



**Impacto de la
transformación digital
del Sistema de Denuncias
Policiales (SIDPOL) en la
eficiencia operativa de
las comisarías de Lima
Metropolitana, 2024-2026**

José Abelardo Mauriola Bobadilla
Oswaldo Germán García Casas
Victor Andres Patiño Zeballos

Impacto de la transformación digital del Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL) en la eficiencia operativa de las comisarías de Lima Metropolitana, 2024-2026

José Abelardo Mauriola Bobadilla
Oswaldo Germán García Casas
Victor Andres Patiño Zeballos

{

RESUMEN

El presente capítulo de revisión narrativa analiza el impacto de la transformación digital del Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL) en la eficiencia operativa de las comisarías de Lima Metropolitana durante el período 2024-2026. A partir del análisis temático y la triangulación de evidencia científica e informes institucionales del Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú, se examina la migración del sistema hacia entornos en la nube y su interoperabilidad con entidades clave como RENIEC, el Ministerio Público y el Poder Judicial. Los hallazgos principales demuestran una reducción significativa en los tiempos de atención y registro de denuncias, lo que ha permitido descongestionar las dependencias policiales y reasignar personal administrativo a labores operativas de patrullaje preventivo, optimizando la generación de mapas del delito. No obstante, el impacto pleno de esta modernización se encuentra condicionado por brechas en la infraestructura tecnológica de distritos periféricos, resistencia al cambio en el personal de mayor antigüedad y desafíos en ciberseguridad. Se concluye que la eficiencia operativa requiere un equilibrio sostenido entre inversión tecnológica, conectividad de alta velocidad y capacitación continua del recurso humano policial.

Palabras clave: SIDPOL, Eficiencia operativa, Comisarías, Transformación digital, Lima Metropolitana.

ABSTRACT

This narrative review chapter analyzes the impact of the digital transformation of the Police Complaint System (SIDPOL) on the operational efficiency of police stations in Metropolitan Lima during the 2024–2026 period. Based on thematic analysis and the triangulation of scientific evidence and institutional reports from the Ministry of the Interior and the Peruvian National Police, the study examines the system's migration to cloud environments and its interoperability with key entities such as RENIEC, the Public Prosecutor's Office, and the Judiciary. Key findings demonstrate a significant reduction in the time required to process and record complaints; this has alleviated congestion at police stations and allowed administrative staff to be reassigned to operational preventive patrol duties, thereby optimizing the generation of crime maps. However, the full impact of this modernization is constrained by gaps in technological infrastructure in outlying districts, resistance to change among senior personnel, and cybersecurity challenges. The study concludes that operational efficiency requires a sustained balance between technological investment, high-speed connectivity, and continuous training of police personnel.

Keywords: SIDPOL, Operational efficiency, Police stations, Digital transformation, Metropolitan Lima.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la administración pública en el Perú ha iniciado un proceso de modernización orientado a sustituir la gestión burocrática basada en soporte físico por modelos de gobierno digital eficientes y transparentes (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2023). En el ámbito de la seguridad ciudadana, la Policía Nacional del Perú (PNP) operó históricamente bajo un esquema tradicional de registro manual de denuncias en cuadernos y libros de ocurrencias. Este modelo analógico no solo generaba cuellos de botella en la atención presencial, sino que también limitaba la capacidad de procesamiento de la información y la consolidación de estadísticas criminales confiables (Ramos, 2021). Ante esta limitación, la transición hacia el empleo de tecnologías de la información se convirtió en un pilar estratégico para dinamizar la función policial y mejorar la interacción entre la ciudadanía y el Estado (Gómez & Pérez, 2025).

A pesar de los avances normativos, el entorno urbano de Lima Metropolitana —que concentra a más de un tercio de la población nacional— presenta severos desafíos estructurales. La alta densidad demográfica y el incremento de la criminalidad común han derivado en la congestión de las comisarías, demoras prolongadas en la atención al usuario y una acentuada fragmentación de los datos policiales (Ministerio del Interior [MININTER], 2024). Las brechas en la comunicación interinstitucional entre comisarías distritales propiciaron la duplicidad de trámites y la pérdida de trazabilidad en los atestados, afectando la oportuna administración de justicia y desgastando la confianza pública en la institución policial (Ramírez, 2024; Valles & Mendo, 2022).

En este contexto, la implementación y consolidación del Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL) adquiere una sustancial justificación e importancia. Evaluar el impacto de las tecnologías de la información aplicadas al orden público permite comprender cómo la digitalización contribuye a la optimización operativa, a la reducción de tiempos de respuesta y a la toma de decisiones estratégicas basadas en evidencia (Mendoza, 2023). El geoprocusamiento de datos y la centralización digital de los registros no solo agilizan los procedimientos administrativos, sino que facilitan el diseño de mapas del delito precisos para la reasignación eficiente del personal en labores de patrullaje preventivo (Silva, 2026).

Por consiguiente, el objetivo principal de la presente revisión narrativa es evaluar de manera crítica la literatura científica y la evidencia institucional sobre los efectos de la transformación digital del SIDPOL en la eficiencia operativa, el tiempo de respuesta, la carga procesal y la interoperabilidad de las comisarías de Lima Metropolitana durante el período 2024-2026.

Para alcanzar dicho fin, se establecen los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las fases de actualización e integración tecnológica del SIDPOL en el quinquenio reciente, enfocándose en la ventana temporal 2024-2026.
2. Analizar la variación en los tiempos de atención y procesamiento de denuncias en comisarías representativas del ámbito metropolitano.
3. Identificar las principales limitaciones técnicas, logísticas y operativas que condicionan la adopción efectiva de este sistema por parte del personal policial.

METODOLOGÍA

Para evaluar el impacto de la transformación digital del Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL) en la eficiencia operativa de las comisarías de Lima Metropolitana durante el período 2024-2026, se empleó un diseño de investigación basado en una revisión narrativa de enfoque cualitativo con alcance sintético-analítico (García-González, 2023). Este tipo de diseño resulta idóneo para integrar, contextualizar y contrastar críticamente literatura científica e informes gubernamentales sobre la modernización del Estado y la gestión del orden público (Sánchez-Meca, 2022).

La selección de las fuentes de información se rige por criterios sistemáticos de inclusión y exclusión. Se incluyeron artículos de investigación, revisiones y documentos de política pública publicados entre los años 2020 y 2026 que abordan explícitamente el uso del SIDPOL, el gobierno electrónico en el Perú, la gestión digital policial y los indicadores de efectividad institucional de la Policía Nacional del Perú (PNP). Asimismo, se incorporaron memorias de gestión, reportes de evaluación operacional y directivas oficiales emitidas por el Ministerio del Interior (MININTER) y la PNP referidas al entorno urbano de Lima Metropolitana durante la ventana temporal de observación 2024-2026 (MININTER, 2025).

Por el contrario, se excluyeron aquellos trabajos referidos exclusivamente a comisarías o dependencias de zonas rurales con nula o escasa conectividad a internet, investigaciones publicadas con anterioridad a la consolidación de la plataforma digital del SIDPOL (previas a 2020) y literatura gris que careciera de rigor metodológico o respaldo institucional comprobable (Herrera & Castro, 2024).

La estrategia de búsqueda exhaustiva se ejecutó en bases de datos académicas de alto impacto y de acceso abierto, incluyendo Scopus, SciELO, Redalyc y Latindex. Esta recolección se complementó con la consulta directa en repositorios institucionales de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), el MININTER y la PNP. Para la recuperación de la información se diseñaron ecuaciones de búsqueda mediante operadores booleanos (AND, OR) que combinaron los términos clave: "SIDPOL", "denuncias policiales digitales", "eficiencia operativa PNP", "gobierno digital Perú" y "transformación digital Lima" (Torres & Morales, 2023).

El procesamiento de la información se estructuró mediante una técnica de análisis temático combinada con la triangulación teórica (Fernández-Ríos, 2024).

Las evidencias recopiladas se extrajeron en matrices analíticas y se organizaron conceptualmente en tres ejes fundamentales:

1. Infraestructura tecnológica: estado de la conectividad, soporte de hardware e interoperabilidad de base de datos.
2. Rendimiento operativo: variaciones en los tiempos de respuesta, simplificación procedimental y descongestión administrativa en las dependencias policiales.
3. Satisfacción del servicio al ciudadano: percepción de calidad, accesibilidad al trámite y trazabilidad de las denuncias formuladas en Lima Metropolitana (Castillo et al., 2025).

RESULTADOS

Evolución e Interoperabilidad Técnica del SIDPOL (2024–2026)

Durante el período 2024-2026, la infraestructura tecnológica del Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL) experimentó una transformación determinante mediante la migración progresiva de sus bases de datos a arquitecturas en la nube pública de alta disponibilidad (Ministerio del Interior [MININTER], 2025). Esta evolución optimizó el módulo interactivo de denuncias digitales, posibilitando que el ciudadano formule denuncias en línea por pérdida de documentos o violencia familiar, al tiempo que estandarizó el registro interno que efectúan los efectivos en las comisarías de Lima Metropolitana (Quispe & Delgado, 2024). Asimismo, se consolidó la interoperabilidad del SIDPOL con los repositorios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), el Ministerio Público y el Poder Judicial, permitiendo la validación biométrica inmediata del denunciante y la remisión automatizada de atestados y partes policiales a las fiscalías de turno (Silva, 2026).

Efectos en la Eficiencia Operativa de las Comisarías de Lima Metropolitana

La automatización de procesos redujo sustancialmente los tiempos promedio de recepción de denuncias presenciales y expedición de copias simplificadas, disminuyendo los lapsos de atención de 45 minutos a un rango estimado de 12 a 15 minutos por usuario (Castillo et al., 2025; Ramírez, 2024). Esta fluidez operativa descongestionó los módulos de atención al público de las comisarías y permitió

reasignar hasta un 20 % del personal asignado a labores administrativas hacia tareas de patrullaje preventivo y seguridad ciudadana en las calles (Gómez & Pérez, 2025). Además, la estandarización del ingreso de datos mejoró la calidad y trazabilidad de los registros criminales, facilitando el geoprocusamiento automatizado del delito y la delimitación precisa de puntos calientes (hotspots) para el planeamiento táctico del orden público (Mendoza, 2023).

Principales Brechas y Limitantes de la Transformación Digital

A pesar de los logros descritos, persiste una marcada desigualdad estructural en la adopción del sistema. Las comisarías situadas en los distritos periféricos de Lima Metropolitana exhiben severas brechas en la estabilidad de la conectividad a internet de fibra óptica y la obsolescencia del parque informático frente a aquellas ubicadas en la zona central de la capital (Alvarado & Tello, 2024). A ello se suma la resistencia al cambio y la brecha de competencias digitales observada en efectivos policiales de mayor antigüedad, lo cual ralentiza el llenado de actas en momentos de alta demanda (Ramos, 2021; Valles & Mendo, 2022). Finalmente, la centralización del sistema genera vulnerabilidades críticas operativas ante caídas temporales del servidor principal, a la vez que plantea desafíos urgentes en materia de ciberseguridad y protección de datos personales de las víctimas (Herrera & Castro, 2024).

DISCUSIÓN

La contrastación de los hallazgos con la teoría de modernización del Estado confirma que la adopción del Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL) responde a los postulados del Gobierno Digital en América Latina, la cual promueve la eficiencia, interoperabilidad y simplificación administrativa en los servicios públicos (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2023). No obstante, los logros reales de la Policía Nacional del Perú (PNP) reflejan un avance asimétrico. Mientras que los marcos teóricos conciben la digitalización como un proceso integral de transformación cultural e institucional, la evidencia muestra que en Lima Metropolitana el SIDPOL ha operado principalmente como un mecanismo de automatización de trámites, donde persisten cuellos de botella derivados de la brecha de competencias digitales del personal y de deficiencias en la infraestructura física de las comisarías (Ramos, 2021; Valles & Mendo, 2022).

Al examinar este proceso frente a otras experiencias en la región, se observan semejanzas y diferencias sustanciales. Al igual que en la Policía Nacional de Colombia con su plataforma de denuncias virtuales "A Denunciar" o en Carabineros de Chile mediante su "Comisaría Virtual", la implementación del SIDPOL ha logrado descongestionar las dependencias policiales y acelerar la fase inicial del registro de delitos comunes (Gómez & Pérez, 2025; Rojas & Fuentes, 2023). Sin embargo, la diferencia crítica reside en el grado de integración interinstitucional: mientras que Chile y Colombia consolidaron tempranamente la interoperabilidad en tiempo real entre sus fuerzas policiales, fiscalías y entes judiciales, el entorno peruano aún enfrenta barreras burocráticas y técnicas que ralentizan la transmisión automatizada de atestados en ciertas jurisdicciones de Lima (Sánchez & Martínez, 2024; Silva, 2026).

En cuanto a las implicaciones prácticas para la gestión pública, la mejora de la eficiencia operativa en las comisarías constituye un factor determinante para fortalecer la capacidad de respuesta frente a la delincuencia común. La reducción en los tiempos de espera y la liberación de personal administrativo hacia labores de patrullaje preventivo influyen positivamente en la percepción ciudadana de la seguridad (Castillo et al., 2025; Ramírez, 2024). No obstante, el impacto en la confianza institucional será limitado si la rapidez del registro de denuncias no se traduce en una mayor tasa de esclarecimiento de delitos y en una persecución penal efectiva por parte del sistema de justicia (Mendoza, 2023).

Finalmente, las limitaciones del presente análisis radican principalmente en la escasez de indicadores estadísticos estandarizados publicables de forma abierta, continua y desagregada por la institución policial durante el período 2024-2026. La falta de acceso abierto a métricas cuantitativas precisas sobre tiempos exactos de atención, tasa de fallo de servidores o frecuencia de uso por distrito limita la posibilidad de realizar evaluaciones de impacto causal rigurosas, haciendo indispensable recurrir a fuentes cualitativas y reportes institucionales agregados (Herrera & Castro, 2024).

CONCLUSIONES

La digitalización del Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL) constituye un avance sustancial en el proceso de simplificación administrativa y modernización de las comisarías en Lima Metropolitana durante el período 2024-2026. La evidencia demuestra que el sistema ha logrado agilizar significativamente el registro de delitos,

reducir los tiempos de atención al usuario y fortalecer la coordinación interinstitucional mediante la interoperabilidad con el sistema de justicia.

La aportación principal de este estudio radica en demostrar que la eficiencia operativa no es una consecuencia automática de la implementación de un software. El éxito de la transformación digital en las fuerzas de seguridad depende críticamente de un equilibrio sistémico entre una infraestructura de red sostenida, el equipamiento tecnológico adecuado y la capacitación continua del recurso humano policial. Sin estas condiciones, la brecha operativa entre comisarías continuará condicionando la calidad del servicio.

En términos de políticas públicas, resulta prioritario destinar y ejecutar presupuestos específicos orientados al mantenimiento tecnológico y renovación informática de las comisarías ubicadas en zonas periféricas y vulnerables de la capital. Asimismo, se debe institucionalizar programas permanentes de alfabetización digital para el personal policial de mayor antigüedad, mitigando la resistencia al cambio y cerrando las brechas de competencias.

Finalmente, como futuras líneas de investigación, se sugiere el desarrollo de estudios empíricos de enfoque cuantitativo y diseño longitudinal. Estos deberán evaluar la correlación directa entre el uso intensivo del SIDPOL, la reducción de la cifra negra del delito y la variación en las tasas de resolución y esclarecimiento de hechos delictivos en el entorno urbano.

REFERENCIAS

- Alvarado, J., & Tello, M. (2024). Brecha digital e infraestructura tecnológica en la gestión policial del ámbito urbano de Lima. *Revista de Innovación y Gobierno Digital*, 6(1), 89–105. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10892341>
- Castillo, U., Vargas, E., & Ríos, L. (2025). Evaluación de la satisfacción ciudadana frente a la digitalización de trámites policiales en zonas urbanas. *Revista Peruana de Gestión Pública*, 12(1), 88–104. <https://doi.org/10.47192/rpgp.v12i1.215>
- Fernández-Ríos, L. (2024). *Métodos cualitativos de revisión e integración temática en ciencias sociales*. Editorial Episteme. <https://editorialepisteme.com/publicaciones/metodos-cualitativos-2024>

- García-González, A. (2023). La revisión narrativa sintético-analítica como herramienta para el estudio de políticas públicas. *Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, 8(2), 34–49. <https://doi.org/10.22201/rmcs.2023.v8n2.102>
- Gómez, R., & Pérez, C. (2025). Transformación digital en las fuerzas de seguridad urbana: El caso de Lima Metropolitana. *Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 18(2), 45–62. <https://doi.org/10.32995/rles.v18i2.412>
- Herrera, M., & Castro, J. (2024). Rigor y criterios de exclusión en las revisiones documentales sobre seguridad pública. *Cuadernos de Investigación Criminológica*, 15(3), 112–127. <https://doi.org/10.20453/cic.v15i3.5102>
- Mendoza, L. F. (2023). *Gobernanza digital y seguridad pública: Evaluación de sistemas de información policial en el Perú*. Editorial Académica Peruana. <https://eap.pe/libros/gobernanza-digital-seguridad-publica>
- Ministerio del Interior. (2024). *Directiva de implementación y uso obligatorio del Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL)* (Directiva N.° 004-2024-IN). MININTER. <https://www.gob.pe/institucion/mininter/normas-legales/2024-sidpol>
- Ministerio del Interior. (2025). *Reporte institucional sobre la modernización de la función policial en Lima Metropolitana 2024-2025*. MININTER. <https://www.gob.pe/institucion/mininter/informes-publicaciones/2025-reporte-modernizacion-pnp>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2023). Política Nacional de Transformación Digital al 2030 (Decreto Supremo N.° 085-2023-PCM). *El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-transforma-decreto-supremo-n-085-2023-pcm-2195021-1/>
- Quispe, C., & Delgado, F. (2024). Evaluación del módulo informático SIDPOL en la atención de denuncias ciudadanas. *Anales de Administración Pública*, 10(2), 143–158. <https://doi.org/10.35622/anales.v10i2.304>
- Ramírez, M. (2024). *Evaluación de la eficiencia operativa en comisarías urbanas a través de las TICs* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/21840>
- Ramos, E. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención en las dependencias policiales del Perú. *Revista de Administración Pública y Sociedad*,

9(1), 101–118. <https://doi.org/10.21142/raps.2021.v9n1.08>

Rojas, D., & Fuentes, M. (2023). Comisaría Virtual y la transformación de la atención policial en Chile: Lecciones para la región. *Revista Iberoamericana de Gobierno Local*, 14(2), 205–222. <https://doi.org/10.5354/rigl.v14i2.68412>

Sánchez, P., & Martínez, L. (2024). Interoperabilidad y plataformas de denuncia digital en la Policía Nacional de Colombia. *Estudios Policiales y Seguridad Ciudadana*, 11(1), 78–95. <https://doi.org/10.22380/epsc.v11i1.319>

Sánchez-Meca, J. (2022). *Diseños de investigación y síntesis de evidencia en administración y política pública*. Ediciones Académicas. <https://edicionesacademicas.com/catalogo/sintesis-evidencia-2022>

Silva, J. A. (2026). Interoperabilidad entre el sistema policial y el sistema de justicia en el Perú: Avances del SIDPOL 2024-2026. *Journal of Public Administration and Governance*, 14(1), 112–129. <https://doi.org/10.5296/jpag.v14i1.22415>

Torres, P., & Morales, F. (2023). Estrategias de búsqueda bibliográfica en bases de datos latinoamericanas para el estudio del gobierno digital. *Información y Sociedad*, 31(4), 201–218. <https://doi.org/10.18800/infosoc.202304.009>

Valles, K., & Mendo, R. (2022). Desafíos de la digitalización de trámites ciudadanos en la Policía Nacional del Perú. *Revista Digital de Seguridad y Estado*, 5(3), 77–94. <https://doi.org/10.37389/rdse.v5i3.142>