



SIEMPRE ALERTAS

Informe operativo Julio 2026



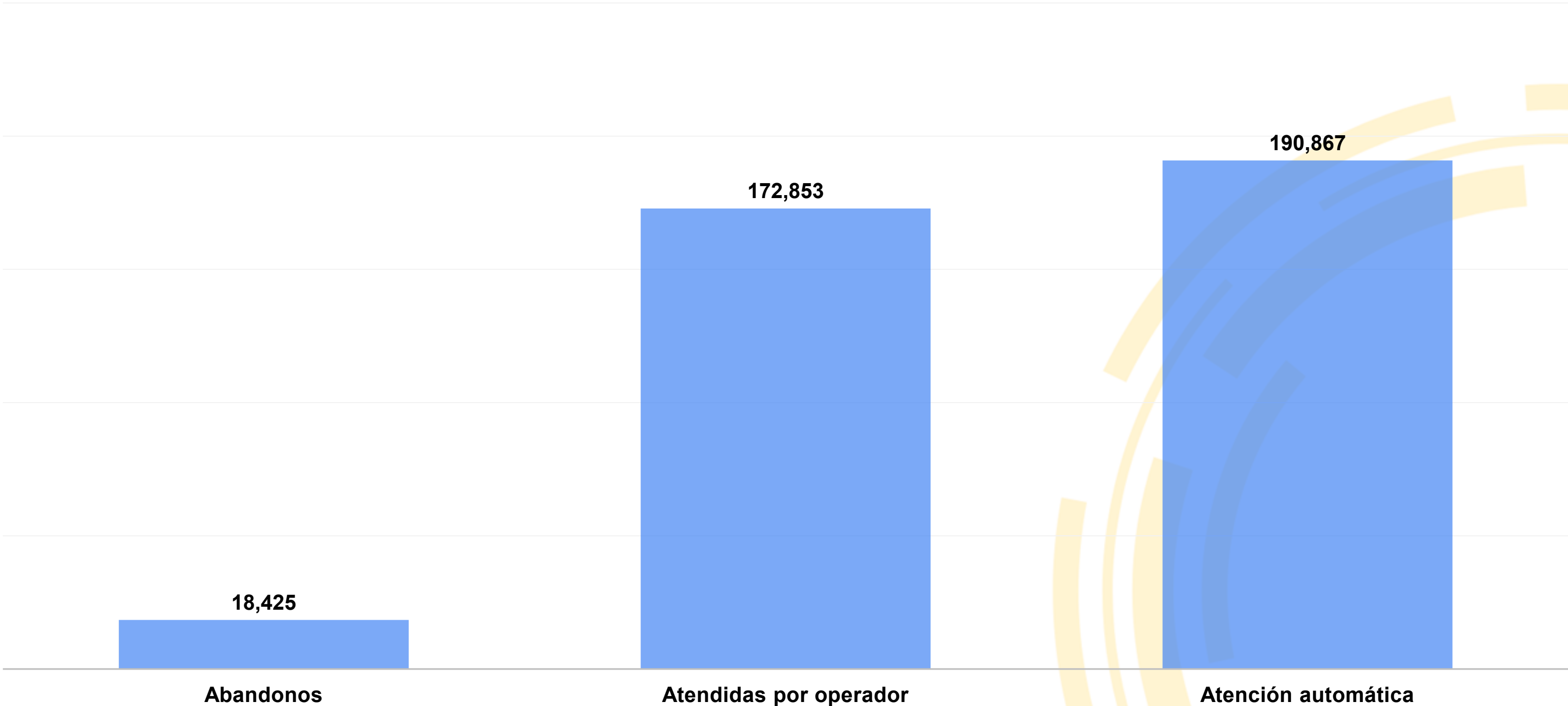
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





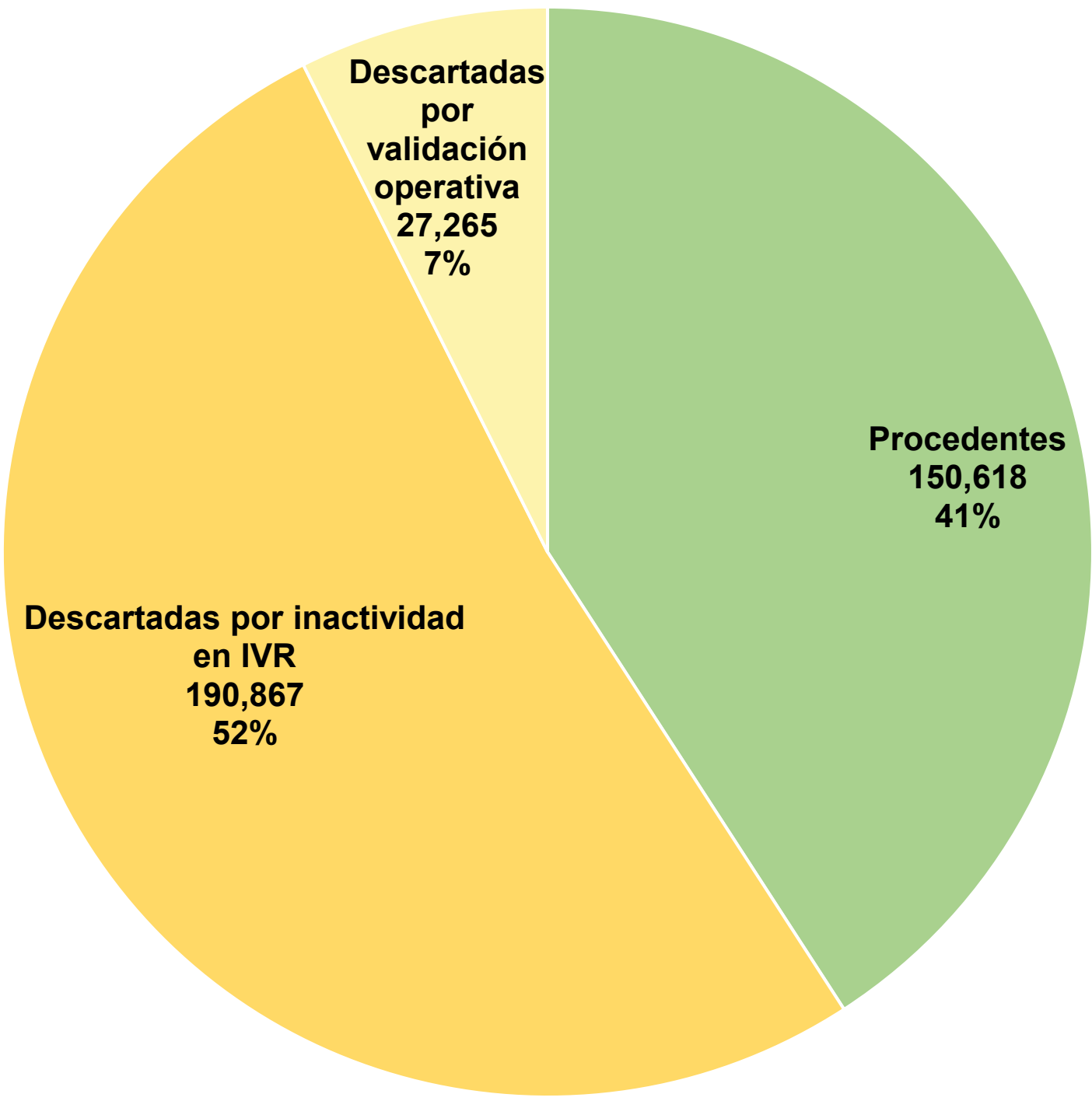
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





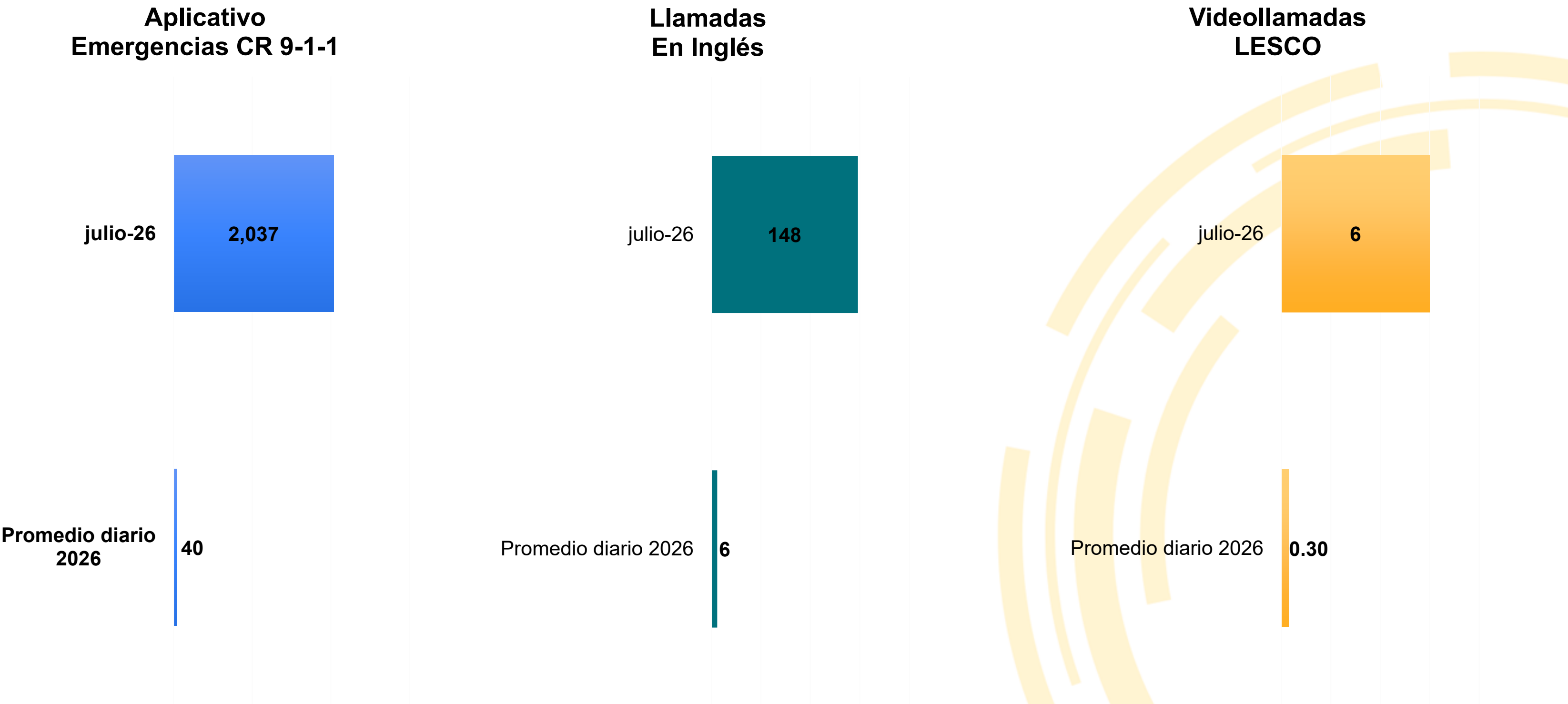
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





Humanismo

Excelencia

Innovación



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

Resultado	Cantidad	%
TOTAL	350,550	100%
Llamadas procedentes	150,618	43.0%
Con incidente	149,152	
Transferencia	142	
Prueba	1,312	
Felicitaciones	12	
Llamadas improcedentes	199,932	57.0%
Descartadas automáticamente	190,867	
No intencional	225	
Indebida	4,228	
Errónea	4,387	
Silenciosa	225	

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,
julio 2026

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	114,756	100%	
Ministerio de Seguridad Pública	51425	45%	45%
Cruz Roja Costarricense	33038	29%	74%
Policía de Tránsito	13517	12%	85%
Bomberos	7614	7%	92%
Comisión Nacional de Emergencias	4044	3.5%	96%
Patronato Nacional de la Infancia	1732	2%	97%
Caja Costarricense de Seguro Social	861	0.8%	97.8%
Organismo de Investigación Judicial	835	0.7%	98.5%
Instituto Nacional de las Mujeres	793	0.7%	99.2%
Hospital Nacional de Salud Mental	225	0.2%	99.4%
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	212	0.2%	99.6%
Policía Penitenciaria	209	0.2%	99.78%
Sistema de Emergencias 9-1-1	203	0.2%	99.96%
Ministerio Salud	27	0.024%	99.98%
Guarda Costas	17	0.01%	99.997%
Policía Migración	4	0.003%	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,
julio 2026

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	114,756	100%	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	9,163	8.0%	8.0%
URGENCIA MÉDICA	8,032	7.0%	15.0%
HECHOS DE TRÁNSITO	6,651	5.8%	20.8%
RIÑA	6,543	5.7%	26.5%
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	5,595	4.9%	31.4%
ESCANDALO MUSICAL	4,852	4.2%	35.6%
DENUNCIAS	4,475	3.9%	39.5%
COLISIÓN	3,431	3.0%	42.5%
DROGAS	3,310	2.9%	45.4%
CONTRA LA PROPIEDAD (DENUNCIA/PROCESO)	2,867	2.5%	47.9%
Otros	59,837	52.1%	100%





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