



**Ajuntament  
de Barcelona**

Seguretat i Prevenció  
Direcció de Serveis de Prevenció

**22è 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**

Juliol 2021





# Índex

## Contingut

1. L'estat de la ciutat.....	5
1.1 Percepció de l'estat de la ciutat.....	6
1.1.1 Percepció de la ciutadania sobre els problemes de la ciutat .....	6
1.1.2. Percepció de la ciutadania sobre els problemes de la ciutat: anàlisi territorial .....	12
1.1.3. Conflictes de convivència.....	13
1.2. Incidències, queixes i demandes.....	16
1.2.1. Queixes i incidències IRIS .....	16
1.2.2. Trucades als telèfons 092 i 112 per temes relacionats amb la convivència .....	18
1.2.4. Incidents policials per demandes ciutadanes relacionats amb la convivència per categories i districtes. Evolució 2016-19 .....	23
1.2.5. Incidents policials per demanda ciutadana en la convivència als barris. Evolució 2017-2020 .....	25
2. Intervencions i activitats.....	27
2.1 Intervencions socials a espai públic .....	28
2.1.1. SGC - Servei de Gestió de Conflictes d'àmbit social a l'espai públic.....	28
2.1.2 SISMO - Servei d'Inserció Social en Medi Obert .....	31
2.1.3. OPAI - Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars.....	32
2.1.4 SISFAM - Servei d'Intervenció Social de Famílies amb Menors.....	33
2.1.5 SDI - Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols .....	34
2.1.6 APC – Programa d'Acció Socioeducativa A Partir del Carrer .....	35
2.2 Intervencions socials amb persones sense llar .....	36
2.2.1 Recursos per a persones sense llar .....	36
2.2.2 CUESB. Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona .....	37

2.3. Programes de substitució de sancions .....	42
2.3.1 Programa de substitució de sancions OOMMCC .....	42
2.3.2 Programa de substitució sancions: art. 36 de la LO 4/2015 i OOMMCC .....	43
2.4. Intervencions en neteja i manteniment .....	43
2.4.1 Campanya .....	43
2.4.2. Operació estiu .....	46
2.4.3 Control i reducció del soroll .....	49
2.4.4. Pla Neteja Nadal i Cap d'Any .....	51
2.4.5. Eliminació de pintades .....	51
2.5. Intervencions policials .....	52
2.5.1. Vehicles de mobilitat personal (VMP) i cicles de més de dues rodes .....	54
2.6. Infraccions comeses per incompliment de les mesures derivades de l'estat d'alarma .....	57
2.7. Línies de treball de l'oficina de convivència .....	59
2.7.1. Accions pròpies de l'Oficina de Convivència .....	59
2.7.2. Col·laboracions amb altres serveis .....	60
2.7.3. Impacte de la crisi sanitària .....	60



**1**

# L'estat de la ciutat

## 1. L'estat de la ciutat

### 1.1 Percepció de l'estat de la ciutat

#### 1.1.1 Percepció de la ciutadania sobre els problemes de la ciutat

##### Quin és el problema més greu que té la ciutat de Barcelona en aquests moments

	2017	2018	2019	2020	Variació	
					darrer any	10 anys
INSEGURETAT	6,0	5,6	17,1	17,7	0,6	8,2
ACCÉS A L'HABITATGE	6,7	12,8	12,2	7,6	- 4,6	- 2,9
COVID-19				7,5	7,5	-
ATUR / CONDICIONS DE TREBALL	8,6	5,1	5,0	7,1	2,1	0,8
NETEJA	5,8	4,6	5,8	6,8	1,0	1,4
CIRCULACIÓ	7,3	7,4	6,0	5,5	- 0,5	- 1,4
CONTAMINACIÓ I MEDI AMBIENT	6,0	5,2	5,9	4,9	- 1,0	- 0,8
TRANSPORTS, INFRAESTR. I COMUNICACIONS	5,0	3,6	4,7	4,0	- 0,7	- 0,5
PROBLEMES ECONÒMICS	3,5	2,9	2,1	3,8	1,7	1,0
ASPECTES POLÍTICS	1,6	5,8	4,4	3,4	- 1,0	- 0,5
TURISME	15,6	10,3	5,2	3,0	- 2,2	- 7,4
VAL. SOCIALS NEG. / MANCA EDUC./CIVISME	2,6	2,0	2,4	2,6	0,2	0,3
GESTIÓ POLÍTICA MUNICIPAL	1,8	1,7	2,0	2,2	0,2	0,4
EXCLUSIÓ SOCIAL (POBRESA, DESIGUALTAT)	1,7	2,0	1,9	2,0	0,1	0,2
PROBLEMES ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	3,2	2,7	2,4	1,7	- 0,7	- 1,0
SOROLLS	3,5	2,0	1,2	1,7	0,5	- 0,5
MASSIFICACIÓ	3,0	2,6	1,8	1,7	- 0,1	- 0,8
EQUIPAMENTS I SERVEIS	1,6	1,4	1,8	1,7	- 0,1	0,1
Ocupació d'habitatges			0,2	1,7	1,5	1,4
ENCAIX DE CATALUNYA A ESPANYA	1,2	5,2	4,4	1,6	- 2,8	- 2,0
ALTRES	10,1	14,3	11,1	7,0	- 4,1	- 5,1
TOT / TOTS	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1
CAP / RES	2,7	2,9	1,6	0,7	- 0,9	- 1,6
NS / NC	3,7	4,7	4,4	4,0	- 0,4	- 0,3
N	(5000)	(5000)	(5000)	(6676)		

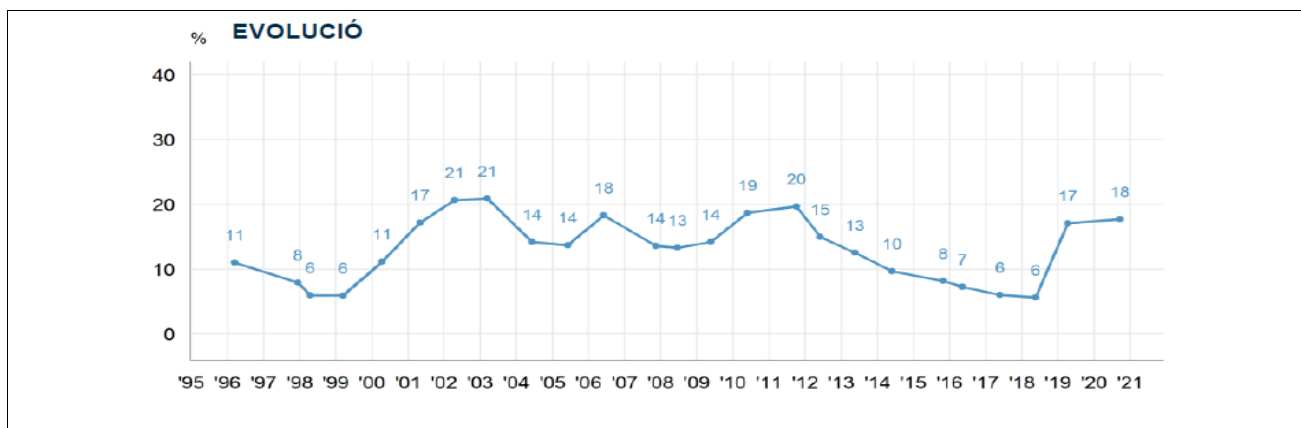
Font: Enquesta de Serveis Municipals, 2020

L'Enquesta de Serveis Municipals es fa anualment a partir de l'entrevista domiciliària a una mostra de la població barcelonina, amb l'objectiu de conèixer la seva opinió sobre la ciutat i la gestió municipal. En la darrera edició (2020) el treball de camp es va dur a terme entre l'1 de setembre i el 2 de desembre de 2020 i es van realitzar 6.676 entrevistes.<sup>1</sup>

Aquesta darrera edició situa la inseguretats com a principal problema en un 17,7% de les respostes, amb un augment del 0,6% respecte del 2019. La millora de la seguretat a la ciutat és la primera demanda de les persones enquestades a la gestió municipal amb el 10,9%. A la gràfica inferior s'observa l'evolució de la

<sup>1</sup>Els resultats de les enquestes municipals es poden consultar a: <https://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/registre-enquestes-i-estudis-opinio>.

preocupació per la inseguretad, situant-se l'inici d'aquesta tendència a l'alça a partir de l'any 2019, amb un increment destacable respecte anys anteriors:



Font: Enquesta de Serveis Municipals, 2020

Tot i això, quan es pregunta per quin és el problema personal més greu (“I a vostè, personalment, quin és el problema que l’afecta més?”), la seguretad es situa en el quart lloc, ja que l’atur, les condicions laborals, la Covid 19 i els problemes econòmics passen per davant. En aquest ordre, la seguretad manté una valoració molt similar a la de la darrera enquesta, fins i tot presenta una lleu millora (passa a ser un problema del 7,3% de les persones enquestades a un 7,2%).

### Quin és el problema personal que l’afecta més



Font: Enquesta de Serveis Municipals, 2020

**L'accés a l'habitatge** es manté com a segona preocupació més greu de la ciutadania, tot i obtenir un important descens de 4,6 punts, passant del 12,2% el 2019 al 7,6% de les respostes el 2020, apropant-se al valor del 2017, anterior a l'inici de la tendència a l'alça de l'any 2018. En aquest sentit, la tercera demanda plantejada a la gestió municipal amb el 9% de les respostes és la de facilitar l'accés a l'habitatge.

La **Covid-19** emergeix com a tercera preocupació de la ciutadania. Un efecte de la pandèmia situa la satisfacció de viure a Barcelona en 7,3 punts registrant-se, en aquesta edició de l'Enquesta de Serveis Municipals, la pitjor nota de tota la sèrie iniciada al 1995. L'enquesta mostra que, derivat de la situació sanitària actual, tres de cada deu entrevistats marxarien a viure fora de la ciutat, en quant al lloc de residència preferit. L'augment de la voluntat de marxar de la ciutat, atribuïble al qüestionament del model urbà en temps de confinament i de restriccions de mobilitat, afecta totes les classes socials per igual i s'estén entre totes les edats, sent especialment ampli entre la població adulta, d'entre els 35 i els 55 anys.

L'informe complementari *Covid i tendències urbanes*, elaborat *ad hoc* per l'Oficina Municipal de Dades (OMD), revela que aquesta tendència no és única de Barcelona i així altres ciutats espanyoles, europees i dels Estats Units estan registrant canvis en les decisions residencials.<sup>2</sup>

La preocupació per alguns aspectes socioeconòmics, com ara **l'atur i les condicions de treball** s'incrementa en un 2,1% respecte el 2019, amb un resultat del 7,1% de les respostes en les Enquesta de Serveis Municipals, situant-se en la quarta posició com a preocupació ciutadana més greu. Aquest increment trenca la tendència de descens iniciada l'any 2016 i sostinguda fins l'any passat.

Aquesta preocupació per l'atur i les condicions de treball enguany es contextualitzen en el marc de la crisi sanitària per la Covid-19, amb greus conseqüències socioeconòmiques, acompanyades del sentiment d'inestabilitat de la ciutadania en l'àmbit laboral, tot i que combatre l'atur i millorar les condicions de treball es situa en la desena posició en les demandes a la gestió municipal.

La **neteja** és la cinquena preocupació més greu amb el 6,8% de les respostes, però es situa com a segona demanda a la gestió municipal amb un resultat del 9,1%, augmentant 1 punt respecte el 2019. Es posiciona en segon lloc en les demandes a la gestió municipal.

Continua la tendència a la baixa de la preocupació pel **turisme** com a problema greu de la ciutat, obtenint un 3% de les respostes. Escau assenyalar que es venia d'un valor del 15,6% l'any 2018. Com a demanda a la gestió municipal, la reducció del turisme i la millora de la seva qualitat aquest any no esdevé una de les demandes més prioritàries, ja que es situa en la quinzena posició.

La **circulació** manté la tendència sostinguda a la baixa i obté un 5,5% de les respostes en l'Enquesta de Serveis Municipals, disminuint un 0,5% respecte el 2019. La millora de la circulació obté un 5,4% i ocupa la sisena posició en les demandes a la gestió municipal.

---

<sup>2</sup>L'informe Covid i tendències urbanes es pot consultar a :

[https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2021/03/20\\_201\\_Inf\\_Covid\\_i\\_Ciutat-1.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2021/03/20_201_Inf_Covid_i_Ciutat-1.pdf).



La **contaminació i el medi ambient** ocupen la setena posició com a problema més greu de la ciutat amb un 4,9% dels resultats, disminuint 1 punt respecte el 2019, amb una clara tendència a la baixa des de 2018. Ocupen la catorzena posició en les demandes a la gestió municipal.

La consideració dels **aspectes polítics**, com a problema més greu a Barcelona, també ha baixat respecte l'any anterior, amb l'obtenció del 3,4% de les respostes de les persones entrevistades. Després del repunt més alt de tota la sèrie, el 2018, amb un 5,8% dels resultats, fruit de la situació política del moment, en les dues edicions de l'enquesta posteriors ha anat baixant. La millora dels aspectes polítics com a demanda de la gestió municipal es situa en quarta posició.

L'existència de persones amb uns **valors socials negatius o la manca d'educació o civisme** es situa com a problema greu de la ciutat, en la dotzena posició, amb un 2,6 % de les persones entrevistades, i es manté dins d'una tendència que acusa una fluctuació de pujada i baixada en els últims 5 anys.

A la taula inferior es mostren les àmbits que ocupen les principals demandes a la gestió municipal:

#### Principal demanda a l'Ajuntament

MILLORAR LA SEURETAT	10,9
MILLORAR LA NETEJA	9,1
FACILITAR L'ACCÉS A L'HABITATGE	9,0
MILLORAR ELS ASPECTES POLITICS	7,0
MILLORAR LA GESTIO POLITICA MUNICIPAL	5,8
MILLORAR LA CIRCULACIO	5,4
MILLORAR EL TRANSPORT, LES INFRAESTRUCTURES I LES COMUNICACIONS	4,9
AUGMENTAR / MILLORAR EQUIPAMENTS I SERVEIS	4,4
AUGMENTAR / MILLORAR ELS ESPAIS VERDS	3,6
COMBATRE ATUR / MILLORAR CONDIC. TREBALL	3,1
AUGMENTAR PRESTACIONS I AJUTS	2,7
MILLORAR EXCLUSIO SOCIAL	2,4
CANVIAR EL MODEL DE CIUTAT	2,0
MILLORAR LA CONTAMINACIO I EL MEDI AMBIENT	1,8
REDUIR EL TURISME / MILLORAR-NE LA QUALITAT	1,8
SOLUCIONAR ELS PROBLEMES ECONÓMICS	1,7
MILLORAR LA GESTIO DE L'ADMINISTRACIO PÚBLICA	1,7
AUGMENTAR / ABARATIR L'APARCAMENT	1,6
MILLORAR L'URBANISME	1,5
SOLUCIONAR ELS PROBLEMES ASSOCIATS A LA IMMIGRACIO	1,2
MILLORAR EL MANTENIMENT	1,2
MENYS IMPOSTOS I MULTES	1,1
REDUIR LA DESIGUALTAT / TRACTE DISCRIMINATORI ENTRE BARRIS	1,1
FER FORA / CONTROLAR L'OCUPACIO D'HABITATGES	1,0
ALTRES	3,7
TOT / TOTS	0,4
CAP / RES	0,9
NS / NC	9,0

Font: Enquesta de Serveis Municipals 2020

Al **Baròmetre semestral** del desembre 2020, realitzat a partir d'una mostra de 799 veïns i veïnes de Barcelona entre el 25 de novembre i el 3 de desembre de 2020, encara que continua la preocupació per la inseguretats a la ciutat, ja que es registra com a problema més greu, la resposta de la ciutadania a la pregunta "Quin considera que és el problema més greu que té la ciutat de Barcelona en aquests moments?", consolida clarament la tendència a la baixa iniciada l'any 2019, quan va assolir el màxim històric (29,1 %).<sup>3</sup>

### Preocupació per la inseguretats

	2016		2017		2018		2019		2020	
	maig	des.	juny	des.	juny	des.	juny	des.	juny	des.
<b>INSEGURETAT</b>	5,1	4,9	4,0	4,3	6,0	21,0	27,4	29,1	17,6	12,4

Font: Baròmetre semestral, desembre 2020

Pel que fa a la resta d'indicadors del Baròmetre, la **circulació i el trànsit** es situen en segona posició amb el 9,4% de les respostes de les persones enquestades. A la tercera posició es situa **l'atur i les condicions de treball**, amb una tendència a l'alça que ja es va detectar en l'última enquesta del Baròmetre amb la irrupció de la crisi de l'emergència sanitària originada per la Covid-19. La situació d'emergència sanitària ocupa el quart lloc, valorant-se com un problema general i no com a un problema específic de ciutat. **L'accés a l'habitatge** obté 7,4 punts i se situa en cinquè lloc, seguit dels problemes econòmics, amb una escassa diferència. Aquesta preocupació, igual que l'atur, van incrementar-se per la Covid-19. La **neteja**, en aquesta enquesta ocupa la vuitena posició amb el 6,3% de les respostes.

<sup>3</sup>Es pot consultar l'evolució 2015-2020 del Baròmetre semestral de Barcelona a: [https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/120904/2/r20008\\_Barometre\\_Semestral\\_Desembre\\_Evolucio\\_v1\\_0.pdf](https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/120904/2/r20008_Barometre_Semestral_Desembre_Evolucio_v1_0.pdf).

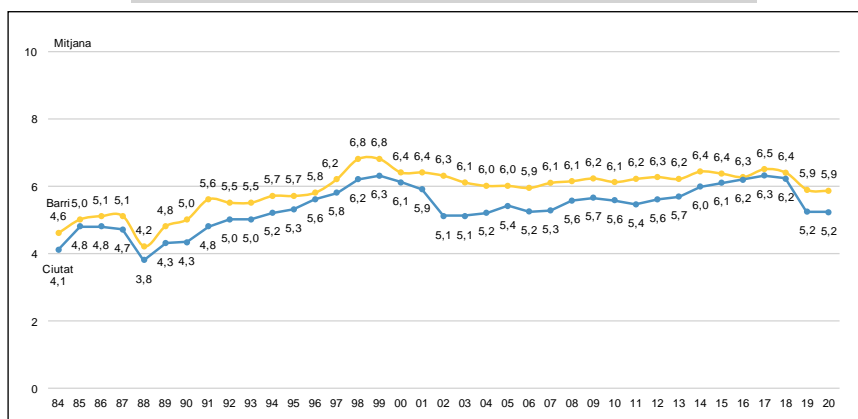
**Problema més greu que té la ciutat de Barcelona en aquests moments**

INSEGURETAT	12,4
CIRCULACIÓ / TRÀNSIT	9,4
ATUR / CONDICIONS DE TREBALL	9,0
CORONAVIRUS / COVID-19	8,3
ACCÉS A L'HABITATGE	7,4
PROBLEMES ECONÒMICS	7,2
GESTIÓ POLÍTICA MUNICIPAL	7,0
NETEJA	6,3
ASPECTES POLÍTICS	5,9
CONTAMINACIÓ I MEDI AMBIENT	4,3
TRANSP., INFR. I COMUNICACIONS	2,4
PROB. ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	2,2
EQUIPAMENTS I SERVEIS	2,0
TURISME	1,9
PROBLEMES SOCIALS: POBRESA, DESIGUALTAT,...	1,7
MODEL DE CIUTAT	1,4
VAL. SOCIALS NEG. / MANCA EDUC./CIVISME	1,2
ENCAIX DE CATALUNYA A ESPANYA	1,2
MANTENIMENT	1,2
ALTRES	9,5
CAP / RES	1,1
NS / NC	1,9

Font: Baròmetre semestral, desembre 2020

La inseguretat és un dels problemes recurrents de la ciutat d'acord amb les valoracions que la ciutadania fa a les enquestes municipals. En relació amb les valoracions de la seguretat a la ciutat de la darrera edició de l'Enquesta de Victimització de Barcelona, 2020, realitzada entre el 10 de febrer al 6 de març de 2020, abans que comencés l'estat d'alarma, a una mostra de 4.734 persones, s'obtenen els resultats següents:<sup>4</sup>

**Valoració del nivell de seguretat a la ciutat i al barri**



Font: Enquesta de Victimització de Barcelona 2020

<sup>4</sup> L'Enquesta de Victimització de Barcelona, edició 2020, es pot consultar a: [https://ajuntament.barcelona.cat/prevenio/sites/default/files/documents/20\\_660\\_victimitzacio\\_inf-bcn\\_0.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/prevenio/sites/default/files/documents/20_660_victimitzacio_inf-bcn_0.pdf)

S'observa que es mantenen les dues mitjanes tant per a la ciutat com per al barri (5,2 i 5,9 punts, respectivament), respecte de la valoració de l'any anterior. Caldrà estar amatent als resultats de les properes edicions per veure com evoluciona aquesta tendència.

### 1.1.2. Percepció de la ciutadania sobre els problemes de la ciutat: anàlisi territorial

A la pregunta que fa l'Enquesta de Serveis Municipals 2020 sobre quin és el problema més greu del barri, a continuació, la graella amb la síntesi dels resultats.

	Total Barcelona	Ciutat Vella	L'Eixample	Sants- Montjuïc	Les Cort	Sarrià-Sant Gervasi	Gràcia	Horta- Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí
INSEGURETAT	21,9	46,0	17,8	29,0	11,2	7,6	8,1	17,5	26,9	26,9	26,3
NETEJA	10,1	7,5	12,5	10,6	10,8	10,9	10,9	8,4	8,5	7,8	10,6
SOROLLS	6,6	6,6	7,9	6,4	8,6	7,2	9,1	6,4	6,3	3,7	4,9
ACCÉS A L'HABITATGE	4,4	3,1	3,7	4,9	5,0	3,3	8,4	2,0	4,0	4,1	6,1
APARCAMENT	3,6	0,0	2,8	1,8	5,3	6,6	3,8	6,0	3,3	2,8	4,2
CIRCULACIÓ	3,0	0,4	5,8	1,7	2,6	6,4	3,9	2,3	0,7	3,1	1,5
TRANSPORTS, INFRAESTR. I COMUNICACIONS	2,9	0,1	1,5	2,1	2,5	7,8	5,6	6,9	0,4	1,7	1,9
VAL. SOCIALS NEG. / MANCA EDUC./CIVISME	2,8	2,3	1,1	4,3	1,8	1,7	2,1	3,2	6,0	3,9	1,8
MANTENIMENT	2,5	10	2,0	2,5	3,5	4,0	3,6	3,3	2,0	3,0	1,6
EQUIPAMENTS I SERVEIS	2,5	0,9	1,9	0,7	4,5	4,0	2,5	2,8	2,8	3,8	2,4
EXCLUSIÓ SOCIAL (POBRESA, DESIGUALTAT)	2,2	5,5	3,3	3,3	2,5	1,7	1,5	0,6	2,0	0,8	1,5
PROBLEMES ECONÒMICS	2,0	1,1	2,6	0,9	3,2	3,4	3,6	1,2	0,8	1,9	1,7
COMERÇ	1,9	0,7	1,6	1,2	2,3	1,8	2,8	4,2	0,8	1,7	2,1
OCUPACIÓ D'HABITATGES	1,9	1,3	0,6	1,5	0,8	2,2	1,6	3,6	2,9	2,2	2,0
TURISME	1,8	3,7	4,3	1,1	0,2	0,3	3,3	1,0	0,0	0,0	2,2
PROBLEMES ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	1,6	2,1	0,8	1,6	0,4	0,0	1,0	1,2	4,7	2,2	1,9
ESPAIS VERDS	1,6	0,1	1,9	1,3	2,2	1,7	3,5	1,9	1,4	1,5	1,1
DROGUES	1,5	9,0	0,5	0,8	0,6	0,3	0,7	1,4	2,7	1,4	0,8
COVID-19	1,5	0,8	1,9	1,8	1,1	1,0	1,9	0,9	1,5	1,5	1,7
MODEL DE CIUTAT	1,5	1,4	2,4	1,6	0,9	2,3	1,8	0,5	0,1	0,6	2,2
URBANISME	1,4	0,2	1,2	0,9	1,0	2,2	2,1	2,5	1,8	0,8	0,9
ATUR / CONDICIONS DE TREBALL	1,0	0,0	0,1	0,4	0,9	0,5	1,1	1,0	2,2	2,4	1,5
OBRES	0,6	0,2	0,7	0,2	0,3	0,4	0,2	0,6	0,1	1,8	1,2
CONTAMINACIÓ I MEDI AMBIENT	0,6	0,1	2,1	0,1	0,4	0,2	0,5	0,2	0,0	0,7	0,5
ALTRES	2,5	2,4	2,1	2,6	3,0	3,7	2,3	2,3	1,8	1,9	2,9
TOT / TOTS	0,1	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
CAP / RES	5,6	1,3	6,2	4,6	8,1	6,6	6,3	6,2	6,8	3,7	5,7
NS / NC	10,5	2,1	10,8	12,1	16,1	12,1	7,9	11,9	9,3	13,9	8,9
N	(6676)	(629)	(932)	(626)	(447)	(470)	(465)	(623)	(628)	(1064)	(792)

Font: Enquesta Serveis Municipals 2020

Es manté com a problema més greu la **inseguretat**, encara que la comparativa a nivell de districtes mostra que no es valora amb la mateixa intensitat a tots els districtes. Ciutat Vella és el districte on els veïns i veïnes reporten l'índex més elevat de **percepció d'inseguretat** amb un 46% de les respostes. Per sobre de la mitjana de ciutat, però a més distància, figuren: Sant-Montjuïc (29%), Sant Martí (26,3%), Nou Barris i Sant Andreu amb igual percentatge (26,9%). Per sota la mitjana es situen l'Eixample (19,1%), Horta-Guinardó (17,5), Les Corts (11,2%), Gràcia (8,1%) i Sarrià-Sant Gervasi (7,6%).

La **neteja** ocupa la segona posició i a Sarrià-Sant Gervasi i a Gràcia, amb un 10,9% de respostes, és la principal preocupació. L'Eixample és el districte amb el percentatge més elevat quant al problema de la neteja (12,5%), mentre que Ciutat Vella és el districte amb millor resultat (7,5%).

Els **sorolls** ocupen la tercera posició com a problema més greu del barri. Gràcia presenta el resultat més elevat en les respostes amb un 9,1%, seguida de les Corts i L'Eixample, amb 8,6% i 7,9% respectivament.

Quant a la resta de problemes, destaca Gràcia amb els valors més elevats quant a sorolls i accés a l'habitatge; o Sarrià- Sant Gervasi amb els valors més destacats respecte de la resta de districtes amb problemes d'**aparcament, circulació i transports, infraestructures i comunicacions**.

### 1.1.3. Conflictes de convivència

Fins ara s'han analitzat els problemes que la ciutadania ha considerat com a més rellevants a la ciutat, amb independència que els hagin patit directament o no. En aquest apartat s'analitzen aquells conflictes que s'han patit de manera directa, ja sigui la persona enquestada o a la seva comunitat de veïns i veïnes. A la pregunta "En el darrer any, vostè ha patit un conflicte de convivència al barri o comunitat de veïns/es?", les persones enquestades van contestar que sí en les següents proporcions:

	2017	2018	2019	2020
<b>CONVIVÈNCIA</b>	14,7	16,5	14,4	14,9

*Font: Enquesta de Victimització de Barcelona edició 2020*

L'**Enquesta de Victimització de Barcelona** recull dades relatives a la percepció de seguretat, a la victimització i a la convivència, aquests dos darrers aspectes referits a les experiències de les persones enquestades durant l'any anterior (2020).

El 14,9% de les persones entrevistades manifesten haver patit un conflicte de convivència al seu barri o comunitat de veïns i veïnes el 2020, si bé suposa un lleuger increment respecte l'any anterior, es manté el descens iniciat el 2019.

### Quin ha estat el conflicte de convivència que ha patit?

	2017	2018	2019	2020	SEXE 2020	
					Dona	Home
Soroll del veïnat (no dels apartaments turístics)	23,3	18,5	26,8	33,9	32,5	35,5
Soroll del carrer (locals, terrasses, grups persones)	15,0	15,0	9,8	9,5	9,0	10,2
Ocupació d'habitatges	6,9	6,2	12,5	9,1	8,3	10,0
Problemes pels animals domèstics (gossos...)	7,5	9,7	5,6	6,0	6,4	5,6
Relacionat amb els apartaments turístics	14,1	8,3	9,3	6,0	5,4	6,7
Brutícia a carrers, places, escombraries fora lloc	4,2	7,1	4,6	5,8	5,9	5,7
Enfrontaments, baralles entre persones al carrer, places i parcs	0,8	0,0	4,9	5,6	6,6	4,5
Vandalisme, destrosses a l'espai públic o el mobiliari urbà	6,0	8,6	2,4	5,5	4,9	6,2
Brutícia i destrosses a l'escala de veïns/nes o espais comunitaris	-	-	7,1	4,7	5,8	3,3
Altres conflictes amb el veïnat de l'escala	-	-	5,3	3,3	5,3	0,8
Tràfic i consum de drogues als pisos	-	-	4,7	3,0	2,5	3,6
Impagament de quotes a la comunitat veïns/nes	-	-	2,8	1,4	0,8	2,1
Bicicletes, patins, skaters, bmx	3,2	5,5	0,3	1,3	0,9	1,8
Altres	19,0	20,5	2,4	4,9	3,6	3,6
NS / NC	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0
N	(621)	(715)	(721)	(694)	(367)	(327)

Font: Enquesta de Victimització de Barcelona 2021

Una vegada es pregunta amb més detall, quan es pregunta quin ha estat el conflicte de convivència que s'ha patit, l'espai on es produeixen més conflictes de convivència és a la comunitat de veïns, amb el **soroll** com a principal –i molt destacat- motiu de conflicte, amb un resultat del 33,9% de les respostes de les persones enquestades. Es va consolidant una tendència a l'alça molt marcada i en la que les diferents etapes de confinament amb l'ús molt més intensiu dels habitatges o espais veïnals, han portat disminuir el nivell de tolerància envers els sorolls molestos. Aquesta dada no computa el soroll derivat dels pisos turístics, ja que els conflictes derivats dels pisos turístics es contemplen a banda.

Com es detalla en altres apartats, aquestes dades coincideixen, en quant a l'increment d'incidències per soroll veïnal, amb les que s'obtenen en l'anàlisi de la demanda ciutadana, per temes relacionats amb la convivència, al telèfon d'emergències 112.

En segon lloc, molt distanciat del primer conflicte en percentatge, però també de la mateixa temàtica, es situen les molèsties derivades de **sorolls a l'espai públic** (locals, terrasses, grups de persones), amb un 9,5 % de les persones enquestades, i encara que suposa un lleu descens respecte l'any anterior, no es menystenir ja que el 2020 hi ha hagut limitacions de mobilitat, d'horaris de tancament d'establiments de restauració, baixada dels turisme) i tot i aquests factors, les molèsties per soroll al carrer es situen com a segon conflicte de convivència patit. Escau recordar que aquest indicador no mesura percepcions genèriques, sinó que directament pregunta per conflictes patits per la persona enquestada.

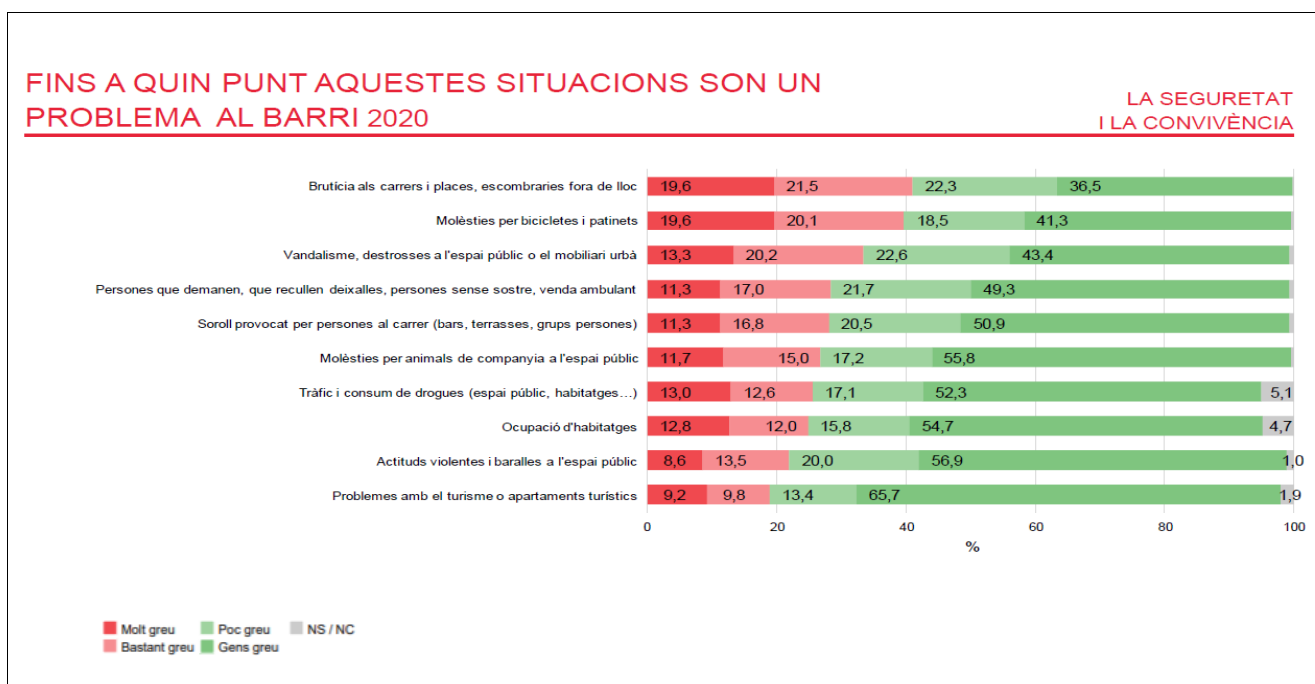
Per destacar al tres conflictes patits, disminueixen els relacionats amb **ocupacions** d'habitatges (9,1%), **apartaments turístics** (6%), tràfic i **consum de drogues als pisos** (1,4%).

En canvi incrementen els conflictes derivats dels problemes amb **animals domèstics**, neteja i **baralles al carrer** i el **vandalisme i destrosses del mobiliari urbà**. Sobre aquest últim indicador, el 2019 havia tingut una baixada de 6,2 punts respecte el 2018, però a aquesta darrera edició ha tornat a pujar i dobla amb escreix el seu valor respecte de l'any anterior (de 2,4% al 5,5%).

L'Enquesta de Victimització de Barcelona edició 2020 també pregunta si determinades situacions constitueixen una problemàtica al barri. La prelació de situacions percebudes com a molt greus pels entrevistats i entrevistades varia respecte l'any anterior.

La **brutícia als carrers i places i les escombraries fora de lloc** i, les molèsties ocasionades per **bicicletes i patinets** obtenen un 19,6%, ambdues, però es valora com a bastant més greu la problemàtica de la brutícia. El **vandalisme i les destrosses a l'espai públic o mobiliari urbà** es situa en tercera posició amb un 13,3%. Les manifestacions de pobresa a l'espai públic (recollidors, persones sense sostre, venedors ambulants) passen a una quarta posició amb un 11,3%, problemàtica que l'any anterior es situava en primera posició. El mateix percentatge, 11,3%, l'obté el **soroll a la via pública ocasionat per les terrasses, bars i grups de persones**, però en el percentatge total de la importància de la seva gravetat es situa per sota del problema ocasionat per les manifestacions de pobresa.

### Situacions que son un problema al barri



Font: Enquesta de Victimització de Barcelona edició 2020

## 1.2. Incidències, queixes i demandes

En aquest apartat de l'informe es recullen les comunicacions a través de l'IRIS, el sistema de l'ajuntament per resoldre i donar resposta a les incidències i reclamacions de la ciutadania, en matèria de convivència, així com les trucades als telèfons 092 i 112 en aquesta matèria.

En relació a 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 i la gestió de les quals s'ha transferit a altres unitats.

### 1.2.1. Queixes i incidències IRIS

La categoria d'IRIS que més incrementa en trucades al 092 i 112, relacionada amb els capítols de l'ordenança de convivència que fan referència a l'incompliment de l'ordenança a l'espai privat, és la relacionada amb les molèsties en **la convivència veïnal**, augmentant en 463 comunicacions el 2020 respecte el 2019.

Aquest augment es troba directament vinculat amb la situació sanitària i el canvi de model de vida que ha comportat, des de la primera etapa del confinament i, posteriorment, amb la limitació de la mobilitat establerta per tal de poder controlar la pandèmia, amb un gran increment d'hores d'estada als domicilis: pel compliment de les mesures normatives preventives establertes, pel teletreball, per la reducció de contacte social i, en general, pel nou model de vida que ha instaurat la pandèmia.

Aquest efecte directe de la Covid-19 també s'expressa de manera significativa en el descens de les molèsties derivades **d'habitatges d'ús turístic**, passant de 1.919 comunicacions el 2019 a 670 el 2020, amb un descens de 1.249 comunicacions. En la categoria d'espai privat, les incidències per **ocupacions** augmenten el 2020, amb 43 comunicacions més que l'any 2019.

En l'incompliment de les ordenances a l'espai públic destaca el descens en l'indicador sobre **vandalisme** que baixa en 92 comunicacions respecte el 2019. Pel contrari, el **consum de begudes alcohòliques** augmenta en 38 comunicacions i l'incompliment d'horaris de locals en 19 comunicacions durant el 2020.

En les incidències de **soroll a la via pública**, respecte el 2019, s'incrementa les originades **per activitats comercials i industrials** en 130 comunicacions, las concentracions de persones fent soroll amb un augment de 181 comunicacions, i les molèsties originades pels **serveis de recollida i neteja** amb 92 comunicacions.

En el cas de les molèsties provocades pels **vehicles de motor**, en aquesta categoria es concentra el número més elevat de comunicacions relacionada amb l'**abandonament de vehicles**, amb 3.622 incidències el 2020. Cal assenyalar que és la primera vegada que es recull aquest indicador en el present informe, i la seva incorporació respon a les conseqüències mediambientals, d'ocupació i degradació de l'espai públic que aquest acte incívic comporta, tot i les alternatives que ofereix el Servei de Recollida de Vehicles Vells de l'Ajuntament de Barcelona per a desfer-se cívicament dels vehicles vells de manera àgil, neta i gratuïta.



En aquesta categoria, el descens de la mobilitat durant aquesta etapa es reflexa en el descens de 383 comunicacions vinculades a la disciplina viària de vehicles de motor. El mateix passa amb les **bicicletes**, però en menor mesura, amb un descens de 111 comunicacions respecte el 2019. També, a aquest apartat sobre les comunicacions i demandes ciutadanes relacionades amb les bicicletes, s'han afegit noves categories, donada la rellevància que en el darrers temps aquest tipus de transport està assolint.

A la següent taula es recull el volum de les incidències generades per mitjà de l'IRIS i la comparativa 2019-2020:

#### IRIS en matèria de convivència gestionats pel conjunt de l'Ajuntament. Període 2018-2019

Incidències a IRIS	Descripció	2019	2020
Incompliment d'ordenances a l'espai privat	Convivència veïnal	684	1.147
	Habitatges d'ús turístic	1.919	670
	Molèsties gossos a habitatges	137	95
	Ocupació habitatges	182	225
	Pensió il·legal	30	8
	Sobreocupació habitatge	19	37
<b>TOTAL Incompliment d'ordenances a l'espai privat</b>		<b>2.971</b>	<b>2.182</b>
Incompliment d'ordenances a l'espai públic	Actituds violentes per obtenir beneficis econòmics	58	19
	Alimentadors animals a la via pública	235	142
	Comerç ambulant no autoritzat	63	61
	Consum de begudes alcohòliques	90	128
	Disconforme / manca actuació inspecció	303	382
	Drogues	147	126
	Incompliment horaris locals	45	64
	Juguesques (estafes, trilers)	1	0
	Molèsties gossos a la via pública i/o parcs	837	712
	Necessitats fisiològiques a la via pública	119	96
	Oferiment bens en vehicles als semàfors afectant circulació	1	4
	Oferiment i demanda de serveis sexuals	10	14
	Vandalisme	254	162
<b>TOTAL Incompliment d'ordenances a l'espai públic</b>		<b>2.163</b>	<b>1.910</b>
Molèsties soroll a la via pública	Activitats comercials i industrials	395	525
	Alarmes	47	48
	Càrrega / descàrrega	103	111
	Concentració persones fent soroll	766	947
	Festes i activitats esportives	440	186
	Generadors elèctrics	68	101
	Helicòpters i avions	60	19
	Músics al carrer	70	52
	Obres a la via pública	162	261
	Repartidors	32	52
	Serveis neteja i recollida	370	462

	Sortida locals nocturns	118	72
	Terrasses / vetlladors	155	330
	Trànsit rodat	187	184
	Aire condicionat	-	210
	Transports públics: autobusos i metro	43	41
	Vehicles amb sirena	20	19
<b>TOTAL Molèsties vehicles motor a l'espai públic</b>		<b>3.036</b>	<b>3.620</b>
Vehicles a motor	Motos nou aparcament en calçada	203	292
	Vehicles motor disciplina viària	1.572	1.189
	Vehicles motor abandonats	-	3.622
<b>TOTAL Molèsties soroll a l'espai públic</b>		<b>1.775</b>	<b>5.103</b>
Molèsties espai públic	Molèsties ocupació espai públic	934	995
	Persones, col·lectius molestant espai públic	902	844
<b>TOTAL Molèsties espai públic</b>		<b>1.836</b>	<b>1.839</b>
Bicicletes	Bicicletes disciplina viària	474	363
	Carril bici incidències	172	96
	Aparcament bici incidències	-	95
	Carril bici pintura/senyalització	-	209
	Aparcament bicicletes nou/canvi de lloc	-	387
	Servei bicing/canvi de lloc	-	149
	Bicicletes abandonades	-	537
	Servei bicing incidències	-	3355
<b>TOTAL bicicletes</b>		<b>646</b>	<b>5.191</b>
<b>TOTAL INCIDÈNCIES IRIS CONVIVÈNCIA</b>		<b>12.427</b>	<b>19.845</b>

Font: Registre IRIS

### 1.2.2. Trucades als telèfons 092 i 112 per temes relacionats amb la convivència

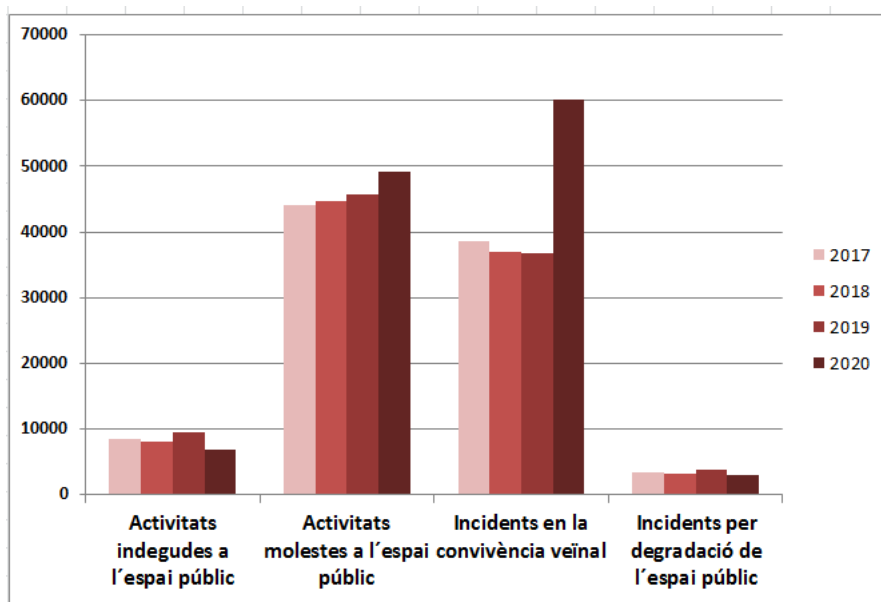
Incidents amb origen 092 i 112		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Cap 2. Degradació visual de l'entorn urbà. 2.1 Grafitis, pintades i altres expressions gràfiques	2019	59	51	49	54	55	49	41	62	49	54	38	35	596
	2020	54	43	36	10	32	44	47	47	60	49	32	38	492
Cap 3. Juguesques	2019	235	182	198	192	218	198	281	257	193	181	174	196	2.505
	2020	187	229	232	554	299	294	304	290	258	237	294	225	3.403
Cap 5. Altres conductes de l'espai públic. 5.1 Ocupació de l'espai públic per a conductes que adopten formes de mendicitat	2019	16	22	55	29	36	43	49	14	17	20	15	19	335
	2020	9	10	8	3	15	6	14	12	13	3	16	9	118
Cap 5. Altres conductes de l'espai públic. 5.2 Utilització de l'espai públic per l'oferiment i demanda de serveis sexuals	2019	3	5	3	1	3	3	2	4	5	3	2	4	38
	2020		1	7	4	17	2	8	8	7	4	2	3	63
Cap 7. Consum de begudes alcohòliques	2019	41	47	65	75	101	141	76	64	106	78	48	78	920
	2020	66	73	145	166	544	236	404	477	570	1.277	1.019	483	5.460
Cap 8. Comerç ambulant no autoritzat d'aliments, begudes i altres productes	2019	134	177	189	238	297	297	339	306	402	419	268	270	3.336
	2020	219	175	58	2	13	70	80	57	51	55	78	63	921
Cap 10. Ús impropri dels espais públics	2019	56	56	79	97	87	86	103	92	84	47	41	58	886
	2020	30	26	43	39	58	63	85	48	49	43	50	28	562
Cap 11. Actituds vandàliques en l'ús del mobiliari urbà. Deteriorament de l'espai urbà	2019	172	155	202	187	193	280	306	263	250	646	252	266	3.172
	2020	225	224	179	87	155	317	277	254	243	214	147	168	2.490
Cap 12. Altres conductes que pertorben la convivència ciutadana. 12.2 Contaminació acústica	2019	1.763	1.745	2.447	2.290	2.926	3.996	4.539	3.535	3.852	2.967	2.114	2.235	34.409
	2020	1.968	2.151	1.960	982	3.359	5.003	5.569	4.002	4.706	2.414	1.176	1.011	34.301

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

S'utilitza una agrupació d'indicadors creats a partir dels codis de classificació d'incidents policials relacionats amb la convivència que reben a través de la demanda ciutadana als telèfons d'informació i atenció policials (092 i 112). El resultat és una classificació en quatre categories: 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. Aquests dos tipus d'activitats indegudes, així com els incidents per degradació de l'espai públic, ja sigui per vandalisme, ús indegut, etc., tenen lloc a l'espai. Els incidents que s'integren amb la categoria de "juguesques" en realitat recullen una varietat d'incidents relacionats amb frau i estafes, com per exemple, la negativa a pagar el transport públic, connectar electrodomèstics a zones comunitàries, manca d'assegurança de vehicles, etc.

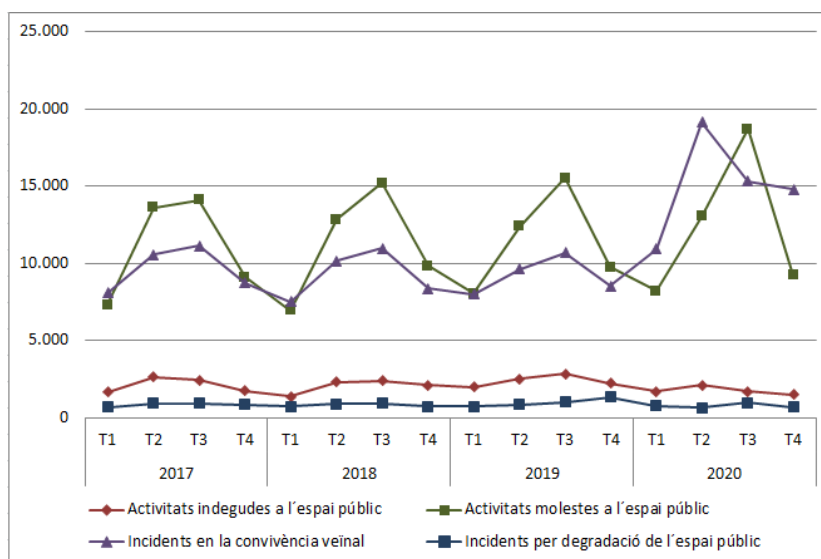
L'any 2020, d'entre les quatre categories d'incidents contemplades, els originats per la convivència veïnal i les activitats molestes a l'espai públic, que habitualment són els més nombrosos i els que generen més demanda ciutadana, s'ha produït un increment molt important dels incidents relacionats amb la convivència veïnal respecte el 2019, que en el trienni anterior es caracteritzava per l'estabilitat de la demanda associada a aquests tipus d'incidents.

**Trucades (demanda ciutadana) relacionades amb la convivència. Evolució anual 2017-2020**



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

## Evolució trimestral. 2017-2020



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

Les activitats molestes a l'espai públic, així com els incidents en la convivència veïnal, són les categories que presenten un component més marcat per l'estacionalitat, amb puntes molt significatives en el període d'estiu. Però donada l'excepcionalitat de l'any 2020, a la gràfica superior s'observa que les demandes per incidències en la convivència veïnal inicien l'increment des del primer trimestre, arriben a la cota màxima durant el segon i comença el descens el tercer trimestre. Les activitats indegudes a l'espai públic i els incidents per degradació de l'espai públic mantenen, en conseqüència, una tendència a la baixa per raó d'aquesta situació d'excepcionalitat. Aquesta pauta en l'evolució de l'any 2020 coincideix amb el període de confinament i les posteriors restriccions de mobilitat pel control de la pandèmia.

A les taules inferiors, s'indica la comparativa del període 2017-2020, en la seva evolució anual i trimestral en número d'incidències comunicades:

## Evolució anual. Període 2017-2020

BARCELONA	2017	2018	2019	2020	Δ 20-19
Activitats indegudes a l'espai públic	8.441	8.139	9.503	6.941	-27,0%
Activitats molestes a l'espai públic	44.072	44.761	45.710	49.115	7,4%
Incidents en la convivència veïnal	38.503	36.954	36.780	60.099	63,4%
Incidents per degradació de l'espai públic	3.331	3.191	3.829	3.022	-21,1%
<b>Total incidents convivència</b>	<b>94.347</b>	<b>93.045</b>	<b>95.822</b>	<b>119.177</b>	<b>24,4%</b>

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

## Evolució trimestral. Període 2017-2020

	2017				2018				2019				2020			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Activitats indegudes a l'espai públic	1.660	2.636	2.403	1.742	1.360	2.294	2.391	2.094	1.969	2.502	2.821	2.211	1.686	2.089	1.692	1.474
Activitats molestes a l'espai públic	7.309	13.602	14.081	9.080	6.917	12.839	15.171	9.834	8.044	12.398	15.523	9.745	8.196	13.043	18.685	9.191
Incidents en la convivència veïnal	8.077	10.565	11.137	8.724	7.501	10.125	10.966	8.362	7.987	9.612	10.658	8.523	10.898	19.141	15.290	14.770
Incidents per degradació de l'espai públic	659	933	904	835	702	891	905	693	697	828	990	1.314	773	653	940	656
<b>Total incidents convivència</b>	<b>17.705</b>	<b>27.736</b>	<b>28.525</b>	<b>20.381</b>	<b>16.480</b>	<b>26.149</b>	<b>29.433</b>	<b>20.983</b>	<b>18.697</b>	<b>25.340</b>	<b>29.992</b>	<b>21.793</b>	<b>21.553</b>	<b>34.926</b>	<b>36.607</b>	<b>26.091</b>

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

De les quatre agrupacions d'incidents, 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. Habitualment, aquestes dues categories relacionaven la seva evolució de comportament marcades per la estacionalitat. Però l'any passat, per la situació originada per la Covid-19, aquesta evolució varia, principalment en els incidents per convivència veïnal.

Els **incidents per convivència veïnal** presenten un fort increment, amb el màxim històric de 19.141 incidències registrades el segon trimestre de 2020. Aquest creixement s'inicia en el primer trimestre i es manté tot l'any, en comparació amb els anys anteriors. En total, el número d'incidències en la convivència veïnal el 2020 arriba a la xifra de 60.099, que representa un volum de 23.319 més d'incidències veïnals registrades respecte del 2019 i un increment del 56,1% per al període 2017-2020.

En el cas de les **activitats molestes a l'espai públic**, des del 2017 a l'any 2020 es produeix un increment anual sostingut al llarg del període. L'any 2020 augmenta un 7,4% respecte al 2019, amb un total de 49.115 incidències comunicades per la ciutadania. Aquesta tendència a l'alça arriba al seu màxim històric, dins del període 2017-2020, el tercer trimestre de 2020, amb 18.685 incidències comunicades per la ciutadania, que comparat amb el mateix trimestre de l'any anterior, suposa un increment de 3.162 incidències.

L'agrupació d'**activitats indegudes a l'espai públic** presenta el 2020 un descens del 27% respecte el 2019. Durant l'any passat, aquest descens es consolida per a cada trimestre de l'any i reporta un total anual de 6.941 incidències comunicades, 2.562 menys respecte l'any anterior.

Per últim, pel que fa als **incidents per degradació de l'espai urbà**, el 2020 hi ha 807 incidències menys que al 2019, la qual cosa és un descens del 21,1%. Aquest descens es produeix a partir del segon trimestre i es produeix el decreixement màxim, respecte el 2019, en el 4rt trimestre del 2020, amb 656 incidències, la xifra més baixa del període 2017-2020.

Activitats indegudes a l'espai públic	2017	2018	2019	2020	Δ 20-17%
Acampada dintre del nucli urbà	239	302	398	265	10,9%
Estafa, frau o falsificació	2.247	2.154	2.508	3.404	51,5%
Mendicitat amb menors	101	68	76	32	-68,3%
Netejavidres i altres activitats semàfor	221	235	266	87	-60,6%
Ocupació no autoritzada d'espai públic	624	601	517	312	-50,0%
Prostitució de menors	8	8	7	9	12,5%
Prostitució en espais públics	57	32	31	55	-3,5%
Tràfic/possessió il·legal d'estupefaents (salut pública)	1.199	1.383	1.689	1.735	44,7%
Venda ambulants no autoritzada d'altres tipus	3.576	3.215	3.895	954	-73,3%
Venda ambulants no autoritzada de begudes	168	139	114	88	-47,6%
Venda ambulants no autoritzada de CD's / DVD's	1	2	2	0	-100,0%
<b>Total</b>	<b>8.441</b>	<b>8.139</b>	<b>9.503</b>	<b>6.941</b>	<b>-17,8%</b>

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

Activitats molestes a l'espai públic	2017	2018	2019	2020	Δ 20-17%
Abandonament d'estrís de drogodependents	221	260	286	170	-23,1%
Altres activitats molestes en espais públics	2.685	1.704	1.714	1.360	-49,3%
Baralla en espai públic	3.463	3.765	4.617	3.884	12,2%
Baralla en instal·lació esportiva	47	19	43	15	-68,1%
Baralla en local	305	310	352	217	-28,9%
Conflictes amb tribus urbanes	13	13	22	6	-53,8%
Consum d'alcohol en espais públics	766	879	921	5.695	643,5%
Consum d'estupefaents en lloc públic	1.597	1.567	2.164	2.155	34,9%
Consum de begudes alcohòliques (menors)	52	35	45	57	9,6%
Molèsties pels sorolls de festa en espai públic	1.035	1.075	1.114	359	-65,3%
Molèsties per persones en espais públics	24.860	26.602	25.928	28.356	14,1%
Molèsties produïdes pel soroll de locals	9.028	8.532	8.504	6.841	-24,2%
<b>Total</b>	<b>44.072</b>	<b>44.761</b>	<b>45.710</b>	<b>49.115</b>	<b>11,4%</b>

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

Incidents per convivència veïnal	2017	2018	2019	2020	Δ 20-17%
Incidència amb gossos perillosos	723	776	742	609	-15,8%
Molèsties produïdes per aigua	1.767	1.901	1.745	1.748	-1,1%
Molèsties produïdes per animals de companyia	3.065	3.034	2.826	2.161	-29,5%
Molèsties produïdes per mals olors	1.133	1.083	1.220	1.590	40,3%
Molèsties produïdes per obres	6.468	6.216	6.284	7.683	18,8%
Molèsties produïdes per sorolls/música	20.857	19.986	20.458	42.397	103,3%
Molèsties relacionades amb Apartaments Turístics (HUT)	2.232	1.748	1.437	735	-67,1%
Molèsties veïnals d'altres tipus	2.258	2.210	2.068	3.176	40,7%
<b>Total</b>	<b>36.245</b>	<b>34.744</b>	<b>34.712</b>	<b>56.923</b>	<b>57,1%</b>

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

Incidents per degradació de l'espai públic	2017	2018	2019	2020	Δ 20-17%
Actes de vandalisme	1.315	1.222	1.631	1.285	-2,3%
Barricades amb mobiliari urbà	1	0	340	12	1100,0%
Foguera sense permís en espai públic	149	141	199	331	122,1%
Llançament d'objectes a via pública	1.208	978	1.045	893	-26,1%
Pintades/grafits en espai públic	651	847	606	492	-24,4%
Robatori de bens del patrimoni públic	7	3	8	9	28,6%
<b>Total</b>	<b>3.331</b>	<b>3.191</b>	<b>3.829</b>	<b>3.022</b>	<b>-9,3%</b>

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

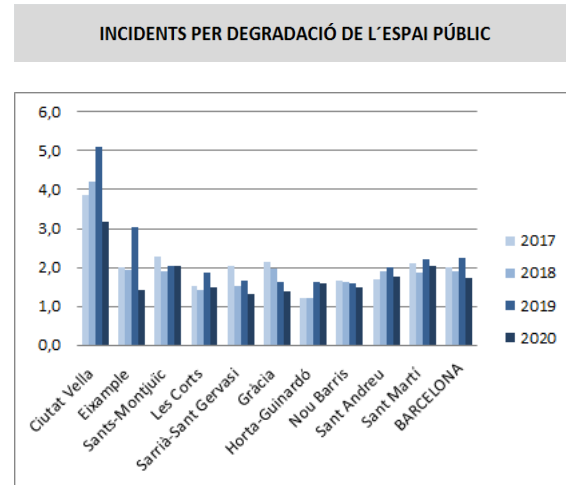
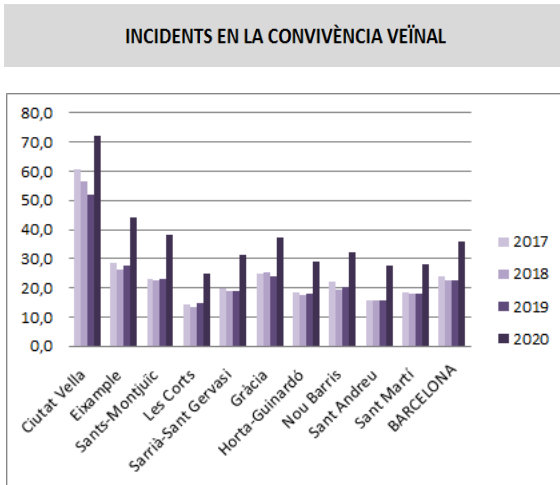
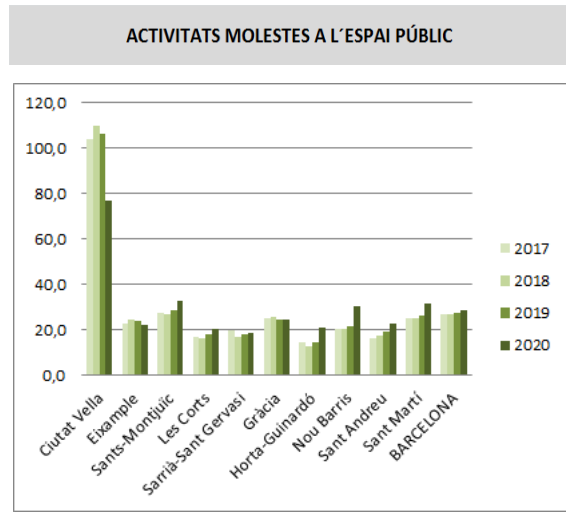
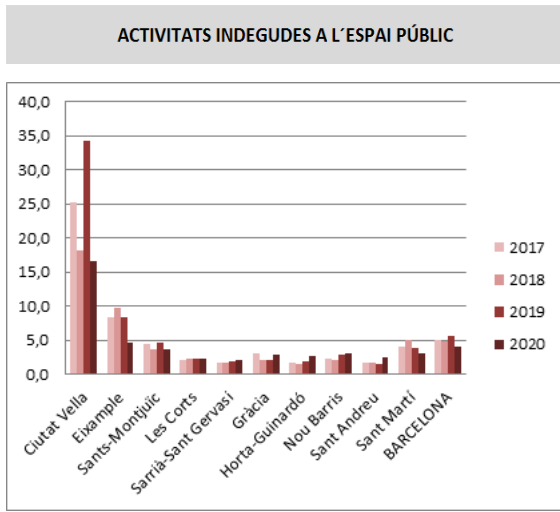
#### 1.2.4. Incidents policials per demandes ciutadanes relacionats amb la convivència per categories i districtes. Evolució 2016-19

Per analitzar la distribució territorial de la demanda ciutadana relacionada amb la convivència, es fa en base a la ràtio d'incidents per cada 1000 habitants.

Es constata que **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 **incidents en la convivència veïnal en l'esfera privada**, baixant les tres categories restants, com a resultat de la reducció d'usos de l'espai públic durant la crisi sanitària i la manca de turisme i mobilitat que ha originat. Aquest increment d'incidents en la convivència veïnal també es reproduïx a la resta de districtes, ja que tots ells han augmentat notablement aquest tipus d'incidències, si bé cal destacar l'increment en aquesta categoria de l'Eixample i de Sants-Montjuïc.

Globalment, la tendència és l'estabilitat o la reducció de la ràtio d'incidents per habitants, excepte en el cas de la convivència veïnal que han augmentat a tots els districtes, presumiblement per l'impacte que ha representat la situació de confinament provocada per la Covid-19.

**Incidents policials per demanda ciutadana relacionats amb la convivència 2016-2019**



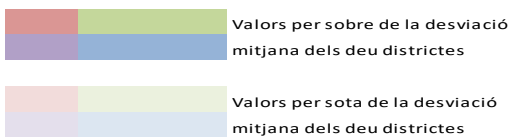
Font: Mycel·lium (GUB) + Passarel·la (PG-ME). Gerència de Seguretat i Prevenció.



1.2.5. Incidents policials per demanda ciutadana en la convivència als barris. Evolució 2017-2020

Trucades (demanda ciutadana) relacionades amb la convivència per barris (%). 2017-2020

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			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
El Raval	23,9	18,8	35,9	23,1	75,9	91,8	85,8	74,7	51,0	49,4	44,8	61,7	2,8	4,2	4,5	3,1
El Barri Gòtic	41,3	35,0	73,0	15,5	210,2	196,1	191,8	74,0	92,9	76,2	72,3	84,6	5,8	4,2	7,4	2,8
La Barceloneta	36,8	12,8	18,1	7,8	66,5	75,3	64,3	56,6	46,7	50,2	48,9	70,8	3,4	3,8	2,8	3,2
Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera	9,0	7,7	12,4	9,8	113,6	105,4	113,8	98,2	68,5	61,2	53,9	83,6	5,0	4,5	6,1	3,8
El Fort Pienc	3,4	5,0	4,1	3,4	22,3	21,9	18,7	17,3	22,8	21,9	22,4	33,8	1,5	1,8	2,7	1,3
La Sagrada Família	10,8	13,6	16,0	3,5	16,6	18,7	17,2	21,5	25,0	23,7	25,5	40,0	1,8	1,4	1,9	0,9
La Dreta de l'Eixample	24,6	29,4	17,6	7,6	33,1	35,2	32,8	26,3	35,1	33,0	34,0	51,1	2,7	2,6	6,6	1,8
L'Antiga Esquerra de l'Eixample	4,3	3,5	4,1	4,6	21,9	25,7	26,3	20,7	33,7	28,6	28,2	48,9	2,3	2,2	3,3	1,9
La Nova Esquerra de l'Eixample	3,2	3,1	3,1	4,0	18,3	16,5	16,8	17,3	27,2	24,7	26,5	44,0	1,8	1,5	1,7	1,2
Sant Antoni	2,8	3,3	4,4	5,4	27,7	33,0	36,2	31,7	25,7	26,3	27,0	45,3	1,8	2,1	2,5	1,7
El Poble Sec - Parc Montjuïc	5,4	5,6	7,9	5,4	43,7	43,6	47,5	47,7	34,4	33,4	31,1	51,7	2,9	2,9	3,7	3,0
La Marina del Prat Vermell - Zona Fr	57,6	38,8	40,6	38,3	25,3	26,7	37,1	44,0	17,5	6,9	14,7	37,5	7,0	2,6	3,5	8,2
La Marina de Port	3,1	2,9	3,6	2,9	19,6	20,8	17,2	29,4	15,5	14,8	17,7	31,9	2,2	1,4	1,8	2,1
La Font de la Guatlla	1,6	1,5	1,2	1,9	12,3	12,7	14,7	16,1	21,6	17,2	17,6	35,1	0,6	0,5	0,7	0,6
Hostafrancs	2,8	4,2	5,0	4,0	36,3	40,1	42,0	38,0	26,7	32,4	31,3	47,4	1,3	1,6	1,8	1,8
La Bordeta	3,0	2,9	2,0	2,1	18,8	17,6	21,7	26,7	17,6	20,2	19,6	31,5	3,5	2,0	1,5	1,9
Sants - Badal	2,6	1,9	2,7	2,1	18,5	14,9	19,8	21,5	19,6	18,7	20,8	34,2	1,5	1,0	1,1	1,6
Sants	6,1	3,4	4,1	3,1	28,3	24,2	25,6	33,0	21,4	19,8	19,8	32,3	2,3	2,2	1,8	1,6
Les Corts	1,8	2,2	2,4	2,2	17,8	17,7	19,0	20,3	15,0	13,7	14,8	25,8	1,5	1,2	1,7	1,5
La Maternitat i Sant Ramon	3,1	2,7	2,5	2,7	19,7	18,1	20,3	24,6	14,5	15,0	16,3	25,7	1,7	1,8	2,4	1,7
Pedralbes	1,3	2,1	2,0	1,8	8,8	9,6	11,0	11,4	11,3	10,4	13,1	20,7	1,2	1,4	1,4	1,2
Vallvidrera, el Tibidabo i les Planes	2,2	1,9	1,7	4,0	9,7	8,1	7,0	14,5	24,8	19,1	20,4	26,0	3,0	4,7	2,3	3,8
Sarrià	1,2	1,3	1,5	2,2	19,1	17,3	15,9	18,7	16,6	14,5	15,7	26,9	1,9	2,2	2,5	1,4
Les Tres Torres	1,2	0,9	1,2	1,6	10,9	8,1	10,4	12,1	12,8	10,0	9,7	17,7	1,2	0,8	0,7	0,7
Sant Gervasi - la Bonanova	2,2	1,5	2,4	1,9	13,9	14,8	10,5	15,3	18,0	17,4	16,0	27,1	1,6	1,1	1,8	0,9
Sant Gervasi - Galvany	2,0	2,2	2,3	2,7	26,4	22,7	27,3	23,3	21,8	22,2	22,6	38,0	2,4	1,5	1,7	1,6
El Putxet i el Farró	1,4	1,8	2,1	1,6	22,5	14,8	16,7	18,5	24,3	22,5	24,2	36,3	2,4	1,3	1,3	1,0
Vallcarca i els Penitents	2,3	2,0	2,5	2,5	12,5	11,5	11,6	15,4	18,3	20,1	19,6	31,3	2,6	1,3	1,4	1,5
El Coll	0,9	1,9	0,9	3,0	13,9	11,8	8,3	16,3	18,8	25,1	24,2	39,4	2,0	1,5	2,0	0,9
La Salut	9,3	1,7	2,3	2,6	9,6	9,0	13,0	18,3	16,8	18,7	17,6	23,9	2,0	1,7	1,4	1,3
La Vila de Gràcia	3,0	3,0	2,6	3,2	43,7	46,5	42,0	37,2	33,1	32,8	30,5	46,4	2,6	2,6	2,0	1,7
El Camp d'en Grassot i Gràcia Nova	1,4	1,3	1,4	2,5	11,4	11,7	13,2	13,9	20,3	18,7	19,4	32,3	1,4	1,5	1,2	0,9
BARCELONA	5,1	4,9	5,7	4,1	26,7	26,9	27,5	28,8	23,8	22,6	22,6	36,0	2,0	1,9	2,2	1,7



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

Barri	Activitats indègudes a l'espai públic				Activitats molestes a l'espai públic				Incidents en la convivència veïnal				Incidents per degradació de l'espai públic			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
El Baix Guinardó	1,4	1,1	1,6	2,0	10,1	10,3	13,5	18,5	17,2	16,2	17,6	25,2	0,6	1,3	1,5	0,9
Can Baró	2,6	1,5	1,9	2,5	8,9	6,5	11,1	29,5	17,8	21,2	27,0	30,4	1,1	1,3	1,4	1,4
El Guinardó	1,9	1,4	2,0	2,6	12,3	13,3	12,9	20,7	21,5	17,1	19,0	31,6	1,4	1,4	1,6	1,4
La Font d'en Fargues	1,9	1,3	1,8	2,5	11,4	7,5	14,3	14,6	12,1	12,1	13,7	23,3	0,9	1,1	1,3	1,6
El Carmel	1,3	1,2	1,7	3,1	15,0	13,2	14,1	21,6	23,6	22,6	18,8	35,5	1,0	1,1	1,1	1,3
La Teixonera	1,4	1,1	1,3	2,4	8,1	9,5	8,2	16,5	19,7	19,7	22,3	42,6	0,7	0,3	0,5	1,5
Sant Genís dels Agudells	1,2	1,7	3,0	3,3	30,8	22,0	19,2	36,5	21,5	23,9	23,1	35,1	2,8	1,4	1,1	2,4
Montbau	2,0	2,3	3,0	3,1	19,8	21,5	20,3	29,1	11,0	10,5	11,4	19,0	1,6	1,0	3,9	0,8
La Vall d'Hebron	3,2	4,0	2,8	2,5	18,3	13,8	14,3	29,9	7,4	8,9	4,9	11,4	2,6	1,9	4,7	3,9
La Clota	1,7	3,0	3,1	2,8	32,2	28,9	32,3	22,7	11,9	4,6	13,8	32,6	1,7	0,0	6,2	4,2
Horta	1,2	1,7	1,4	3,4	19,5	14,9	20,6	18,3	14,6	15,4	14,9	20,3	1,2	1,2	2,1	2,4
Vilapicina i la Torre Llobeta	2,0	2,3	1,8	2,8	22,6	20,2	19,3	23,6	18,7	17,2	17,5	27,8	1,8	0,9	1,3	1,4
Porta	1,6	1,3	1,4	2,6	11,8	15,9	17,1	18,6	15,4	15,7	14,4	23,5	1,3	1,1	1,2	1,3
El Turó de la Peira	6,4	6,0	3,7	3,7	26,8	25,4	30,9	45,6	41,7	35,9	36,6	40,8	1,8	1,5	1,5	1,5
Can Peguera	2,7	0,9	3,5	4,8	24,4	28,3	22,9	67,8	21,2	22,9	30,0	68,6	2,3	2,2	0,9	0,9
La Guineueta	1,7	1,8	1,7	3,2	18,9	21,3	27,8	34,2	9,7	10,3	11,4	20,3	1,9	1,6	1,2	1,4
Canyelles	3,5	1,3	2,5	2,8	28,6	29,5	13,4	25,3	8,8	4,6	7,0	14,0	1,6	4,6	3,2	2,6
Les Roquetes	1,8	1,1	2,0	2,8	14,8	17,6	10,2	21,0	22,0	24,1	23,4	38,8	0,8	1,1	1,0	2,1
Verdun	1,6	1,8	5,5	4,9	32,6	32,6	29,2	46,1	22,6	20,6	27,8	42,3	1,5	0,6	0,9	1,3
La Prosperitat	1,6	1,5	5,7	3,0	16,9	15,3	20,1	28,0	22,9	17,6	19,1	33,7	1,0	1,4	1,0	0,8
La Trinitat Nova	4,8	3,9	2,5	2,7	24,1	23,1	29,5	42,3	42,3	26,6	20,6	37,0	4,4	4,3	2,2	2,6
Torre Baró	2,1	3,5	2,1	2,4	14,3	21,4	12,5	14,4	32,6	29,0	26,7	50,3	4,3	4,5	5,9	4,5
Ciutat Meridiana	1,6	2,0	1,1	3,5	23,5	17,5	28,6	37,2	25,1	21,7	27,2	38,9	1,1	1,5	3,1	1,5
Vallbona	1,5	2,1	2,1	1,4	27,3	24,3	16,4	55,6	22,9	24,3	21,4	26,7	5,9	10,7	14,3	2,1
La Trinitat Vella	2,1	1,8	1,4	4,2	20,6	16,8	27,9	28,6	22,7	21,1	21,5	43,4	1,5	1,3	2,2	2,8
Baró de Viver	0,4	1,2	3,2	2,3	26,3	24,9	17,4	21,4	41,0	20,5	42,3	47,7	3,2	2,4	2,8	2,7
El Bon Pastor	3,7	3,2	4,1	3,9	22,2	21,5	23,1	34,2	14,4	15,0	17,3	28,5	3,2	3,1	3,8	3,2
Sant Andreu	1,1	1,2	1,1	1,7	14,6	16,0	16,6	20,8	13,2	14,2	13,7	20,8	1,9	2,3	2,3	1,6
La Sagrera	1,7	1,3	1,4	2,2	15,8	18,6	22,3	23,7	16,6	16,0	14,4	29,5	1,4	1,5	1,3	1,6
El Congrés i els Indians	1,9	1,8	1,9	2,4	18,4	20,7	26,7	22,0	18,8	18,1	20,0	31,2	1,3	1,2	1,2	1,8
Navas	1,4	2,4	1,3	3,3	11,9	13,4	13,2	16,9	14,8	14,2	12,2	30,7	1,0	1,4	1,5	0,9
<b>BARCELONA</b>	<b>5,1</b>	<b>4,9</b>	<b>5,7</b>	<b>4,1</b>	<b>26,7</b>	<b>26,9</b>	<b>27,5</b>	<b>28,8</b>	<b>23,8</b>	<b>22,6</b>	<b>22,6</b>	<b>36,0</b>	<b>2,0</b>	<b>1,9</b>	<b>2,2</b>	<b>1,7</b>



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

Barri	Activitats indègudes a l'espai públic				Activitats molestes a l'espai públic				Incidents en la convivència veïnal				Incidents per degradació de l'espai públic			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
El Camp de l'Arpa del Clot	1,9	2,3	2,1	3,0	13,0	13,3	15,6	19,0	20,7	22,4	19,4	31,5	1,0	1,1	1,7	0,9
El Clot	6,6	13,2	5,8	3,5	20,4	21,3	23,6	33,1	16,1	16,0	17,4	30,6	1,8	1,0	1,6	1,9
El Parc i la Llacuna del Poblenou	19,2	18,0	12,1	4,2	48,4	53,2	57,8	44,5	35,1	31,6	30,9	37,5	4,5	3,8	5,5	3,3
La Vila Olímpica del Poblenou	8,0	7,0	8,6	4,9	63,1	74,6	68,2	51,2	20,9	20,5	16,3	24,1	5,2	4,8	3,6	2,4
El Poblenou	2,9	3,0	3,3	2,4	26,3	25,5	27,4	32,5	23,0	21,6	20,9	32,0	1,9	2,1	2,1	2,4
Diagonal Mar i el Front Marítim del Poblenou	5,6	5,0	4,9	4,3	24,4	23,9	23,0	32,9	20,5	16,0	15,4	25,8	3,6	3,0	3,6	1,9
El Besòs i el Maresme	3,2	3,1	3,9	3,4	44,1	36,2	38,5	44,2	18,5	17,3	19,8	28,6	2,6	2,2	1,9	2,7
Provençals del Poblenou	1,3	2,9	2,7	2,7	15,8	13,8	15,8	25,2	15,7	13,2	17,4	28,9	1,9	1,7	2,2	2,1
Sant Martí de Provençals	1,4	1,8	1,8	2,3	21,2	17,7	15,8	27,3	12,7	12,1	12,1	19,5	1,2	0,7	1,8	1,8
La Verneda i la Pau	1,4	1,8	1,9	2,9	16,4	17,5	18,2	28,8	10,0	11,8	12,5	21,7	1,7	1,7	1,4	2,0
<b>BARCELONA</b>	<b>5,1</b>	<b>4,9</b>	<b>5,7</b>	<b>4,1</b>	<b>26,7</b>	<b>26,9</b>	<b>28,8</b>	<b>23,8</b>	<b>23,8</b>	<b>22,6</b>	<b>36,0</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	<b>1,9</b>	<b>2,2</b>	<b>1,7</b>

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



## 2

# Intervencions i activitats

## 2. Intervencions i activitats

### 2.1 Intervencions socials a espai públic

#### 2.1.1. SGC - Servei de Gestió de Conflictes d'àmbit social a l'espai públic

Aquest servei treballa la prevenció, la contenció, el tractament i la resolució de situacions d'alarma social i conflictes desencadenats a l'espai públic, desenvolupant projectes operatius d'àmbit social, complementaris als serveis de territori.

El seu equip de professionals té 10 Gestors/es d'espai públic. L'1 de desembre de 2020 s'inicia el nou contracte de l'SGC, que contempla l'ampliació de l'equip a un total de 25 professionals.

Intervencions	2017	2018	2019	2020
Espais d'intervenció	41	41	42	60
Temps mig d'intervenció (mesos)	9	6	8	9

Font: Registre de l'SGC

2020 Problemàtica abordada/nº d'espais <sup>5</sup>	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
<b>1. Ús massiu i intensiu</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>16</b>
<b>2. Exclusió social</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>3. Persones en risc social</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>4. Activitats inadequades</b>	<b>48</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>79</b>	<b>66</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>62</b>	<b>65</b>	<b>68</b>
Vandalisme	1	1	2	2	5	5	7	6	6	5	5	6
Juguesques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serveis Sexuals	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venda Ambulant	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Consum d'alcohol	13	15	15	15	20	17	16	16	16	16	16	17
Activitats delictives	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5
Pràctica esportiva	5	5	6	6	8	7	8	8	8	7	8	8
Ús de foc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consum de substàncies estupefaents	6	7	7	7	10	8	7	8	8	7	8	9
Pidolar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Generació de Deixalles	7	8	8	9	14	10	10	10	10	10	9	9
Necessitats fisiològiques	5	6	6	6	8	6	5	6	6	5	6	6
Recuperació de residus urbans	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4

<sup>5</sup> La taula mostra el número d'espais d'intervenció on apareixen cadascun dels 7 àmbits de problemàtiques (en negreta) així com les problemàtiques concretes dels àmbits 4, 5, 6 i 7. La suma de les problemàtiques concretes d'aquests àmbits pot ser superior als espais d'intervenció de l'SGC durant l'any 2020 atès que un mateix espai pot presentar més d'una problemàtica d'un mateix àmbit.

<b>5. Dificultats de convivència</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>53</b>	<b>45</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>45</b>
Xoc cultural	2	2	3	3	3	3	4	5	5	3	3	2
Xoc intergeneracional	1	1	1	1	2	2	4	5	5	3	3	3
Espai de culte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concentració Turística	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Discurs xenòfob	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Assentaments	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
Pernocta	4	4	4	4	6	6	5	5	5	5	5	5
Soroll	13	13	13	13	15	11	13	14	14	11	11	11
Presència locals o zones d'oci	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3
Vetlladors/Terrasses	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
Presència de gossos	6	6	6	6	7	7	6	5	5	6	6	6
Enfrontaments violents	5	6	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4
Ús no regulat/indegut equipaments	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3
<b>6. Percepcions negatives</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>28</b>
Inseguretat	7	8	8	9	10	6	5	4	4	6	7	8
Manca actuació Administració	8	7	7	7	10	8	9	10	10	10	12	13
Manca de serveis i dispositius	6	7	7	7	10	7	7	7	7	7	7	7
<b>7. Manteniment de l'espai físic</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>14</b>
Acumulació brutícia	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	2	3
Mobiliari urbà	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	7
Il·luminació	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
Dispositius manteniment	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Espais d'ús específic	2	3	3	3	3	0	0	0	0	1	1	2

Font: Registre de l'SGC

L'any 2020, el major número de detecció de problemàtiques es produeix en relació a activitats inadequades i/o de risc (consum d'alcohol), convivència (soroll, presència de gossos i pernoctes), manteniment de l'espai físic (majoritàriament per desperfectes en el mobiliari urbà) i ús massiu/intensiu.

La mitjana de problemàtiques informades per Programa es situa en 5 (disminució d'un 0,5 respecte l'any 2019) i, respecte a les problemàtiques detectades per Programa, es situa en 4,5 (disminució d'un 0,5 respecte a l'any 2019).

Del conjunt d'intervencions destaca, atès el seu abordatge extraordinari, la intervenció de l'SGC en el marc de la crisi sanitària pel COVID-19. El Pla de Contingència co-participat amb altres Àrees, Departaments i Serveis, contempla la intervenció d'àmbit ciutat del Dispositiu de Fira per a l'acollida de persones en situació de sensellarisme al recinte firal de Montjuïc, durant el període de confinament domiciliari, així com la prospecció d'espais amb presència intensiva de persones del col·lectiu que no accepten l'accés al dispositiu.

#### Tipus de problemàtiques en què s'ha intervingut:

- **Ús 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).
  - Venda ambulants (venda de productes i/o serveis no autoritzats a l'espai públic, llevat d'autoritzacions).
  - Consum de tòxics i/o alcohol (consum abusiu de substàncies tòxiques en espais públics que puguin causar molèsties).
  - Activitats delictives.
  - Pràctica esportiva.
  - Pidolar.
  - Generació de Deixalles.
  - Necessitats fisiològiques .
  - Recuperació de residus urbans.
- **Dificultats de convivència** (habitualment porten implícit queixes veïnals):
  - Xoc cultural / intergeneracional (dificultats en la convivència derivades de la manca d'enteniment donada les diferències).
  - Concentració Turística.
  - Discurs xenòfob.
  - Assentaments.
  - Pernocta.
  - Soroll.
  - Amb locals o zones d'oci.
  - Vetlladors/Terrasses.
  - Presència de gossos.
  - Enfrontaments violents.
  - Ús no regulat/indegut d'equipaments públics.
- **Percepcions negatives** (discursos negatius en relació a les dinàmiques de l'espai per part del veïnatge, comerços, entitats, etc. i/o a la convivència):
  - Inseguretat.
  - Manca d'actuació Administració.
  - Manca de serveis i dispositius.
- **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 específic.
  - Incidències dels dispositius de manteniment.

**Dades generals període 2017-2020**

Espais d'intervenció	2017	2018	2019	2020	Territoris tancats	2017	2018	2019	2020
Ciutat Vella	5	2	1	4	Ciutat Vella	4	2	0	3
Eixample	3	1	2	5	Eixample	3	0	1	3
Sants - Montjuïc	2	3	1	4	Sants - Montjuïc	0	3	0	0
Les Corts	4	6	3	2	Les Corts	2	5	2	1
Sarrià - Sant Gervasi	4	2	4	8	Sarrià - Sant Gervasi	4	2	3	7
Gràcia	4	5	9	8	Gràcia	3	0	4	1
Horta - Guinardó	3	4	4	9	Horta - Guinardó	3	2	2	7
Nou Barris	4	3	3	6	Nou Barris	2	2	0	4
Sant Andreu	4	4	6	5	Sant Andreu	3	1	4	0
Sant Martí	3	1	1	3	Sant Martí	3	1	1	2
Àmbit Ciutat	5	10	8	6	Àmbit Ciutat	5	4	6	5
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>60</b>	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>33</b>

Font: Registre de l'SGC

**2.1.2 SISMO - Servei d'Inserció Social en Medi Obert**

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

El servei té un equip de 33 professionals, 6 equips d'intervenció a la ciutat, 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**

	2017	2018	2019	2020
Número de persones diferents localitzades al carrer al llarg d'un any	2278	2452	2476	2368

Font: Registre del SISMO

**Persones detectades mensualment**

2020	gen	febr	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Ciutat Vella	306	298	313	222	272	295	291	278	287	254	278	277
Eixample	197	201	166	163	161	184	202	210	209	210	206	201
Sants-Montjuïc	193	207	200	183	183	177	183	185	179	172	176	158
Les Corts	38	34	37	43	30	39	28	32	32	30	26	29
Sarrià-Sant	49	48	46	35	31	39	43	41	47	50	52	49
Gràcia	38	38	42	28	25	26	23	25	27	36	33	29
Horta-Guinardó	34	34	34	38	34	34	37	37	25	30	25	36
Nou Barris	40	48	54	42	40	40	44	42	43	41	41	38
Sant Andreu	24	23	24	13	14	18	23	22	21	25	22	26
Sant Martí	143	146	142	141	131	144	152	140	139	134	122	121
<b>Total</b>	<b>1062</b>	<b>1077</b>	<b>1058</b>	<b>908</b>	<b>921</b>	<b>996</b>	<b>1026</b>	<b>1012</b>	<b>1009</b>	<b>982</b>	<b>981</b>	<b>964</b>

Font: Registre del SISMO

La primera taula fa referència a les persones diferents detectades a la ciutat, que representen 108 menys que al 2019. Això representa una lleugera disminució del 4% de persones sense llar diferents localitzades el 2020 respecte del 2019. Aquesta disminució es pot explicar per l'impacte de la pandèmia sanitària de la COVID-19, i l'activació d'un Dispositiu d'Emergència per a oferir allotjament temporal a les persones en situació de sensellarisme, que els permeti fer el confinament decretat per l'estat d'alarma en condicions òptimes.

A la segona taula s'indica el número de persones detectades mensualment, on s'observa que el nombre màxim de pernoctes detectades al carrer es dona el mes de febrer, amb 1.077 persones sense llar comptabilitzades.

### 2.1.3. OPAI - Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars

És el servei de detecció i observatori dels assentaments irregulars i d'altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament (és a dir, centralitza tota la informació relativa al fenomen d'assentaments irregulars a la ciutat), així com d'intervenció socioeducativa amb les persones vulnerables que hi viuen, oferint-los alternatives inclusives (recursos socials, capacitatció laboral i assessorament jurídic) amb l'objectiu de 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.



	2017	2018	2019	2020
Nombre assentaments (mitjana anual)	68	81	80	80
Nombre de persones en assentaments (mitjana anual)	444	534	469	403
Nombre de persones ateses en assentaments	186	173	167	250
<i>Nombre de persones en programa</i>	<i>285</i>	<i>217</i>	<i>376</i>	<i>385</i>

*Font: Registre de l'OPAI*

Al 2020, la situació de pandèmia i l'estat d'alarma han impactat en el servei en alguns aspectes: es paralitza la tasca formativa i de capacitatció durant 3 mesos, perquè les possibilitats i recursos de les persones usuàries de l'oficina no permet fer formació on-line. Cal destacar que les dificultats econòmiques de les empreses del mercat ordinari on habitualment es desenvolupen les pràctiques, derivades de les mesures per fer front a la pandèmia, han afectat el programa de capacitatció.

#### **2.1.4 SISFAM - Servei d'Intervenció Social de Famílies amb Menors**

L'1 de gener de 2020 s'ha iniciat el nou contracte de l'antic SISFArom, que ha passat a anomenar-se SISFAM. El SISFAM és el servei de l'Ajuntament de Barcelona d'intervenció social amb famílies amb infants a càrrec, independentment de la seva procedència, que viuen en assentaments barraquistes o en altres tipus d'infrahabitatge amb dinàmica d'assentament a la ciutat. De forma majoritària, tot i que no exclusiva, el servei atén famílies d'ètnia ROM, de procedència galaicoportuguesa o dels països de l'est d'Europa. Ofereix atenció social a l'espai públic, primera acollida i seguiment social, dinamitza l'accés a recursos formatius i laborals, i garanteix l'accés a l'educació i a l'atenció sanitària als infants. Aquest servei 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.

	2017	2018	2019	2020
<b>Famílies ateses (total)</b>	<b>145</b>	<b>154</b>	<b>155</b>	<b>111</b>
Famílies d'origen galaic portuguès	47	41	35	23
Famílies d'origen Europa de l'Est i altres procedències	98	113	120	88
<b>Persones ateses (total)</b>	<b>594</b>	<b>657</b>	<b>633</b>	<b>456</b>
Persones d'origen galaic portuguès	198	173	154	111
Persones d'origen Europa de l'Est i altres procedències	396	484	479	345
Persones adultes ateses	306	324	329	223
Persones menors ateses	288	333	304	233

Font: Registre del SISFAM

Al 2020, la crisi sanitària per la COVID-19 ha obligat al servei a modificar i fins i tot suprimir alguns dels protocols i estratègies d'atenció que els són propis, amb motiu de la nova situació de confinament de la ciutadania, les restriccions en la mobilitat i en els aforaments i el tancament temporal d'alguns recursos de suport.

### 2.1.5 SDI - Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols

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 nexes 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 els primers auxilis psicològics.

L'equip del servei està compostat per 6 professionals. L'1 de desembre de 2020 s'inicia el nou contracte de l'SDI, que contempla l'ampliació de l'equip a un total de 17 professionals.

A continuació, la taula amb les dades del nombre de persones ateses pel servei cada mes (primera fila), i també amb el nombre de persones diferents que s'atenen pel servei durant un any (segona fila), en aquest segon cas, cada més comptabilitza les persones noves que van accedint al servei i les va acumulant:

2020	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
<b>Persones ateses al mes</b>	223	185	180	184	164	160	162	187	203	207	182	224
<b>Persones diferents ateses al llarg de l'any</b>	223	242	264	287	299	324	349	378	409	431	449	507

Font: Registre de l'SDI

Tot i que el nombre total de menors nous atesos per la DGAIA al 2020 (810) ha estat inferior al del 2019 (2.223), continua sent superior a la situació prèvia a 2017 (3.700 al 2018, 1.499 al 2017; 684 al 2016 i 377 al 2015). Això ha suposat un gran volum de persones menors d'edat ateses pel Servei (227) al llarg de l'any i un impacte a nivell d'espai públic.

Una dada rellevant és l'augment constant del nombre de deteccions de joves de 18 anys o més 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 280 joves, 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	2020
<b>Casos atesos pel servei (menors i extutelats)</b>	146	291	555	591	507

Font: Registre de l'SDI

La situació excepcional generada per la pandèmia de la COVID-19 ha provocat que hagin arribat menys infants migrats sols nouvinguts que l'any anterior i l'atenció s'hagi centrat en infants de menys de 18 anys escapolits del circuit de protecció i, sobretot, de joves migrats sols amb més de 18 anys.

### 2.1.6 APC – Programa d'Acció Socioeducativa A Partir del Carrer

L'APC és un 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 situació d'aïllament social. El programa està compost per 48 professionals (4 parelles socioeducatives), 1 coordinadora i 1 suport a la coordinació. Aquest any s'han donat diferents incidències en la dotació dels professionals: l'equip APC del CSS Parc Vila Olímpica i CSS Poblenou va estar absent del maig a principis d'agost per incapacitat laboral transitòria. Des de l'equip del Clot s'ha mantingut la prospecció als espais públics d'aquests barris. Des de l'octubre de 2020 es mantenen 23 equips, ja que el de CSS Sant Antoni i CSS Esquerre de l'Eixample va marxar del servei i no s'ha pogut cobrir per la proximitat de la internalització de la gestió del programa APC per part de l'IMSS.

#### Intervencions per mesos

2020	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des	Mitjana mensual	TOTAL
Espais d'intervenció	349	347	349	0	351	359	364	360	370	372	374	376	397	402
Grups contactats	74	78	80	0	78	84	80	74	77	89	92	91	90	135
Entitats col·laboradores	267	289	251	192	254	244	204	59	236	286	269	195	229	709

Font: Registre de l'APC

Amb motiu de l'estat d'alarma per la Covid-19, des del 13 de març de 2020 fins al 17 de maig el Servei APC no va fer intervenció a l'espai públic, i es va reforçar l'atenció del CUESB i el SADEP. L'atenció als joves i el

contacte amb les entitats va ser telefònic o virtual. Per aquest motiu la mitjana d'espais i grups s'ha calculat en funció dels 10 mesos d'activitat al carrer.

## 2.2 Intervencions socials amb persones sense llar

### 2.2.1 Recursos per a persones sense llar

- **Serveis Places Acolliment Nocturn:** 1.415 places/dia.
- **Places Centre de Dia:** 315.
- **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, Hort de la Vila i La Llabor(per a dones).
- **Centre dia:** Poble Sec, Meridiana, Horta, Nou Barris, Zona Franca i Santa Lluïsa de Marillach.
- **Habitatges d'Inclusió:** 62 habitatges amb 260 places màxim.
- **Centre D'Allotjament Temporals:** CATF Navas (25 apartaments).
- **Primer la llar (HousingFirst)** 65 pisos (65 persones).
- **Allotjaments individuals amb serveis col·lectius:** Tànger(20 allotjaments).
- **APROP Ciutat Vella:** 12 apartaments (24 places).

Acolliment residencial en Centres de Primera Acollida	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones allotjades en centres residencials de primera acollida	1.303	1319	1.119	579
Nombre de pernoctes a les places residencials de primera acollida	92.318	92.859	92.675	65.565
% Ocupació	99,19%	99,77%	99,57%	88,84%
Índex de rotació (Persones per plaça/ mes)	5,11	5,17	4,31	2,87

Durant el 2020, la incidència del COVID-19 ha alterat els indicadors relatius a l'atenció en els centres de primera acollida. En primer lloc, s'observa un descens molt pronunciat del nombre de persones allotjades al llarg de l'any (-48,26%). Més important és el descens que s'ha produït durant el darrer trimestre de l'any (-55,09%). Respecte a les pernoctacions, s'han vist afectades en menor mesura pel que fa a tot l'any 2020 (-29,25%), però si es compara el darrer trimestre amb el de l'any anterior s'observa una caiguda més important (-47,15%). L'ocupació de places ha baixat per primer cop en els darrers anys del 99%, tant l'any com la del darrer trimestre, situant-se en el 88,84% i el 74,00% respectivament. Finalment, l'índex de rotació

ha patit també una reducció considerable que s'ha situat en el 2,87 pel total de l'any i en el 1,17 en el darrer trimestre.

Aquestes dades s'expliquen degut a l'ajust de la capacitat dels equipaments per complir amb les directrius de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, les pròpies condicions del confinament i la necessitat de mantenir els grups aïllats. S'ha passat d'un total de 255 places a 184, el que suposa un descens del 27,84%. Com a conseqüència del confinament i posterior aïllament dels grups, s'han allargat els períodes d'estada i no ha estat possible fer noves altes, afectant significativament tant a l'índex de rotació com al nombre de pernoctacions.

Aquest descens del nombre de persones ateses s'ha compensat amb l'apertura d'altres recursos residencials d'emergència com són: pavellons A i B de la Fira, equipament per a joves de Montgat, Pere Calafell, l'Hotel Salut Sagrada Família, ampliació de places i espai de confinament d'Hort de la Vila i la Llabor (dones). D'aquests últims, l'equipament per a joves, les places d'Hort de la Vila i La Llabor han esdevingut permanents durant 2020. A més, durant el 2020 el Centre de Primera Acollida de Sarrià ha passat a atendre exclusivament a dones, amb l'objectiu de donar resposta a un increment del nombre de dones que es troben en situació de sensellarisme i per oferir una atenció específica a aquest grup.

Per últim, durant el 2020 s'han ofert serveis de dutxes i àpats al Centre Assís, Gimnàs Social Sant Pau i l'Estació del Nord.

### 2.2.2 CUESB. Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona

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

Està externalitzat i el gener de 2020 es va estrenar nou plec amb l'ampliació de professionals i vehicles. Actualment, l'equip el componen:

- 1 Cap del servei (personal municipal)
- Caps Territorials (personal municipal)
- 1 Direcció Tècnica i 2 Direccions Adjuntes d'empresa
- 1 Cap de torn de Gestió i 8 Caps de Torn
- 16 Treballadors Socials
- 18 Psicòlegs
- 43 Tècnics en Intervenció i Logística
- Administració

Disposa de 8 vehicles.

**Evolució intervencions d'emergència**

	2017	2018	2019	2020
Activacions Emergències Ordinàries	68	79	81	71
Activacions Plans Municipals	0	6	5	4
Activacions PAGLS <sup>6</sup>	169	156	134	148
Persones Ateses	2.986	2.301	1.496	1.353
Persones Allotjades	347	742	274	200
Pernoctacions	882	1.284	572	464

Font: Registre del CUESB

Una informació rellevant d'aquest 2020 en relació a les atencions de les emergències és que, durant el període de confinament, les atencions en emergències crítiques es van prioritzar de manera telefònica a l'espera de disposar dels Equips de Protecció Individual (EPIs) adequats. Derivat també dels efectes de la pandèmia, durant tot el període de confinament i fins el mes d'agost, no es va tenir cap intervenció per èxitus en accidents de trànsit degut, probablement, a les restriccions de mobilitat establertes.

Tot i això, s'ha produït un increment en l'atenció a les emergències d'un 3,2% respecte l'any 2019 i, en el cas de les emergències crítiques, l'augment ha estat del 12,1%. Si s'analitzen els motius d'atenció, 68 de les 148 emergències crítiques d'enguany, són per morts sobtades. Només en el mes de març ens varen activar 12 vegades per aquest motiu, moltes d'elles essent una mort per la malaltia de la Covid-19.

**Operació hivernal 2019-2020****Fase Preventiva**

En el marc de l'Operació Fred 2019-2020 el **CANE** (Centre d'Acollida Nocturna d'Emergència) ha tingut dos fases clarament diferenciades en funció de la disponibilitat de places.

Del 2 de desembre a 3 de gener el dispositiu comptava amb 75 places, de les quals 63 estaven destinades a homes i 12 a dones. A partir del dia 4 de gener, amb l'entrada en vigor del nou plec, que ampliava els recursos disponibles, fins el dia 12 de març es va incrementar a 100 places, de les quals 78 estaven reservades per a homes, 18 per a dones i 4 més reservades per si calia aïllar, de forma puntual, a persones amb malalties infecto-contagioses (habitualment casos de sarna). Cal destacar que en aquesta edició el centre es va ubicar exclusivament al carrer Llacuna, dins de les instal·lacions del CUESB, responent a l'acord al que va arribar el Consistori amb els veïns del passatge Dos de Maig, en el qual s'afirmava que el CANE deixaria d'ubicar-se en aquest espai.

<sup>6</sup> PAGLS: Pla d' Acció del Grup Logístic Social. Es corresponen amb atencions de suport psicosocial per esdeveniments traumàtics, majoritàriament morts per suïcidi, accident, morts sobtades, homicidis ....

Tot i que l'edició hauria d'haver finalitzat el dia 31 de març de 2020, el dia 13 de març en el marc de l'emergència per la Covid-19 es va procedir a clausurar el centre per evitar el risc de contagi entre els usuaris i entre els professionals.

#### Evolució dels usos dels serveis del CANE

	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Nombre màxim d'estades	8.924	7.632	7.425	9.375
Pernoctacions	8.105	6.822	6.578	8.553
Sopars	7.967	6.434	6.289	8.306
Esmorzars	8.092	6.817	6.577	7.836
Dutxes	7.399	4.992	3.178	3.423
Consigna	7.338	4.264	4.965	6.723

Font: Registre del CUESB

Al igual que l'any anterior, des del segon dia de la seva obertura, el CANE ja desestima l'entrada de nous usuaris i usuàries per manca de places. El nombre de desestimacions ha fluctuat entre les 0 i les 31 desestimacions diàries, màxim assolit el dia 4 de desembre de 2019. Tot i l'ampliació en data 4 de gener de 2020 a un total de 100 places, ha seguit havent-hi desestimacions, en concret d'homes, amb un màxim de 20 el dia 23 de gener de 2020. En total s'han realitzat 778 desestimacions.

El CANE ha atès aquesta edició 698 persones diferents (91 més que l'any anterior). En línies generals el perfil de les persones usuàries del CANE es va consolidant, encara que s'observa l'aprofundiment de tres tendències:

- a) Increment constant del percentatge de persones estrangeres que en aquesta edició ha arribat al 76%.
- b) Disminució progressiva de la mitjana d'edat situant-se en una mitjana de 38,47 anys.
- c) Un 83,5% de les persones ateses són homes i un 16,5% dones. Hi ha un increment en el percentatge de dones, que assoleix la xifra més elevada de dones ateses en qualsevol edició del CANE.

També cal destacar que del 21 al 23 de gener, de manera excepcional, des de Gerència de l'IMSS s'activa el Pla Bàsic d'Emergències Municipals per temporal de vent (temporal Glòria). Des de CUESB s'habiliten 130 places d'acolliment nocturn a Pere Calafell (carrer Andrade 184) per a la pernocta, sopar i esmorzar de les persones vulnerables que ho requereixin. El dispositiu realitza 154 atencions, donant cobertura d'allotjament a 4 dones i 147 homes.

## **Onada Calor 2020**

### **Fase preventiva. Del 15/06/20al 15/09/20.**

De manera preventiva es posen en marxa les següents actuacions:

- a) Facilitar informació especialitzada als professionals i a la població en general sobre mesures preventives davant una onada de calor.
- b) Fer recordatori als directors de Centres de Serveis Socials i Servei d'Inserció Social per què actualitzin 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 quan la temperatura és superior al percentil 98 de la temperatura màxima diària, durant un període que no superi les 24 hores continuades.

Es preveu, que pels efectes de la crisi climàtica, cada vegada hi hagi més freqüència i intensitat d'onades de calor. Actualment hi ha una onada de calor cada 4 anys de mitjana i, que en el millor dels casos, aquesta freqüència pot arribar a 8 onades cada 4 anys i, en el pitjor, 16 onades cada 4 anys.

Per aquest motiu s'ha creat una xarxa d'espais de refugi climàtic que s'activen en situacions d'emergència per calor, per tal de proporcionar confort tèrmic a la població més vulnerable a la calor (nadons, majors de 75 anys, malalts crònics i persones amb menys recursos, etc.). Aquests espais poden ser interns, en espais tancats (biblioteques, equipaments esportius, altres centre municipals) o externs, a l'aire lliure (parcs, jardins, patis escolars).

En aquesta fase s'organitzen equips de professionals del CUESB i voluntaris de Creu Roja per detectar persones al carrer en horari de màxima temperatura, per informar dels riscos, facilitar aigua, gorres, ventalls, tríptics amb consells i llistat dels espais refugi activats a la ciutat.

### **Fase Emergència.**

S'activa quan la temperatura sigui superior al percentil 98 de la temperatura màxima diària, durant tres dies consecutius o més.

Es mantenen i s'amplien les mesures per tal d'evitar la sortida al carrer de les persones vulnerables: concessió puntual de servei d'àpats a domicili, lliurament de ventiladors, aparells climatitzadors, etc. També es procedeix al trasllat de les persones vulnerables detectades pels serveis socials i que acceptin voluntàriament el seu trasllat fins a l'Espai Refugi del CUESB o a d'altres que estiguin activats. Si cal s'amplia l'horari d'obertura d'aquests espais. El CUESB com a Espai Refugi podrà ampliar oferta de pernocta en aquells casos que es valori urgència social.

El 2020 no va caldre fer cap activació en fase alerta ni emergència.



**Intervencions d'emergència per la Covid-19**

Amb motiu de la pandèmia, des del Departament d'Urgències i Emergències s'ha treballat obrint i coordinant el funcionament de diferents espais d'acollida a persones sense llar. El 2020 es van obrir i tancar 4 Dispositius temporals d'acolliment d'emergència per a persones sense llar (oberts el març i abril del 2020 i tancats tots a finals del 2020):

- **Centre Acollida Pere Calafell.** 65 places per homes.
- **Fira Pavelló 7A. Capacitat:** 210 places per homes.
- **Fira Pavelló 7B. Capacitat:** 210 places per homes.
- **Dos de Maig. Capacitat:** 59 places per a dones (al mes d'obertura es trasllada a Alí Bei per millora de l'espai d'acollida).

En aquests equipaments es van atendre 191 dones diferents i 1.355 homes diferents durant el seu funcionament.

El desembre del 2020 s'obre i coordina nous dispositius temporals d'acolliment d'emergència per a persones sense llar, a fi de protegir de la Covid-19 durant l'estat d'alarma decretat (oberts a mitjans de desembre de 2020 i amb continuïtat de funcionament durant el 2021):

- **Equipament Hostal Gràcia.** Capacitat: 90 places per homes.
- **Equipament Hostal Alí Bei.** Capacitat: 40 places per homes.
- **Equipament Hostal Sants.** Capacitat: 37 places per homes.

	Places disponibles	N persones diferents ateses	Dies d'obertura al 2020
Pere Calafell (homes) *	54	93	71
Fira (homes) *	210	439	197
Fira B (homes)*	210	755	265
Erasmus Gràcia (homes) continuïtat al 2021	90	89	14
Alberguinn Sants (homes) continuïtat al 2021	37	37	16
Ali-Bei Eixample (homes) continuïtat al 2021	40	25	10
Equipament Dones Ali Bei*	58	195	204
Pere Tarrés (mixte) (continuïtat al 2021 a l'ASPB)	70	-----	271

Font: Registre del CUESB

\*Tancats al 2020

## 2.3. Programes de substitució de sancions

### 2.3.1 Programa de substitució de sancions OOMMCC

L'any 2020 s'han iniciat **284** expedients de substitució de sancions administratives per mesures educatives o prestacions en benefici de la comunitat. D'aquests, **77** corresponen a la demanda feta per persones adultes i l'ofertament a **207** a persones menors d'edat.

Les sancions substituïdes durant el 2020 han suposat **670** hores de mesures educatives o prestacions en benefici de la comunitat. Les persones adultes han realitzat la substitució en **486** hores totals i les menors en **184** hores.

Es passa, a continuació, a exposar les dades per districtes i diferenciades per persones adultes i persones menors d'edat.

#### Substitució de sancions en persones ADULTES

	2020
Substitució formalitzada	35
Substitució no formalitzada	0
En procés	36
No accepta	4
No procedeix	1
No contacte	1
<b>Total</b>	<b>77 expedients</b>

#### Substitució de sancions en persones MENORS

	2020
Substitució formalitzada	43
Substitució no formalitzada	4
En procés	84
No accepta	17
No procedeix	9
No contacte	50
<b>Total</b>	<b>207 expedients</b>

*Font: Direcció de Serveis de Prevenció. Gerència de Seguretat i prevenció*

Cal destacar que tot i que les sancions per consum d'alcohol a la via pública (en persones menors d'edat) continuen essent la majoria (un 80%, aproximadament), aquest 2020 han crescut considerablement les denúncies per "soroll molest domiciliari", tant en persones menors d'edat com en persones adultes. Aquest fet ve provocat per la situació de confinament que s'ha patit al 2020.

Malgrat, com s'ha comentat, el consum d'alcohol en persones menors d'edat és la denúncia més habitual, només s'han enviat al Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) vuit casos de persones menors d'edat el 2020.

Per últim destacar que el Decret d'Alcaldia en vigor (des d'agost de 2019) té en compte les infraccions no només lleus, sinó també greus i molt greus. Això ha provocat que algunes infraccions que abans no es

substitueixen ara sí que ho puguin fer. En aquest sentit destaquem l'augment del nombre de sancions per banyar-se en zones restringides (espigons del litoral barceloní).

### 2.3.2 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 a les persones que han estat denunciades per tinença o consum de drogues il·legals a l'espai públic<sup>7</sup>.

El Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) de l'Agència de Salut Pública de Barcelona és el recurs que s'ofereix com a mesura alternativa a la sanció administrativa. Al 2020 van ser ateses 198 persones 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, l'any 2020 el SOD van atendre i donar d'alta a 6 persones joves.

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.

Atencions i altes al SOD segons programa de mesures alternatives. Barcelona	2017	2018	2019	2020
Nombre persones adolescents donades d'alta del PMA <sup>8</sup>	287	342	333	198
Nombre persones adolescents donades d'alta del PMA-OH <sup>9</sup>	19	18	11	6

Font: Registre del SOD

## 2.4. Intervencions en neteja i manteniment

### 2.4.1 Campanya

La campanya informativa de l'emergència climàtica i la salut de les persones, en relació a la neteja i gestió correcta dels residus de l'any 2020, s'adreçava a la ciutadania en general amb l'objectiu d'explicar la relació entre la gestió dels residus i el canvi climàtic i, implicar els veïns i veïnes en el desenvolupament de l'estratègia Residu Zero de la ciutat, per prevenir els residus generats i assolir uns nivells alts de recollida selectiva i de neteja de la ciutat.

<sup>7</sup>Infracció de 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

<sup>8</sup>PMA: Programa de mesures alternatives per tinença o consum de drogues il·legals a l'espai públic (LO 4/2015)

<sup>9</sup>PMA-OH: Programa de mesures alternatives a la sanció per consum d'alcohol a la via pública (OOMMConv)

El període de campanya es d'11 mesos (de febrer a desembre) i compta amb 5 educadors / educadores de carrer, 1 coordinadora de carrer i 1 coordinadora general per informar sobre els nous reptes de la Declaració d'Emergència Climàtica de Barcelona, sensibilitzar sobre l'impacte ambiental dels residus i les seves implicacions sobre el canvi climàtic, així com promoure un canvi d'hàbits en la ciutadania per avançar cap al Residu Zero i coresponsabilitzar a la ciutadania en una òptima separació de residus.

### **Accions de sensibilització (abans de la situació provocada per la Covid-19)**

**Accions informatives:** S'introdueix el missatge de l'impacte dels residus en la crisi climàtica i es sensibilitza en la prevenció i reducció dels residus, el reciclatge de totes les fraccions, i en especial de la matèria orgànica, de l'eliminació dels residus plàstics d'un sol ús, el foment de l'economia circular i els punts verds.

**Punt Informatiu Residu Zero:** Es crea a partir d'una dinàmica molt vivencial amb l'objectiu de provocar una emoció a través d'una experiència, perquè sense emoció no hi ha aprenentatge, per mitjà de la interacció de la ciutadania a través dels sentits amb 3 capses que inclouen: uns auriculars amb una música agradable, una imatge irreal molt idealitzada de Barcelona i una tercera capsa amb molt bona olor.

**Accions dinamitzades:** Consisteixen en accions més lúdiques i entenedores per fer arribar millor els missatges de la campanya.

**Accions especials:** Es desenvolupen amb motiu d'esdeveniments concrets, com la revetlla de Sant Joan o la Setmana Europea de Prevenció de Residus.

La crisi sanitària i social generada per la Covid-19 i la declaració de l'estat d'alarma decretat al mes de març va comportar suspendre temporalment les accions informatives de la campanya, les quals es van reactivar al mes de juny **amb noves mesures de seguretat i adaptació al carrer.**

Es suspelen les accions dinamitzades i en el seu lloc es fomenta la producció d'altres materials divulgatius en format digital:

- Producció de quatre vídeos testimonials, de menys d'un minut, per fer difusió a les xarxes socials.
- Producció de dos vídeos de les accions emblemàtiques de la campanya: ZeroFlyer i Punt informatiu Residu Zero.
- Missatges per Twitter, i
- Notícies per la web d'Ecologia Urbana.

### **Accions de sensibilització (amb mesures de seguretat)**

Davant la impossibilitat de donar cap material informatiu a la ciutadania, s'impulsa un nou sistema per informar sense paper, anomenat "ZeroFlyer". Es tracta d'un sistema innovador de transmissió de continguts directament al mòbil de l'usuari que estalvia la producció en paper de materials de difusió.

**Accions informatives:** S'introdueix com a missatge principal la gestió correcta dels residus sanitaris originats per la Covid-19 (mascaretes i guants) i, s'informa del restabliment dels serveis de recollida de mobles i trastos, dels horaris dels punts verds, de les tasques de neteja de desinfecció de carrers i contenidors, així com de la importància en general de mantenir neta la ciutat.

**Punt Informatiu Residu Zero:** El nou punt manté les 3 peanyes i incorpora tecnologia per tal d'evitar barreres psicològiques per part de la ciutadania. Convida a la ciutadania a reflexionar sobre el concepte de Residu Zero a la ciutat de Barcelona, a través d'una autòpsia de residus i el contingut d'una bossa "tipus" a la ciutat.

**Accions especials:** Concentrades durant la Setmana Europea de Prevenció de Residus.

- Webinar "Barcelona, Residu Zero". L'objectiu de la sessió ha estat exposar l'impacte dels residus que es generen a la ciutat de Barcelona i compartir els avenços i els reptes en relació a l'Estratègia Residu Zero.
  - El webinar va comptar amb en Bruno Sokolowicz com a moderador i amb els següents ponents:
  - Eloi Badia, regidor d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica de l'Ajuntament de Barcelona
  - Laura Talens, responsable de la línia d'investigació "Gestió de recursos per a una economia circular" del grup Sostenipra, ICTA-UAB
  - Rosa Garcia, directora general de Rezero
  - Núria Nubiola, COE i cofundadora de Back To Eco – Infinit Denim
- Vídeo autòpsia de residus i campanya amb influencers. El vídeo realitzat va consistir en una caracterització ciutadana de residus, també anomenada autòpsia de residus, juntament amb l'equip de Rezero. L'objectiu era mostrar els residus d'una bossa de rebuig i com la majoria es podria evitar o separar a través d'un correcte reciclatge.

Es va comptar amb la participació de tres personalitats barcelonines amb un gran impacte a les xarxes per maximitzar l'abast del missatge: Francesc Mauri, meteoròleg, Ada Parellada, cuinera i Carlota Bruna, instagramer i activista mediambiental.

La difusió dels vídeos s'ha fet a través de les xarxes d'Ecologia (Youtube i Twitter) Urbans i els perfils dels propis protagonistes.

## Indicadors d'execució

En total s'han fet **17.512 interpel·lacions** (enquestes amb la ciutadania a peu de carrer) realitzades entre els mesos de gener/març i juny/desembre de 2020. Dels resultats de l'Enquesta "punt fixe", residu zero i emergència climàtica, realitzada en tres onades, es destaca:

- Hi ha una evolució dels coneixements entre la relació dels residus i el canvi climàtic per part de la ciutadania, passant del 68% de la població al gener al 82% al desembre.
- Al gener la ciutadania evitava més que al desembre fer ús de plàstics d'un sol ús (70% vs 59%) i s'associa clarament amb l'impacte de la pandèmia.
- Només un 23 % de la ciutadania coneix el concepte de residu zero.
- Un 50% de la ciutadania aplica entre 1 i 3 hàbits per reduir els residus en el seu dia a dia i un 49% aplica més de 3 hàbits.
- Un 40% de les persones enquestades fan servir els Punts Verds de la ciutat de manera freqüent (mínim 3-4 vegades a l'any).
- El 84% de les persones interpel·lades consideren important la separació de les restes orgàniques.
- La majoria de les persones responsables de gossos porten bosses per a recollir els excrements (97 %).
- Un 20% de les persones enquestades tenen l'hàbit de portar ampolles per netejar els orins dels seus animals.

Pel que fa als resultats, s'obtenen de les interpel·lacions que es fan a la ciutadania a peu de carrer. Aquestes interpel·lacions es fan de la següent manera:

- Els informadors/res es dirigeixen de manera proactiva a la ciutadania que trobem a les ubicacions on es situen.
- La mostra es aleatòria, es a dir, no es fa segmentació de públic.
- Per recollir la informació els informadors/res estableixen un diàleg estructurat amb la ciutadania en el que es recullen les preguntes de les enquestes, és a dir, no es fa pregunta a pregunta. Aquest diàleg es basa en la escolta activa per part dels informadors.

### 2.4.2. Operació estiu

#### Neteja viària

Degut a les restriccions de confinament per la Covid-19, el funcionament de neteja de la campanya d'estiu ha estat molt diferent a la d'anys anteriors.

El servei de neteja es va reforçar com altres anys a l'estiu (del juny fins a la Mercè), però es fan una sèrie d'ajustaments per tal d'adaptar-nos a la nova realitat de la ciutat:

- A les zones turístiques i de grans concentracions comercials es redueixen els reforços de neteja i buidats de papereres adaptant-se a l'ús real dels vials.
- Per contra, es reforcen les noves urbanitzacions, zones d'estada del veïnat, noves zones per a vianants i noves zones de terrasses.
- Es mantenen aspectes claus com neteges de platges, orins, places i parcs, i reforços d'escombrada de tarda en zones de gran afluència de persones.

Aquest any també es va incorporar la desinfecció de zones sensibles i, durant l'estiu, es va donar acompanyament en la desinfecció de les zones de tests massius de la Covid-19.

Tota la previsió de neteja d'actes festius canvia substancialment, ja que les festes majors i altres esdeveniments de forma ja programada, com són la Revetlla de Sant Joan, la Festa Major de Gràcia, la Festa Major de Sants, la Festa Major de la Mercè i la Diada de l'11 de setembre, o no es produeixen o es fan en un format acotat i amb aforament limitat, la qual cosa canvia radicalment la planificació dels serveis de neteja respecte a altres anys.

### **Platges**

La temporada de platges 2020 ha estat excepcional, tant per l'estat en què es trobaven les platges a l'inici de la temporada degut al pas del temporal Glòria el mes de gener, com per la situació viscuda per la crisi sanitària.

La crisi sanitària ha fet replantejar tota la temporada i ha obligat a dur a terme un control d'aforament que no s'havia hagut de fer mai per a aquest tipus d'espais. Ha estat necessari preparar les platges amb unes tanques, instal·lar uns videosensors que ajudessin a calcular el seu grau d'ocupació, reforçar el grup d'informadors i elaborar un protocol que ha permès fer front a la complicada situació viscuda.

Per sort, no tot ha estat negatiu. Si alguna cosa bona ha portat la Covid-19 ha estat la possibilitat que la natura recuperés l'espai que li és propi i, com a situació excepcional, una tortuga ha posat ous a una de les platges més concorregudes de la ciutat. A més dels múltiples avistaments de cetacis que s'han fet a prop de la costa barcelonina, recordant que el mar és un ecosistema ple de vida.

### **Les principals conclusions de la temporada es recullen a continuació:**

#### **Afluència a les platges**

Tal com era esperable, la situació originada per la Covid-19 i el control de l'aforament de les platges, ha fet disminuir l'afluència a les platges en gairebé la meitat d'usuaris respecte l'any anterior. A més, la major afluència s'ha registrat a les platges de Llevant (Bogatell i Nova Icària, principalment), a diferència d'anys anteriors que es concentrava sobretot a les platges de Ponent. La presència de turistes ha disminuït molt significativament, cosa que també explica el canvi de tendències en l'ocupació de les platges l'any 2020.

#### **Protocol Covid. Protocol ocupació platges**

Durant la temporada 2020, degut a la pandèmia, s'ha hagut de posar en marxa un protocol per controlar l'aforament a les platges de Barcelona i aplicar restriccions quan ha estat necessari. Tot i la dificultat, gràcies a la participació de tots els grups operatius (Servei operatiu de platges, Informadors, Guàrdia Urbana, Explotació, etc.), el protocol i les mesures han permès tenir una temporada de platges sense incidències significatives.

S'ha dut a terme un control de l'aforament de les platges calculat gràcies als informadors que estaven a peu de platja, per la informació recollida per les càmeres del CSIC i els videosensors instal·lats. En els casos d'aforaments alts i molt alts s'ha dut a terme un control d'accessos, definits amb les tanques instal·lades a l'inici de la temporada, i senyalitzats adequadament perquè els usuaris els poguessin identificar. Tant la Guàrdia Urbana com l'equip d'informadors coincideixen amb el fet que el perimetratge de les platges amb les tanques ha estat de gran ajuda per al control d'aquestes.

El sistema de videosensors, si bé han estat instal·lats i s'han utilitzat com a suport a la presa de decisions, no han donat tots els resultats esperables. El calibratge del sistema ha resultat llarg i complicat, i no es considera un sistema prou eficaç per obtenir un control de l'aforament.

Els informadors han estat la peça clau de la temporada per al control i la regulació de l'aforament de les platges en les situacions d'alta i molt alta ocupació. S'han generat 38 situacions de molt alta ocupació on ha estat necessari el tancament de les platges. En 30 ocasions s'ha comptat amb el suport de la Guàrdia Urbana per controlar aquest tancament. En alguns casos, s'han generat conflictes amb els usuaris que si bé s'han pogut resoldre, es constata que potser el perfil dels informadors no és el més adequat per aquest tipus de tasca, més pròpia dels agents cívics.

El sistema d'informació al ciutadà implementat aquest any a la pàgina web de l'Ajuntament ha estat satisfactori i ha rebut moltes més visites que en anys anteriors, reforçant el fet que ha estat útil.

### **Servei de Neteja**

A les platges, tots els dies de la setmana des de l'1 de juny al 19 de setembre de 2020, s'ha activat un dispositiu específic de neteja amb 20 equips de treball i 32 operaris.

La generació mitjana de residus s'ha incrementat respecte el 2019. Les primeres dades apuntarien a que part d'aquest increment ha estat motivat pel rebuig de mascaretes sanitàries a la sorra i, possiblement també, pel canvi de perfil d'usuaris originat per la Covid-19.

#### **Deixalles anuals recollides a les platges (en Tm)**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
A la sorra	271	309	316	403
A les papereres de rebuig	390	374	352	218
A les papereres d'envasos	277	253	225	153
<b>Total Tm</b>	<b>938</b>	<b>936</b>	<b>893</b>	<b>773</b>

*Font: Gerència de Medi Ambient i Serveis Urbans*

Pel que fa als residus recollits a l'aigua, en 2020 s'ha incrementat el volum de residus recollits respecte el 2019 en 3m<sup>3</sup>, però es manté la reducció de quasi el 50% en 2020 respecte el 2018. Aquesta reducció del volum de deixalles es va iniciar l'any passat gràcies, en part, a la instal·lació de les pintes de retenció. Tot i que és un any excepcional, pel volum de presència d'usuaris i la quantitat de pluja registrada, la confirmació de la tendència a la baixa, indica un bon funcionament de les pintes de retenció.



**Residus flotants a l'aigua retirats (m<sup>3</sup>)**

	2017	2018	2019	2020
Residus flotants retirats (m <sup>3</sup> )	63	37	15	18

Font: Gerència de Medi Ambient i Serveis Urbans

**2.4.3 Control i reducció del soroll****Campanya per sensibilitzar contra el soroll de l'oci nocturn**

Treballar per la corresponsabilització amb els agents generadors de soroll i amb la ciutadania és l'objectiu de la Campanya. De juny a setembre, els educadors ambientals han fet seguiment (fitxes descriptives de caracterització de l'espai públic) i han desenvolupat tasques d'informació i sensibilització per conscienciar a la ciutadania i als turistes de la necessitat de poder compatibilitzar l'oci nocturn amb el descans dels veïns i, enfortir així, la convivència.

Les actuacions s'han dirigit a les persones usuàries dels locals d'oci nocturn, al públic present en les zones de terrassa (no als clients asseguts), usuaris fent cua, fumant, xerrant, a les zones d'entrada i sortida dels establiments i espais públic, i al públic que es detectava fent botellot. No s'ha actuat si els usuaris només estaven de pas.

Degut a la repercussió de la pandèmia de la Covid-19 en l'àmbit de l'oci nocturn, el servei s'ha hagut d'adaptar als requeriments que han anat sorgint. Així, a partir del 10 d'agost, s'incorporen els missatges referents a les mesures de seguretat en la prevenció de la Covid-19:

- Rentar-se les mans els més sovint possible.
- Mantenir la distància física de seguretat.
- Ús de la mascareta sanitària per a protegir i protegir-se.
- Conscienciació sobre la situació que estem vivint i que la protecció d'un mateix inclou la del seu grup de relacions, amb especial cura de la gent més vulnerable per aquesta malaltia.

Com a mesura preventiva per la Covid-19 no s'han lliurat adhesius als locals col·laboradors, piruletes al públic sensibilitzat, sotagots, ni cap altre element de marxandatge.

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 o microzona. Així, les actuacions es realitzen en els moments de major problemàtica en quant a soroll per oci nocturn, segons la següent operativa<sup>10</sup>:

<sup>10</sup> Des del 29/07 fins a final de campanya, tots els equips finalitzen la jornada a les 02:00h, degut al nou horari de tancament dels locals d'oci i sales de festa per la Covid-19 (les 00:00h).

Districte	Promotors	Horari(*)	Dies setmana 26 juny - 29 setembre
Ciutat Vella	16	21:00 a 2:00	DI, dt, dc, dj, dv, ds (juliol, agost) Dj, dv, ds (juny, set)
Eixample	4	21:00 a 02:00 (del 26/06 al 15/07) 21:00 a 06:00 (del 16/07 al 29/09)	Dj, dv, ds
Sants – Montjuïc	6	21:00 a 2:00	Dj, dv, ds
Gràcia	8	21:00-02:00h (del 26/06 al 15/07) 21:00-03:30 (del 16/07 al 29/09)	Dj, dv, ds
Sarrià – Sant Gervasi	6	21:00-02:00h (del 26/06 al 15/07) 21:00-04:30 (del 16/07 al 29/09)	Dj, dv, ds.
Sant Martí	6	21:00-02:00h (del 26/06 al 15/07) 21:00-05:00 (del 16/07 al 29/09)	Dc, Dj, dv, ds
Les Corts / Horta Guinardó /Nou Barris/ Sant Andreu	2	21:00 a 2:00	Dv, ds
Coordinadors	5		
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>		

Malgrat les condicions imposades pels les restriccions originades per la Covid-19, s'ha informat durant el 2020 a més de 50.000 ciutadans i ciutadanes locals i a més de 6.000 turistes.

Els districtes on millor ha funcionat la campanya han estat Sant Martí, Ciutat Vella, Eixample i Sants-Montjuïc.

#### Limitadors acústics en concerts a l'aire lliure

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. El servei de limitació acústica 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.

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.

Al llarg de l'any 2020, els serveis de limitació d'activitats a l'aire lliure s'han concentrat en 16 jornades festives, en les que s'han controlat 134 actes musicals repartits en 20 escenaris, entre els mesos de gener a març i, 36 escenaris més al setembre, amb motiu de les festes de la Mercè, si bé el funcionament habitual d'aquest servei s'ha vist afectat per raó de la Covid-19: la pandèmia ha suposat una reducció de més del 86% de les peticions realitzades en un any amb una activitat normal.

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 on tenen autorització per reproduir música s'han instal·lat limitadors acústics.

#### 2.4.4. Pla Neteja Nadal i Cap d'Any

Durant la campanya de Nadal 2020, **de dilluns 21 de desembre de 2020 al dijous 7 de gener de 2021** (s'ha reduït més de dues setmanes respecte anys anteriors) per falta d'activitat motivada per les restriccions de la Covid-19, s'han recollit als principals eixos comercials de la ciutat el paper/cartró generat tots els dies d'obertura comercial, feiners i festius. També 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.

Aquest any no hi ha hagut festa de Cap d'Any i la Cavalcada de Reis ha estat amb molt poc impacte. Es manté la recollida d'avets del 7 al 17 de gener de 2021, amb les característiques d'anys anteriors.

#### 2.4.5. 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
<b>2017</b>	330.642	184.423
<b>2018</b>	334.338	170.115
<b>2019</b>	394.471	164.662
<b>2020</b>	254.819	129.788

*Font: Gerència de Medi Ambient i Serveis Urbans*

S'ha de tenir en compte que en data 16/03/2020 es va considerar la prestació d'aquest servei com a "no essencial" i, per tant va deixar de funcionar fins l'11/05/2020. En aquesta data el servei comença a funcionar al 50% del personal fins el 08/06/2020 en què va tornar al 100 % dels efectius.

## 2.5. Intervencions policials

### Infraccions OOMM de convivència denunciades per la Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra<sup>11</sup>

Capítols títol II	Concepte	2017	2018	2019	2020
1	Atemptats contra la dignitat de les persones	43	21	48	49
2.1	Degradació visual de l'entorn urbà: grafitis, pintades i altres expressions gràfiques	336	351	273	203
2.2	Degradació visual de l'entorn urbà: pancartes, cartells i fulletons	704	580	283	108
3	Juguesques	1	1	2	-
4	Ús inadequat de l'espai públic per a jocs	20	31	27	16
5.1	Altres conductes a l'espai públic: ocupació de l'espai públic per conductes que adopten formes de mendicitat	206	366	383	130
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	16
6	Necessitats fisiològiques	6.124	5.865	4.365	1.880
7	Consum de begudes alcohòliques	29.053	24.609	19.284	18.073
8	Comerç ambulant no autoritzat d'aliments, begudes i altres productes	63.971	54.648	52.876	16.761
9	Activitats i prestació de serveis no autoritzats	1.369	1.108	879	144
10	Ús impropï de l'espai públic	441	728	503	266
11	Actituds vandàliques en l'ús del mobiliari urbà. Deteriorament de l'espai urbà	57	35	40	22
12.1	Zones naturals i espais verds / platges	96	111	152	79
12.2	Contaminació acústica	4.670	4.727	5.038	5531
12.3	Nudisme	8	16	9	18
12.4	Venda vehicles en espai públic	53	59	47	39
12.4	Conductes obstruccionistes <sup>12</sup>	209	5	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>107.453</b>	<b>93.308</b>	<b>84.246</b>	<b>43.335</b>

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

<sup>11</sup> Aquesta taula inclou també les dades de denúncies d'infraccions que, durant els períodes de referència, han passat a sancionar-se per la LOPSC. Aquest canvi s'ha produït, específicament, als epígrafs 2.1; 5.2; 7 i 8.

<sup>12</sup> A partir de 2018 els fets d'aquesta categoria es denuncien per un codi associat a la LOPSC. Es tracta d'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 presenta el desglossament en les denúncies imposades pels quatre tipus d'infracció relacionades amb l'oferiment i demanda de serveis sexuals a la via pública:

#### Denúncies serveis sexuals

Denúncies en l'àmbit dels serveis sexuals remunerats a la via pública	2017	2018	2019	2020
Demanda serveis sexuals remunerats	114	4	12	3
Oferir serveis sexuals remunerats	2	-	-	0
Mantenir relacions sexuals remunerades	25	22	4	4
Afavorir serveis sexuals remunerats	26	21	21	9
<b>Totals</b>	<b>167</b>	<b>47</b>	<b>37</b>	<b>16</b>

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

#### Comisos

Comisos procedents de venda ambulant	2017	2018	2019	2020
Begudes	463.598	442.626	379.309	100.932
Aliments	13.394	15.254	9.513	5.739
Marroquineria	14.105	11.951	11.938	5.556
Roba / tèxtil	24.306	38.913	37.292	10.720
Ulleres	9.940	14.510	19.368	7.201
Bijuteria	38.432	53.332	88.526	16.477
Joguines	26.207	28.376	34.919	9.861
Resta de categories	393.568	450.810	674.390	69.283
<b>TOTAL</b>	<b>983.550</b>	<b>1.055.772</b>	<b>1.255.255</b>	<b>224.869</b>

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

#### Infraccions Llei LOPSC denunciades per la Guàrdia Urbana

Infraccions Llei LOPSC	2017	2018	2019	2020
Relacionades amb el consum, tinença d'estupefaents i abandonament d'estrís	7.750	8.556	7.410	7.387
Relacionades amb armes i altres	343	517	483	569

Font: DATA WEB NIP/SIP

## Ús de la bicicleta

Denúncies	2017	2018	2019	2020
Per infraccions de ciclistes	6.530	11.180	12.757	12.719
Per infraccions contra ciclistes	880	1.361	4.749	1.755

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

## 2.5.1. Vehicles de mobilitat personal (VMP) i cicles de més de dues rodes

Els vehicles de mobilitat personal (VMP) disposen d'una normativa a la ciutat de Barcelona des de juliol de 2017, quan es va modificar l'ordenança de circulació de vianants i vehicles per determinar en quines condicions havien de circular aquests vehicles, per la seguretat i protecció dels seus usuaris i la bona convivència amb la resta de vianants i vehicles de la via pública. A nivell estatal, el passat 2 de gener va entrar en vigor el Reial decret que modifica el Reglament general de circulació i el Reglament general de vehicles, en matèria de mesures urbanes de trànsit.

Aquest nou marc estatal significa una millora molt destacable en matèria de seguretat viària, ja que defineix formalment els VMP com a vehicles, la qual cosa significa que no es permet els VMP circulin per les voreres, fixa els requisits tècnics que han de tenir per poder circular i l'obligatorietat de disposar d'un certificat de circulació.

Els canvis en el text de l'ordenança inclouen un règim sancionador que estableix multes de fins a 100 euros per les infraccions de caràcter lleu, de fins a 200 euros per les de caràcter greu i de fins a 500 euros per les de caràcter molt greu.

La taula inferior mostra el número de denúncies per tipologia i mesos a vehicles de mobilitat personal durant l'any 2020.

El desglossament per les tipologies d'infracció queda reflectit a les següents taules:

1. Vehicles d'ús particular. Mes i desglossament

Número denúncies amb vehicle implicat	2020												Total
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
Circulació de Risc	356	366	304	84	136	261	717	414	514	443	248	208	4.051
Elements de Seguretat	138	68	74	25	44	84	255	104	95	69	24	36	1.016
Circular per lloc que no correspon	212	292	406	73	110	147	633	382	565	267	180	118	3.365
Velocitat	1	4	4		2		5	1	2			2	21
Estacionaments	5	3	2			2	10	19	2	3	3	1	50
<b>Total</b>	<b>712</b>	<b>733</b>	<b>790</b>	<b>182</b>	<b>292</b>	<b>494</b>	<b>1.620</b>	<b>920</b>	<b>1.178</b>	<b>782</b>	<b>435</b>	<b>365</b>	<b>8.503</b>

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

Número denúncies amb vehicle implicat		2020													
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	
Circulació de Risc	Conduir una BICI/VMP/CICLE de manera negligent creant-hi un risc cert i relevant per a la resta d'usuaris.	55	42	30	6	11	20	18	22	26	19	11	12	272	
	No obeir el conductor d'una BICI/VMP/CICLE el LLUM VERMELL d'un semàfor	138	139	105	28	49	86	199	141	179	166	90	74	1.394	
	Conduir una BICI/VMP/CICLE utilitzant auriculars connectats a aparells receptors o reproductors de so.	100	110	89	28	22	68	257	89	99	117	55	40	1.074	
	Conduir una BICI/VMP/CICLE utilitzant dispositius de telefonia mòbil	17	23	27	11	19	19	63	39	49	32	16	15	330	
	Desobeir el conductor d'una bicicleta/vehicle mobilitat personal (VMP) els SENYALS i/o les ORDRES D'UN AGENT que regula la circulació AMB PERILL.	2			1	1		3	2	1	1	1		12	
	Conduir una BICI/VMP/CICLE de manera manifestament temerària.	3	2	1		2	2	3	5	1	1			21	
	No cedir una BICI/VMP/CICLE el pas en intersecció regulada amb senyal de CEDIU EL PAS O STOP obligant a la resta de conductor a fer maniobres brusques AMB RISC DE COL·LISIÓ.			1										1	
	Transportar en un vehicle de mobilitat personal (VMP) un nombre de persones superior al de places autoritzades	9	10	9		6	8	59	55	81	54	45	42	378	
	Circular un menor de 16 anys amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) o cycle de més de dues rodes	9	9	10	2	1	7	35	11	15	11	8	4	122	
	Circular un menor de 18 anys, transportant persones, amb un cycle de més de dues rodes		1											1	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) o amb el cycle de més de dues rodes de forma temerària			3	1			1	1	3	2	1		12	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) o cycle de més de dues rodes, sense respectar la preferència dels vianants	3	6	6	1	6	6	18	9	20	3			79	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) o cycle de més de dues rodes, sense mantenir una distància de separació mínima d'1,46m respecte de les persones vianants	1	2	2		1	2	1	3	2	2			16	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) o cycle de més de dues rodes, sense adequar la velocitat al pas de les persones vianants	2	1	3	1	2	2	19	6	12	1			50	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) o cycle de més de dues rodes, realitzant maniobres que afecten negativament la seguretat	4	3	2	3	3	3	10	4	4	11	2	2	51	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) o cycle de més de dues rodes, sense mantenir un metre de distància mínima respecte de la línia de façanes.			2	1			3	2		2			10	
	Circular veh mob pers (VMP) cycle més de dues rodes, en esp reserv vianants, sense suspend circulo moments d'alta intensitat o aglomerat personal, o quan no resulti possible mant un metre distànc, o circular línia recta durant cinc metr de manera conti							1	1	1	1			4	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) o amb el cycle de més de dues rodes posant en perill la seguretat de vianants							1	1	2	1			5	
	Conduir una BICI/VMP/CICLE. Taxa d'alcohol en aire expirat superior a 0,25 mg/l	5	5	3		4	7	7	4	10	5	4	2	56	
	Conduir una bicicleta/vehicle mobilitat personal (VMP). Taxa d'alcohol en aire expirat superior a 0,50 mg/l	7	5	4		8	15	11	12	6	8	10	10	96	
	No sotmetre's, el conductor d'una bicicleta/vehicle mobilitat personal (VMP) a les proves de detecció alcohòlica		2	1	1		7	4	3	3	2	1	2	26	
	Conduir una BICI/VMP/CICLE amb presència de drogues a l'organisme	1	6	5		1	8	4	4		5	3	2	39	
	No sotmetre's, el conductor d'una BICI/VMP/CICLE, a les proves per a la detecció de drogues a l'organisme			1								1		2	
	<b>356</b>	<b>366</b>	<b>304</b>	<b>84</b>	<b>136</b>	<b>261</b>	<b>717</b>	<b>414</b>	<b>514</b>	<b>443</b>	<b>248</b>	<b>208</b>	<b>4.051</b>		
Elements de Seguretat	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) del tipus B sense portar casc	135	64	70	24	43	82	249	100	89	67	20	35	978	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) - excepte dels de tipus A) o cycle de més de dues rodes, sense dur un timbre, llums i elements reflectants degudament homologats	3	4	4	1	1	2	6	4	6	2	4	1	38	
		<b>138</b>	<b>68</b>	<b>74</b>	<b>25</b>	<b>44</b>	<b>84</b>	<b>255</b>	<b>104</b>	<b>95</b>	<b>69</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>1.016</b>	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) del tipus A o B per la calçada per vies o zones prohibides	54	58	47	20	28	43	123	65	78	70	32	15	633	
	Circular amb un cycle de més de dues rodes del tipus C1 pels parcs públics		1											1	
	Circular amb un cycle de més de dues rodes del tipus C2, entre les 22 i les 7 hores per una vorera, andana o passeig on l'amplada sigui inferior a 4,75 metres i 3 metres d'espai lliure							1						1	
	Circular amb un cycle de més de dues rodes del tipus C2, per les voreres, andanes i passeigs d'amplada inferior a 4,75m							1						1	
	Circular amb un cycle de més de dues rodes del tipus C1 o C2 per una via de plataforma única en el sentit contrari al senyalitzat	1												1	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) del tipus A per calçada zona 30 pel carril bici en el sentit contrari de la circulació		16	4		6	3	3	12	4	3	1	4	56	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) del tipus B o cycle de més de dues rodes del tipus C1 o C2 per calçada zona 30 o pel carril bici en el sentit contrari de la circulació	1	6	7	1	4	1	10	3	3	2	3	5	46	
	Circular amb un cycle de més de dues rodes del tipus C1 o C2 per calçada per vies o zones prohibides	2	2					3			1			8	
	Circular amb un cycle de més de dues rodes del tipus C1 o C2 per la calçada per vies o zones prohibides en el sentit contrari de la senyalització		1		1	1			1					4	
	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) del tipus A o B o cycle de més de dues rodes del tipus C2 pels parcs públics sobre les zones verdes		2											2	
		<b>212</b>	<b>292</b>	<b>406</b>	<b>73</b>	<b>110</b>	<b>147</b>	<b>633</b>	<b>382</b>	<b>565</b>	<b>267</b>	<b>160</b>	<b>118</b>	<b>3.365</b>	
	Velocitat	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) del tipus A o cycle de més de dues rodes del tipus C2 per plataforma única de vianants amb velocitat inadequada							1		1			3	
		Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) del tipus A o B o cycle de més de dues rodes del tipus C1 i C2 sense reduir la velocitat en els passos de vianants o passar un cop han estat vistos pels vehicles de la calçada		1					2						4
		Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) del tipus A, B o cycle de més de dues rodes del tipus C1 i C2 per una via de plataforma única amb velocitat inadequada						1	1						2
Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) de tipus B o cycle de més de dues rodes del tipus C1 o C2 per un carril bici no segregat de l'espai de vianants amb velocitat inadequada			2	1										3	
Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) del tipus A o B o cycle de més de dues rodes del tipus C1 o C2 per un carril bici segregat de l'espai dels vianants amb velocitat inadequada			1			1								2	
Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) del tipus A o B o cycle de més de dues rodes del tipus C1 o C2 per calçada zona 30 amb velocitat inadequada								1						1	
Circular amb un cycle de més de dues rodes del tipus C1 o C2 per la calçada per vies amb velocitat inadequada				3										3	
Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) del tipus A o B o cycle de més de dues rodes del tipus C2 pels parcs públics, no seguint les vies ciclistes i itineraris si existeix amb velocitat inadequada		1							1	1				3	
		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	
Estacionaments		Estacionar un cycle de més de dues rodes del tipus C1 o C2 fora dels espais habilitats a l'efecte	3	2	1		2	1	3					12	
		Lligar vehicle mobilitat personal (VMP) del tipus A o B als arbres, semàfors, bancs, contenidors, papereres, marquesines de transport i elements de mobiliari urbà quan dificulti destí/funcionalitat element		1					4	1		2			8
	Estacionar vehicle mobil personal (VMP) del tipus A o B davant zones o reserves estacionament persones mobilitat reduïda/diversitat funcional, de càrrega/descàrrega calçada o servei públic, durant hores reserva									1				1	
	Estacionar vehicle mobilitat personal (VMP) del tipus A o B en llocs reservats altres persones usuàries o serveis i a zones servei Bicing	1						4	15		1	1		22	
	Estacionar vehicle mobilitat personal (VMP) del tipus A o B a voreres quan s'impedeixi pas vianants	1		1				1		1		2	1	7	
	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>50</b>			
<b>Total</b>	<b>712</b>	<b>733</b>	<b>790</b>	<b>182</b>	<b>292</b>	<b>494</b>	<b>1.620</b>	<b>920</b>	<b>1.178</b>	<b>782</b>	<b>435</b>	<b>365</b>	<b>8.503</b>		

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



## 2. Vehicles d'activitat econòmica. Mes i desglossament

Número denúncies amb vehicle implicat	2020												Total
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
Circulació abusiva		2					2		1	1			6
Circular per lloc que no correspon							2		3				5
Elements de seguretat	3		3				12	13		3	1		35
Estacionament	181	221	110	1		16	178	109	192	59	24	23	1.114
Formació i informació		1					3	1	10				15
No complir els requisits	47	25	14		1	30	218	649	306	69	67	120	1.546
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>249</b>	<b>127</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>46</b>	<b>415</b>	<b>772</b>	<b>512</b>	<b>132</b>	<b>92</b>	<b>143</b>	<b>2.721</b>

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

Número denúncies amb vehicle implicat		2020												Total
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
Circulació abusiva	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) d'ús d'activitat econòmica del tipus A o B amb més de 2 persones a més del guia		1					2		1	1		5	
	Circular amb un cycle de més de dues rodes d'ús d'activitat econòmica del tipus C1 amb més d'un vehicle per sortida												1	
	Circular amb un cycle de més de dues rodes d'ús d'activitat econòmica del tipus C1 sense mantenir una distància entre cada vehicle del mateix tipus de més de 50 metres		1											1
Circular per lloc que no correspon			2				2		1	1			6	
	Circular amb un cycle de més de dues rodes d'ús d'activitat econòmica tipus C1 amb màxim d'un vehicle per sortida sense respectar els usos i condicions circulaciones establerts art 14 ler de l'ordenança							2		3			5	
	(Grups turístics) Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) d'ús d'activitat econòmica del tipus A o B amb un màxim de 6 persones i el guia per fora de les rutes marcades							2		3			5	
Elements de seguretat	Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) d'ús d'activitat econòmica del tipus A sense portar casc	3	3				12	13		3	1		35	
		3	3				12	13		3	1		35	
Estacionament	Estacionament d'un cycle de més de dues rodes d'ús d'activitat econòmica del tipus C1 o C2 fora dels espais habilitats a l'efecte	122	202	91			13	32	7	3	1	1	472	
	Lligar vehicle mobilitat personal (VMP) d'ús d'activitat econòmica tipus A o B als arbres, semàfors, bancs, contenidors, papereres, marquesines de transport i elements de mobiliari urbà quan difícilment desfuncionalitat l'element	10	2	1			2	39	26	5	6	7	11	109
	Estacionament vehicle mobilitat personal (VMP) us activitat econòmica tipus A o B davant zones o reserves estacionament persones mobilitat reduïda/diversitat funcional, de càrrega/descàrrega, calçada o servei públic, durant hores reserva	2					2	2	1					7
	Estacionament vehicle mobilitat personal (VMP) d'ús d'activitat econòmica tipus A o B en llocs reservats altres persones usuàries o serveis i a zones servei Bicing	21	5	8	1			99	65	179	47	16	10	461
	Estacionament vehicle mobilitat personal (VMP) d'ús d'activitat econòmica tipus A o B a voreres quan s'impedeixi pas vianants	26	12	10			1	6	9	4	5			75
Formació i informació	Estacionament vehicle mobilitat personal (VMP) d'ús d'activitat econòmica tipus A o B a voreres quan s'impedeixi pas vianants	181	221	110	1		16	178	109	192	59	24	23	1.114
	No informar l'empresa organitzadora als usuaris dels vehicles de mobilitat personal (VMP) o cycle de més de dues rodes de les rutes autoritzades i les condicions de circulació		1					3	1	10				15
			1					3	1	10				15
No complir els requisits	Bicicleta o vehicle de mobilitat personal (VMP) o cycle de més de dues rodes d'ús d'activitat econòmica sense estar identificats	3	2	2				1	4	2			1	15
	Vehicle de mobilitat personal (VMP) o cycle de més de dues rodes d'ús d'activitat econòmica sense estar inscrits en el registre que correspongui (en cas de que ho disposi la normativa aplicable)	5	9	7			18	57	31	43	17	5	1	193
	No contractar, pers física/jurídica titulars, (VMP/Cycle mes 2 rodes) assegurar resp civil terceres person, dels passatg vehic i cobrir indem caràcter subsid pels danys/perjud derivats us vehicles usuaris als quals cedixin/loquin, quan sigui obligat	1	5	2			11	33	27	36	8	4		127
	Llogar a un menor de 16 anys un vehicle de mobilitat personal (VMP) o cycle de més de dues rodes					1	1	3	2					7
	(Grups turístics) Llogar un vehicle de mobilitat personal (VMP) d'ús d'activitat econòmica sense guia	13	6					1	2			1		24
	(Grups turístics) Circular amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) d'ús d'activitat econòmica sense guia	1							2					4
	(Grups turístics) Circular amb vehicle mobilitat personal (VMP) tipus A o B o cycle més de dues rodes tipus C1 d'ús d'activitat econòmica des de el punt de lloguer fins a l'acció recorregut autoritzat o circuit fora itineraris autoritz Dist. (Ciutat Vell)	2	2	2				25	170	62	2			265
	Circular amb un cycle de més de dues rodes d'ús d'activitat econòmica incomplint els requisits exigits per normativa d'aplicació (pedaleig assistit assimilable a vehicle a motor)	1		1						1				3
	Portar a terme altres activitats que es corresponen amb fús comú especial o fús privatiu sense l'oportuna llicència o concessió	21	1					98	410	163	41	58	116	908
	<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>218</b>	<b>649</b>	<b>306</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>120</b>	<b>1.546</b>	
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>249</b>	<b>127</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>46</b>	<b>415</b>	<b>772</b>	<b>512</b>	<b>132</b>	<b>92</b>	<b>143</b>	<b>2.721</b>	

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



## 2.6. Infraccions comeses per incompliment de les mesures derivades de l'estat d'alarma

Durant la crisi sanitària provocada per la pandèmia Covid-19, es va declarar l'estat d'alarma decretat pel Reial Decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es va limitar el dret a la lliure circulació de les persones i, va comportar l'establiment d'una sèrie de mesures d'obligat compliment per a la ciutadania dirigides a frenar l'evolució de la pandèmia. Aquesta limitació es va establir en l'article 7 de l'esmentat Reial Decret sense regular, però, les eventuais sancions que podria comportar l'incompliment de les restriccions.

Davant l'absència d'una previsió sancionadora específica en el citat Decret que estableix l'estat d'alarma, l'incompliment d'aquesta limitació a la lliure circulació inicialment va ser objecte de denúncies a l'empara del que preveu l'article 36.6 de la Llei Orgànica de Protecció de la Seguretat Ciutadana, però des del món del dret varen sorgir opinions contràries fonamentades en que la Llei de Seguretat Ciutadana no preveu cap sanció específicament aplicable al trencament del confinament decretat per l'estat d'alarma, sinó que regula, amb caràcter general, la desobediència o resistència a l'autoritat i la negativa a identificar-se, i per tant només aquestes conductes podien ser objecte de sanció.

El trencament del confinament és una conducta cívicament reprovable, però no és jurídicament sancionable per la Llei de seguretat ciutadana. És d'aplicació el principi clàssic "nulla poena sine praevia lege": no es pot imposar cap sanció sense prèvia norma escrita que expressament ho prevegi. Es tracta d'un elemental principi jurídic, expressament proclamat en l'article 25.1 de la Constitució.

Amb aquest marc legal, en un primer moment a l'Ajuntament, es van denunciar algunes conductes que trobaven la seva empara en les infraccions que preveu la Llei orgànica 4/2015 de 30 de març de protecció de la seguretat ciutadana (LOPSC). Si bé no es tractava d'infraccions específiques previstes per a la situació de la Covid-19, sí que resultaven d'aplicació, ja que en el marc de les actuacions policials per donar compliment a les mesures excepcionals establertes, determinades reaccions o respostes ciutadanes podien ser constitutives d'aquest tipus d'infraccions. En concret, en el marc d'aquesta Llei es van denunciar infraccions relatives a la desobediència o resistència a l'autoritat, l'obstrucció a l'autoritat o la falta de respecte a l'autoritat.

Posteriorment, el Govern de la Generalitat de Catalunya va adoptar diverses mesures urgents entre les quals s'establien una sèrie de limitacions a la mobilitat i a altres activitats de la ciutadania, l'incompliment de les quals és susceptible de ser denunciat pels diferents cossos policials que actuen a Catalunya, i sancionat, segons les circumstàncies que concorrin en cada cas, d'acord amb la legislació sanitària, Llei 18/2009, de 22 d'octubre, de salut pública i el Decret Llei 27/2020, de 13 de juliol, de modificació de la Llei 18/2009, de 22 d'octubre, de salut pública, i d'adopció de mesures urgents per fer front al risc de brots de la Covid-19, o de la normativa de protecció civil i de seguretat ciutadana aplicables, Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana, així com el Decret Llei 30/2020, de 4 d'agost pel qual s'estableix el règim sancionador específic per l'incompliment de les mesures de prevenció i contenció sanitàries per fer front a la crisi sanitària provocada per la Covid-19.

Les conductes que directament atemptaven contra les normes de salut es van denunciar sota l'empara de la Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de salut pública (LSP), durant el període que va del 14 de març al 5 d'agost de

2020, que entrà en vigor el Decret Llei 30/2020. Finalment, el Parlament de Catalunya va aprovar el Decret Llei 30/2020, de 4 d'agost, pel qual s'estableix el règim sancionador específic per l'incompliment de les mesures de prevenció i contenció sanitàries per fer front a la crisi sanitària provocada per la Covid-19, i que es va aplicar des del 5 d'agost que entrà en vigor.

D'acord amb aquest nou marc legal, que la normativa derivada del control de la pandèmia va establir, els cossos policials que vetllaven pel control de la pandèmia a Barcelona, la Policia de la Generalitat – cos de mossos d'Esquadra i la Guàrdia Urbana, van denunciar les infraccions que van detectar, a banda de moltes intervencions de caràcter informatiu i amb una orientació més pedagògica, per donar a conèixer les mesures que a cada moment s'exigien a la ciutadania.

Escau assenyalar que la gestió dels procediments sancionadors en aplicació de la Llei Salut pública i el DL30/20 exigeix una robusta i potent aplicació informàtica per la tramitació de les denúncies, que ha suposat que els primers expedients sancionadors es tramitessin al Desembre del 2020, doncs a l'Ajuntament van haver-se de realitzar adaptacions ens els circuits de tramitació d'infraccions, tant per la part dels recursos humans com per les adaptacions tecnològiques necessàries per tal de poder donar resposta a l'elevat volum d'infraccions a tramitar. L'estat 2020 és el que es detalla a continuació:

#### Dades infraccions mesures Covid-19 (2020):

	LOPSC	LSP + Decret Llei 30/20	Total
Denúncies imposades	517	51.014	51.531
Denúncies incoades	500	7.866	8.366
Expedients pagats	81	7	88
Expedients anul·lats / arxivats	11	3	14

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

## 2.7. Linies de treball de l'oficina de convivència

### 2.7.1. 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 l'any 2020 s'ha apreciat un augment significatiu en la demanda de mesures per substituir expedients sancionadors (gairebé s'han duplicat els casos).

Les dades assenyalen un augment significatiu de les mesures sol·licitades i aplicades des de l'any 2019, tot i la situació de confinament del 2020.

#### Campanya Cartells

L'any 2019 es va confeccionar un tríptic explicatiu de com penjar bé un cartell, del qual es va fer una primera impressió de 800 unitats, a més de la difusió al web.

El mes de desembre de 2019 es va iniciar una campanya enviant una carta informativa i un tríptic a totes 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 infraccions.

Durant l'any 2020, s'han enviat un total de 143 cartes informatives.

#### 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 2020 ha sigut de 482 expedients incoats a persones menors d'edat. D'aquests, 59 expedients venien amb la informació per part de Guàrdia Urbana de la minoria d'edat. La resta, 423 expedients, es va detectar la minoria d'edat a l'oficina. Això ha permès que es pugui oferir mesures alternatives a la sanció a més persones menors d'edat.

## 2.7.2. 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 (*Conductes de menyspreu a la dignitat de les persones*), que durant aquest any 2020 s'ha materialitzat en reunions bimensuals 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 2020 s'ha compartit informació de 40 casos, dels quals 35 han sigut sancionats per l'Ordenança de convivència, i 5 casos resten suspesos per l'existència de diligències penals en tràmit.

### Direcció de Serveis de Prevenció

L'Oficina ha participat en reunions periòdiques i 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.

## 2.7.3. Impacte de la crisi sanitària

La crisi sanitària causada pel Covid-19 ha afectat la feina habitual de l'Oficina de Convivència en diversos aspectes:

- **Davallada important en la imposició de denúncies:**
  - El confinament domiciliari ha provocat una davallada important en la imposició de denúncies per infracció de l'ordenança, en tant que hi ha hagut menys persones al carrer i, per tant, no s'ha detectat el mateix volum d'infraccions que altres anys.
  - Així mateix, el toc de queda nocturn, implantat des de l'octubre del 2020, ha provocat una baixada en la detecció d'infraccions típiques de la franja horària nocturna (exemple: consum d'alcohol a la via pública, associada clarament amb la realització de *botellots* nocturns).
  - D'altra banda, el confinament perimetral (i municipal en certs períodes de temps) ha provocat una davallada en la visita de persones a la ciutat de Barcelona, no només turistes, sinó persones amb residència a altres localitats properes.
- Durant el període del "primer estat d'alarma" (de març a juny) es va produir **una aturada global en l'emissió de les notificacions**. Això ha provocat que durant un període de gairebé quatre mesos no s'estiguessin notificant a les persones interessades les multes pendents. Això va provocar una forta davallada en l'entrada d'al·legacions i recursos.
- En activar-se de nou les notificacions, es va concentrar el gruix de presentació d'instàncies. A destacar un **important volum de reclamacions per les dificultats econòmiques sorgides arran de la crisi**. També s'ha produït un important augment en la sol·licitud de substitució de sancions per mesures alternatives.

- Atesa la situació d'excepcionalitat viscuda durant aquest 2020, i la impossibilitat en moltes ocasions de presentació d'instàncies presencialment (cita prèvia a llarg termini als organismes municipals) s'ha produït un **augment important en l'entrada telemàtica d'instàncies**. Així mateix, hi ha hagut un augment considerable en l'entrada de peticions IRIS (gairebé s'ha duplicat respecte l'any 2019).