



PERÚ

Ministerio del Interior



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

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

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

* **Información Reservada**

Citar como:

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

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

Sara Liseth Albújar Purizaca

Alfredo Mora Ito

Francisco Ríos Villacorta

Diseño y Diagramación

Kevin Medina Estrada

Fecha de corte

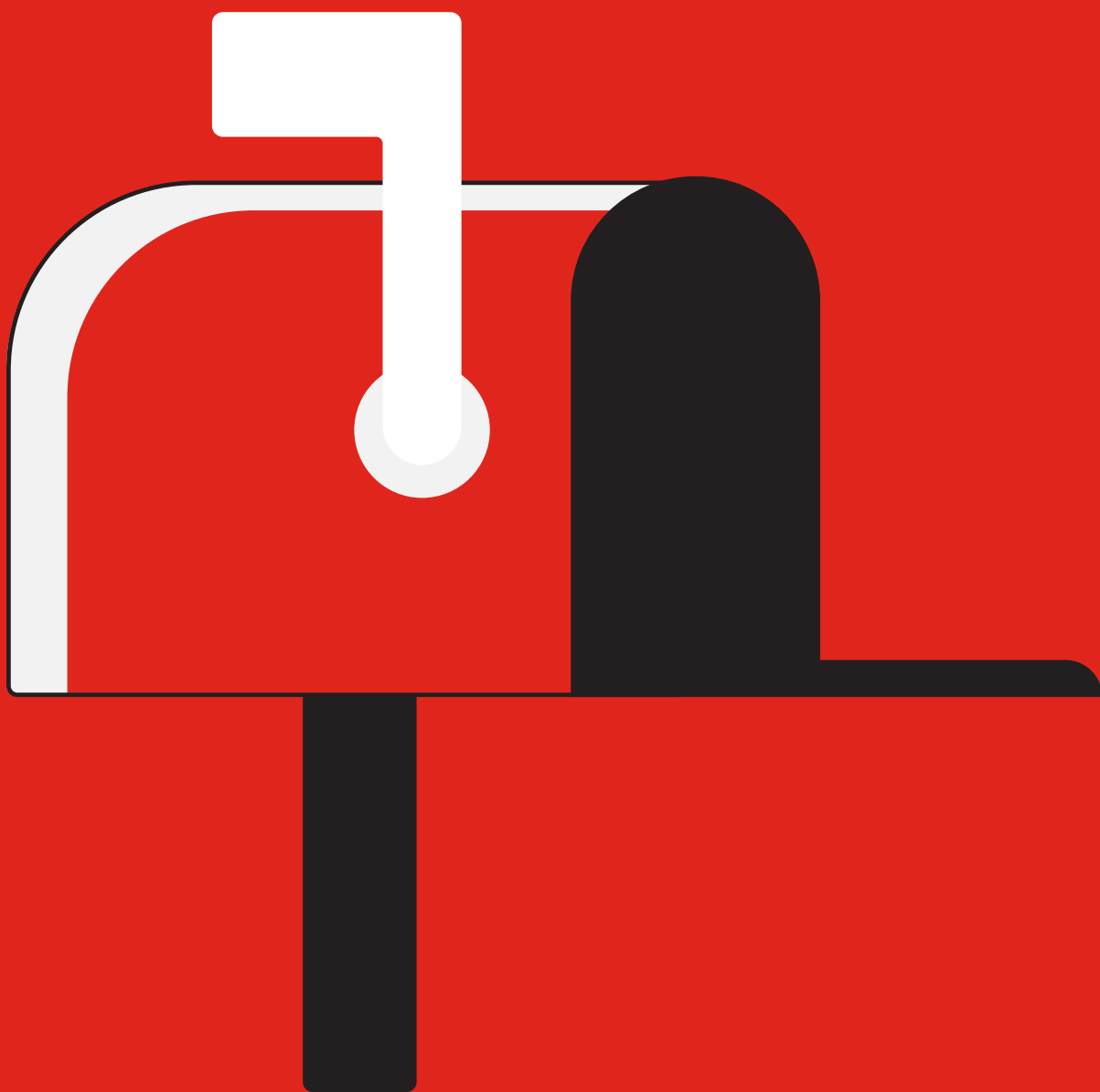
31.07.2023

Fecha de elaboración

11.08.2023

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 31/07/23)
- V ————— Denuncias recibidas por extorsión durante la campaña:
“Yo no caigo en la Extorsión, Yo Denuncio”
(21/06/23 a 31/07/23)
- VI ————— Encuestas de satisfacción de la línea 1818
- VII ————— Consultas atendidas



La Central Única de Denuncias es una plataforma digital y telefónica que recibe las denuncias y quejas de la ciudadanía, respecto de actos de conductas indebidas del personal policial y del Ministerio del Interior, trata de personas, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, puntos de venta de drogas, entre otros. La información recibida es evaluada por personal especializado, quien luego la deriva a las dependencias correspondientes del Sector Interior para su investigación o adopción de medidas correspondientes, según su ámbito de competencia.

La Central Única de Denuncias atiende a la ciudadanía las 24 horas del día, todos los días del año, a través de los siguientes canales de atención:

- Línea telefónica gratuita 1818
- Aplicativo móvil: CUD 1818
- Portal web: <https://denuncias.mininter.gob.pe/>
- Correo electrónico: denuncias@mininter.gob.pe

Del total de comunicaciones que recibe la Central Única de Denuncias, la línea telefónica gratuita 1818 es el canal más utilizado por la ciudadanía (más del 70%). Durante el 2023, de enero a julio, la Central Única de Denuncias recibió un total de 26,686 comunicaciones; de esta cantidad registró un total de 3,893 denuncias y quejas, de los cuales más del 60% 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).

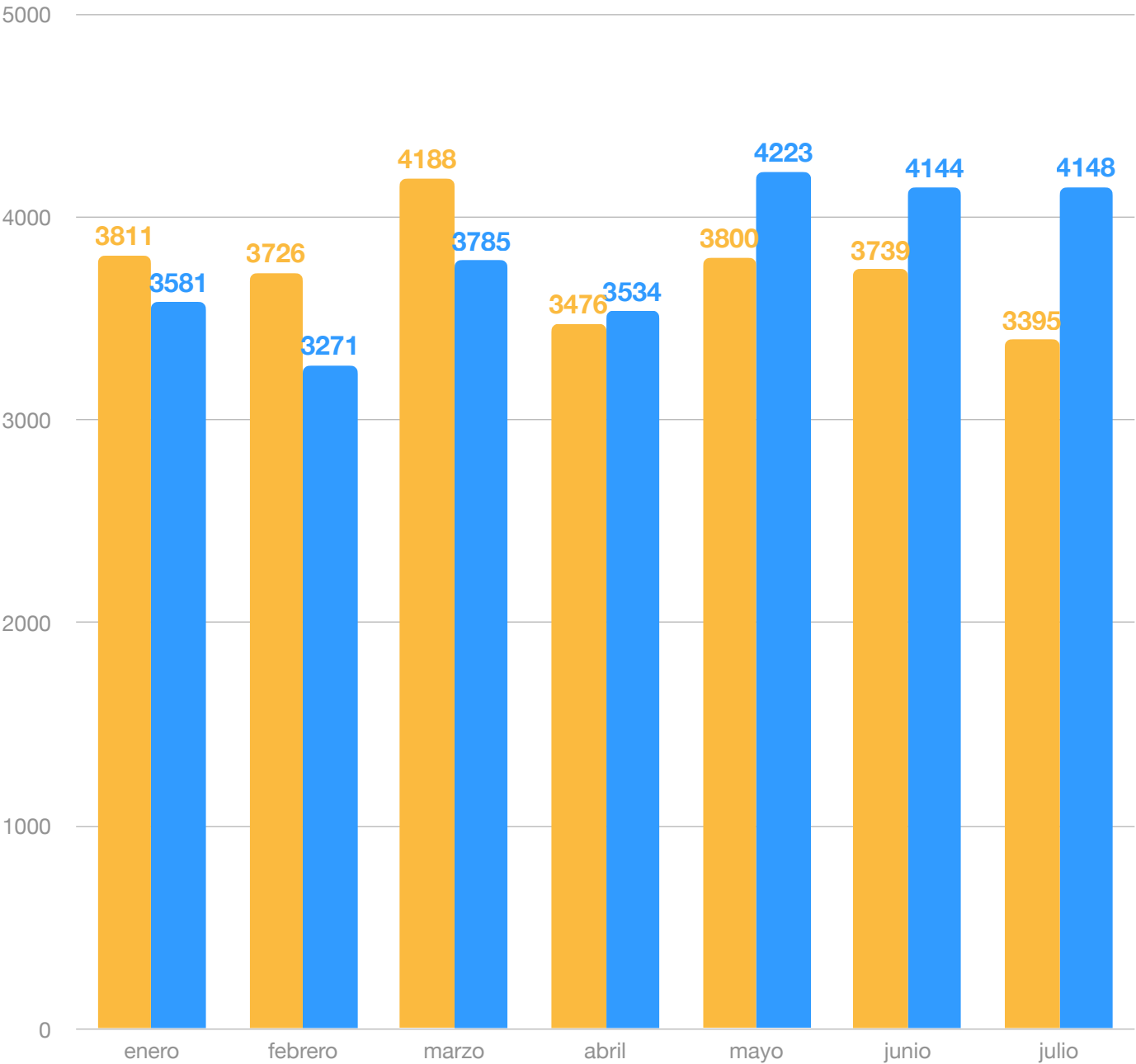
Por otro lado, se viene haciendo seguimiento al nivel de satisfacción del servicio brindado a la ciudadanía por el canal telefónico de la Central Única de Denuncias a través de la realización de encuestas telefónicas; en ese sentido, se tiene que mas de 80% de ciudadanos encuestados aprueba la atención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

I Resumen Ejecutivo

II

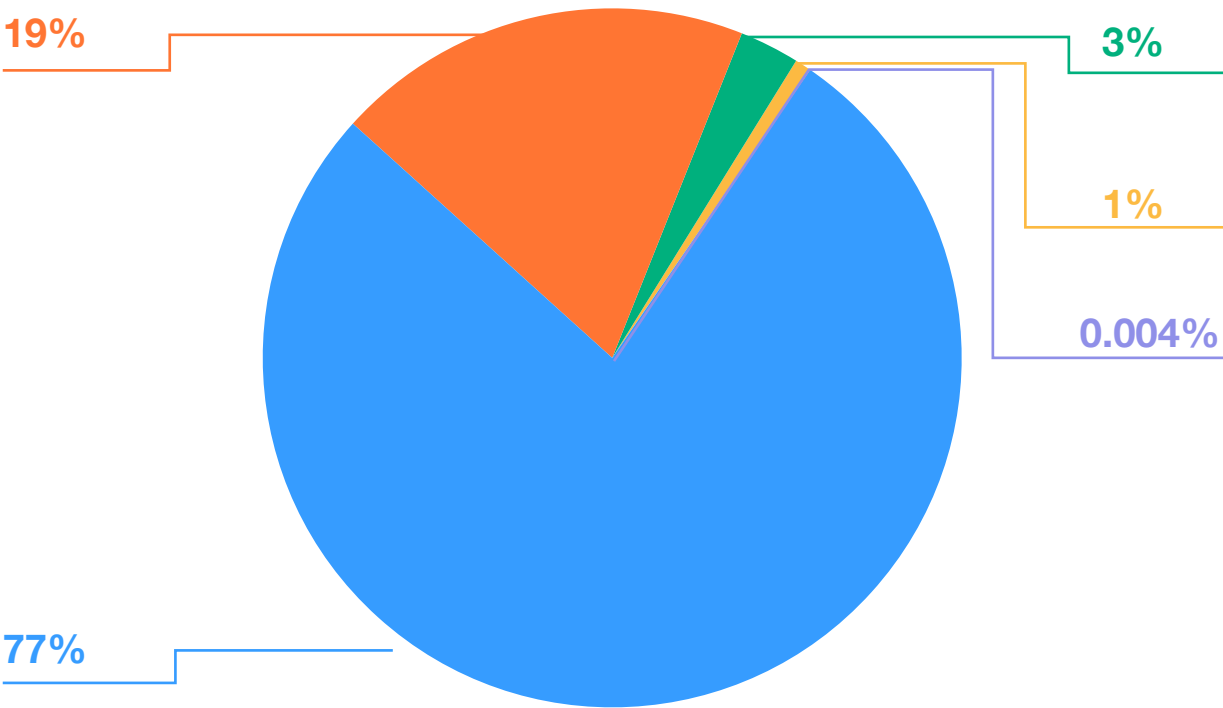
Comunicaciones Recibidas

Comunicaciones Recibidas



Canales de Atención

Total: 26,686



Línea 1818

20,577



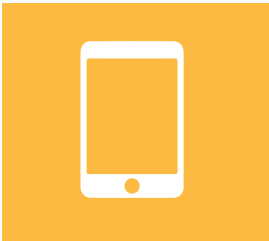
Portal web

5,166



Email

740



App

199

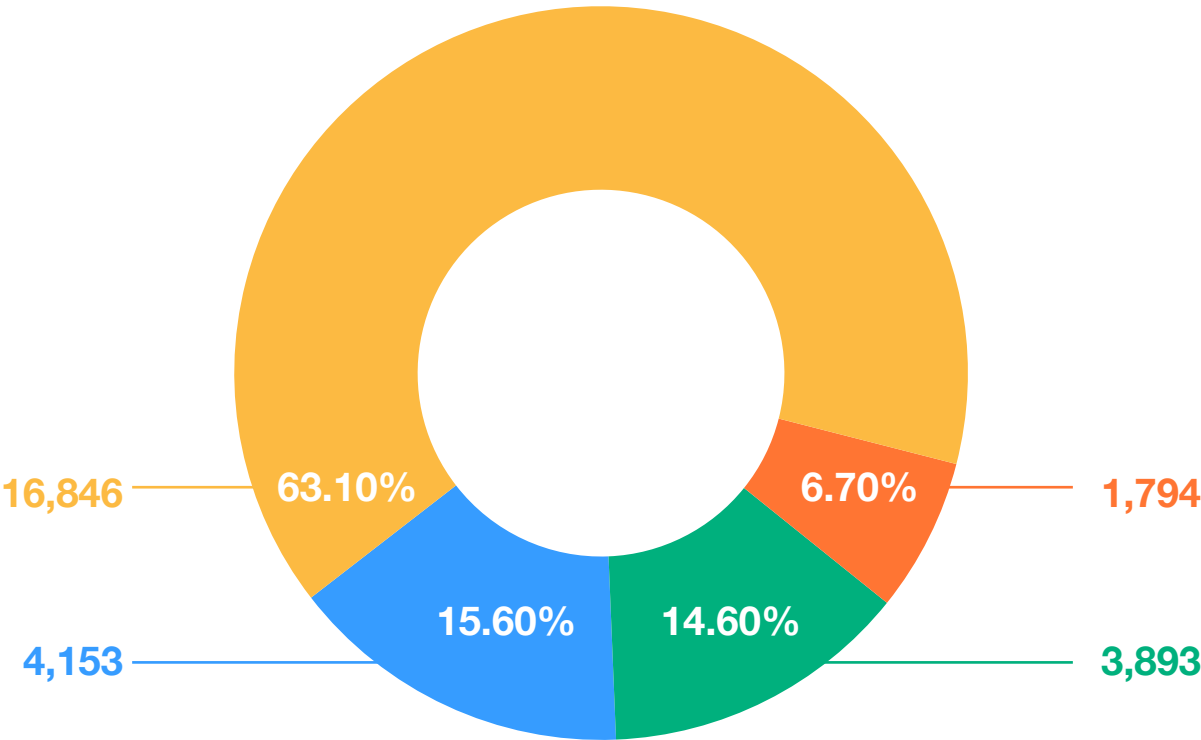


Otros

4

Tipos de comunicaciones recibidas

26,686



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

Quejas y denuncias admitidas

3,893

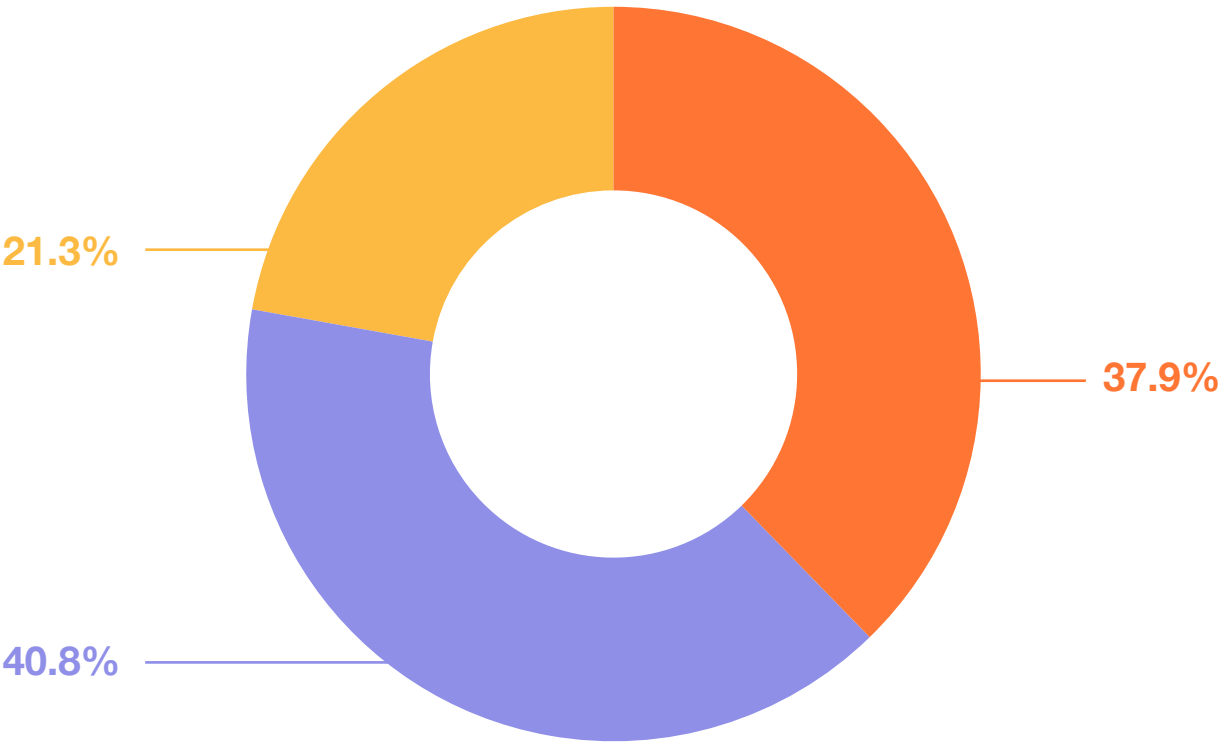
Principales temáticas

	Conductas funcionales indebidas de la PNP y del MININTER	1,699	43.6%
	Puntos de venta de droga	285	7.3%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	252	6.5%
	Trata de personas	56	1.4%

Otras temáticas de atención

	Crimen organizado	512	13.2%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	708	18.2%
	Maltrato animal	228	5.9%
	Corrupción	90	2.3%
	Extorsión	63	1.6%

Perfil del Denunciante

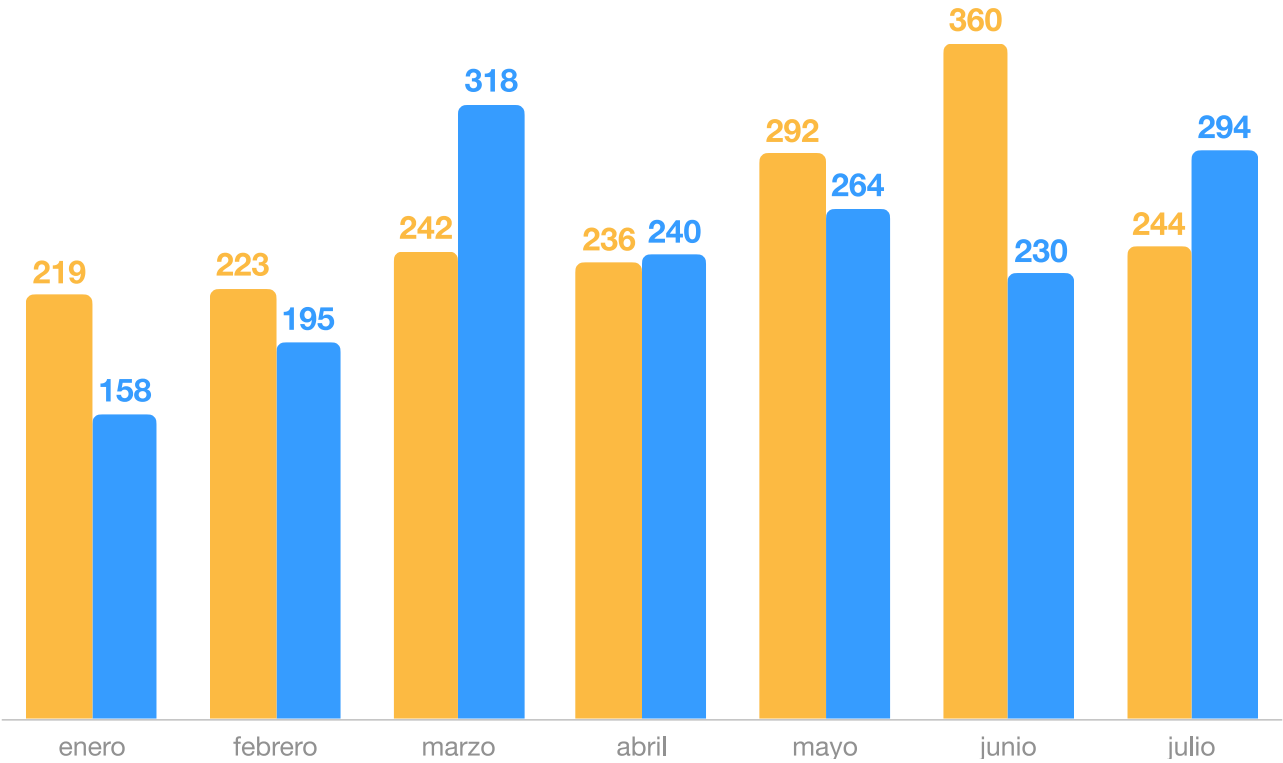


Rango de edad	menor o igual a 21 años	77	2%
	21 - 40 años	1,690	43.4%
	41 - 65 años	1146	29.4%
	66 a más años	98	2.5%
	Sin especificar	882	22.7%
	Total	3,893	100%



Denuncias y Quejas admitidas por Temática de Atención

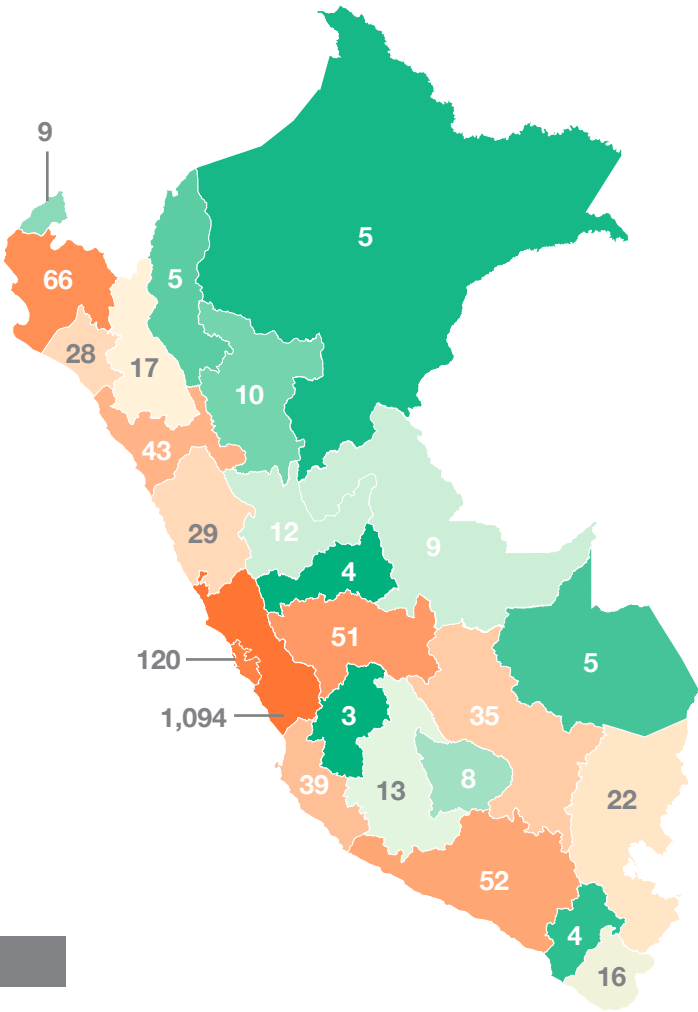
Conductas indebidas de la PNP o del MININTER



Detalles de las quejas	#	%
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	722	42.50%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	444	26.13%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional	144	8.48%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo	111	6.53%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	98	5.77%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	52	3.06%
Atender al público con términos o gestos inadecuados	51	3.00%
Conductas funcionales indebidas del personal del MININTER	25	1.47%
Omitir auxiliar a cualquier persona cuando esta así lo requiera	23	1.35%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	15	0.88%
Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	14	0.82%
Total	1,699	100%

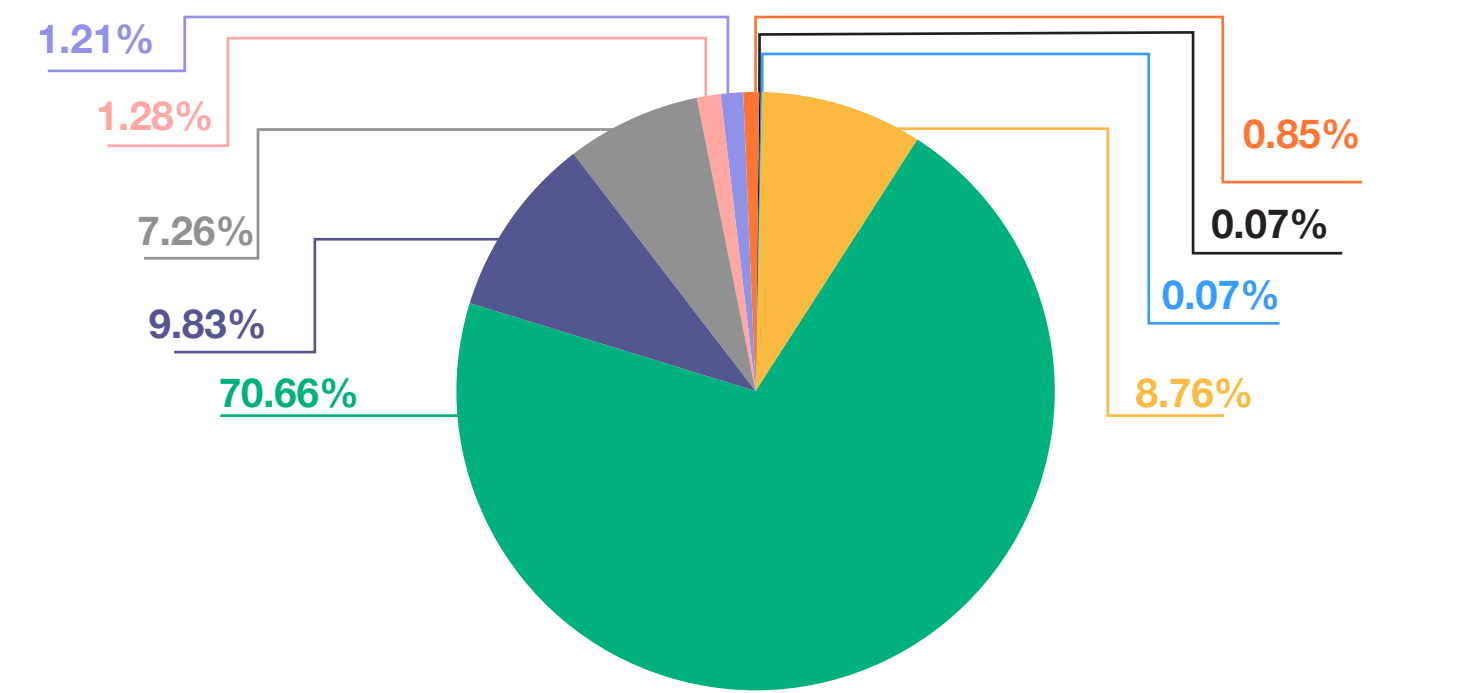
Procedencia de quejas

Departamento	#	%
Lima	1,094	64.39%
Callao	120	7.06%
Piura	66	3.88%
Arequipa	52	3.06%
Junin	51	3.00%
La Libertad	43	2.53%
Ica	39	2.30%
Cusco	35	2.06%
Áncash	29	1.71%
Lambayeque	28	1.65%
Puno	22	1.29%
Cajamarca	17	1.00%
Tacna	16	0.94%
Ayacucho	13	0.77%
Huánuco	12	0.71%
San Martín	10	0.59%
Ucayali	9	0.53%
Tumbes	9	0.53%
Apurímac	8	0.47%
Amazonas	5	0.29%
Madre De Dios	5	0.29%
Loreto	5	0.29%
Moquegua	4	0.24%
Pasco	4	0.24%
Huancavelica	3	0.18%
Total	1,699	100%



Distritos de Lima con mayor quejas	#
San Juan de Lurigancho	103
Cercado de Lima	96
Callao	67
San Martín de Porres	59
Comas	51
La Victoria	49
Chorrillos	47
Los Olivos	47
Ate	45
San Juan de Miraflores	39
Santiago de Surco	34
Villa María del Triunfo	33

Dependencias quejadas

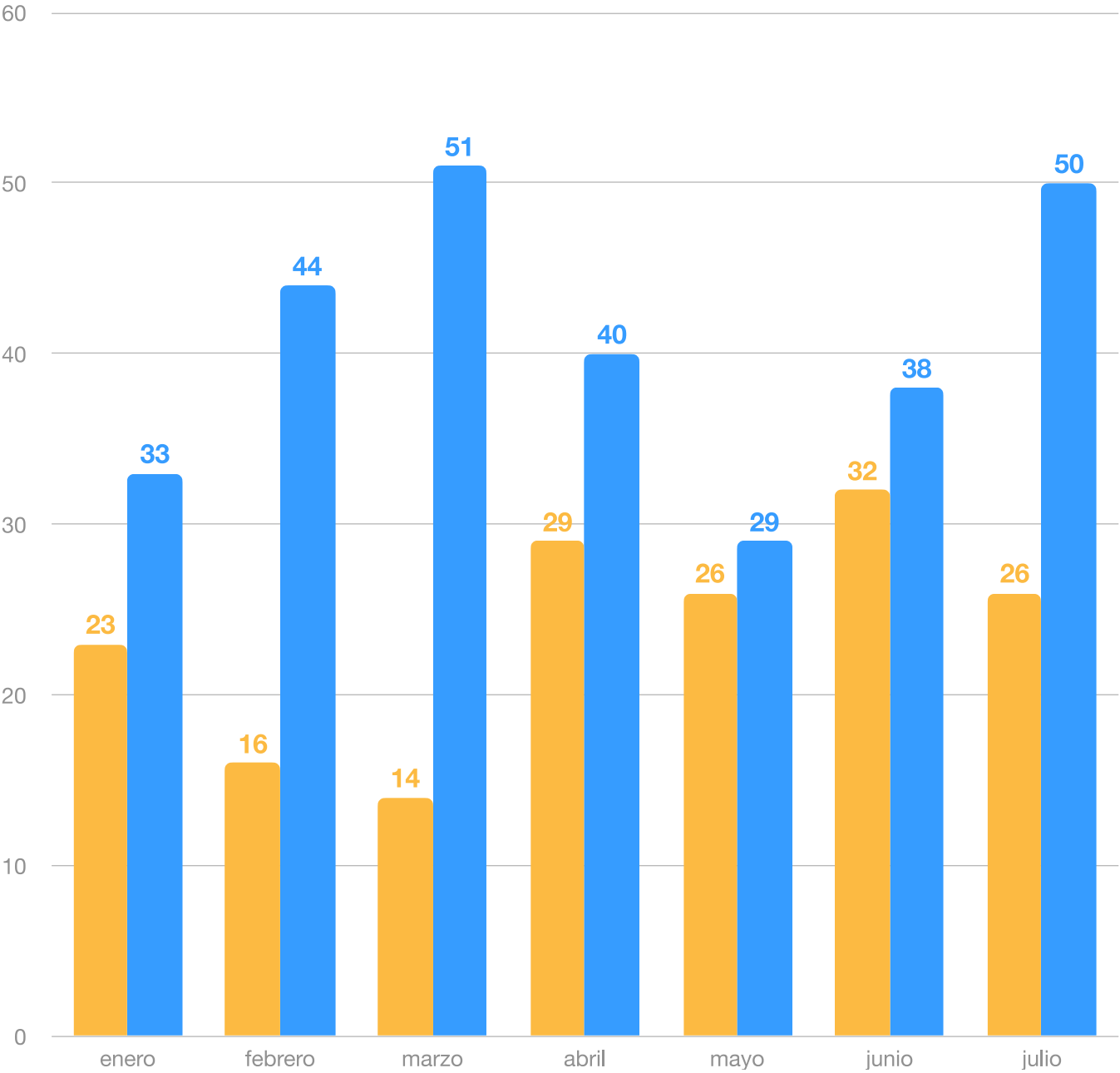


Detalles de dependencia quejada		#	%
Comisarías	Comisarías	1187	69.86%
	Comisaría de Canto Rey, Lima	29	2.44%
	Comisaría de Sol de Oro, Lima	24	2.02%
	Comisaría de Chorrillos, Lima	18	1.52%
	Comisaría de San Martin de Porres, Lima	18	1.52%
	Comisaría de Santa Luzmila, Lima	16	1.35%
	Comisaría de Vitarte, Lima	15	1.26%
	Comisaría de Zarate, Lima	15	1.26%
	Comisaría de La Victoria, Lima	14	1.18%
	Comisaría de San Borja, Lima	13	1.10%
	Comisaría de San Isidro, Lima	13	1.10%
	Otras Comisarías	1012	85.26%
	Unidades Orgánicas de la PNP	155	9.12%
	Efectivos Policiales Específicos	147	8.65%
DEPINCRI de la PNP	DEPINCRI de la PNP	21	1.24%
	Ministerio del Interior	19	1.12%
	Regiones/Frentes Policiales de la PNP	18	1.06%
	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil	1	0.06%
	Superintendencia Nacional de Migraciones	1	0.06%
	Sin especificar	150	8.83%
	Total	1,699	100%

Puntos de venta de droga

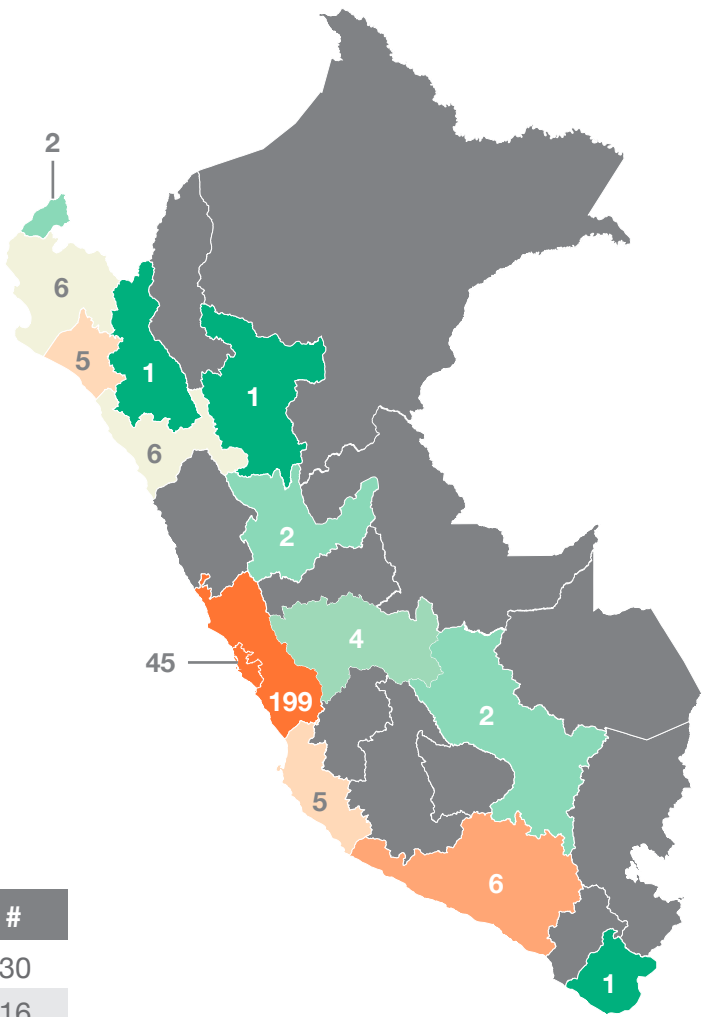
2022
Total: 166

2023
Total: 285



Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	199	69.82%
Callao	45	15.79%
Arequipa	6	2.11%
La Libertad	6	2.11%
Piura	6	2.11%
Ica	5	1.75%
Lambayeque	5	1.75%
Junín	4	1.40%
Cusco	2	0.70%
Huánuco	2	0.70%
Tumbes	2	0.70%
Cajamarca	1	0.35%
San Martín	1	0.35%
Tacna	1	0.35%
Total	285	100%

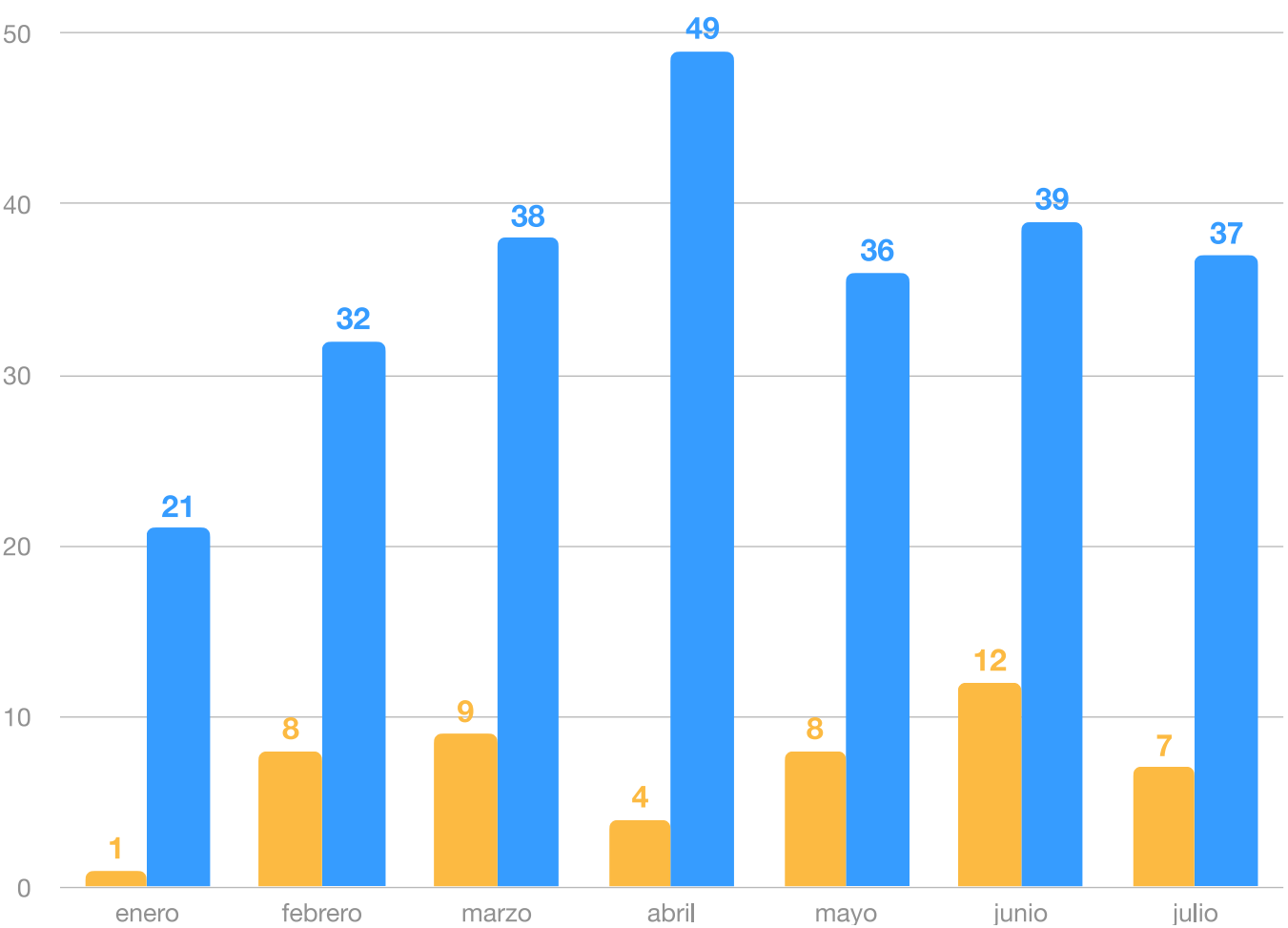


Districts of Lima with most reports	#
Callao	30
Ate	16
San Juan de Lurigancho	16
San Martín de Porres	16
Villa El Salvador	16
Rímac	12
Cercado de Lima	10
La Victoria	10
Ventanilla	9
Villa María del Triunfo	8
Comas	6
San Miguel	6

Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

2022
Total: 49

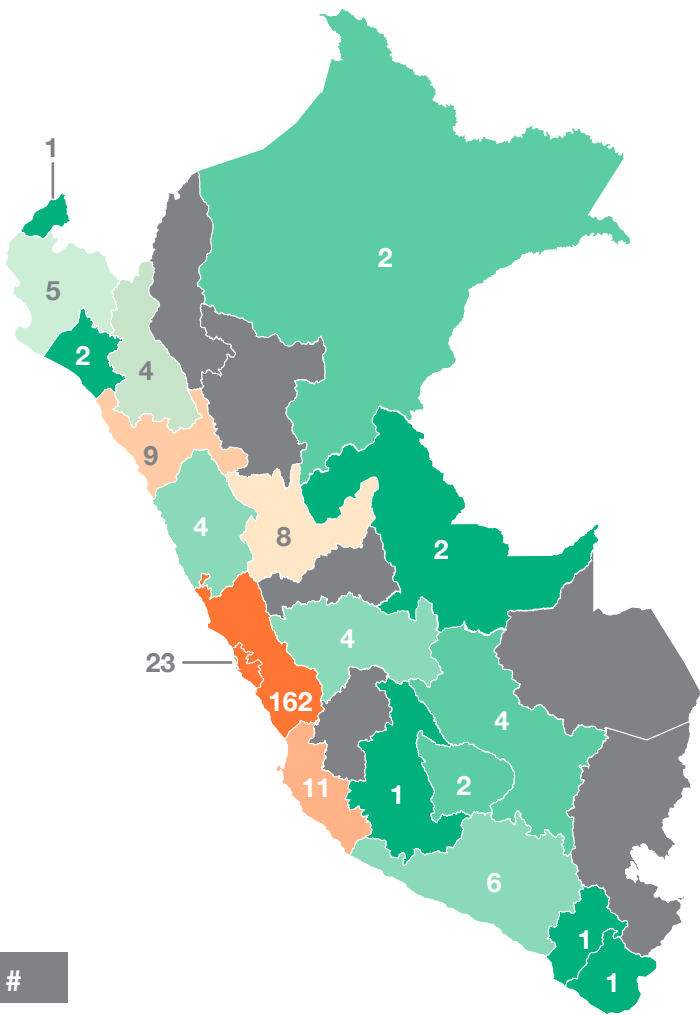
2023
Total: 252



Detalles de las quejas	#	%
Violencia psicológica	154	61.11%
Violencia física	82	32.54%
Violencia sexual	8	3.17%
Acoso sexual	7	2.78%
Violencia patrimonial	1	0.40%
Total	252	100%

Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	162	64.29%
Callao	23	9.13%
Ica	11	4.37%
La Libertad	9	3.57%
Huánuco	8	3.17%
Arequipa	6	2.38%
Piura	5	1.98%
Ancash	4	1.59%
Cajamarca	4	1.59%
Cusco	4	1.59%
Junín	4	1.59%
Apurímac	2	0.79%
Lambayeque	2	0.79%
Loreto	2	0.79%
Ucayali	2	0.79%
Ayacucho	1	0.40%
Moquegua	1	0.40%
Tacna	1	0.40%
Tumbes	1	0.40%
Total	252	100%

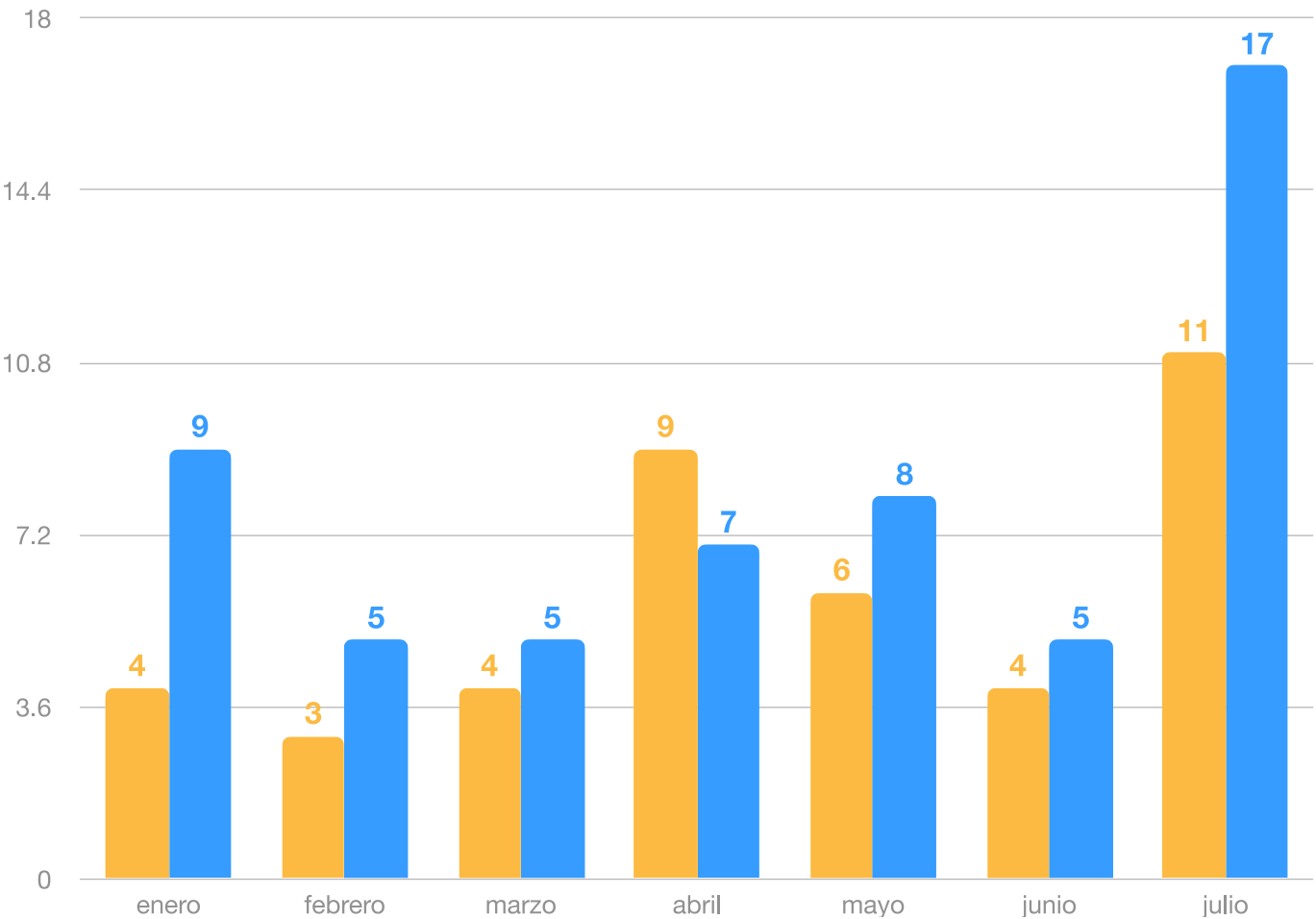


Distritos de Lima con mayor denuncias	#
San Martin de Porres (15)	15
San Juan de Lurigancho (15)	15
Callao (14)	14
Ate (13)	13
Santiago de Surco (11)	11
El Agustino (08)	8
Villa María del Triunfo (08)	8
Cercado de Lima (06)	6
Chorrillos (06)	6
Comas (06)	6
Los Olivos (06)	6

Trata de personas

2022
Total: 41

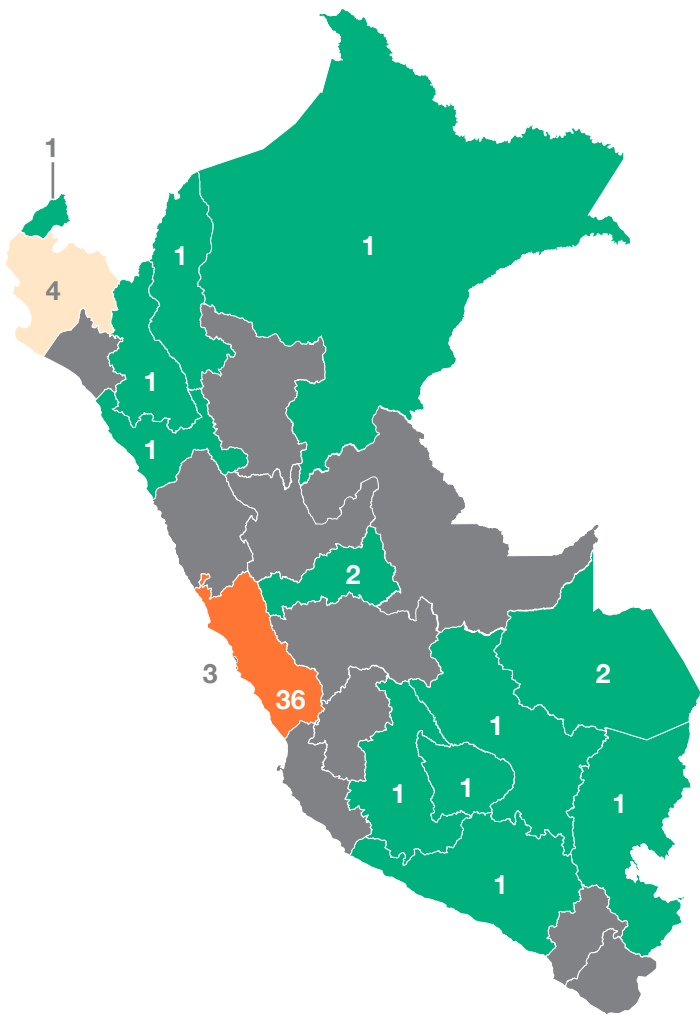
2023
Total: 56



Detalles de las quejas	#	%
Explotación sexual	44	78.57%
Explotación laboral	8	14.29%
Venta de niñas, niños y adolescentes	4	7.14%
Total	56	100%

Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	36	64.29%
Piura	4	7.14%
Callao	2	3.57%
Madre de Dios	2	3.57%
Pasco	2	3.57%
Amazonas	1	1.79%
Apurimac	1	1.79%
Arequipa	1	1.79%
Ayacucho	1	1.79%
Cajamarca	1	1.79%
Cusco	1	1.79%
La Libertad	1	1.79%
Loreto	1	1.79%
Puno	1	1.79%
Tumbes	1	1.79%
Total	56	100%



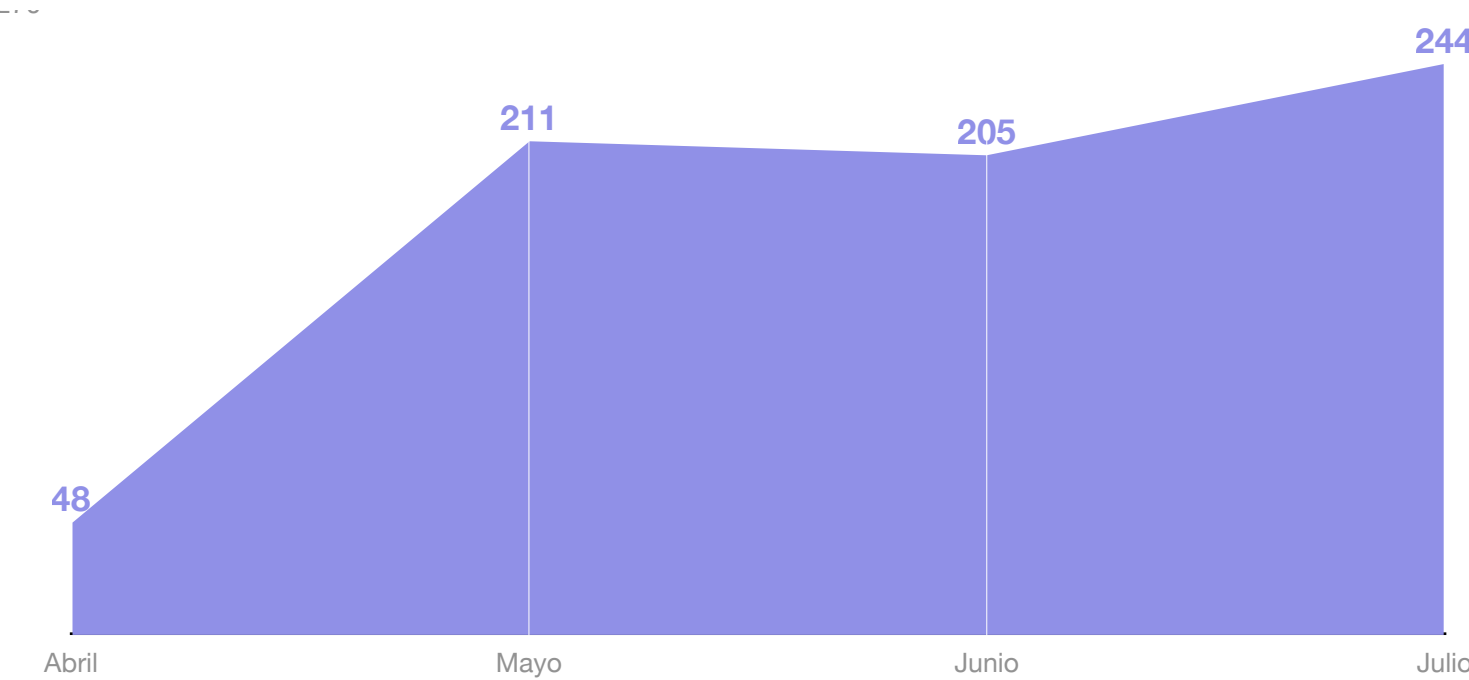
Distritos de Lima con mayor denuncias	#
San Juan de Miraflores	5
Cercado de Lima	4
San Borja	3
San Juan de Lurigancho	3
Santiago de Surco	3
Los Olivos	3
Miraflores	3
Lince	2
Comas	2

IV

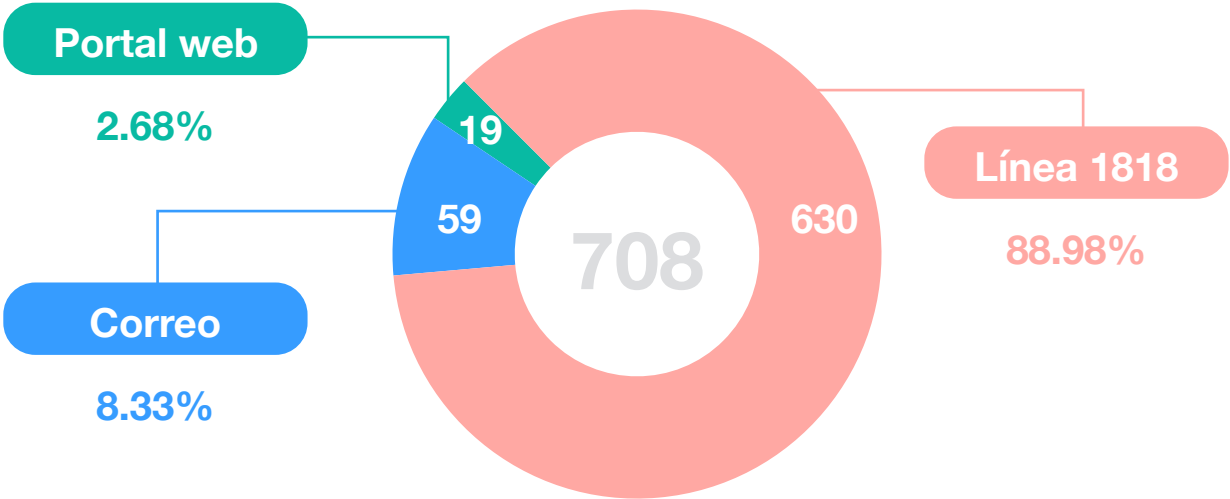
**Denuncias recibidas
por extorsión en
préstamos en la
modalidad gota a gota
(21/04/23 a 31/07/23)**

Denuncias recibidas 21.04.23 - 31.07.23

Total: 708

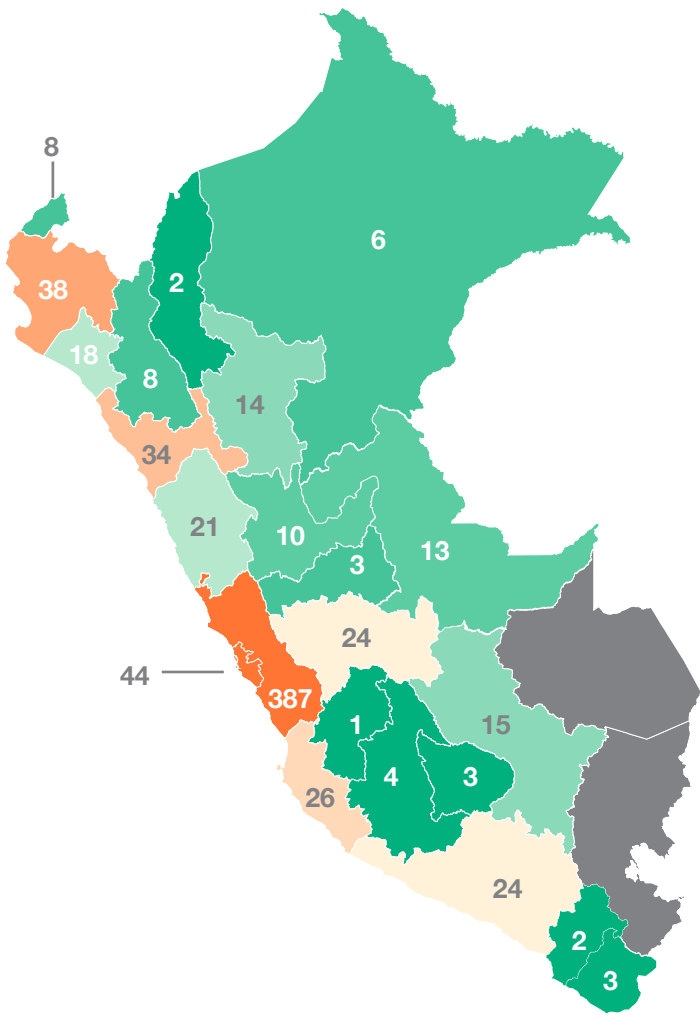


Denuncias por canal



Procedencia de denuncias

Departamento	#	%
Lima	387	54.66%
Callao	44	6.21%
Piura	38	5.37%
La Libertad	34	4.80%
Ica	26	3.67%
Arequipa	24	3.39%
Junín	24	3.39%
Ancash	21	2.97%
Lambayeque	18	2.54%
Cusco	15	2.12%
San Martín	14	1.98%
Ucayali	13	1.84%
Huanuco	10	1.41%
Cajamarca	8	1.13%
Tumbes	8	1.13%
Loreto	6	0.85%
Ayacucho	4	0.56%
Apurímac	3	0.42%
Pasco	3	0.42%
Tacna	3	0.42%
Amazonas	2	0.28%
Moquegua	2	0.28%
Huancavelica	1	0.14%
Total	708	100%

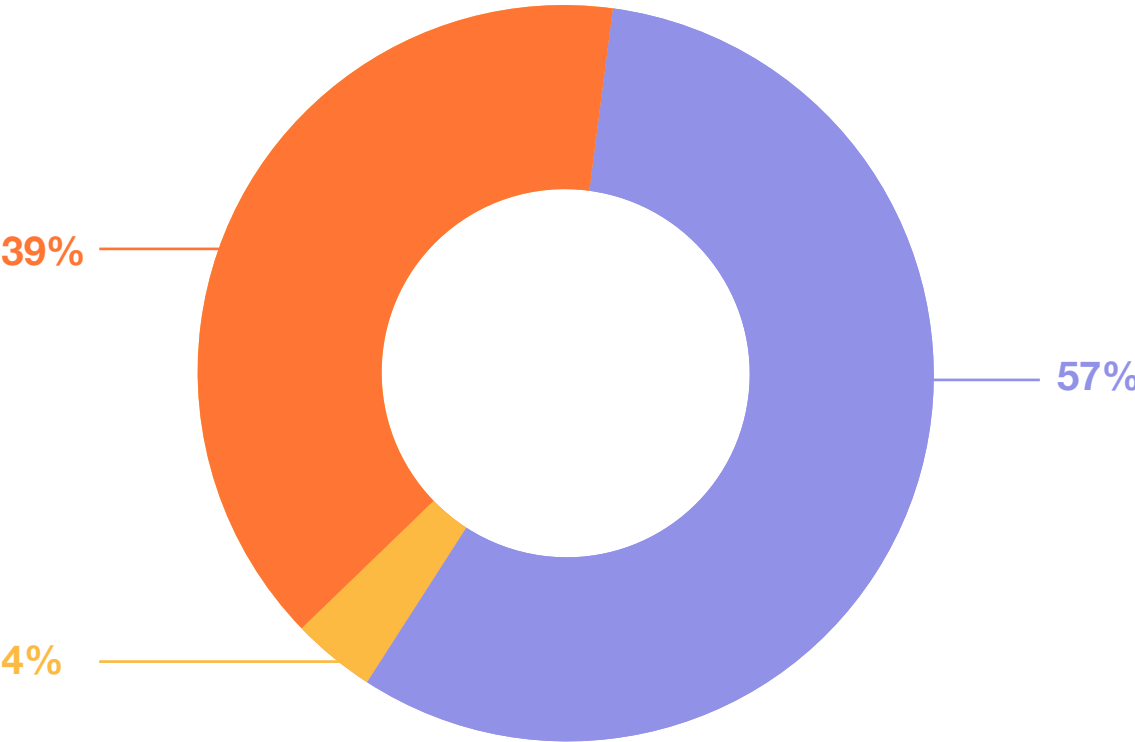


Distritos de Lima con mayor denuncias	#
San Martín de Porres	43
Comas	28
San Juan de Lurigancho	27
Ate	23
Callao	20
Chorrillos	20
Villa El Salvador	18
Carabayllo	17
Villa María del Triunfo	16
San Juan de Miraflores	15
Cercado de Lima	14
Los Olivos	14
Santiago de Surco	14

Dependencias derivadas

Órganos de la PNP	#	%
DIVINSEC	375	52.97%
DEPINCRI PIURA	32	4.52%
DEPINCRI TRUJILLO	30	4.24%
DEPINCRI JUNÍN (HUANCAYO)	22	3.11%
POLICÍA FISCAL CALLAO	19	2.68%
DEPINCRI AREQUIPA	18	2.54%
DEPINCRI LAMBAYEQUE (CHICLAYO)	17	2.40%
DEPINCRI CUSCO	13	1.84%
DEPINCRI SAN MARTIN (TARAPOTO)	12	1.69%
DEPINCRI UCAYALI (PUCALLPA)	12	1.69%
DEPINCRI CHINCHA	10	1.41%
DEPINCRI ANCASH (HUARAZ)	10	1.41%
DEPINCRI CHIMBOTE	10	1.41%
DEPINCRI HUÁNUCO	9	1.27%
DEPINCRI ICA	10	1.41%
DEPINCRI TUMBES	8	1.13%
DEPINCRI CAJAMARCA	8	1.13%
DEPINCRI CALLAO	7	0.99%
DEPINCRI VENTANILLA	6	0.85%
DEPINCRI IQUITOS	6	0.85%
REGPOL CALLAO	5	0.71%
DEPINCRI CAÑETE	5	0.71%
DEPINCRI CHOSICA	5	0.71%
DEPINCRI HUARAL	4	0.56%
DEPINCRI AYACUCHO (HUAMANGA)	4	0.56%
DEPINCRI LURÍN PACHACAMAC Y BALNEARIOS	4	0.56%
DEPINCRI PUENTE PIEDRA-SANTA ROSA	4	0.56%
DEPINCRI BELLAVISTA	4	0.56%
DEPINCRI MAGDALENA - SAN MIGUEL	3	0.42%
DEPINCRI PISCO	3	0.42%
DEPINCRI TACNA	3	0.42%
DEPINCRI LOS OLIVOS	3	0.42%
DEPINCRI BARRANCA	3	0.42%
INSPECTORÍA GENERAL	2	0.28%
DEPINCRI ILO	2	0.28%
DEPINCRI PUERTO INCA	2	0.28%
DEPINCRI APURÍMAC (ABANCAY)	2	0.28%
DEPINCRI AMAZONAS (CHACHAPOYAS)	2	0.28%
DEPINCRI VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	1	0.14%
DEPINCRI PUNO	1	0.14%
DEPINCRI HUACHO	1	0.14%
DEPINCRI SANTIAGO DE SURCO	1	0.14%
DEPINCRI INDEPENDENCIA	1	0.14%
DEPINCRI ANDAHUAYLAS	1	0.14%
DIVIEDO	1	0.14%
DEPINCRI MOYOBAMBA	1	0.14%
DEPINCRI HUANCAMELICA	1	0.14%
DEPINCRI PASCO	1	0.14%
DEPINCRI RÍMAC	1	0.14%
DEPINCRI EL AGUSTINO	1	0.14%
REGPOL CUSCO	1	0.14%
DEPINCRI LA VICTORIA-SAN LUIS	1	0.14%
Total	708	100%

Perfil del Denunciante

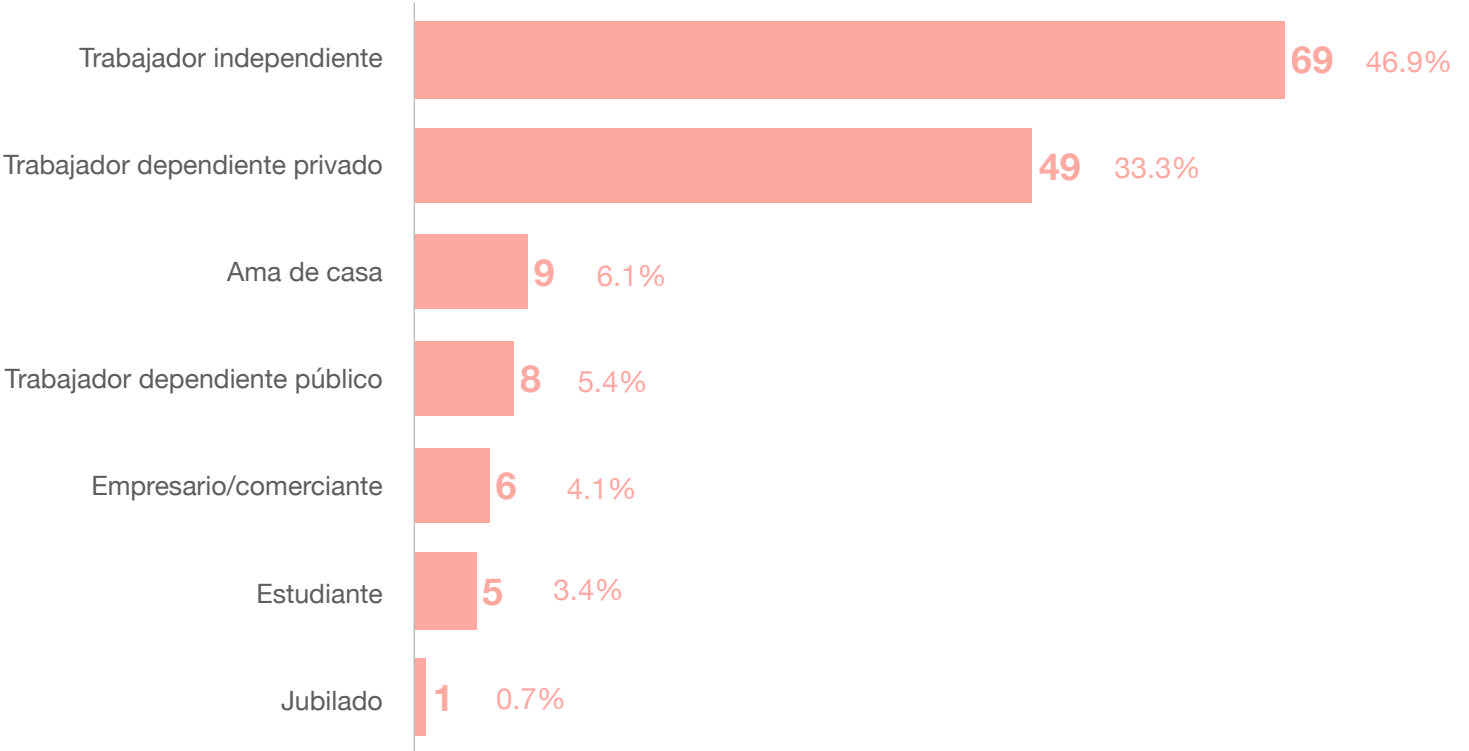


Rango de edad	menor o igual a 20 años	21	2.97%
	21 - 40 años	429	60.59%
	41 - 65 años	223	31.50%
	66 a más años	6	0.85%
	Sin especificar	29	4.10%
	Total	708	100%

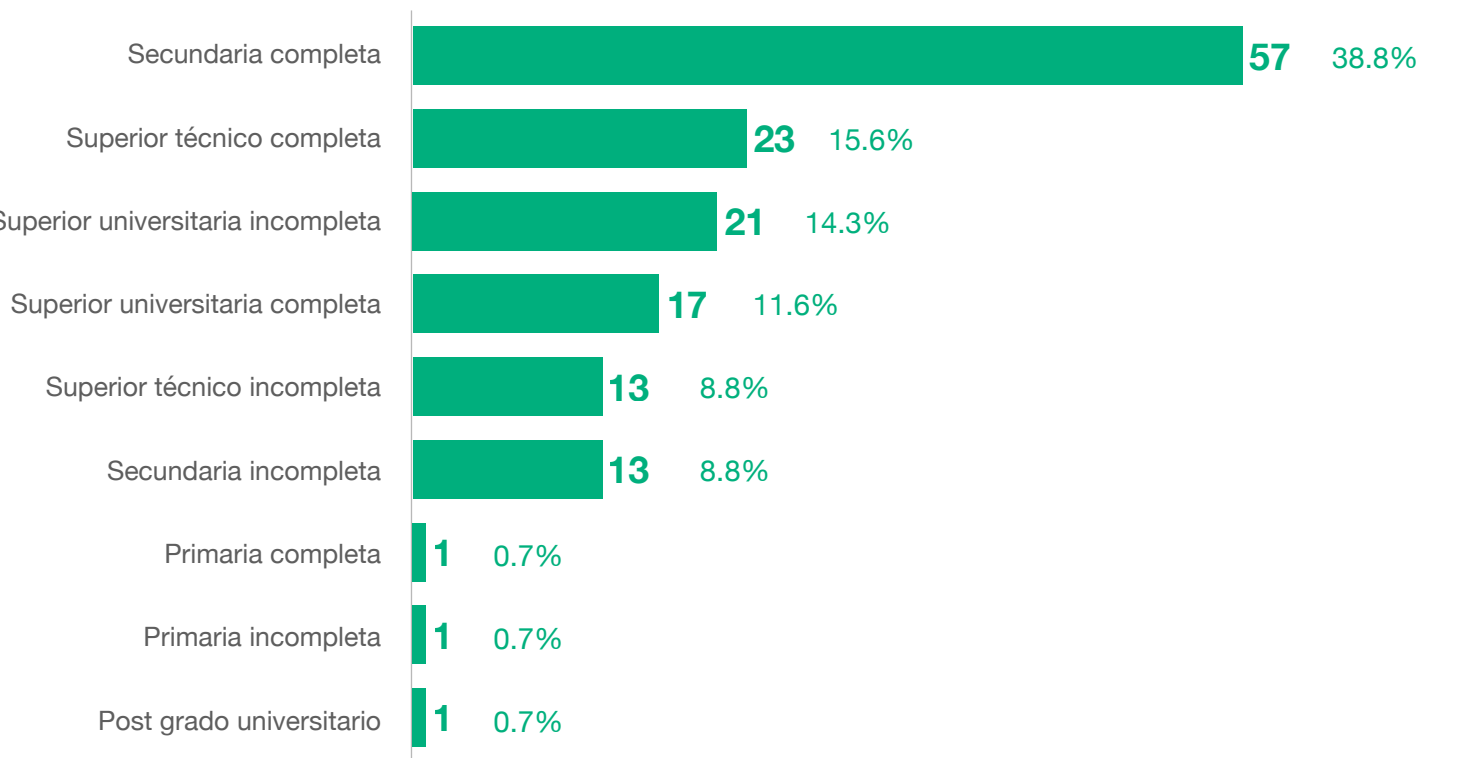
Datos del denunciante

Información complementaria 14.06.2023 - 31.07.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.

Ocupación



Grado Instrucción



Datos de la denuncia

Información complementaria 14.06.2023 - 31.07.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.

Formas de captación	Cantidad	Porcentaje
Por afiche/volante en la calle	3	2.0%
Por aplicativo	33	22.4%
Por redes sociales	89	60.5%
Por su número celular para que se instale el aplicativo	1	0.7%
Por tarjeta	15	10.2%
Por un amigo(a)	6	4.1%
Total	147	100%

Monto del préstamo	Cantidad	Porcentaje
Menos de 250 soles	21	14.3%
De 251 a 500 soles	35	23.8%
De 501 a 750 soles	22	15.0%
De 751 a 1000 soles	15	10.2%
De 1001 a 2000 soles	28	19.0%
De 2001 a 5000 soles	15	10.2%
Más de 5001 soles	6	4.1%
No solicito préstamo	5	3.4%
Total	147	100%

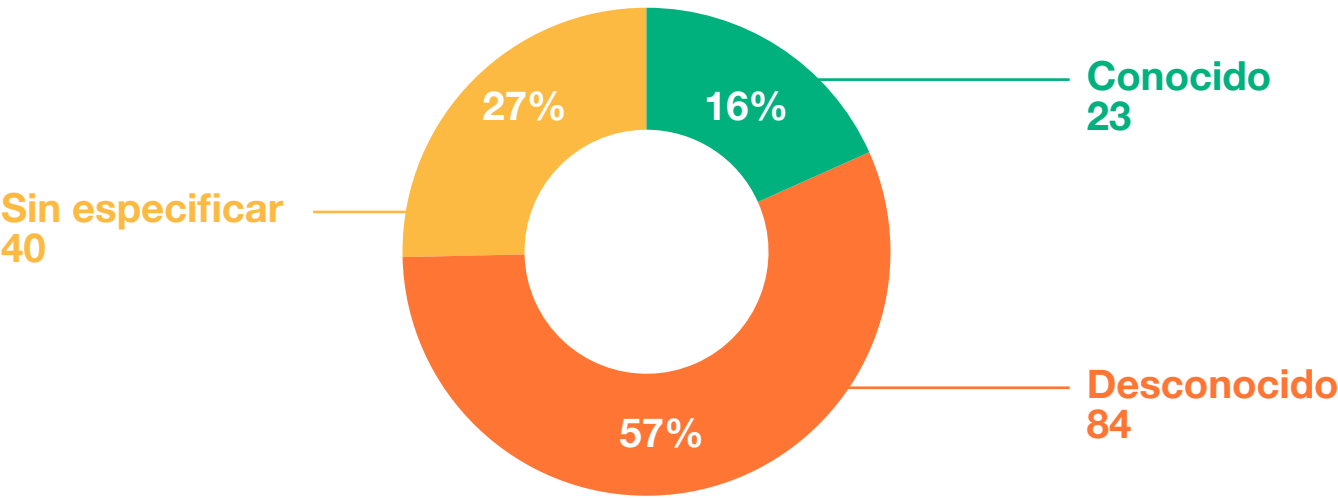
Forma de pago	Cantidad	Porcentaje
Por aplicativo	99	67.3%
A una cuenta de banco	23	15.6%
Me vienen a cobrar	14	9.5%
Aún no cancela	5	3.4%
Sin especificar	6	4.1%
Total	147	100%

Motivo de préstamo	Cantidad	Porcentaje
Salud	35	23.8%
Pago de deudas	33	22.4%
Negocio	11	7.5%
Arreglo de carro	2	1.4%
Arreglo de casa	1	0.7%
Otros gastos varios	64	43.5%
Viaje	1	0.7%
Total	147	100%

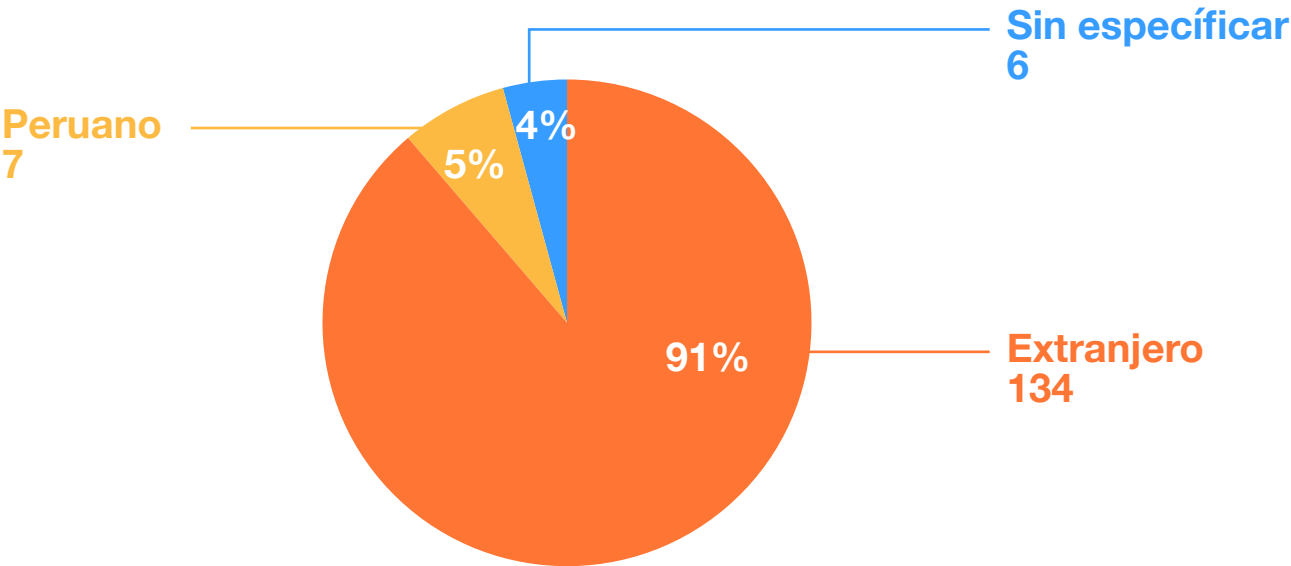
Datos del denunciado

Información complementaria 14.06.2023 - 31.07.2023 que se solicita al ciudadano, la cual no es obligatoria para el trámite de la denuncia.

Conoce al prestamista



Nacionalidad de prestamista



V

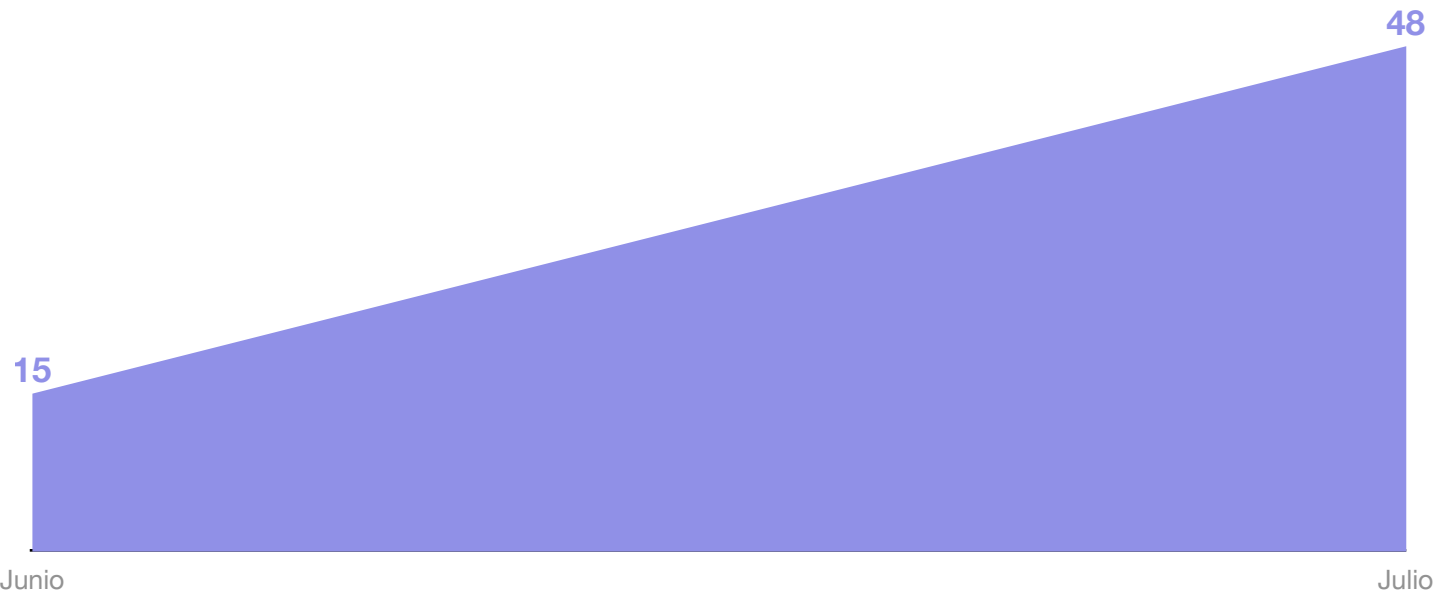
**Denuncias recibidas
por extorsión durante
la campaña:**

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

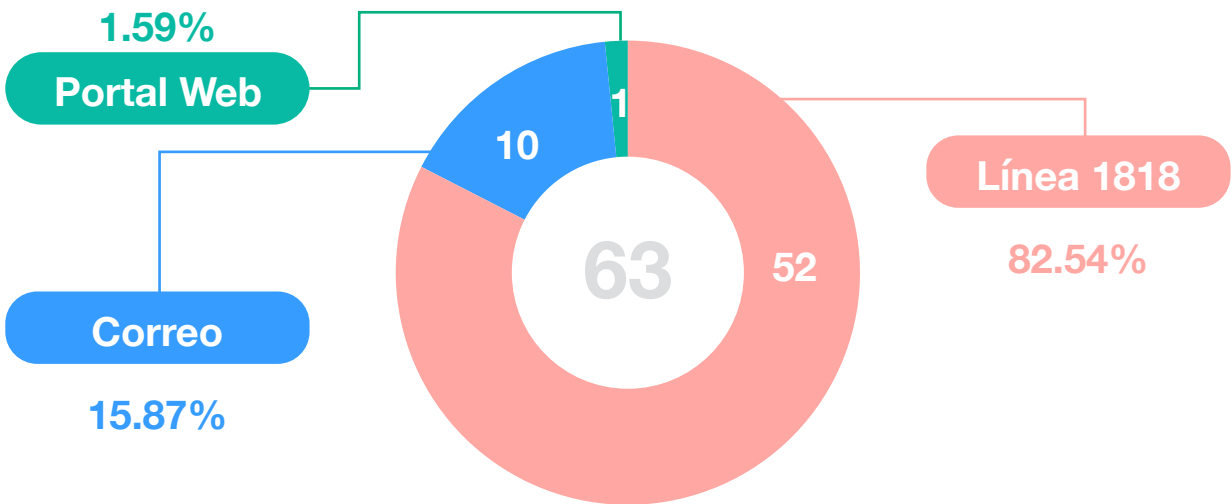
(21/06/23 a 31/07/23)

Denuncias recibidas 21.06.23 - 31.07.23

Total: 63



Denuncias por canal



Procedencia de denuncias

21.06.2023 - 31.07.2023

Departamento	#	%
Lima	37	58.73%
La Libertad	7	11.11%
Junín	4	6.35%
Callao	3	4.76%
Piura	3	4.76%
Arequipa	2	3.17%
Lambayeque	2	3.17%
Ayacucho	1	1.59%
Cajamarca	1	1.59%
Cusco	1	1.59%
Pasco	1	1.59%
Ucayali	1	1.59%
Total	63	100%

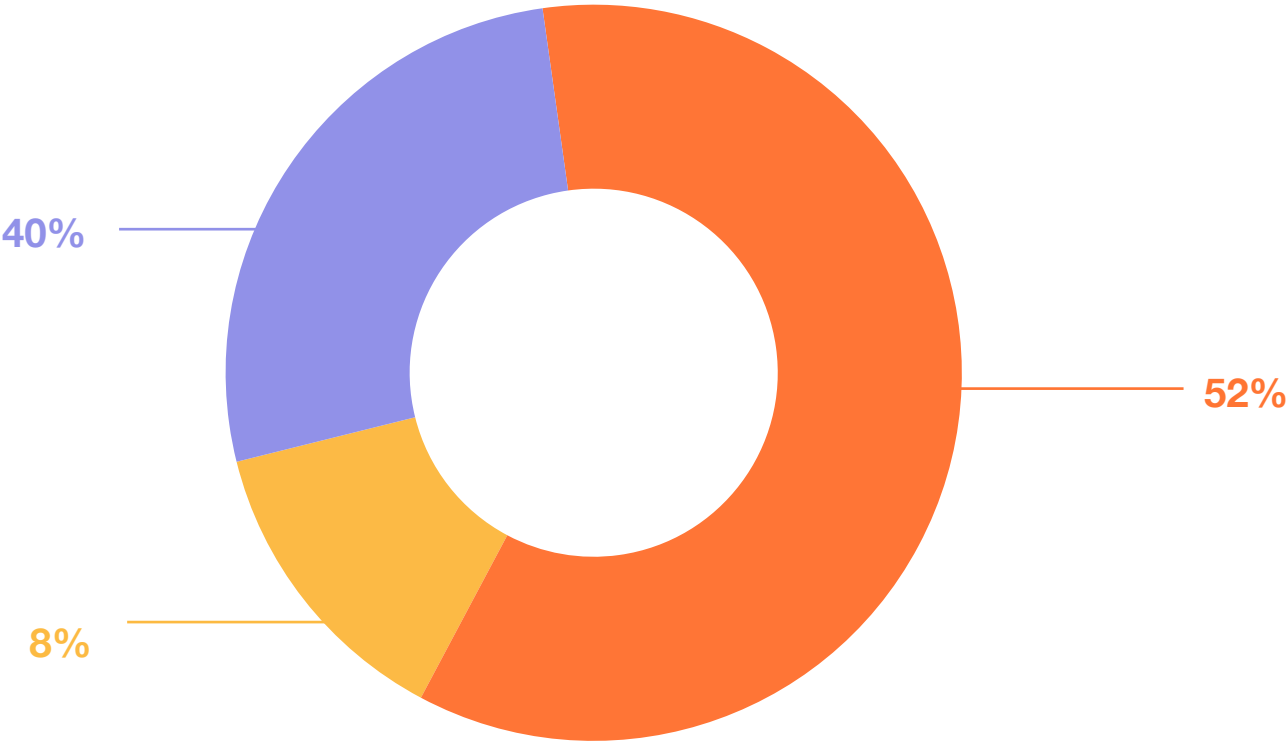
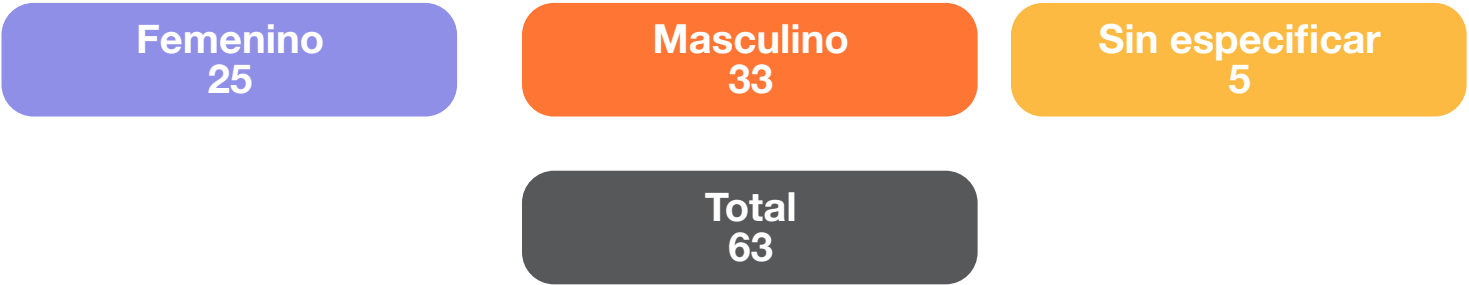
Zonas de Lima con mayor denuncias	#
Lima Centro	15
Lima Norte	10
Lima Este	8
Lima Sur	4
Callao	3



Dependencia derivada (21/06/23 a 31/07/23)		
Órganos PNP	#	%
DIVINSEC	33	52.38%
DEPINCRI TRUJILLO	7	11.11%
DEPINCRI JUNÍN (HUANCAYO)	4	6.35%
DEPINCRI PIURA	3	4.76%
DEPINCRI AREQUIPA	2	3.17%
DEPINCRI LAMBAYEQUE (CHICLAYO)	2	3.17%
DEPINCRI VENTANILLA	2	3.17%
DEPINCRI AYACUCHO (HUAMANGA)	1	1.59%
DEPINCRI BARRANCA	1	1.59%
DEPINCRI CAÑETE	1	1.59%
DEPINCRI CUSCO	1	1.59%
DEPINCRI HUARAL	1	1.59%
DEPINCRI PASCO	1	1.59%
DEPINCRI SAN JUAN DE LURIGANCHO 1	1	1.59%
DEPINCRI UCAYALI (PUCALLPA)	1	1.59%
DEPINCRI VIRU	1	1.59%
POLICÍA FISCAL CALLAO	1	1.59%
Total	63	100%

Perfil del Denunciante

21.06.2023 - 31.07.2023



Rango de edad	menor o igual a 20 años	5	8%
	21 - 40 años	30	48%
	41 - 65 años	18	29%
	66 a más años	2	3%
	Sin especificar	8	13%
	Total	63	100%

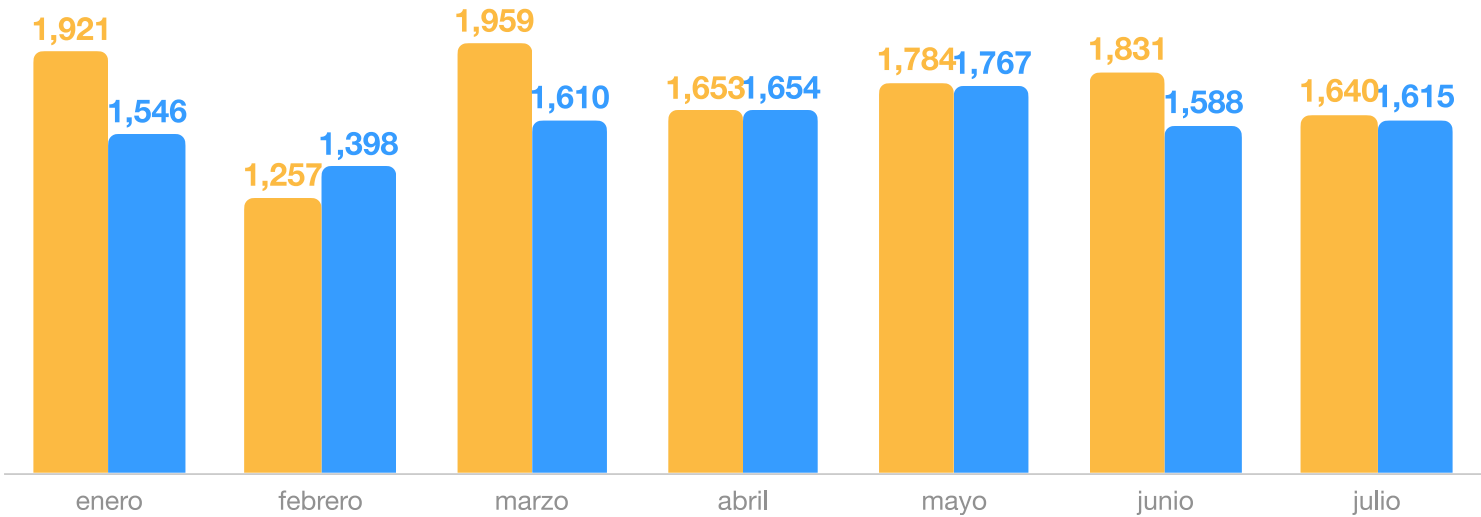
VI

Encuesta de satisfacción de la Línea 1818

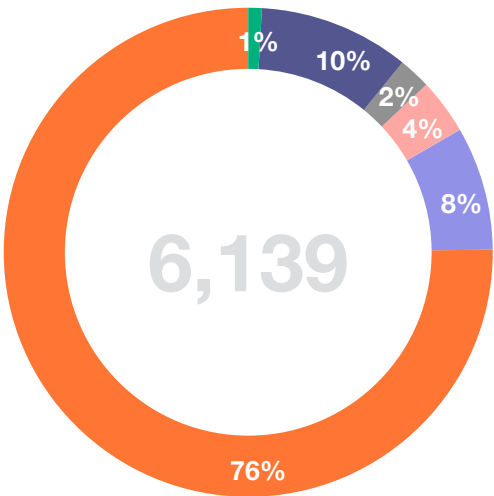
Encuestas realizadas 2022 vs 2023

2022: 12,045

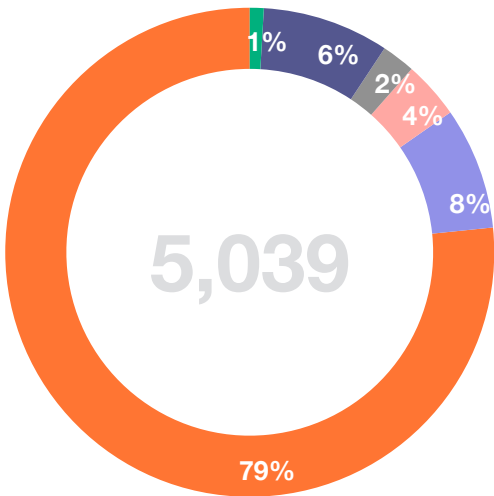
2023: 11,178



Calificación de la atención por parte del operador (01/01/2023 a 31/07/2023)



Nivel de satisfacción del servicio que brinda la CUD (01/01/2023 a 31/07/2023)



VII

**Consultas
atendidas**

Consultas atendidas

16,846

Tipos de Consultas

Orientación General		
Información sobre otros temas	3,930	23.33%
Crimen organizado	2,177	12.92%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	1,305	7.75%
Estafa / extorsión en préstamos gota a gota	1112	6.60%
Intervención policial	706	4.19%
Comunicación fallida y/o inconclusa	630	3.74%
Comunicación incoherente	496	2.94%
Maltrato animal	273	1.62%
Extorsión	128	0.76%
Llamada equivocada hacia la CUD	117	0.69%
Desaparición de personas	68	0.40%
Maltrato escolar (bullying)	30	0.18%
Corrupción	21	0.12%
Reporte de Violación de medidas sanitarias	5	0.03%
Orientación según temáticas de la CUD		
Conductas funcionales indebidas PNP y MININTER	2,881	17.10%
Otros	2,086	12.38%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	750	4.45%
Consumo de drogas y adicción	74	0.44%
Trata de personas	49	0.29%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	8	0.05%
Total	16,846	100%

MININTER