

CAPACIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA



SERIE
TENDENCIAS Y ALERTAS
Nº 5 AGOSTO 2025

SEGURIDAD CIUDADANA

LA DEMANDA DE UNA RESPUESTA RÁPIDA Y EFECTIVA

La seguridad ciudadana constituye uno de los principales desafíos para las sociedades contemporáneas, especialmente frente al panorama de creciente violencia y criminalidad que se observa en diversos contextos nacionales.

En este marco, analizar la capacidad y el tiempo de respuesta de los servicios de seguridad ante emergencias se vuelve una tarea prioritaria para garantizar la protección de la población y la preservación del orden público. La velocidad y eficacia de la respuesta no solo impactan en la contención inmediata de los hechos delictivos, sino también en la percepción de seguridad de la ciudadanía y la confianza depositada en las instituciones encargadas de preservar el bienestar colectivo.

Este informe examina, a partir del análisis de datos recientes, las principales amenazas criminales a nivel nacional y su impacto sobre la operatividad de los servicios de seguridad, resaltando la importancia de fortalecer la capacidad de respuesta y optimizar los tiempos de actuación ante las emergencias que afectan a la sociedad.

EL AUMENTO DE LA VIOLENCIA CRIMINAL INCREMENTA LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD

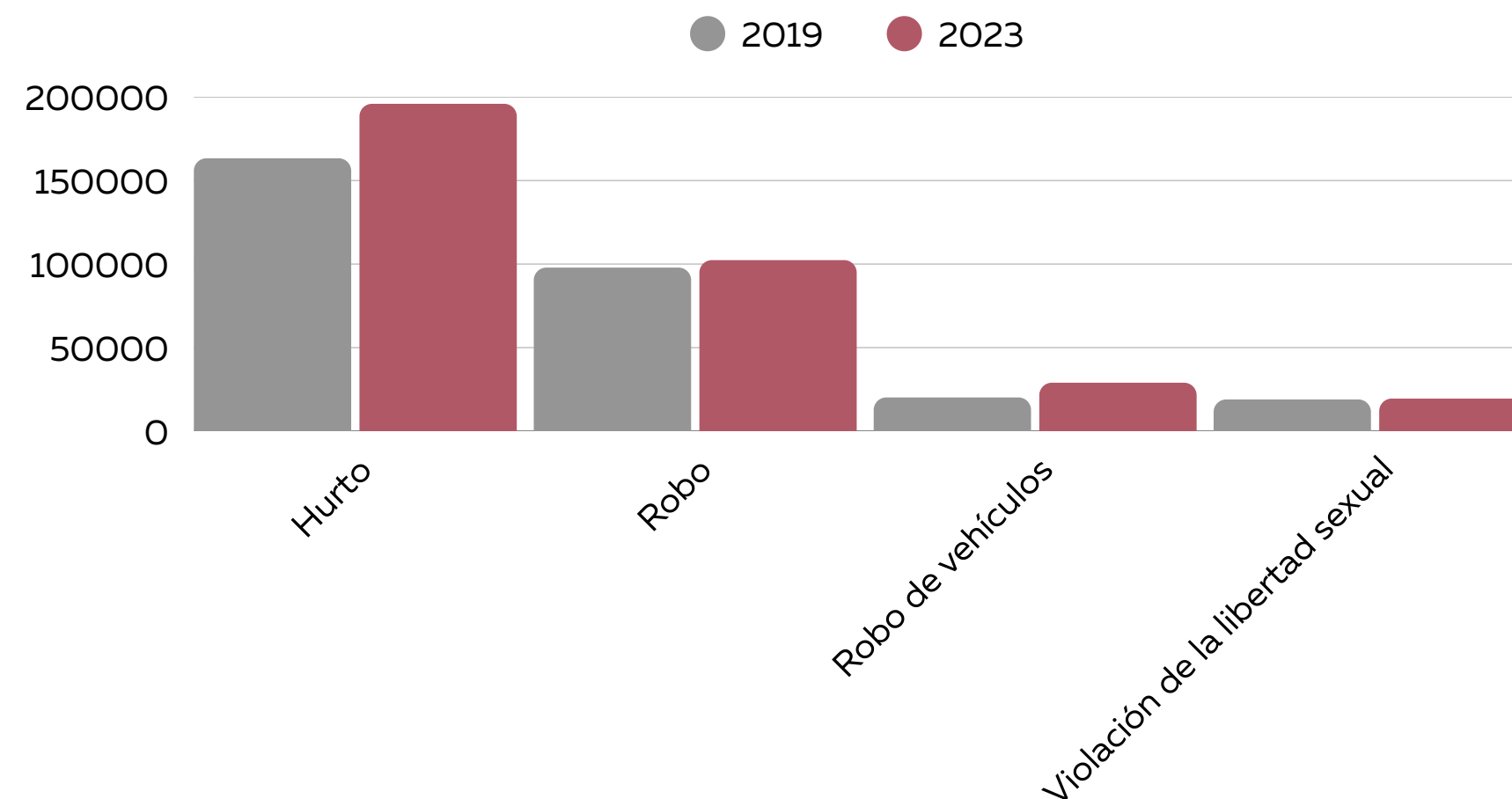
Las denuncias por delitos contra el patrimonio han aumentado, siendo el hurto el más denunciado a nivel nacional.

Se tiene un cada vez mayor número de denuncias de víctimas de robo de vehículo.

Las denuncias por violación de la libertad sexual se mantienen prevalentes.

Los homicidios representan episodios de violencia letal que requieren atención prolongada y coordinación interinstitucional.

Principales amenazas criminales a nivel nacional



Fuente: INEI (2024). Elaboración propia.

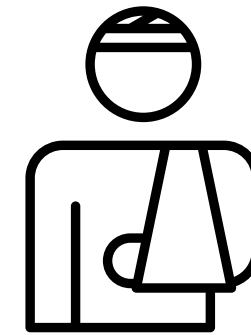
EL TIEMPO DE RESPUESTA ES UN ESTÁNDAR DE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD ANTE EMERGENCIAS



El sistema 911 de San Francisco tiene como objetivo responder al 90% de las llamadas de emergencia en 15 segundos.



Un aumento del 10% en el tiempo de respuesta puede conducir a una disminución de 4.7% en la probabilidad de detección o resolución del crimen. (Blanes i Vidal & Kirchmaier 2018)



Un aumento en el tiempo de respuesta incrementa la probabilidad de lesiones, especialmente en llamadas de violencia doméstica. (DeAngelo et al. 2023)



La satisfacción ciudadana con la policía está fuertemente influenciada por sus expectativas sobre el tiempo de respuesta (Percy, 1980)

LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LA POLICÍA EN PERÚ SON ALTOS

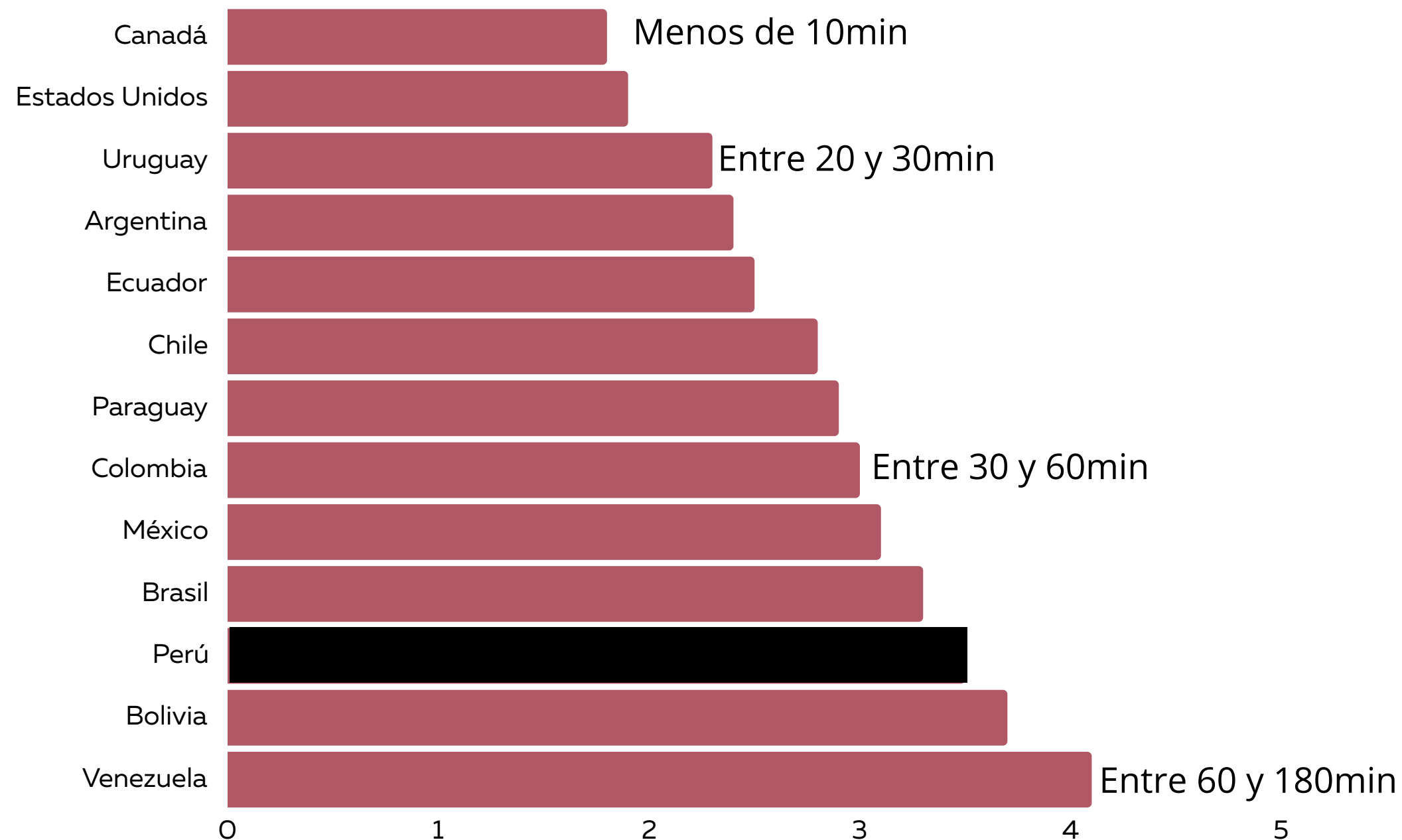
De acuerdo con LAPOP (2014), la población percibe que la policía puede demorar entre una y tres horas en llegar a una emergencia general

Es uno de los tiempos más largos de la región.

En casos de robo a vivienda, el tiempo de respuesta estimado es de 30 a 60 minutos.

Si bien los datos son del 2014, las brechas de cobertura asociadas al tiempo de respuestas persisten.

Promedio de tiempo que tomaría a la policía llegar ante el robo de vivienda (2014).



Fuente: LAPOP (2014). Elaboración propia

EL TIEMPO DE RESPUESTA DEPENDE PRINCIPALMENTE DE UNA BUENA COBERTURA DE COMUNICACIONES

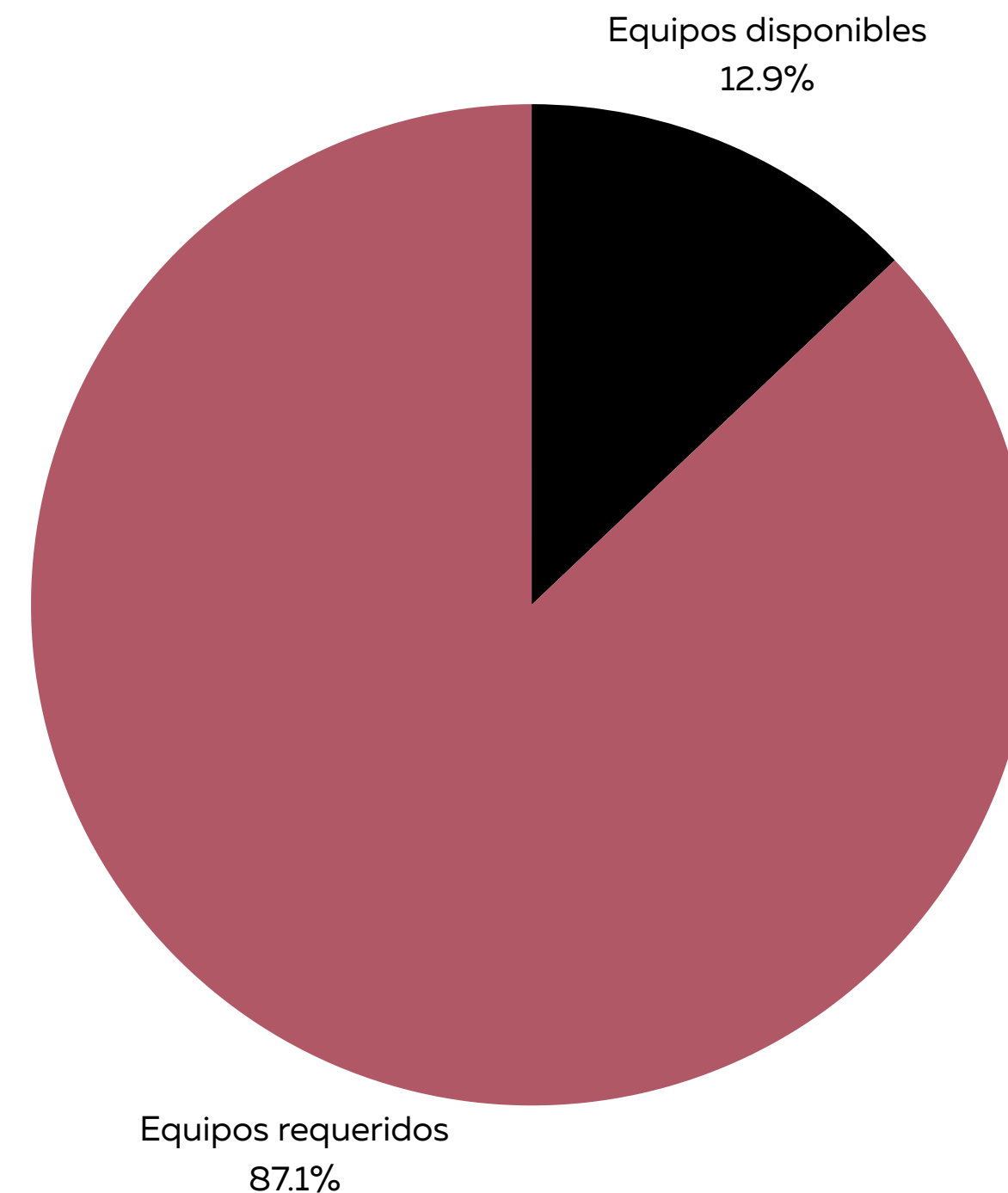
El manejo de una atención rápida depende de:

- cantidad de efectivos
- posicionamiento táctico
- condiciones de desplazamiento, y
- comunicación efectiva con unidades en terreno.

Sin embargo, una buena comunicación, no se pueden gestionar las condiciones previas.

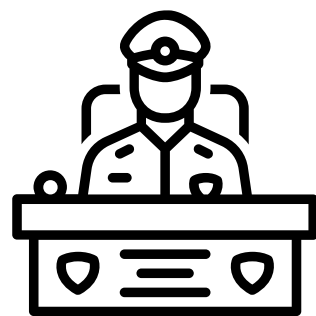
Según el Ministerio del Interior (2024), hay 6,739 equipos de comunicación operativos para 52,149 efectivos en comisarías, lo que genera una brecha del 87.08% en comunicación.

Disponibilidad de equipos de comunicación propios y operativos en la Policía Nacional del Perú según el total de efectivos policiales (2023).



Fuente: Mininter (2024). Elaboración propia

EXISTE UN DÉFICIT DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN EN LA POLICÍA



Se contabilizan
52,149
efectivos policiales
destacados en labores en
comisarías (al 2023)



A nivel de comisarías, se
dispone de
6,739 equipos de
comunicación propios y
operativos de la PNP (al
2023).



Si asumimos que el 50% está
de servicio habría 6,739
equipos para 26,074 policías
de turno.



Por lo tanto
19,335 policías no tendrían
de equipo de comunicación
durante su turno en la
comisaría.

Fuente: MININTER (2024; 2025) Elaboración propia

DÉFICIT DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN LIMITA LA CAPACIDAD EN ZONAS RURALES Y FRONTERAS



Fuente: MINDEF (2006), MININTER (mayo de 2024; 2025), PNP (2021)

LAS CENTRALES DE EMERGENCIA
NO RESUELVEN EL PROBLEMA POR SI MISMAS

Llamadas malintencionadas a centrales de emergencia

El sistema de atención de emergencias se ve obstaculizado por un abrumador número de llamadas falsas o perturbadoras.

El 91% de las llamadas recibidas en centrales de emergencia son malintencionadas, lo que congestiona la capacidad de atender urgencias reales.

Una central de emergencia no resuelve los problemas si no se tiene una capacidad de respuesta pertinente y oportuna en terreno.

Total de llamadas contestadas	Llamadas malintencionadas		Llamadas efectivas	
	Total	%	Total	%
9,098,520	8,285,299	91%	813,221	9%

Fuente: CCE-105, Central 106, Central 116, Línea100. Elaboración: PRONATEL

AGENDA

COMPRENDER LOS FACTORES PARA UNA RESPUESTA RÁPIDA Y EFECTIVA

El proyecto de investigación **“Capacidad y tiempo de respuesta de los servicios de seguridad ante emergencias”** tiene por objetivo analizar los factores asociados a la implementación de este estándar, apuntando a generar recomendaciones de política para su puesta en marcha en los principales centros urbanos del Perú.

Se trata de una iniciativa de investigación aplicada, que busca aportar a los actores clave con insumos para que tomen decisiones sobre la implementación y mejora de este indicador

Pasos a seguir

- Presentación y discusión del problema
- Entrevistas con actores clave
- Talleres de socialización de avances
- Publicación del informe y agenda

CAPACIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

SERIE

TENDENCIAS Y ALERTAS

Nº 5 AGOSTO 2025

