



SIEMPRE ALERTAS

Informe operativo Junio 2026



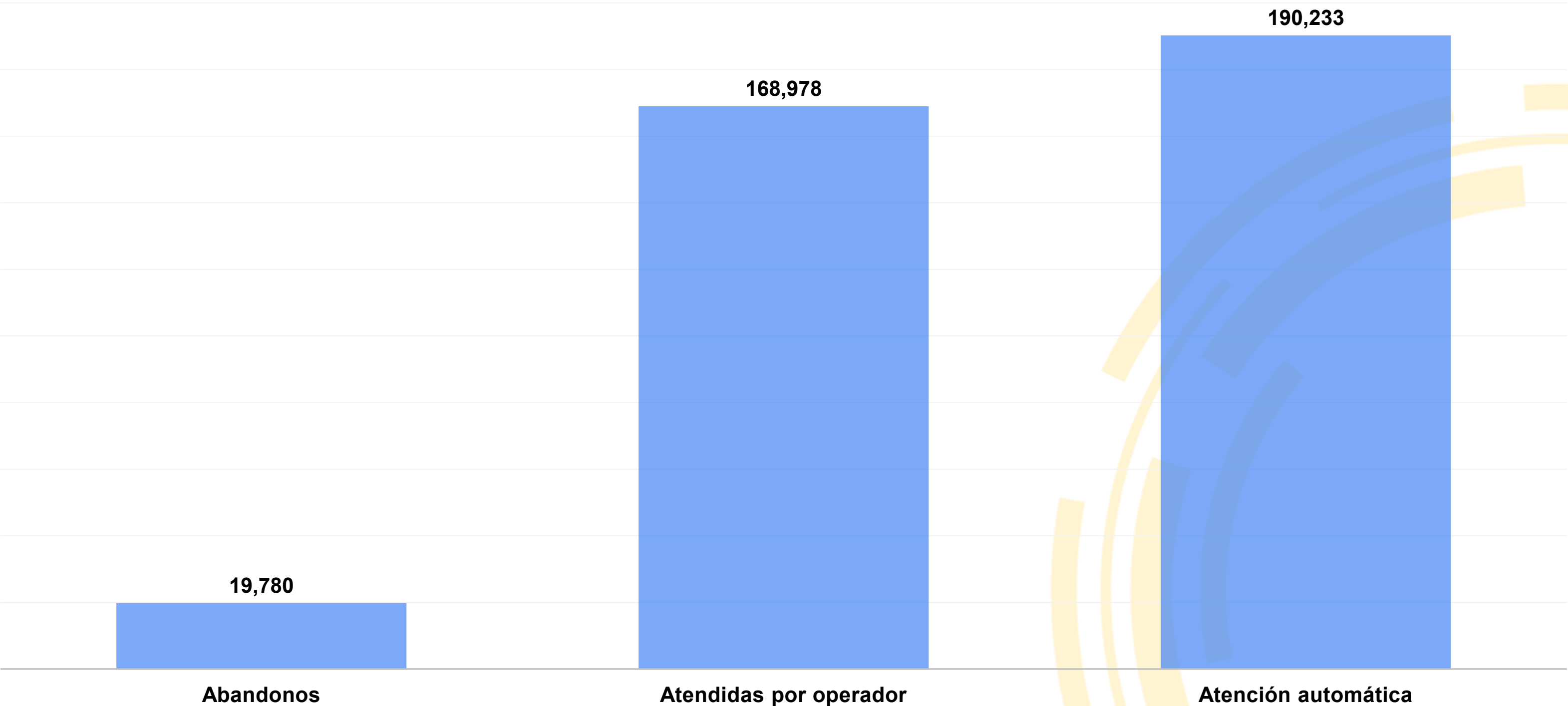
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





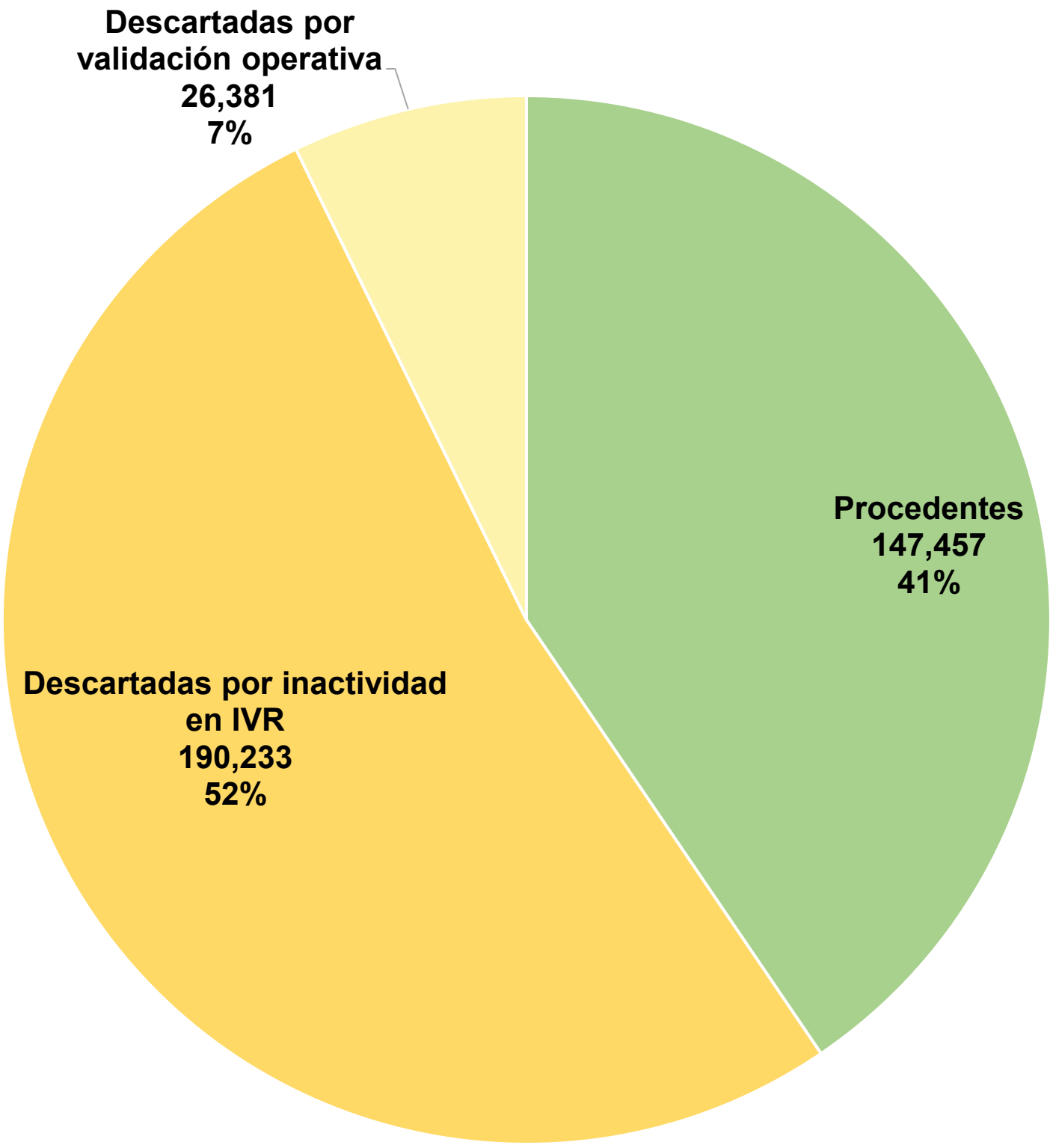
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





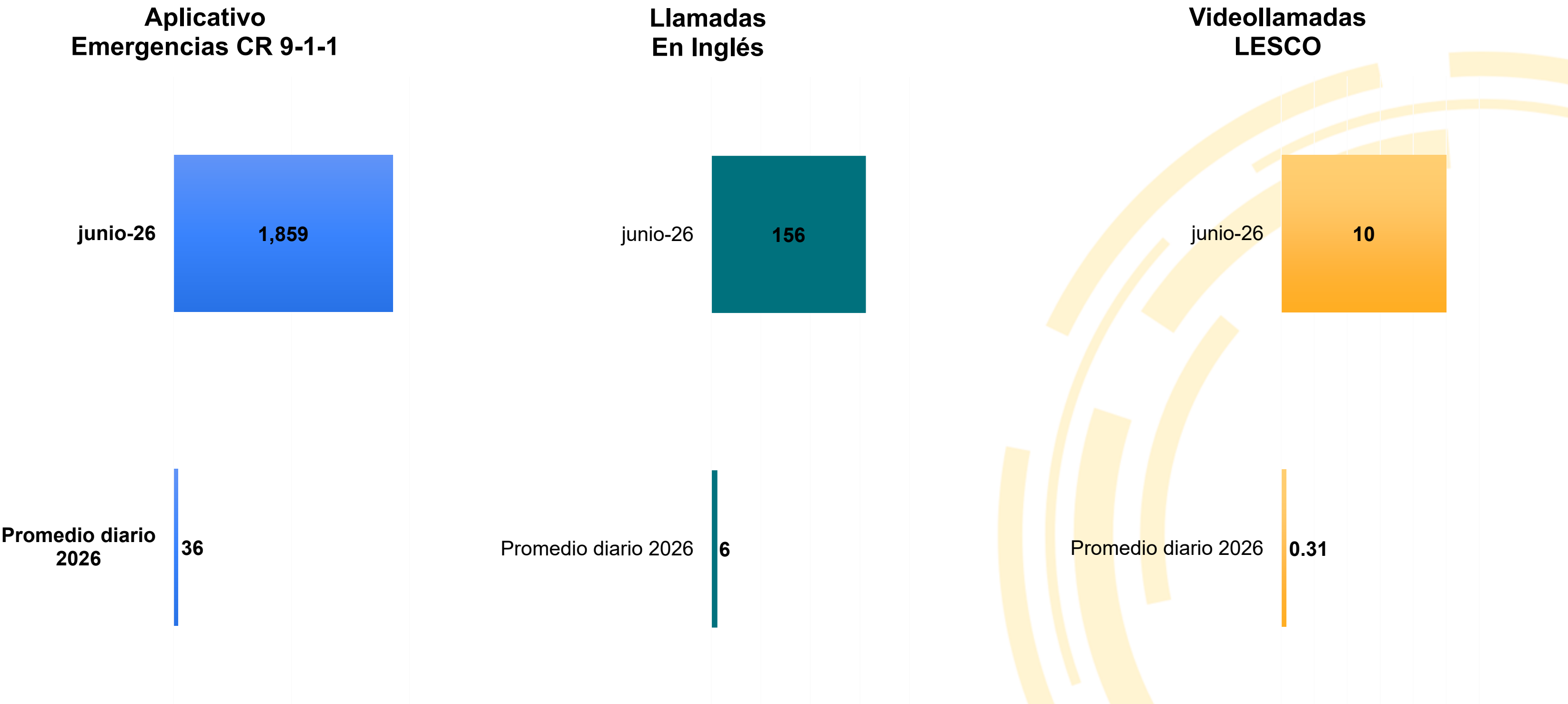
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





Humanismo

Excelencia

Innovación



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

Resultado	Cantidad	%
TOTAL	364,071	100%
Llamadas procedentes	147,457	40.5%
Con incidente	146,981	
Transferencia	266	
Prueba	203	
Felicitaciones	7	
Llamadas improcedentes	216,614	59.5%
Descartadas automáticamente	190,233	
No intencional	17,313	
Indebida	3,579	
Errónea	4,289	
Silenciosa	1,200	

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,
junio 2026

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	112,515	100%	
Ministerio de Seguridad Pública	50682	45%	45%
Cruz Roja Costarricense	33721	30%	75%
Policía de Tránsito	13846	12%	87%
Bomberos	8033	7%	94%
Patronato Nacional de la Infancia	1916	2%	96%
Comisión Nacional de Emergencias	984	0.9%	97%
Organismo de Investigación Judicial	875	0.8%	97.8%
Caja Costarricense de Seguro Social	827	0.7%	98.6%
Instituto Nacional de las Mujeres	781	0.7%	99.2%
Hospital Nacional de Salud Mental	258	0.2%	99.5%
Sistema de Emergencias 9-1-1	230	0.2%	99.7%
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	199	0.2%	99.9%
Policía Penitenciaria	126	0.1%	99.97%
Guarda Costas	23	0.02%	99.99%
Policía Migración	11	0.010%	99.997%
Ministerio Salud	3	0.003%	100.000%

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,
junio 2026

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	112,515	100%	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	9,078	8.1%	8.1%
URGENCIA MÉDICA	8,134	7.2%	15.3%
HECHOS DE TRÁNSITO	6,788	6.0%	21.3%
RIÑA	6,317	5.6%	26.9%
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	5,419	4.8%	31.8%
ESCANDALO MUSICAL	4,572	4.1%	35.8%
DENUNCIAS	4,134	3.7%	39.5%
COLISIÓN	3,514	3.1%	42.6%
DROGAS	3,259	2.9%	45.5%
CAÍDA / PRECIPITACIÓN	2,998	2.7%	48.2%
Otros	58,302	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