



SIEMPRE ALERTAS

Informe operativo Mayo 2026



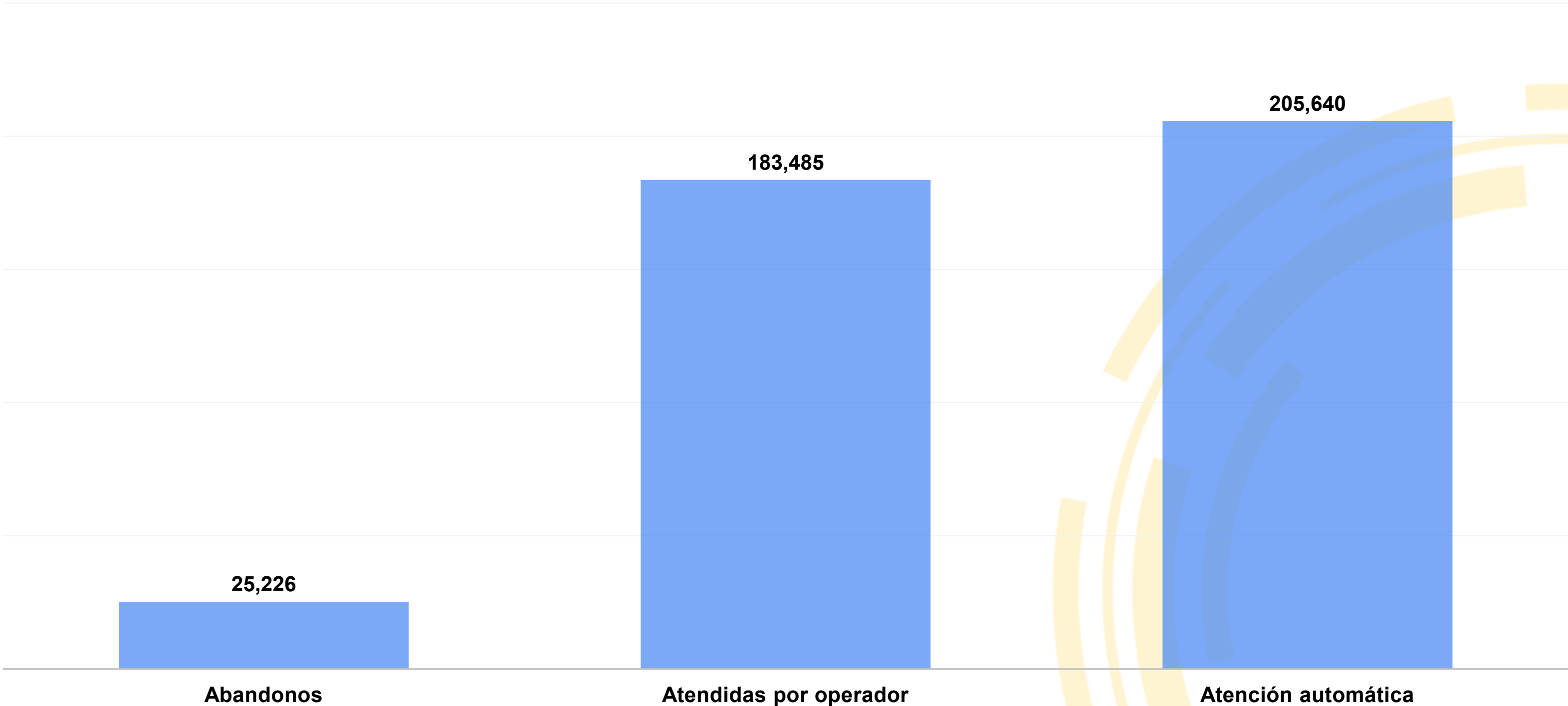
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





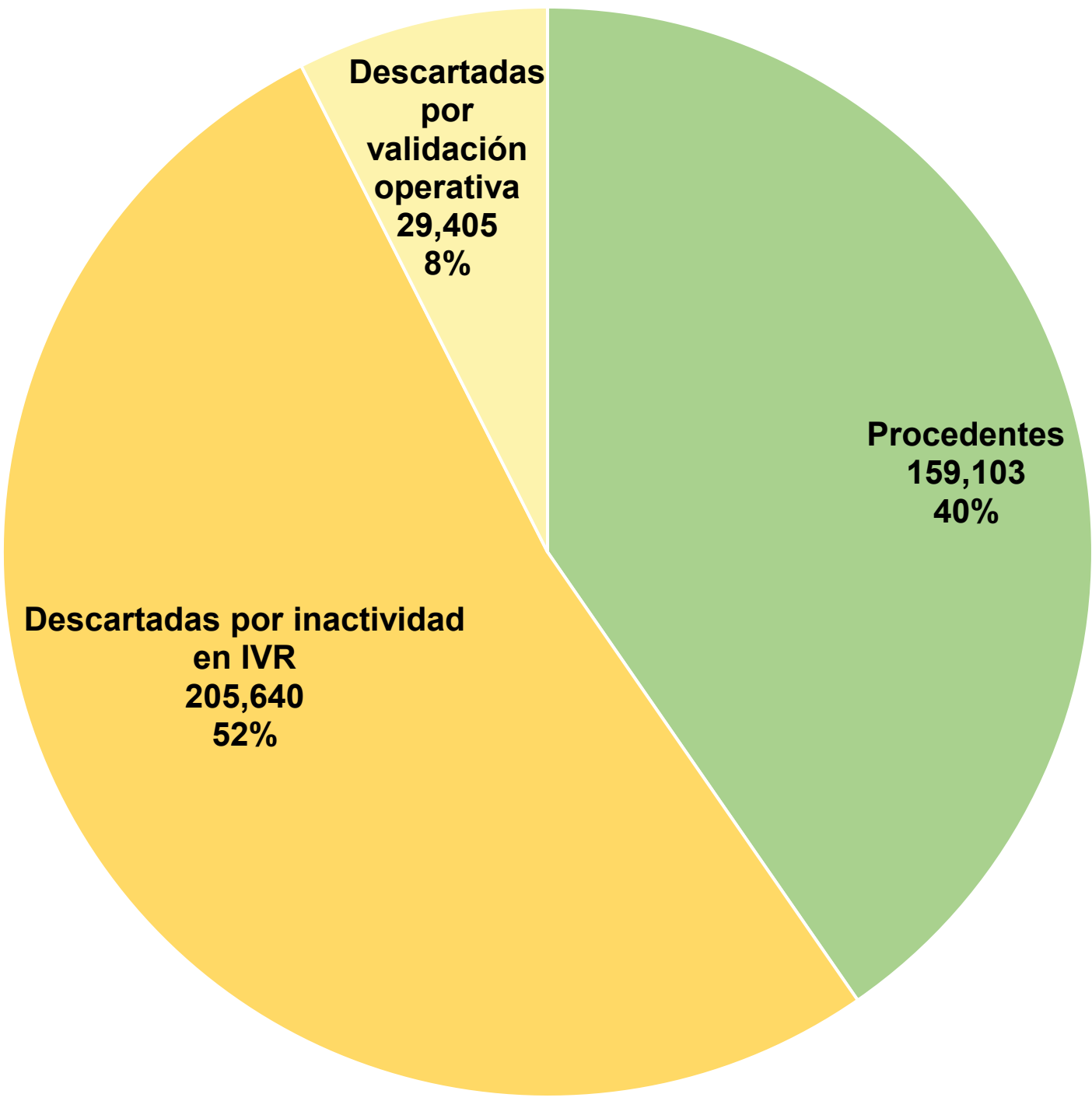
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





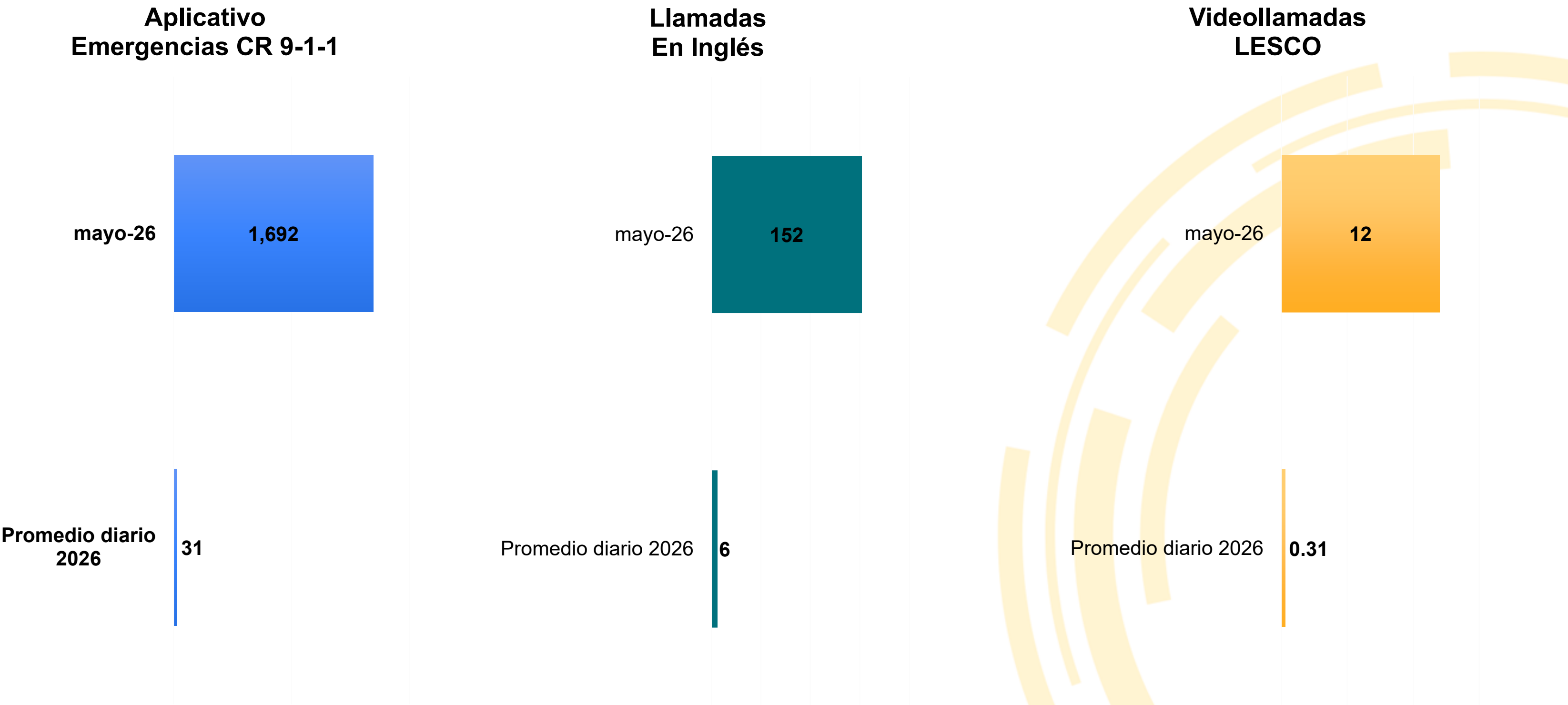
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





Humanismo

Excelencia

Innovación



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

Resultado	Cantidad	%
TOTAL	394,148	100%
Llamadas procedentes	159,103	40.4%
Con incidente	158,640	
Transferencia	266	
Prueba	186	
Felicitaciones	11	
Llamadas improcedentes	235,045	59.6%
Descartadas automáticamente	205,640	
No intencional	19,152	
Indebida	4,563	
Errónea	4,412	
Silenciosa	1,278	

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,
mayo 2026

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	120,433	100%	
Ministerio de Seguridad Pública	54746	45%	45%
Cruz Roja Costarricense	35990	30%	75%
Policía de Tránsito	14664	12%	88%
Bomberos	8844	7%	95%
Patronato Nacional de la Infancia	2046	2%	96.6%
Organismo de Investigación Judicial	917	0.8%	97.3%
Caja Costarricense de Seguro Social	834	0.7%	98.0%
Instituto Nacional de las Mujeres	798	0.7%	98.7%
Comisión Nacional de Emergencias	734	0.6%	99.3%
Sistema de Emergencias 9-1-1	247	0.2%	99.5%
Hospital Nacional de Salud Mental	243	0.2%	99.7%
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	223	0.2%	99.9%
Policía Penitenciaria	113	0.1%	99.97%
Guarda Costas	24	0.02%	99.99%
Ministerio Salud	5	0.004%	99.996%
Policía Migración	5	0.004%	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,
mayo 2026

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	120,433	100%	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	9,922	8.2%	8.2%
URGENCIA MÉDICA	8,388	7.0%	15.2%
HECHOS DE TRÁNSITO	7,096	5.9%	21.1%
RIÑA	6,939	5.8%	26.9%
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	5,811	4.8%	31.7%
ESCANDALO MUSICAL	5,248	4.4%	36.0%
DENUNCIAS	4,378	3.6%	39.7%
COLISIÓN	3,801	3.2%	42.8%
DROGAS	3,376	2.8%	45.6%
CAÍDA / PRECIPITACIÓN	3,073	2.6%	48.2%
Otros	62,401	51.8%	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