



***¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?***

Informe operativo Febrero 2025



**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**

Gráfico 1. Sistema de Emergencias 9-1-1. Demanda del servicio, Febrero 2025



Fuente: Central telefónica.

Nota: El gráfico representa el flujo de llamadas hacia el 9-1-1, dividido por la forma de atención y refleja también las llamadas que se consideran abandonadas.

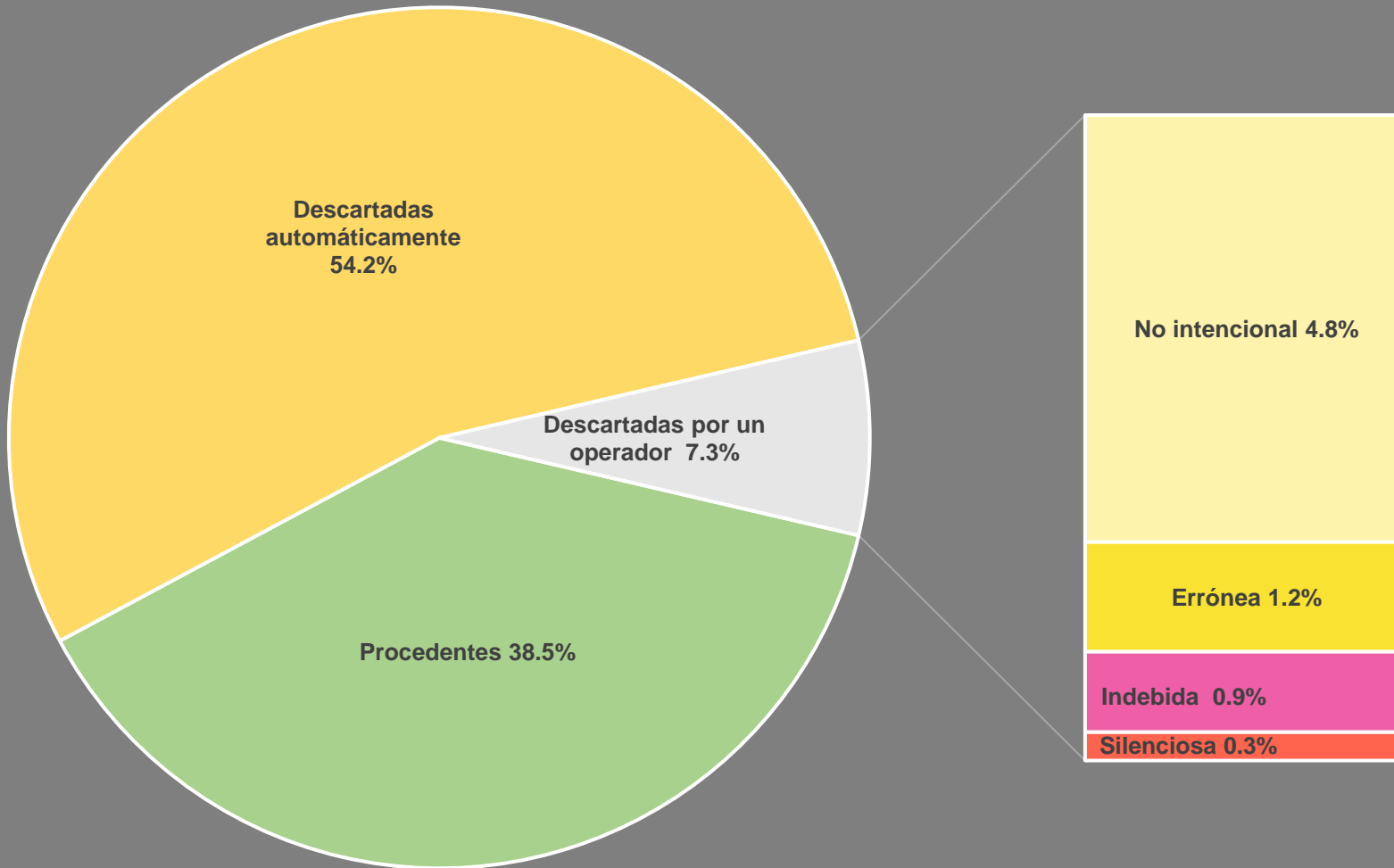
Abandonos: Llamadas que se terminaron antes de que se estableciera una conexión con un operador.

Atendidas por IVR: Llamadas atendidas por el IVR (Interactive Voice Response) el usuario interactúa con un sistema automático de respuesta antes de ser transferido con un operador. En este apartado se incluyen las llamadas que provienen de teléfonos celulares sin SIM telefónico y teléfonos públicos.

Atendidas por operador: Son las llamadas que ingresaron de forma directa para ser atendidas por un operador.



Gráfico 2. Sistema de Emergencias 9-1-1. Clasificación de las llamadas, Febrero 2025



Fuente: Sistema IPC

Nota: El gráfico representa la división de eventos entre procedentes e improcedentes.

- *Llamadas procedentes:* Corresponden a las llamadas asociadas a un incidente y a las llamadas clasificadas como prueba y transferencia.
- *Llamadas improcedentes:* Aquellas que no corresponden con el reporte de una emergencia.
- *Descartadas automáticamente:* son llamadas atendidas por un sistema de contestación automática y no se generó ningún evento de emergencia.



¿CUÁL ES SU EMERGENCIA?

**Ilustración 1. Sistema de Emergencias 9-1-1.
Servicios especiales,
Febrero 2025**

LESCO



1 Videollamadas

APP



260 Reportes

Inglés



126 Llamadas



Tabla 1. Sistema de Emergencias 9-1-1.
Cantidad de llamadas atendidas por tipo de clasificación,
Febrero 2025

Resultado	Cantidad	%
TOTAL	339,123	100%
Llamadas procedentes	130,686	38.5%
Con incidente	130,213	
Transferencia	239	
Prueba	234	
Llamadas improcedentes	208,437	61.5%
Descartadas automáticamente	183,728	
No intencional	16,347	
Errónea	4,198	
Indebida	3,077	
Silenciosa	1,087	

Fuente: Sistema IPC

Nota: La tabla representa la división de llamadas atendidas por un operador entre procedentes e improcedentes.

- *Llamadas procedentes:* Corresponden a las llamadas asociadas a un incidente y a las llamadas clasificadas como prueba y transferencia.
- *Llamadas improcedentes:* Aquellas que no corresponden con el reporte de una emergencia.
- Descartadas automáticamente: son llamadas atendidas por un sistema de contestación automática y no se generó ningún evento de emergencia.



**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**

**Tabla 2. Sistema de Emergencias 9-1-1.
Cantidad de incidentes por institución,
Febrero 2025**

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	97,783	100%	
Ministerio de Seguridad Pública	43,733	45%	45%
Cruz Roja Costarricense	29,860	31%	75%
Policía de Tránsito	11,847	12%	87%
Bomberos	7,563	8%	95%
Caja Costarricense de Seguro Social	1,482	2%	97%
Patronato Nacional de la Infancia	1,370	1.4%	98%
Instituto Nacional de las Mujeres	781	0.8%	99%
Organismo de Investigación Judicial	545	0.6%	99%
Comisión Nacional de Emergencias	272	0.3%	99.7%
Hospital Nacional de Salud Mental	139	0.1%	99.8%
Sistema de Emergencias 9-1-1	108	0.1%	99.9%
Guarda Costas	62	0.06%	99.98%
Policía Penitenciaria	18	0.018%	99.997%
Ministerio Salud	3	0.003%	100%
Fuente: Sistema IPC			



**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**

**Tabla 3. Sistema de Emergencias 9-1-1.
Cantidad de incidentes por tipo de evento,
Febrero 2025**

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	97,783	100%	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	7,873	8.1%	8.1%
URGENCIA MÉDICA	7,532	7.7%	15.8%
HECHOS DE TRÁNSITO	6,321	6.5%	22.2%
RIÑA	5,933	6.1%	28.3%
CONTRA EL ORDEN	5,687	5.8%	34.1%
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	5,491	5.6%	39.7%
COLISIÓN	3,219	3.3%	43.0%
CAÍDA / PRECIPITACIÓN	2,683	2.7%	45.8%
CONTRA LA PROPIEDAD (DENUNCIA/PROCESO)	2,602	2.7%	48.4%
PROTECCIÓN A MENORES	2,215	2.3%	50.7%
Otros	48,227	49.3%	100.0%