

REPORTE DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS POR LA CENTRAL ÚNICA DE DENUNCIAS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR

ENERO - JUNIO 2018

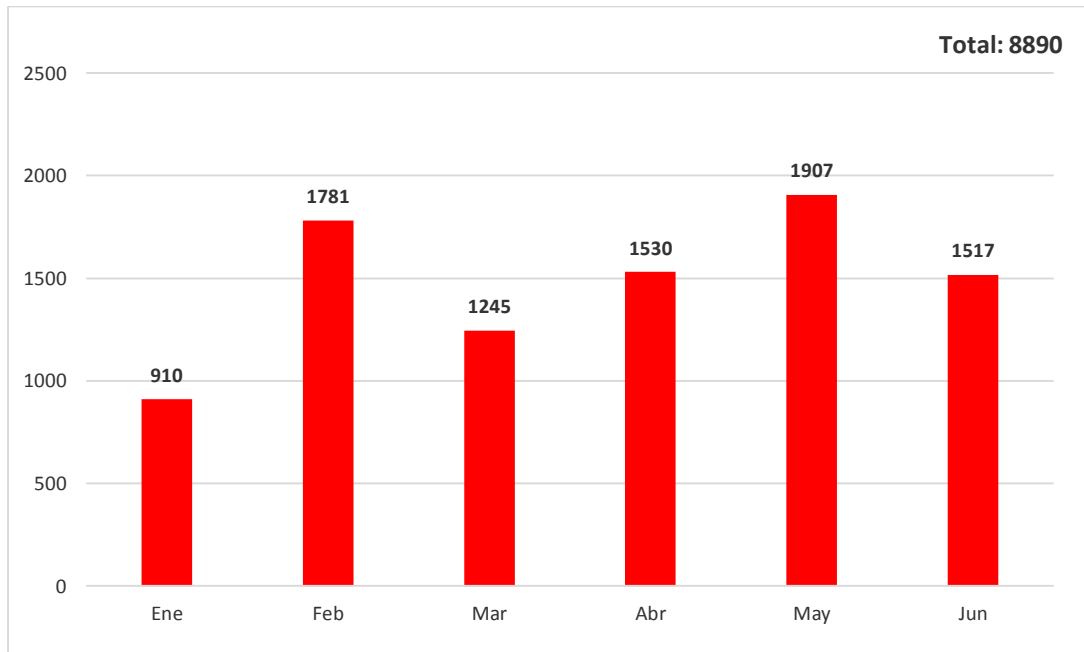
REPORTE DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS POR LA CENTRAL ÚNICA DE DENUNCIAS

El presente reporte contiene información estadística sobre las comunicaciones recibidas por la Central Única de Denuncias, durante el primer semestre (enero – junio) de 2018.

1. Comunicaciones recibidas

En el primer semestre de 2018, la CUD recibió un total de 8890 comunicaciones a través de sus distintos canales.

Gráfico N° 1
Comunicaciones recibidas por la CUD

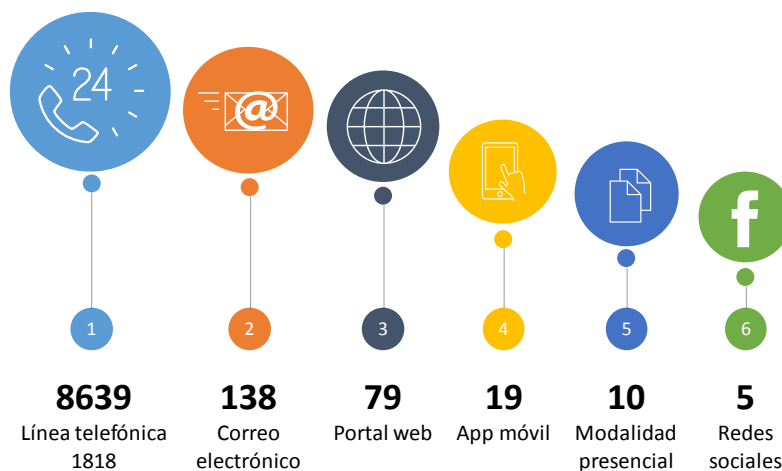


Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Las comunicaciones en su mayoría ingresaron a través de la línea 1818, seguidas del correo electrónico. Los otros canales de atención (portal web, app móvil), fueron poco utilizados por la ciudadanía.

Gráfico N° 2
Comunicaciones recibidas por la CUD según canal de atención

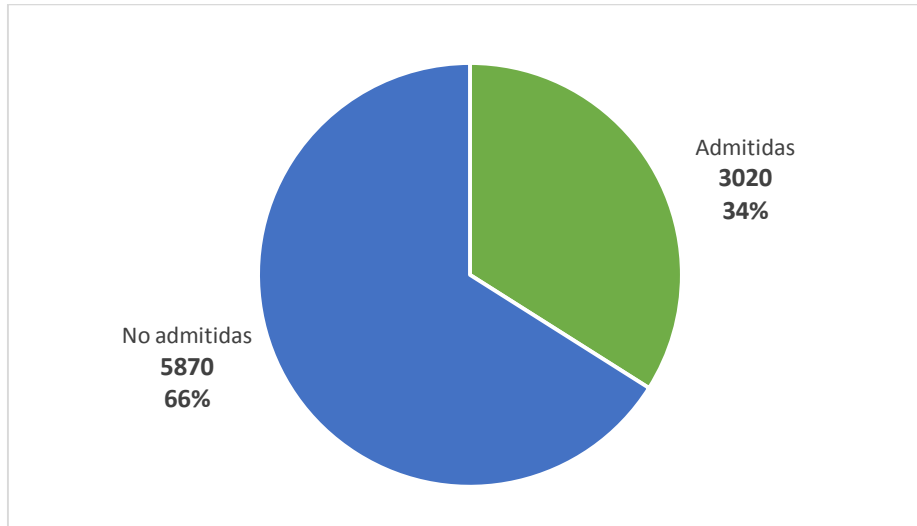


Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Del total de comunicaciones, 3020 corresponden a comunicaciones admitidas y 5870 a comunicaciones no admitidas. Las admitidas son aquellas comunicaciones que deben ser tramitadas como denuncias, quejas o consultas, en razón a que cuentan con la información necesaria para su canalización, mientras que las no admitidas son aquellas que carecen de la información mínima o resultan perturbadoras.

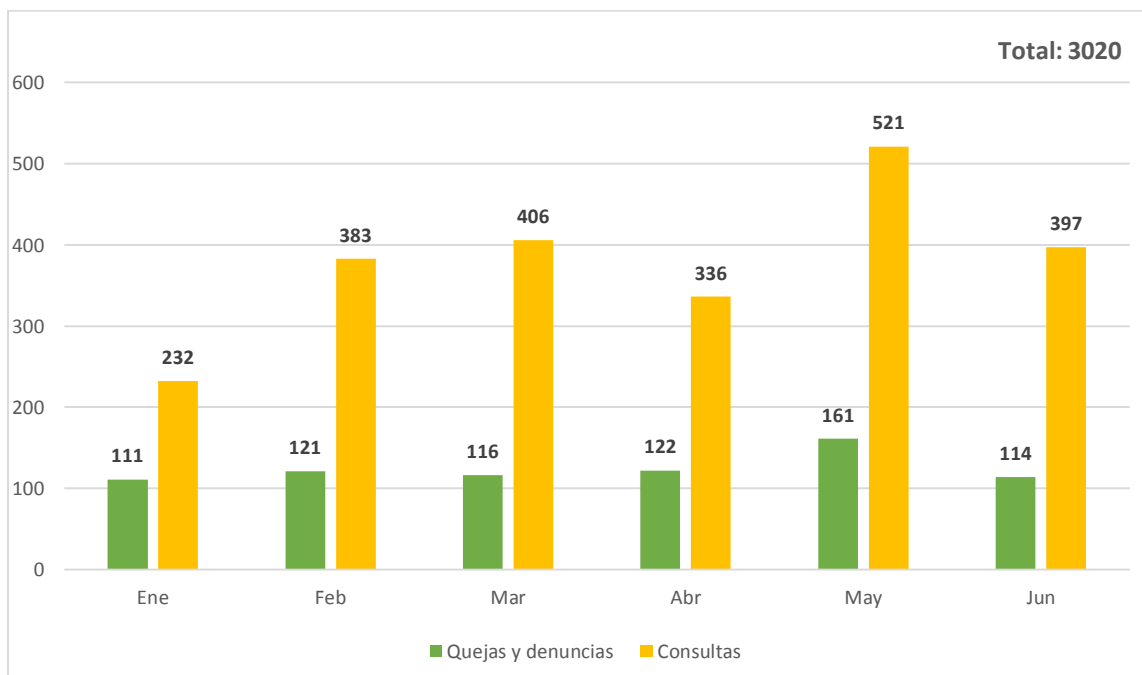
Gráfico N° 3
Comunicaciones admitidas y no admitidas



Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Las comunicaciones admitidas están sub divididas en quejas y denuncias (745) y consultas (2275). El Gráfico N° 4 detalla el tipo de comunicación recibida en el período de este reporte.

Gráfico N° 4
Quejas, denuncias y consultas recibidas por la CUD

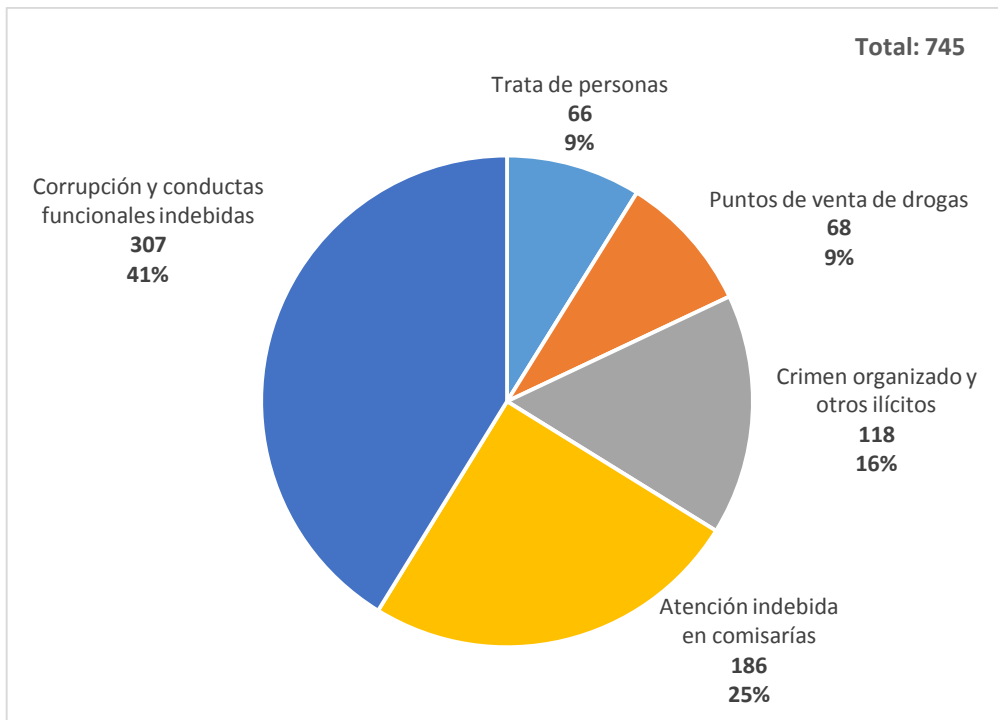


Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

2. Quejas y denuncias recibidas por cada temática

De las quejas y denuncias recibidas (745), el 41% corresponde a denuncias por corrupción y conductas funcionales indebidas del personal del sector Interior, 25% a atención indebida en comisarías, 16% a denuncias por crimen organizado y otros ilícitos, 9% a información sobre puntos de venta de drogas y 9% a denuncias trata de personas.

Gráfico Nº 5
Denuncias recibidas según temática



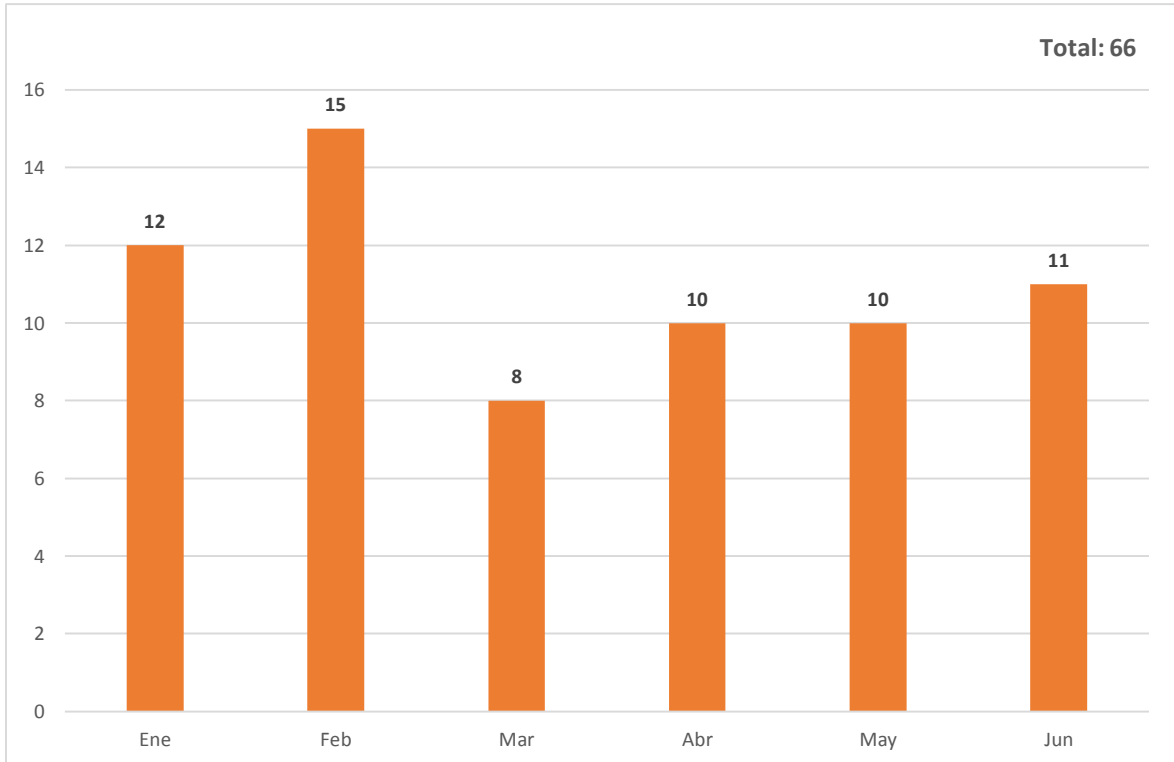
Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

A continuación se presenta la información desagregada en relación a las quejas y denuncias recibidas por cada eje temático.

2.1. Trata de personas

Se han recibido 66 denuncias relacionadas a esta temática durante el primer semestre de 2018.

Gráfico N° 6
Denuncias por trata de personas recibidas por la CUD



Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

En cuanto a la finalidad de la trata, cabe indicar que las denuncias están vinculadas principalmente con la explotación sexual y laboral.

Tabla N° 1
Denuncias por trata de personas según finalidad

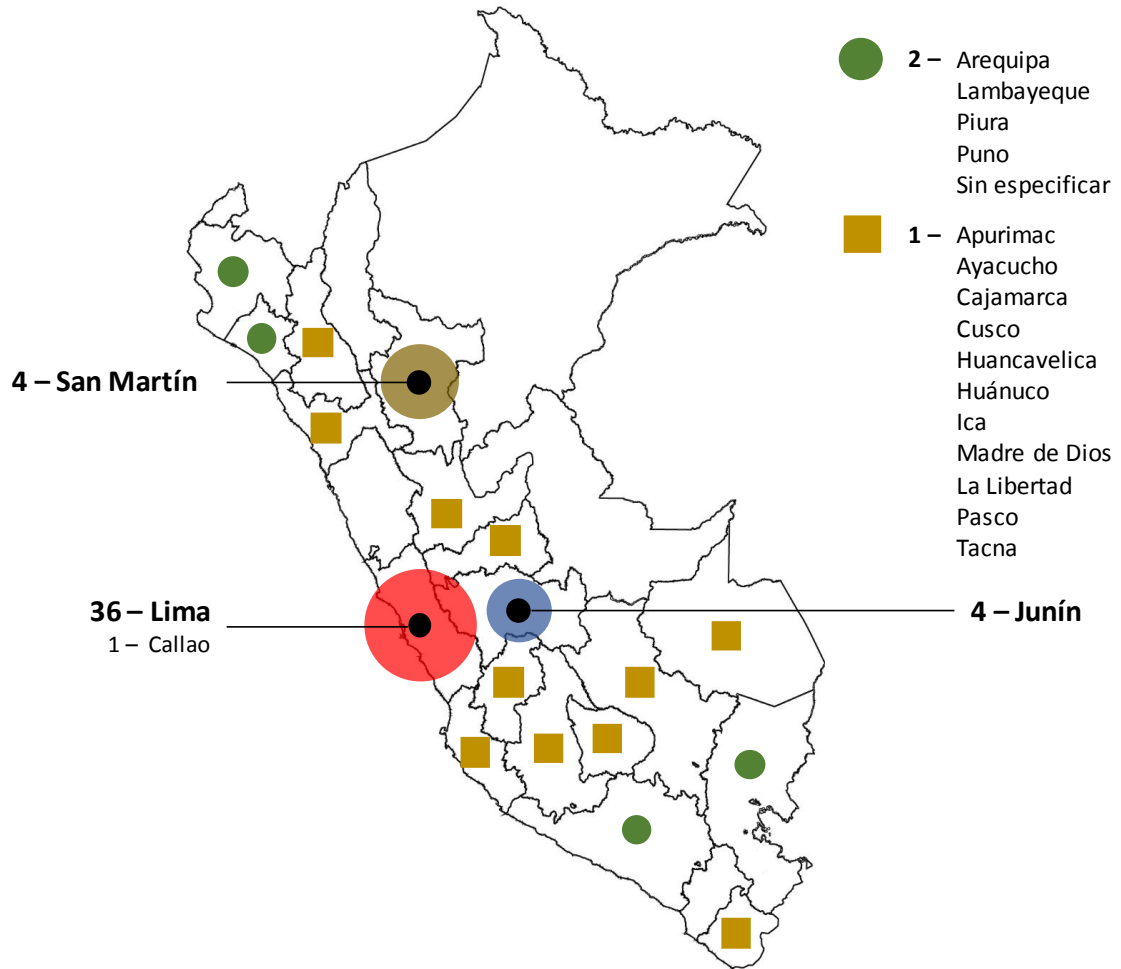
Finalidad de la trata	Nº	%
Explotación sexual	36	54.55%
Explotación laboral	12	18.18%
Explotación de mendicidad ajena	3	4.55%
Compra venta de niños y niñas	1	1.52%
No se especifica	14	21.21%
Total	66	100.00%

Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

A continuación se muestra el lugar de procedencia de las denuncias sobre esta temática, siendo Lima la que concentra el mayor número de casos (36), seguida de San Martín (4) y Junín (4).

Gráfico N° 7
Procedencia de las denuncias sobre trata de personas

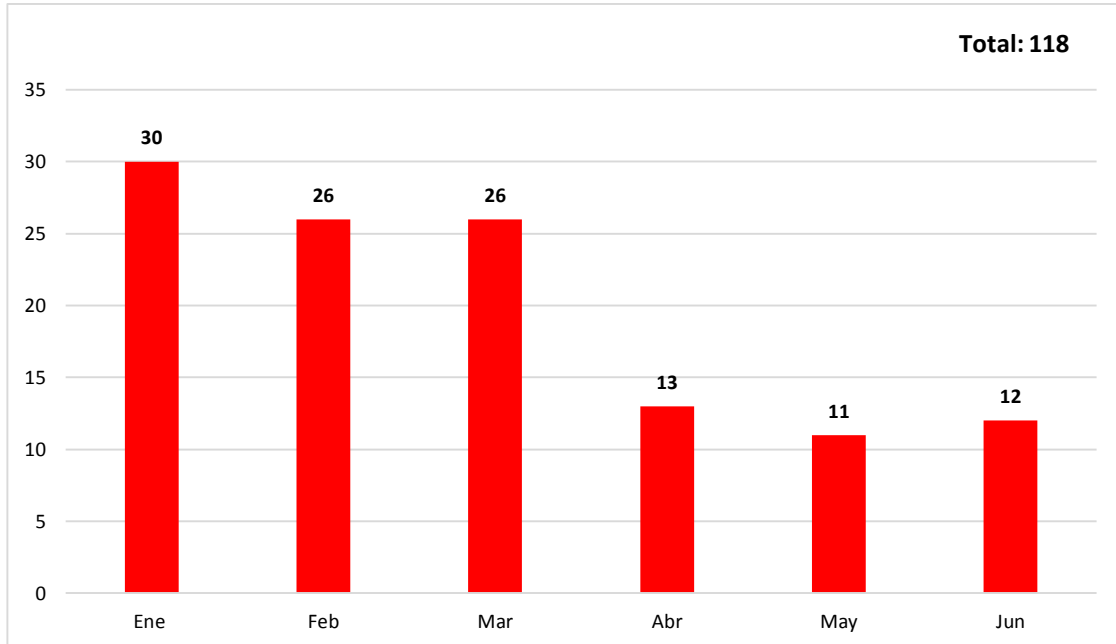


Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

2.2. Crimen organizado y otros ilícitos penales

Se han recibido 118 denuncias por crimen organizado y otros delitos, siendo que la mayoría de ellos corresponde a delitos comunes.

Gráfico N° 8
Denuncias por crimen organizado y otros ilícitos recibidas por la CUD



Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Los hechos denunciados fueron en su mayoría por delitos contra el patrimonio y tráfico ilícito de drogas.

Tabla N° 2
Denuncias por crimen organizado y otros ilícitos recibidas por la CUD

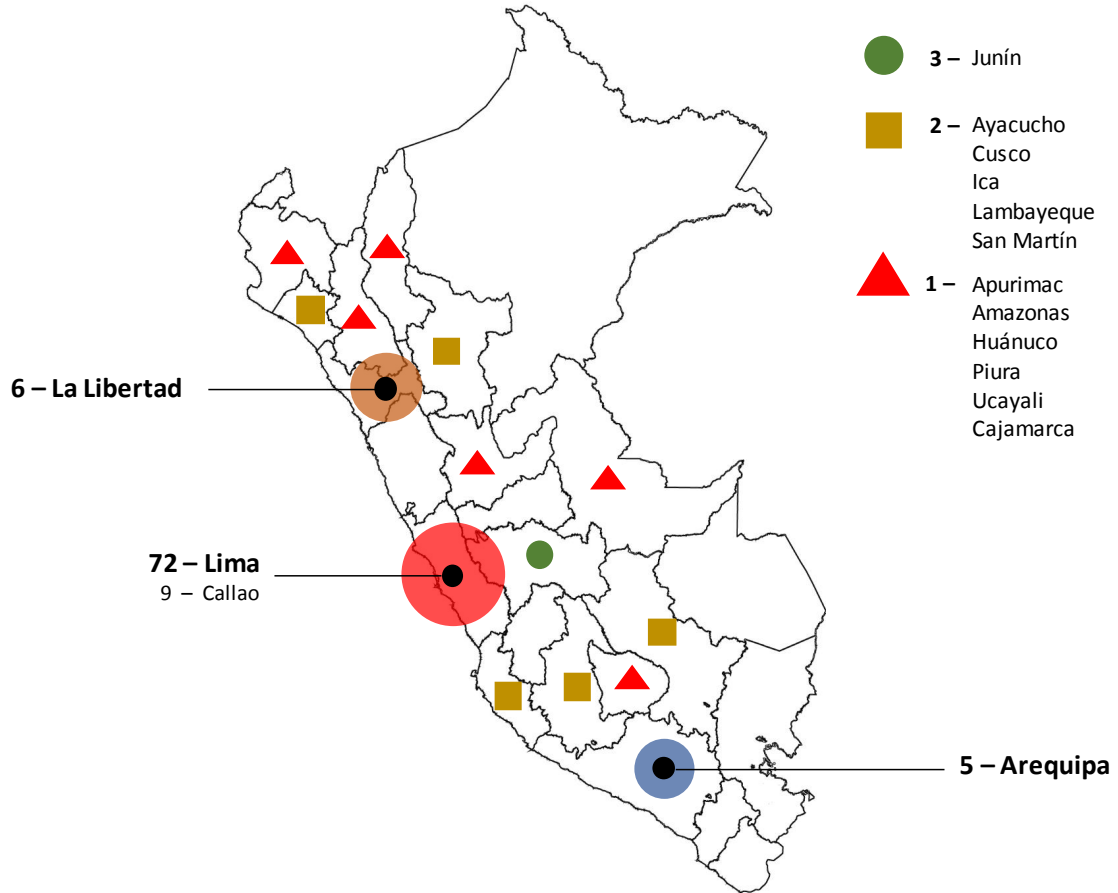
Delito	Nº	%
Delitos contra el patrimonio	39	33.05%
Tráfico ilícito de drogas	31	26.27%
Extorsión	10	8.47%
Delitos contra la administración pública	8	6.78%
Usurpación	8	6.78%
Homicidio calificado	5	4.24%
Delitos contra la salud pública	4	3.39%
Secuestro	2	1.69%
Lavado de activos	2	1.69%
Otros	9	7.63%
Total	118	100.00%

Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

De otro lado, las denuncias proceden de diversas regiones del país, principalmente de Lima (72), Callao (9), La Libertad (6) y Arequipa (5).

Gráfico N° 9
Procedencia de las denuncias sobre crimen organizado y otros ilícitos

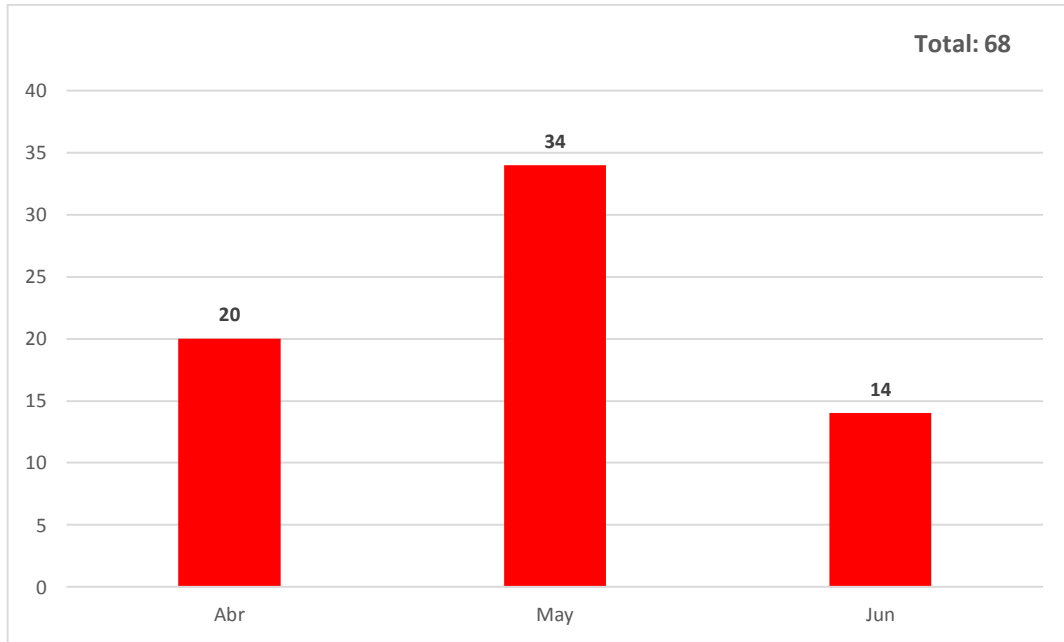


Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

2.3. Puntos de venta de drogas

Respecto a la temática sobre información de puntos de venta de drogas, entre el 20 de abril (fecha en que se incorpora esta temática en la CUD) y el mes de junio de 2018, se han recibido un total de 68 de denuncias y/o información sobre el tema de parte de la ciudadanía.

Gráfico N° 10
Denuncias e información de puntos de venta de drogas recibidos por la CUD

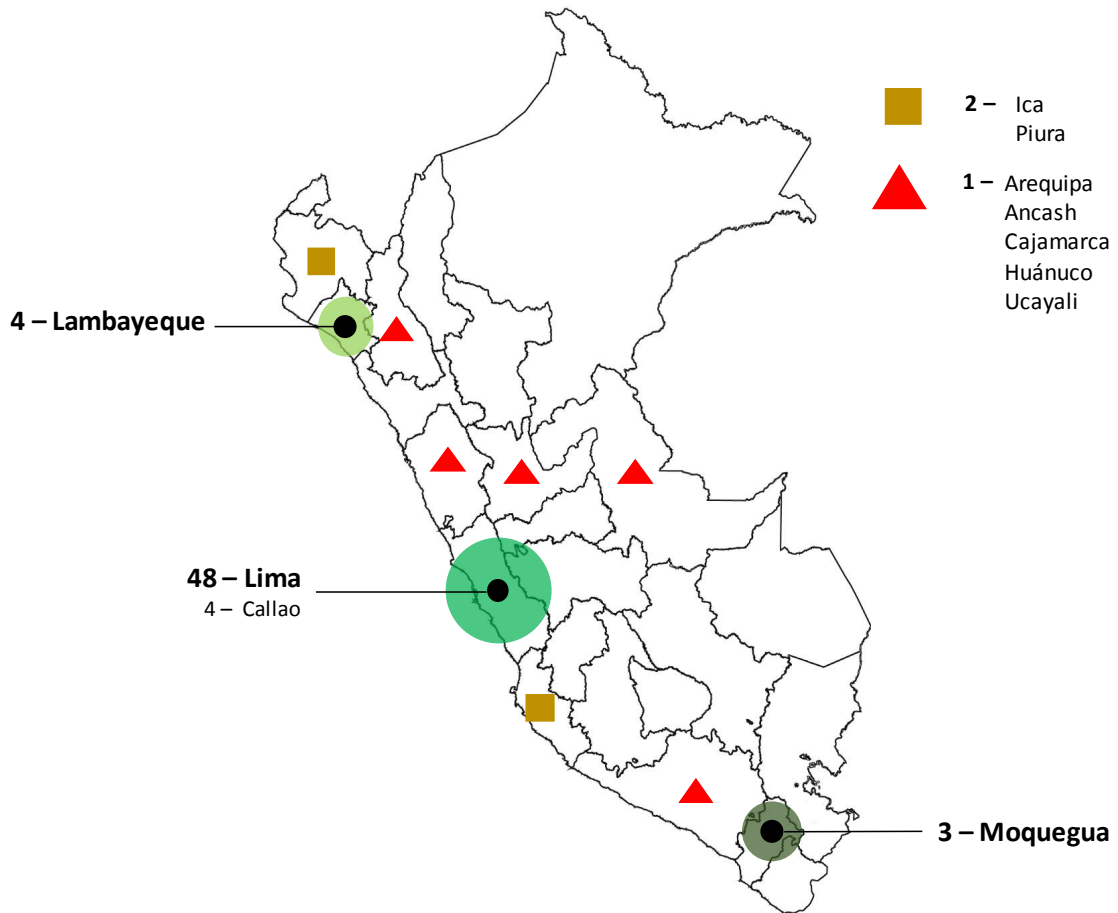


Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

La información procede principalmente de Lima (48), Callao (4), Lambayeque (4) y Moquegua (3), según se muestra en el gráfico N° 11.

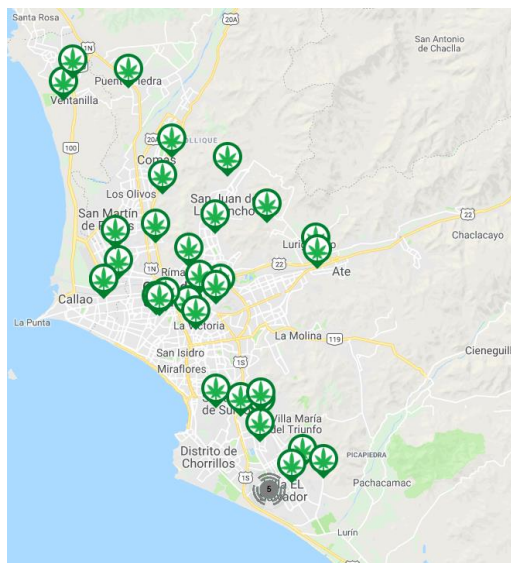
Gráfico N° 11
Procedencia de las denuncias sobre punto de ventas de drogas



Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

De otro lado, en el caso de Lima, los distritos donde se reportaron información y/o denuncias sobre puntos de venta de drogas son: Villa El Salvador (8), la Victoria (4), San Juan de Miraflores (4), entre otros.

Gráfico N° 12
Procedencia de las denuncias en los distritos de Lima según el SIPCOP

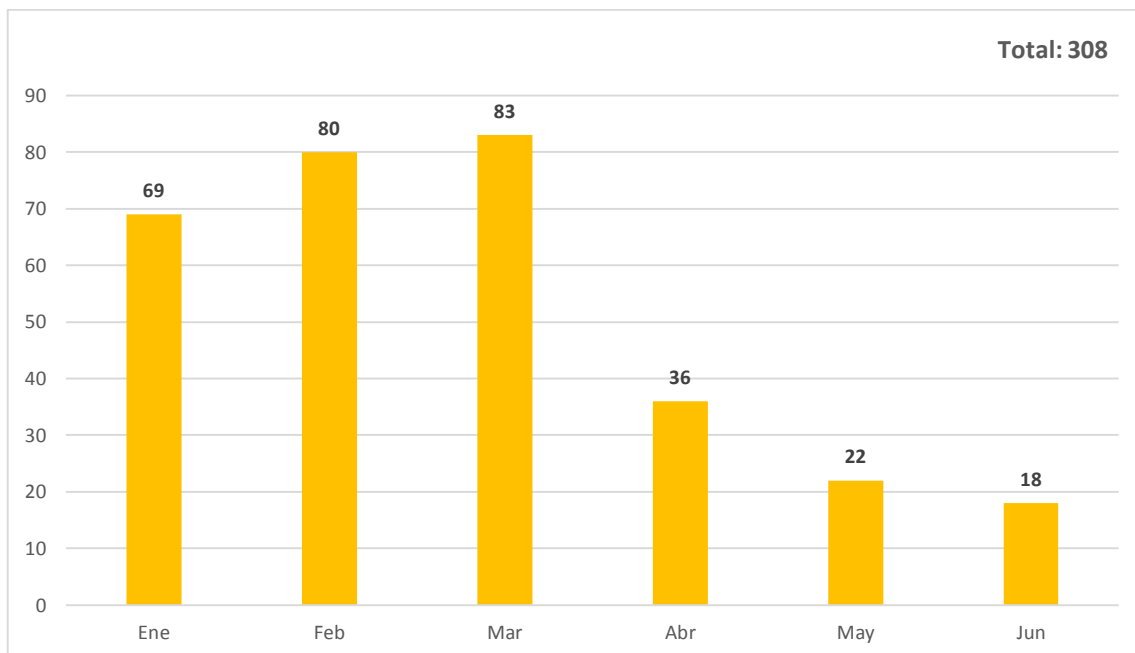


Fuente: Sistema de Planificación y Control de Patrulleja Policial – SIPCOP

2.4. Corrupción y conductas funcionales indebidas

Entre enero y junio de 2018 se recibieron 308 quejas y denuncias por actos de corrupción y conductas funcionales indebidas del personal del Sector Interior.

Gráfico N° 13
Quejas y denuncias por corrupción y conductas funcionales indebidas recibidas por a CUD



Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Las mencionadas quejas en su mayoría hacen referencia a hechos de abuso de autoridad (28.90%), indebida prestación del servicios (13.64%), atención deficiente (11.04%), negarse a brindar atención del servicio (10.71%), entre otros.

Tabla N° 3
Quejas y denuncias por corrupción y conductas funcionales indebidas recibidas por la CUD

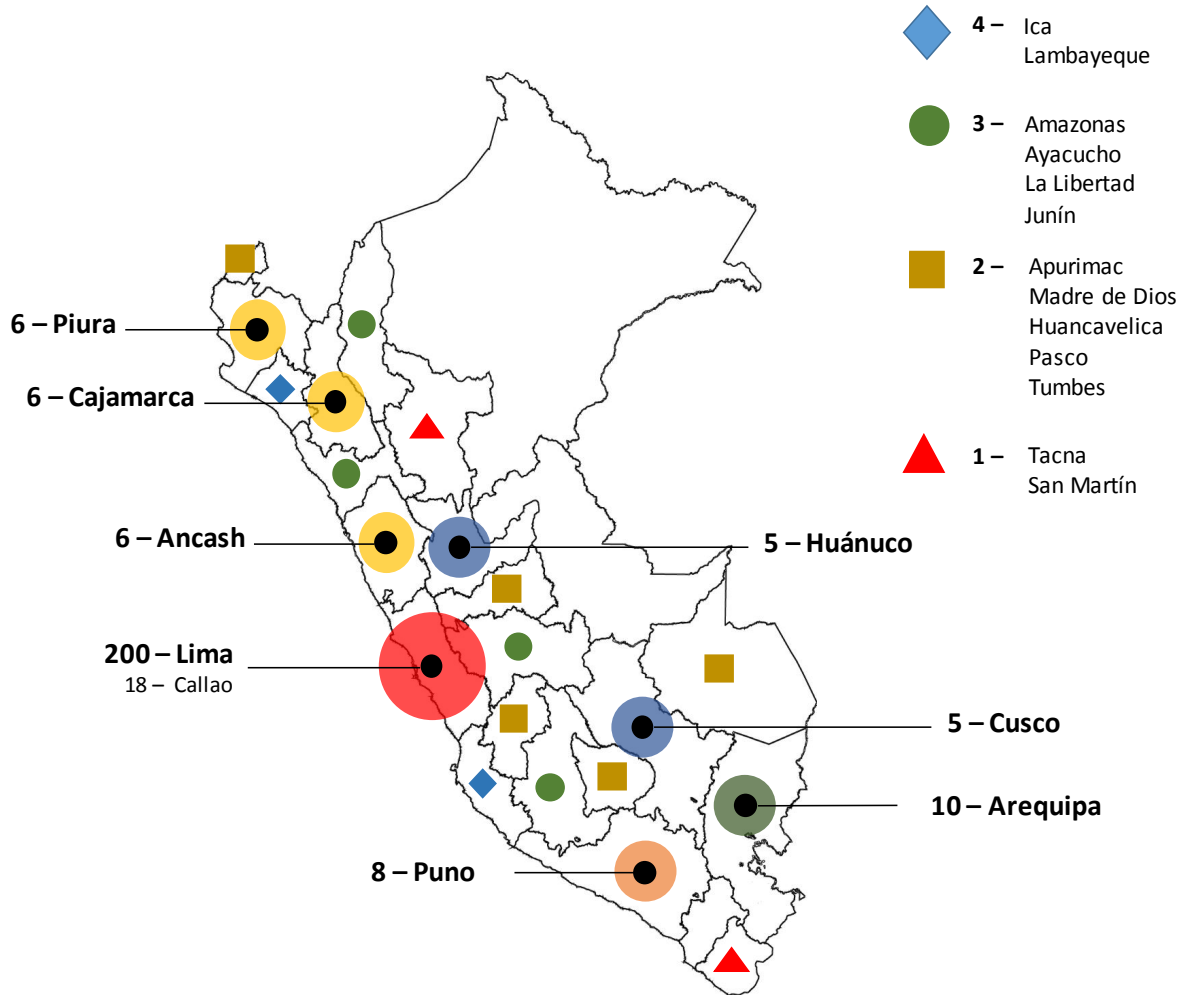
Motivo de la queja	Nº	%
Abuso de autoridad	89	28.90%
Indebida prestación del servicio	42	13.64%
Atención deficiente	34	11.04%
Negarse a brindar atención del servicio	33	10.71%
Demora injustificada en trámite	28	9.09%
Cobros indebidos	26	8.44%
Participar en actividades ilícitas	19	6.17%
Uso indebido de bienes	9	2.92%
Otros	28	9.09%
Total	308	100.0%

Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Finalmente, conviene mencionar que las quejas y denuncias proceden principalmente de Lima (200), Callao (18), Arequipa (10), Puno (8), Ancash (6), Cajamarca (6) y Piura (6) conforme se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 14
Procedencia de las denuncias sobre actos de corrupción y
conductas funcionales indebidas

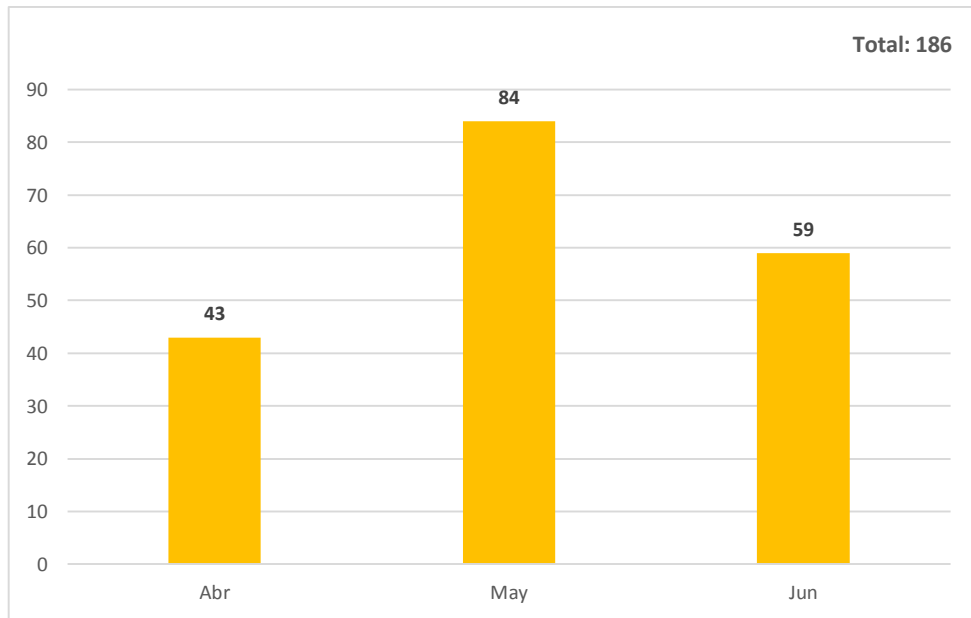


Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

2.5. Atención indebida en comisarías

Entre el mes de abril (en que se incorpora esta temática) y el mes de junio se ha recibido 186 denuncias y/o quejas por atención indebida en comisarías.

Gráfico N° 15
Quejas por atención indebida en comisarías recibidas por la CUD



Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Las mencionadas quejas en su mayoría hacen referencia a la atención al público en forma inadecuada (29.57%), demora injustificada en la atención (25.27%), abuso de autoridad (20.43%), entre otros.

Tabla N° 4
Quejas y denuncias por corrupción y conductas funcionales indebidas recibidas por la CUD

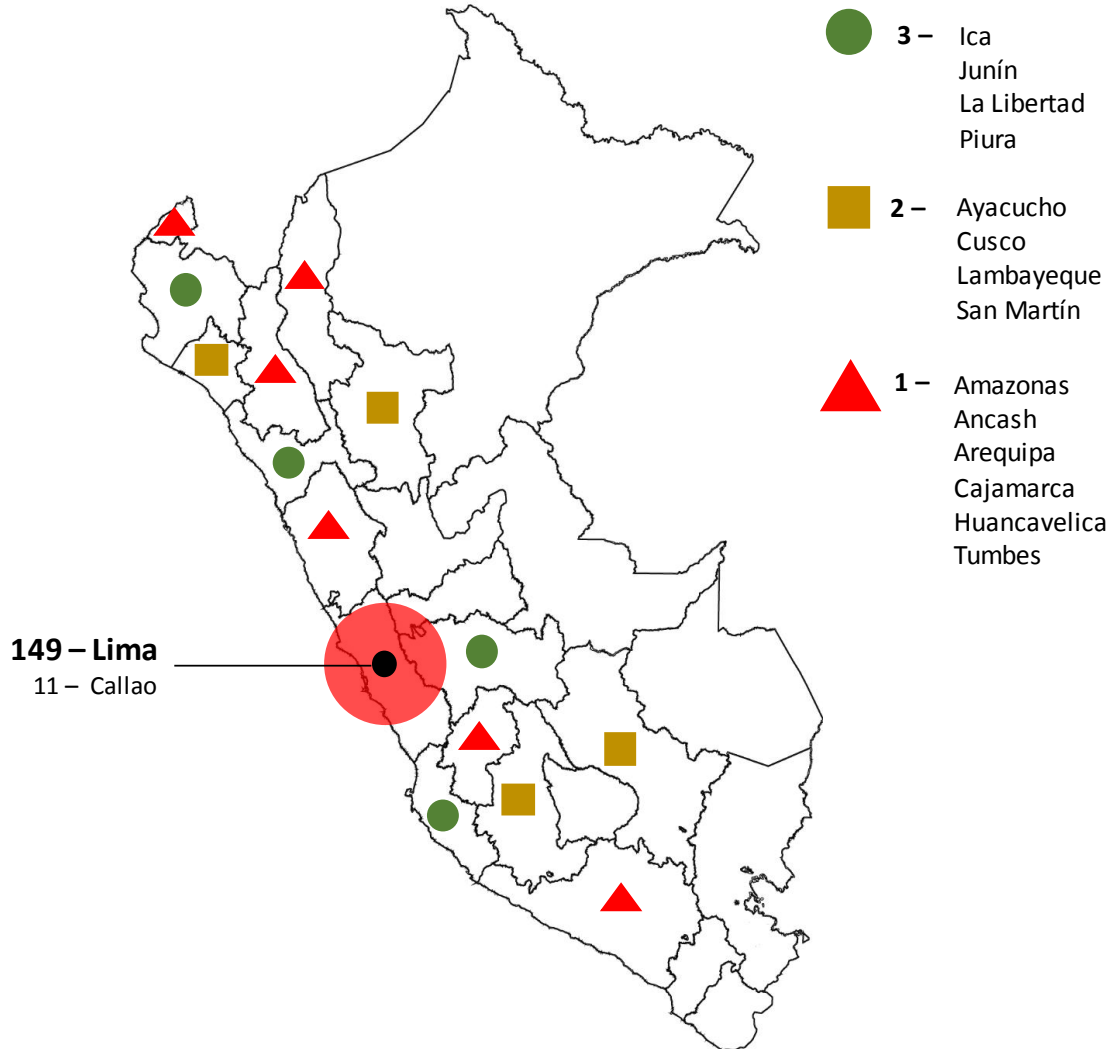
Motivo de la queja	Nº	%
Atender al público en forma inadecuada	55	29.57%
Demora injustificada en la atención	47	25.27%
Abuso de autoridad	38	20.43%
Negarse a recibir la denuncia	25	13.44%
Negarse a entregar copia de la denuncia	12	6.45%
Negarse a brindar información/ atención	9	4.84%
Total	186	100.00%

Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Conviene mencionar que las quejas y denuncias proceden principalmente de Lima (149) y Callao (11) conforme se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 16
Quejas y denuncias por atención indebida en comisarías recibidas por la CUD



Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

De otro lado, las comisarías con el mayor número de quejas fueron las siguientes:

Tabla N° 5
Relación de comisarías y dependencias policiales quejadas de
Lima y Callao

Comisarías Lima y Callao	TOTAL
MIRONES BAJO	5
PAMPLONA I	4
JESUS MARÍA	3
SANTA ISABEL	3
LADERAS DE VILLA	3
SOL DE ORO	3
SURCO	3
VILLA MARÍA	3
HUAYCAN	3
PUENTE PIEDRA	3
SAN BORJA	3
SANTA ELIZABETH	3
JOSE CARLOS MARIATEGUI	3
LA PERLA	3
LA VICTORIA	3
LINCE	3
MONTEERRICO	3
VENTANILLA	3
BAYOBAR	2
APOLO	2
CARABAYLLO	2
COLLIQUE	2
INDEPENDENCIA	2
LOS OLIVOS	2
MATUCANA	2
PRO	2
TUPAC AMARU	2
VITARTE	2
ZARATE	2
CARMEN DE LA LEGUA	2
CIUDAD Y CAMPO	2
HUAROCHIRI	2
MATEO PUMACAHUA	2
PACHACAMAC	2
SAGITARIO	2
SAN JUAN DE MIRAFLORES	2
SAN MARTIN DE PORRES	2
UNIVERSITARIA	2
VILLA EL SALVADOR	2

JUAN INGUNZA	1
LURIN	1
MAGDALENA	1
MARQUEZ	1
MANZANO	1
MIRAFLORES	1
OYÓN	1
PETIT THOUARS	1
PIEDRA LIZA	1
PUEBLO LIBRE	1
PUCUSANA	1
SAN FRANCISCO	1
SAN GENARO	1
TABLADA DE LURIN	1
ASIA	1
BAGUA	1
BARBANCITO	1
BARRANCO	1
BREÑA	1
CANTO REY	1
CHACLACAYO	1
CHILCA	1
CHINCHA ALTA	1
CHORRILLOS	1
CIENEGUILLA	1
COTABAMBAS	1
CRUZ BLANCA	1
HUACHIPA	1
HUALMAY	1
HUAYRONA	1
LAURA CALLER	1
LA ENSENADA	1
LAS PRADERAS	1
MALA	1
MARANGA	1
MIRONES ALTO	1
MONSERRATE	1
NUEVA CAJAMARCA	1
NUEVA ESPERANZA	1
PALOMINO	1
PAMPLONA II	1
PAMPLONA ALTA	1
QUILMANA	1
SAN ANDRES	1
SAN ANTONIO DE JICAMARCA	1

SAN COSME	1
SAN MIGUEL	1
SANTA ANITA	1
SANTA CLARA	1
SURQUILLO	1
TAHUANTINSUYO	1
UV MIRONES	1
DEPINCRI CERCADO	2
DEPINCRI COMAS	1
DEPINCRI LURIN	1
DEPINCRI PUENTE PIEDRA	1
DEPINCRI RIMAC	1
DEPINCRI SJL	1
DEPINCRI SJM	1
DEPINCRI SMP	1
DIVINCRI RIMAC	1
OD HUACHO	1

Tabla Nº 6
Relación de comisarías y dependencias policiales quejadas
a nivel nacional

Comisarías a nivel nacional	TOTAL
ZARZUELA - CUSCO	2
EL TAMBO - JUNIN	2
GUADALUPE - LA LIBERTAD	1
VILCAS HUAMAN - AYACUCHO	1
BUENOS AIRES - ANCASH	1
PAMPAS TAYACAJA - HUANCVELICA	1
SAN ANDRES - ICA	1
HUANCAYO - JUNIN	1
CESAR LLATA - LAMBAYEQUE	1
CANCHAQUE - PIURA	1
HUAMANI - ICA	1
CHOTA - CAJAMARCA	1
AUCALLAMA - HUARAL	1
VISTA ALEGRE - ICA	1
SAN MARTIN - LAMBAYEQUE	1
CASA GRANDE - LA LIBERTAD	1
EL ALAMBRE - LA LIBERTAD	1
CATACAOS - PIURA	1
LOS ALGARROBOS - PIURA	1
HUALLAGA - SAN MARTIN	1

ZORRITOS - TUMBES	1
BAGUA - AMAZONAS	1

3. Consultas atendidas

Durante el período de este reporte, la CUD atendió 2275 consultas. Las mencionadas consultas están referidas a temas afines a la corrupción (33.45%), servicios brindados por la CUD (9.58%), información general (8.88%), temas afines a crimen organizado (7.65%), entre otros. De igual modo, un (9.63%) son comunicaciones efectuadas por los ciudadanos para indagar sobre el estado de sus quejas o denuncias.

Tabla N° 7
Consultas atendidas por la CUD

Motivo de la consulta	Nº	%
Orientación en temas afines a la corrupción	761	33.45%
Consultas sobre estado de quejas o denuncias ante la CUD	219	9.63%
Orientación sobre los servicios brindados por la CUD	218	9.58%
Información general	202	8.88%
Orientación en temas afines al crimen organizado	174	7.65%
Orientación sobre temas relacionados al Sector	97	4.26%
Violencia familiar	65	2.86%
Asesoría Legal	56	2.46%
Seguridad ciudadana	41	1.80%
Personas desaparecidas	25	1.10%
Abuso laboral	23	1.01%
Violencia sexual	23	1.01%
Consejería	19	0.84%
Orientación sobre el servicio y apoyo a la ciudadanía	13	0.57%
Otros	339	14.90%
Total	2275	100.00%

Fuente: Sistema de registro de denuncias de la CUD

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias