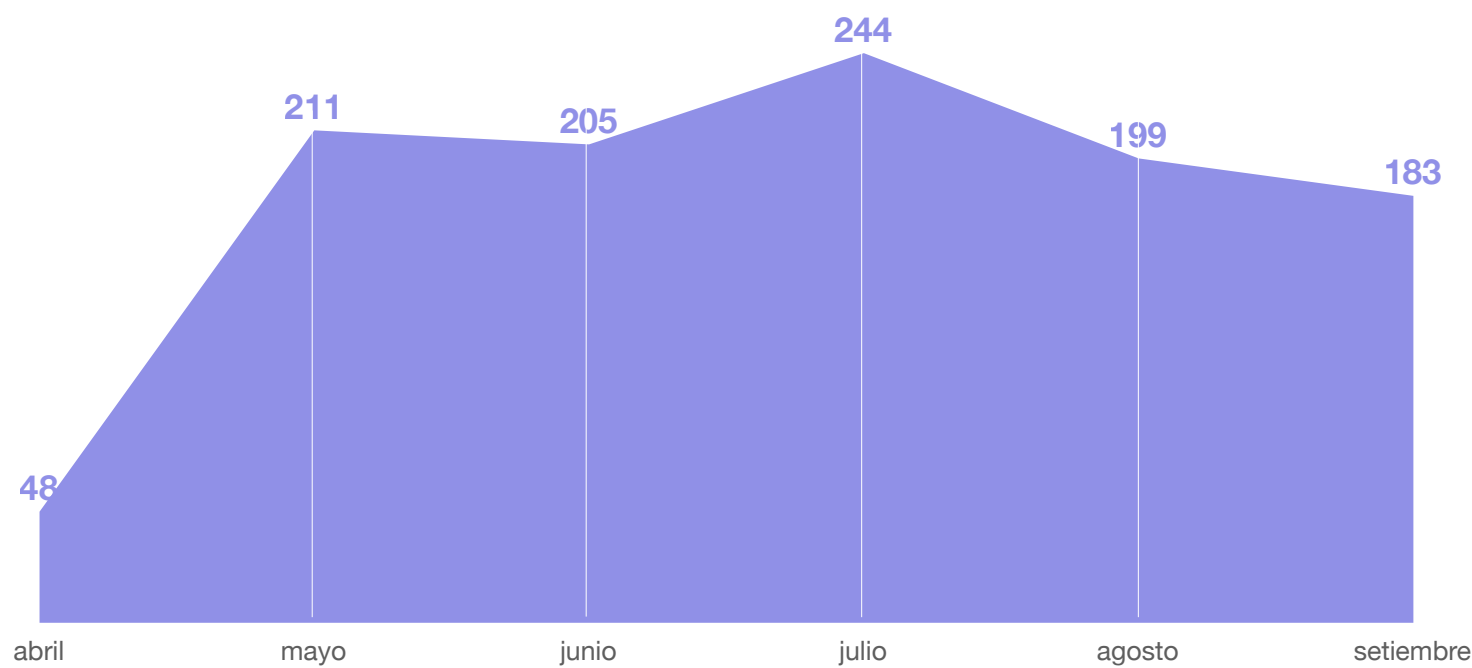
IV

**Denuncias recibidas
por extorsión en
préstamos en la
modalidad gota a gota
(21/04/23 a 30/09/23)**

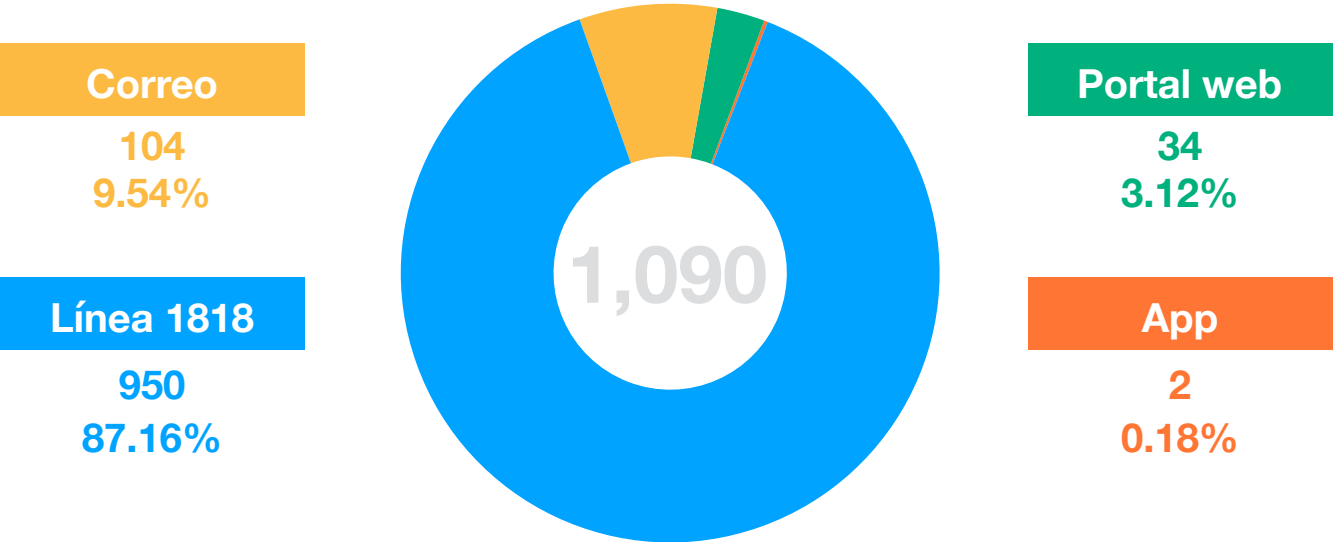
Denuncias recibidas

21.04.23 - 30.09.23

Total: 1,090



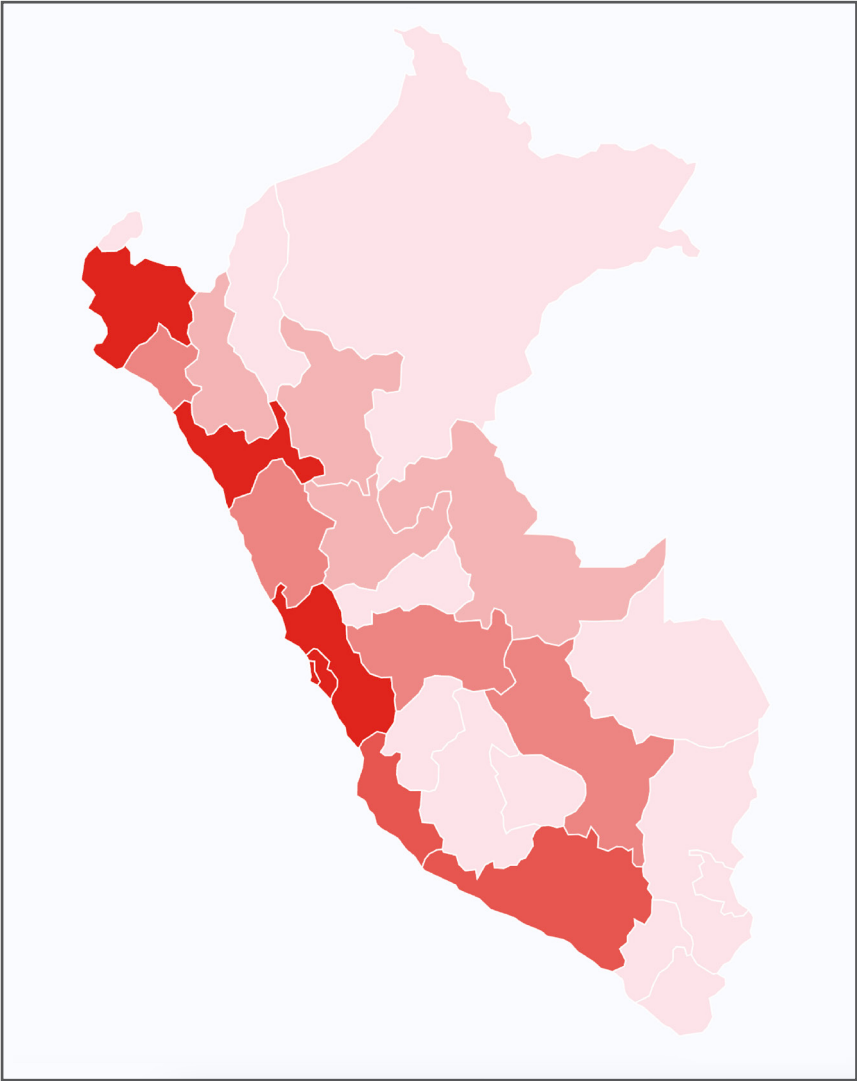
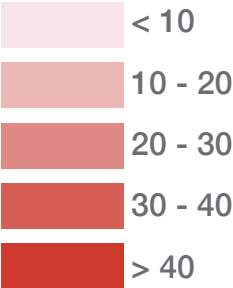
Denuncias por canal



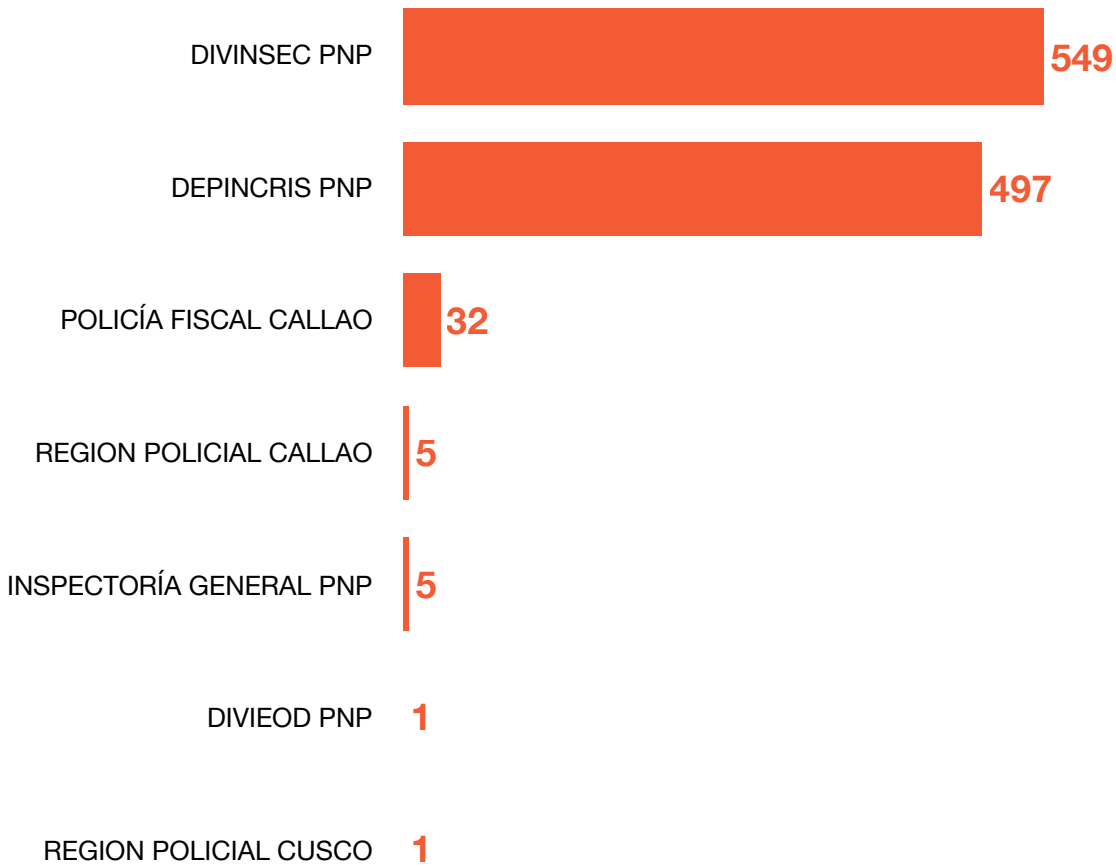
Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	572	52.48%
Piura	67	6.15%
Callao	61	5.60%
La Libertad	55	5.05%
Junín	37	3.39%
Arequipa	35	3.21%
Ica	35	3.21%
Lambayeque	32	2.94%
Ancash	31	2.84%
Cusco	28	2.57%
San Martín	23	2.11%
Ucayali	23	2.11%
Huanuco	14	1.28%
Cajamarca	13	1.19%
Tumbes	9	0.83%
Apurímac	8	0.73%
Pasco	8	0.73%
Loreto	7	0.64%
Amazonas	6	0.55%
Ayacucho	6	0.55%
Tacna	6	0.55%
Puno	5	0.46%
Moquegua	4	0.37%
Madre de Dios	3	0.28%
Huancavelica	2	0.18%
Total	1,090	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias	#
San Martín de Porres	58
Comas	43
San Juan de Lurigancho	39
Ate	35
Chorrillos	32
Callao	29
Santiago de Surco	28
Villa María del Triunfo	26
Villa El Salvador	25
Carabaylo	24
Cercado de Lima	24
Los Olivos	19
Ventanilla	19
San Juan de Miraflores	17

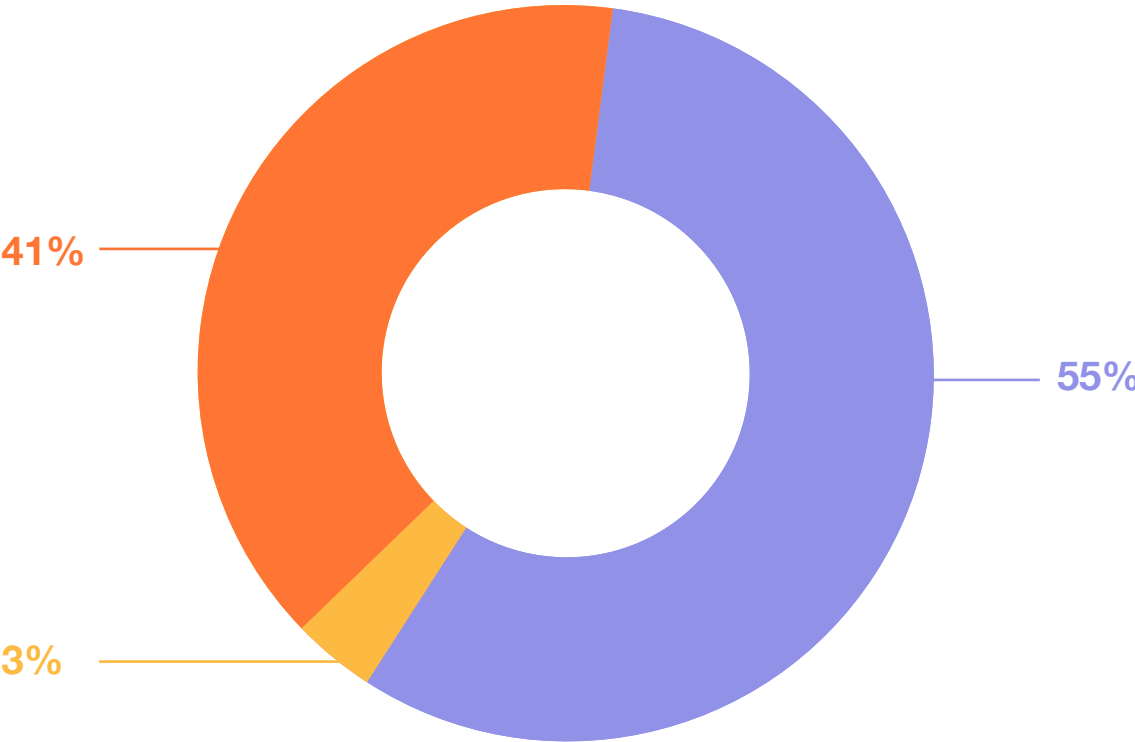


Dependencias derivadas



Órganos de la PNP	#	%
DIVINSEC PNP	549	50.37%
DEPINCRIS PNP	497	45.60%
POLICÍA FISCAL CALLAO	32	2.94%
REGION POLICIAL CALLAO	5	0.46%
INSPECTORÍA GENERAL PNP	5	0.46%
DIVIEOD PNP	1	0.09%
REGION POLICIAL CUSCO	1	0.09%
Total General	1,090	100%

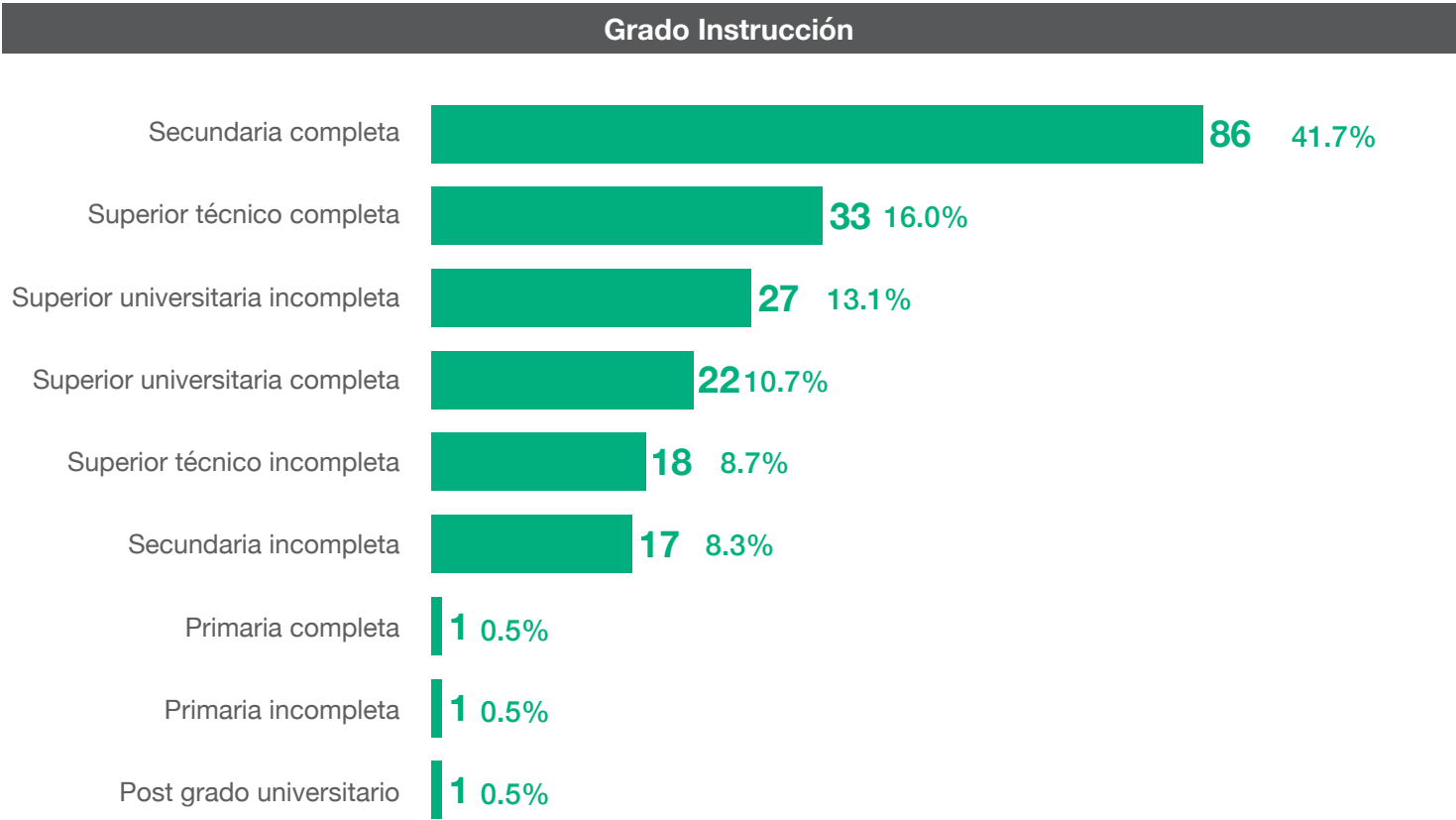
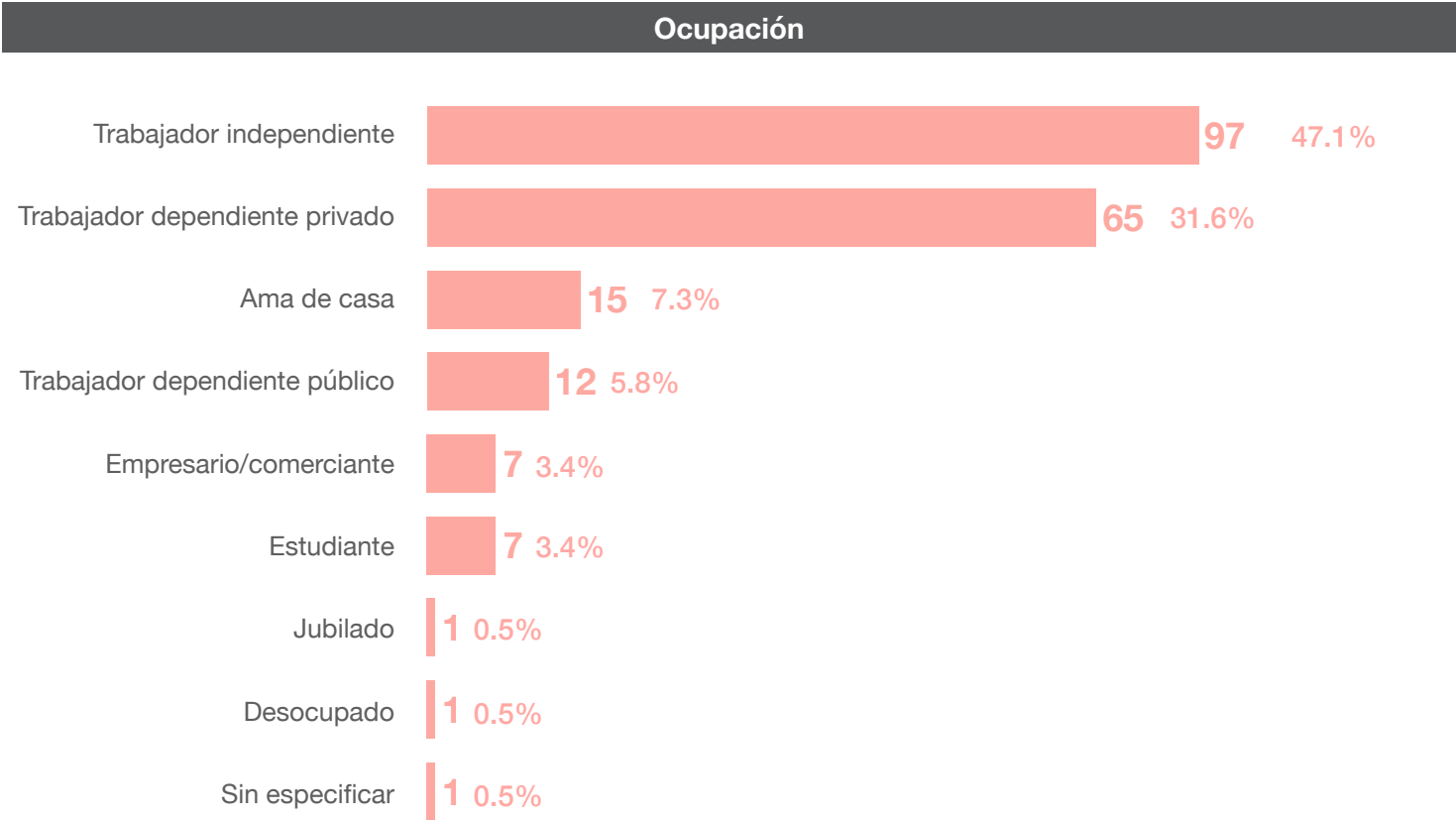
Perfil del Denunciante



Rango de edad	menor o igual a 20 años	43	3.94%
	21 - 40 años	693	63.58%
	41 - 65 años	302	27.71%
	66 a más años	10	0.92%
	Sin especificar	42	3.85%
	Total	1090	100%

Datos del denunciante

Información complementaria 14.06.2023 - 30.09.2023 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 - 30.09.2023 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?	132	64.1%
Por aplicativo ¿Cuál?	41	19.9%
Por tarjeta	19	9.2%
Por un amigo(a)	8	3.9%
Por afiche/volante en la calle	3	1.5%
Por su número celular para que se instale el aplicativo	1	0.5%
Youtube	1	0.5%
Sin especificar	1	0.5%
Total	206	100%

Monto del préstamo	Cantidad	Porcentaje
Menos de 250 soles	35	17.0%
De 251 a 500 soles	47	22.8%
De 501 a 750 soles	28	13.6%
De 751 a 1000 soles	20	9.7%
De 1001 a 2000 soles	31	15.0%
De 2001 a 5000 soles	27	13.1%
Más de 5001 soles	11	5.3%
No solicito préstamo	7	3.4%
Total	206	100%

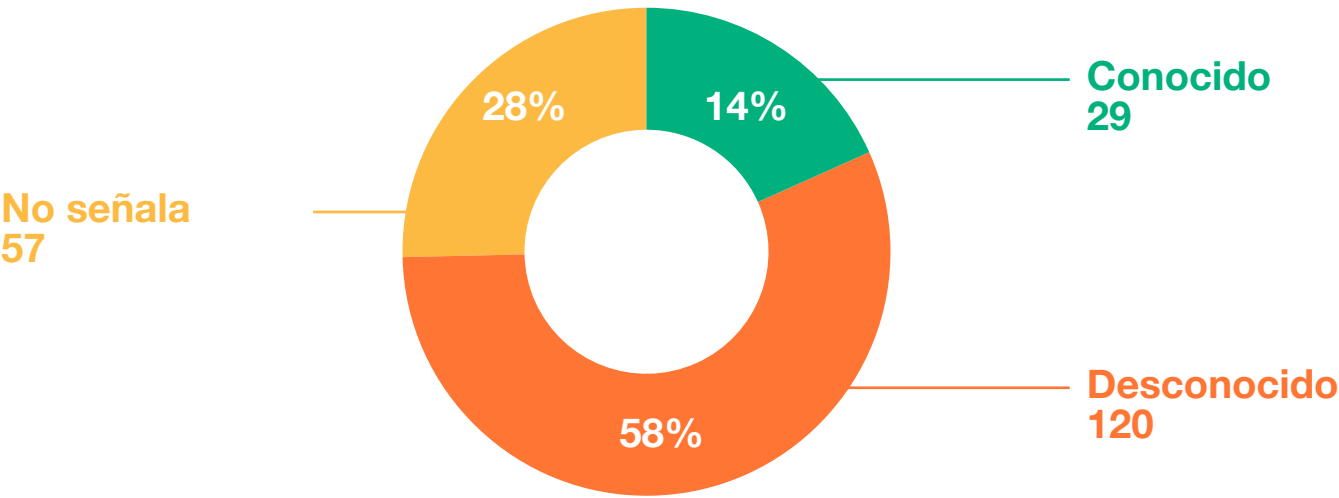
Forma de pago	Cantidad	Porcentaje
Por aplicativo	149	72.3%
A una cuenta de banco	24	11.7%
Me vienen a cobrar	22	10.7%
No señala	6	2.9%
Aún no cancela	5	2.4%
Total	206	100%

Motivo de préstamo	Cantidad	Porcentaje
Otros gastos varios	75	36.4%
Pago de deudas	63	30.6%
Salud	48	23.3%
Negocio	13	6.3%
Arreglo de carro	4	1.9%
Arreglo de casa	2	1.0%
Para viaje	1	0.5%
Total	206	100%

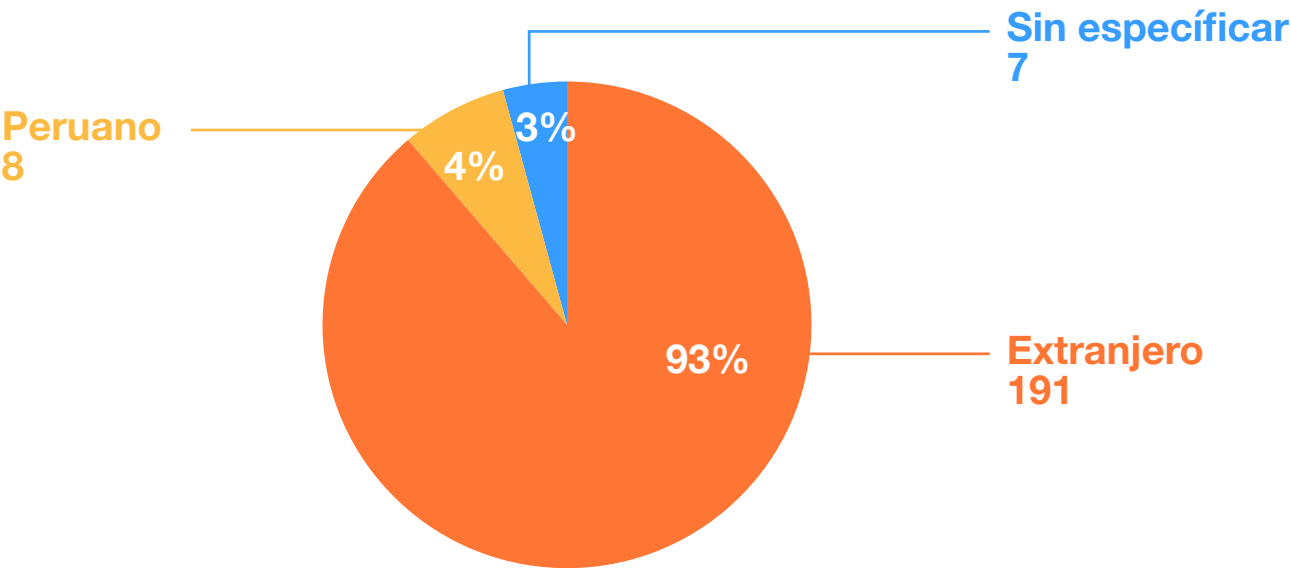
Datos del denunciado

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

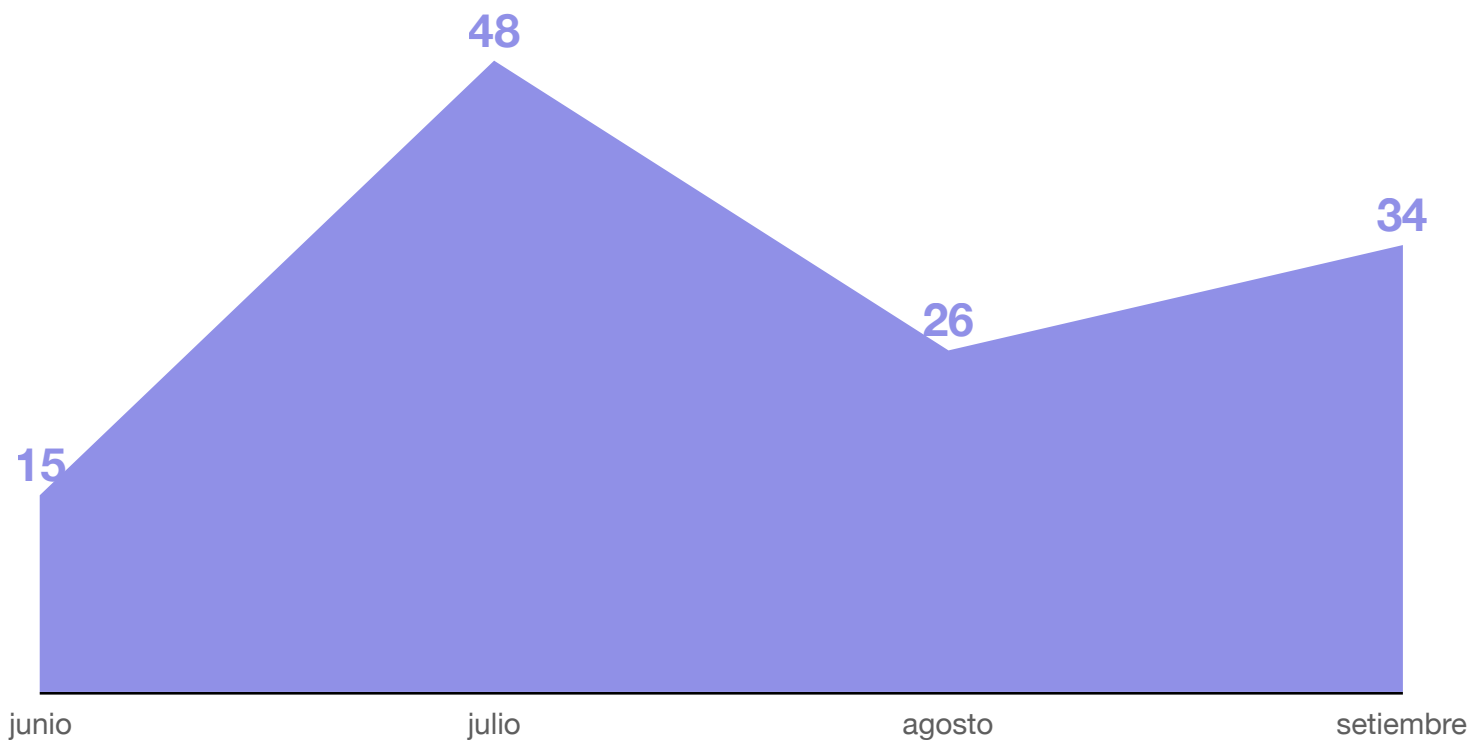
**Denuncias recibidas
por extorsión durante
la campaña:**

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

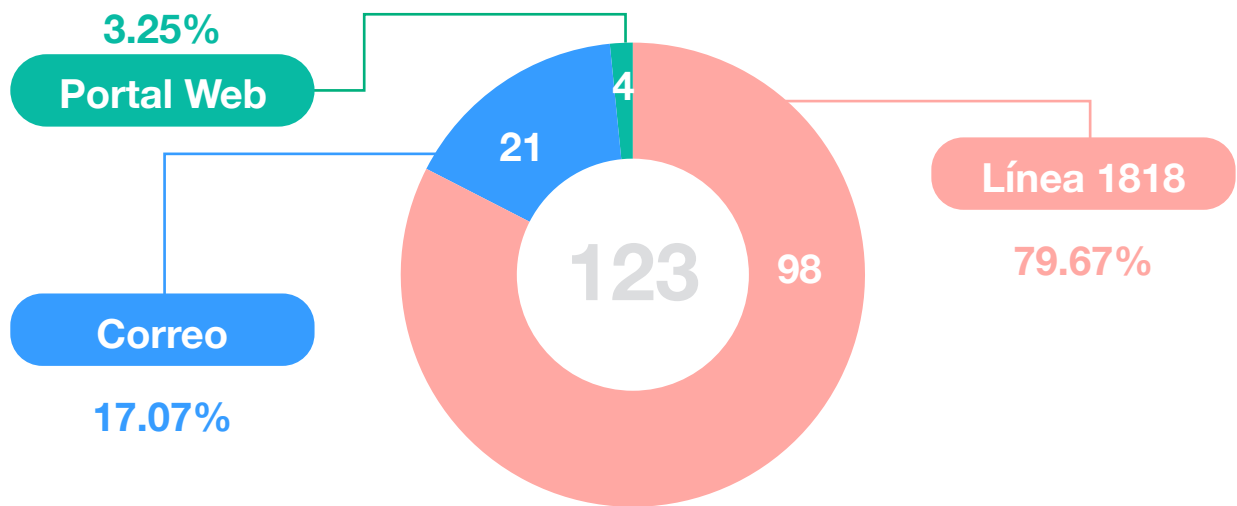
(21/06/23 a 30/09/23)

Denuncias recibidas 21.06.23 - 30.09.23

Total: 123



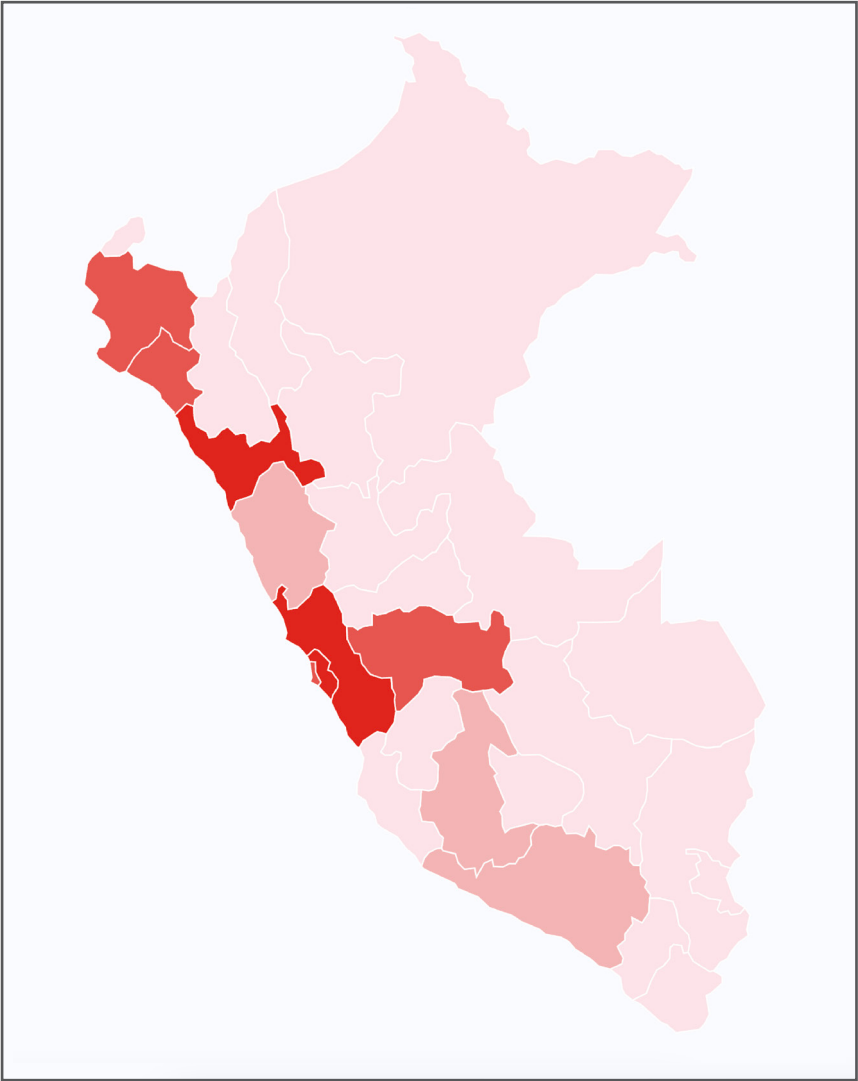
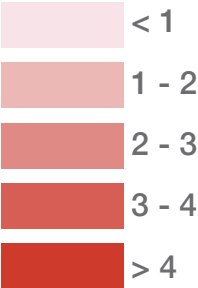
Denuncias por canal



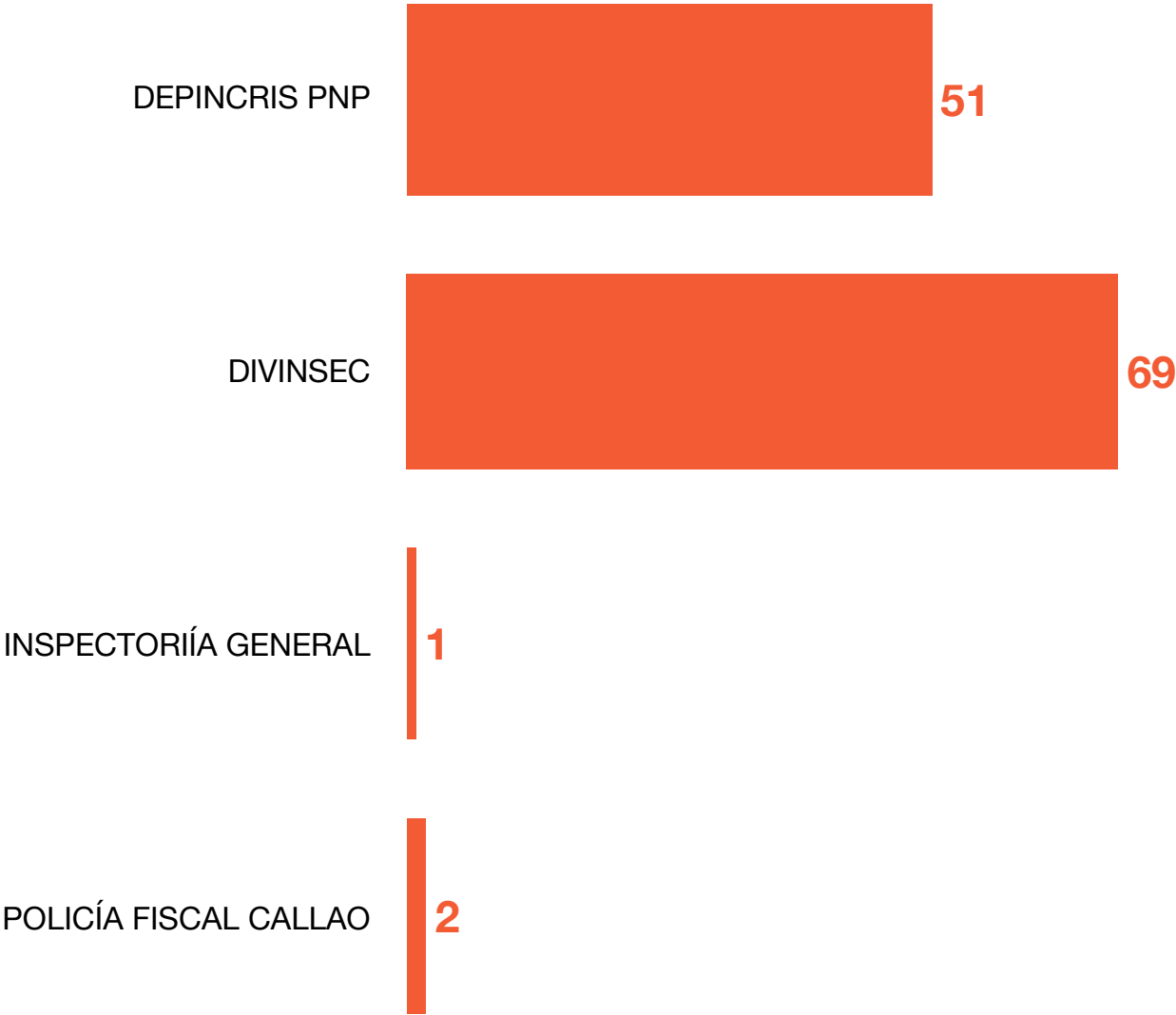
Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	75	60.98%
La Libertad	12	9.76%
Piura	6	4.88%
Junín	5	4.07%
Ancash	4	3.25%
Arequipa	4	3.25%
Callao	4	3.25%
Lambayeque	4	3.25%
Ayacucho	2	1.63%
Cajamarca	2	1.63%
Cusco	2	1.63%
Pasco	1	0.81%
Tacna	1	0.81%
Ucayali	1	0.81%
Total	123	100%

Distritos de Lima y Callao con mayor denuncias	#
Lima Centro	22
Lima Norte	21
Lima Este	21
Lima Sur	9
Callao	4



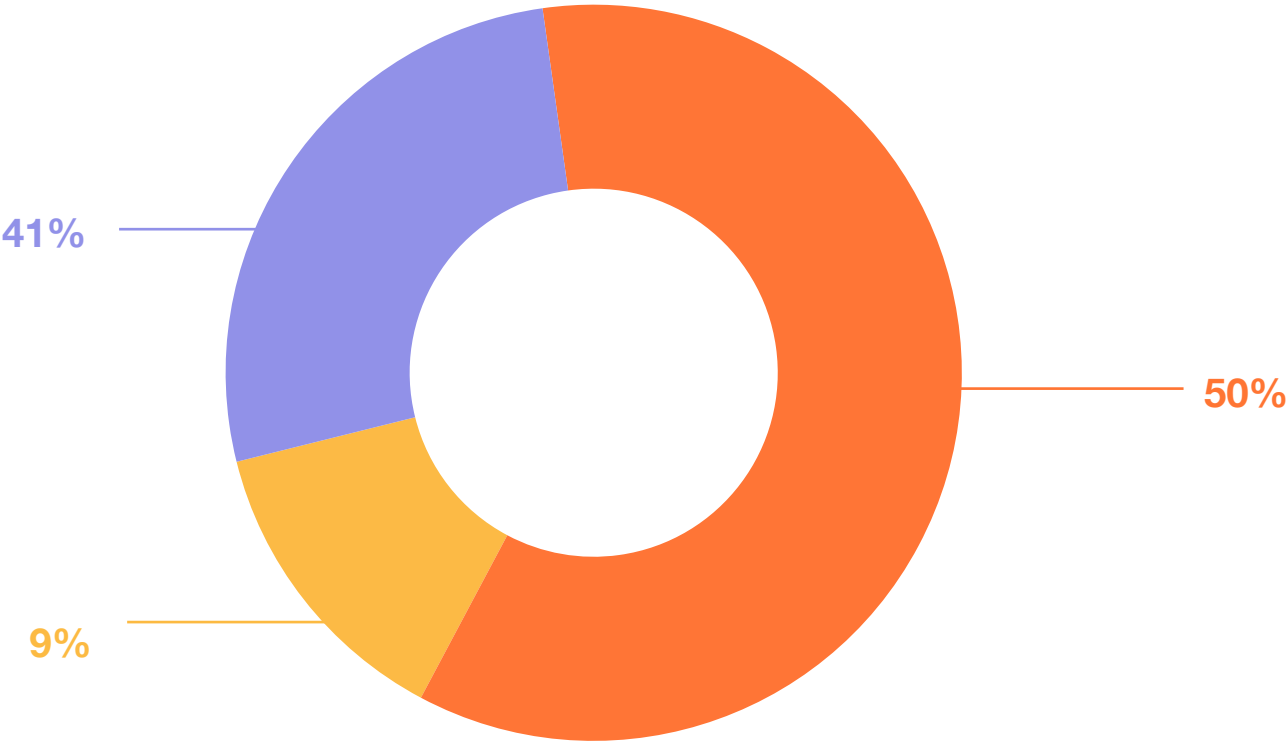
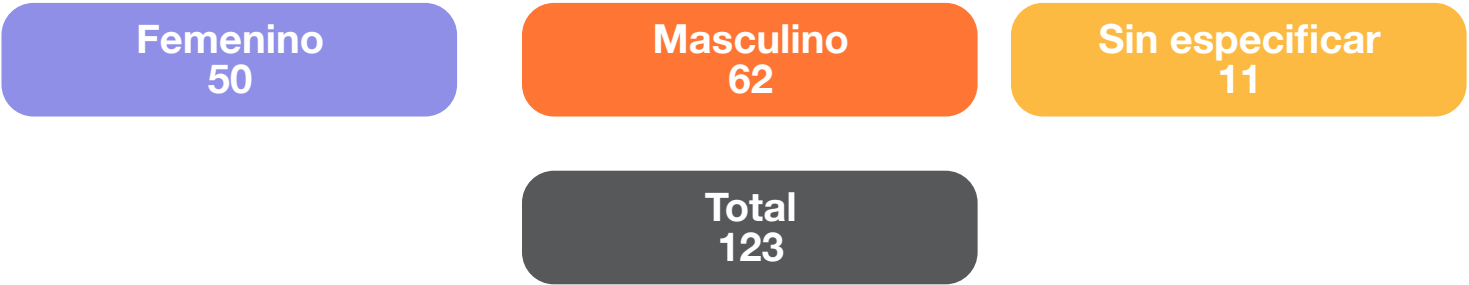
Dependencias derivadas



Órganos de la PNP	#	%
DEPINCRIS PNP	51	41.46%
DIVINSEC	69	56.10%
INSPECTORIÍA GENERAL	1	0.81%
POLICÍA FISCAL CALLAO	2	1.63%
Total General	123	100%

Perfil del Denunciante

21.06.2023 - 30.09.2023



Rango de edad	menor o igual a 20 años	6	5%
	21 - 40 años	67	54%
	41 - 65 años	32	26%
	66 a más años	2	2%
	Sin especificar	16	13%
	Total	123	100%

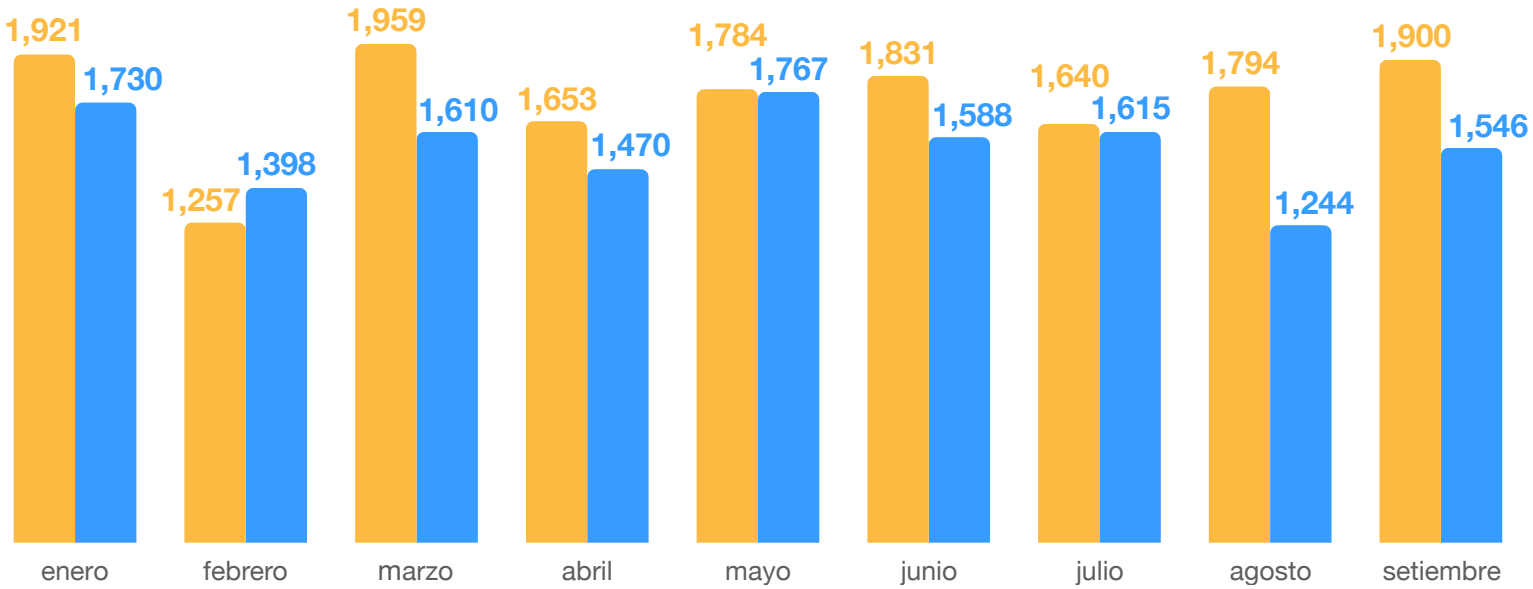
VI

Encuesta de satisfacción de la Línea 1818

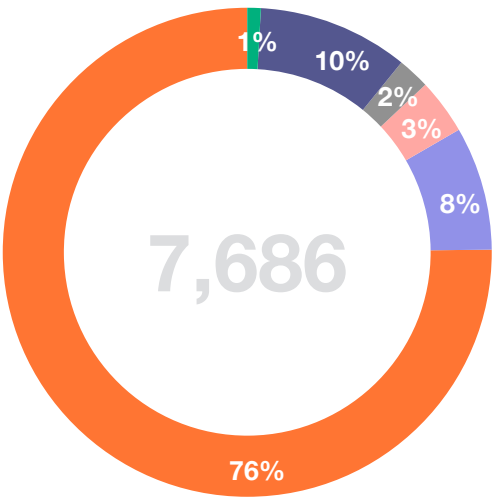
Encuestas realizadas 2022 vs 2023

2022: 15,739

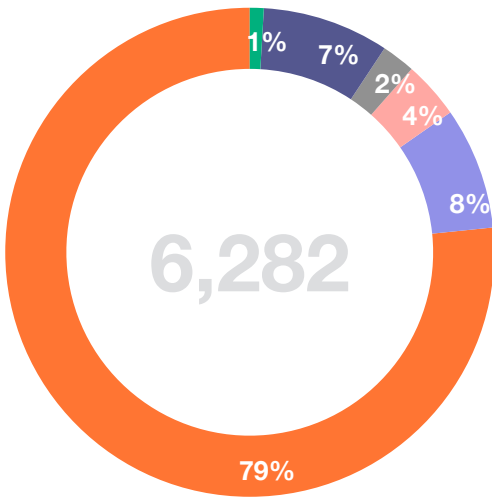
2023: 13,968



Calificación de la atención
por parte del operador
(01/01/2023 a 30/09/2023)



Nivel de satisfacción del
servicio que brinda la CUD
(01/01/2023 a 30/09/2023)



VII

**Consultas
atendidas**

Consultas atendidas

21,773

Orientación General		
Información sobre otros temas	4,888	22.45%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	1,598	7.34%
Comunicación fallida y/o inconclusa	969	4.45%
Intervención policial	904	4.15%
Comunicación incoherente	722	3.32%
Maltrato animal	414	1.90%
Llamada equivocada hacia la CUD	199	0.91%
Maltrato escolar (bullying)	42	0.19%
Corrupción	29	0.13%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	10	0.05%
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	3,778	17.35%
Crimen organizado	2,477	11.38%
Otros	2,363	10.85%
Estafa / extorsión en préstamos gota a gota	1,909	8.77%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	937	4.30%
Extorsión	263	1.21%
Consumo de drogas y adicción	98	0.45%
Desaparición de personas	86	0.39%
Trata de personas	82	0.38%
Total	21,773	100%

MININTER