

Informe operativo

Marzo 2025



***¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?***



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

**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**



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.

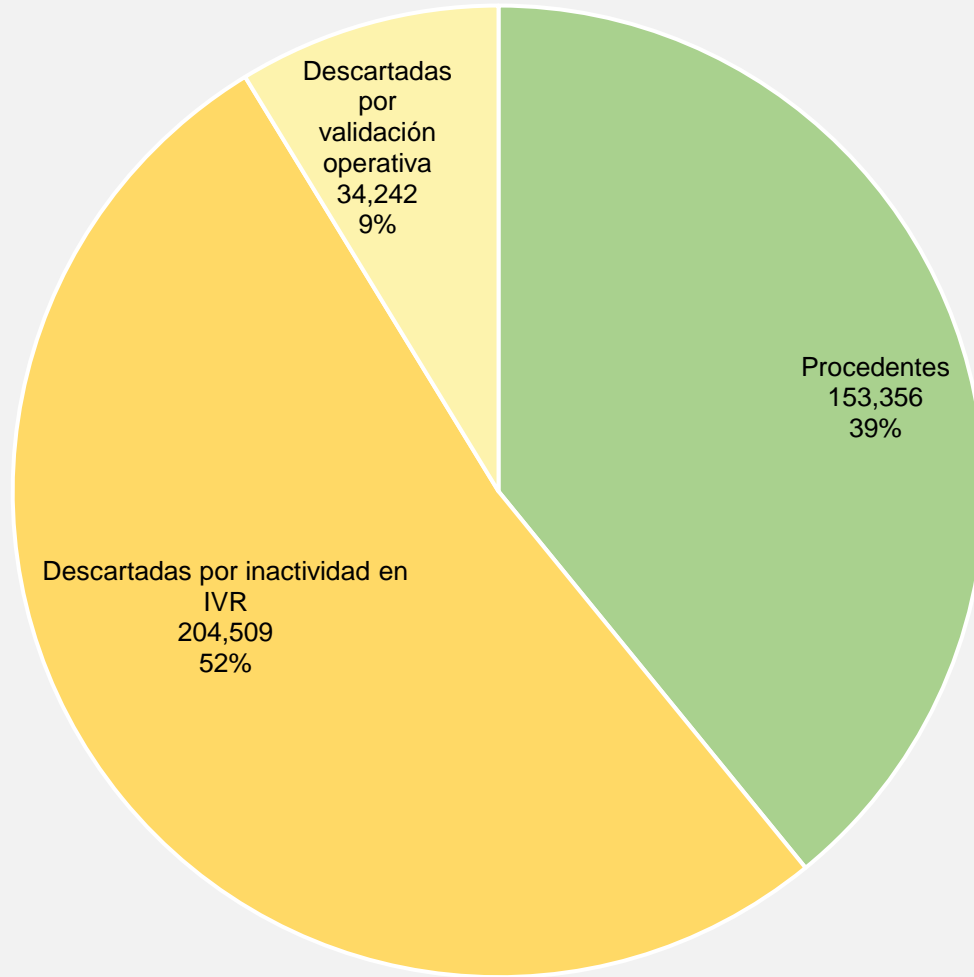
Atendidas por IVR: Llamadas atendidas por el IVR (Interactive Voice Response) el usuario interactúa con un sistema automático de respuesta antes de ser transferido con un operador, En este apartado se incluyen las llamadas que provienen de teléfonos celulares sin SIM telefónico y teléfonos públicos.

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, Marzo 2025

¿CUÁL ES SU EMERGENCIA?



Fuente: Sistema IPC

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

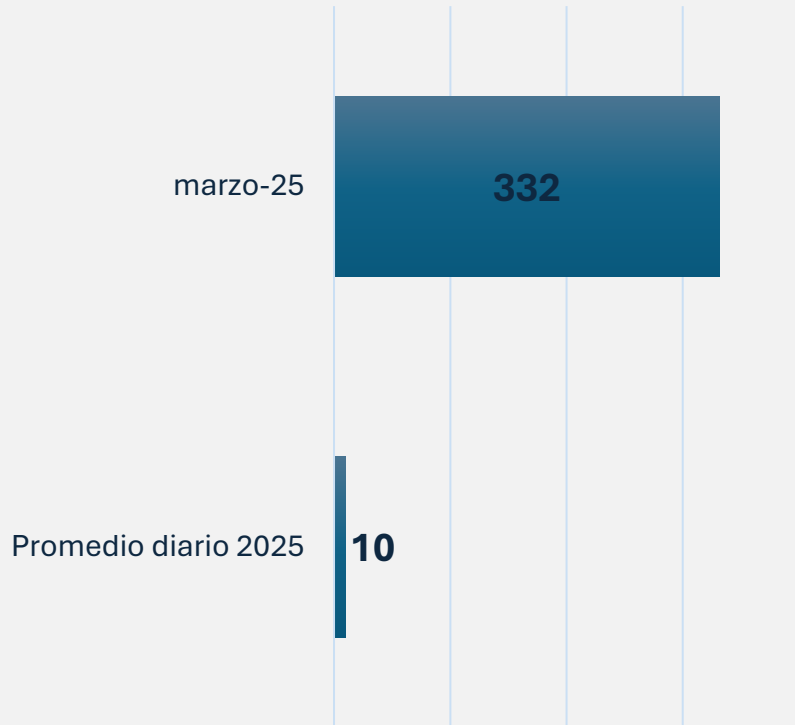
- *Procedentes*: Corresponden a las llamadas asociadas a un incidente y a las llamadas clasificadas como prueba y transferencia.
- *Descartadas por validación operativa*: Aquellas que no corresponden con el reporte de una emergencia.
- *Descartadas por inactividad en IVR*: son llamadas atendidas por un sistema de contestación automática y no se generó ningún evento de emergencia.



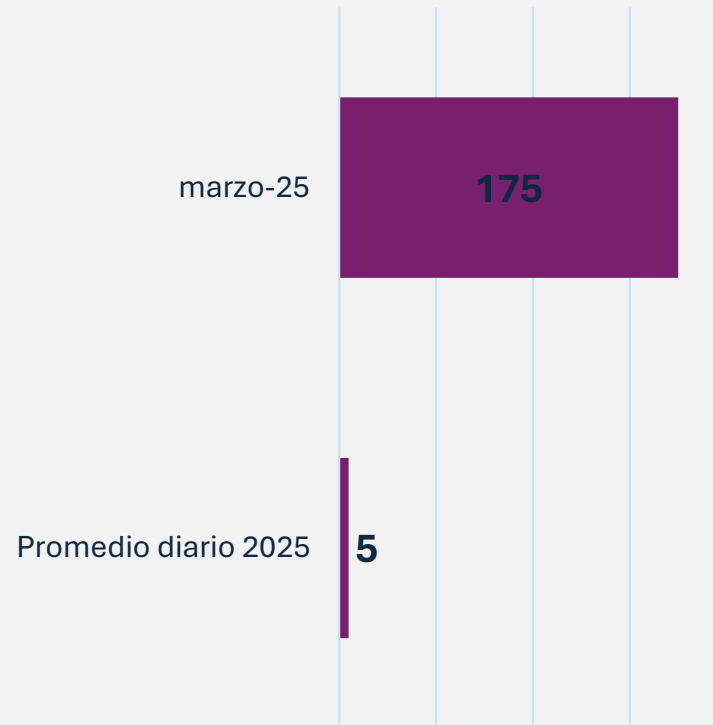
Gráfico 3. Sistema de Emergencias 9-1-1 APP, Llamadas en Inglés, Videollamadas, Marzo 2025

**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**

Aplicativo Emergencias CR 9-1-1



Llamadas En Inglés



Videollamadas LESCO





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

¿CUÁL ES SU EMERGENCIA?

| Resultado | Cantidad | % |
|-------------------------------|----------------|--------------|
| TOTAL | 392,107 | 100% |
| Llamadas procedentes | 153,356 | 39.1% |
| Con incidente | 152,725 | |
| Transferencia | 340 | |
| Prueba | 291 | |
| Llamadas improcedentes | 238,751 | 60.9% |
| Descartadas automáticamente | 204,509 | |
| No intencional | 22,474 | |
| Errónea | 5,011 | |
| Indebida | 4,422 | |
| Silenciosa | 2,335 | |

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.



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

**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**

| Institución | Cantidad | % Relativo | % Acumulado |
|-------------------------------------|----------------|-------------|-------------|
| TOTAL | 114,947 | 100% | |
| Ministerio de Seguridad Pública | 50,901 | 44% | 44% |
| Cruz Roja Costarricense | 34,889 | 30% | 75% |
| Policía de Tránsito | 13,329 | 12% | 86% |
| Bomberos | 10,290 | 9% | 95% |
| Patronato Nacional de la Infancia | 1,656 | 1.4% | 97% |
| Caja Costarricense de Seguro Social | 1,603 | 1.4% | 98% |
| Instituto Nacional de las Mujeres | 876 | 0.8% | 98.8% |
| Organismo de Investigación Judicial | 689 | 0.6% | 99.4% |
| Sistema de Emergencias 9-1-1 | 258 | 0.22% | 99.6% |
| Hospital Nacional de Salud Mental | 182 | 0.16% | 99.8% |
| Comisión Nacional de Emergencias | 174 | 0.15% | 99.9% |
| Policía Penitenciaria | 76 | 0.07% | 99.98% |
| Guarda Costas | 23 | 0.02% | 99.999% |
| Ministerio Salud | 1 | 0.001% | 100% |



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

**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**

| Institución | Cantidad | % Relativo | % Acumulado |
|--|----------------|-------------|-------------|
| TOTAL | 114,947 | 100% | |
| VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO | 9,189 | 8.0% | 8.0% |
| URGENCIA MÉDICA | 8,794 | 7.7% | 15.6% |
| HECHOS DE TRÁNSITO | 7,239 | 6.3% | 21.9% |
| RIÑA | 6,677 | 5.8% | 27.8% |
| ACTIVIDAD SOSPECHOSA | 5,733 | 5.0% | 32.7% |
| CONTRA EL ORDEN | 4,938 | 4.3% | 37.0% |
| CHARRAL/FORESTAL/BASUREROS | 3,933 | 3.4% | 40.5% |
| COLISIÓN | 3,657 | 3.2% | 43.6% |
| CAÍDA / PRECIPITACIÓN | 2,991 | 2.6% | 46.2% |
| CONTRA LA PROPIEDAD (DENUNCIA/PROCESO) | 2,938 | 2.6% | 48.8% |
| Otros | 58,858 | 51.2% | 100.0% |