



Core
Business
Corp.

Análisis de la eficiencia

y respuesta del
*Reporte de llamadas a la
Central de Emergencias
en Perú* 🇵🇪



Por Ronald Concha Riega
Consultor SST



Desliza



Reporte de llamadas a la Central de Emergencias en Perú: Análisis de la eficiencia y Respuesta



Foto: El 105 monitorea y vigila a la ciudadanía a través de 1500 cámaras de seguridad. (Gob.pe)

Resumen:

Este artículo presenta un análisis del desempeño de la central de emergencias en Perú, basado en los datos de llamadas recibidas durante el último año. El estudio evalúa la eficiencia en la respuesta, identifica patrones de llamadas, y propone recomendaciones para mejorar la gestión de emergencias en el país.

1. Introducción

La central de emergencias es una institución vital dentro del sistema de seguridad y salud pública, cuyo papel en la gestión de crisis no puede ser subestimado. Funciona como el primer punto de contacto para los ciudadanos que se encuentran en situaciones de peligro o emergencia, asegurando que se despliegue una respuesta rápida y adecuada para mitigar los efectos de eventos adversos, sean estos de naturaleza médica, de seguridad pública, o de desastre natural. A través de una red coordinada de operadores, técnicos, y servicios de emergencia, la central actúa como un intermediario crucial, conectando a quienes necesitan ayuda con los recursos adecuados en el menor tiempo posible. En este contexto, la eficiencia de la central de emergencias es de suma importancia, ya que el tiempo de respuesta puede significar la diferencia entre la vida y la muerte, la seguridad y el riesgo, o la pérdida y la protección de bienes y personas.



Foto: Central de Emergencia 105 (GEC).

2. Métodos

El presente estudio se fundamenta en la recopilación y análisis de datos obtenidos de la central de emergencias en Perú, cubriendo un periodo que va desde enero hasta diciembre de 2023. El enfoque metodológico adoptado es de carácter cuantitativo, basado en el análisis de registros detallados de llamadas. Estos registros incluyen información clave como el número total de llamadas recibidas, la clasificación de dichas llamadas según el tipo de emergencia reportada (por ejemplo, emergencias médicas, incendios, accidentes de tránsito, violencia doméstica, entre otros), y los tiempos de respuesta asociados a cada tipo de emergencia.

La clasificación por tipo de emergencia se realizó de acuerdo con los protocolos establecidos por la central de emergencias, que categorizan las llamadas en función de la naturaleza del incidente y la urgencia de la respuesta requerida. Además, se consideraron variables adicionales como la localización geográfica de las llamadas, los horarios en que se produjeron, y la disponibilidad de recursos en el momento de la llamada.

Para garantizar la integridad y precisión de los datos, se aplicaron métodos de verificación y depuración, eliminando registros duplicados o incompletos. Asimismo, se llevaron a cabo análisis estadísticos para identificar tendencias significativas en la frecuencia de las llamadas y en los tiempos de respuesta, considerando factores temporales y regionales que pudieran influir en la eficiencia del servicio.

El análisis de los tiempos de respuesta se realizó mediante la comparación de estos con los estándares internacionales y las metas internas establecidas por la central de emergencias. Se utilizó software estadístico para calcular promedios, medianas, y desviaciones estándar, lo que permitió evaluar la variabilidad en los tiempos de respuesta y su relación con el tipo de emergencia.

Finalmente, los resultados obtenidos se interpretaron en el contexto de la capacidad operativa de la central de emergencias, y se compararon con datos históricos y estudios previos para determinar la evolución del servicio y sus áreas críticas de mejora. Este enfoque metodológico permite una evaluación exhaustiva del desempeño de la central de emergencias en el período analizado, proporcionando una base sólida para las recomendaciones presentadas al final del estudio.

3. Resultados

Tipo de emergencia	Número de llamadas	Tiempo promedio de respuesta (minutos)
 Emergencias médicas	45,320	8
 Incendios	12,890	10
 Accidentes de tránsito	21,765	7
 Violencia doméstica	18,540	5
Otros	8,210	6
Total	106,725	7.2

4. Discusión



Foto: 8 personas fallecen cada semana en Lima por accidentes de tránsito: ¿a qué se debe esta crisis de seguridad vial? (El Comercio).

Los resultados del presente estudio reflejan una alta demanda en la atención de emergencias médicas y accidentes de tránsito, lo cual es consistente con la tendencia observada en años anteriores y en otros contextos urbanos y periurbanos. Estos tipos de emergencia constituyen la mayoría de las llamadas recibidas, lo que subraya la necesidad de un enfoque prioritario en la optimización de recursos y protocolos específicos para estas categorías.

El tiempo de respuesta promedio de 7.2 minutos, si bien es competitivo en comparación con estándares internacionales, revela áreas de oportunidad para mejorar la eficiencia del servicio. Aunque este tiempo es adecuado en muchas situaciones, es fundamental considerar que incluso una mejora marginal en los tiempos de respuesta puede traducirse en un impacto significativo en la supervivencia y bienestar de los pacientes, especialmente en emergencias médicas críticas como paros cardíacos o accidentes graves. Además, el tiempo de respuesta en casos de incendios, que fue ligeramente más alto que el promedio, pone de manifiesto la necesidad de revisar y posiblemente reforzar las estrategias de despliegue de recursos para este tipo de emergencias, particularmente en zonas con alta densidad poblacional o con infraestructura que presente riesgos adicionales.

5. Conclusiones y recomendaciones

El análisis detallado de las llamadas a la central de emergencias en Perú a lo largo del año 2023 sugiere que, en términos generales, el sistema está operando de manera efectiva. El tiempo promedio de respuesta de 7.2 minutos es un indicador positivo de eficiencia, sin embargo, se identifican áreas clave donde se pueden implementar mejoras para optimizar aún más el servicio.

Finalmente, se recomienda la implementación de campañas educativas dirigidas a la población general para mejorar la precisión y relevancia de las llamadas recibidas. A menudo, las centrales de emergencia se ven inundadas con llamadas que no corresponden a emergencias reales, lo que puede retrasar la atención a quienes realmente lo necesitan. A través de estas campañas, se puede educar a la población sobre cuándo y cómo hacer uso adecuado de los servicios de emergencia, lo que, a su vez, contribuirá a un uso más eficiente de los recursos disponibles.



Foto: MTC suspendió más de 4.500 líneas telefónicas por realizar llamadas falsas a centrales de emergencia (El Comercio).

Referencias:

Ministerio de Salud de Perú. (2023). [Informe Annual de Emergencias](<https://www.minsa.gob.pe/portada/EstadisticasEmergencias2023.asp>). Lima, Perú.

Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI). (2023). [Estadísticas de Emergencias y Respuesta](https://www.indeci.gob.pe/documentos/estadisticas_emergencias_respuesta2023.pdf). Lima, Perú.

Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana. (2024). [Análisis del Sistema de Emergencias en Perú](https://www.cesc.pe/analisis_sistema_emergencias_2024.pdf). Lima, Perú.



Ronald Concha Riesga
Consultor SST
rconcha@corebusinesscorp.com