Informe operativo

Octubre 2026

HUMANISMO EXCELENCIA INNOVACIÓN

HUMANISMO

EXCELENCIA

INNOVACIÓN

Gráfico 1. Demanda del servicio

Sistema de Emergencias 9-1-1. Octubre 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.

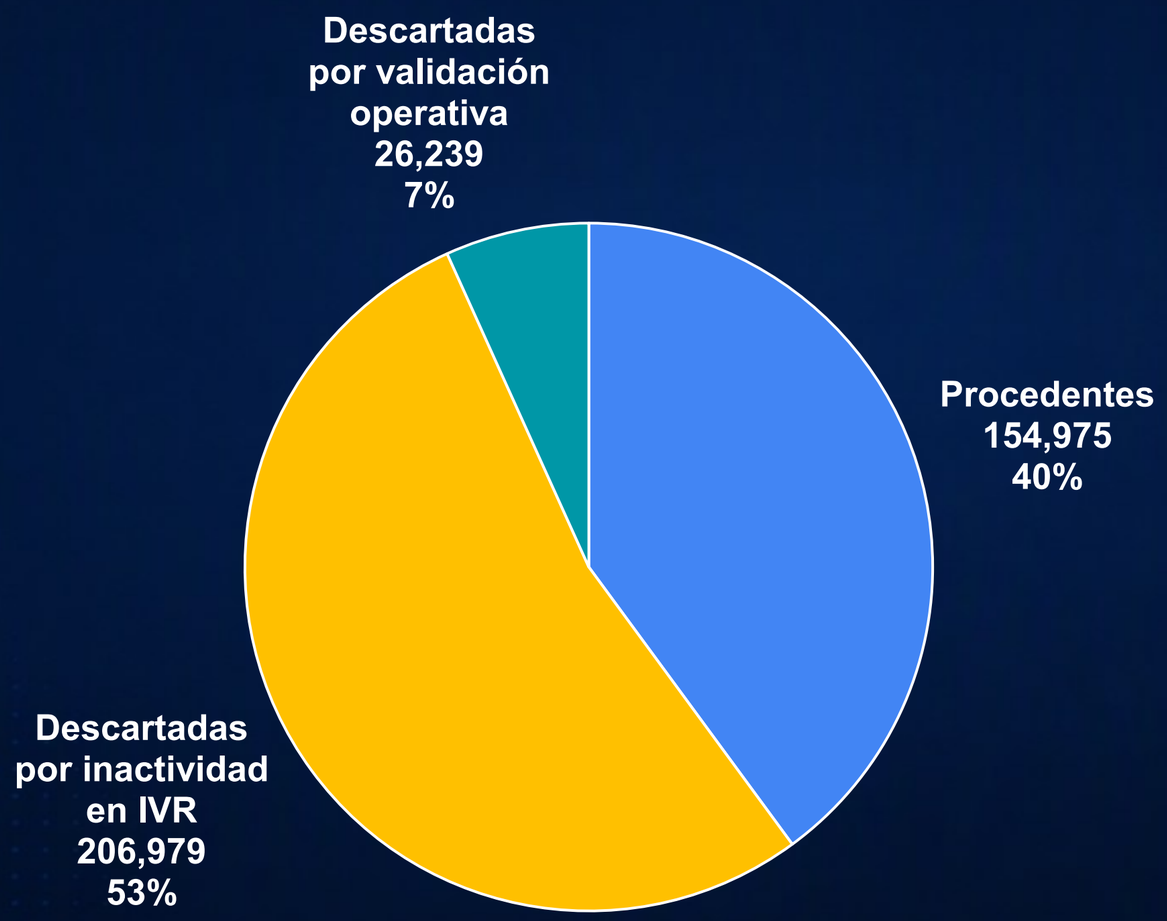
HUMANISMO

EXCELENCIA

INNOVACIÓN

Gráfico 2. Clasificación de las llamadas

Sistema de Emergencias 9-1-1. Octubre 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. APP, Llamadas en Inglés, Videollamadas

Sistema de Emergencias 9-1-1. Octubre 2026



HUMANISMO

EXCELENCIA

INNOVACIÓN

Tabla 1. Cantidad de llamadas atendidas por tipo de clasificación

Sistema de Emergencias 9-1-1. Octubre 2026

Resultado	Cantidad	%
TOTAL	388,193	100%
Llamadas procedentes	154,975	39.9%
Con incidente	154,402	
Transferencia	235	
Prueba	331	
Felicitaciones	7	
Llamadas improcedentes	233,218	60.1%
Descartadas automáticamente	206,979	
No intencional	16,828	
Indebida	3,306	
Errónea	4,350	
Silenciosa	1,755	

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. Cantidad de incidentes por institución

Sistema de Emergencias 9-1-1. Octubre 2026

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	**118,358**	**100%**	
Ministerio de Seguridad Pública	53841	45%	45%
Cruz Roja Costarricense	35498	30%	75%
Policía de Tránsito	14635	12%	88%
Bomberos	7489	6%	94%
Patronato Nacional de la Infancia	1940	2%	96%
Comisión Nacional de Emergencias	1363	1.2%	97%
Organismo de Investigación Judicial	951	0.8%	97.8%
Caja Costarricense de Seguro Social	857	0.7%	98.5%
Instituto Nacional de las Mujeres	795	0.7%	99.2%
Sistema de Emergencias 9-1-1	266	0.2%	99.39%
Policía Penitenciaria	262	0.2%	99.6%
Hospital Nacional de Salud Mental	227	0.2%	99.802%
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	213	0.2%	99.98%
Guarda Costas	15	0.01%	99.995%
Policía Migración	3	0.003%	99.997%
Ministerio Salud	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.

EMERGENCIAS 9-1-1 COSTA RICA

HUMANISMO

EXCELENCIA

INNOVACIÓN

Tabla 3. Cantidad de incidentes por tipo de evento

Sistema de Emergencias 9-1-1. Octubre 2026

Institución	Cantidad	% Relativo	% Acumulado
TOTAL	**118,358**	**100%**	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	9,297	7.9%	7.9%
URGENCIA MÉDICA	8,526	7.2%	15.1%
HECHOS DE TRÁNSITO	7,358	6.2%	21.3%
RIÑA	6,803	5.7%	27.0%
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	5,865	5.0%	32.0%
ESCANDALO MUSICAL	5,104	4.3%	36.3%
DENUNCIAS	4,856	4.1%	40.4%
COLISIÓN	3,780	3.2%	43.6%
DROGAS	3,267	2.8%	46.3%
PROTECCIÓN A MENORES	2,931	2.5%	48.8%
Otros	60,571	51.2%	100%

GRUPO ICE

MUCHAS GRACIAS

APP: EMERGENCIAS 9-1-1 ICR
PÁGINA WEB: WWW.911.GO.CR
FACEBOOK: SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 COSTA RICA
INSTAGRAM: SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 ICR
X: SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

HUMANISMO *EXCELENCIA* *INNOVACIÓN*