

Informe operativo

Abril 2025



***¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?***



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

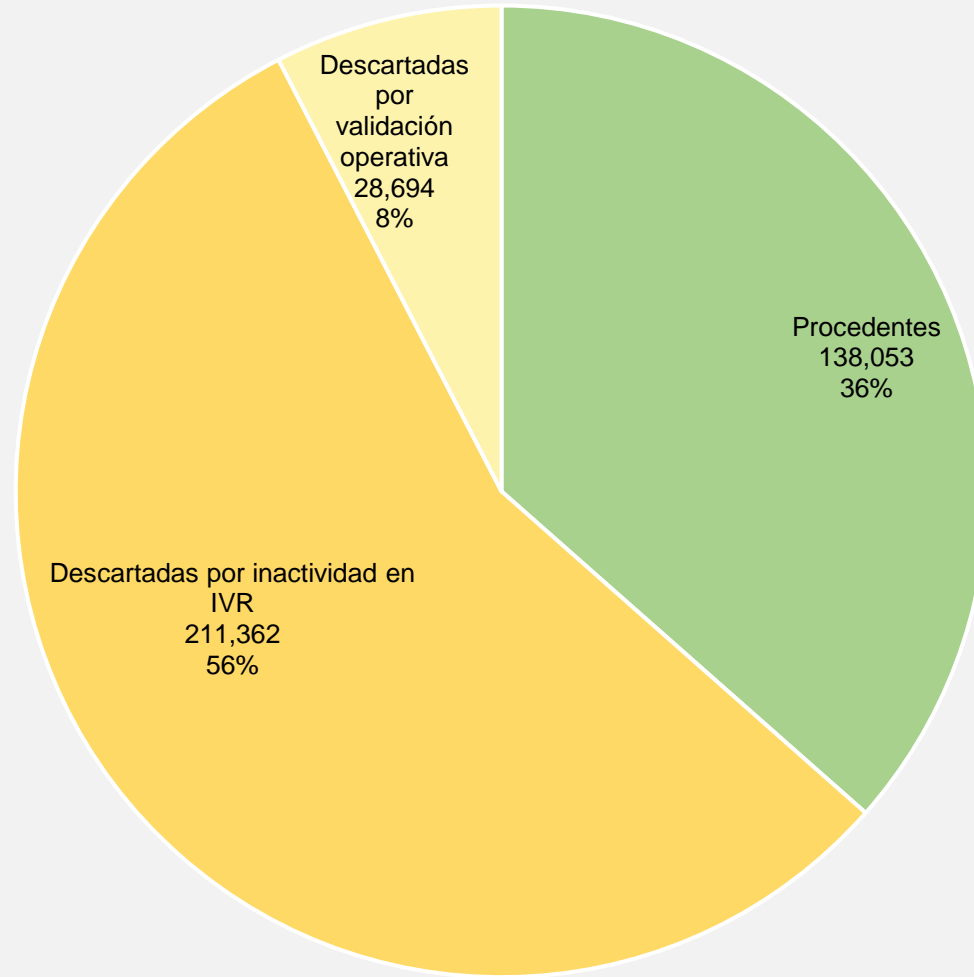
Atendidas por IVR: Llamadas atendidas por el IVR (Interactive Voice Response) el usuario interactúa con un sistema automático de respuesta antes de ser transferido con un operador, En este apartado se incluyen las llamadas que provienen de teléfonos celulares sin SIM telefónico y teléfonos públicos.

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, Abril 2025

**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**



Fuente: Sistema IPC

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

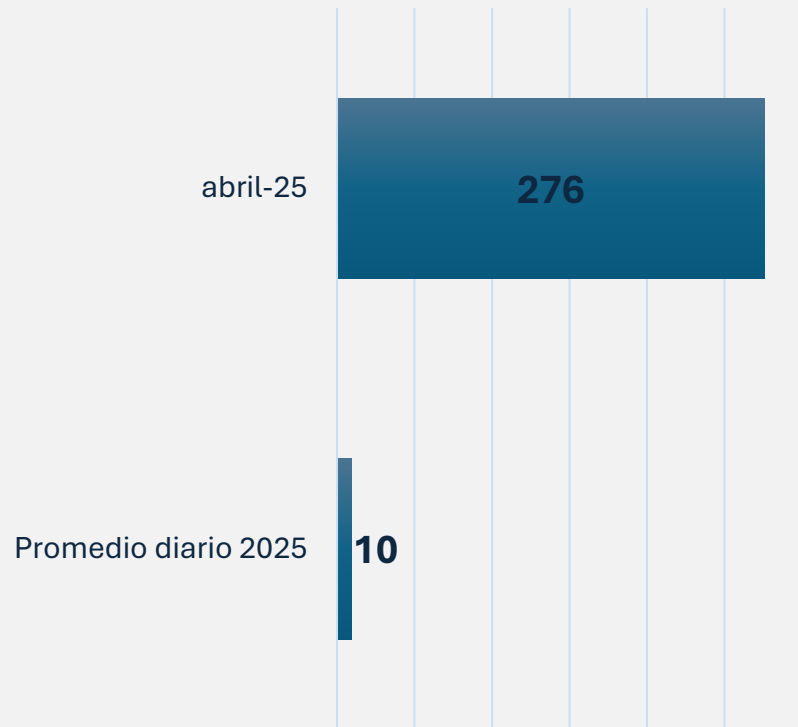
- *Procedentes:* Corresponden a las llamadas asociadas a un incidente y a las llamadas clasificadas como prueba y transferencia.
- *Descartadas por validación operativa:* Aquellas que no corresponden con el reporte de una emergencia.
- *Descartadas por inactividad en IVR:* son llamadas atendidas por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



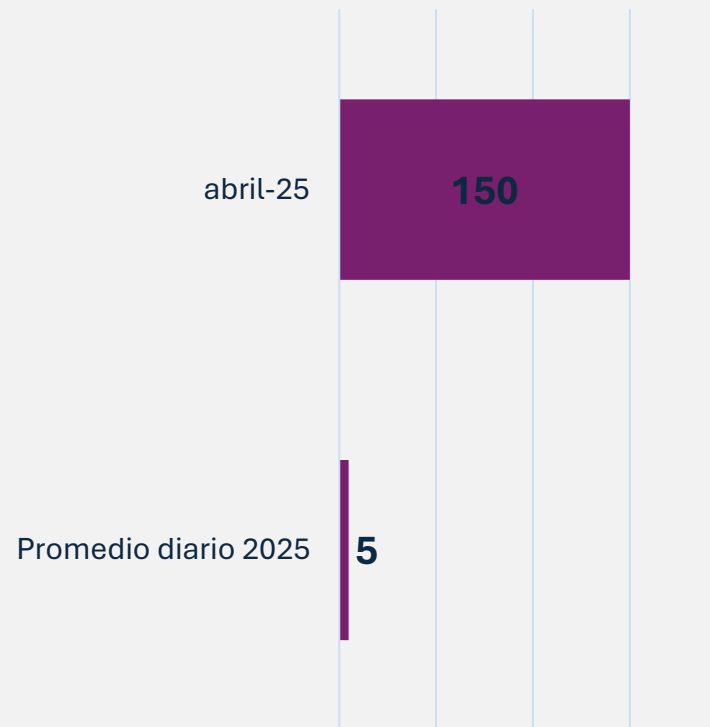
Gráfico 3. Sistema de Emergencias 9-1-1 APP, Llamadas en Inglés, Videollamadas, Abril 2025

**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**

Aplicativo Emergencias CR 9-1-1



Llamadas En Inglés



Videollamadas LESCO

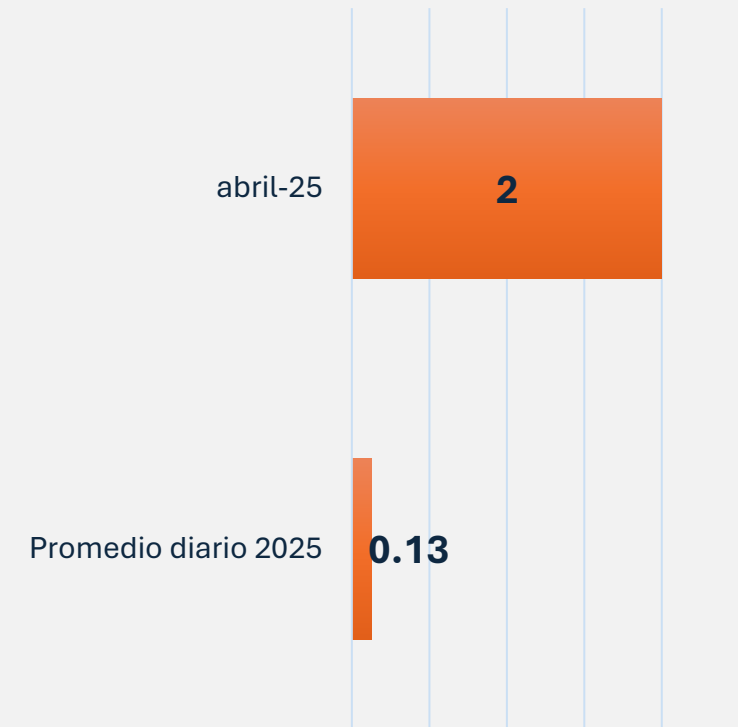




Tabla 1. Sistema de Emergencias 9-1-1.
Cantidad de llamadas atendidas por tipo de clasificación,
Abril 2025

**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**

Resultado	Cantidad	%
TOTAL	378,109	100%
Llamadas procedentes	138,053	36.5%
Con incidente	137,458	
Transferencia	236	
Prueba	359	
Llamadas improcedentes	240,056	63.5%
Descartadas automáticamente	211,362	
No intencional	18,652	
Errónea	4,691	
Indebida	3,818	
Silenciosa	1,533	

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,
Abril 2025**

**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	104,854	100%	
Ministerio de Seguridad Pública	47,132	45%	45%
Cruz Roja Costarricense	31,908	30%	75%
Policía de Tránsito	11,792	11%	87%
Bomberos	9,072	9%	95%
Caja Costarricense de Seguro Social	1,496	1.4%	97%
Patronato Nacional de la Infancia	1,392	1.3%	98%
Instituto Nacional de las Mujeres	707	0.7%	98.7%
Organismo de Investigación Judicial	689	0.7%	99.4%
Comisión Nacional de Emergencias	263	0.3%	99.6%
Sistema de Emergencias 9-1-1	169	0.2%	99.8%
Hospital Nacional de Salud Mental	140	0.13%	99.91%
Policía Penitenciaria	73	0.07%	99.98%
Guarda Costas	19	0.02%	99.998%
Ministerio Salud	2	0.002%	100%



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

**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	104,854	100%	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	8,783	8.4%	8.4%
URGENCIA MÉDICA	8,515	8.1%	16.5%
RIÑA	6,346	6.1%	22.5%
HECHOS DE TRÁNSITO	6,064	5.8%	28.3%
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	5,503	5.2%	33.6%
ESCANDALO MUSICAL	4,089	3.9%	37.5%
CHARRAL/FORESTAL/BASUREROS	3,129	3.0%	40.5%
COLISIÓN	3,007	2.9%	43.3%
CONTRA LA PROPIEDAD (DENUNCIA/PROCESO)	2,803	2.7%	46.0%
CAÍDA / PRECIPITACIÓN	2,776	2.6%	48.7%
Otros	53,839	51.3%	100.0%