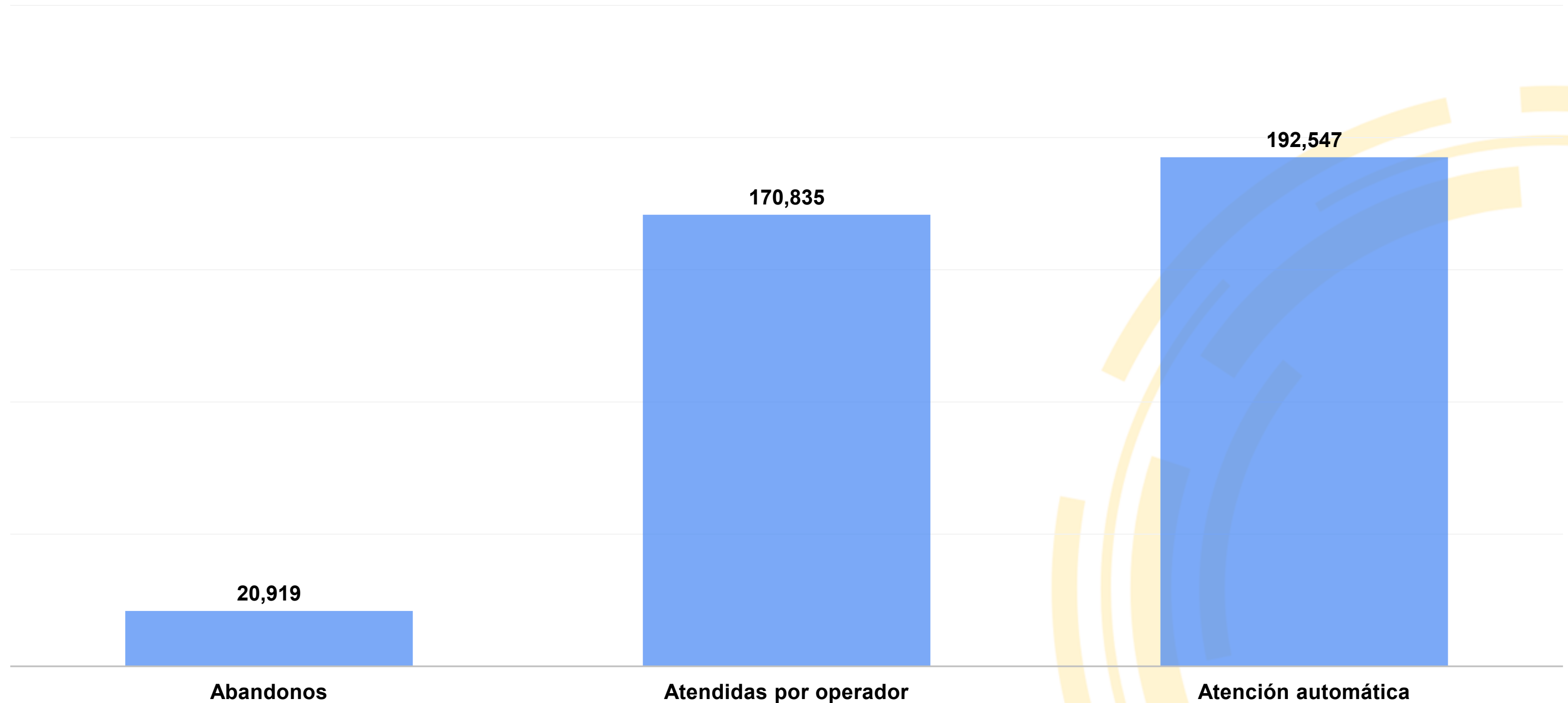




Informe operativo Enero 2026



Gráfico 1. Sistema de Emergencias 9-1-1. Demanda del servicio, Enero 2026



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.

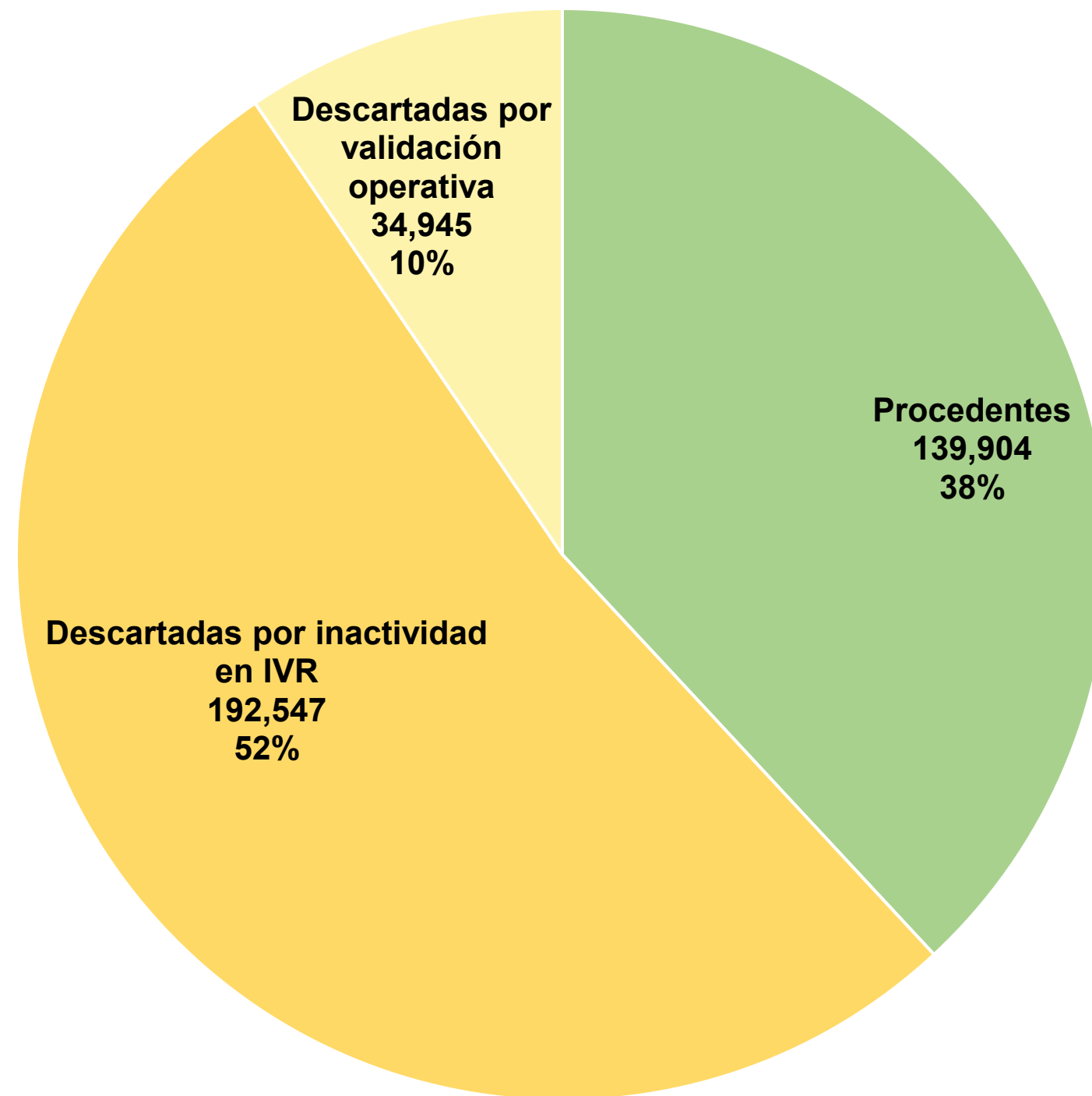
Abandonos: Llamadas que se terminaron antes de que se estableciera una conexión con un operador.

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, Enero 2026



Fuente: Sistema IPC

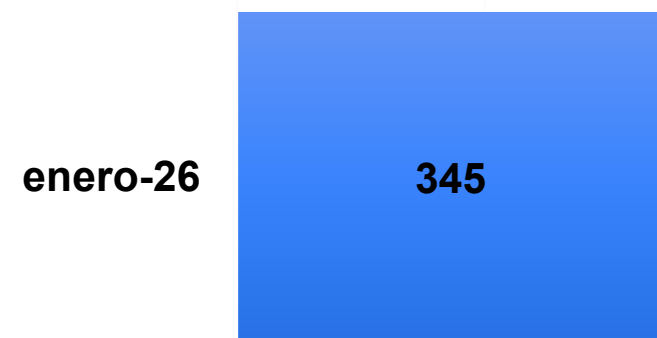
Nota: El gráfico representa la división de eventos entre procedentes e improcedentes.

- *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.

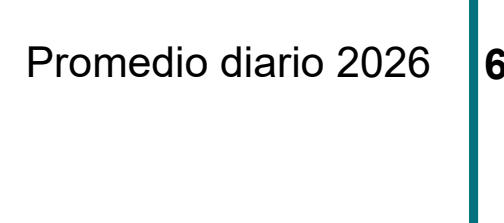
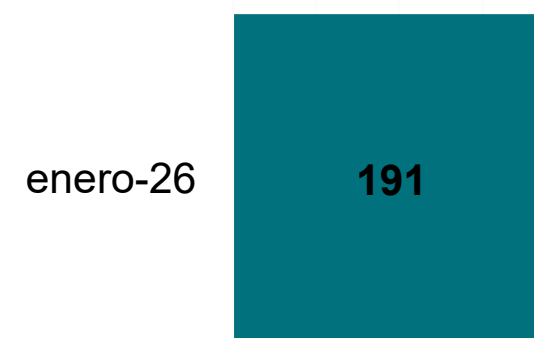


Gráfico 3. Sistema de Emergencias 9-1-1 APP, Llamadas en Inglés, Videollamadas, Enero 2026

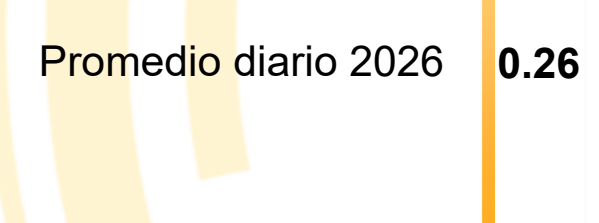
Aplicativo Emergencias CR 9-1-1



Llamadas En Inglés



Videollamadas LESCO





**Tabla 1. Sistema de Emergencias 9-1-1.
Cantidad de llamadas atendidas por tipo de clasificación,
Enero 2026**

Resultado	Cantidad	%
TOTAL	367,396	100%
Llamadas procedentes	139,904	38.1%
Con incidente	139,282	
Transferencia	363	
Prueba	256	
Felicitaciones	3	
Llamadas improcedentes	227,492	61.9%
Descartadas automáticamente	192,547	
No intencional	23,497	
Indebida	4,893	
Errónea	4,175	
Silenciosa	2,380	

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,
Enero 2026**

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	106,542	100%	
Ministerio de Seguridad Pública	47934	45%	45%
Cruz Roja Costarricense	32830	31%	76%
Policía de Tránsito	12585	12%	88%
Bomberos	8806	8%	96%
Patronato Nacional de la Infancia	1255	1.2%	97%
Caja Costarricense de Seguro Social	922	0.9%	97.9%
Instituto Nacional de las Mujeres	687	0.6%	98.6%
Organismo de Investigación Judicial	652	0.6%	99.2%
Comisión Nacional de Emergencias	189	0.2%	99.4%
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	176	0.2%	99.5%
Hospital Nacional de Salud Mental	170	0.2%	99.7%
Sistema de Emergencias 9-1-1	163	0.2%	99.84%
Policía Penitenciaria	143	0.1%	99.82%
Guarda Costas	22	0.02%	99.84%
Policía Migración	7	0.01%	99.85%
Ministerio Salud	1	0.001%	100%

Nota: La tabla representa la cantidad de incidentes trasladados por institución

Incidente: Solicitud de ayuda de un usuario, que requiere la respuesta de una institución adscrita.



**Tabla 3. Sistema de Emergencias 9-1-1.
Cantidad de incidentes por tipo de evento,
Enero 2026**

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	106,542	100%	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	8,977	8.4%	8.4%
URGENCIA MÉDICA	7,833	7.4%	15.8%
HECHOS DE TRÁNSITO	6,471	6.1%	21.9%
RIÑA	5,902	5.5%	27.4%
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	5,010	4.7%	32.1%
ESCANDALO MUSICAL	4,707	4.4%	36.5%
DENUNCIAS	3,561	3.3%	39.9%
COLISIÓN	3,373	3.2%	43.0%
CONTRA LA PROPIEDAD (DENUNCIA/PROCESO)	2,902	2.7%	45.7%
CHARRAL/FORESTAL/BASUREROS	2,739	2.6%	48.3%
Otros	55,067	51.7%	100.0%



MUCHAS GRACIAS



APP: EMERGENCIAS 9-1-1CR
PÁGINA WEB: WWW.911.GO.CR
FACEBOOK: SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 COSTA RICA
INSTAGRAM: SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1CR
X: SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 @9_1_1CR