



SIEMPRE ALERTAS

Informe operativo Abril 2026



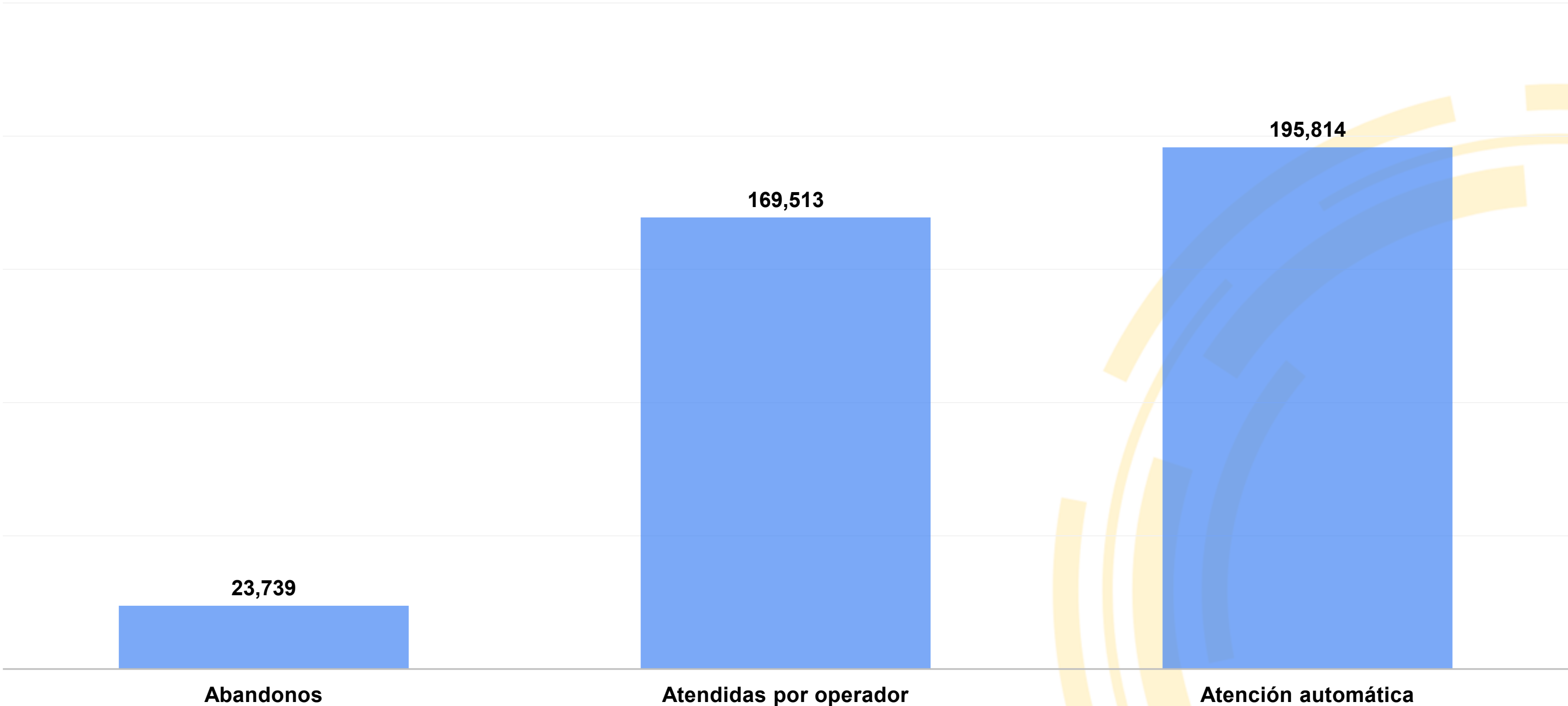
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





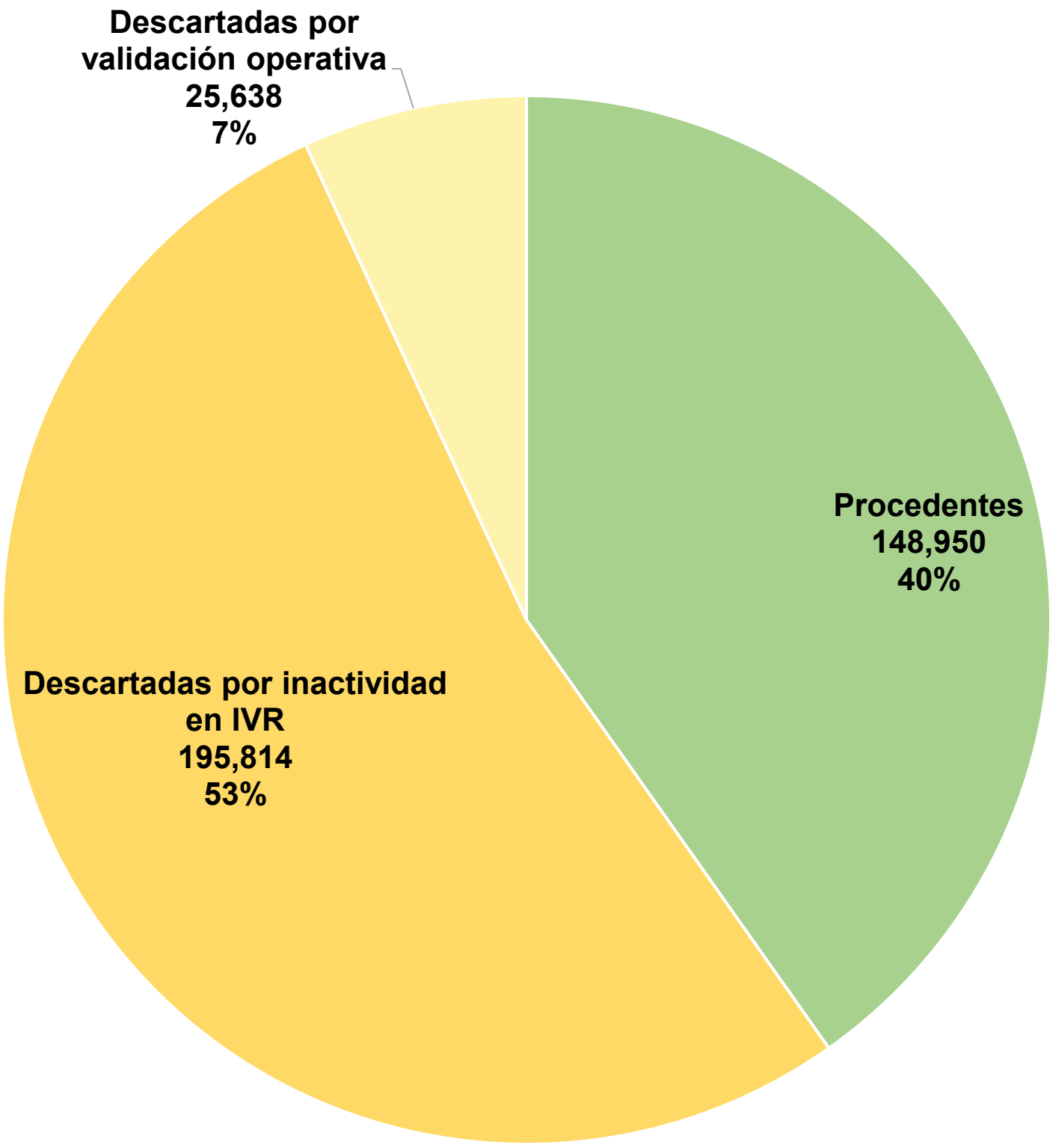
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





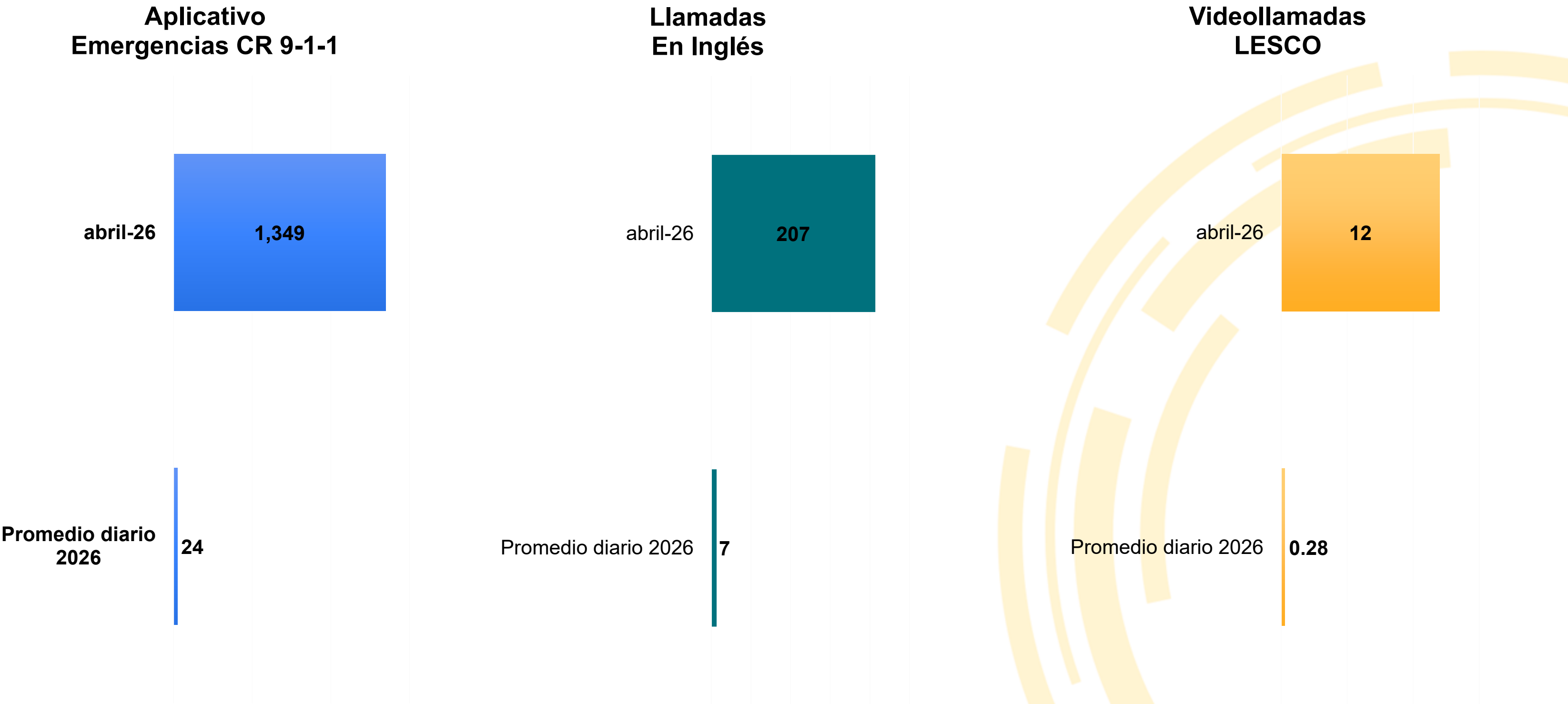
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





Humanismo

Excelencia

Innovación



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

Resultado	Cantidad	%
TOTAL	370,402	100%
Llamadas procedentes	148,950	40.2%
Con incidente	148,317	
Transferencia	348	
Prueba	281	
Felicitaciones	4	
Llamadas improcedentes	221,452	59.8%
Descartadas automáticamente	195,814	
No intencional	17,356	
Indebida	2,945	
Errónea	4,121	
Silenciosa	1,216	

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.





Humanismo

Excelencia

Innovación



Tabla 2. Sistema de Emergencias 9-1-1.
Cantidad de incidentes por institución,
abril 2026

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	113,374	100%	
Ministerio de Seguridad Pública	50319	44%	44%
Cruz Roja Costarricense	33121	29%	74%
Policía de Tránsito	13607	12%	86%
Bomberos	11000	10%	95%
Patronato Nacional de la Infancia	1775	2%	97%
Caja Costarricense de Seguro Social	914	1%	98%
Instituto Nacional de las Mujeres	750	0.7%	98.3%
Organismo de Investigación Judicial	721	0.6%	98.97%
Comisión Nacional de Emergencias	415	0.4%	99.34%
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	207	0.2%	99.52%
Sistema de Emergencias 9-1-1	198	0.2%	99.69%
Hospital Nacional de Salud Mental	195	0.2%	99.87%
Policía Penitenciaria	125	0.1%	99.98%
Guarda Costas	21	0.02%	99.99%
Ministerio Salud	4	0.004%	99.998%
Policía Migración	2	0.002%	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.





Humanismo

Excelencia

Innovación



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

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	113,374	100%	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	9,150	8.1%	8.1%
URGENCIA MÉDICA	7,855	6.9%	15.0%
HECHOS DE TRÁNSITO	6,696	5.9%	20.9%
RIÑA	6,386	5.6%	26.5%
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	5,495	4.8%	31.4%
ESCANDALO MUSICAL	4,583	4.0%	35.4%
DENUNCIAS	4,028	3.6%	39.0%
CHARRAL/FORESTAL/BASUREROS	3,625	3.2%	42.2%
COLISIÓN	3,455	3.0%	45.2%
DROGAS	2,997	2.6%	47.9%
Otros	59,104	52.1%	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