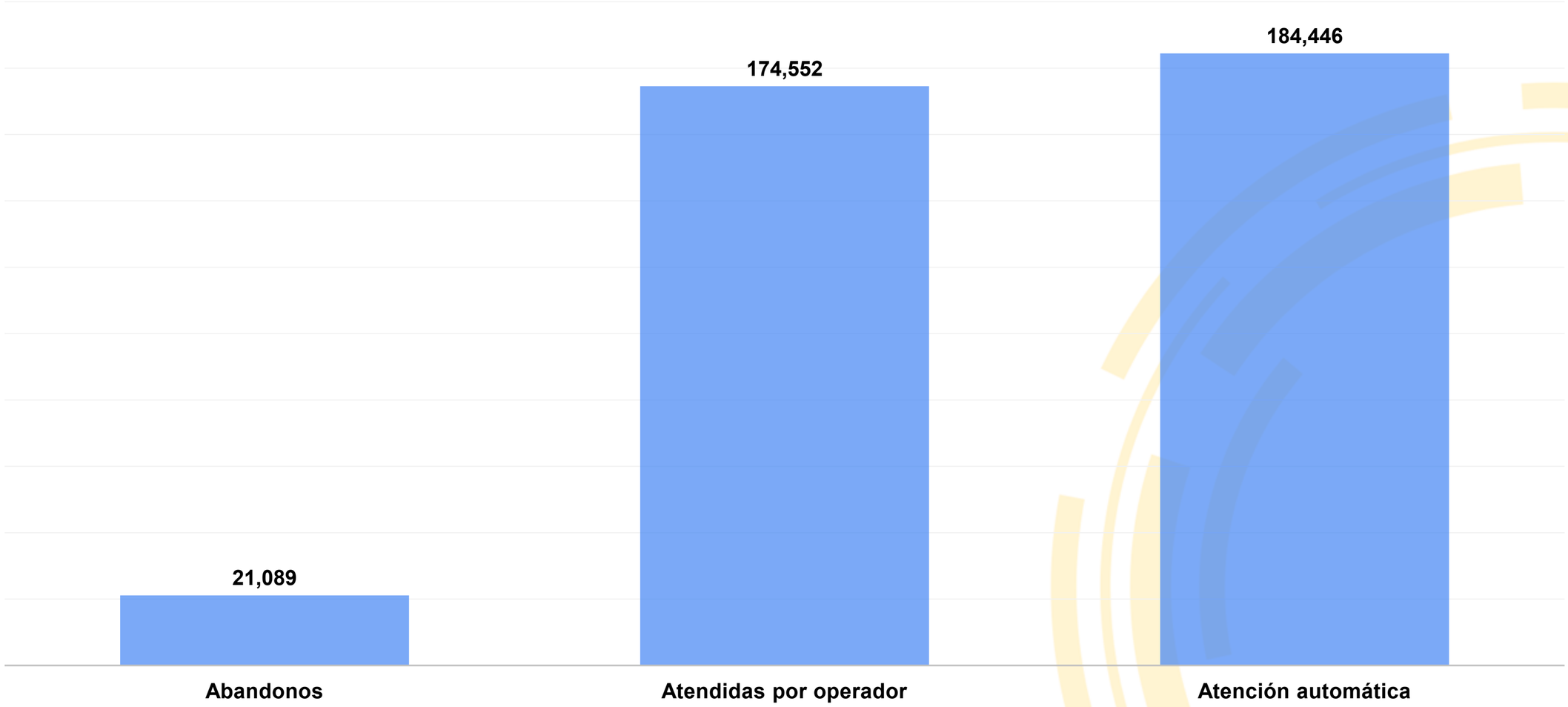
SIEMPRE ALERTAS

Informe operativo
Septiembre 2026

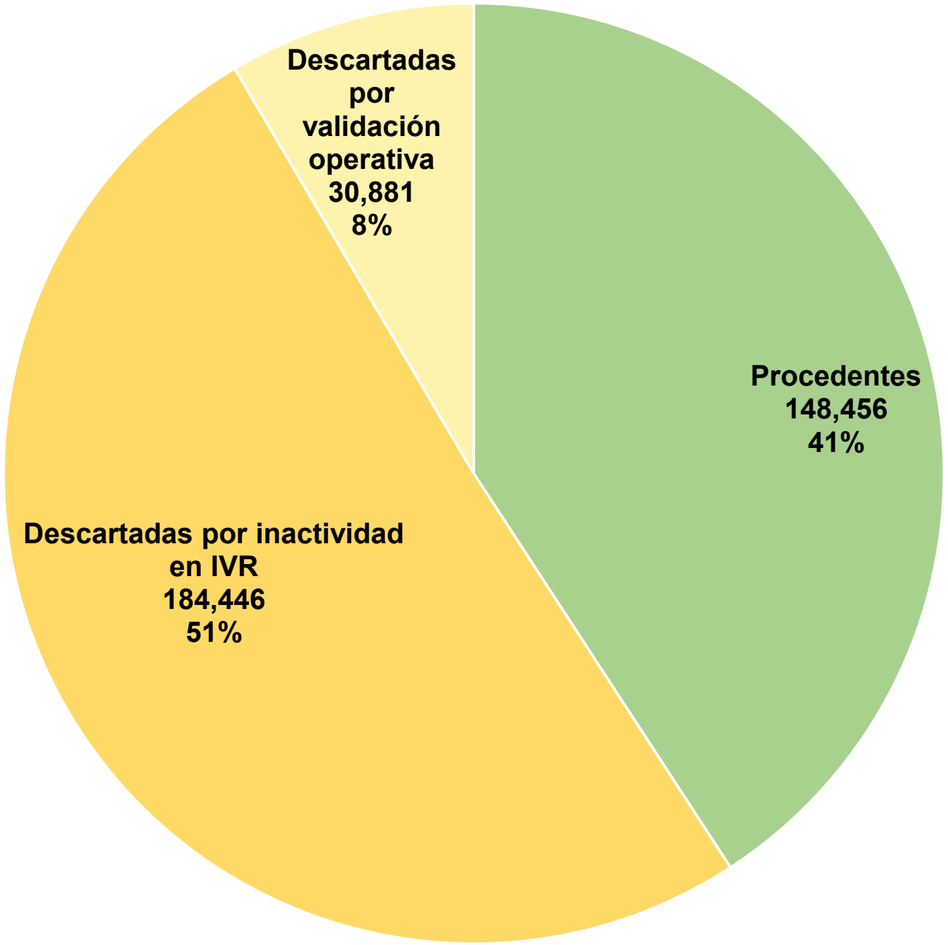
Gráfico 1. Sistema de Emergencias 9-1-1. Demanda del servicio, Septiembre 2026



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.

EMERGENCIAS 9-1-1 COSTA RICA
Humanismo
Excelencia
Innovación
GRUPO ICE
GRUPO ICE

Gráfico 2. Sistema de Emergencias 9-1-1. Clasificación de las llamadas, Septiembre 2026

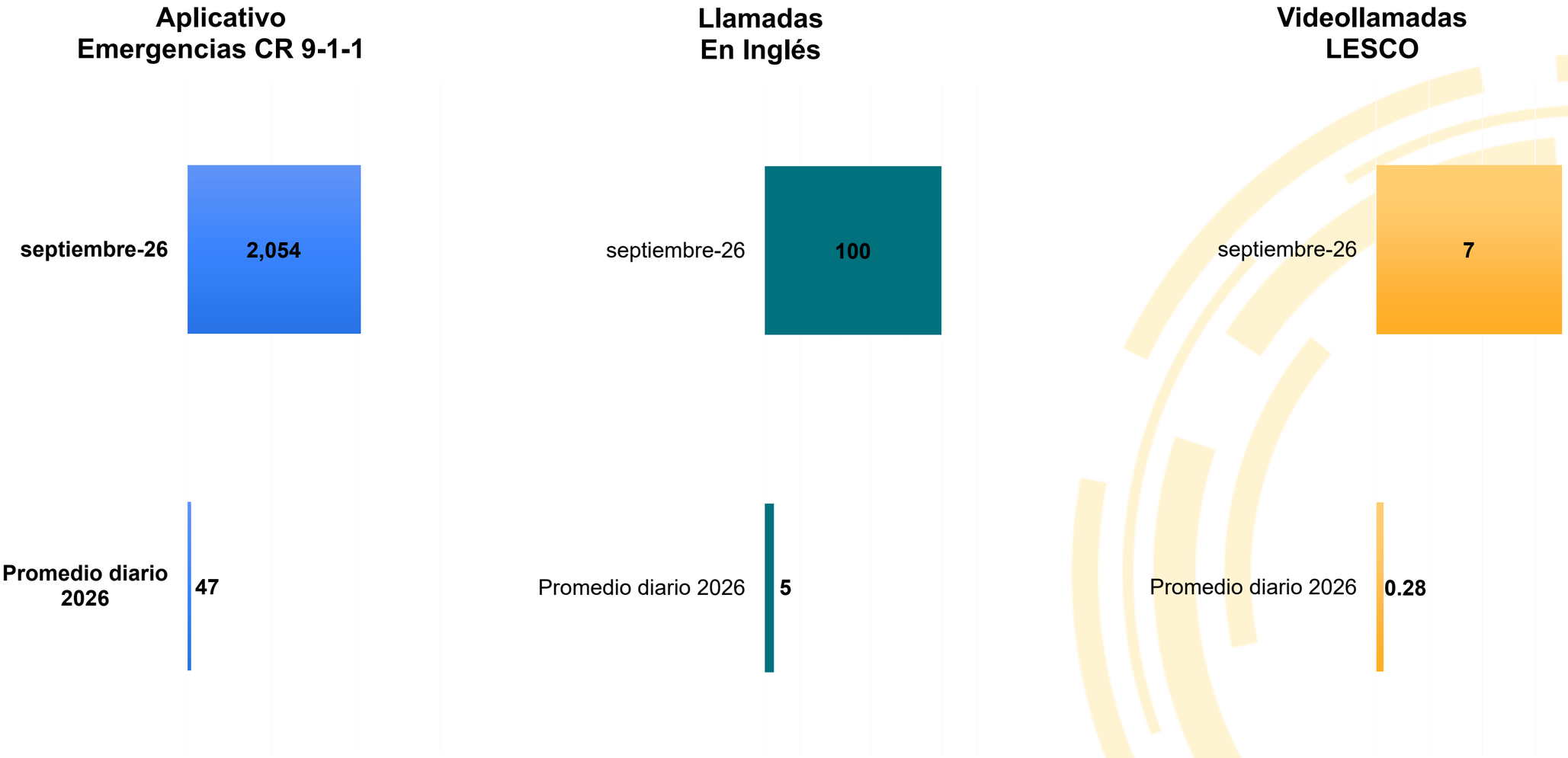


Fuente: Sistema IPC

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.

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



Humanismo

Excelencia

Innovación

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

Resultado	Cantidad	%
TOTAL	**363,783**	**100%**
Llamadas procedentes	**148,456**	**40.8%**
Con incidente	147,912	
Transferencia	189	
Prueba	350	
Felicitaciones	5	
Llamadas improcedentes	**215,327**	**59.2%**
Descartadas automáticamente	184,446	
No intencional	21,547	
Indebida	3,245	
Errónea	4,342	
Silenciosa	1,747	

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, Septiembre 2026

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	**112,467**	**100%**	
Ministerio de Seguridad Pública	51413	46%	46%
Cruz Roja Costarricense	33537	30%	76%
Policía de Tránsito	13947	12%	88%
Bomberos	6812	6%	94%
Patronato Nacional de la Infancia	1914	2%	96%
Comisión Nacional de Emergencias	1474	1.3%	97%
Organismo de Investigación Judicial	943	0.8%	97.8%
Caja Costarricense de Seguro Social	737	0.7%	98.5%
Instituto Nacional de las Mujeres	731	0.6%	99.1%
Hospital Nacional de Salud Mental	261	0.2%	99.38%
Policía Penitenciaria	243	0.2%	99.6%
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	220	0.2%	99.791%
Sistema de Emergencias 9-1-1	210	0.2%	99.98%
Guarda Costas	15	0.01%	99.991%
Ministerio Salud	7	0.006%	99.997%
Policía Migración	3	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

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	**112,467**	**100%**	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	9,304	8.3%	8.3%
URGENCIA MÉDICA	8,015	7.1%	15.4%
HECHOS DE TRÁNSITO	7,087	6.3%	21.7%
RIÑA	6,522	5.8%	27.5%
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	5,530	4.9%	32.4%
ESCANDALO MUSICAL	4,858	4.3%	36.7%
DENUNCIAS	4,639	4.1%	40.9%
COLISIÓN	3,512	3.1%	44.0%
DROGAS	3,004	2.7%	46.7%
CAÍDA / PRECIPITACIÓN	2,873	2.6%	49.2%
Otros	57,123	50.8%	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