

# Informe operativo

## Mayo 2025



***¿CUÁL ES SU  
EMERGENCIA?***



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

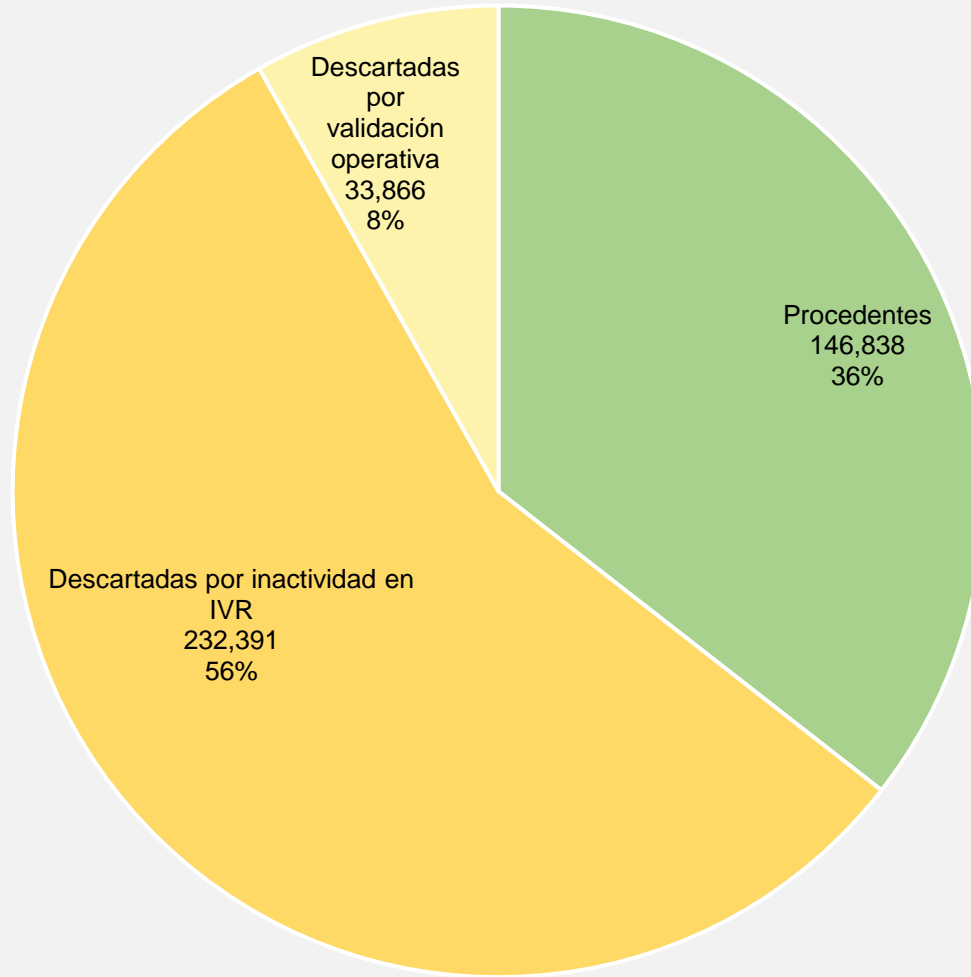
*Atendidas por IVR:* Llamadas atendidas por el IVR (Interactive Voice Response) el usuario interactúa con un sistema automático de respuesta antes de ser transferido con un operador, En este apartado se incluyen las llamadas que provienen de teléfonos celulares sin SIM telefónico y teléfonos públicos.

*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, Mayo 2025

**¿CUÁL ES SU  
EMERGENCIA?**



*Fuente: Sistema IPC*

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

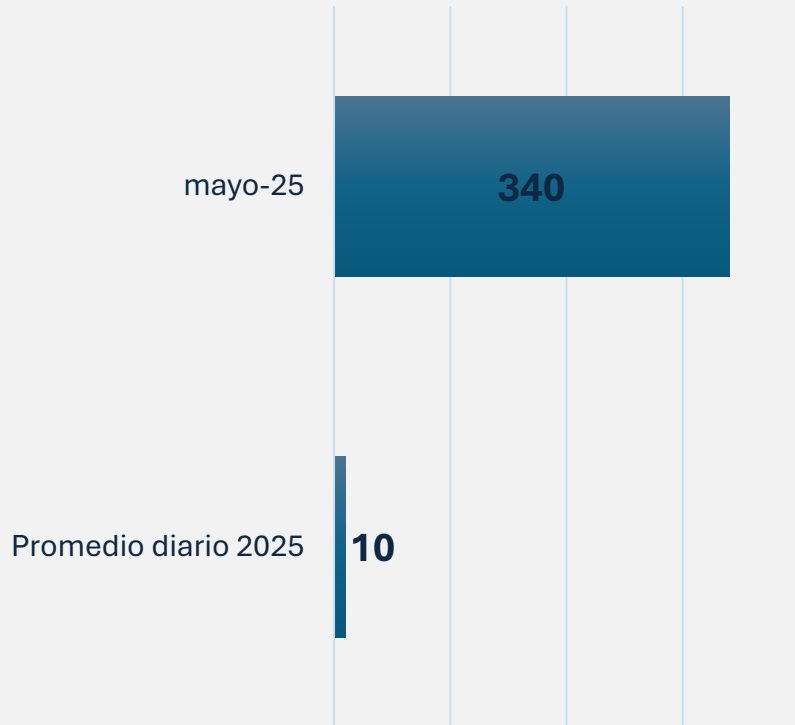
- *Procedentes:* Corresponden a las llamadas asociadas a un incidente y a las llamadas clasificadas como prueba y transferencia.
- *Descartadas por validación operativa:* Aquellas que no corresponden con el reporte de una emergencia.
- *Descartadas por inactividad en IVR:* son llamadas atendidas por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



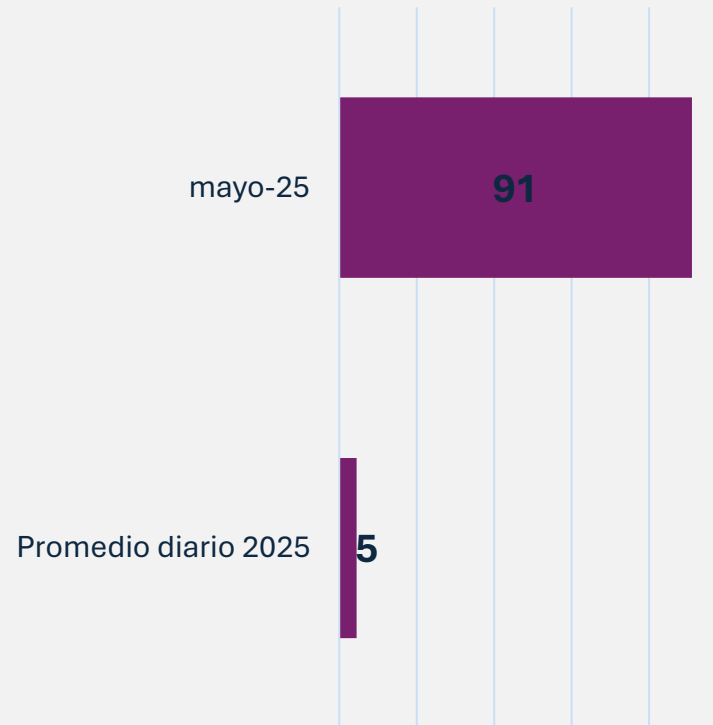
# Gráfico 3. Sistema de Emergencias 9-1-1 APP, Llamadas en Inglés, Videollamadas, Mayo 2025

**¿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,  
Mayo 2025

**¿CUÁL ES SU EMERGENCIA?**

Resultado	Cantidad	%
<b>TOTAL</b>	<b>413,095</b>	<b>100%</b>
<b>Llamadas procedentes</b>	<b>146,838</b>	<b>35.5%</b>
Con incidente	146,406	
Transferencia	211	
Prueba	221	
<b>Llamadas improcedentes</b>	<b>266,257</b>	<b>64.5%</b>
Descartadas automáticamente	232,391	
No intencional	22,096	
Errónea	5,477	
Indebida	4,629	
Silenciosa	1,664	

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, Mayo 2025

**¿CUÁL ES SU  
EMERGENCIA?**

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
<b>TOTAL</b>	<b>112,076</b>	<b>100%</b>	
Ministerio de Seguridad Pública	49,442	44%	44%
Cruz Roja Costarricense	34,840	31%	75%
Policía de Tránsito	13,823	12%	88%
Bomberos	7,520	7%	94%
Patronato Nacional de la Infancia	1,759	1.6%	96%
Caja Costarricense de Seguro Social	1,535	1.4%	97%
Comisión Nacional de Emergencias	1,092	1.0%	98.2%
Instituto Nacional de las Mujeres	790	0.7%	98.9%
Organismo de Investigación Judicial	746	0.7%	99.5%
Sistema de Emergencias 9-1-1	219	0.2%	99.7%
Hospital Nacional de Salud Mental	180	0.16%	99.88%
Policía Penitenciaria	98	0.09%	99.97%
Guarda Costas	26	0.02%	99.995%
Ministerio Salud	6	0.005%	100%



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

**¿CUÁL ES SU  
EMERGENCIA?**

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
<b>TOTAL</b>	<b>112,076</b>	<b>100%</b>	
URGENCIA MÉDICA	9,067	8.1%	8.1%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	8,914	8.0%	16.0%
HECHOS DE TRÁNSITO	7,187	6.4%	22.5%
RIÑA	6,550	5.8%	28.3%
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	5,580	5.0%	33.3%
ESCANDALO MUSICAL	4,828	4.3%	37.6%
COLISIÓN	3,235	2.9%	40.5%
CONTRA LA PROPIEDAD (DENUNCIA/PROCESO)	2,995	2.7%	43.1%
CAÍDA / PRECIPITACIÓN	2,992	2.7%	45.8%
DENUNCIAS	2,974	2.7%	48.5%
Otros	57,754	51.5%	100.0%