



**Ajuntament
de Barcelona**

Seguretat i Prevenció
Direcció de Serveis de Prevenció

**21è INFORME PER A LA COMISSIÓ DE
SEGUIMENT DE L'APLICACIÓ DE
L'ORDENANÇA DE MESURES PER
FOMENTAR I GARANTIR LA
CONVIVÈNCIA CIUTADANA A L'ESPAI
PÚBLIC DE BARCELONA**

Gener 2020

ÍNDEX

I. L'estat de la ciutat

1. Percepció de l'estat de la ciutat
2. Incidències, queixes i demandes:
 - IRIS
 - 092
 - Incidents policials per convivència

II. Intervencions i activitats

1. Intervencions socials a l'espai públic
2. Intervencions socials amb persones sense llar
3. Programes substitució de sancions
4. Intervencions neteja i manteniment
5. Intervencions policials
6. Línies de treball de l'Oficina de Convivència

I L'estat de la ciutat

1 Percepció de l'estat de la ciutat

1.1 Percepció dels barcelonins sobre els problemes de la ciutat

Problema més greu de la ciutat de Barcelona en aquests moments

	2015	2016	2017	2018	2019	darrer any
INSEGURETAT	8,2	7,3	6,0	5,6	17,1	↑ 11,5
ACCÉS A L'HABITATGE	1,8	2,0	6,7	12,8	12,2	↓ - 0,6
CIRCULACIÓ / TRÀNSIT	6,3	8,1	7,3	7,4	6,0	↓ - 1,4
CONTAMINACIÓ I MEDI AMBIENT	3,9	4,7	6,0	5,2	5,9	↑ 0,7
NETEJA	7,4	5,8	5,8	4,6	5,8	↑ 1,2
TURISME	6,4	8,1	15,6	10,3	5,2	↓ - 5,1
ATUR / CONDICIONS DE TREBALL	16,0	13,4	8,6	5,1	5,0	↓ - 0,1
TRANSPORTS, INFRAESTR. I COMUNICACIONS	4,0	6,5	5,0	3,6	4,7	↑ 1,1
ASPECTES POLÍTICS	3,0	1,9	1,6	5,8	4,4	↓ - 1,4
ENCAIX DE CATALUNYA A ESPANYA	2,1	1,7	1,2	5,2	4,4	↓ - 0,8
VAL. SOCIALS NEG. / MANCA EDUC./CIVISME	2,7	3,3	2,6	2,0	2,4	↑ 0,4
PROBLEMES ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	3,1	3,0	3,2	2,7	2,4	↓ - 0,3
PROBLEMES ECONÒMICS	5,1	4,7	3,5	2,9	2,1	↓ - 0,8
GESTIÓ POLÍTICA MUNICIPAL	1,6	2,3	1,8	1,7	2,0	↑ 0,3
PROBLEMES SOCIALS: POBRESA, DESIGUALTAT	3,4	3,6	1,7	2,0	1,9	↓ - 0,1
EQUIPAMENTS I SERVEIS	2,4	2,3	1,6	1,4	1,8	↑ 0,4
MASSIFICACIÓ	2,3	1,8	3,0	2,6	1,8	↓ - 0,8
SOROLLS	3,1	3,3	3,5	2,0	1,2	↓ - 0,8
MODEL DE CIUTAT	1,1	1,0	1,1	1,8	1,0	↓ - 0,8
ALTRES	10,1	9,1	7,8	8,0	6,6	↓ - 1,4
CAP / RES	2,8	2,5	2,7	2,9	1,6	↓ - 1,3
NS / NC	3,3	3,7	3,7	4,7	4,4	↓ - 0,3

TENDÈNCIA

- ≥ +3%
- < 3%; > -3%
- ≤ -3%

Font: Enquesta de Serveis Municipals, 2019

L'Enquesta de Serveis Municipals (ESM) es fa anualment a 6.000 barcelonins i barcelonines per tal de conèixer la seva opinió sobre la ciutat i sobre la gestió municipal, el treball de camp es realitza durant el 1er trimestre de l'any. La darrera edició de l'enquesta situa **la inseguretat** a la ciutat com a principal problema amb un 17,1%, que suposa un augment destacat respecte l'any anterior.

L'accés a l'habitatge es presenta com a segona preocupació del ciutadans a l'ESM, i passa del quart lloc l'any 2018 a segona preocupació ciutadana en el 2019, augmentant 10 punts des del 2017. L'accés a l'habitatge és la principal demanda a l'Ajuntament que fan els entrevistats amb un 12,4 % de les respostes.

Principal demanda a l'Ajuntament

FACILITAR L'ACCÉS A L'HABITATGE	12,4
MILLORAR LA SEGURETAT	10,5
MILLORAR LA NETEJA	7,3
MILLORAR TRANSPORTS, INFRAESTR. I COM UNIC.	6,4
AUGMENTAR/MILLORAR EQUIPAMENTS I SERVEIS	5,8
MILLORAR LA GESTIÓ POLÍTICA MUNICIPAL	5,2
MILLORAR LA CIRCULACIÓ / EL TRÀNSIT	5,1
MILLORAR ELS ASPECTES POLÍTICS	4,7
CANVIAR EL MODEL DE CIUTAT	3,1
COMBATRE ATUR / MILLORAR CONDIC. TREBALL	2,8
AUGMENTAR / MILLORAR ZONES VERDES	2,7
REDUIR EL TURISME / MILLORAR-NE LA QUALITAT	2,6
MILLORAR EL MANTENIMENT	2,5
AUGMENTAR PRESTACIONS I AJUTS	2,4
MILLORAR LA CONTAMINACIÓ I EL MEDI AMBIENT	2,3
MILLORAR PROBLEMES SOCIALS: POBRESA, DESIGUALTATS,...	2,0
SOLUCIONAR PROB. ASSOCIATS IMMIGRACIÓ	1,9
PROMOCIONAR / MILLORAR COMERÇ	1,6
MILLORAR L'URBANISME	1,4
CANVIAR VAL. SOCIALS / MANCA EDUC./CIVISME	1,4
AUGMENTAR/ABARATIR L'APARCAMENT	1,2
SOLUCIONAR ELS PROBLEMES ECONÒMICS	1,1
ALTRES	5,0
CAP / RES	0,8
NS / NC	8,2

Font: Enquesta de Serveis Municipals, 2019

S'incrementa la preocupació per **la circulació/trànsit i la contaminació/medi ambient** en 1,4 i 0,7 punts respectivament. En el Baròmetre de desembre la contaminació i el medi ambient ocupen la cinquena posició dels problemes més greus que pateix la ciutat.

La neteja ocupa la cinquena posició com a problema més greu de la ciutat a l'ESM amb un 5,8%, percentatge de resposta que puja 1,2 punts respecte 2018. La millora de la neteja es situa en el tercer lloc de principals demandades a la gestió municipal amb un 7,3% de resposta.

Es confirma la tendència a la baixa en la preocupació pel **turisme** com a problema de la ciutat: el 2019 se situa en un 5,2%, 5,1 punts menys que en l'edició anterior de l'enquesta. Com a demanda a la gestió municipal, reduir el turisme i millorar-ne la seva qualitat té un 2,6% de resposta, situant aquesta demanda en la posició 12ena.

La preocupació per alguns aspectes estructurals de la cohesió social, com és **l'atur i les condicions de treball** confirmen també la tendència a la baixa (el percentatge es manté en un 5%). Combatre l'atur i millorar les condicions de treball es situa en desena posició en les demandes de gestió municipal.

L'impacte en l'opinió pública de la situació política catalana (encaix de Catalunya a Espanya) perd pes en l'ESM respecte l'edició 2018 (s'ubica en la desena posició com a problema; 1,4 punts menys que en 2018). En canvi, segurament pel moment en que es realitza el treball de camp, obté la segona posició (14,9% d'entrevistats) en el Baròmetre de desembre de 2019 amb un increment de 7,6 punts respecte el desembre de 2018. La categoria d'aspectes polítics obté un 9,1 % (3era posició), 4 punts més.

Percepció dels barcelonins sobre els problemes del barri

	Total Barcelona	Ciutat Vella	L'Eixample	Sants- Montjuïc	Les Cort	Sarrià- Sant Gervasi	Gràcia	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí
INSEGURETAT	17,7	41,0	12,6	16,7	9,6	9,3	6,1	17,1	25,0	23,1	20,1
NETEJA	8,6	4,3	6,6	11,5	8,1	11,6	9,0	9,9	8,0	5,9	9,8
ACCÉS A L'HABITATGE	6,7	5,6	9,5	8,7	5,2	6,1	13,2	4,0	3,1	4,4	6,1
SOROLLS	5,9	8,9	9,3	7,1	4,5	7,3	7,7	3,7	1,8	4,7	3,5
TRANSPORTS, INF. I COMUNICACIONS	4,3	0,9	3,0	3,4	6,7	9,1	5,5	8,8	2,1	2,8	3,1
APARCAMENT	4,3	0,2	2,7	2,9	5,2	8,2	3,9	6,7	6,1	4,3	3,7
TURISME	3,8	6,9	10,0	1,1	1,6	0,0	7,3	2,2	0,0	0,2	4,8
CIRCULACIÓ / TRÀNSIT	2,8	0,4	5,6	1,5	6,2	4,5	2,5	1,0	0,9	1,8	2,7
INCIVISME	2,8	2,4	1,0	2,9	1,6	2,7	2,4	1,5	7,2	3,3	2,8
EQUIPAMENTS I SERVEIS	2,6	0,0	1,6	2,3	4,4	4,0	2,8	1,7	2,1	6,2	2,3
URBANISME	2,5	0,5	0,9	0,8	2,0	1,1	4,4	7,2	3,3	2,7	2,5
MANTENIMENT PROBLEMES	2,3	0,6	0,7	2,7	2,7	5,2	2,2	3,2	3,2	1,6	2,2
ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	2,3	3,0	0,8	4,4	0,7	0,5	0,5	1,5	5,2	2,3	3,3
COMERC	2,1	1,0	2,4	1,9	2,4	2,6	3,6	3,3	1,2	2,7	0,9
PROBLEMES SOCIALS: POBRESA, DESIGUALTAT,...	1,8	2,8	2,1	4,0	1,4	1,3	0,8	0,4	1,2	1,4	2,0
ESPAIS VERDS	1,7	0,1	1,8	2,3	3,2	2,0	1,5	1,3	1,6	2,2	1,3
DROGUES	1,7	12,7	0,2	1,1	0,5	0,4	0,0	1,2	2,1	1,4	1,2
MODEL DE CIUTAT	1,6	1,1	2,7	1,1	1,2	1,5	4,3	0,9	0,1	0,7	1,6
OBRES	1,5	0,1	2,7	0,7	0,8	1,4	0,9	0,6	0,3	3,4	2,5
OCUPES	1,2	1,0	0,5	1,8	0,0	0,9	1,6	1,9	1,7	1,2	1,5
ALTRES	5,0	3,1	5,3	5,3	8,1	7,6	5,8	3,6	4,4	4,2	4,1
CAP / RES	5,7	2,2	5,5	5,1	10,5	7,6	5,8	5,8	6,7	5,0	5,1
NS / NC	10,8	1,2	12,5	10,6	13,4	5,0	8,5	12,4	12,4	14,3	12,9
N	(6000)	(615)	(923)	(615)	(434)	(462)	(462)	(615)	(615)	(490)	(769)

Font: Enquesta de Serveis Municipals, 2019

Pel que fa a les preocupacions del barri, com passa en totes les edicions, la inseguretats es reporta com a principal problema al barri pel conjunt de persones entrevistades, si bé enguany s'incrementa el percentatge de respostes (17,7% el 2019 front 10,4% el 2018). Hi ha, no obstant, marcades diferències entre districtes, tal com reflecteix la taula.

Ciutat Vella és, amb diferència, el districte on els barcelonins i barcelonines reporten una més alta percepció d'inseguretats (41%). Per sobre de la mitjana de ciutat, però, molt més distanciat figuren Nou Barris (25%), Sant Andreu (23,1%) i Sant Martí (20,1%). Per sota de la mitjana s'ubiquen Horta-Guinardó (17,1%), Sants-Montjuïc (16,7%) i Eixample (12,6%). A Sarrià-Sant Gervasi i a Gràcia, fins i tot, la inseguretats no apareix com a principal problema al barri: la superen en el primer cas la preocupació per la neteja (11,6% de respostes) i, en el segon, l'accés a l'habitatge (13,2%). Respecte l'edició anterior, aquestes dues situacions guanyen pes en les respostes (la **neteja** continua sent la 2on problema al barri, però guanya 1 punt en les respostes –de 7,6 a 8,6%–; i l'**accés a l'habitatge** passa de la quarta a la tercer posició, per davant dels sorolls).

El **turisme**, si bé continua com a segona preocupació en districtes com l'Eixample (10% de les respostes), i registra percentatges rellevants a Gràcia (7,3%) i Ciutat Vella (6,9%) registra valors clarament més baixos que en l'edició anterior.

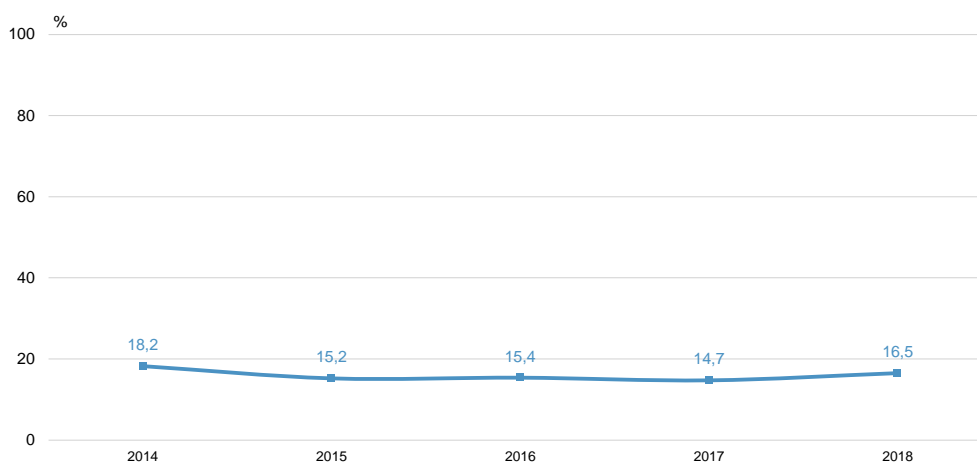
La disparitat en la percepció de la inseguretats als districtes té a veure amb la diferent intensitat amb que es manifesten fenòmens que afecten aquesta percepció, com és el cas de la

delinqüència, però també d'altres situacions que participen en la construcció de la inseguretat, més lligades a l'ús de l'espai públic, i altres dinàmiques convivencials. En l'apartat següent farem una aproximació a la mesura d'aquestes darreres.

1.2. Conflictes de convivència

D'acord amb la darrera Enquesta de Victimització, duta a terme el 2019, el 16,5% dels veïns i veïnes de Barcelona manifesten haver patit un conflicte de convivència al seu barri l'any anterior (2018). Un augment d' 1,8 punts respecte l'any anterior que cal valorar en profunditat, però que continua encara per sota dels nivells de conflictivitat registrats en períodes anteriors.

En el darrer any, vostè ha patit un conflicte de convivència al barri?



Font: Enquesta de Victimització de Barcelona, 2019

Com mostra la taula següent, l'espai on es produeixen més conflictes de convivència és la comunitat de veïns/es: els conflictes de soroll amb veïns i altres incidents amb veïns d'escala aglutinen, respectivament, el 18,5 i el 14,9% de les respostes. Segueixen en importància els conflictes provocats per soroll al carrer (15%). Respecte l'edició anterior, guanyen pes els problemes per animals domèstics (2,2 punts –quarta categoria de conflictes reportats, amb un 9,7%-), el vandalisme i destrosses a l'espai públic (2,6 punts -8,6%-), la brutícia al carrer (2,9 punts -7,1%-), i els conflictes per motiu de bicicletes i altres vehicles de mobilitat personal (2,3 punts -5,5%-).

Quin ha estat el conflicte de convivència que ha patit?

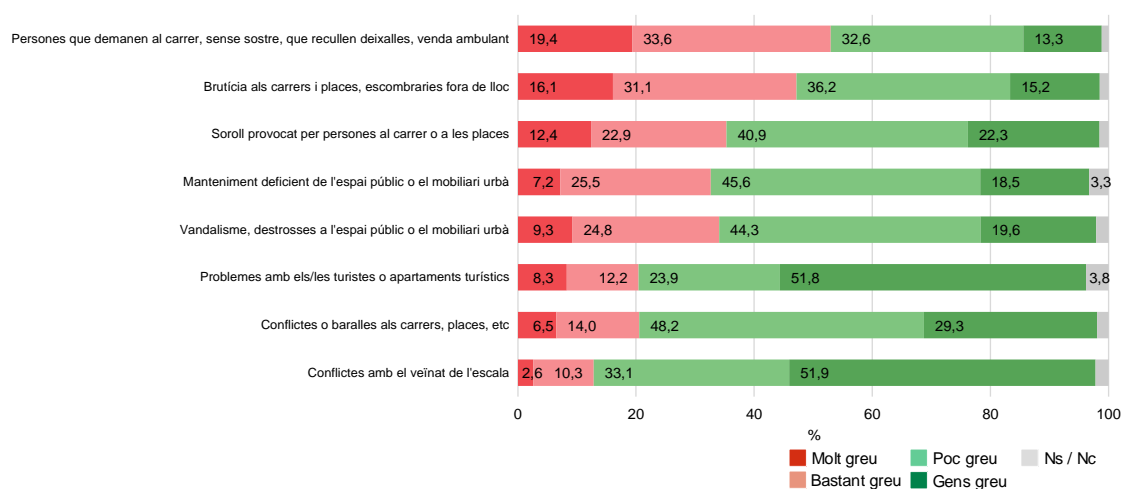
	2014	2015	2016	2017	2018	SEXE 2018	
						Home	Dona
Conflictes de soroll amb els veïns	15,5	20,5	20,2	23,3	18,5	17,1	19,9
Conflictes de soroll al carrer	18,1	15,7	14,3	15,0	15,0	14,8	15,3
Altres conflictes amb els veïns de l'escala	10,5	14,9	10,7	9,8	14,9	15,5	14,3
Problemes pels animals domèstics (gossos...)	10,5	8,8	7,5	7,5	9,7	8,6	10,7
Vandalisme, destrosses a l'espai públic o el mobiliari urbà	9,6	5,3	5,1	6,0	8,6	9,2	8,0
Problemes amb els turistes o apartaments turíst.	8,6	7,2	14,4	14,1	8,3	5,6	10,8
Brutícia a carrers, places, escombraries fora lloc	7,7	8,3	5,5	4,2	7,1	8,1	6,1
Ocupes	4,0	5,1	8,2	6,9	6,2	6,6	5,8
Bicicletes, patins, skaters, bmx	3,3	1,7	4,1	3,2	5,5	9,3	2,1
Altres vehicles que no respecten les normes	3,6	4,1	2,5	1,1	1,5	1,3	1,6
Problemes per l'ideologia política	-	-	-	-	1,2	1,3	1,2
Intolerància vers els immigrants	0,1	0,2	0,4	1,1	0,0	0,0	0,0
Conflictes per la situació política	-	-	-	1,8	0,0	0,0	0,0
Altres	1,7	5,0	2,9	6,2	3,0	2,7	3,2
Tot	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	1,0
NS / NC	1,3	0,4	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
N	(1020)	(247)	(532)	(621)	(175)	(85)	(90)

Font: Enquesta de Victimització de Barcelona, 2019

Com veurem més endavant, aquestes dades coincideixen (quant a increment d'incidències per soroll veïnal i per degradació de l'espai públic), amb les que s'obtenen en analitzar la demanda ciutadana per temes relacionats amb la convivència als telèfons policials (092 i 112).

L'Enquesta també pregunta si determinades situacions constitueixen una problemàtica al barri. La prelació de situacions percebudes com a molt o bastant greus pels entrevistats/des és la mateixa que en l'any anterior: en primer lloc, les manifestacions de la pobresa a l'espai públic (recollidors, persones sense sostre, venedors ambulants) amb un 53%, en segon lloc, la brutícia, amb un el 47,2% i, en tercer lloc, el soroll provocat per persones al carrer o les places (35,3%).

Fins a quin punt són un problema al barri?



Font: Enquesta de Victimització de Barcelona, 2019

En aquest apartat de l'informe es recullen les comunicacions a través d'IRIS en matèria de convivència, així com les trucades als telèfons 092 i 112 en aquesta matèria.

Pel que fa les dades IRIS, tal i com es va indicar a l'edició anterior de l'informe, s'inclouen els IRIS gestionats per totes les àrees de l'Ajuntament i no només els que corresponen a la Gerència de Seguretat i Prevenció. L'ampliació de l'abast de les dades permet fer seguiment de qüestions assignades a altres unitats i conèixer l'evolució de comunicacions la gestió de les quals s'ha transferit a altres unitats.

2.1 Queixes i incidències IRIS

Les dues categories d'IRIS que concentren més comunicacions de la ciutadania són les incidències per incompliment d'ordenances a l'espai privat amb un total de 2.971 l'any 2019, principalment les derivades per habitatges d'ús turístic, tot i que es confirma la tendència a la baixa en aquest indicador (enguany s'han produït 340 queixes menys). La segona categoria amb més queixes és la de molèsties de soroll a la via pública (3.036 incidents, nombre lleugerament inferior a l'any anterior).

Totes les categories IRIS presenten una tendència a l'estabilitat o a la baixa, excepte en el cas de molèsties a l'espai públic, on s'han produït 234 queixes més que en l'any anterior.

Incidències a IRIS	Descripció	2018	2019
Incompliment d'ordenances a l'espai privat	Convivència veïnal	730	684
	Habitatges d'ús turístic	2.259	1.919
	Molèsties gossos a habitatges	170	137
	Ocupació habitatges	187	182
	Pensió il·legal	25	30
	Sobreocupació habitatge	37	19
TOTAL Incompliment d'ordenances a l'espai privat		3.408	2.971
Incompliment d'ordenances a l'espai públic	Actituds violentes per obtenir beneficis econòmics	31	58
	Alimentadors animals a la via pública	206	235
	Comerç ambulant no autoritzat	31	63
	Consum de begudes alcohòliques	102	90
	Disconforme / manca actuació inspecció	316	303
	Drogues	154	147
	Incompliment horaris locals	36	45
	Juguesques (estafes, trilers)	1	1
	Molèsties gossos a la via pública i/o parcs	855	837
	Necessitats fisiològiques a la via pública	134	119
	Oferiment bens en vehicles als semàfors afectant circulació	10	1
	Oferiment i demanda de serveis sexuals	23	10
	Vandalisme	255	254
TOTAL Incompliment d'ordenances a l'espai públic		2.154	2.163
Molèsties soroll a la via pública	Activitats comercials i industrials	426	395
	Alarmes	48	47
	Càrrega / descàrrega	97	103
	Concentració persones fent soroll	847	766
	Festes i activitats esportives	398	440
	Generadors elèctrics	87	68
	Helicòpters i avions	28	60
	Músics al carrer	84	70
	Obres a la via pública	250	162
	Repartidors	41	32
	Serveis neteja i recollida	448	370
	Sortida locals nocturns	109	118
	Terrasses / vetlladors	131	155
	Trànsit rodar	142	187
	Transports públics: autobusos i metro	56	43
Vehicles amb sirena	21	20	
TOTAL Molèsties soroll a la via pública		3.213	3.036
Vehicles a motor	Motos nou aparcament en calçada	276	203
	Vehicles motor disciplina viària	1.532	1.572
TOTAL Vehicles a motor		1.808	1.775
Molèsties espai públic	Molèsties ocupació espai públic	832	934
	Persones, col·lectius molestant espai públic	770	902
TOTAL Molèsties espai públic		1.602	1.836
Bicicletes	Bicicletes disciplina viària	540	474
	Carril bici incidències	126	172
TOTAL bicicletes		666	646
TOTAL INCIDÈNCIES IRIS CONVIVÈNCIA		12.851	12.427

Font: IRIS

2.2 Demandes al 092-112

En el cas de la demanda ciutadana als telèfons 092 i 112 relacionada amb els capítols de l'ordenança de convivència, incrementa clarament respecte l'any anterior les trucades relacionades amb actituds vandàliques en l'ús de mobiliari urbà (860 més), seguit del comerç ambulant no autoritzat (577 demandes més) i les estafes (351 trucades més). Aprofundirem en aquests aspectes en l'apartat següent.

La resta de categories es mantenen estables o tendeixen a la baixa, com és el cas de la demanda relativa a la degradació visual (237 casos menys) o la relativa a la contaminació acústica (reducció de 860 casos). A continuació es recull la taula amb les demandes ciutadanes relacionades amb els capítols de l'ordenança de convivència.

Capítols Títol II	Concepte	2017	2018	2019
2.1	Degradació visual de l'entorn urbà: grafitis, pintades i altres expressions gràfiques	630	833	596
3	Juguesques (estafa, frau o falsificació)	2.242	2.154	2.505
5.1	Ocupació de l'espai públic per conductes que adopten formes de mendicitat	311	293	335
5.2	Ocupació de l'espai públic per a l'oferiment i demandes de serveis sexuals	64	38	38
7	Consum de begudes alcohòliques	780	872	920
8	Comerç ambulant no autoritzat d'aliments, begudes i altres productes	3.104	2.759	3.336
10	Ús impropï de l'espai públic	844	871	886
11	Actituds vandàliques en l'ús del mobiliari urbà. Deteriorament del mobiliari urbà	2.591	2.312	3.172
12	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Contaminació acústica	33.621	35.269	34.409

Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

2.3 Trucades ciutadanes al 092 i 112 per temes relacionats amb la convivència

En el marc del Pla de Seguretat Ciutadana i per tal de construir indicadors que aportessin informació rellevant sobre l'evolució de la convivència a la ciutat, es van analitzar el codis de classificació d'incidents policials relacionats amb la convivència. L'objectiu era realitzar agrupacions conceptualment coherents i útils per tal de **monitoritzar l'evolució de la convivència a la ciutat i als seus barris, a través de la demanda ciutadana als telèfons d'informació i atenció policials (092 i 112)**. El resultat van ser quatre conceptes que s'han incorporat de manera permanent al sistema d'indicadors del Pla de Seguretat Ciutadana i que també forma part de la cistella d'informació pública sobre seguretat.

Aquests quatre conceptes són: incidents per activitats indegudes a l'espai públic, incidents per activitats molestes a l'espai públic, incidents per la convivència veïnal i incidents per degradació de l'espai públic. Les activitats indegudes inclouen il·lícits o activitats que tenen com a objectiu un benefici econòmic, a diferència de les activitats molestes. Tant aquests com els deguts a degradació de l'espai públic (per vandalisme, ús indegut, etc.) tenen lloc a l'espai públic, a diferència de les demandes relacionades amb la convivència veïnal.

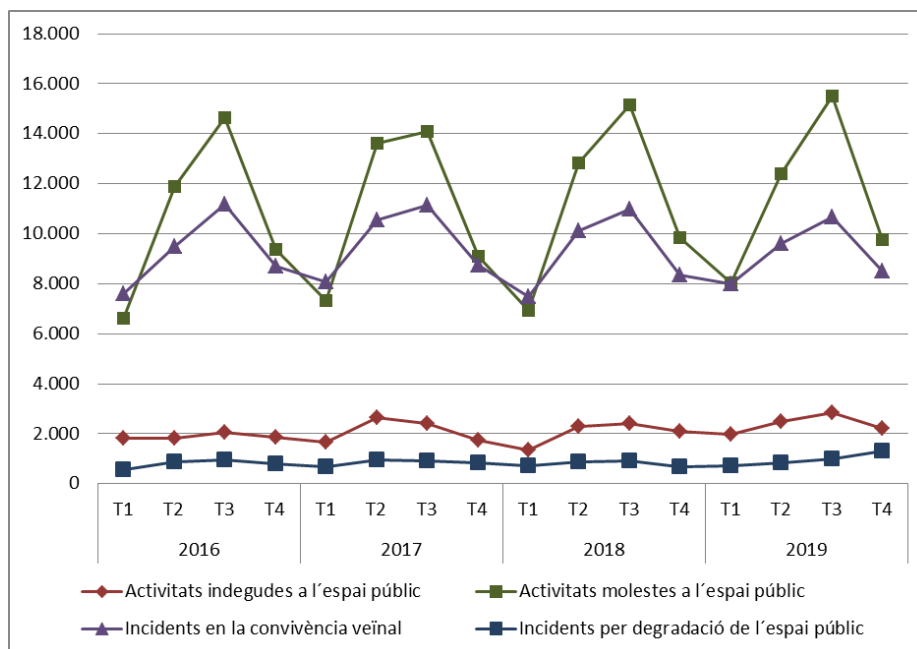
El 2019 es caracteritza per l'estabilitat de la demanda associada a incidents en la convivència veïnal (descens de mig punt respecte l'any anterior), per un lleuger augment de la relacionada amb activitats molestes a l'espai públic (2,1%), i per un clar increment de les trucades relatives a activitats indegudes a l'espai públic (16,8%) i incidents per degradació de l'espai públic (20%). Com veurem en detall més endavant, l'increment de la demanda per activitats indegudes a l'espai públic es deu principalment a la venda ambulat. En el cas dels incidents per degradació, les trucades s'incrementen especialment el 4t trimestre de l'any, coincidint amb els aldarulls posteriors a la sentència del procés (vid. infra el gràfic i la taula d'evolució trimestral: el 4t trimestre de 2019 es van produir 1.314 incidents per degradació d'espai públic, 621 més que en el mateix període de l'any anterior).

BARCELONA	2016	2017	Δ 17-16	2018	Δ 18-17	2019	Δ 19-18	Δ 19-16
Activitats indegudes a l'espai públic	7.519	8.441	12,3%	8.139	-3,6%	9.503	16,8%	26,4%
Activitats molestes a l'espai públic	42.513	44.072	3,7%	44.761	1,6%	45.710	2,1%	7,5%
Incidents en la convivència veïnal	36.997	38.503	4,1%	36.954	-4,0%	36.780	-0,5%	-0,6%
Incidents per degradació de l'espai públic	3.163	3.331	5,3%	3.191	-4,2%	3.829	20,0%	21,1%
Total incidents convivència	90.192	94.347	4,6%	93.045	-1,4%	95.822	3,0%	6,2%

Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

Trucades (demanda ciutadana) relacionades amb la convivència

Evolució trimestral. 2016-2019



	2016				2017				2018				2019			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Activitats indegudes a l'espai públic	1.826	1.810	2.045	1.838	1.660	2.636	2.403	1.742	1.360	2.294	2.391	2.094	1.969	2.502	2.821	2.211
Activitats molestes a l'espai públic	6.623	11.880	14.656	9.354	7.309	13.602	14.081	9.080	6.917	12.839	15.171	9.834	8.044	12.398	15.523	9.745
Incidents en la convivència veïnal	7.617	9.477	11.186	8.717	8.077	10.565	11.137	8.724	7.501	10.125	10.966	8.362	7.987	9.612	10.658	8.523
Incidents per degradació de l'espai públic	572	875	933	783	659	933	904	835	702	891	905	693	697	828	990	1.314
Total incidents convivència	16.638	24.042	28.820	20.692	17.705	27.736	28.525	20.381	16.480	26.149	29.433	20.983	18.697	25.340	29.992	21.793

Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

De les quatre agrupacions d'incidències, les activitats molestes a l'espai públic i els incidents en la convivència veïnal són les que generen més demanda ciutadana i ambdues es troben relacionades amb els sorolls. Com s'observa en el gràfic d'evolució anterior, presenten un comportament marcat per l'estacionalitat. En el cas de les **activitats molestes a l'espai públic**, les molèsties per persones i els sorolls de locals són els incidents majoritaris. Ambdues, però, presenten o consoliden una tendència a la baixa (674 demandes menys, en el primer cas el 2019). El darrer any s'ha produït, en canvi, un increment rellevant de demandes relacionades amb baralles a l'espai públic (852 més) i consums d'estupefaents en llocs públics (597). Aquesta darrera categoria es pot posar en relació amb l'increment del tràfic i possessió il·legal d'estupefaents, dins de l'agrupament d'activitats indegudes a l'espai públic, on s'han reportat 306 incidents més que en l'any anterior.

L'agrupació d'**incidents per convivència veïnal** presenta, en global, una tendència a l'estabilitat. Si bé cal ressaltar la consolidació de la tendència a la baixa de molèsties relacionades amb els HUTs que ja s'apuntava l'any anterior (enguany han estat 311 trucades menys) i l'increment de molèsties produïdes pel soroll veïnal (gairebé 500 demandes més). Així mateix, caldrà fer seguiment de l'evolució de la categoria de molèsties produïdes per mals olors, que presenta un cert augment respecte l'any anterior (137 casos més).

Seguint amb l'agrupació d'**activitats indegudes a l'espai públic**, com mostra el desglossament que figura més endavant, els fets més nombrosos són la venda ambulants no autoritzada, amb un 40% de situacions; l'estafa, frau o falsificació, amb un 26%, i les conductes de tràfic/possessió d'estupefaents, amb un 18%. Ja hem comentat anteriorment l'increment l'any 2019 de la categoria relativa a estupefaents. També augmenta la demanda relacionada amb estafes i frauds (354 de fets addicionals). L'increment més rellevant, no obstant, es dona en la venda ambulants (680 trucades més), la qual cosa, pot estar indicant un canvi en el comportament denunciador dels ciutadans/es. En menys mesura, ha augmentat també la categoria d'acampada dintre del nucli urbà (96 demandes més que el 2018). Situació que s'ha de posar en relació amb altres esdeveniments associats a la reacció social a la sentència del procés.

Pel que fa als **incidents per degradació de l'espai urbà**, respecte l'any anterior, es produeix un increment de 638 incidents, el qual s'explica principalment per l'augment d'actes de vandalisme (409 demandes) i de barricades amb mobiliari urbà (340 més).

Trucades (demanda ciutadana relacionades amb la convivència) 2016-2019

Activitats indegudes a l'espai públic	2016	2017	2018	2019	Δ 19-16	Δ 19-16%
Acampada dintre del nucli urbà	157	239	302	398	241	153,5%
Estafa, frau o falsificació (trilers,...)	2.387	2.247	2.154	2.508	121	5,1%
Mendicitat amb menors	91	101	68	76	-15	-16,5%
Netejavidres i altres activitats semàfor	155	221	235	266	111	71,6%
Ocupació no autoritzada d'espai públic	592	624	601	517	-75	-12,7%
Prostitució de menors	10	8	8	7	-3	-30,0%
Prostitució en espais públics	54	57	32	31	-23	-42,6%
Tràfic/possessió il·legal d'estupefaents (salut pública)	1.015	1.199	1.383	1.689	674	66,4%
Venda ambulants no autoritzada d'altres tipus	2.890	3.576	3.215	3.895	1.005	34,8%
Venda ambulants no autoritzada de begudes	165	168	139	114	-51	-30,9%
Venda ambulants no autoritzada de CD's / DVD's	3	1	2	2	-1	-33,3%
Total	7.519	8.441	8.139	9.503	1.984	26,4%

Activitats molestes a l'espai públic	2016	2017	2018	2019	Δ 19-16	Δ 19-16%
Abandonament d'estris de drogodependents	138	221	260	286	148	107,2%
Altres activitats molestes en espais públics	2.705	2.685	1.704	1.714	-991	-36,6%
Baralla en espai públic	3.272	3.463	3.765	4.617	1.345	41,1%
Baralla en instal·lació esportiva	46	47	19	43	-3	-6,5%
Baralla en local	299	305	310	352	53	17,7%
Conflictes amb tribus urbanes	16	13	13	22	6	37,5%
Consum d'alcohol en espais públics	838	766	879	921	83	9,9%
Consum d'estupefaents en lloc públic	1.515	1.597	1.567	2.164	649	42,8%
Consum de begudes alcohòliques (menors)	33	52	35	45	12	36,4%
Molèsties pels sorolls de festa en espai públic	980	1.035	1.075	1.114	134	13,7%
Molèsties per persones en espais públics	23.414	24.860	26.602	25.928	2.514	10,7%
Molèsties produïdes pel soroll de locals	9.257	9.028	8.532	8.504	-753	-8,1%
Total	42.513	44.072	44.761	45.710	3.197	7,5%

Incidents per convivència veïnal	2016	2017	2018	2019	Δ 19-16	Δ 19-16%
Incidència amb gossos perillosos	597	723	776	742	145	24,3%
Molèsties produïdes per aigua	1.665	1.767	1.901	1.745	80	4,8%
Molèsties produïdes per animals de companyia	3.292	3.065	3.034	2.826	-466	-14,2%
Molèsties produïdes per mals olors	1.049	1.133	1.083	1.220	171	16,3%
Molèsties produïdes per obres	6.143	6.468	6.216	6.284	141	2,3%
Molèsties produïdes per sorolls/música	19.679	20.857	19.986	20.458	779	4,0%
Molèsties relacionades amb Apartaments Turístics (HUT)	2.194	2.232	1.748	1.437	-757	-34,5%
Molèsties veïnals d'altres tipus	2.378	2.258	2.210	2.068	-310	-13,0%
Total	34.619	36.245	34.744	34.712	93	0,3%

Incidents per degradació de l'espai públic	2016	2017	2018	2019	Δ 19-16	Δ 19-16%
Actes de vandalisme	1.286	1.315	1.222	1.631	345	26,8%
Barricades amb mobiliari urbà	1	1	0	340	339	33900,0%
Foguera sense permís en espai públic	138	149	141	199	61	44,2%
Llançament d'objectes a via pública	1.148	1.208	978	1.045	-103	-9,0%
Pintades/grafits en espai públic	585	651	847	606	21	3,6%
Robatori de bens del patrimoni públic	5	7	3	8	3	60,0%
Total	3.163	3.331	3.191	3.829	666	21,1%

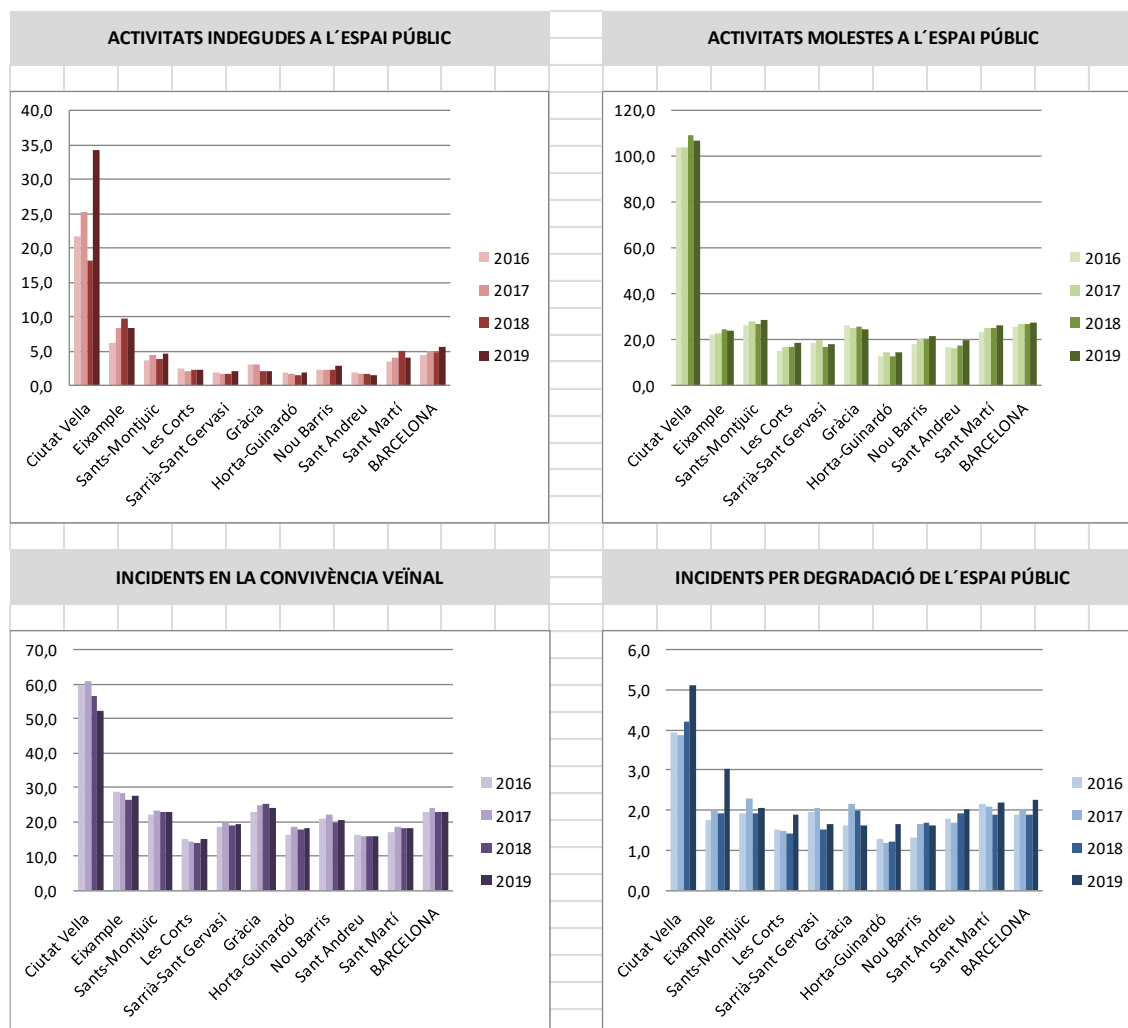
Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

Incidents policials per demanda ciutadana relacionats amb la convivència per categories i districtes. Evolució 2016-2019

Per analitzar la distribució territorial de la demanda ciutadana relacionada amb la convivència, calculem la ràtio d'incidents per cada 1000 habitants. Comprovem com **Ciutat Vella presenta taxes per habitant significativament més altes que la resta de la ciutat**. En el darrer any, en aquest districte s'ha incrementat especialment la demanda per activitats indegudes a l'espai públic, especialment per venda ambulat, i per incidents de degradació a l'espai públic, pels aldarulls posteriors a la sentència del procés. En aquesta darrera categoria, el Districte de l'**Eixample** ha registrat també un increment important. En menor mesura, es produeixen també augments per degradació de l'espai públic a Les Corts, Horta-Guinardó i Sant Martí.

En general, però, i a excepció dels increments comentats, la tendència de l'últim any als districtes és l'estabilitat o la reducció de la ràtio d'incidents per habitants en totes les categories.

Incidents policials per demanda ciutadana relacionats amb la convivència per categories i districtes. Evolució 2016-2019



Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

Incidents policials per demanda ciutadana en la convivència als barris Evolució 2016-2019

Si baixem el nivell d'anàlisi fins el barri, apareixen informacions rellevants.

Com és habitual en altres edicions, tots els barris de Ciutat Vella presenten taxes significativament altes en totes les categories d'incidents. Enguany, però, i en la línia del que s'ha comentat anteriorment, s'incrementen les taxes per activitats indegudes a l'espai públic (venda ambulants), especialment al Raval i al Barri Gòtic, i per incidents de degradació a l'espai públic al Barri Gòtic i a Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera.

Les taxes per aquesta darrera categoria pugen també per sobre de la mitjana als barris de la Dreta de l'Eixample i l'Antiga Esquerra de l'Eixample. Altres barris que presenten per primera vegada taxes per sobre de la mitjana en aquest tipus de fets són: el Poble-Sec/Parc Montjuïc i la Marina del Prat Vermell al Districte de Sants-Montjuïc; els barris Montbau, la Vall d'Hebron i la Clota a Horta-Guinardó; Ciutat Meridiana a Nou Barris; Baró de Viver a Sant Andreu; i Diagonal Mar a Sant Martí.

És destacable, d'altra banda, l'evolució positiva dels incidents per degradació de l'espai públic a Vallvidrera, el Tibidabo i les Planes (la taxa es redueix al nivell mitjà de la ciutat després de tres anys amb valors elevats), i la reducció d'aquesta mateixa taxa al barri de la Barceloneta.

La resta de valors són força similars als dels anys anteriors.

Trucades (demanda ciutadana) relacionades amb la convivència per barris. 2016-2019

Barri	Activitats indegudes a l'espai públic				Activitats molestes a l'espai públic				Incidents en la convivència veïnal				Incidents per degradació de l'espai públic			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
El Raval	16,4	23,8	18,8	35,9	72,5	74,7	89,8	85,8	46,9	51,0	49,5	45,0	2,9	2,8	4,2	4,5
El Barri Gòtic	58,6	41,3	35,0	73,0	219,5	210,4	197,5	192,8	95,3	92,9	76,3	72,4	7,2	5,8	4,2	7,4
La Barceloneta	19,0	36,8	12,9	18,1	76,4	66,2	75,2	64,4	50,6	46,7	50,2	48,9	3,3	3,4	3,8	2,8
Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera	9,8	9,0	7,7	12,4	111,1	117,8	106,7	114,2	69,6	69,0	61,2	53,9	4,3	5,0	4,5	6,2
El Fort Pienc	3,9	3,0	5,0	4,2	21,4	22,5	21,9	18,7	23,5	22,8	21,9	22,4	1,6	1,5	1,8	2,7
La Sagrada Família	6,7	10,8	13,6	16,0	15,3	16,6	18,7	17,2	25,9	25,0	23,7	25,5	1,1	1,8	1,4	1,9
La Dreta de l'Eixample	16,2	24,6	29,4	17,6	32,0	33,1	35,3	32,9	35,2	35,0	33,0	34,1	2,6	2,7	2,6	6,6
L'Antiga Esquerra de l'Eixample	4,1	4,3	3,5	4,1	27,8	21,9	25,7	26,4	31,8	33,7	28,6	28,2	2,1	2,3	2,2	3,3
La Nova Esquerra de l'Eixample	3,2	3,2	3,1	3,1	19,1	18,3	16,5	16,9	28,2	27,2	24,8	26,6	1,4	1,8	1,5	1,7
Sant Antoni	2,9	2,8	3,3	4,4	21,1	27,8	33,1	36,2	27,6	25,7	26,3	27,0	2,0	1,8	2,1	2,5
El Poble Sec - Parc Montjuïc	4,4	5,4	5,6	8,0	44,1	43,5	43,6	47,6	33,4	34,5	33,4	31,1	2,3	2,8	2,9	3,7
La Marina del Prat Vermell - Zona Fr	66,4	57,6	38,8	40,6	23,6	24,4	29,3	37,1	17,5	18,3	6,9	14,7	3,5	7,0	2,6	3,5
La Marina de Port	2,9	3,1	2,9	3,6	16,8	19,8	20,9	17,4	13,2	15,5	14,9	17,7	2,1	2,2	1,5	1,8
La Font de la Guatlla	2,1	1,6	1,5	1,2	16,7	13,7	13,2	14,8	21,5	21,8	17,2	17,8	1,9	0,7	0,5	0,7
Hostafrancs	1,9	3,3	4,5	5,0	38,4	39,0	41,0	43,0	21,9	26,7	32,6	31,4	2,2	1,4	1,6	1,8
La Bordeta	1,7	3,2	3,1	2,0	17,3	19,0	18,3	22,4	16,0	17,6	20,3	19,7	2,4	3,6	2,0	1,5
Sants - Badal	3,0	2,6	1,9	2,7	18,3	18,5	14,9	19,8	22,2	19,6	18,7	20,8	0,9	1,5	1,0	1,1
Sants	4,2	6,1	3,5	4,2	23,5	28,4	24,3	25,7	21,0	21,4	19,8	19,8	1,7	2,3	2,2	1,8
Les Corts	2,0	1,8	2,3	2,4	16,1	17,7	17,7	19,1	16,5	15,0	13,7	14,8	1,3	1,5	1,2	1,7
La Maternitat i Sant Ramon	3,8	3,1	2,7	2,5	13,9	20,2	18,3	20,2	13,1	14,5	15,0	16,3	1,8	1,7	1,8	2,4
Pedralbes	1,8	1,4	2,1	2,0	15,0	8,9	10,5	12,5	11,4	11,4	10,4	13,2	1,9	1,2	1,4	1,4
Vallvidrera, el Tibidabo i les Planes	1,1	2,4	2,1	1,7	9,1	9,9	8,3	7,2	19,6	25,2	19,7	21,3	2,8	3,2	4,7	2,3
Sarrià	1,5	1,2	1,3	1,5	18,8	19,2	17,3	16,1	16,0	16,7	14,5	15,8	2,5	1,9	2,2	2,5
Les Tres Torres	1,5	1,1	0,9	1,2	12,8	11,0	8,2	10,6	10,0	12,7	10,0	9,6	1,3	1,2	0,8	0,7
Sant Gervasi - la Bonanova	1,5	2,1	1,6	2,4	10,5	14,0	14,9	10,5	15,9	18,0	17,4	16,0	1,5	1,6	1,1	1,8
Sant Gervasi - Galvany	2,6	2,0	2,2	2,3	25,7	26,3	22,7	27,3	21,0	21,7	22,2	22,6	2,1	2,4	1,5	1,7
El Putxet i el Farró	2,0	1,4	1,8	2,1	19,5	22,5	14,9	16,7	23,3	24,2	22,5	24,2	1,9	2,4	1,3	1,3
Vallcarca i els Penitents	2,5	2,2	2,0	2,4	13,9	11,7	11,3	10,8	16,4	18,2	20,2	19,5	1,3	2,5	1,4	1,2
El Coll	1,6	0,9	1,9	0,9	8,9	13,9	11,9	8,3	20,3	18,9	25,1	24,2	1,2	2,2	1,5	2,0
La Salut	10,8	9,3	1,7	2,3	13,5	9,6	9,0	13,0	17,1	16,8	18,7	17,6	1,4	2,0	1,7	1,4
La Vila de Gràcia	2,6	3,0	3,0	2,6	45,1	44,0	46,6	42,3	30,0	33,2	32,8	30,5	2,3	2,6	2,6	2,1
El Camp d'en Grassot i Gràcia Nova	1,6	1,4	1,4	1,4	12,6	12,0	12,1	14,0	18,0	20,2	18,8	19,4	1,1	1,4	1,5	1,2
BARCELONA	4,5	5,1	4,9	5,7	25,7	26,8	26,9	27,7	22,8	23,8	22,7	1,9	1,9	2,0	1,9	2,3

Valors per sobre de la desviació mitjana dels deu districtes

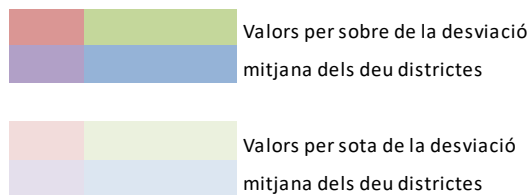
Valors per sota de la desviació mitjana dels deu districtes

Font: Mycel-lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

21è Informe de seguiment de l'Ordenança de Convivència

	Activitats indègudes a l'espai públic				Activitats molestes a l'espai públic				Incidents en la convivència veïnal				Incidents per degradació de l'espai públic			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Barri	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
El Baix Guinardó	1,9	1,4	1,1	1,6	9,7	10,1	10,2	12,8	15,5	17,3	16,3	17,6	0,9	0,6	1,3	1,5
Can Baró	3,5	2,6	1,5	1,9	8,7	9,0	6,9	12,9	13,3	17,8	21,2	27,0	1,5	1,2	1,4	1,5
El Guinardó	1,6	1,9	1,4	2,0	10,0	12,3	13,3	12,9	18,2	21,5	17,1	19,0	1,3	1,4	1,4	1,6
La Font d'en Fargues	1,3	1,9	1,3	1,8	8,5	11,6	7,6	14,5	12,1	12,3	12,3	13,8	2,2	0,9	1,3	1,3
El Carmel	1,9	1,4	1,2	1,7	15,1	15,0	13,3	14,4	20,2	23,6	22,6	18,9	1,0	1,0	1,1	1,1
La Teixonera	1,5	1,4	1,1	1,4	7,7	8,2	9,7	8,3	20,5	19,6	19,6	22,3	0,5	0,7	0,3	0,6
Sant Genís dels Agudells	2,4	1,2	1,7	2,8	21,1	30,3	21,8	19,1	16,4	22,1	24,2	23,2	0,4	2,8	1,4	1,1
Montbau	2,2	2,0	2,3	3,0	14,0	19,8	21,7	21,3	9,7	10,8	10,5	11,4	2,0	1,4	1,0	3,9
La Vall d'Hebron	1,6	3,2	4,0	2,8	17,1	18,1	14,3	14,5	8,6	7,4	8,9	4,9	2,0	2,5	1,9	4,7
La Clota	1,8	1,7	3,0	3,1	29,9	33,9	28,9	32,3	7,0	13,6	4,6	15,4	7,0	1,7	0,0	6,2
Horta	1,6	1,2	1,7	1,4	17,2	19,7	14,9	20,7	12,1	14,6	15,4	14,9	1,7	1,2	1,2	2,1
Vilapicina i la Torre Llobeta	2,4	2,0	2,4	1,8	17,4	23,8	20,7	19,9	16,5	18,8	17,2	17,5	1,2	1,8	0,9	1,3
Porta	1,7	1,6	1,3	1,4	9,7	11,9	16,1	17,2	12,0	15,5	15,8	14,4	1,1	1,3	1,1	1,2
El Turó de la Peira	4,5	6,4	6,0	3,7	30,4	26,9	25,5	31,1	39,4	41,7	35,9	36,7	1,3	1,8	1,5	1,5
Can Peguera	5,7	2,7	0,9	3,5	25,6	24,4	28,3	22,9	26,9	21,2	22,9	30,0	2,2	2,3	2,2	0,9
La Guineueta	1,5	1,7	1,8	1,8	18,0	19,0	21,3	28,0	11,9	9,7	10,4	11,4	1,5	2,0	1,6	1,3
Canyelles	3,9	3,5	1,3	2,8	24,6	28,7	29,5	13,4	8,1	9,0	4,6	7,0	2,3	1,6	4,8	3,2
Les Roquetes	1,3	1,8	1,1	2,0	14,0	14,8	17,6	10,2	26,0	22,0	24,1	23,4	0,8	0,8	1,1	1,0
Verdun	2,7	1,6	1,8	5,6	26,3	32,7	32,6	29,3	19,8	22,6	20,6	27,8	0,7	1,5	0,6	0,9
La Prosperitat	2,1	1,6	1,5	5,7	16,1	17,0	15,6	20,8	23,1	22,9	18,0	19,2	0,6	1,0	1,4	1,0
La Trinitat Nova	5,4	4,8	3,9	2,5	24,4	24,1	23,2	29,7	34,5	42,4	26,7	20,8	3,0	4,4	4,6	2,2
Torre Baró	0,7	2,1	3,8	2,1	20,9	14,3	21,4	12,5	26,5	33,3	29,0	26,7	3,9	4,3	4,5	5,9
Ciutat Meridiana	0,9	1,6	2,2	1,2	14,7	23,6	17,6	28,8	19,4	25,2	21,7	27,2	1,6	1,1	1,7	3,1
Vallbona	0,0	2,2	2,9	2,1	30,3	27,3	24,3	17,1	38,5	22,9	25,7	22,1	5,9	5,9	12,9	15,0
La Trinitat Vella	3,5	2,1	1,8	1,5	20,6	20,6	16,8	28,0	24,1	22,7	21,1	21,4	2,4	1,5	1,3	2,3
Baró de Viver	2,0	0,4	1,2	3,2	21,0	26,3	24,9	17,8	38,7	41,0	20,5	42,3	3,6	3,2	2,4	3,2
El Bon Pastor	3,2	3,7	3,2	4,1	24,9	22,6	21,8	23,3	16,4	14,5	15,1	17,6	3,0	3,3	3,1	3,8
Sant Andreu	1,3	1,1	1,2	1,1	14,4	14,5	16,0	16,7	12,5	13,2	14,2	13,7	2,0	1,8	2,2	2,3
La Sagrera	2,1	1,7	1,3	1,4	18,7	15,8	18,6	22,3	18,1	16,6	16,0	14,4	1,4	1,4	1,5	1,3
El Congrés i els Indians	2,0	2,0	1,8	1,9	17,7	18,4	21,3	27,5	18,4	18,8	18,1	20,1	0,9	1,3	1,3	1,2
Navas	1,7	1,4	2,4	1,3	14,2	11,9	13,6	13,2	15,6	14,8	14,2	12,2	1,0	1,0	1,4	1,5
BARCELONA	4,5	5,1	4,9	5,7	25,7	26,8	27,7	22,8	22,8	23,8	22,7	1,9	1,9	2,0	1,9	2,3

	Activitats indègudes a l'espai públic				Activitats molestes a l'espai públic				Incidents en la convivència veïnal				Incidents per degradació de l'espai públic			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Barri	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
El Camp de l'Arpa del Clot	2,0	1,9	2,2	2,1	15,1	12,9	13,3	15,6	18,9	20,6	22,4	19,4	1,3	1,0	1,1	1,7
El Clot	2,9	6,7	13,2	5,8	21,6	20,5	21,7	23,9	17,0	16,0	16,0	17,4	1,5	1,8	1,0	1,6
El Parc i la Llacuna del Poblenou	15,2	19,0	18,0	12,0	47,3	47,4	52,8	57,7	30,4	34,7	31,6	30,9	4,6	4,3	3,8	5,4
La Vila Olímpica del Poblenou	5,0	8,0	7,0	8,6	41,6	63,2	74,8	68,3	18,5	21,3	20,7	16,4	4,3	5,2	4,9	3,6
El Poblenou	2,7	2,8	3,4	3,6	24,9	26,3	25,8	27,9	19,6	23,1	21,7	20,9	2,0	1,9	2,2	2,1
Diagonal Mar i el Front Marítim del I	5,2	5,5	4,2	4,1	26,2	24,9	23,2	22,2	16,3	20,1	16,0	15,3	3,4	3,7	2,9	3,7
El Besòs i el Maresme	4,2	3,2	3,1	4,0	38,5	44,4	36,4	38,9	18,0	18,6	17,3	19,9	2,2	2,7	2,2	1,9
Provençals del Poblenou	2,1	1,4	2,9	3,1	13,0	15,7	14,1	15,9	15,3	15,7	13,3	17,5	2,2	1,9	1,7	2,2
Sant Martí de Provençals	1,8	1,4	1,8	1,9	18,7	21,2	18,7	16,5	10,8	12,7	12,3	12,1	1,6	1,2	0,7	1,8
La Verneda i la Pau	1,7	1,4	1,9	1,9	13,5	16,4	17,4	18,7	9,0	10,0	11,8	12,5	2,0	1,7	1,7	1,4
BARCELONA	4,5	5,1	4,9	5,7	25,7	26,8	27,7	22,8	22,8	23,8	22,7	1,9	1,9	2,0	1,9	2,3



Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.

II Intervencions i activitats

1 Intervencions socials a l'espai públic

1.1 Servei de Gestió de Conflictes (SGC)

Servei que intervé per a restablir les condicions de convivència del territori, amb un nivell d'intervenció a curt i mig termini. Compta amb un equip de 10 professionals gestors/es d'espai públic.

Intervencions

Intervencions	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019
Espais d'intervenció	39	41	41	42
Temps mig d'intervenció (Mesos)	11	9	6	8

Font: Registre del servei de SGC

Problemàtica abordada/nº d'espais	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Us massiu i intensiu	16	11	13	12	14	15	15	15	15	14	15	14
Exclusió social	6	6	5	4	5	5	6	7	7	6	6	7
Persones en risc social	6	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Activitats inadequades	31	30	32	28	34	35	42	42	42	46	51	49
Vandalisme	1	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2
juguesques	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Serveis Sexuals	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venda Ambulant	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3
Consum d'alcohol	9	8	10	9	10	11	12	12	12	13	14	13
Activitats delictives	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
Joc de pilota/pràctica esportiva	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Ús de foc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consum de substàncies estupefaents	4	4	3	3	4	4	5	5	5	7	8	7
Pidolar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Generació de Deixalles	3	4	3	3	4	4	5	5	5	6	7	7
Necessitats fisiològiques	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5
Recuperació de residus urbans	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Convivència	35	29	38	34	37	37	38	39	39	40	44	45

Assentaments	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Discurs xenòfob	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Xoc cultural	6	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
Soroll	9	9	12	11	12	12	12	12	12	13	15	14
Presència de gossos	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6
Presència locals o zones d'oci	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Xoc intergeneracional	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ús no regulat/indegut d'equipaments públics	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2
Concentració Turística	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Enfrontaments violents	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	6
Pernocta	1	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4
Espai de culte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vetlladors/Terrasses	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Percepcions negatives	18	13	13	13	14	16	18	19	19	19	21	20
Inseguretat	3	3	2	2	3	3	4	5	5	5	7	7
Manca d'actuació Administració	11	6	6	6	6	8	8	8	8	7	8	7
Manca de serveis i dispositius	4	4	5	5	5	5	6	6	6	7	6	6
Manteniment de l'espai físic	8	8	8	9	11	10	12	12	12	13	15	15
Acumulació de brutícia	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5
Incidències en el mobiliari urbà	4	4	3	4	4	4	5	5	5	6	6	6
Incidències en la il·luminació	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Incidències als espais d'ús específics	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Incidències dels dispositius de manteniments	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2

Font: Registre del servei de SGC

L'any 2019, el major número de detecció de problemàtiques es produeix en relació a activitats inadequades i/o de risc (consum d'alcohol), convivència (soroll) i percepcions negatives (manca d'actuació per part de l'Administració).

La mitjana de problemàtiques informades per programa es situa en 5,5 (disminució d'un 2,5 respecte l'any 2018) i, respecte a les problemàtiques detectades per programa, es situa en 5 (disminució d'un 1,5 respecte a l'any 2018).

El major impacte a nivell de resolució de problemàtiques es produeix en aquelles situacions relacionades amb enfrontaments violents entre diferents col·lectius de persones usuàries d'un espai públic i/o de veïnatge confrontat a nivell de convivència.

Per altra banda, les problemàtiques amb una major persistència es vinculen al consum d'estupefaents i amb l'acumulació de brutícia.

Tipus de problemàtiques en que s'ha intervingut: *Descripció problemàtiques*

- **Us massiu i intensiu.** Ocupació massiva de l'espai públic que dificulta la convivència
- **Exclusió social.** Presència de persones en situació d'extrema precarietat econòmica i/o social
- **Persones en risc social.** Detecció de persones i/o col·lectius en situació de dificultat/vulnerabilitat
- **Activitats inadequades:**
 - **Vandalisme** Presència de dinàmiques d'utilització impròpia de l'espai públic segons la normativa
 - **Juguesques** Oferiment que comportin apostes amb diners o béns, llevat d'autoritzacions
 - **Serveis Sexuals** Oferiment o sol·licitud de serveis sexuals al carrer
 - **Venda ambulant** Venda de productes i/o serveis no autoritzats a l'espai públic, llevat d'autoritzacions
 - **Tòxics i/o alcohol** Consum abusiu de substàncies tòxiques en espais públics que puguin causar molèsties
- **Convivència:** Habitualment porta implícit queixes veïnals:
 - **Xoc cultural / intergeneracional** Dificultats en la convivència derivades de la manca d'enteniment donada les diferències
 - **Soroll**
 - **Amb locals o zones d'oci**
- **Percepcions negatives.** Discursos negatius en relació a les dinàmiques de l'espai per part del veïnatge, comerços, entitats, etc. i/o a la convivència
- **Manteniment de l'espai físic.** Estat de neteja i manteniment d'infraestructures que incideix en el bon o mal ús de l'espai públic:
 - **Acumulació de brutícia**
 - **Incidències en el mobiliari urbà**
 - **Incidències en la il·luminació**
 - **Incidències als espais d'ús específics**
 - **Incidències dels dispositius de manteniment**

Dades generals de 2017/2018/2019

Espais d'intervenció	2017	2018	2019
Ciutat Vella	5	2	1
Eixample	3	1	2
Sants - Montjuïc	2	3	1
Les Corts	4	6	3
Sarrià - Sant Gervasi	4	2	4
Gràcia	4	5	9
Horta - Guinardó	3	4	4
Nou Barris	4	3	3
Sant Andreu	4	4	6
Sant Martí	3	1	1
Àmbit Ciutat	5	10	8
Total	41	41	42

Dades 2017/2018/2019

Territoris tancats	2017	2018	2019
Ciutat Vella	4	2	0
Eixample	3	0	1
Sants - Montjuïc	0	3	0
Les Corts	2	5	2
Sarrià - Sant Gervasi	4	2	3
Gràcia	3	0	4
Horta - Guinardó	3	2	2
Nou Barris	2	2	0
Sant Andreu	3	1	4
Sant Martí	3	1	1
Àmbit Ciutat	5	4	6
Total	32	22	23

1.2 SIS - Servei d'inserció Social en Medi OBERT

Aquest servei garanteix el primer contacte al carrer amb les persones sense llar, per tal de valorar la situació de vulnerabilitat i generar vincle que afavoreixi una adequada atenció i oferir els recursos específics, segons el pla de treball individual que s'estableixi i grau de vulnerabilitat detectada.

El Servei té un equip de 33 professionals, 6 equips d'intervenció a la ciutat i 1 equip a l'Aeroport de Barcelona, i 1 equip Joves que atén població migrada d'entre 18 i 21 anys.

Intervencions Equips detecció i atenció al carrer

	2016	2017	2018	2019
Número de persones diferents localitzades al carrer	1674	2278	2452	2476

Font: Registre del servei de SIS

Persones detectades mensualment

	gen	febr	mar	Abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Ciutat Vella	261	257	259	261	270	298	333	286	308	301	313	299
Eixample	201	204	202	201	202	198	203	201	205	187	195	198
Sants - Montjuïc	142	158	173	184	176	187	203	151	178	188	194	180
Les Corts	33	34	31	31	30	27	27	31	31	35	35	37
Sarrià –Sant Gervasi	56	49	51	51	51	49	49	51	50	53	53	52
Gràcia	39	37	37	36	34	34	32	29	24	27	36	37
Horta -Guinardó	41	39	40	52	42	40	36	31	34	36	34	36
Nou Barris	58	59	54	53	52	45	61	46	53	55	59	52
Sant Andreu	18	21	19	22	25	22	21	23	24	27	27	26
Sant Martí	144	144	145	145	145	151	147	140	131	135	145	138
Total	993	1002	1011	1036	1027	1051	1112	989	1038	1044	1091	1055

Font: Registre del servei de SIS

El primer indicador fa referència a les persones diferents detectades a la ciutat, que representen 24 persones més que el 2018. Això representa un lleuger augment de l'1% de persones sense llar diferents localitzades el 2019 respecte el 2018.

El segon indicador expressa les persones detectades mensualment a carrer, que sostingudament ha anat en augment fins el mes de juliol, després decreix el nombre de persones detectades. Es produeix un augment de 77 persones sense llar detectades entre els mesos de desembre de 2018 i desembre de 2019 (978 aleshores per 1.055 enguany). L'increment és del 8%.

El nombre màxim de pernoctes detectades a carrer es dona el mes de juliol, amb 1.112 persones sense llar comptabilitzades.

1.3 OPAI. Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars

És un servei de detecció i Observatori dels assentaments irregulars i d'altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament (centralitza tota la informació relativa al fenomen d'assentaments irregulars a la Ciutat) i d'intervenció socioeducativa a les persones que viuen en assentaments, oferint alternatives inclusives (recursos socials, capacitació laboral i assessorament jurídic) a les persones vulnerables que hi viuen per dignificar i millorar les seves condicions de vida, independentment del seu origen i de la seva situació jurídica.

L'equip del servei està compost per 10 professionals: 1 coordinador/a, 6 educadors/es socials, 1 jurista, 1 tècnic d'informació i 1 auxiliar administratiu.

	2016	2017	2018	2019
Nombre assentaments (mitjana anual)	61	68	81	80

Nombre de persones en assentaments (mitjana anual)	415	444	534	469
Nombre de persones ateses en assentaments	121	186	173	167
Nombre de persones en programa	215	285	217	376

Font: Registre de l'OPAI

1.4 SISFA rom - Servei d'Inserció Social de Famílies Rom no Autòctones amb Infants a Càrrec

El SISFA rom és un servei de l'Ajuntament de Barcelona d'Inserció Social per a famílies rom no autòctones i amb infants a càrrec, que viuen en assentaments barraquistes o en altres tipus d'infrahabitatge amb dinàmica d'assentament a la ciutat de Barcelona. S'ofereix atenció social a l'espai públic, primera acollida i seguiment social (educatiu, mèdic i pediàtric, formatiu i laboral). Es garanteix l'atenció i la intervenció social amb l'objectiu de millorar les condicions de vida de les famílies i especialment dels infants.

L'equip del servei està compost per 13 professionals: 1 director/a, 8 tècnics socials (treballadors/es socials i educadors), 3 treballador/a familiar i 1 administratiu/va.

Famílies/ persones	2016	2017	2018	2019
Número de famílies ateses (total)	113	145	154	155
Número de famílies d'origen galaico portuguès	62	47	41	35
Número de famílies d'origen Europa de l'Est	51	98	113	120
Número persones ateses (total)	481	594	657	633
Número de persones d'origen galaico portuguès	263	198	173	154
Número de persones d'origen Europa de l'Est	218	396	484	479
Número persones adultes ateses	-	229	324	329
Número de menors atesos	-	242	333	304

Font: Registre del SISFA ROM

1.5 SDI - Servei de detecció i intervenció amb menors estrangers sense referents familiars

El Servei de Detecció i Intervenció (SDI), format per 6 professionals, atén als infants i joves migrats sols que es troben en situació de carrer o son atesos al sistema de protecció de la DGAIA i la xarxa de recursos i entitats de la ciutat. La intervenció consisteix en oferir oportunitats i acompanyament als infants i joves migrats sense referents familiars, actuant com a nexa amb els altres serveis i recursos de la ciutat, basant la intervenció en la presència dels tècnics del Servei a l'espai públic i la flexibilització en l'atenció individualitzada, orientada en ocasions a la reducció de danys i al primer auxili psicològic.

2019	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Des
Nº d'atesos al mes	211	206	210	194	194	221	234	229	231	217	196	188
Nº d'atesos al llarg de l'any	211	228	269	304	347	390	442	468	496	534	573	591

Font: Registre del SDI

Tot i que el nombre total de persones menors d'edat noves ateses per la DGAIA al 2019 (2.209) ha estat inferior al del 2018 (3.700), continua sent molt superior al d'anys anteriors (1.499 al 2017; 684 al 2016 i 377 al 2015) i ha suposat un gran volum de casos atesos pel Servei (416) i un considerable impacte a nivell d'espai públic. La presència de menors en situació de carrer, una nova realitat a la ciutat, ha estat constant al llarg de tot l'any, convertint-se en l'àmbit prioritari d'intervenció del Servei.

L'altra dada rellevant és l'augment constant del nombre de deteccions de joves de més de 18 anys que han sortit del sistema de protecció i han quedat en situació de vulnerabilitat extrema. El Servei ha atès al llarg d'aquest any a 175, realitzant orientacions i plans de treball individualitzats per tal d'afavorir el seu procés de desenvolupament a la societat d'acollida, reduint així el seu impacte a l'espai públic.

	2016	2017	2018	2019
Casos atesos pel servei (persones menors i extutelades)	146	291	555	591

Font: Registre del SDI

1.6 APC – Programa d'Acció Socioeducativa A Partir del Carrer

Servei que atén adolescents i joves en situació de conflicte o risc social per la naturalesa de les seves activitats i/o l'ús intensiu de l'espai públic i per les seves actituds o aïllament social.

Número de professionals: 48 (24 parelles socioeducatives), 1 coordinadora i 1 suport a la coordinació.

Intervencions per mesos

2019	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des	Mitjana mensual	TOTAL
Espais d'intervenció	346	354	355	349	351	352	350	346	352	348	350	348	350	380
Grups contactats	85	87	87	78	80	84	72	70	75	79	85	86	80	133
Entitats col·laboradores	327	318	340	283	367	272	206	55	272	316	308	236	275	823

2 Intervencions socials amb persones sense llar

2.1 Recursos per a persones vulnerables

Serveis Places Acolliment Nocturn: 1.349 places/dia

Places Centre de Dia: 275

Places Àpats diaris: 1.567 àpats/dia.

Acolliment Residencial Temporal de Primera Acollida: Zona Franca, Nou Barris i St. Gervasi

Acolliment Residencial Temporal Atencions bàsiques: Meridiana i Horta

Acolliment Residencial Temporal Inserció: Can Planas, Sant Joan de Déu, Santa Lluïsa de Marillac, Llar Pere Barnés i hotels i pensions, Cal Muns.Maria Feixa i Hort de la Vila

Centre dia: Poble Sec, Meridiana, Horta, Nou Barris, Zona Franca i Sta. Lluïsa de Marillach

Habitatges d'Inclusió: 62 habitatges amb 260 places màxim.

Centre d'Allotjament Temporals: CATF Navas (25 apartaments).

Primer la llar (Housing First): 65 pisos (65 persones)

Allotjaments individuals amb serveis col·lectius: Tànger(20 allotjaments)

Acolliment residencial en Centres de Primera Acollida	2017	Totals 2017	2018	Totals 2018	2019	Totals 2019
	Octubre-desembre		Octubre-desembre		Octubre-desembre	
Nombre de persones allotjades en centres residencials de primera acollida	546	1.303	550	1319	481	1.119
Nombre de pernoctes a les places residencials de primera acollida	23.079	92.318	23.457	92.859	23.443	92.675
% Ocupació	99,46	99,19	99,99%	99,77%	99,93%	99,57%
Índex de rotació (Persones per plaça/ mes)	2,14	5,11	2,16	5,17	1,89	4,31

L'any 2019 es confirma la tendència dels tres darrers anys en què els centres es mantenen pràcticament al 100% d'ocupació. No obstant això, destaca la disminució del nombre total de persones ateses l'any 2019 respecte el 2018, així com la disminució de l'índex de rotació, fet que indica que la població que estem atenent a primera acollida passa més temps atesa en aquests centres, ja que l'any 2019, per a cada plaça hi han passat 4 persones mentre que l'any anterior havien passat 5 persones. El major temps d'estada en centres de primera acollida vindria determinat per la dificultat de poder accedir a altres recursos d'allotjament de programes més

especialitzats per no disposar de places, o bé perquè les persones ateses necessiten més temps d'atenció a primera acollida per tal de recuperar-se.

Cal destacar l'impacte que continua detectant-se en els darrers anys, de l'increment de demandes d'atenció d'accés a aquests recursos de persones immigrants. Al llarg de l'any 2019, el 65% de persones ateses als CPAs es trobaven en situació administrativa irregular; en aquest % no estan inclosos les persones estrangeres comunitàries però sí les sol·licitants d'asil; un 23% de les persones ateses han estat joves immigrants.

2.2 CUESB. Servei d'Emergències Socials

El CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona), és un servei permanent que funciona les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Integra el Servei d'Urgències i el Servei d'Emergències Socials.

L'any 2019 comptava amb els següents professionals:

- 1 Direcció
- 2 Caps Territorials
- 1 Coordinadora
- 8 Caps de Torn
- 11 psicòlegs/es
- 13 treballadors/es socials
- 36 tècnics auxiliars

Per a l'any 2020 es preveu una ampliació de professionals que es reflectirà al proper informe.

	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019
Emergències ordinàries	37	68	79	81
Activacions Plans Municipals	1	0	6	3
Activacions de PAGLS	160	169	155	132
Professionals activats (estimació)	1.505	2.986	2.301	2.424
Persones ateses	89	347	742	1496
Persones allotjades	37	68	79	228

Font: Registre del CUESB

Aquest 2019 s'han atès un total de 212 emergències més 11 reactivacions. Si es comparen les dades des del 2013, és el segon cop en que s'observa un descens de les intervencions per emergència.

Si diferenciem les emergències ateses entre crítiques i ordinàries, hem de dir que les xifres són similars a les dels dos últims anys, si bé es manté la tendència a l'alça en les activacions d'emergències ordinàries, i la tendència a la baixa en les crítiques.

Operació hivernal 2018-2019

Fase Preventiva

En el marc de l' Operació Fred 2018-2019 el **CANE** (Centre d' Acollida Nocturna d'Emergència) amb 75 places (12 per a dones i 63 per a homes) va obrir durant 99 dies, oferint un total de 6.578 pernотacions a 607 persones sense llar.

A tenir en compte que l'obertura es va realitzar al carrer Llacuna 25 durant tota la durada del recurs per un compromís adquirit amb els veïns del carrer Passatge Dos de Maig i per aquest motiu es va poder tornar a oferir 75 places.

L'equip del CANE ha estat format per 19 persones:

- Una directora
- Un director adjunt
- Dues treballadores socials
- Dues infermeres
- Onze auxiliars
- Dos guardies de seguretat

EVOLUCIÓ DELS USOS DELS SERVEIS DEL CANE					
	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Nombre màxim d'estades	7.875	8.700	8.924	7.632	7.425
Pernотacions	6.420	7.632	8.105	6.822	6.578
Sopars	6.387	7.624	7.967	6.434	6.289
Esmorzars	6.431	7.632	8.092	6.817	6.577
Dutxes	5.745	6.811	7.399	4.992	3.178
Consigna	5.573	7.053	7.338	4.264	4.965

Font: Registre del CUESB

Aquest any atenent a que les temperatures no van baixar als 0º ni es va donar una climatologia especialment adversa (pluges intenses, ventades, etc.) no va caldre activar la fase d'alerta ampliant les places d'acolliment.

D'altra banda es va observar un canvi en el perfil de població atesa, amb una mitjana d'edat més jove (el 56% de les persones ateses tenien entre 18 i 40 anys), i es va produir un major nombre de desestimacions per manca de places amb una mitjana de 7,31 desestimacions

diàries. També va augmentar, respecte a anys anterior, el nombre de persones amb experiència prèvia a d'altres recursos com CPAs i altres serveis socials que aquest any era del 51%.

El 86% de les persones ateses van ser homes i el 14% restant dones. El 74,1% eren estrangeres.

Onada Calor 2019

Fase preventiva. Del 15/06/19 al 15/09/19.

De manera preventiva es posen en marxa les següents actuacions:

- a) Qualsevol tècnic de la xarxa bàsica d'atenció social municipal que requereixi informació al respecte dels efectes de l'onada de calor i les mesures preventives pot posar-se en contacte amb CUESB.
- b) Comunicar a la població general que és l'onada de calor i les recomanacions generals a tots els serveis i equipaments. Fem arribar díptics als diferents centres de serveis socials.
- c) Els Directors de Centres de Serveis Socials i Servei d'Inserció Social han d'actualitzar el cens de persones/famílies en situació de risc atesa la seva situació personal, social, d'habitatge o de manca d'aquest, etc.

Fase alerta

S'activa, mentre la temperatura no remeti de nou per sota del llindar d'alerta, dos operatius específics per atendre especialment els col·lectius més vulnerables.

Es crea un dispositiu d'atenció a carrer que transita pels parcs i jardins de la ciutat de Barcelona en les franges de més calor per dur a terme una campanya informativa sobre les recomanacions en cas d'onada de calor i subministrament d'aigua.

Aquests professionals alerten també els serveis d'emergències mèdiques en cas de detectar alguna persona en situació de risc pels efectes de la calor.

Al 2019 s'activa un cop el dia 28/06/2019 i durant dos dies equips de professionals del CUESB, juntament amb voluntaris de la Creu Roja, transiten pels parcs i jardins de tots els districtes de la ciutat de Barcelona per tal de dur a terme una campanya informativa sobre les recomanacions en cas d'onada de calor. Es contacta amb un total de 41 persones, de les quals 32 eren homes i 9 eren dones. Es detecta persones vulnerables, dona embarassada, nuclis familiars i avis amb néts per via pública i parcs públics en les hores de més calor (de 12 a 17h.) i se'ls informa de les pautes de prevenció de calor alhora que se'ls facilita aigües.

Fase Emergència

No va caldre activar la fase d'emergència per onada de calor al 2019.

3 Programes de substitució de sancions

3.1 Programa de substitució de sancions OOMMCC

L'any 2019 s'han iniciat 138 expedients de substitució de sancions administratives¹ per mesures educatives o prestacions en benefici a la comunitat, 98 de les quals corresponen a l'oferta feta a infractors menors d'edat.

Substitució de sancions en ADULTS

	2019
Substitució formalitzada	25
Substitució no formalitzada	0
En procés	34
No accepta	23
No procedeix	17
No contacte	26

Substitució de sancions en MENORS

	2019
Substitució formalitzada	68
Substitució no formalitzada	2
En procés	18
No accepta	14
No procedeix	17
No contacte	19

A aquests nous expedients es suma la gestió d'altres 74 (29 de persones adultes i 45 menors d'edat iniciats al 2018 i finalitzats al 2019).

Durant el 2019 s'ha dut a terme un seguit d'intervencions amb l'objectiu d'ampliar les opcions de substitució de sancions i la seva gestió:

- Revisió dels criteris jurídics i tècnics d'aplicació en la regulació de les mesures alternatives a la sanció, que ha portat a la redacció i aprovació de la **modificació del decret d'ordenació de les mesures alternatives substitutòries a les sancions de 12 d'abril de 2019, que va entrar en vigor el 9 d'agost de 2019, i que permet:**
 - Incrementar de 111 a 153 (38%) les infraccions susceptibles de substitució.
 - Substituir infraccions greus i molt greus, no només lleus.
 - Ampliar els tipus de fets que poden donar lloc a substitució. Entre d'altres les Infraccions a drets i llibertats d'una tercera persona i la contaminació ambiental i acústica (sorolls de convivència)
 - Introduir la mediació com a mesura alternativa quan hi ha persones o col·lectius directament perjudicats.
- Millorar la informació a la ciutadania al portal de tràmits de l'Ajuntament, publicant al web del llistat d'infraccions substituïbles.
- Major implicació i coordinació amb serveis socials per garantir que les persones en situació de risc o vulnerabilitat, tinguin accés a un pla de desenvolupament personal com a mesura alternativa a la sanció.
- Millores tècniques del procediment (conversió €/h per trams, procediment...).
- Inclusió de nova normativa (LOPA, LOPD).
- Elaboració d'un manual operatiu d'ús intern per clarificar processos i criteris i facilitar així una aplicació del Decret de manera homogènia entre els òrgans instructors.

¹ Instàncies de persones adultes i oferiments realitzats a persones menors d'edat

- Revisió del nomenclàtor i adequació dels textos de les PDA i textos de les notificacions de les denúncies susceptibles a MAS
- S'han proposat també **millores en la tramitació de les denúncies** que permetran incrementar l'ofertament de MAS a menors d'edat (canvis en la PDA de GUB).

La gestió de les mesures alternatives a la sanció suposa una **coordinació permanent amb els òrgans instructors dels expedients sancionadors**, els serveis socials per atendre a la gestió de MAS de persones en situació de vulnerabilitat, i la resta de serveis i recursos municipals, amb l'objectiu de configurar un catàleg de recursos que ofereixi oportunitats a les persones infractores de pagar la sanció i rescabalar el dany a la comunitat.

3.2 Programa de substitució sancions art. 36 de la LO 4/2015 i OOMMCC

Des de l'any 2008 es compta amb un protocol de col·laboració entre la Guàrdia Urbana, la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) per oferir una alternativa a la sanció econòmica als menors que han estat denunciats per tinença o consum de drogues il·legals a l'espai públic, infracció prevista a l'article 36 de la Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana (anteriorment era l'article 25.1 de la Llei Orgànica 1/92 de 21 de febrer). El Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) de l'ASPB és el recurs que s'ofereix com a mesura alternativa a la sanció administrativa. Al 2019 van ser atesos 333 adolescents de 14 a 17 anys per aquest programa.

Pel que fa al programa de mesures alternatives per consum d'alcohol a l'espai públic, el SOD va atendre i donar d'alta 11 joves al 2019, dels quals 10 van realitzar el programa de manera satisfactòria.

El SOD tracta cada cas de manera individualitzada i ofereix un espai de reflexió i treball amb els i les adolescents, que els permet iniciar un procés orientat al canvi de les seves conductes de risc.

Atesos i donats d'alta al SOD segons programa de mesures alternatives. Barcelona	2016	2017	2018	2019
Nombre adolescents donats d'alta del PMA ²	312	287	342	333
Nombre adolescents donats d'alta del PMA-OH ³	33	19	18	11

4 Intervencions en neteja i manteniment

4.1 Campanya

La campanya de sensibilització per la millora de la percepció de la neteja dels carrers i places de la ciutat, adreçada al veïnat i comerciants, és una continuació de la de l'any anterior, però amb una reducció de recursos humans i econòmics notable. El període de campanya és d'11 mesos (de febrer a desembre) amb l'objectiu de que la ciutadania i els comerciants comptin amb més

² PMA: Programa de mesures alternatives per tinença o consum de drogues il·legals a l'espai públic (LO 4/2015)

³ PMA-OH: Programa de mesures alternatives a la sanció per consum d'alcohol a la via pública (OOMMConv).

informació sobre els serveis de neteja viària, més coneixement sobre els sistemes de recollida de residus existents a la ciutat, més sensibilitat sobre la problemàtica dels residus i la brutícia i més implicació en el manteniment de l'ordre i la neteja de places i carrers per, entre tots, aconseguir una ciutat més neta i habitable.

Per dur a terme aquesta campanya es compta amb 16 informadors/es i 2 coordinadors/es, a més de disposar de 4 informadors/res per les accions d'oci diürn durant l'estiu. Tot l'equip participa de forma igual en les diferents accions comunicatives tant les adreçades al veïnat com als comerços.

El perfil dels educadors de ciutadania i comerços és variat, ja que s'ha fet la selecció de personal tenint en compte les diferents realitats de la ciutat, i provenen una part del sector del medi ambient o científic i l'altra del món social.

Entre els informadors, alguns ja acumulen molta experiència perquè porten tres anys realitzant aquestes tasques informatives, n'hi ha de diverses nacionalitats i entre l'equip també hi ha informadors que parlen de manera fluida l'anglès.

És una feina conjunta entre els tècnics de neteja, tècnics de comunicació, districtes, caps de zona i les empreses de recollida i neteja de la ciutat.

En total, s'ha informat a un total de 30.265 veïns/veïnes, i s'han establert més de 250 espais prioritari (espais d'especial atenció o punts crítics) a tots els districtes de la ciutat. Diàriament es visiten aquests espais d'especial atenció per fer-ne seguiment, detectar les problemàtiques associades i registrar la seva evolució. En total s'han fet un total de 7.586 visites als punts d'especial atenció i més de 5.141 interpel·lacions.

El número total de comerços visitats és de 8.872 establiments, dels quals, es van tornar a visitar un altre cop un total de 1.603, amb un total global de 10.475 visites als comerços. Al final de la campanya s'observa un descens important dels comerços incomplidors, arribant al 22%. El sector comercial que més incidències ha registrat és el de la restauració amb un 46% i el que menys, amb un 3%, son els queviures.

A partir de les dades recollides amb les interpel·lacions, destaca:

- **Matèria orgànica:** s'observa una estabilització pel que fa a la separació de l'orgànica a les llars, al voltant del 60% des de 2018.
- **Recollida de mobles i trastos vells:** el coneixement i bon ús d'aquest sistema de recollida ha augmentat fins arribar al 64%.
- **Orins de gossos:** el percentatge de persones responsables de gossos enquestades afirmen que netegen els orins, arribant al 29% dels enquestats.
- **Burilles:** els hàbits de la població fumadora pel que fa a apagar i dipositar les burilles a les papereres ha millorat, arribant al 41% dels enquestats que asseguren utilitzar els cendrers i apagadors de les papereres.

4.2 Operació estiu

Neteja viària

El servei de neteja s'ha reforçat per a l'estiu especialment en els punts centrals de la ciutat, a les platges, a les zones d'ús més intensiu, i també, en menor grau, a la resta de la ciutat, a més d'activar un servei especial de neteja a tots els espais verds de la ciutat d'acord amb el seu índex d'ús. Des del mes de juny i fins al 30 de setembre, 45 equips i 98 persones operaries reforcen el servei habitual per mantenir neta la ciutat durant l'estiu.

També amb motiu dels diversos actes festius que acull la ciutat durant l'estiu com són les festes majors i altres esdeveniments de forma ja programada: la Revetlla de Sant Joan, Festa Major de Gràcia, Festa Major de Sants i la Festa Major de la Mercè, Diada 11 de setembre, etc. es disposa una actuació completa dels serveis de neteja.

Durant el període de la Festa de la Mercè 2019, els serveis de neteja viària es van incrementar un 35% sobre el servei ordinari per actuar de forma específica als espais públics previstos per al desenvolupament de les activitats, la qual cosa implica mobilitzar diàriament de manera extraordinària 226 operaris. El reforç de neteja es concentra en la franja nocturna amb l'objectiu d'iniciar les tasques de neteja de l'espai públic immediatament després de la finalització dels actes.

D'altra banda, amb l'objectiu d'evitar actes incívics, com embrutar el terra o orinar al carrer, es van distribuir 41.378 papereres de cartró a tota la ciutat durant el 2019 i es van col·locar 80 cabines sanitàries de WC pels diferents actes i escenaris de festa.

Campanya conviure a BCN

La campanya de convivència del 2019 apel·la a la corresponsabilitat de la ciutadania per evitar comportaments incívics i fomentar el respecte a la ciutat. Per aconseguir-ho, la comunicació s'ha centrat en cinc grans temes relacionats amb la convivència: el soroll al carrer, les platges, la neteja, els gossos i les festes als barris.

Es tracta d'una campanya general, adreçada a tota la ciutadania de Barcelona, però també inclou accions per arribar a públics específics, com els propietaris i propietàries de gossos, entre els quals es distribuïran bosses i ampolles per recollir els excrements a la platja de gossos. Així mateix, també disposava de materials especials per a les zones d'oci nocturn i per als turistes que visiten Barcelona, amb missatges en anglès i suports concrets.

A la platja, "Respect", amb la finalitat de promoure la convivència a la zona de platges de Barcelona, la campanya vol fer prendre consciència a la ciutadania del respecte i la convivència. Els missatges que s'adrecen a la població tracten temes tan diversos com el fet de tirar burilles a la sorra; el respecte a les persones que estan a la platja; la cura de la platja de gossos; l'abandó de llaunes, bosses i envasos de plàstic i vidre a la sorra; el respecte a la biodiversitat, o l'atenció a les alertes sobre l'estat del mar.

Aquesta campanya inclou, entre altres, el foment del comerç local i la subcampanya vers la venda ambulants no autoritzada, amb l'objectiu d'advertir els compradors —especialment

turistes— que la venda ambulat irregular no està permesa a la ciutat. També en la zona de platges es feia èmfasi a consumir a les guinguetes locals i evitar comprar begudes i altres articles de la venda ambulat no autoritzada. Els establiments comercials van participar en la campanya i, en diferents formats, van contribuir a difondre el missatge en diferents idiomes “Quan compres en comerços legals, ajudes a generar llocs de feina, fomentes el comerç de la ciutat i protegeixes els teus drets com a consumidor/a”.

La campanya Conviure a Barcelona va durar dos mesos a l'estiu, i es podia veure a internet, a les xarxes socials, als carrers i establiments comercials, hotelers i de restauració de les principals vies de la ciutat, especialment les que reben més turistes, i també en equipaments municipals, com oficines d'informació turística i d'atenció ciutadana. TMB també es va fer ressò de la campanya i, per exemple, la campanya es difonia a través de les pantalles de MouTV i dels serveis de megafonia.

Platges

Les platges de Barcelona compten amb 14 punts operatius de wifi i amb 15 guinguetes les quals han apostat per continuar oferint el servei de begudes fins a la línia de l'aigua. L'Ajuntament va proposar als adjudicataris de les guinguetes de platja ampliar la zona per servir les begudes a la sorra de les platges, frontalment fins a la zona de l'aigua i lateralment en un radi de 50 metres al voltant de la guingueta, per tal de servir als usuaris de la platja a peu de sorra i ocupar d'aquesta manera, amb una oferta regulada i legal, el servei de begudes als banyistes més enllà de la zona de taules.

En total, s'han obert al públic 117 lavabos (56 locals i 61 guinguetes) públics, 97 dutxes, així com el servei de lloguer de gandules i para-sols.

També durant tota la temporada de banys, han actuat diàriament a les platges dos equips de nou promotors cívics i dos coordinadors que tenen com a tasca el foment de les bones pràctiques ambientals, tant pel que fa als usuaris de les platges, com a les dels concessionaris dels serveis de guinguetes i gandules.

A les platges, tots els dies de la setmana des de l'1 de juny al 30 de setembre s'ha activat un dispositiu específic de neteja amb 27 equips de treball i 48 operaris, i s'han incorporat dos equips de buidat de papereres dels passeigs del front marítim i dels accessos a les platges.

Específicament per a la neteja de la superfície de l'aigua, l'Ajuntament compta amb embarcacions tipus “Ona” que netegen els residus flotants de l'aigua de les platges de Barcelona des de la zona de banys del Fòrum i fins a la platja de Sant Sebastià. El servei es realitza els festius de Setmana Santa i caps de setmana de maig amb torn diürn amb dues embarcacions. Des de l'1 de juny fins al 25 de setembre el servei es realitza diàriament en torn de matí i torn de tarda amb dos embarcacions en cada torn. Així mateix es disposa d'una brigada d'operaris que realitza la neteja del residu flotant en la zona de la trencant. D'altra banda s'han instal·lat elements metàl·lics en forma de pintes, en els col·lectors que sobreeixien a mar, per recollir els residus arrossegats per les aigües residuals i pluvials en episodis de fortes pluges abans que arribin a medi.

Deixalles anuals recollides a les platges (en Tm)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
A la sorra	210	237	241	266	295	303	271	309	316
A les papereres de rebuig	304	333	349	339	268	428	390	374	352
A les papereres d'envasos	141	191	208	214	297	527	277	253	225
Total Tm	655	761	798	819	860	1258	938	936	893

Font: Gerència de Medi Ambient i Serveis Urbans

Residus flotants a l'aigua retirats (m³)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
m ³ Residus flotants retirats	67	76	26	36	63	37	15

Font: Gerència de Medi Ambient i Serveis Urbans

4.3. Control i reducció del soroll

Campanya per sensibilitzar contra el soroll de l'oci nocturn

Treballar la corresponsabilització amb els agents generadors de soroll i amb la ciutadania és l'objectiu de la Campanya. S'apel·la la col·laboració mitjançant la sensibilització, la informació i l'educació per continuar treballant en l'enfortiment de la convivència.

En concret, les accions que duen a terme els promotors de juny a octubre són:

- Lliurament material de difusió de la campanya, informació a ciutadania
- Informar als locals nocturns, oferir que s'adhereixin a la campanya, enganxar l'identificador de col·laborador
- Portar seguiment i prendre nota de fitxes descriptives de caracterització de l'espai públic

Les zones d'actuació inclouen:

- Els voltants de les terrasses dels locals a carrers i places
- Zones d'entrada/sortida de locals i espais públics
- Interior dels establiments (només per la primera visita, per parlar amb el responsable i presentar la campanya)

La intensitat i abast de la campanya s'ha adaptat a les necessitats de cada districte en funció del dimensionament d'oferta d'oci de la seva àrea. Així, les actuacions es realitzen en els moments de major problemàtica en quant a soroll per oci nocturn, segons la següent operativa:

Districte	Promotors	Horari	Dies setmana 6 juny - 28 octubre
-----------	-----------	--------	-------------------------------------

Ciutat Vella	16	21:00 h. a 2:00 h.	dl, dt, dc, dj, dv, ds (juliol, agost) dj, dv, ds (juny, set)
Eixample	4	23:00 h. a 06:00 h. (+2 prom. Dtes. itinerants 1:00 h. a 6:00 h. dv, ds).	Dj, dv, ds.
Sants – Montjuïc	2	23:00 h. a 4:00 h.	Dj, dv, ds.
Gràcia	8	23:00 h. a 4:30 h.(1 parella cada setmana farà de 21:00 h. a 2:30 h. a pl. Sol)	Dj, dv, ds.
Sarrià-Sant Gervasi	6	23:00 h. a 4:30 h.	Dj, dv, ds.
Sant Martí	6	23:00 h. a 5:00 h.	dc, dj, dv, ds
Les Corts / Horta Guinardó /Nou Barris/ Sant Andreu	2	22:00 h. a 1:00 h. 1:00 h. a 6:00 h. a Eixample	Dv, ds.
Coordinadors	5		
Persona suport a la Campanya	1		
TOTAL	50		

Com a resultats, s'han informat durant el 2019 més de 40.000 ciutadans i ciutadanes locals i més de 20.000 turistes, a més a més de repartir unes 55.000 piruletes entre d'altres elements de marxandatge.

Els districtes on millor ha funcionat la campanya han estat Eixample, Sant Martí i Gràcia i els barris del Gòtic i la Barceloneta, Sta Caterina i la Ribera del districte de Ciutat Vella s'identifiquen com on es produeix un ambient d'oci festiu més notable.

Limitadors acústics en concerts a l'aire lliure

Al llarg de l'any 2019 s'han controlat 355 actes musicals a la ciutat, en total 858 concerts concentrats en 52 caps de setmana i jornades festives, especialment entre els mesos de primavera i estiu.

El servei de limitació de festes, té la finalitat de millorar entre tots la convivència a la ciutat, afavorint el manteniment dels espais de lleure als barris i la relació entre el veïnat.

S'instal·len limitadors acústics als concerts realitzats en actes i activitats de lleure a l'aire lliure, que sovint es realitzen en carrers, places i espais que no sempre estan configurats per acollir aquesta mena d'esdeveniments.

Els limitadors realitzen una doble funció:

- limitar el màxim d'emissió de so fins a un llindar raonable i compatible amb el funcionament de la festa.
- controlar l'impacte acústic que arriba als habitatges més propers susceptibles de patir molèstia, mantenint-hi els nivells d'immissió dins d'uns marges raonables.

A l'espai públic, també es regulen els nivells d'emissió de la música de les guinguetes de les platges. En 9 guinguetes de les platges de Bogatell, Nova Icària, Mar Bella, Nova Mar Bella i Llevant de Sant Martí (les platges on tenen autorització per reproduir música) s'han validat equips i instal·lat limitadors acústics.

4.4. Pla Neteja Nadal i Cap d'Any

Durant la campanya de Nadal 2019, del 5 de desembre de 2019 al 7 de gener de 2020, s'han recollit als principals eixos comercials de la ciutat el paper/cartró generat tots els dies d'obertura comercial, feiners i festius. S'ha reforçat el servei de recollida de contenidors de totes les fraccions a totes les zones comercials i més cèntriques de la ciutat així com els equips de neteja de repàs dels voltants dels contenidors i els mateixos eixos comercials.

Com a actes importants s'ha cobert la festa de Cap d'Any celebrat a Maria Cristina, amb 13 vehicles i 46 operaris.

Es va fer la recollida d'avets, des del 7 al 17 de gener, en un total de 8.809 avets.

4.5. Eliminació de pintades

Actuacions de neteja de pintades que porten a terme 30 equips de dilluns a dissabte i 5 equips diumenges i festius.

	Metres quadrats de pintades eliminades en façanes	Actuacions realitzades
2011	424.161	189.151
2012	403.471	180.468
2013	447.284	203.241
2014	512.509	227.234
2015	494.270	248.439
2016	297.607	156.723
2017	330.642	184.423
2018	334.338	170.115
2019	394.471	164.662

5 INTERVENCIONS POLICIALS**Infraccions OOMM de convivència denunciades per la Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra⁴**

Capítols títol II	Concepte	2017	2018	2019
1	Atemptats contra la dignitat de les persones.	43	21	48
2.1	Degradació visual de l'entorn urbà: grafitis, pintades i altres expressions gràfiques	336	351	273
2.2	Degradació visual de l'entorn urbà: pancartes, cartells i fulletons	704	580	283
3	Juguesques	1	1	2
4	Ús inadequat de l'espai públic per a jocs	20	31	27
5.1	Altres conductes a l'espai públic: ocupació de l'espai públic per conductes que adopten formes de mendicitat	206	366	383
5.2	Altres conductes a l'espai públic: ocupació de l'espai públic per a l'oferiment i demandes de serveis sexuals*	167	47	37
6	Necessitats fisiològiques	6.124	5.865	4.365
7	Consum de begudes alcohòliques	29.053	24.609	19.284
8	Comerç ambulant no autoritzat d'aliments, begudes i altres productes	63.971	54.648	52.876
9	Activitats i prestació de serveis no autoritzats	1.369	1.108	879
10	Ús impropï d'espai públic	441	728	503
11	Actituds vandàliques en l'ús del mobiliari urbà. Deteriorament de l'espai urbà	57	35	40
12.1	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Zones naturals i espais verds / platges	96	111	152
12.2	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Contaminació acústica	4.670	4.727	5.038
12.3	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Nudisme	8	16	9
12.4	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Venda vehicles en espai públic	53	59	47
12.4	Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. Conductes obstruccionistes ⁵	209	5	-
TOTAL		107.453	93.308	84.246

Font: Sistemes d'informació de la Gerència de Seguretat i Prevenció.

⁴ Aquesta taula inclou també les dades de denúncies d'infraccions que, durant els períodes de referència, han passat a sancionar-se per la LLOSPC. Aquest canvi s'ha produït, específicament, als epígrafs 2.1; 5.2; 7 i 8.

⁵ A partir de 2018 els fets d'aquesta categoria es denuncien per un codi associat a la LLOPSC. És, no obstant, un codi genèric que no permet diferenciar si la desobediència deriva de situacions de convivència o d'altre tipus

A demanda de la Comissió es presenten les denúncies imposades pels quatre tipus d'infracció relacionades amb els serveis sexuals remunerats:

Denúncies en l'àmbit dels serveis sexuals remunerats a la via pública	2017	2018	2019
Demanda serveis sexuals remunerats	114	4	12
Oferir serveis sexuals remunerats	2	-	-
Mantenir relacions sexuals remunerades	25	22	4
Afavorir serveis sexuals remunerats	26	21	21
Totals	167	47	37

Font: Sistemes d'informació de la Gerència de Seguretat i Prevenció.

Comisos

Comisos procedents de venda ambulant	2017	2018	2019
Begudes	463.598	442.626	379.309
Aliments	13.394	15.254	9.513
Marroquineria	14.105	11.951	11.938
Roba / tèxtil	24.306	38.913	37.292
Ulleres	9.940	14.510	19.368
Bijuteria	38.432	53.332	88.526
Joguines	26.207	28.376	34.919
Resta de categories	393.568	450.810	674.390
TOTAL	983.550	1.055.772	1.255.255

Font: Sistemes d'informació de la Gerència de Seguretat i Prevenció.

Ús de la bicicleta

Denúncies	2017	2018	2019
Per infraccions de ciclistes	6.533	11.180	12.757
Per infraccions contra ciclistes	881	1.361	4.749

Font: Sistemes d'informació de la Gerència de Seguretat i Prevenció.

Infraccions Llei LOPSC denunciades per ña Guàrdia urbana

Infraccions Llei LOPSC	2017	2018	2019
Relacionades amb el consum, tinença d'estupefaents i abandonament d'estrís	7.852	8.556	7.410
Relacionades amb armes i altres	347	517	483

Font: DATA WEB NIP/SIP

6 LINIES DE TREBALL DE L'OFICINA DE CONVIVÈNCIA**6.1. Accions pròpies de l'Oficina de Convivència****Aplicació del Nou Decret de Mesures alternatives a la sanció**

L'aprovació del Nou decret d'ordenació de les mesures alternatives substitutòries de les sancions, esmentat a l'apartat 3.1 de l'informe, ha permès augmentar de 29 a 41 el número d'infraccions de l'Ordenança de convivència que poden ser substituïdes per mesures alternatives a la sanció. Durant aquest any no s'ha pogut apreciar un augment significatiu en la demanda de mesures per substituir la sanció econòmica degut a l'irregular funcionament del nou programa SAP, que en el moment d'emetre aquest informe encara no té un funcionament estable.

Campanya Cartells

Durant aquest any s'ha confeccionat un tríptic explicatiu de com penjar bé un cartell, del qual s'ha fet una primera impressió de 800 unitats.

El mes de desembre de 2019 es va iniciar una campanya enviant una carta informativa i un tríptic a tots aquelles persones/entitats que tenen una única denúncia, indicant-los que aquesta primera denúncia no serà sancionada. Amb aquesta bona pràctica es vol informar a les persones infractores com poden penjar correctament un cartell i evitar futures denúncies.

Al tancament d'aquest informe, s'havien enviat 44 cartes i s'han rebut 6 IRIS per fer consultes sobre aquest fet.

Detecció de menors

L'Oficina de convivència va iniciar l'any 2018 un treball de recerca per la detecció de persones menors d'edat multades per infraccions de l'Ordenança de convivència. El resultat d'aquesta feina durant l'any 2019 ha sigut de 482 persones menors d'edat detectades a més a més de les 56 persones menors d'edat que ja havia detectat prèviament la GUB. Això ha permès que es pugui oferir mesures alternatives a la sanció a més persones menors d'edat. Tot i així el número de mesures encara podria ser més elevat si no és donés la possibilitat de pagar de manera

immediata (actualment 66% pagades durant la fase de denúncia) la multa i és donés la possibilitat de demanar mesures alternatives.

6.2. Col·laboracions amb altres serveis

Treball conjunt amb l'OND

A finals de l'any 2018 es va iniciar una tasca de col·laboració amb l'Oficina per la No Discriminació referent a totes aquelles denúncies de l'article 16 de l'Ordenança de convivència, que durant aquest any 2019 s'ha materialitza en reunions mensuals per compartir casos susceptibles de ser sancionats o bé denúncies que no es poden tramitar per l'ordenança de convivència però si que poden ser tractades des de l'OND. Durant l'any 2019 s'ha compartit informació de 46 casos, dels quals 37 han sigut sancionats per l'Ordenança de convivència, 5 casos han sigut tractats per l'OND i 4 no eren d'aplicació de l'Ordenança.

Direcció de Serveis Socials

Durant el 2019 s'han seguit mantenint contactes amb la Direcció de serveis socials per promoure les mesures alternatives a la sanció entre els col·lectius en situació de vulnerabilitat. I es té previst tancar un procediment de treball durant l'any 2020. Es volen establir dos línies de treball: la primera evitar l'acumulació de multes i la segona estudiar cada cas amb els responsables de serveis socials per promoure mesures alternatives a la sanció econòmica.

Direcció de Serveis de Prevenció

L'Oficina va participar en el grup de treball impulsor del nou Decret d'ordenació de les mesures alternatives substitutòries a les sancions de 12 d'abril de 2019 que abasta l'ordenança de convivència i altres ordenances municipals.

Ha participat, així mateix, en un grup de treball sobre menors amb la Direcció de Serveis de Prevenció i la Guàrdia Urbana. En la línia de l'apuntat anteriorment, l'objectiu del grup és millorar la detecció i intervenció amb menors infractors d'ordenances.