



SIEMPRE ALERTAS

Informe operativo Agosto 2026



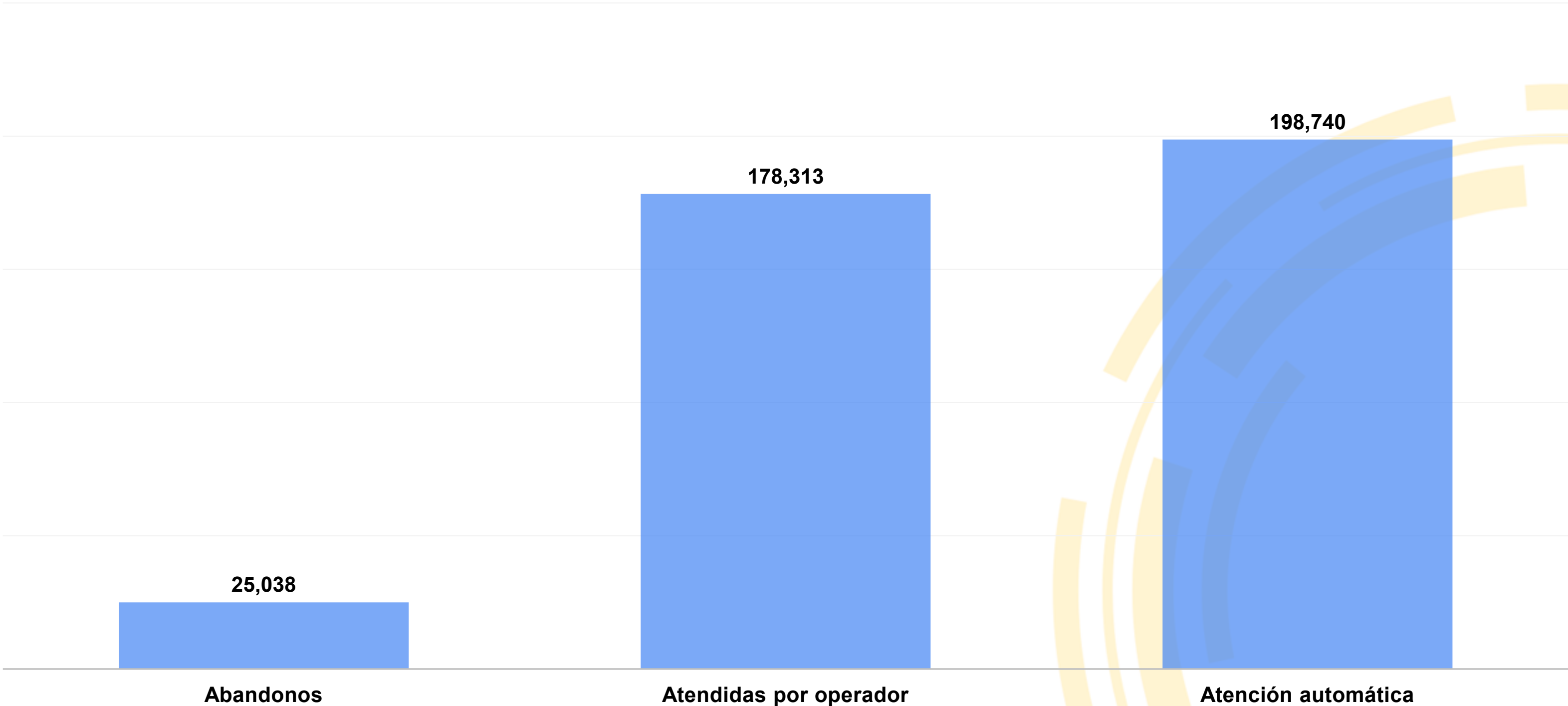
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





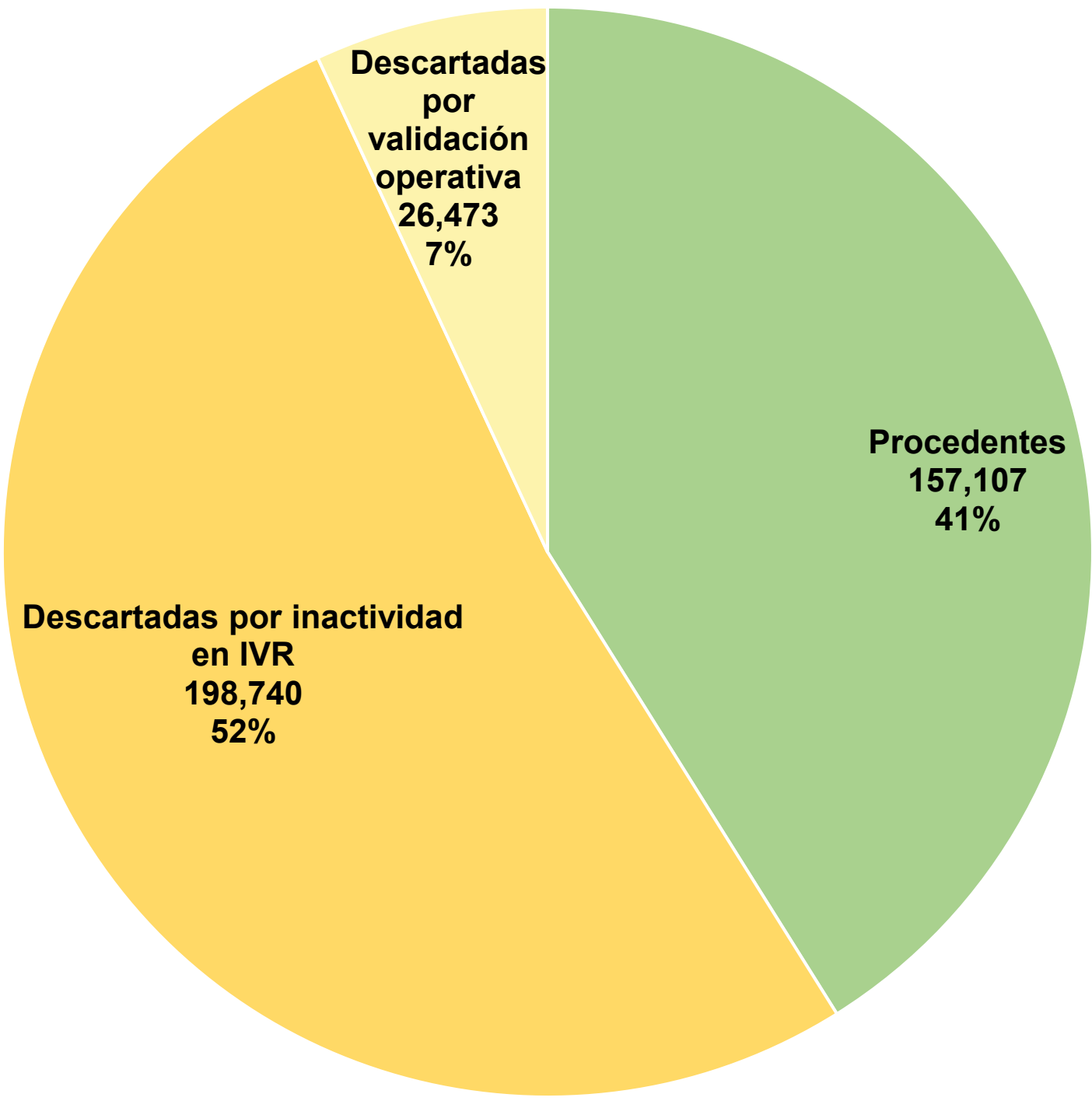
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





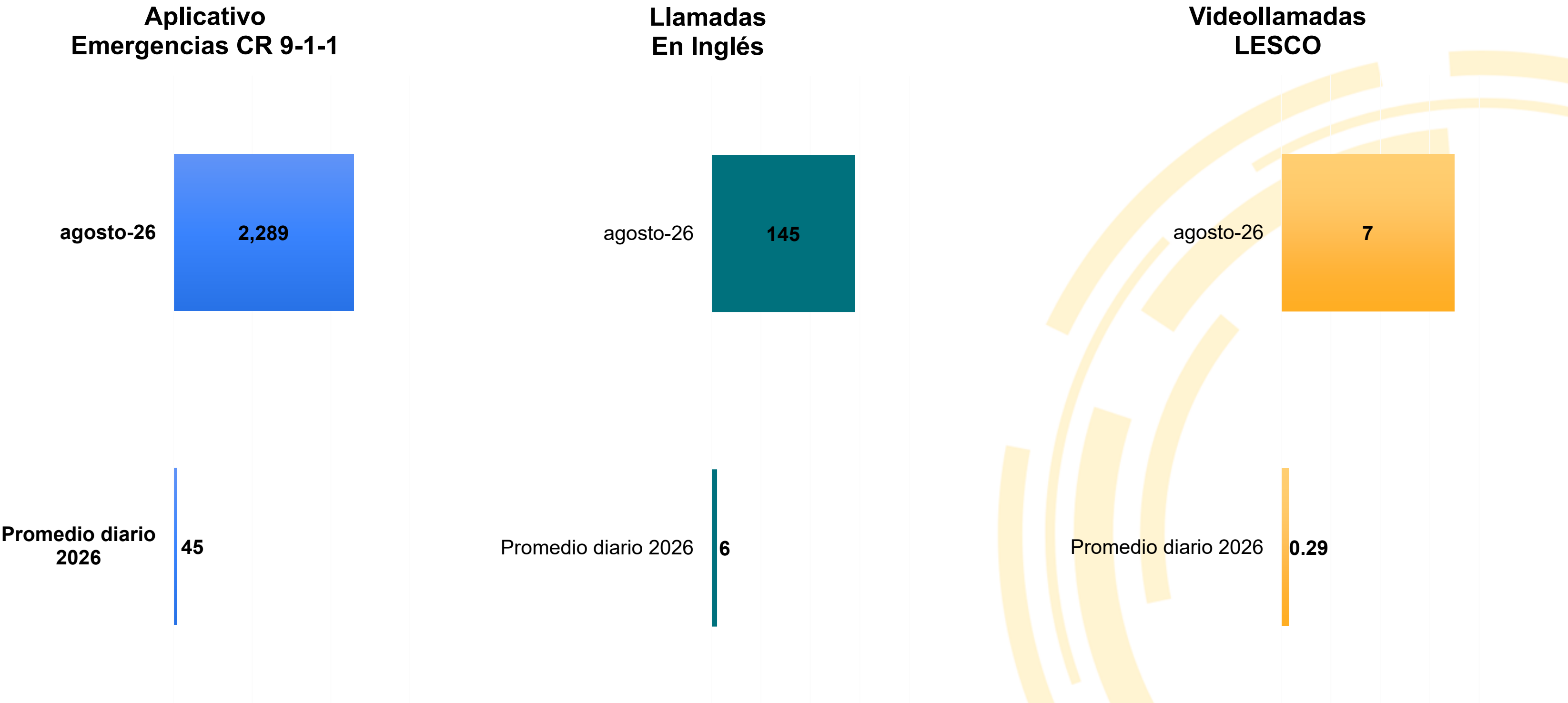
Humanismo

Excelencia

Innovación



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





Humanismo

Excelencia

Innovación



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

Resultado	Cantidad	%
TOTAL	382,320	100%
Llamadas procedentes	157,107	41.1%
Con incidente	156,348	
Transferencia	264	
Prueba	490	
Felicitaciones	5	
Llamadas improcedentes	225,213	58.9%
Descartadas automáticamente	198,740	
No intencional	17,775	
Indebida	3,283	
Errónea	4,167	
Silenciosa	1,248	

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,
agosto 2026

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	120,266	100%	
Ministerio de Seguridad Pública	54293	45%	45%
Cruz Roja Costarricense	34449	29%	74%
Policía de Tránsito	14656	12%	86%
Bomberos	7501	6%	92%
Comisión Nacional de Emergencias	4148	3.4%	96%
Patronato Nacional de la Infancia	1811	2%	97%
Organismo de Investigación Judicial	872	0.7%	97.9%
Caja Costarricense de Seguro Social	769	0.6%	98.5%
Instituto Nacional de las Mujeres	765	0.6%	99.2%
Sistema de Emergencias 9-1-1	299	0.2%	99.4%
Policía Penitenciaria	243	0.2%	99.6%
Hospital Nacional de Salud Mental	221	0.2%	99.80%
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	212	0.2%	99.978%
Guarda Costas	19	0.02%	99.993%
Ministerio Salud	7	0.006%	99.999%
Policía Migración	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.





Humanismo

Excelencia

Innovación



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

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	120,266	100%	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	9,326	7.8%	7.8%
URGENCIA MÉDICA	8,098	6.7%	14.5%
HECHOS DE TRÁNSITO	7,132	5.9%	20.4%
RIÑA	6,823	5.7%	26.1%
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	5,813	4.8%	30.9%
ESCANDALO MUSICAL	5,630	4.7%	35.6%
DENUNCIAS	4,560	3.8%	39.4%
COLISIÓN	3,763	3.1%	42.5%
DROGAS	3,386	2.8%	45.3%
CAÍDA / PRECIPITACIÓN	2,922	2.4%	47.8%
Otros	62,813	52.2%	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