



Estudi de les demandes als
serveis policials a través del 092
a la ciutat de Girona els anys
2013/14

1 de septiembre
2015

Tutors del treball: Isabel Salamaña i Serra, professora de Geografia i
Diego Varga , professor de Sistemes d'Informació Geogràfica (SIG)

Treball de
Final de
Grau

Autor: Sara Yubero Meleiro

Índex

1.-Introducció.....	4
1.1-Temàtica del treball	4
2.- Objectius del treball	4
2.1-Objectius generals i específics	4
3.- Desenvolupament del treball.....	5
4.- Metodologia.....	6
5.-Estat de la Qüestió	7
5.1- La seguretat.....	7
5.2- Percepció de la seguretat.....	8
5.3- Marc Teòric	9
6.- Anàlisi de les trucades entrants al 092	10
6.1- Entrada informació.....	10
6.2- Tipologia de les trucades.....	12
6.3.- Mètode d'entrada	14
6.4- Origen de la demanda.....	15
6.5- Serveis realitzats	17
6.6- Comparativa de les demandes entre els anys 2013-2014	18
6.7.- Estudi específic de les demandes per a l' any 2014	23
6.8.- Origen de les peticions.....	23
6.9 Trucades de Particulars	25
6.10- Serveis per dies de la setmana i franja horària.....	29
6.11- Anàlisi de les demandes per districtes policials	33
7.- Estudi de les demandes de Sorolls	44
7.1 Mapa de sorolls	44
7.2 Tipologia i distribució de sorolls per barris	46
8.- Consideracions finals	49
9.-Bibliografia.....	52
10.-Annex.....	53

Agraïments:

Aquestes quatre ratlles estan destinades a agrair a totes aquelles persones que m'han donat suport i m'han ajudat, aconsellat i encaminat a l'hora d'elaborar aquest treball.

Als meus tutors del Treball de Final de Grau, La Isabel Salamaña , professora de Geografia, en Diego Varga, professor de Sistemes d'Informació Geogràfica. A totes les persones de la Policia Municipal que m'han animat i ajudat a fer aquest treball, especialment al sotsinspector Vicenç Ramírez que en tot moment a tingut temps, m'ha aconsellat i ajudat en el procés. Al cap del departament de l'UMAT en Jordi Xirgo. Als companys que han escoltat cabòries, queixes i entrebancs amb un somriure i m'han donat suport. I sobre tot al meu marit i els meus fills sense els quals aquest treball hagués estat impossible de realitzar. Gràcies per la vostre paciència comprensió i per damunt de tot, per fer que la intenció diària no sigui cap entrebanc per aconseguir el que vull

1.-Introducció

1.1-Tematica del treball

La meva condició de dona treballadora i estudiant de Geografia de la UdG m'ha ajudat a l'hora de pensar quin Treball de Final de Grau podria desenvolupar, i com podria lligar aquestes dues situacions.

El treball de teleoperadora a la centraleta del 092 a Policia Municipal de Girona m'ha fet adonar que representa coordinar, canalitzar i donar una solució a totes les peticions que es fan a través d'aquest servei.

El conèixer quines són les demandes més habituals que fan els ciutadans i ciutadanes als cossos policials en una ciutat com Girona, i quina és la casuística general de cada barri, m'ha encuriolit i m'ha fet plantejar com seria realitzar algun treball relacionat amb aquestes peticions.

Fent les indagacions, consultes adients, i orientada degudament per la meva tutora, m'adono que podria ser interessant desenvolupar un treball amb aquesta temàtica, ja que no hi ha cap estudi fet d'aquestes característiques a la ciutat de Girona.

L'aprovació rebuda tan per part dels tutors de la UdG, com pel departament de la Policia Municipal de Girona em van animar a tirar endavant el projecte

2.- Objectius del treball

L'objectiu d'aquest estudi és conèixer quines són les peticions més habituals que fa la ciutadania de Girona mitjançant el servei telefònic de 092 a la Policia Municipal i quina és la seva distribució per barris.

Les demandes realitzades per la ciutadania via telefònica són molt diverses, per aquest motiu es farà un anàlisi de totes les trucades i es tipificaran les més importants i les que més demanda tenen.

El treball vol ser una eina consultiva que ajudi a prendre decisions als diferents departaments de l'ajuntament de Girona, ja sigui de tipus estructural (millores infraestructurals, com de mitjans tècnics) o de tipus organitzatiu (organitzacions de departaments o de serveis).

2.1-Objectius generals i específics

Objectius generals

- Conèixer l'estructura del programa GESPOL (Gestió Policial) per saber com s'organitza la informació, quin seguiment es fa i quines possibilitats hi ha de gestionar aquesta informació.
- Discriminar la informació d'aquest programa que ens pot ser útil per assolir l'objectiu del treball. Es seleccionaran totes les trucades realitzades per la ciutadania i es discriminaran les que són merament informatives i les que són realitzades pròpiament per altres cossos de seguretat.

- Millorar els ítems del programa, afegint informació inclosa en el full de trucada, però que no es considera en el moment d'entrar la Informació al programa GESPOL
- D'acord amb el responsable de la PM es definirà quina és la informació d'interès per ella, per millorar en el futur la gestió de les demandes
- Analitzar tota la informació per donar respostes als objectius generals i específics.
- Per últim ens centrarem en un cas concret, en les peticions que fan referència als sorolls, per conèixer les possibilitats de com gestionar la informació procedent de les demandes ciutadanes.

Objectius específics:

- Demostrar, que a partir de la informació que s'obté de les trucades telefòniques de la ciutat, és possible caracteritzar les preocupacions més habituals de la ciutadania de Girona
- Posar de relleu que analitzant les dades per barris de la ciutat, és possible conèixer les particularitats per raó de lloc
- El tractament d'aquesta informació, permetrà millorar els serveis que els agents de la PM, han de realitzar tant en la seva tasca diària com en els diferents barris de la ciutat
- El coneixement de les demandes ciutadanes, pot permetre als diferents departaments de l'ajuntament de la ciutat, anticipar-se en determinades polítiques per minimitzar o corregir presumptes anomalies o preocupacions de la ciutadania.

3.- Desenvolupament del treball

- a) Per portar a terme el treball amb èxit ha estat imprescindible involucrar a diferents departaments de l'ajuntament, concretament la Unitat Municipal d' anàlisi Territorial (UMAT) i els serveis de la Policia Municipal de Girona (PM)
 - La Policia Municipal ens ha facilitat totes les dades entrants del 092
 - El departament de l'UMAT, ens ha facilitat dades estadístiques generals de la ciutat i per barri, a més de la cartografia.
- b) Ha semblat necessari desenvolupar el treball a diverses escales: anàlisi de les demandes ciutadanes generals anuals per a tota la ciutat, fent una comparativa dels anys 2013-2014.
 - Anàlisi de les demandes ciutadanes per barris per l'any 2014.
 - Estudi de totes les trucades (peticions) referents a sorolls per l'any 2014.
- c) Per conèixer com es gestiona la informació es mostra quins són els canals per on entra tota la informació i la recopilació de dades del programa GESPOL.
- d) S'explica com funciona aquest programa, i quins son els paràmetres que recull, en funció del quals es fa la tria per fer l'estudi
- e) Es faciliten dades generals dels serveis més sol·licitats pels ciutadans dels anys 2013 i 2014, fent una comparativa entre ambdós anys.
- f) Anàlisi exhaustiu dels serveis demandants a l'any 2014. L'estudi es fa per barris
- g) Finalment, es fa l'estudi de la demanda concret dels sorolls (any 2014).
- h) El treball s'acompanya de la cartografia d'aquelles demandes que es consideren més rellevants per visualitzar el treball.

4.- Metodologia

En aquest apartat s'explica el procés, la metodologia, emprada per la realització del treball:

- Presa de contacte de la tutora del treball (Isabel Salamaña) amb els responsables de la PM (intendent Josep Palouziè, sots-inspectora Irene Alcaide i sotsinspector Vicenç Ramírez de Girona), per consultar la viabilitat del projecte i quins departaments era important involucrar.
- Reunió de totes les parts implicades en el projecte: tutora UdG, tutor PM i jo mateixa. Es marquen les pautes del treball, la cronologia (anys d'estudi: 2013 i 2014) i les dades necessàries per elaborar-lo.
- Reunió amb el cap del departament de l'UMAT (Jordi Xirgo, per sol·licitar dades de padró i cartografia per poder elaborar les taules necessàries pel treball). En aquesta reunió es demana a l'UMAT si pot ser viable la incorporació d'algunes de les taules i mapes de l'estudi al programa que empra la PM, elaborat per aquest departament.
- Reunió a la UdG amb la tutora i el tutor de la part cartogràfica (Diego Varga) per decidir com s'hauran de fer els mapes i quines dades es necessiten per poder elaborar-los
- Extracció de dades del programa GESPOL per tal d'elaborar les taules necessàries per desenvolupar el treball. Es revisen manualment totes les trucades d'ambdós anys, un total de 55.980 l'any 2013 i 57.038 l'any 2014.
- Es fa una tria de les trucades entrants al 092; les fetes per particulars, les del 112 i les de receptors d'alarmes. De totes elles, es consideren les que han generat una intervenció policial, (per l'any 2013). Per a l'any 2014, a més d'aquesta selecció, es comptabilitzen tots els serveis; els que s'han fet, els que no s'han fet i, a més, es classifiquen considerant si la demanda ha estat originada per un home, per una dona o anònimament (es comptabilitzant com anònims entitats o empreses que demanden els serveis). S'exclouen les peticions fetes per cossos policials
- Selecció dels serveis demandats. El programa consta de 229 supòsits, englobats en 7 tipus d'intervencions. S'han reduït a 29 supòsits i 5 tipus d'intervencions.
- Disseny de les taules i els gràfics necessaris per interpretar la documentació, utilitzant el programa Excel,
- Estructura, resum, del treball en fases:
 1. Canals d'entrada del programa GESPOL (Gestió policial)
 2. Dades que ens proporciona el programa GESPOL
 3. Comparativa dels anys 2013 i 2014
 4. Estudi específic de l'any 2014
 5. Cartografia necessària amb el programa ArcGis. Elaboració de mapes: demanda de shapes a l'UMAT, dels sectors policials emprats per PM (18 sectors o barris), s'afegeixen els codis de cada carrer a les taules;

cartografia de demandes per barris; cartografia dels grups d'intervenció i dels 29 serveis per barris englobats en cada grup (Circulació 6, Administratives 7, Vigilàncies 9, Assistencial 3 i Anomalies 4)

6. Estudi demanda concreta (sorolls)
7. Cartografia dels sorolls: shape dels barris, taula de sorolls on es modifica el codi de cada trucada (manualment 2.745 trucades) perquè coincideixi amb el codi de la taula del shape de barris
8. Exposició final general de les dades observades a les taules i els mapes. Visió dels resultats per poder elaborar hipòtesis de treball en un futur
9. Bibliografia
10. Annex

5.-Estat de la Qüestió

5.1- La seguretat

El dret a la seguretat és un dels drets fonamentals que es recullen a la majoria de constitucions de les democràcies modernes. Essencialment va lligat al dret a la pròpia vida, al dret de la inviolabilitat de la persona, de lliure circulació i moviment, la inviolabilitat del domicili i el dret a la propietat.

Per aquest motiu els estats intenten proporcionar mecanismes que proporcionin seguretat a totes les persones. L'ordre públic i la seguretat son uns dels pilars fonamentals per garantir la vida de les persones, la tranquil·litat i l'estabilitat.

La seguridad ciudadana no es sino la consecuencia de un orden, sino que, sin este no es posible la seguridad de ningún tipo (Lopez Nieto 1982)

No oblidem que amb la evolució de les societats, els nous coneixements, l'avenç de la tecnologia i la globalització a tots els nivells, la conscienciació de la ciutadania envers els seus drets és cada cop més gran, això ha portat a demanar a les administracions i als polítics un esforç cada cop més important pel que fa a la destinació de recursos per tal de garantir la seva seguretat.

L'article 104 de la Constitució Espanyola configura a la Policia com servei públic per la comunitat. Tracta d'assegurar l'adaptació del sistema policial, de les seves funcions, dels seus principis bàsics a l'ordre constitucional i fa un esment especial a que la seva **MISSIÓ PRINCIPAL** és protegir el lliure exercici dels drets i llibertats dels ciutadans i garantir la seguretat ciutadana.

Les funcions normatives de la Policia Municipal de Girona vénen determinades, bàsicament, per la següent normativa:

- L'article 104 de la Constitució espanyola
- L'article 53 de la Llei Orgànica 2/86 de 13 de març de Cossos i Forces de Seguretat.
- L'article 25 de la Llei de bases de règim local
- L'article 11 de la Llei 16/1991 de 10 de juliol de les Polícies Locals

- La Llei 4/2003 de 7 d'abril d'ordenació del Sistema de Seguretat Pública de Catalunya quan parla de les funcions pròpies dels Mossos d'Esquadra, de les Polícies Locals i les funcions que són compartides.
- I pel que fa a les seves funcions com a Policia Judicial, La LIECrim, la Llei Orgànica 6/1985 d'1 de juliol del Poder Judicial, La Llei 57/2003 de 16 de desembre de mesures per la modernització del govern local i els articles 29 de la LOFCS i 11 de la Llei 1/91 de 10 de juliol de les Polícies Locals.

5.2- Percepció de la seguretat

Les persones tenen una percepció del seu entorn que pot afectar a la seva conducta. El sortir a segons quines hores del dia, transitar per determinades zones (especialment zones més degradades) viure en determinats barris o l'ús que es fa de l'espai públic, l'edat de les persones (quan més gran més sensació de feblesa i vulnerabilitat), etc. Són causes que poden influenciar en la percepció de seguretat o inseguretat. De manera general la gent jove té una percepció molt diferent del lloc, molts pensen que controlen totes les situacions (per exemple en la conducció) i que les normes no els afecten ja que a ells no els passarà res. Tanmateix, el convisure amb cultures novingudes amb costums i valors diferents fa que es tingui una percepció diferent del lloc i dels fets. Tot això, juntament amb molts altres factors, determinaran l'actitud de la ciutadania envers l'entorn en el qual es mou i viu.

Un altre factor que influència a la conducta de la ciutadania és el tractament de molts fets a través dels mitjans de comunicació. Moltes vegades, malauradament, prenen un caire mediàtic. Tot i que moltes vegades són greus, creen encara més alarma (el cas d'algun assassinat, o els atacs jihadistes que fan prendre consciència de la globalització de certes problemàtiques).

En el primer cas, el tractament de la notícia pot traspasar l'àmbit purament informatiu buscant l'exclusiva. Ser el més sensacionalista per tenir el màxim d'audiència, o poder vendre més diaris i que l'informador trobi el que busca; rellevància social.

En el segon cas, el tractament pot estar condicionat a interessos polítics, segons el que es vol proposar des de les diferents ideologies i veure només a través de les idees pròpies i no veure el que pot beneficiar a la majoria.

Certament, també, s'ha de tenir en compte que aquests mateixos mitjans poden ajudar a afavorir la seguretat, informant d'algunes actituds que pot prendre el ciutadà que ajudin a millorar la seva percepció de seguretat i la del seu entorn. El que es pot qüestionar és la manera com es gestiona aquesta informació.

Cal prendre en consideració que la crisi viscuda actualment ha afectat a "l'estat del benestar" augmentant les diferències i vulnerabilitat entre col·lectius. La sensació/percepció ciutadana és que la seguretat cada cop és més de qui la pot pagar i això porta a adoptar certes mesures de tipus particular, per exemple: posar portes blindades, alarmes, urbanitzacions tancades, càmeres de seguretat, pagament d'assegurances..... i un llarg reguitzell de mesures que no estan a l'abast de tothom. Diferències cada cop més grans i més visibles.

Per això, alhora de planificar quin tipus de seguretat necessitem i volem, cal tenir present quin és el tipus de serveis que es poden donar a cada indret i ajustar-ho alhora, a la percepció ciutadana o a la realitat dels fets comprovats. No totes les ciutats tenen les mateixes necessitats, una gran metròpoli com Barcelona té unes necessitats ben més complexes que una ciutat mitjana o petita. Per gestionar la seguretat és important conèixer el lloc que ocupa aquesta ciutat dins la jerarquia del territori, si exerceix funcions de cap de regió, com és el cas de Girona, però també les seves característiques socials, econòmiques o de posició en relació al conjunt del territori i el seu entorn.

5.3- Marc Teòric

Hi ha diversos estudis i autors que fan referència a la criminalitat¹. Per fer aquest estudi s'ha pres com a referència tres estudis relacionats amb els fets delictius que s'han produït a la ciutat de Girona:

- Un estudi de criminalitat titulat *L'Ambient Urbà i la Criminalitat* (Gràcia Aguilar D, 2008) basat en dos supòsits: robatoris amb força a interior de domicili (habitatge) i els furtus (a partir de dades obtingudes exclusivament dels Mossos d'Esquadra).

L'estudi desenvolupa una metodologia de treball (quantitativa i qualitativa), que mostra com el disseny urbà està estretament lligat a la criminalitat. El treball posa de manifest com l'ús que es fa de l'espai públic i les seves característiques geogràfiques o tipologies edificatòries poden incidir en la delinqüència. El treball vol reflectir aquesta circumstància relacionant-lo amb les tipologies de trucades que es reben per barris, les característiques socials i l'activitat econòmica

- Un treball titulat *Estudi de la Inseguretat a la Ciutat de Girona* (Oliva M, 2008) basat en nou supòsits d'estudi: agressió; aldarull/destrosses; amenaces; abusos sexuals; baralla; furt; robatori amb força; robatori amb violència i intimidació, i robatori de vehicles en els mesos d'agost de 2007 i setembre de 2008.

El treball és un estudi de la seguretat tant de fets reals com dels percebuts per la ciutadania a la ciutat de Girona. L'estudi analitza dos mesos, un per any, per tal de poder fer una comparativa de l'evolució dels fets.

El punt fort del treball és la cartografia que permet visualitzar de forma ràpida la localització dels fets ocorreguts (reals o de percepció) i en facilita conèixer les diferències segons els barris o llocs (espais públics) de la ciutat.

El treball vol tenir una certa continuïtat en quant a estructura: taules, cartografia i anàlisi. Aquest sistema de treball ens permetrà esbrinar quina és la demanda de serveis a la ciutat de Girona i quines són les preocupacions de la ciutadania

1.- Bonastra Q. (2011), Lopez Nieto F. (1982), Serrano Gómez A. (1987), Curbet J. (2011)F. Guillem La Sierra F. (2012)

- Per últim un estudi titulat *Espacio, Delincuencia y Seguridad: Hacia el Diseño de un Modelo de Análisis Territorial* (Fraile I Bonastra, 2011), basat en la ciutat de Lleida, que es pot aplicar perfectament a la nostra ciutat. En aquest últim cas contempla quatre fets delictius: furts, robatoris amb violència i intimidació, robatoris a interior dels vehicles i delictes contra la salut pública i analitza un període que va de l'any 2005-2007. L'estudi contempla la possibilitat d'extrapolar els resultats extrets a la ciutat de Lleida i aplicar-los altres ciutats de característiques similars com per exemple Girona. El creixement urbà és molt similar a moltes ciutats mitjanes, amb barris vells molt antics i amb polítiques urbanístiques similars ha fet que les situacions d'inseguretat siguin molt pròximes. Per això els resultats de l'estudi es poden tenir en compte, a l'hora d'estudiar la ciutat de Girona o altres ciutats amb característiques, que per la seva dinàmica i dimensió poden presentar situacions comparables.

6.- Anàlisi de les trucades entrants al 092

6.1- Entrada informació

En aquest apartat es presenta com entra la informació als serveis de la policia municipal de Girona i com es canalitza, a partir d'aquest servei, per tal de donar sortida a les demandes realitzades.

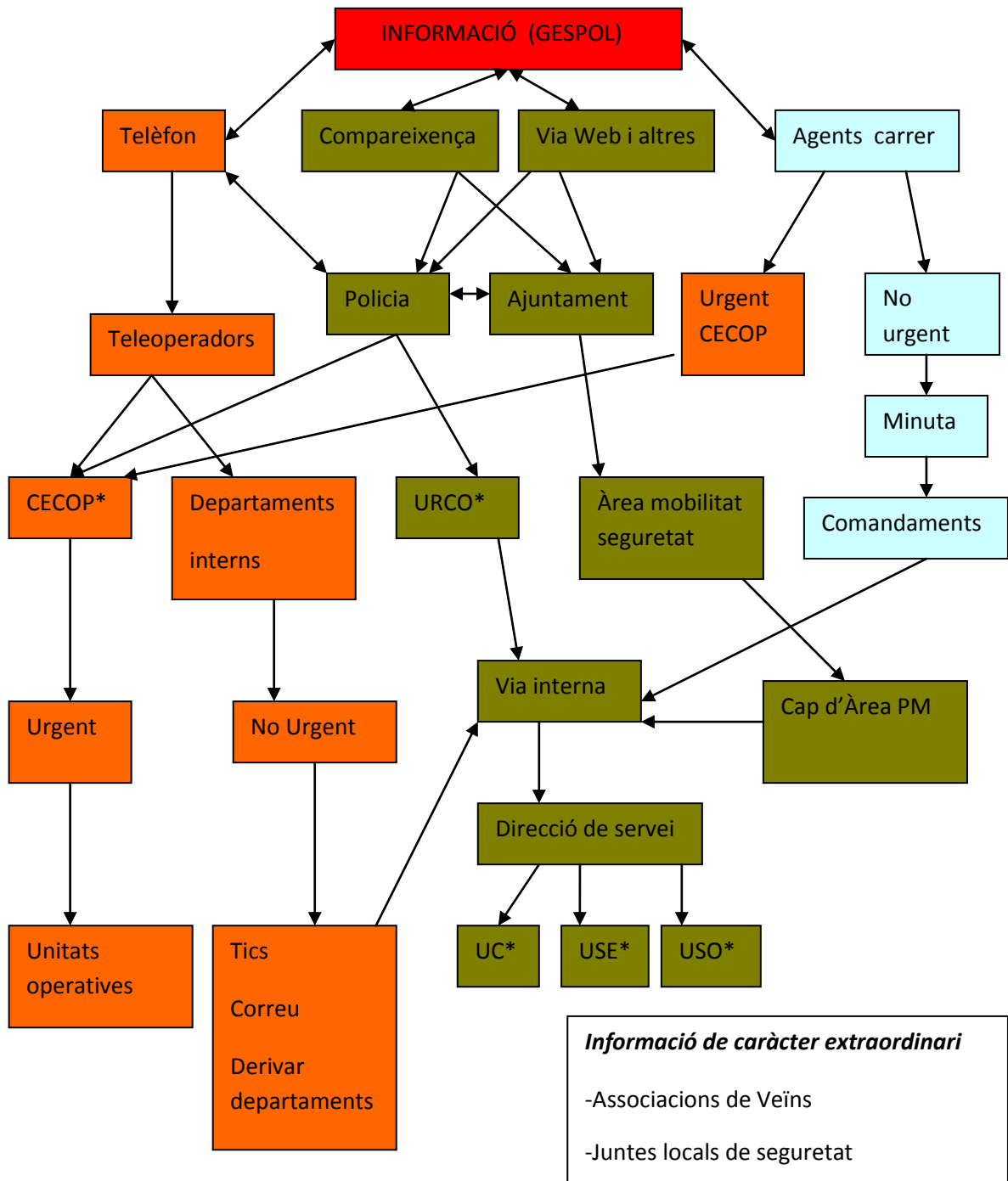
Les sol·licituds que arriben a la Policia Municipal poden arribar per diferents mitjans. La principal via d'entrada és a través del telèfon (092), també, a partir de la Web general de l'ajuntament (bústia d'avisos), i de forma presencial a la comissaria de la PM (policia municipal) i pels propis agents de la policia.

La Policia Municipal gestiona les demandes i les canalitza, segons el tipus de peticions, a diferents departament de l'ajuntament i través dels diferents departaments de la PM. Depenent de la seva naturalesa, tenen una sortida més immediata o necessiten una resolució més tardana.

La majoria de les demandes i serveis es canalitzen a través del programa GESPOL² que és la eina estadística que emprava la Policia Municipal per gestionar-les. És d'aquesta informació don s'extrauran les dades per elaborar el nostre treball.

El següent esquema ens mostra quin és el recorregut de les demandes, pels diferents departaments que les gestionen, atenent quina és la sol·licitud i la seva urgència.

Primer esquema: entrada informació al programa GESPOL



*CECOP.- Central de coordinació policial URCO.- Unitat Relacions amb la Comunitat UC.- Unitat Central USE.- Unitat Serveis Especials USO.- Unitat de Serveis Operatiu

6.2- Tipologia de les trucades

Les funcions que haurien de exercitar les policies locals venen derivades de la legislació vigent que hi ha en normes de seguretat, com s'ha explicat breument en l'apartat 5.1 del treball .

les funcions son les següents:

- Policia de Seguretat/Judicial
- Policia de Circulació
- Policia Administrativa
- Policia Assistencial.

En funció d'aquest quatre grans grups al programa GESPOL s'han creat nous grups que és deriven de les funcions citades.

Segons la demanda es fa una classificació de la tipologia de la trucada i, en funció del que es demana, es classifica per donar sortida a la petició:

- **Informativa.** Quant el ciutadà demana informació de qualsevol tipus, exemple: telèfons, adreces, consultes de caire administratiu, policial, etc.
- **Policia de circulació.** La demanda de servei va relacionada amb circulació, exemple: regulacions de trànsit, demanda de grues, etc.
- **Policia administrativa.** Peticions diverses com per exemple control d'animals domèstics, sorolls, activitats a la via pública, entre d'altres.
- **Policia de Seguretat/Judicial.** Aquesta és una tipologia molt extensa on es recullen les incidències per robatori, furt, aldarulls, violència de gènere, ocupacions d'habitatge, incendis, etc.
- **Policia Assistencial/Auxili.** Demandes de persones i associacions amb algun tipus de problemàtica, per exemple de tipus psicològics o socials, i també, de col·laboració amb diferents tipus d'organisme: bombers, MMEE (Mossos d'Esquadra), SEM (Servei d'emergències mèdiques), etc.
- **Anomalies a la via pública.** Peticions per manca o deficiència de qualsevol tipus, a la via pública, manca d'enllumenat, fuites d'aigües, de gas, voreres en mal estat, substàncies perilloses a la calçada, equipaments municipals, de parcs i jardins, etc.
- **Règim Intern.** incidències de tipus intern dins el cos policial, obertura i tancaments d'espais municipals, descans reglat d'agents, deficiències en les comunicacions internes, etc. (aquest últim apartat no es tindrà en compte alhora de fer l'estudi)

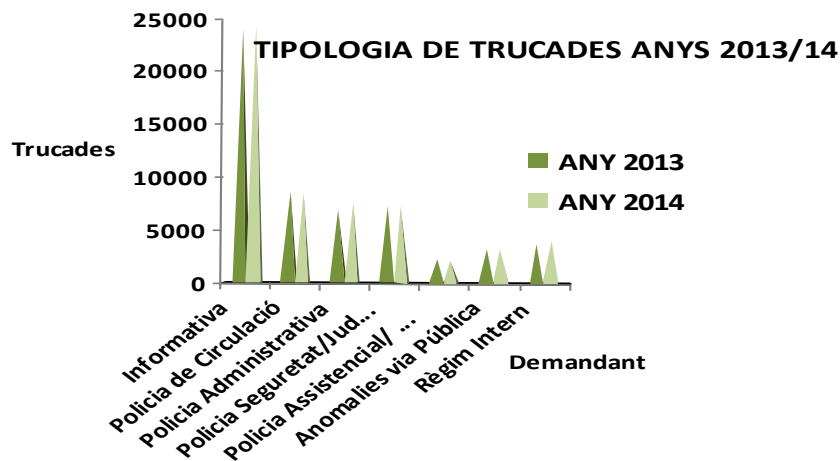
En la taula i el gràfic següent, podem conèixer i analitzar l'evolució de les peticions segons la seva tipologia:

Taula 1: Evolució de la tipologia de les peticions.

TIPOLOGIA	ANYS		Dif %
	2013	2014	
Informativa	24280	24529	1,0
Policia de Circulació	8641	8504	1,6
Policia Administrativa	6906	7483	7,7
Policia Seguretat/Judicial	7208	7249	0,6
Policia Assistencial/ Auxili	2250	2126	-5,8
Anomalies via Pública	3108	3204	3,0
Règim Intern	3587	3943	9,0
Total trucades	55980	57038	1,9

Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM de Girona

Gràfic 1: Tipologia de les trucades anys 2013-14



Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM de Girona

El total de trucades rebudes durant el període estudiat oscil·la entre les 55.980 de l'any 2013 i les 57.038 l'any 2014, com es pot observar hi ha un increment d'un 2% de les trucades.

Les demandes informatives són les més habituals i representen un 43% del percentatge total de trucades, amb un increment d'un 1%. De les 24.280 trucades al 2013, es passa a les 24.529 del 2014. En general són peticions que es resolent immediatament i que no requereixen de cap tràmit administratiu o servei.

A una distància important segueixen les demandes per temes de circulació, tan sigui per sol·licitar grues, que sol esser la petició més comuna, com per accidents o temes relacionats amb la regulació del trànsit. Aquestes demandes han disminuït lleugerament en el període estudiat, 1,6% l'any 2014

en relació al 2013. Aquest tipus de demanda les solucionen majoritàriament els cossos policials i generalment de manera immediata.

Les diferències més importants es donen a l'apartat de trucades de règim intern que han crescut un 10% i les de policia administrativa amb un 8,4% a l'any 2014. Les causes d'aquest augment semblaria que venen motivades pel canvi en alguna ordenança municipal i, també, per alguna normativa interna del propi ajuntament. Peticions que generalment requereixen de tràmits i que s'han de canalitzar sovint a altres departament de l'ajuntament.

Les demandes que també han baixat són les de caire assistencial, amb un 5,5% menys. Tot i que la diferència de trucades en nombres absoluts a estat molt escassa, 124 trucades. Cal considerar que aquest tipus de trucades es poden incloure dins les informatives, perquè el servei que es dona al ciutadà és una assistència immediata via telefònica. Exemple dubtes de tipus de funcionament policial, adreces, números de telèfon, mentre que les pròpiament dites assistencials són les que necessiten una intervenció policial directa i força immediata (teleassistència, persones desorientades, etc.,).

Les anomalies a la via pública també s'han incrementat amb un 3,1%, 104 trucades més que l'any anterior. Tanmateix, considerant la diversitat d'anomalies que es donen a la via pública (enllumenat, aigües, gas, pilones, substancies reliscant ...) és un increment poc significatiu. Aquestes peticions tant es poden canalitzar a serveis dels diferents departaments de l'ajuntament o a serveis externs.

6.3.- Mètode d'entrada

Un tema important es conèixer com es rep la demanda i especialment saber a partir de quin mitjà.

Trucades entrants a través del 092 a la centraleta de teleoperadors i agents policials situada al CECOP a la seu de la PM de Girona:

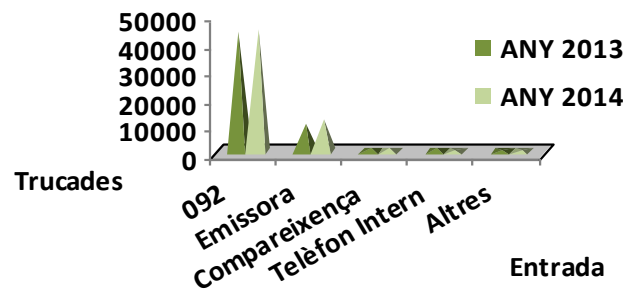
- Peticions realitzades a través de la emissora pels agents policials o agents cívics.
- Compareixença dels ciutadans a la comissaria.
- Telèfon intern: trucades rebudes per telèfons interns, tant de la PM, com de diferents departament de l'ajuntament.

Taula 2: Canals d'entrada de les peticions.

ENTRADA	ANYS		Dif %
	2013	2014	
092	43573	43859	0,7
Emissora	10211	11084	7,9
Compareixença	1179	1196	1,4
Telèfon Intern*	837	704	-18,9
Altres	180	195	7,7
Total trucades	55980	57038	1,9

Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM de Girona

*.- En aquest apartat no hem de creure que hi ha una incongruència amb l'apartat de la taula n°1 que fa referència al règim intern, ja que en aquesta taula es fa esment a quina es la tipologia de la demanda no com entra, ja que les demandes poden entrar per diferents canals, ja sigui via telefònica, per emissora, per correu intern o per compareixença mateix

Gràfic nº2: canals d'entrada informació**CANALS D'ENTRADA, ANYS 2013/14**

Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM de Girona

Les demandes rebudes via telefònica es canalitzen de majoritàriament a través del 092. El total de trucades és de més de 43.000, experimentant un lleuger augment (un 1,1% el 2014 en relació al 2013). Cal posar en consideració l'alt nombre de trucades que entren via telèfon pel 092. Normalment són peticions ciutadanes i que evidencien la importància d'aquest servei. Les segones amb importància, però a força distància, són les realitzades per emissora, ja sigui per agents de servei, agents cívics o comandaments de servei. Peticions també importants però que són generades, com es comenta, pels propi cos policial. Aquestes demandes han crescut un 7,9%.

La diferència més rellevant està en les entrades rebudes als telèfons interns que tenen un descens del 19%. En aquest cas cal explicar que l'increment o descens de trucades és molt reduït en nombres absoluts (199 trucades menys entre els dos anys estudiats). La resta de demandes mantenen més o menys la mateixa tònica d'increment, amb uns percentatges similars, entorn al 8%. Cal fer esment que les que no han patit un increment massa significatiu han estat les entrades per compareixença a la comissaria de la PM.

6.4- Origen de la demanda

L'origen de les trucades es divers, per una banda hi ha ciutadans com a particular (que són els més nombrosos), i d'altra, la resta de peticionaris: els comandaments, els agents de servei i altres cossos policials, entitats com el SEM, associacions i entitats diverses, els serveis del propi ajuntament, els regidors, etc.

La taula 3 i el gràfic 3, ens mostra qui és el peticionari de la demanda. Per facilitar la seva lectura s'han recollit les més rellevants i la resta de les peticions s'han inclòs dins l'apartat d'altres

Taula 3. Origen de la demanda

DEMANDANTS	ANYS		Dif%
	2013	2014	
Particulars/Ciudadans	39003	39874	2,2
Agent de Servei	11280	11283	0,0
Agents Cívics	1131	1363	17,0
Mossos d'Esquadra	1615	1561	-3,5
Altres Polícies externes	467	425	-9,9
112	1363	1519	10,3
Serveis emergències	493	407	-21,1
Altres Serveis Ajuntament	558	524	-6,5
Altres	70	82	14,6
Total trucades	55980	57038	1,9

Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM de Girona

Gràfic nº3: origen de la demanda



Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

Com es pot observar les peticions més nombroses són les efectuades per particulars i/o ciutadans (més de 39.000), amb un lleuger increment d'un 2%. Una dada important que posa de relleu el coneixement d'aquest servei per part de la ciutadania. Cal també fer notar les demandes dels agents cívics que s'han incrementat amb un 17%; això mostra una consolidació de la implantació d'aquest servei (iniciat a l'any 2008) i la confiança creixent del ciutadà envers aquest servei que té com a funció atendre de manera propera a la ciutadania a peu de carrer i barri. En la resta de demandants les oscil·lacions en nombre de peticions són molt petites i en aquest sentit cal fer esment que per poc que variï el percentatge (increment o decreixement) en nombres absoluts és poc rellevant. Per exemple, en els serveis d'emergències la diferència és de 86 trucades i en nombres relatius la disminució és d'un 21%.

6.5- Serveis realitzats

Aquesta taula ens mostra el total de serveis realitzat en els anys 2013 i 2014 i la diferència entre ambdós anys

Taula 4. Serveis realitzats

SERVEIS	ANYS		Dif %
	2013	2014	
Intervenció Policial	16459	15358	-6,7
Serveis Demandats	28034	28455	1,5

Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM de Girona

Com podem observar hi ha una disminució de les intervencions policials a l'any 2014, tot hi haver-hi un augment d'un 1,5% de les demandes. Els motius d'aquesta situació són molt diversos i amb unes casuístiques diverses. A grans trets les causes que ho expliquen són:

- Anul·lació del servei per part del ciutadà.
- La repetició de la mateixa demanda, sobretot quan és un incident a la via pública: accidents, incendis, animals al mig de la via, etc. Diversos ciutadans fan la mateixa petició.
- Demandes per vigilàncies. Diverses peticions telefòniques, que deriven a un únic servei.
- Concentració d'incidents en un mateix dia i manca d'efectius per cobrir-los tots. Per exemple: un dia que plou amb intensitat i es produeixin molts accidents petits. En aquest cas les persones sol·liciten els serveis de la PM per elaborar el comunicat d'accidents i si aquest es demora finalment anul·len el servei i solucionen la qüestió entre les part implicades.
- Canvis en l'ordenança municipal (entre l'any 2013 i 2014) han motivat canvis importants en els serveis dels agents.
- Actualment els serveis a menors es deriven la majoria a MMEE.
- Els Èxits també es deriven, actualment, a MMEE (tot i que inicialment poden comportar un servei).
- Etc.

6.6- Comparativa de les demandes entre els anys 2013-2014

La Taula 5 mostra les demandes més habituals rebudes telefònicament en el decurs dels anys 2013-2014, per franja horària i percentatges. Aquesta Taula és un desplegament de la Taula 1 on és recull la tipologia de les trucades. Això ens permet visualitzar quins són els serveis amb més demandes, quin és el tram horari amb més peticions i els percentatges diferencials entre ambdós anys. En aquesta Taula s'ha inclòs la resta de trucades que no estan analitzades al treball però que s'han rebut a la centralita del 092. Les trucades informatives en ambdós anys representen el 43% de les trucades (baixen algunes dècimes a l'any 2014) i les de règim intern un 6%, arribant al 7% l'any 2014

Totes aquestes demandes, que és transformen en serveis realitzats per la PM de Girona, s'han englobat en 5 grans grups que recullen 29 tipologies de les trucades més habituals

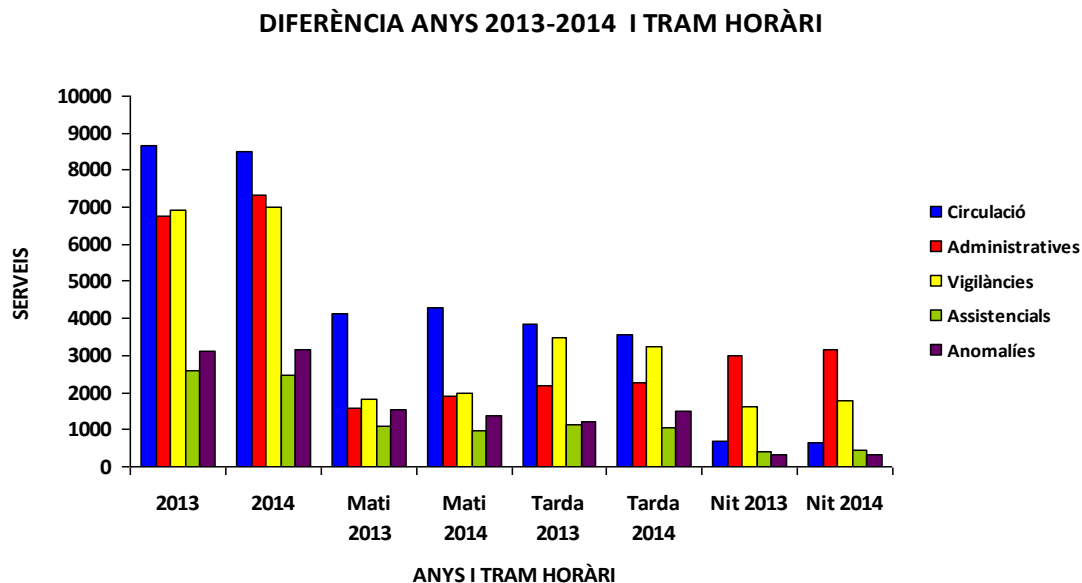
- **Circulació:** Accidents de Trànsit, Infraccions d'estacionament, infraccions dinàmiques, Ordenació del trànsit, Vehicles abandonats, altres àmbit del trànsit.
- **Administrativa:** Actes/conductes incíviques, Molèsties animals, Sorolls en domicilis, Sorolls en activitats d'oci, Sorolls en la via pública, Altres sorolls, Altres àmbit administratiu.
- **Vigilàncies:** Vigilàncies de seguretat, Aldarull/baralles/conflictes, Agressions/lesions, Delictes/faltes contra patrimoni, Delictes/faltes contra les persones, Altres delictes/faltes, Incendis, Identificacions seguretat.
- **Assistencials:** Auxilia persones, Indigents/mendicitat, Altres auxilis/assistències.
- **Anomalies:** Anomalies neteja/salubritat, Anomalies elements del trànsit, Anomalies equipaments públics.

Per conèixer la freqüència horària de les diferents peticions hem establert la següent divisió horària: matí, de 6:00h a les 14:00h; tarda de 14:00h a les 22:00h i nits de les 22:00h a les 6:00h

Taula nº 5. Comparativa de les demandes entre els anys 2013-2014 i tram horari

GIRONA	2013		2014		Dif %	ANY 2013						ANY 2014					
	Trucades	%	Trucades	%		Mati	%	Tarda	%	Nit	%	Mati	%	Tarda	%	Nit	%
SERVEIS																	
Accidents de trànsit	1677	6,0	1533	5,4	-8,6	724	43,2	803	47,9	150	8,9	672	43,8	747	48,7	114	7,4
Infraccions estacionament	3892	13,9	4261	15,0	9,5	1918	49,3	1746	44,9	228	5,9	2048	48,1	1895	44,5	318	7,5
Infraccions dinàmiques	816	2,9	718	2,5	-12,0	560	68,6	197	24,1	59	7,2	493	68,7	175	24,4	50	7,0
Ordenació del trànsit	338	1,2	327	1,2	-3,3	279	82,5	52	15,4	7	2,1	275	84,1	48	14,7	4	1,2
Vehicles abandonats	814	2,9	272	1,0	-66,6	164	20,2	638	78,4	12	1,5	144	52,9	120	44,1	8	2,9
Altres àmbit del trànsit	1134	4,1	1387	4,9	22,3	479	42,2	409	36,1	246	21,7	648	46,7	588	42,4	151	10,9
CIRCULACIÓ TOTAL	8671	30,9	8498	29,9	-2,0	4124	47,5	3845	44,3	702	8	4280	50,3	3573	42	645	7,6
Actes/conductes incíviques	1136	4,1	1170	4,1	3,0	236	20,8	485	42,7	415	36,5	357	30,5	368	31,5	445	38,0
Molèsties animals	1003	3,6	1093	3,8	9,0	449	44,8	424	42,3	130	13,0	402	36,8	541	49,5	150	13,7
Sorolls en domicilis	1295	4,6	1303	4,6	0,6	163	12,6	211	16,3	921	71,1	186	14,3	189	14,5	928	71,2
Sorolls en activitats d'oci	580	2,1	387	1,4	-33,3	13	2,2	62	10,7	505	87,1	12	3,1	18	4,7	357	92,3
Sorolls en la via pública	945	3,4	977	3,4	3,4	66	7,0	187	19,8	692	73,2	109	11,2	208	21,3	660	67,6
Altres sorolls	108	0,4	129	0,5	19,4	31	28,7	27	25,0	50	46,3	43	33,3	28	21,7	58	45,0
Altres àmbit administratiu	1685	6,0	2272	8,0	34,8	615	36,5	784	46,5	286	17,0	792	34,9	931	41,0	549	24,2
ADMINISTRATIVES TOTAL	6752	24,1	7331	25,8	8,6	1573	23,3	2180	32,2	2999	44,4	1901	25,9	2283	31,1	3147	42,9
Vigilàncies de seguretat	2548	9,1	2490	8,8	-2,3	481	18,9	1513	59,4	554	21,7	593	23,8	1261	50,6	636	25,5
Aldarulls/Baralles/conflictes	833	3,0	935	3,3	12,2	186	22,3	409	49,1	238	28,6	212	22,7	419	44,8	304	32,5
Agressions/lesions	149	0,5	151	0,5	1,3	42	28,2	68	45,6	39	26,2	32	21,2	60	39,7	59	39,1
Delictes/faltes contra patrimoni	1497	5,3	1562	5,5	4,3	561	37,5	702	46,9	234	15,6	590	37,8	760	48,7	212	13,6
Delictes/faltes contra les persones	163	0,6	190	0,7	16,6	44	27,0	71	43,6	48	29,5	64	33,7	83	43,7	43	22,6
Altres delictes/faltes	73	0,3	67	0,2	-8,2	26	35,6	32	43,8	15	20,6	25	37,3	32	47,8	10	14,9
Incendis	328	1,2	313	1,1	-4,6	98	29,9	148	45,1	82	25,0	76	24,3	143	45,7	94	30,0
Identificacions seguretat	283	1,0	215	0,8	-24,0	58	20,5	102	36,0	123	43,5	44	20,5	63	29,3	108	50,2
Altres àmbit seguretat	1043	3,7	1082	3,8	3,7	335	32,1	422	40,5	286	27,4	333	30,8	421	38,9	328	30,3
VIGILÀNCIES TOTAL	6917	24,7	7005	24,6	1,3	1831	26,4	3467	50	1619	23,4	1969	28,1	3242	46,3	1794	25,6
Auxili a persones	1151	4,1	1259	4,4	9,4	447	38,8	543	47,2	161	14,0	516	41,0	585	46,5	158	12,6
Indigents/mendicitat	540	1,9	424	1,5	-21,5	223	41,3	236	43,7	81	15,0	186	43,9	171	40,3	67	15,8
Altres auxilis/assistències	903	3,2	767	2,7	-15,1	413	45,7	337	37,3	153	16,9	274	35,7	284	37,0	209	27,3
ASSISTENCIALS TOTAL	2594	9,3	2450	8,6	-5,6	1083	41,7	1116	43	395	15,2	976	39,8	1040	42,4	434	17,7
Anomalies neteja/salubritat	759	2,7	896	3,2	18,1	412	54,3	275	36,2	72	9,5	425	47,4	396	44,2	75	8,4
Anomalies elements del trànsit	527	1,9	488	1,7	-7,4	323	61,3	171	32,5	33	6,3	269	55,1	187	38,3	32	6,6
Anomalies equipaments públics	1635	5,8	1627	5,7	-0,5	729	44,6	701	42,9	205	12,5	598	36,8	833	51,2	196	12,1
Altres anomalies	179	0,6	160	0,6	-10,6	77	43,0	71	39,7	31	17,3	65	40,63	74	46,3	21	13,1
ANOMALIES TOTAL	3100	11,1	3171	11,1	2,3	1541	49,7	1218	39,3	341	11	1357	42,7	1490	47	324	10,2
TOTAL	28034	50,1	28455	49,9	1,5	10152	36,2	11826	42,2	6056	21,6	10483	36,8	11628	40,9	6344	22,3
INFORMATIVES	24304	43,4	24591	43,2													
RÈGIM INTERN	3642	6,5	3982	7,0													
TOTAL FULLS REGISTRATS	55956		56967														

Gràfic nº 4: diferència de serveis i trams horaris, anys 2013/14



Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

Com es pot observar a la taula i al gràfic, hi ha un increment de trucades d'un 1,5% a l'any 2014 en relació a l'any anterior. La franja horària amb més demandes és la diürna, la tarda és la que té més peticions tot i que molt lleugerament. Les tardes del 2013 representen un 42% i les de 2014 un 41%, segueixen els matins amb un 36% l'any 2013 i un 37% el 2014. Les nits, en cap cas el percentatge supera el 25% (2013 21% i 2014 un 22%). Certament, atenen les franges horàries delimitades, a la franja horària de les tardes és concentren hores de més intensitat d'activitat global de la ciutat (de 14:00 a 22:00). Al matí segurament queda minimitzat perquè l'activitat a la ciutat s'incrementa de manera especial a partir de les 8:00h, concentrant-se les demandes a les hores centrals del matí (de 9:00 a 14:00). I, òbviament, a la nit, tot i l'activitat nocturna creixent a la ciutat, aquesta es concentra de manera important en una franja horària que va perdent intensitat a mesura que anem cap a la matinada. Altrament, cal prendre en consideració que hi ha moments concrets d'activitat especial a la ciutat, per exemple per les Fires de Girona i, també, hi ha determinats dies de la setmana, especialment dijous, divendres i dissabte amb més activitat nocturna. Igualment, la ciutat té ritmes estacionals diferents: primavera /estiu i tardor /hivern, que ben segur un estudi acurat donaria informació de gran interès per la gestió policial i pels diferents departaments de l'ajuntament.

A continuació analitzem els cinc grans grups de demandes:

Circulació

Els serveis de major demanda són els relacionats amb la circulació, que reuneixen aproximadament el 31% d'aquest servei (tot i que hi ha una disminució de trucades d'un 2%, entre l'any 2013-14). S'observa una lleugera disminució a causa del descens d'accidents de trànsit i de la petició de control i retirada de vehicles abandonats. La franja horària amb més demanda, és al matí

aproximadament el 50% de les peticions ambdós anys, molt vinculat a aparcament indeguts que molesten als veïns especialment en el moment de sortir de casa per anar a treballar i, també, a causa de que és en la franja horari que es fan més tràmits administratius i que més es tendeix a deixar el vehicle mal aparcat. A les tardes les demandes estan al voltant del 40% i disminueix considerablement a les nits el 8%,

Efectivament, com comentàvem, observem que per serveis el que té major nombre de trucades és el d'infraccions d'estacionament, que augmenten un 9,5%, concentrant al matí prop del 50% de les demandes.

Administratives

La diferència percentual entre un any i l'altre es d'un 9%. La nit és la que concentra més nombre de peticions per sobre del 40%, seguida de la tarda amb un 30%. El matí hi ha una diferència de 4 punts percentuals entre ambdós anys. Aquesta demanda nocturna té el seu origen en el tipus de servei demandat, sobre tot per sorolls, ja sigui en domicilis, per oci o per sorolls d'animals. És a la tarda nit quan hi ha una percepció més elevada, per part de la ciutadania, en relació a les molèsties per a sorolls.

Efectivament, quan s'analitza per tipologies observem que les demandes més freqüentades són les de sorolls, que representen entre el 58% i el 53% de les trucades. Tanmateix, la disminució observada pot estar originada per la nova Ordenança Municipal que per determinats tipus de sorolls hi ha ara més permissivitat, fins a les 23:00h. El més alt nivell de tolerància que estableix l'ordenança ha produït necessàriament una teòrica més alta 'paciència' per part de la ciutadania. En les demandes administratives s'observa un augment important, de les 1.685 a l'any 2013 s'ha passat a 2.272 el 2014 (un 34% més). La causa d'aquest augment com ja hem esmentat abans sembla venir provocada pels canvis en les ordenances municipals. Pel que fa a les franges horàries podem veure que hi ha una certa similitud entre percentatges entre ambdós anys, baixen lleugerament a les nits i augmenten les del matí les de la tarda es mantenen pràcticament igual

Vigilàncies

Les demandes de vigilàncies tenen un lleuger increment del 1,3% a l'any 2014 respecte a l'any anterior, i representen un 25% de les demandes totals de cada any. Pel que fa als horaris, mantenen pràcticament la mateixa dinàmica i percentatge: matins el 26% i tardes 50% i nits el 25%.

La demanda que té més petició és la de seguretat, aproximadament 2.500 trucades. Per franges horàries la tarda és la que té una demanda superior. Cal tenir en consideració que aquesta franja finalitza a les 22:00h. En aquest sentit, analitzades les dades, semblaria necessari fer una franja horària específica per aquest tipus de serveis perquè es donen sobretot entre la part final de la tarda i els inicis de la nit, això permetria fer un anàlisi més acurat d'aquest tipus de demandes. Si sumem els serveis de la tarda i la nit representen entre el 75% i el 80% d'aquestes demandes.

La resta de peticions es reparteixen entre els serveis per aldarulls, agressions, delictes contra les persones, incendis i altres delictes i faltes. S'ha d'esmentar que les faltes contra el patrimoni s'han incrementat amb un 4% i la franja horària amb més peticions és la tarda amb un 48%. Aquest increment sembla que pot ser causat tant pels furts i robatoris com pels intents d'ocupació d'habitatges vuits.

Assistencials

Les demandes per assistències han sofert un descens general d'un 5% entre un any i l'altre. Les peticions es fan sobre tot al matí i la tarda, amb un punt percentual de diferència entre ambdós anys (és mou entre el 42 i el 43%) i la nit té un 25% de demandes.

El servei que compta amb més peticions en aquest grup és l'auxili a les persones que ha experimentat un creixement d'un 9%, observant una alta incidència tant el matí com a la tarda (un 41% i un 47% respectivament).

La resta de serveis com Indigents/Mendicitat i Altres auxilis/Assistències han tingut un descens considerable. El nombre de serveis que s'han fet en aquest apartat són pocs, en aquest cas, un petit increment o un descens fan que el percentatge variï de forma considerable, per exemple, els serveis per indigents que han tingut un descens de 116 demandes i percentualment representa pràcticament un 24% menys de demandes. La baixa d'aquest serveis pot venir donat per la mobilitat que té aquest col·lectiu i la conveniència de moure's a d'altres llocs. Aquest serveis va molt vinculat a la pressió que exerceixi la ciutadania, al lloc a on aquest col·lectiu es concentra i, també, a l'aplicació de les Ordenances Municipals amb més o menys contundència.

Anomalies

Per últim, l'apartat d'anomalies creix un 2% a l'any 2014. Per franges horàries el matí és en general el que compta amb més serveis l'any 2013, un 50%, per contra, al 2014 va ser la tarda amb un 43%. El grup més nombrós són les anomalies en equipaments públics (1.635 trucades a l'any 2013 i 1.627 trucades a l'any 2014, amb una diferència mínima del -0,5%). En aquest apartat les diferències més importants es donen a les franges horàries. A l'any 2013 es produeixen sobre tot al matí (50%) mentre que el 2014 passen a la tarda (47%). Les anomalies observades per la ciutadania en els parcs infantils o a les fonts d'aigua de la via pública que funcionen malament i també incidències meteorològiques diverses (sobre tot per vent: branques trencades, arbres caiguts, etc.,) o també les trucades que és reben per manca d'enllumenat públic. cal fer esment del furts de coure que han afectat a diverses línies de enllumenat que originen peticions de manca d'enllumenat als carrers en horaris de tarda/nit, expliquen aquest increment d'anomalies a l'any 2014 especialment a la tarda/vespre.

6.7.- Estudi específic de les demandes per a l'any 2014

En aquest apartat es fa l'estudi específic de l'any 2014 per conèixer a través de les peticions dels seus ciutadans quines son les característiques socials, econòmiques i territorials de la ciutat de Girona.

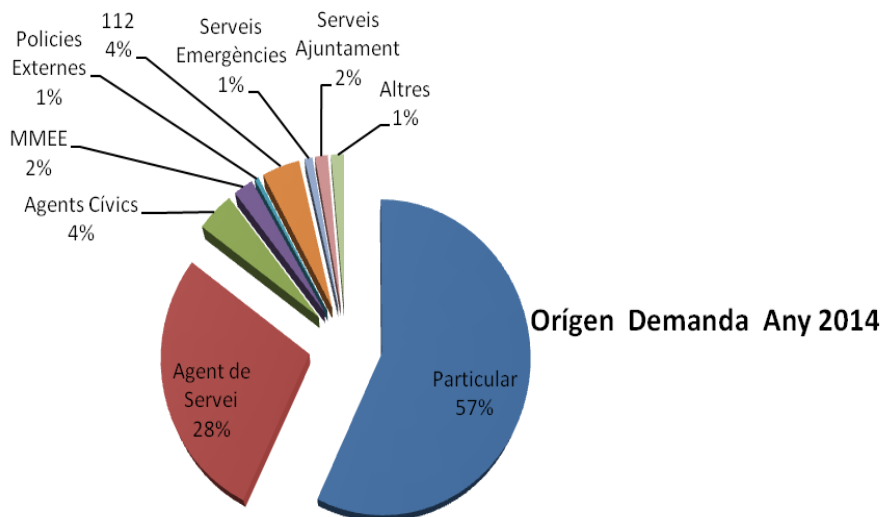
L'anàlisi es fa a partir de les trucades, atenen els mateixos paràmetres anteriors , però, segons la naturalesa del demandant, el gènere: Home, Dona o Anònims, aquests darrers solen ser entitats, particulars que no volen identificar-se o associacions (ajuntament, SEM, bombers, Teleassistències etc.).

6.8.- Origen de les peticions

L'estudi de les peticions de 2014 ens servirà per conèixer quin és l'origen de la petició dels serveis. Tot i que ens interessa analitzar de manera més aprofundida les trucades o demandes fetes per particulars, s'ha cregut oportú fer un petit anàlisi del conjunt de col·lectius que realitzen les peticions.: particulars, agents de serveis, agents cívics, MMEE, Polícies externes, 112, serveis d'emergència , serveis de l'ajuntament i, finalment, altres peticionaris.

El gràfic nº 5, mostra com el 57% de les demandes les fan majoritàriament particulars. Si considerem a més les entrades que es fan a través del servei de 112 (4%), que tenen el seu origen en particulars, el total representa un 61% del total de les demandes. Les peticions realitzades pels agents de servei representen el 28% de les peticions. A molta distància trobem la resta de col·lectius o serveis: el 112 i els Agents Cívics amb un 4%, MMEE amb un 2% i els Serveis de l'Ajuntament i altres serveis representen un 1,5% i, per últim, les dels els Serveis d'Emergències i les peticions de Polícies Externes no representen ni un 1%.

Gràfic nº5:origen de la demanda any 2014



Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

Taula nº6 Origen de la demanda

SERVEIS	Total	Particular	%	Agent Servei	%	Agents cívics	%	MMEE	%	Polícies Externes	%	112	%	Servei Emergència	%	Serveis Ajuntament	%	Altres	%
Accidents de trànsit	1533	851	55,5	190	12,4	12	0,78	107	7	9	0,59	334	21,8	26	1,7	3	0,2	1	0,1
Infraccions estacionament	4261	3255	76,4	691	16,2	39	0,92	27	0,6	27	0,63	130	3,1	5	0,1	86	2	1	0,1
Infraccions dinàmiques	718	506	70,5	132	18,4	8	1,11	18	2,5	3	0,42	16	2,2	1	0,1	34	4,7		
Ordenació del trànsit	327	51	15,6	258	78,9			3	0,9	1	0,31	1	0,3	1	0,3	12	3,7		
Vehicles abandonats	272	227	83,5	35	12,9	3	1,1	1	0,4	1	0,37	2	0,7			3	1,1		
Altres àmbit del trànsit	1387	200	14,4	1137	82	1	0,07	40	2,9	3	0,22	2	0,1	1	0,1	3	0,2		
Actes/conductes incíviques	1170	661	56,5	416	35,6	21	1,79	5	0,4	2	0,17	48	4,1	1	0,1	16	1,4		
Molèsties animals	1093	836	76,5	115	10,5	25	2,29	15	1,4	13	1,19	69	6,3	9	0,8	10	0,9	1	0,1
Sorolls en domicilis	1303	1224	93,9	13	1	4	0,31	2	0,2			55	4,2			5	0,4		
Sorolls en activitats d'oci	387	368	95,1	7	1,8	5	1,29	1	0,3			3	0,8	1	0,3	2	0,5		
Sorolls en la via pública	977	918	94	32	3,3	5	0,51	5	0,5			15	1,5			2	0,2		
Altres sorolls	129	125	96,9	2	1,6							2	1,6				0		
Altres àmbit administratiu	2272	1220	53,7	863	38	57	2,51	6	0,3	3	0,13	65	2,9	5	0,2	53	2,3		
Vigilàncies de seguretat	2490	472	19	1959	78,7	5	0,2	25	1	10	0,4	6	0,2	3	0,1	10	0,4		
Aldarulls/Baralles/conflictes	935	747	79,9	63	6,7	25	2,67	44	4,7	7	0,75	30	3,2	1	0,1	18	1,9		
Agressions/lesions	151	114	75,5	17	11,3	4	2,65	11	7,3	2	1,32	1	0,7	1	0,7	1	0,7		
Delictes/faltes contra patrimoni	1562	1011	64,7	352	22,5	21	1,34	138	8,8	11	0,7	14	0,9	2	0,1	13	0,8		
Delictes/faltes contra les persones	190	118	62,1	29	15,3	1	0,53	30	15,8	2	1,05	1	0,5	9	4,7		0		
Altres delictes/faltes	67	24	35,8	35	52,2	1	1,49	4	6	1	1,49	1	1,5		0	1	1,5		
Incendis	313	150	47,9	21	6,7	1	0,32	5	1,6	1	0,32	121	38,7	11	3,5	3	1		
Identificacions seguretat	215	85	39,5	120	55,8			6	2,8	1	0,47					3	1,4		
Altres àmbit seguretat	1082	531	49,1	182	16,8	5	0,46	10	0,9	2	0,18	4	0,4	7	0,6	14	1,3	327	30,2
Auxili a persones	1259	790	62,7	212	16,8	31	2,46	46	3,7	20	1,59	90	7,1	30	2,4	35	2,8	5	0,4
Indigents/mendicitat	424	310	73,1	70	16,5	13	3,07	4	0,9	1	0,24	15	3,5	2	0,5	9	2,1		
Altres auxilis/assistències	767	378	49,3	102	13,3	9	1,17	31	4	9	1,17	81	10,6	121	15,8	19	2,5	17	2,2
Anomalies neteja/salubritat	896	316	35,3	255	28,5	255	28,5	16	1,8	4	0,45	22	2,5	7	0,8	20	2,2	1	0,1
Anomalies elements del trànsit	488	133	27,3	257	52,7	76	15,6	4	0,8			13	2,7	1	0,2	4	0,8		
Anomalies equipaments públics	1627	537	33	375	23	565	34,7	26	1,6	1	0,06	42	2,6	1	0,1	24	1,5	56	3,4
Altres anomalies	160	77	48,1	26	16,3	14	8,75	6	3,8	2	1,25	26	16,3	3	1,9	6	3,8		0
TOTAL	28455	16235	57,1	7966	28	1206	4,24	636	2,2	136	0,48	1209	4,2	249	0,9	409	1,4	409	1,4

Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

Si analitzem la taula nº 6 a on podem llegir-hi els diferents serveis i l'origen de la demandes, podem veure que més del 90% de les peticions que fan referència a sorolls (en domicilis, per activitats d'oci, a la via pública, etc.) són realitzades pels ciutadans, essent aquestes unes de les peticions que més preocupen a la ciutat. Cal destacar, també, que les incidències relacionades amb vehicles abandonats, Infraccions estacionament i dinàmiques són majoritàriament denunciades per particulars (entre el 70 i 83% de les peticions). També les peticions de particulars són majoritàries en els serveis que fan referència a molèsties causades per animals, aldarulls/baralles/conflictes, agressions/lesions i Indigents/mendicitat que concentren entre el 70 i el 79% de les peticions de cada un d'aquest serveis. Finalment, cal destacar el serveis relacionats amb delictes/faltes contra patrimoni, delictes/faltes contra les persones i auxili a persones, el 60% de cada un d'aquets serveis prové de demandes ciutadanes.

Les peticions més rellevants realitzades pels agents en servei són l'ordenació del trànsit i vigilàncies de seguretat amb aproximadament el 80% de les peticions. És interessant posar de manifest la peticions dels agents cívics en els serveis d'anomalies a equipaments públics (34,7% de les peticions), les anomalies neteja/salubritat (el 28%) i les anomalies a elements del trànsit (15,6%). La MMEE té un paper relativament rellevant en les peticions sobre delictes/faltes contra les persones (15,8% de les peticions), el 112 en el cas d'incendis (38,7%) i en accidents de trànsit (21,8%). Finalment, els serveis d'emergència juguen un paper relativament important en auxiliis/assistències (15,8% de les peticions). Pel que fa a les peticions recollides per altres col·lectius, destaca la petició d'altres àmbits de la seguretat amb un 30% d'aquestes peticions, en aquests serveis, hi ha un conjunt de peticions molt variades com per exemple: peticions de vigilàncies de zones, a vehicles o a equipaments públics etc.

6.9 Trucades de Particulars

La taula és un estudi de les característiques de les trucades realitzades per particulars i quin percentatge representen en cada demanda. S'estudia per sexes i a través de quin mitjà s'efectua la petició de servei.

El total de serveis demandats per particulars van ser 16.235, un 57% de les peticions fetes al servei de la PM. Els serveis efectuats sobre aquestes peticions representen el 76% del total (estem parlant d'actuacions immediates, no parlem de serveis que s'han derivat a d'altres departaments i comporten una actuació més a llarg termini). Per sexes els homes son el col·lectiu que fa més demandes 50%. Cal recorda que en l'apartat de anònims es recullen tant les peticions de persones que no és volen identificar, com demandes que fan entitats (empreses, col·legis, associacions...). Altrament, cal destacar que el 57% de les demandes es fan pel telèfon mòbil.

Taula nº7 : Tipus de demandant, intervenció, sexe i mitja pel qual s'efectua la demanda

Servei	Total	Particular	%	Intervenció	%	Home	%	Dona	%	Anònim	%	Mòbil	%	Fix	%	Altres	%
Accidents de trànsit	1533	851	55,5	735	86,4	476	55,9	280	32,9	95	11,2	754	88,6	62	7,3	35	4,1
Infraccions estacionament	4261	3255	76,4	2519	77,4	2034	62,5	847	26,0	374	11,5	2325	71,4	824	25,3	106	3,3
Infraccions dinàmiques	718	506	70,5	275	54,3	218	43,1	81	16,0	207	40,9	272	53,8	220	43,5	14	2,8
Ordenació del trànsit	327	51	15,6	21	41,2	19	37,3	4	7,8	28	54,9	25	49,0	4	7,8	22	43,1
Vehicles abandonats	272	227	83,5	205	90,3	125	55,1	82	36,1	20	8,8	105	46,3	106	46,7	16	7,0
Altres àmbit del trànsit	1387	200	14,4	64	32,0	44	22,0	25	12,5	131	65,5	59	29,5	21	10,5	120	60,0
Actes/conductes incíviques	1170	661	56,5	561	84,9	325	49,2	287	43,4	49	7,4	358	54,2	278	42,1	25	3,8
Molèsties animals	1093	836	76,5	719	86,0	362	43,3	421	50,4	53	6,3	536	64,1	279	33,4	21	2,5
Sorolls en domicilis	1303	1224	93,9	957	78,2	605	49,4	580	47,4	39	3,2	587	48,0	611	49,9	26	2,1
Sorolls en activitats d'oci	387	368	95,1	333	90,5	187	50,8	170	46,2	11	3,0	211	57,3	156	42,4	1	0,3
Sorolls en la via pública	977	918	94,0	768	83,7	445	48,5	441	48,0	32	3,5	422	46,0	486	52,9	10	1,1
Altres sorolls	129	125	96,9	103	82,4	67	53,6	55	44,0	3	2,4	43	34,4	80	64,0	2	1,6
Altres àmbit administratiu	2272	1220	53,7	873	71,6	602	49,3	358	29,3	260	21,3	634	52,0	516	42,3	70	5,7
Vigilàncies de seguretat	2490	472	19,0	251	53,2	153	32,4	118	25,0	201	42,6	153	32,4	138	29,2	181	38,3
Aldarulls/Baralles/conflictes	935	747	79,9	600	80,3	363	48,6	293	39,2	91	12,2	422	56,5	297	39,8	28	3,7
Agressions/lesions	151	114	75,5	93	81,6	56	49,1	44	38,6	14	12,3	65	57,0	40	35,1	9	7,9
Delictes/faltes contra patrimoni	1562	1011	64,7	795	78,6	450	44,5	402	39,8	159	15,7	533	52,7	416	41,1	62	6,1
Delictes/faltes contra les persones	190	118	62,1	99	83,9	44	37,3	62	52,5	12	10,2	66	55,9	39	33,1	13	11,0
Altres delictes/faltes	67	24	35,8	17	70,8	9	37,5	9	37,5	6	25,0	13	54,2	8	33,3	3	12,5
Incendis	313	150	47,9	121	80,7	70	46,7	57	38,0	23	15,3	116	77,3	31	20,7	3	2,0
Identificacions seguretat	215	85	39,5	63	74,1	43	50,6	26	30,6	16	18,8	44	51,8	31	36,5	10	11,8
Altres àmbit seguretat	1082	531	49,1	178	33,5	127	23,9	75	14,1	329	62,0	116	21,8	390	73,4	25	4,7
Auxili a persones	1259	790	62,7	562	71,1	302	38,2	304	38,5	184	23,3	410	51,9	320	40,5	60	7,6
Indigents/mendicitat	424	310	73,1	259	83,5	158	51,0	114	36,8	38	12,3	165	53,2	138	44,5	7	2,3
Altres auxilis/assistències	767	378	49,3	252	66,7	182	48,1	113	29,9	83	22,0	243	64,3	115	30,4	20	5,3
Anomalies neteja/salubritat	896	316	35,3	282	89,2	177	56,0	112	35,4	27	8,5	168	53,2	129	40,8	19	6,0
Anomalies elements del trànsit	488	133	27,3	109	82,0	76	57,1	36	27,1	21	15,8	91	68,4	31	23,3	11	8,3
Anomalies equipaments públics	1627	537	33,0	472	87,9	318	59,2	156	29,1	63	11,7	254	47,3	254	47,3	29	5,4
Altres anomalies	160	77	48,1	66	85,7	42	54,5	28	36,4	7	9,1	51	66,2	22	28,6	4	5,2
TOTAL	28455	16235	57,1	12352	76,1	8079	49,8	5580	34,4	2576	15,9	9241	56,9	6042	37,2	952	5,9

El col·lectiu de particulars ha demandat el 57% de les peticions als serveis de la PM. D'aquestes peticions destaquen les de sorolls de tot tipus, que en cap dels quatre supòsits estudiats baixen del 94%. Això dona idea de quines són les preocupacions quotidianes de la ciutadania. Destacable també és el 83% de peticions per vehicles abandonats, fet que trasllada a dos preocupacions: a) la manca d'estacionament a molts indrets fa que el ciutadà consideri un greuge que un vehicle estigui molt de temps estacionat ocupant un espai i, b) per qüestions de seguretat, vehicles que no són del barri estacionats a zones aïllades els demandants sospiten que poden ser o bé sostrets o bé abandonats.

Hi ha un grup de peticions molt variades que oscil·len entre el 70 i el 80%, infraccions per estacionament, aldarulls, agressions, indigents/mendicitat que entren dins les peticions habituals. La resta varien de percentatge essent la mitja aproximadament d'un 40%

Les intervencions efectuades per la PM, representen un 76% del total de les demandes. Els serveis que tenen un índex més elevat són els sorolls relacionats amb l'oci, amb un 90%, els serveis per temes circulatoris i vehicles abandonats amb el 90% i els accidents de trànsit 86%. Les intervencions per altres àmbits del trànsit són les que tenen un índex més baix de serveis realitzats amb un 32%. Això es produeix sobretot per la naturalesa de la petició, habitualment són peticions realitzades en zones concretes o per mala senyalització, poca visibilitat, elements que distorsionen d'alguna forma la bona circulació de la ciutat, etc., No és que no es facin aquests serveis sinó que es deriven a altres seccions de la PM que s'encarregaran de fer un seguiment i, posteriorment, si cal modifiquen algun aspecte o es passa al departament de l'ajuntament que pertoqui resoldre la petició. La demanda d'aquest servei moltes vegades, es fa presencialment o bé, també, la petició arriba per telèfons interns o trameses pels comandaments. Això explica que sovint el seguiment i control d'aquestes peticions es fa en altres serveis de control i vigilància.

Per sexes els percentatges més elevats de demandes són fetes per homes i les peticions per infraccions d'estacionament (que representen el 62%) són les més freqüents, seguides per les anomalies a equipaments públics (59%) i en la resta de peticions la demanda per homes no baixa del 22%. En quant a les dones els percentatges més importants són les referents a les molèsties per animals (50%) i les de delictes i faltes contra les persones (52%). El percentatge més baix de peticions per part de les dones són les que fan referència a l'ordenació del trànsit que no arriben al 8%. La resta es mouen en paràmetres molt similars als dels homes.

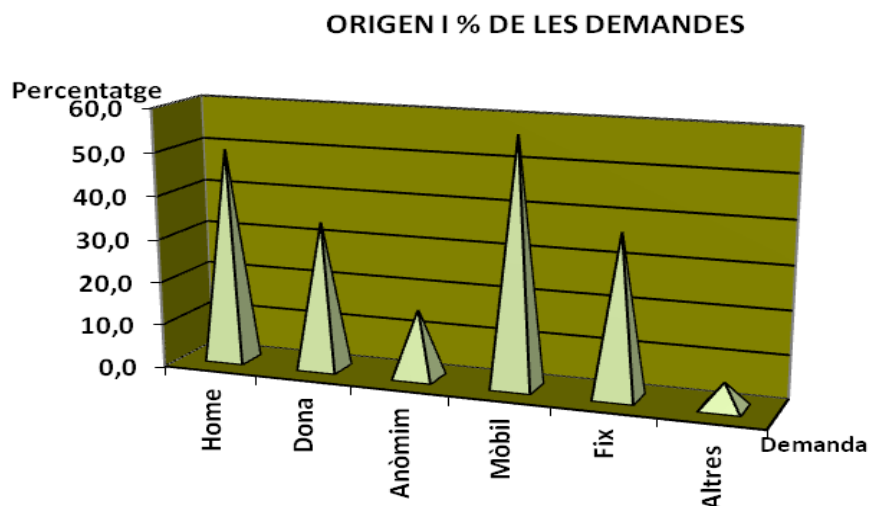
Pel que fa a les peticions fetes per anònims les més rellevants són les referents a les peticions de trànsit. Amb un 65% de les peticions tenim les altres àmbits del trànsit i la resta de les peticions per infraccions del trànsit no baixen del 41%. Aquest fet es produeix sobre tot moltes vegades per la urgència amb les que es fan les peticions a la centraleta i sovint pel nerviosisme dels peticionaris, fet que provoca o bé que no s'identifiquen correctament o que no es volen identificar. Aquesta situació es produeix de manera més acusada amb les trucades de seguretat i vigilàncies que poden arribar fins al 62% dels casos en el que la persona que fa la petició no vol identificar-se. Normalment, la por del ciutadà a patir represàlies d'algun tipus, tot i que se l'informa de la confidencialitat de les dades facilitades per la llei de protecció de dades (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal), n'és la causa de l'anonimat.

El mitjà més habitual pel qual és reben les trucades és el telèfon mòbil, amb un 57% de les demandes, seguides del telèfon fix amb un 37% de les trucades. Aquesta informació ens fa veure com el telèfon mòbil és una eina que ens ajuda a informar d'una situació anòmala en qualsevol lloc moment i hora i això es fa especialment pales a les demandes de serveis per accidents, en aquests casos les trucades des de telèfons mòbils representen el 89%, seguit de les d'incendis amb un 77%. Aquest canvi de tendència està influïent en la forma d'actuar de la policia, cada cop és més una policia reactiva, en funció de la immediatesa i la demanda, en comptes de preventiva com era anteriorment. Tot i que s'intenta compaginar ambdues maneres d'actuar, perquè són complementaries i necessàries.

En l'últim supòsit, l'apartat d'altres, representen un 6%, cal destacar aquí els serveis d'altres àmbits de trànsit (60%). Moltes vegades la trucada es fa des d'un número de telèfon ocult o, també, que el ciutadà no es vol identificar (situació que també es produeix en les demandes en l'àmbit de la vigilància).

Aquest gràfic ens mostra de manera resumida els resultats de la taula

Gràfic 6 :origen i percentatge de les demandes



Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

6.10- Serveis per dies de la setmana i franja horària

A la Taula 8 podem observar la petició dels diferents serveis segons dies de la setmana i franges horàries. De les 28.455 sol·licituds de demandes hi ha un repartiment força equilibrat en el conjunt de dies de la setmana. Tanmateix, sembla que hi ha una més alta concentració els divendres amb 4.812 peticions (el 16.9% de les demandes totals). Per contra el dia amb menor demanda és el diumenge amb 3.147 peticions (el 11,05% de les demandes totals).

Les tardes són les que recullen la majoria de les peticions 40,9% , els matins representen el 36,8% i les nits tenen un percentatge més baix un 22,3%, tot i que el cap de setmana superen les peticions els matins. Segurament, com s'ha explicat abans caldria repensar les franges horàries per equilibrar i aproximar-nos millor a les hores reals amb més o menys demandes.

El grup més nombrós de serveis venen donats per les peticions de circulació que engloba un total de 8.498 servei. Les peticions més habituals de serveis son els matins i el dia de la setmana amb més serveis és el divendres al mati amb 1.466, seguits del dijous. Els dies que menys serveis són el dissabte i el diumenge.

Les demandes de tipus administratiu sumen 7.331 serveis i el dia són el divendres amb 1.433 serveis.

En l'apartat de les vigilàncies és recullen actuacions per garantir la seguretat de les persones i els seus bens. El total de serveis en aquest àmbit son 7.005. El dia de més demanda és el divendres i la franja horària les tardes.

Els serveis assistencials sumen un total de 2.450 serveis, comprenen demandes per auxili a persones, Indigents/mendicitat i altres auxilis/assistències. Les demandes diàries són molt similars, van de les 338 els divendres a les 325 dels diumenges. Per franges horàries a la nit els serveis disminueixen.

Les anomalies recullen 3.171 peticions de serveis , el dia amb més serveis realitzats es el dimarts amb 565 serveis, pràcticament el doble dels diumenges amb 245 serveis. La franja horària és indistinta ja que en alguns dies són al mati i alguns a la tarda. Els menys freqüents son els nocturns.

En resum, la major afluència es òbviament durant el dia que es quan tenen lloc la majoria de les anomalies, amb l'excepció de les d'enllumenat que normalment truquen a la tarda per manca de enllumenat als carrers

Taula nº8: Serveis per dies de la setmana i franja horària

GIRONA 2014		DILLUNS				DIMARTS				DIMECRES				DIJOUS				DIVENDRES				DISSABTE				DIUMENGE			
SERVEIS	TOTAL	Total	Mati	Tarda	Nit	Total	Mati	Tarda	Nit	Total	Mati	Tarda	Nit	Total	Mati	Tarda	Nit	Total	Mati	Tarda	Nit	Total	Mati	Tarda	Nit	Total	Mati	Tarda	Nit
Accidents de trànsit	1533	253	114	130	9	226	96	116	14	263	120	134	9	248	108	129	11	239	115	103	21	179	65	86	28	125	54	49	22
Infraccions estacionament	4261	628	331	271	26	666	330	302	34	672	330	301	41	734	359	330	45	716	353	312	51	537	240	231	66	308	105	148	55
Infraccions dinàmiques	718	99	72	22	5	119	68	43	8	86	59	25	2	112	78	26	8	211	172	31	8	43	19	14	10	48	25	14	9
Ordenació del trànsit	327	48	45	3		62	55	7		67	59	8		51	48	3		48	40	8		37	20	14	3	14	8	5	1
Vehicles abandonats	272	47	28	19		45	20	24	1	43	23	19	1	45	21	23	1	50	29	20	1	22	16	6		20	7	9	4
Altres àmbit del trànsit	1387	243	116	114	13	252	121	119	12	265	135	107	23	241	112	112	17	202	93	87	22	94	36	29	29	90	35	20	35
CIRCULACIÓ TOTAL	8498	1318	706	559	53	1370	690	611	69	1396	726	594	76	1431	726	623	82	1466	802	561	103	912	396	380	136	605	234	245	126
Actes/conductes incíviques	1170	115	39	50	26	141	50	55	36	141	46	67	28	170	65	50	55	252	74	61	117	192	49	44	99	159	34	41	84
Molèsties animals	1093	151	52	80	19	173	62	80	31	151	57	72	22	153	66	68	19	179	68	88	23	153	52	82	19	133	45	71	17
Sorolls en domicilis	1303	103	12	17	74	114	20	20	74	142	27	22	93	181	17	24	140	267	35	26	206	236	32	43	161	260	43	37	180
Sorolls en activitats d'oci	387	21			21	21	1	2	18	27	2	1	24	55	1	2	52	68	1	4	63	114	3	5	106	81	4	4	73
Sorolls en la via pública	977	98	10	23	65	95	11	23	61	114	10	34	70	126	17	25	84	181	12	28	141	182	19	40	123	181	30	35	116
Altres sorolls	129	15	5	5	5	14	5	2	7	20	5	4	11	20	6	3	11	24	10	3	11	17	4	6	7	19	8	5	6
Altres àmbit administratiu	2272	279	93	152	34	315	109	133	73	335	95	171	69	314	96	127	91	462	170	179	113	357	145	102	110	210	84	67	59
ADMINISTRATIVES TOTAL	7331	782	211	327	244	873	258	315	300	930	242	371	317	1019	268	299	452	1433	370	389	674	1251	304	322	625	1043	248	260	535
Vigilàncies de seguretat	2490	331	64	190	77	320	72	165	83	342	79	176	87	376	97	192	87	399	98	215	86	407	99	187	121	315	84	136	95
Aldarulls/Baralles/conflictes	935	86	20	45	21	139	40	76	23	126	34	70	22	133	24	64	45	134	28	53	53	149	27	62	60	168	39	49	80
Agressions/lesions	151	16	4	4	8	23	5	11	7	11		5	6	23	5	8	10	30	6	10	14	22	5	8	9	26	7	14	5
Delictes/faltes contra patrimoni	1562	217	79	108	30	229	69	129	31	229	91	117	21	233	100	108	25	226	91	110	25	263	99	120	44	165	61	68	36
Delictes/faltes contra les persones	190	30	10	10	10	31	8	16	7	29	12	13	4	28	12	8	8	19	5	10	4	29	12	14	3	24	5	12	7
Altres delictes/faltes	67	11	4	6	1	12	3	7	2	15	7	7	1	7	5	2		11	1	6	4	4	2	2		7	3	2	2
Incendis	313	47	11	21	15	37	6	19	12	42	10	20	12	47	12	19	16	50	17	22	11	43	9	20	14	47	11	22	14
Identificacions seguretat	215	31	3	13	15	29	9	8	12	39	10	8	21	42	5	13	24	35	9	13	13	22	4	8	10	17	4		13
Altres àmbit seguretat	1082	147	52	56	39	156	50	51	55	151	48	56	47	153	48	61	44	138	34	57	47	177	47	88	42	160	54	52	54
VIGILÀNCIES TOTAL	7005	916	247	453	216	976	262	482	232	984	291	472	221	1042	308	475	259	1042	289	496	257	1116	304	509	303	929	268	355	306
Auxili a persones	1259	168	67	79	22	216	87	105	24	201	82	92	27	170	71	79	20	191	81	84	26	168	76	70	22	145	52	76	17
Indigents/mendicitat	424	56	23	25	8	87	38	39	10	65	27	30	8	56	23	21	12	64	31	23	10	59	28	20	11	37	16	13	8
Altres auxilis/assistències	767	109	32	51	26	85	35	34	16	87	32	37	18	111	55	41	15	97	39	35	23	135	41	40	54	143	40	46	57
ASSISTENCIALS TOTAL	2450	333	122	155	56	388	160	178	50	353	141	159	53	337	149	141	47	352	151	142	59	362	145	130	87	325	108	135	82
Anomalies neteja/salubritat	896	152	68	71	13	144	56	78	10	137	68	58	11	145	74	63	8	146	62	68	16	110	59	38	13	62	38	20	4
Anomalies elements del trànsit	488	92	48	44		68	42	24	2	87	53	26	8	89	53	31	5	65	33	29	3	40	19	16	5	47	21	17	9
Anomalies equipaments públics	1627	257	89	145	23	338	132	176	30	231	93	113	25	267	110	132	25	287	102	159	26	131	43	58	30	116	29	50	37
Altres anomalies	160	32	13	17	2	15	2	11	2	11	5	4	2	30	16	12	2	21	7	11	3	31	18	9	4	20	4	10	6
ANOMALIES TOTAL	3171	533	218	277	38	565	232	289	44	466	219	201	46	531	253	238	40	519	204	267	48	312	139	121	52	245	92	97	56
TOTAL	28455	3882	1504	1771	607	4172	1602	1875	695	4129	1619	1797	713	4360	1704	1776	880	4812	1816	1855	1141	3953	1288	1462	1203	3147	950	1092	1105

Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

A continuació analitzem la taula per tipologies :

Circulació

Com podem observar les demandes més habituals, son per infraccions d'estacionament, els dies amb més incidències son els dijous amb 734 peticions i divendres amb 716; això, s'explica, sobre tot, per l'increment de les peticions nocturnes. L'origen d'aquest increment es dona sobre tot per l'oci nocturn. Al ser una ciutat universitària el col·lectiu d'estudiants tenen el costum de sortir més els dijous i el divendres. Per contra, els dies que hi ha menys incidència son els dissabtes i els diumenges amb un descens considerable.

En relació als accidents de trànsit és entre setmana quant hi ha més peticions amb molt poca oscil·lació diària i és el cap de setmana quant més baixen a causa de la menor afluència de vehicles a la ciutat. La franja horària amb més serveis és a la tarda. En el servei de altres àmbits del trànsit (amb 1387 serveis) la dinàmica és pràcticament la mateixa. Pel que fa a la resta de serveis: Infraccions dinàmiques, Ordenació de trànsit, i Vehicles abandonats, que sumen un total de 1.317 serveis, la dinàmica dels serveis és lleugerament diferent i el dia amb més serveis són el divendres, pràcticament doblen els serveis de la resta de la setmana. Aquesta més alta afluència el divendres segurament va vinculat a que és aquest dia quan hi ha més trànsit, tant per les sortides i entrades de la ciutat per temes d'oci i per ser l'últim dia de la setmana que permet fer tràmits administratius.

Administratives

Els sorolls són els més demandats, amb un total de 2.796 serveis. Es recullen 4 tipus de sorolls dels quals destaquen els sorolls a domicilis. Els caps de setmana les peticions augment en horari nocturn.

Les d'àmbit administratiu també tenen un volum important de peticions (2.272 demandes). El divendres és el dia amb més peticions especialment a la tarda (462). Per contra la majoria de les peticions que es fan el dissabtes i els diumenges són al mati. Moltes de les peticions però s'originen els dies laborables i fan referència a controls de la via publica, obres, controls de permisos ...

Els serveis per conductes incíviques (1.170 peticions) són especialment altes els divendres i a la franja horària de la tarda. La majoria de les peticions venen provocades per mainada/joves que juga a la via pública causant molèsties o bretolades als espais públics. Les molèsties per animals (amb 1.093 serveis) són a causa del soroll provocat per gossos que lladren en els domicilis o per anar sense morrió o sense lligar pel carrer i, també, per animals perduts... Les franges horàries més freqüents són les de les tardes, que és quant la gent treu més a passejar els gossos i, alhora, és quant hi ha una major afluència de persones al carrer, sobre tot en els parcs i zones verdes. Els divendres és el dia amb més denúncies.

Vigilàncies

En l'àmbit de la seguretat hi ha tres tipus de demandes molt similars: Peticions de vigilàncies de seguretat, Altres àmbits de la seguretat i Identificacions de seguretat, que en total sumen 3.787 serveis (els més nombrosos)

Les peticions de vigilàncies de seguretat amb un total 2490 serveis, es reparteixen força equitativament al llarg de la setmana (entre les 331 demandes del dilluns i les 407 dels dissabtes). La demanda d'aquest serveis és major a la tarda, l'explicació pot venir donada perquè a la tarda la gent està als seus domicilis i perceben més les situacions inusuals del seu entorn. Les vigilàncies de seguretat amb 1082 serveis es donen sobretot al cap de setmana, amb el pic més important el dissabte, amb horari de tardes. En aquest sentit sembla que ve provocat per la mateixa circumstància anterior. I per últim, les demandes per Identificacions de seguretat amb 215 demandes són generalment a la nit i molt vinculades als dies d'oci, essent el dijous com el dia de més serveis.

El dia de més incidència dels delictes i faltes contra el patrimoni, amb 1562 serveis, són els dissabtes i especialment a les tardes (amb un total de 263 serveis). Aquest tipus de serveis, la majoria, són per furt i intents d'ocupació de vivendes, denotant la problemàtica social existent degut a la crisi.

En relació als serveis per Aldarulls/Baralles/conflictes, Agressions/lesions, Delictes/faltes contra les persones i Altres delictes/faltes que en total sumen 1.343 serveis, destaca com a més els d'Aldarulls/Baralles/Conflictes, i de manera més freqüent els caps de setmana. Es dona la particularitat que entre setmana les demandes són a la tarda i els caps de setmana són a les nits (segurament associat a l'oci nocturn).

Per últim els incendis amb 313 serveis, la diferència no és molt gran ja que oscil·len entre els 37 dels dimecres i els 50 dels divendres i les tardes és la franja horària de més demanda.

Assistencials

Les demandes per Auxili a les persones són unes 1.259 i el dia de més demanda és el dimarts amb 216 i el diumenge el que menys amb 145 i la franja horària de més serveis la tarda. Els serveis per Altres auxilis/Assistències són 767 amb els diumenges el dia de més incidència, la franja horària canvia si és el cap de setmana a les nits i a la resta tan hi ha demanda al matí com a la tarda. Pel que fa als serveis per Indigents/mendicitat són 424 i els dies que més serveis s'han fet són els dimarts amb 85 serveis i la franja horària es indistinta, ja que hi ha molt poca diferència entre un torn i l'altre.

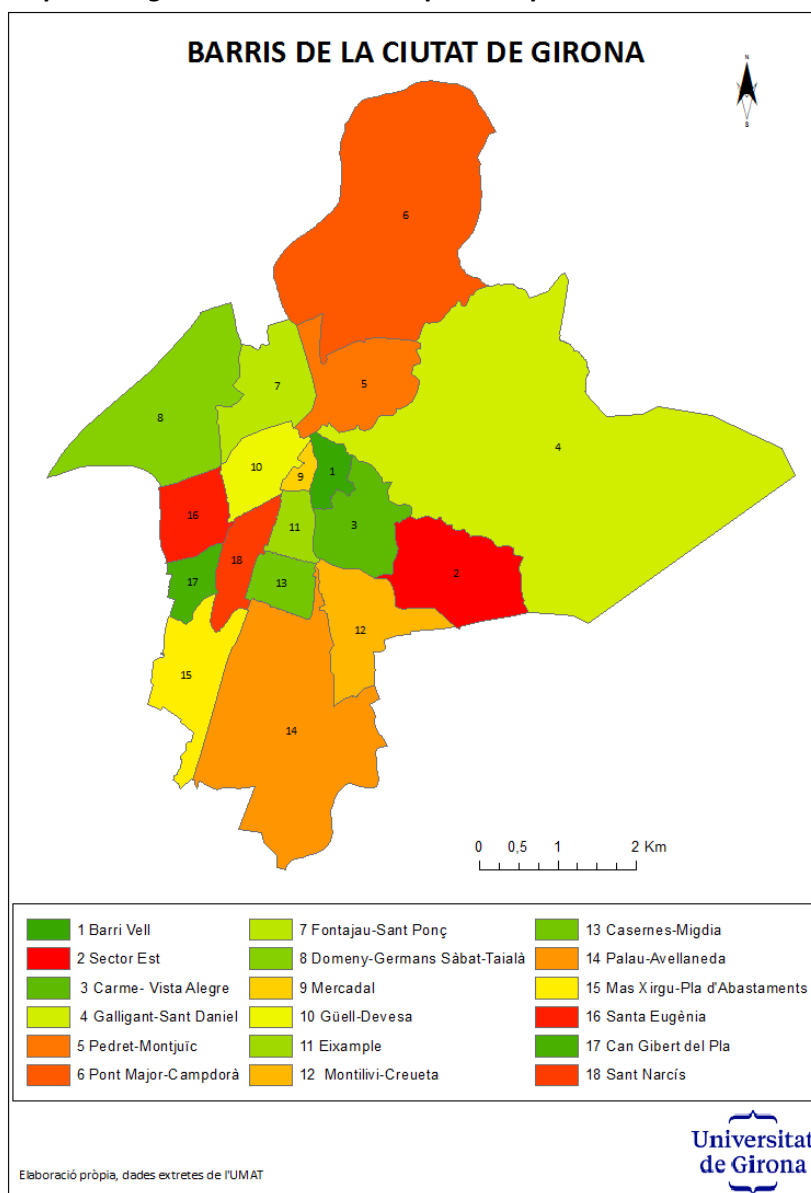
Anomalies

Les anomalies per Equipaments públics amb 1.627 serveis, es fan sobre tot entre setmana, el cap de setmana pràcticament és reduït a la meitat, les demandes es produeixen sobre tot a les tardes. Les següents Anomalies neteja /Salubritat amb 896 serveis tenen la mateixa dinàmica que les anteriors entre setmana és quan hi ha més serveis amb una disminució progressiva fins arribar al diumenge i per contra els serveis es reparteixen entre la franja horària dels matins i les tardes. Per últim les anomalies englobades en Anomalies Elements de trànsit amb 488 serveis i Altres anomalies amb 160 serveis tenen la mateixa dinàmica. Els serveis més abundants són entre setmana i la franja horària la mateixa que l'anterior. Això bé donat per la afluència de gent i vehicles a la ciutat entre setmana.

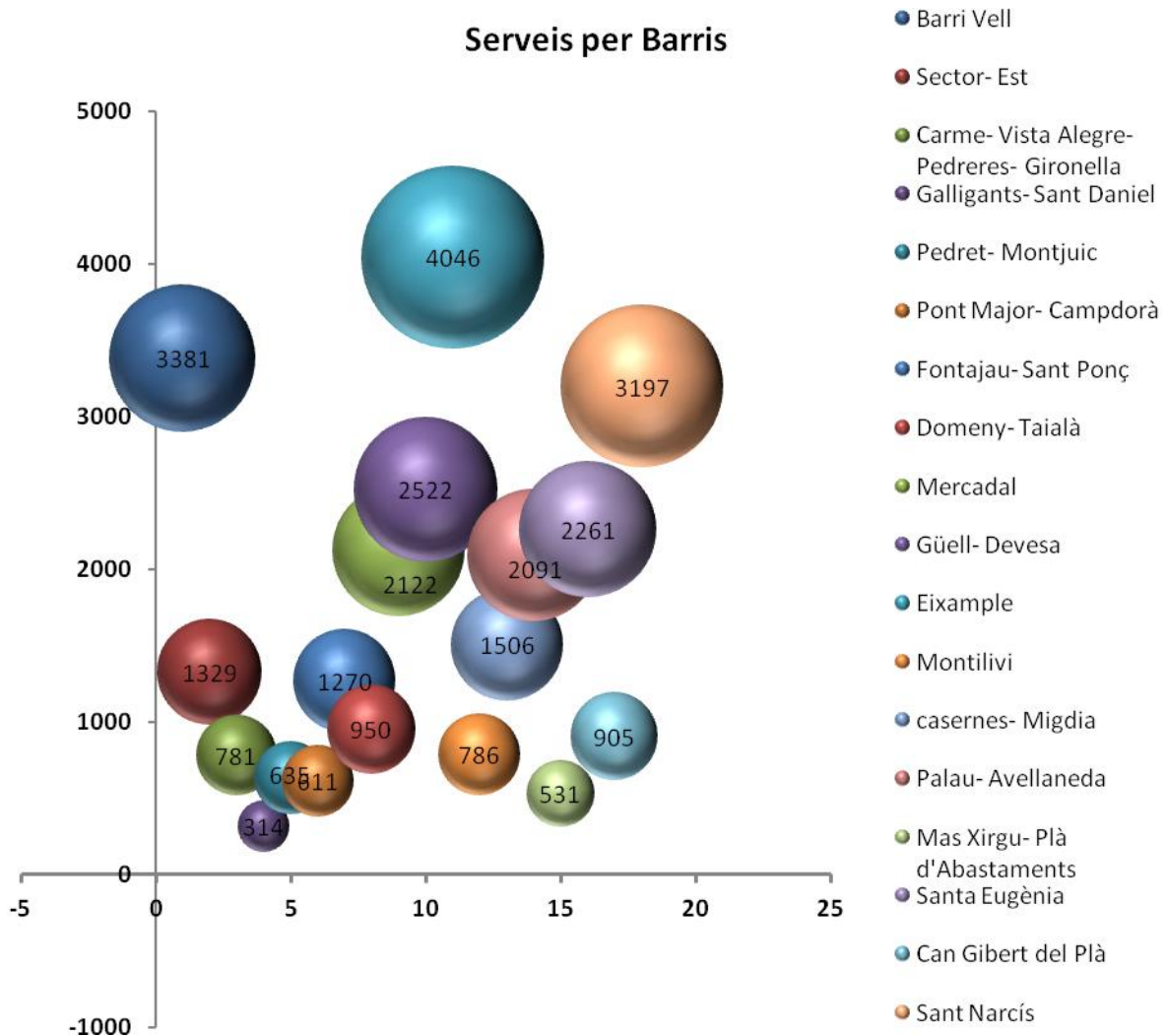
6.11- Anàlisi de les demandes per districtes policials

Les taules 9 i 10 ens mostraran quines han estat les demandes de serveis per districtes policials. Cal explicar que si bé la ciutat de Girona de manera comuna està repartida en 9 sectors (barris), per l'organització dels serveis policials s'ha dividit en 18 districtes i no sempre aquest sectors policials coincideixen amb les delimitacions administratives dels barris de la ciutat. Els districtes policials responen, per una banda, a considerar un cert equilibri de població per districtes i, d'altra i més importants, atenen el grau de més o menys activitat econòmica o de serveis de cada districte. Per tant, aquesta divisió respon a les necessitats d'atendre les diverses casuístiques de demandes de serveis abastable pel repartiment de serveis policials. Aquest fet cal prendre'l en consideració en el moment de fer l'anàlisi de les demandes estudiades i de la diferent grandària territorial de cada districte.

Mapa 1. Organització dels serveis policials per districtes



Gràfic 7. Nombre de Serveis demandats per districtes policials



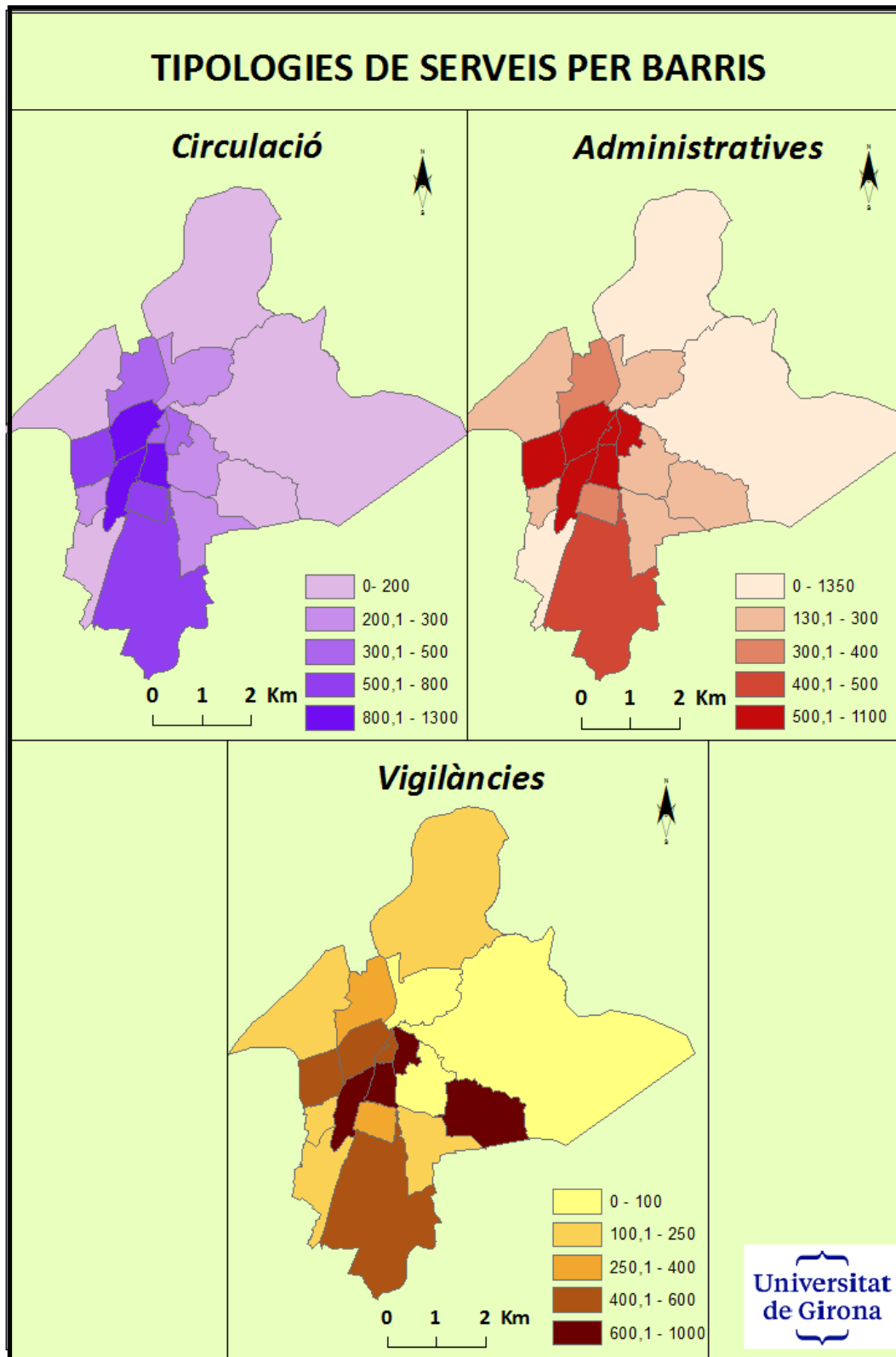
Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

Les peticions majoritàriament es concentren en les zones més cèntriques de la ciutat o més dinàmiques econòmicament com l'Eixample amb el 14% i Barri Vell amb el 9% de les demandes i el Mercadal amb el 7,46%. Barris a on hi ha la més alta concentració d'activitat econòmica de comerç, i d'activitats i serveis d'oci i de serveis administratius. Destaquen també el Barris de Sant Narcís (12%), el Güell-Devesa (9%) i Santa Eugènia (8%), barris, especialment el de Sant Narcís i el de Santa Eugènia amb una elevada concentració de població i això n'explica, en part, l'alt percentatge de peticions; igualment, són barris a on els darrers 10-15 anys hi ha hagut una creixent arribada de població extracomunitària que possiblement n'expliqui el gran nombre de peticions vinculades a temes de convivència ciutadana. En el cas del barri del Güell hi ha una important concentració d'activitats d'oci especialment nocturn. Altrament, també hi ha un percentatge relativament important de peticions el districte policia Palau/Avellaneda, en aquest cas cal explicar la grandària territorial que abasta aquest àmbit (des del Barri de Sant pau, el Pla de Palau, gran part de la carretera Barcelona

fins a la zona de l'avellaneda) que en conjunt en suma un nombre important d'habitants i de tipologies d'habitatges i activitats molt diversa. A la resta de sectors el nombre de peticions és molt més baixa , tot i que caldria destacar el Sector Est, un dels barris més perifèrics territorialment i social, amb un 5% de les peticions.

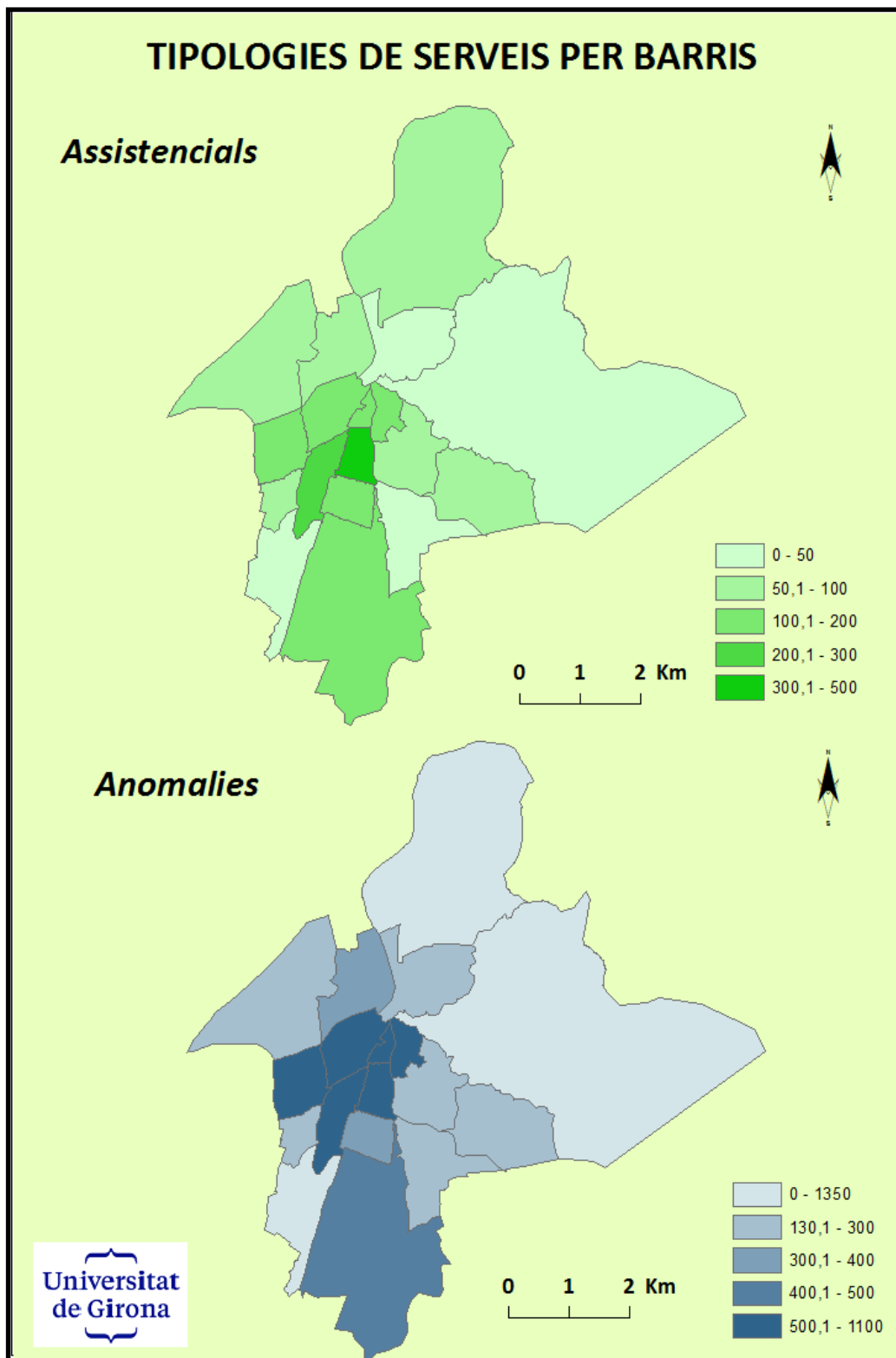
A continuació, a partir de les taules 9 i 10 i dels mapes 2 i 3 fem una anàlisi de les demandes per barris. Les taules recullen per a cada barri els grups d'incidències i la tipologia dels serveis. A més de poder observar-hi totes les peticions desglossades per barris i tipus de demandes en nombres absoluts, el que hem buscat és el percentatge que cada tipologia de servei té sobre el total del propi servei a cada districte policial. L'objecte és conèixer quins són els àmbits territorial amb més alta demanada de serveis per a cada demanda.

Mapa 2. Grups de demandes per districtes policials: Circulació, Administratives i Vigilàncies



Elaboració pròpia, dades extretes de l'UMAT

Mapa 3. Grups de demandes per districtes policials: Assistencials i Anomalies



Elaboració pròpia, dades extretes de l'UMAT

Taula nº9 Serveis i barris

Taulas per sectors any 2014		BARRI VELL		SECTOR EST		CARME- VISTA ALEGRE- PEDRERES- GIRONELLA		GALLIGANTS - SANT DANIEL		PEDRET- MONTJUICH		PONT MAJOR CAMPDORÀ		FONTAJAU SANT PONÇ		DOMENY-TAIALÀ- GERMANS SÀBAT		MERCADAL	
SERVEIS	TOTAL	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
Accidents de trànsit	1533	25	1,63	19	1,24	24	1,57	12	0,78	69	4,50	48	3,13	143	9,33	37	2,4	89	5,81
Infraccions estacionament	4261	296	6,95	38	0,89	204	4,79	103	2,42	81	1,90	43	1,01	156	3,66	90	2,1	314	7,37
Infraccions dinàmiques	718	42	5,85	9	1,25	19	2,65	7	0,97	12	1,67	12	1,67	19	2,65	26	3,6	35	4,87
Ordenació del trànsit	327	15	4,59	4	1,22			1	0,31	5	1,53	1	0,31	12	3,67	1	0,3	5	1,53
Vehicles abandonats	272	3	1,10	25	9,19	11	4,04	3	1,10	8	2,94	6	2,21	23	8,46	10	3,7	12	4,41
Altres àmbit del trànsit	1387	34	2,45	33	2,38	12	0,87	6	0,43	59	4,25	25	1,80	134	9,66	32	2,3	84	6,06
Actes/conductes incíviques	1170	87	7,44	28	2,39	15	1,28	11	0,94	39	3,33	19	1,62	25	2,14	38	3,2	122	10,43
Molèsties animals	1093	72	6,59	41	3,75	76	6,95	17	1,56	44	4,03	40	3,66	119	10,89	58	5,3	33	3,02
Sorolls en domicilis	1303	77	5,91	29	2,23	76	5,83	1	0,08	21	1,61	17	1,30	25	1,92	32	2,5	91	6,98
Sorolls en activitats d'oci	387	79	20,41			1	0,26	7	1,81	5	1,29	10	2,58	20	5,17	4	1,0	58	14,99
Sorolls en la via pública	977	167	17,09	25	2,56	17	1,74	11	1,13	11	1,13	7	0,72	44	4,50	33	3,4	133	13,61
Altres sorolls	129	7	5,43			4	3,10	5	3,88	1	0,78			7	5,43	5	3,9	7	5,43
Altres àmbit administratiu	2272	277	12,19	42	1,85	39	1,72	17	0,75	46	2,02	34	1,50	53	2,33	50	2,2	325	14,30
Vigilàncies de seguretat	2490	571	22,93	573	23,01	15	0,60	26	1,04	24	0,96	73	2,93	76	3,05	59	2,4	76	3,05
Aldarulls/Baralles/conflictes	935	86	9,20	24	2,57	19	2,03	5	0,53	13	1,39	11	1,18	33	3,53	36	3,9	126	13,48
Agressions/lesions	151	14	9,27	7	4,64	3	1,99			2	1,32	3	1,99	5	3,31	6	4,0	17	11,26
Delictes/faltes contra patrimoni	1562	188	12,04	37	2,37	30	1,92	6	0,38	38	2,43	21	1,34	42	2,69	33	2,1	67	4,29
Delictes/faltes contra les persones	190	9	4,74	3	1,58	6	3,16			4	2,11	5	2,63	5	2,63	6	3,2	14	7,37
Altres delictes/faltes	67	5	7,46	2	2,99	1	1,49			1	1,49	6	8,96	2	2,99	1	1,5	6	8,96
Incendis	313	13	4,15	48	15,34	23	7,35	8	2,56	11	3,51	13	4,15	19	6,07	14	4,5	10	3,19
Identificacions seguretat	215	15	6,98	3	1,40	1	0,47	1	0,47	11	5,12	2	0,93	12	5,58	10	4,7	17	7,91
Altres àmbit seguretat	1082	83	7,67	88	8,13	18	1,66	8	0,74	15	1,39	65	6,01	78	7,21	33	3,0	74	6,84
Auxili a persones	1259	109	8,66	27	2,14	31	2,46	17	1,35	12	0,95	37	2,94	49	3,89	41	3,3	87	6,91
Indigents/mendicitat	424	44	10,38			10	2,36	3	0,71	2	0,47	1	0,24	12	2,83	1	0,2	63	14,86
Altres auxilis/assistències	767	64	8,34	39	5,08	18	2,35	10	1,30	20	2,61	19	2,48	36	4,69	12	1,6	44	5,74
Anomalies neteja/salubritat	896	66	7,37	48	5,36	36	4,02	7	0,78	18	2,01	20	2,23	31	3,46	106	11,8	58	6,47
Anomalies elements del trànsit	488	27	5,53	14	2,87	7	1,43	3	0,61	15	3,07	7	1,43	23	4,71	21	4,3	44	9,02
Anomalies equipaments públics	1627	109	6,70	109	6,70	60	3,69	19	1,17	44	2,70	65	4,00	59	3,63	147	9,0	102	6,27
Altres anomalies	160	14	8,75	14	8,75	5	3,13			4	2,5	1	0,63	8	5,00	8	5,0	9	5,63
TOTAL	28455	2598	9,13	1329	4,67	781	2,74	314	1,10	635	2,23	611	2,15	1270	4,46	950	3,3	2122	7,46

Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

Taula nº10 Serveis i barris

GIRONA 2014		GUELL-DEVESA		EIXAMPLE		MONTILIVI		CASERNES MIGDIA		PALAU-AVELLANEDA		MAS XIRGU-PLÀ D'ABASTAMENTS		SANTA EUGÈNIA		CAN GIBERT DEL PLÀ		SANT NARCÍS	
SERVEIS	TOTAL	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
Accidents de trànsit	1533	165	10,76	141	9,20	61	4,0	87	5,68	279	18,20	69	4,50	85	5,54	44	2,87	136	8,87
Infraccions estacionament	4261	483	11,34	612	14,36	110	2,6	367	8,61	226	5,30	19	0,45	383	8,99	167	3,92	569	13,35
Infraccions dinàmiques	718	89	12,40	103	14,35	24	3,3	101	14,07	69	9,61	10	1,39	34	4,74	10	1,39	97	13,51
Ordenació del trànsit	327	27	8,26	205	62,69	6	1,8	4	1,22	4	1,22	1	0,31	10	3,06	1	0,31	25	7,65
Vehicles abandonats	272	7	2,57	11	4,04	12	4,4	23	8,46	37	13,60	7	2,57	27	9,93	8	2,94	39	14,34
Altres àmbit del trànsit	1387	205	14,78	142	10,24	52	3,7	21	1,51	156	11,25	69	4,97	43	3,10	59	4,25	221	15,93
Actes/conductes incíviques	1170	170	14,53	133	11,37	16	1,4	43	3,68	63	5,38	29	2,48	121	10,34	40	3,42	171	14,62
Molèsties animals	1093	66	6,04	121	11,07	61	5,6	35	3,20	109	9,97	20	1,83	71	6,50	26	2,38	84	7,69
Sorolls en domicilis	1303	39	2,99	193	14,81	26	2,0	95	7,29	108	8,29		0,00	239	18,34	68	5,22	166	12,74
Sorolls en activitats d'oci	387	44	11,37	44	11,37			10	2,58	18	4,65	25	6,46	30	7,75	7	1,81	25	6,46
Sorolls en la via pública	977	108	11,05	72	7,37	11	1,1	41	4,20	59	6,04	10	1,02	96	9,83	33	3,38	99	10,13
Altres sorolls	129	9	6,98	40	31,01	3	2,3	6	4,65	14	10,85	1	0,78	7	5,43	1	0,78	12	9,30
Altres àmbit administratiu	2272	284	12,50	429	18,88	42	1,8	114	5,02	106	4,67	45	1,98	148	6,51	37	1,63	184	8,10
Vigilàncies de seguretat	2490	154	6,18	282	11,33	54	2,2	79	3,17	71	2,85	56	2,25	114	4,58	26	1,04	161	6,47
Aldarulls/Baralles/conflictes	935	59	6,31	96	10,27	10	1,1	42	4,49	51	5,45	22	2,35	98	10,48	41	4,39	163	17,43
Agressions/lesions	151	11	7,28	13	8,61			5	3,31	5	3,31	2	1,32	30	19,87	7	4,64	21	13,91
Delictes/faltes contra patrimoni	1562	107	6,85	396	25,35	13	0,8	57	3,65	96	6,15	37	2,37	163	10,44	61	3,91	170	10,88
Delictes/faltes contra les persones	190	11	5,79	31	16,32	6	3,2	8	4,21	13	6,84	2	1,05	22	11,58	11	5,79	34	17,89
Altres delictes/faltes	67	6	8,96	12	17,91	1	1,5	4	5,97	5	7,46	1	1,49	4	5,97	1	1,49	9	13,43
Incendis	313	13	4,15	41	13,10	7	2,2	11	3,51	19	6,07	3	0,96	27	8,63	14	4,47	19	6,07
Identificacions seguretat	215	26	12,09	23	10,70			9	4,19	9	4,19	12	5,58	25	11,63	4	1,86	35	16,28
Altres àmbit seguretat	1082	36	3,33	104	9,61	68	6,3	55	5,08	120	11,09	10	0,92	107	9,89	38	3,51	82	7,58
Auxili a persones	1259	108	8,58	227	18,03	20	1,6	83	6,59	91	7,23	25	1,99	78	6,20	36	2,86	181	14,38
Indigents/mendicitat	424	25	5,90	130	30,66	3	0,7	20	4,72	41	9,67	4	0,94	20	4,72	6	1,42	39	9,20
Altres auxilis/assistències	767	65	8,47	133	17,34	15	2,0	45	5,87	59	7,69	13	1,69	59	7,69	24	3,13	92	11,99
Anomalies neteja/salubritat	896	57	6,36	79	8,82	44	4,9	40	4,46	62	6,92	15	1,67	59	6,58	37	4,13	113	12,61
Anomalies elements del trànsit	488	54	11,07	43	8,81	25	5,1	30	6,15	60	12,30	8	1,64	43	8,81	19	3,89	45	9,22
Anomalies equipaments públics	1627	77	4,73	170	10,45	88	5,4	63	3,87	129	7,93	14	0,86	109	6,70	79	4,86	184	11,31
Altres anomalies	160	17	10,63	20	12,50	8	5,0	8	5,00	12	7,50	2	1,25	9	5,63			21	13,13
TOTAL	28455	2522	8,86	4046	14,22	786	2,8	1506	5,29	2091	7,35	531	1,87	2261	7,95	905	3,18	3197	11,24

Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

Barri de l' Eixample.

El districte de l'Eixample és el que concentra un més alt percentatge de demandes del conjunt de casuístiques de serveis que es fan a la ciutat (un 14,22% del total). De les 29 tipificacions de serveis només un servei no arriba el 5%, és el cas dels vehicles abandonats a la via pública, fet que ben segur s'explica perquè totes les àrees d'aparcament que hi ha en aquest àmbit són zones blaves. El servei més sol·licitat és l'ordenació del trànsit amb un 62% de les peticions, al ser a la zona central de la ciutat és a on hi ha una més alta activitat comercial i econòmica (pública i privada) i l'afluència de trànsit és de les més importants de la ciutat. També hi ha una alta demanda de serveis per a sorolls (31% del total d'aquestes peticions a la ciutat), segurament a causa de l'alta presència de vianants i d'habitatges en molts de quals es concentra un nombre important de pisos d'estudiants. Cal també posar de relleu el nivell d'incidències que fan referència a la mendicitat, amb un 31%, ben segur a causa de la concentració de comerços i, també, d'entitats bancàries en moltes de les quals passen nit molts indigents. Les faltes contra el patrimoni representen el 25% d'aquestes peticions a la ciutat, serveis que responen a demandes majoritàriament per furtus o intents de furtus i a intents d'ocupació dels habitatges.

Barri vell

En aquest barri dels 29 serveis tipificats en 17 serveis la seva demanda oscil·la entre el 5% i el 10% del total d'aquestes peticions a la ciutat. En tres serveis la demanda és entre el 10 i 15%: delictes/faltes contra patrimoni, indigents/mendicitat i també les d'àmbit administratiu. Ara, les peticions amb més alt percentatge són les de sorolls en activitats d'oci i a la via pública (un 20,4 i un 17% respectivament) perquè com se sap aquest és el barri de la ciutat amb més alta concentració d'activitat d'oci diürn i nocturn, de restauració i bars amb un alt creixement i concentració de terrasses situades a la via pública. Tanmateix, són els serveis de vigilàncies de seguretat, amb el 23% de totes les demandes d'aquesta tipologia a la ciutat les més concurrents. Aquesta és la zona a on hi ha una més gran afluència de vianants i de turisme i gran part de les peticions de vigilàncies són sobre tot a petició dels comerços.

Barri del Mercadal.

Aquest barri presenta molta similitud i casuística a la del Barri Vell. Aquí 15 serveis concentren entre el 5 i 10% de les demandes. S'observa també, tot i que en relativa menys importància, un alt percentatge de peticions per sorolls en activitats d'oci i a la via pública (entre el 15 i el 13% respectivament de les demandes) i també les d'àmbit administratiu (amb un 14%). Destaquen les demandes per serveis per aldarulls/baralles/conflictes i les d'agressions/lesions (en un 11 i un 13% respectivament); tanmateix, el servei més demandat ha estat el d'Indigents/mendicitat (un 14%). De fet el Mercadal presenta, com hem comentat, unes característiques socials i d'activitats econòmiques (comerç i restauració) i d'oci similar al Barri Vell, ambdós barris concentren la major afluència de turistes i, també, de gaudi i passeig de la ciutadania autòctona i de persones que venen de les comarques a la ciutat.

Barri del Güell- Devesa.

Aquest barri, atenen al conjunt de la tipologia de les demandes, presenta moltes similituds, d'una banda, amb part del Barri Vell/Mercadal i, d'altra, amb l'Eixample. Tot i que el nombre de peticions és lleugerament inferior a la dels barris contigus, majoritàriament presenta en el conjunt de serveis percentatges superiors al 5%. D'una banda, hi ha una certa concentració d'activitats d'oci, especialment nocturnes, a la zona contigua amb el Barri Vell/Mercadal i, d'altra, a l'Eixample especialment pel que fa al trànsit perquè és una de les principals portes d'accés pel Nord, tant d'entrada com de creuament de la ciutat. Tot i que cap servei supera el 16% de les demandes, cal destacar les d' l'àmbit de trànsit amb un 15% de les peticions i les d'actes i conductes incíviques amb el 14,5% de les peticions d'aquest servei.

Barris del Carme- Vista Alegre- Pedreres – Gironella.

En aquest conjunt de barris contigus territorialment, al Barri Vell el nivell d'incidències és globalment molt baix. Preferentment són barris residencials a on només hi ha una certa presència d'activitat econòmica a la zona del carrer del Carme. Les demandes més importants són les molèsties per animals (amb un 7%) , els sorolls a domicili (amb un 5%) i, a causa de la seva proximitat a la zona de boccs, hi ha un cert nivell de serveis relacionats amb els incendis (7%).

Barri de Sant Narcís.

El barri de Sant Narcís amb un 11,4% de tots els serveis és el segon barri de la ciutat a nivell de peticions de serveis darrera de l'Eixample. L'alt nivell de casuístiques sembla que bé determinat per una alta complexitat en la composició social del barri (població autòctona, població arribada a la ciutat els anys 60-70 i més recentment i de manera important població extracomunitària). Si bé hi ha un gran nombre de peticions que signifiquen entre el 10 i 15% dels serveis , cal posar de relleu els serveis de faltes a les persones (un 18%), el de baralles i aldarulls (un 17%) i el d'identificacions de seguretat (un 16%). Cal posar en consideració que aquest barri acull les estacions ferroviàries i l'estació central d'autobusos de la ciutat, zones de trànsit de persones que concentra i a on hi ha grau d'incidències i peticions de serveis importants. Altrament, possiblement les dades també mostren un cert creixement de conflictes cívics i de convivència a causa de la confluència de persones d'origen molt divers en el barri. Una població autòctona força envellida i una població nouvinguda extracomunitària molt o força jove.

Barri de Santa Eugènia.

A Santa Eugènia tot i un alt nivell de totes les casuístiques tipificades que majoritàriament concentren més del 5% dels serveis, cap demanda supera el 20% dels serveis demandats (cal recordar que aquest és un dels barris amb major població i amb més alta concentració d'habitatges). Tanmateix, cal fer esment que aquest barri recull dades força elevades en el servei d'agressions per lesions (un 20%) i en el de sorolls a domicilis (un 18%). És una de les zones de la ciutat amb més alta concentració de població extracomunitària i amb una major concentració d'ètnics i cultures diferents. Les dades semblen indicar que l'heterogeneïtat

cultural i l'alta concentració d'habitatges (un zona amb alta densitat) porta a un alt grau de conflictes de convivència.

Barri de Can Gibert del Pla.

Aquest barri encaixat territorialment entre Sant Narcís i Santa Eugènia presenta un nivell molt baix de demandes de servis. Només en dos casos les demandes arriben al 5% de les peticions: els de serveis per faltes contra les persones i el d'identificacions per seguretat. Aquest barri tot i presentar socialment algunes similituds amb el Barri de Santa Eugènia, en conjunt és força menys dens tant en habitatges com en població. En relació a la tipologia dels habitatges concentra una part d'alta densitat en la part més antiga del barri (habitatges construïts entre els anys 50 i 60) i una part important de molt menor densitat de construcció més recent (a partir dels any 2000). En la part més antiga conviuen ciutadans arribats a la ciutat en la primera onada migratòria procedent d'Espanya (força envellida) amb nova població extracomunitària força jove. En els nous habitatges la població és força jove i de procedència catalana o espanyola majoritàriament.

Barris de Fontajau- Sant Ponç, Domeny- Taialà i Germans Sàbat

Aquest conjunt de barris situats a l'oest del riu Ter presenten globalment un baix nivell de demandes. En el Barri de Fontajau /Sant Ponç transiten les vies de comunicació d'entrada pel Nord i Nord-Est més importants de la ciutat i, alhora, és una àmbit de distribuïdor de trànsits a diferents sectors de la ciutat o pobles veïns especialment al municipi de Salt, això explica els serveis per accidents de transit (9% dels serveis) ; així com, altres serveis relacionats amb el trànsit (9%). Altrament, la certa discontinuïtat física (edificatòria) entre aquests barris i el centre de la ciutat, una majoria d'habitatges de tipus unifamiliar i un bloc de pisos tutelats per l'ajuntament, explica que la demanda en l'àmbit de la seguretat sigui una petició freqüentada (un 7% del serveis)

En els barris Domeny- Taialà. Germans Sàbat les demandes es centren en anomalies per neteges/ salubritat (12%) i en anomalies d'equipaments públics (9%). Es dona la particularitat que en aquesta zona hi ha un parc molt gran el qual té molta aflluència d'usuaris i aquí les demandes de neteja i anomalies (sistemes de reg automàtic, enllumenat, mobiliari urbà...) són elevades.

Barris de Pedret- Montjuic/ Galligants- Sant Daniel./ Pontmajor – Campdorà.

El conjunt d'aquest barris, amb tipologies d'habitatges molt dispars, abasta un àmbit territorial molt ampli. En el seu conjunt poques peticions, de les diferents tipologies estudiades, arriben al 5% dels serveis realitzat al conjunt de la ciutat. En el cas de Pedret-Montjuic la més destacable és la d'identificacions de seguretat (5% peticions) que s'explica perquè la zona de Montjuic és bàsicament una zona residencial amb un important nombre d'habitatges unifamiliar. En el barris de Pont Major – Campdorà. els serveis més importants són els de seguretat (un 6%) i el de delictes i faltes (un 8%). Finalment, als barris Galligants-Sant Daniel cap servei arriba al 4%, certament cal recordar que aquests són un barris amb una molt baixa densitat de població.

Barris Casernes- Migdia/ Montilivi/ Palau- Avellaneda.

El barri de les Casernes-Migdia és contigu territorialment amb l'Eixample. És un barri majoritàriament residencial i tot i que hi ha un relatiu nivell de concentració d'equipaments culturals i esportius i d'activitat econòmica, la seva funció és especialment per a ús quotidià de barri, això explica que globalment el nivell de demandes/incidències és relativament baix. Tanmateix, destaquen les infraccions dinàmiques (un 14%) a causa ben segur de que en aquest barri hi ha una de les principals arteries de circulació i amb més moviment de la ciutat: C/Emili Grahit, part del c/Migdia i també un tram de ctra. Barcelona. Així mateix, en la cruïlla d'Emili Grahit i ctra. de Barcelona, s'ha ubicat una càmera de control de semàfors i és una de les de les cruïlles de la ciutat amb més alt nombre d'infraccions. En el barri de Montilivi el nivell de serveis és globalment molt baix i són els serveis per altres àmbits de la seguretat, conjuntament amb les molèsties per animals, les peticions més habituals amb un 6% cada un d'ells. Finalment, en el barri de Palau- Avellaneda, cal posar de relleu els accidents de trànsit (amb un 18%) i les anomalies per elements del trànsit (amb un 12%) a conseqüència molt sovint dels accidents, senyals de trànsit o elements de la circulació malmesos. En aquest àmbit hi ha vies importants de trànsit de la ciutat: un gran tram de la carretera Barcelona, les entrades provinents de l'autopista pel sud de la ciutat, la nacional II i, també, arteries importants com per exemple l'avinguda Lluís Pericot. Cal fer esment, també, de les incidències de vehicles abandonats (13%) una situació aquesta que es dona molt freqüentment als barris situats a la perifèria de la ciutat.

Barris Sector Est

En el conjunt de barris que formen el Sector Est (Grup Sant Daniel, Vilarroja, Mas Ramada i Font de la Pólvora) tots els serveis, excepte quatre que ara comentarem, no arriben al 4% del total de serveis que es fan a la ciutat. Tanmateix, les peticions per vigilàncies de seguretat i les de l'àmbit de la seguretat arriben al 23% i al 8% respectivament. Cal tenir present que és la zona de la ciutat amb més alta problemàtica social (especialment al Barri de Font de la Pólvora) i, conseqüentment, en la que hi ha un més alt nivell d'incidències en malversació d'electricitat i aigua, a més d'altres qüestions relacionades en seguretat de les persones. Una dada rellevant és la dels serveis per incendis de tots tipus (de vehicles, interior d'habitatges, de zones boscoses) amb un 15% dels serveis que es fan a la ciutat. Finalment, també, hi ha una alta demanda de serveis de vehicles abandonats (9%).

Barris de Mas Xirgu- Pla d'Abastaments.

És un barri d'activitat industrial i comercial a on pràcticament no hi ha habitatges. El nombre d'incidències és globalment molt baix, ara, destaquen les identificacions de seguretat amb un 5% i les incidències de soroll per activitats d'oci (6%), a causa principalment d'una discoteca que hi ha ubicada en el polígon.

7.- Estudi de les demandes de Sorolls

Els sorolls és una de les preocupacions més importants dels ciutadans de Girona. Certament, hi ha un conjunt de demandes que són més nombroses i potser més importants com són els serveis per accidents, agressions, robatoris o furts. Tanmateix ens ha semblat d'interès fer un apartat especial dirigit al tema del sorolls com exemple d'una casuística que preocupa i intentar fer una anàlisi més exhaustiu.

Primerament, presentem en un mapa de calor el repartiment de les 2.796 demandes de sorolls per facilitar la lectura i el coneixement de les zones més problemàtiques i amb més concentració de peticions.

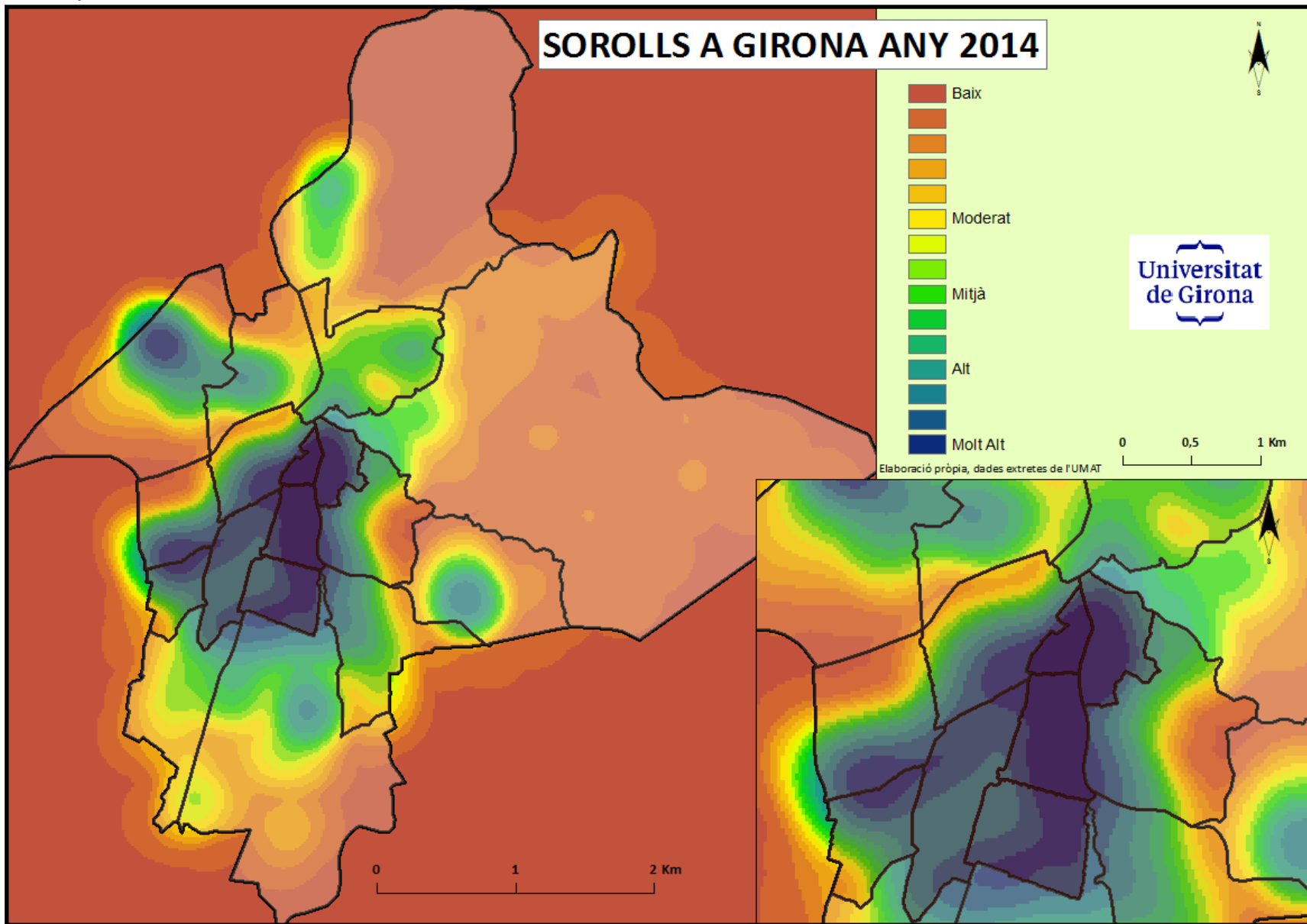
Segonament, desglossem els 4 supòsits inicials que s'han recollit a les taules per fer l'estudi: sorolls a domicili, sorolls per activitats d'oci, sorolls a la via pública i altres sorolls, a més n'hem afegit de nous : sorolls per grups a la via pública, sorolls per indústria, per actes a llocs tancats, per establiments comercials i per actes a lloc tancat. Aquesta informació ens aproparà al coneixement del barris a partir d'aquesta variable.

7.1 Mapa de sorolls

A l'any 2014 van haver-hi 2.796 demandes per soroll i en el mapa és recull aquestes peticions segons tipologia de sorolls (9 supòsits).

En el mapa es dibuixa bé com les zones de més intensitat són les de més activitat de la ciutat: Eixample- Barri Vell- Mercadal que sumen en total 963 demandes. La taca de calor perd lleugerament intensitat però amb un nivell remarcable direcció als barris situats a l'oest de la ciutat: el Güell-Devesa, Santa Eugènia i Sant Narcís, amb un total de 881 peticions. Cal fer esment que el barri de Santa Eugènia va ser el de major demanda per a sorolls l'any 2014 amb un total de 370. La intensitat va minvant lleugerament en direcció sud: Casernes-Migdia i Palau – Avellaneda (amb 354 peticions). Finalment, tot i la menor intensitat cal fer esment d'un àmbit territorialment perifèric situat al Nord-Oest: els baris de Fontajau-Sant Ponç i Germans Sàbat -Domeny –Taialà, amb un total de 170 demandes.

Mapa nº4: sorolls a la ciutat de Girona



7.2 Tipologia i distribució de sorolls per barris

Com observem a la taula els grups que concentren la majors demandes són els sorolls de domicili particular (46,6%), els de la via pública (30,4%) i els de locals lúdics o d'oci (13,8%). Amb un nombre de peticions més reduït hi ha els sorolls per actes a la via pública (3,7%). La resta de les tipologies són poc remarcables.

Com es pot veure en el mapa, i com hem comentat, els barris amb més alta concentració de demandes de peticions per a sorolls són: Santa Eugènia, Eixample, Barri Vell, Sant Narcís, Mercadal, Güell Devesa, cada un d'ells per sobre de les 200 peticions.

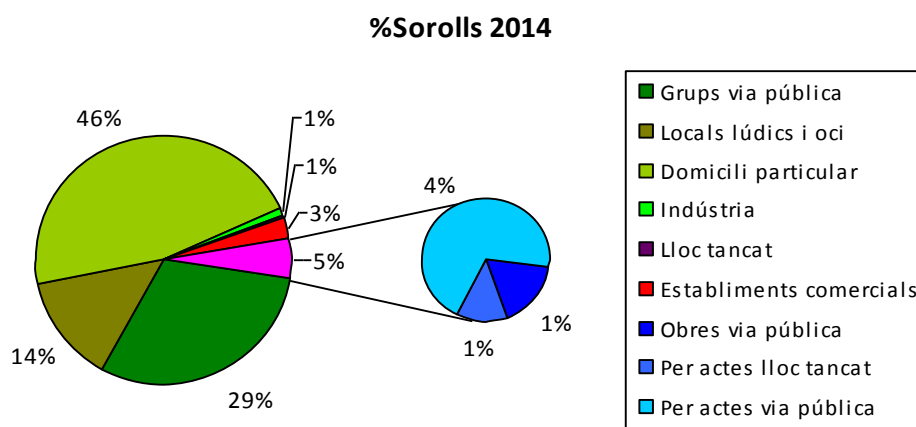
Si s'analitza per tipologies de sorolls podem destacar principalment:

Sorolls a domicilis particulars. És la demanda més important amb 1.303 l'any 2014. El barri amb més demandes són Santa Eugènia (237), Sant Narcís (174) i l'Eixample (108). Es dona la particularitat que en els dos barris amb més demanda acullen la majoria de ciutadans extracomunitaris de la ciutat. Moltes vegades les diferències culturals, l'edat i formes d'entendre la convivència diària, provoquen friccions entre els diferents col·lectius. Cal afegir com s'ha esmentat en l'apartat 6.11 l'alta densitat d'habitatges i per tant un alt nombre de veïns que conviuen en el mateixos edificis, principalment a Santa Eugènia. També és rellevant a la zona de l'Eixample, una zona, com hem comentat a on hi ha un nombre creixent d'habitatges a on i resideixen estudiants i això provoca dificultats de convivència entre aquesta població jove i les famílies que comparteixen edificis.

Sorolls a la via pública. Si a aquesta tipologia hi considerem les demandes per a grups a la via pública (849 demandes), les de locals d'oci (387 demandes) i les provocades per activitats a la via pública (103) en total estaríem parlat de 1.339 demandes l'any 2014, podem dir que aquestes són globalment les demandes més elevades. El 43,5% de les demandes per aquest conjunt de tipologies es concentren a la zona de Barri Vell, Mercadal i Güell-Devesa, essent el Barri Vell el de més alta demanda (el 18% del total del conjunt d'aquesta peticions). Aquest tres àmbits són el centre neuràlgic de la ciutat, comercial i cultural, i a on hi ha la més alta concentració d'oci diürn i nocturn. Un oci vinculat a activitats diverses: comerç, restauració, bars (la majoria amb terrasses), discoteques o bars musicals i, també, a on es fan més activitats lúdiques al carrer (espectacles musicals, actes culturals diversos o fires. És aquí, com se sap, a on és concentren les zones d'interès cultural i patrimonial més important (arquitectònic i centres culturals) i per tant la zona amb més alta aflluència de persones i creixement amb una alta especialització turística. Aquesta alta especialització amb activitats d'oci fa complexa la convivència entre residents i l'aflluència de visitants, qüestió aquesta que la ciutat haurà de prendre en consideració en el futur si vol fer compatible la ciutat d'oci i turística amb una zona (barris) per viure. Si a aquest conjunt de barris i sumem també l'Eixample el percentatge de concentració de demandes ascendeix al 52% del total d'aquestes tipologies. Tanmateix, aquesta zona de l'Eixample està especialitzada preferentment en comerç i segurament això explica que aquí es concentrin el major nombre de demandes relacionades amb soroll en establiments comercials. Finalment, i dins aquest conjunt de tipologies de sorolls, cal fer esment dels barris de Santa Eugènia i Sant Narcís (amb un 9% respectivament cada barri d'aquest tipologia de demandes), essent aquí les demandes més importants les relacionades amb grups a la

via publica. Ben segur que en aquest barris les peticions estan vinculades, com hem comentat abans, amb la diversitat cultural de persones que hi resideixen.

En resum, analitzant les demandes de soroll podem observar dues grans problemàtiques diferents a la ciutat i que necessàriament requereixen de polítiques de gestió ben diferenciades. Els barris amb creixent especialització relacionada amb l'oci i el turisme que creen conflictes de convivència entre els residents i els usuaris d'aquests espais (barris) i les zones (barris) amb alta diversitat de persones amb costums i cultures diferents a on la convivència es realment difícil, complexa.



Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

Taula nº 11 tipologia de sorolls per barris		SOROLLS								
Barris	Serveis	Grups via pública	Locals lúdics oci	Domicili particular	Indústria	Lloc tancat	Establiments comercials	Obres via pública	Per actes lloc tancat	Per actes via pública
Barri Vell	333	135	80	77			7	6	1	27
Sector Est	53	25		28						
Carme, Vista alegre, Pedreres, Gironella	97	15	1	75		1	2	1	1	1
Galligants, Sant Daniel	23	7	7	1	4		1	2		1
Pedret, Montjuich	38	10	5	21			1	1		
Pont Major, Campdorà	33	6	10	16						1
Fontajau, Sant Ponç	96	37	20	25	3	1	3	1		6
Domeny, Germans Sàbat, Taialà	74	32	4	32	1	2	1		1	1
Mercadal	288	103	58	90			6	1	1	29
Güell, Devesa	200	99	44	39	3		5		1	9
Eixample	342	58	44	190	6	6	22		5	11
Montilivi, Creueta	40	9		26		1	1	2	1	
Casernes, Migdia	155	37	10	96	1	2	3	3		3
Palau, Avellaneda	199	56	18	108	3	1	9		1	3
Mas Xirgu, Pla d'Abastaments	35	10	24		1					
Santa Eugènia	370	85	30	237		2	1	4	4	7
Can Gibert del Pla	109	30	7	68			1	2		1
Sant Narcís	311	95	25	174		1	9	2	2	3
TOTAL	2796	849	387	1303	22	17	72	25	18	103

8.- Consideracions finals

1. La Policia Municipal desenvolupa tasques que pròpiament no són policials, però, degut a que és un cos que està desenvolupant les seves tasques permanentment, fa actuacions de tipus preventiu o properes a la ciutadania. És el cas de les demandes per anomalies, tot i que moltes vegades no generen un servei, la gestió sempre es fa des de la PM.
2. Els canals d'entrada d'informació són els adequats, però, certament a opinió nostre millorables. A criteri nostre amb les oportunitats de les noves tecnologies i les noves aplicacions a mòbils podrien agilitzar-se les demandes. Cal esmentar que actualment s'està estudiant la possibilitat d'implantar alguna d'aquestes aplicacions, sobre tot als titulars de comerços de la ciutat.
3. El treball evidencia la importància del Servei de demandes del 092 per a la ciutat. El nombre de trucades, especialment de particulars, posa de relleu el coneixement i l'ús d'aquest servei per part de la ciutadania. Malauradament, tot i l'increment del nombre de trucades entre els dos anys estudiats (2013-14), cal explicar que l'ajuntament ha reduït el nombre de hores a l'empresa que gestiona el servei. Aquesta reducció comporta que durant 6 hores al dia només hi hagi una sola persona atenant el 092, amb la pèrdua de trucades que això comporta i per tant d'atenció a la ciutadania. A criteri nostra la pèrdua de trucades significa una pèrdua d'informació important per la gestió de serveis i coneixement de la dinàmica del conjunt de la ciutat.
4. A partir de l'estudi hem pogut veure, en relació a les franges horàries, que la majoria de les peticions es recullen a la tarda, tot i alguns pics puntuals: a) les hores d'inici i finalització de la jornada laboral de la ciutadania i b) les nits especialment les del dijous i divendres que sembla van relacionades amb la sortida de joves (especialment estudiants) o quant hi ha actes o activitats lúdiques/culturals nocturnes. Per futurs estudis caldria afinar més les franges horàries perquè els tres grans grups actual desdibuixen la realitat diària del moment real de les demandes. Una major classificació horària ajudaria a ajustar la gestió i els serveis.
5. Sembla aconsellable que en el programa emprat per PM seria important introduir dades bàsiques per poder millorar i facilitar els estudis, especialment considerar el sexe dels demandants (no es recull cap apartat on especifiqui el sexe del peticionari). En el nostre treball s'ha tingut que buscar manualment aquesta informació a partir del que recullen els/les operadors. També, sembla que es podria reduir el nombre de supòsits que es recullen, actualment són aproximadament 300 i la majoria recullen molt poques peticions, això agilitzaria el procés i en facilitaria l'organització i gestió.
6. El total de demandes per sexes són globalment poc rellevants, el que si varia és el tipus de demanda. Els homes fan majoritàriament demandes relacionades amb la circulació viària i les dones en temes de vigilància i seguretat. Hem observat un nombre relativament importat de trucades anònimes, la majoria són motivades per por a represàlies, per part dels ciutadans

implicats. Aquesta situació és molt difícil de revertir ja que el ciutadà té por de veure's implicat en qualsevol tema que impliqui una denúncia i conseqüentment un procés judicial. A criteri nostre seria important realitzar campanyes de conscienciació ciutadana, en la qual s'impliquessin diferents estaments públics, per donar a conèixer al ciutadà la importància que significa pel bon funcionament de la ciutat el seu testimoni i la seva implicació.

7. Com hem pogut conèixer l'ús dels telèfons mòbils és el mitjà més usats pel demandants. Aquests tipus de dispositius i els nous avenços tècnics són eines per explorar en un futur. Per exemple, seria interessant una aplicació que permetés al ciutadà enviar les anomalies que observa en el carrer i enviar-la directament als serveis de l'ajuntament o a la PM. Aquesta aplicació ajudaria molt a la gestió de les demandes i també a una millora de gestió al conjunt de la ciutat. Igualment, seria interessant aplicacions telefòniques per a comerciants, especialment per a denunciar furtos o controls de persones sospitoses que ja han furat anteriorment.
8. L'estudi ens ha permès conèixer les diferents tipologies de demandes, la seva incidència i concurrència i, alhora, ens hem apropiat a partir d'aquestes a la realitat i coneixement dels diferents barris de la ciutat. A criteri nostre aquest anàlisi pot ajudar als serveis de la policia, als serveis tècnics de l'ajuntament i als polítics a conèixer la importància de les demandes i sobretot a saber quines són les demandes que preocupen a la ciutadania i, el més important, a aplicar mesures proactives, preventives. Promoure polítiques de prevenció i no de curar, és a dir avançar-se als fets. En aquest sentit proposaríem, fer una memòria anual de les demandes, per tenir una radiografia de la ciutat anualment i poder aplicar polítiques preventives.
9. Com hem vist, en l'anàlisi de peticions de serveis, hi ha clares diferències per barris. Per exemple: a les gran vies d'entrada a la ciutat destaquen les demandes d'accidents i regulació del trànsit; en el centre de la ciutat, especialment a les zones més dinàmiques especialitzades en oci i turismes, dominen les molèsties per sorolls de tot tipus; els barris que acullen la població immigrant, especialment extracomunitària, recullen peticions per friccions en la convivència diària; en el barris perifèrics importants abandonament de vehicles a les vies públiques, etc. El coneixement de les demandes per barris suggereix la necessitat d'aplicar mesures correctives diferenciades. En el cas d'accidentalitat i conflicte de trànsit caldria millorar la gestió treballant de manera més coordinada els serveis de la policia, el departament de via pública i els veïns dels barris més afectats. En les zones d'oci/ turisme cal una gestió preventiva per part dels gestors del turismes, dels gestors d'activitats d'oci i dels serveis de comerç i restauració, amb coordinació i diàleg amb la població resident en aquets barris per garantir la convivència i prevenir una futura desertització de població residents com està passat a moltes ciutats europees. En el barris de major massificació, especialment allà a on hi ha una més gran concentració de persones d'origen cultural diferent i divers, intentar a través dels plans d'ordenació municipal esponjar les zones, millorar els serveis col·lectius, controlar el nombre de persones empadronades per pis, eradicar el problema dels pisos pastera, especialment mesures de tipus social i urbanístics més que policial.

10. L'estudi específic de la demanda de les diferents tipologies de sorolls ens posa de relleu la importància d'analitzar de manera detallada i concreta per barris les demandes ciutadanes. L'exemple ha servit per apropar-nos de manera específica a aquesta problemàtica i conèixer la realitat de la ciutat i, especialment, caracteritzar-la per barris. A criteri nostra, seria interessant poder realitza un estudi per a cada tipologia de demandes i, alhora, i com hem explicat, introduir-hi altres variables com pot ser el sexe de la persona demandant, una més acurada aproximació de la franja horària de quant s'ha fet la demanda i el dia de la setmana. Una anàlisi detallada i cartogràfica (mapa de calor) de les diferents tipologies de demandes ben segur pot permetre una millor gestió dels serveis de la ciutat. Aplicar i promoure mesures preventives que impliquen a diferents serveis de l'ajuntament (urbanístiques, d'infraestructura, comercials, d'oci, viaries, socials, turístiques, de seguretat, etc.), millorar la informació a la ciutadania i, sobretot, fer polítiques que millorin la convivència de la ciutadania de Girona.

9.-Bibliografia

- Curbet, J., Guillén, F., Pascual, J. M., Cajelait, M., Bennett, J., Stanko, B., Soullez, Ch., González, C., i Murrià, M. (2011), **La seguretat Ciutadana a les Metròpolis del Segle XXI** a PAPERS 53. Publicació de l'institut d'Estudis Regionals i Metropolitans
- Guillén F., (2012), **Polícia i Seguretat**, Departament de Ciència Política i de Dret Públic. Universitat Autònoma de Barcelona Servei de publicacions Bellaterra
- Lopez Nieto, y Mallo F., (1982) **La seguridad Ciudadana y su Normativa Legal**. El consultor de los ayuntamientos y de los juzgados S.A.
- Serrano, Gómez A., (1987) **El Costo del Delito y sus Víctimas en España**. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Oliva M., (2008), *Estudi de la inseguretat a la ciutat de Girona, Fets reals i Percepció*. Ajuntament de Girona (no publicat)

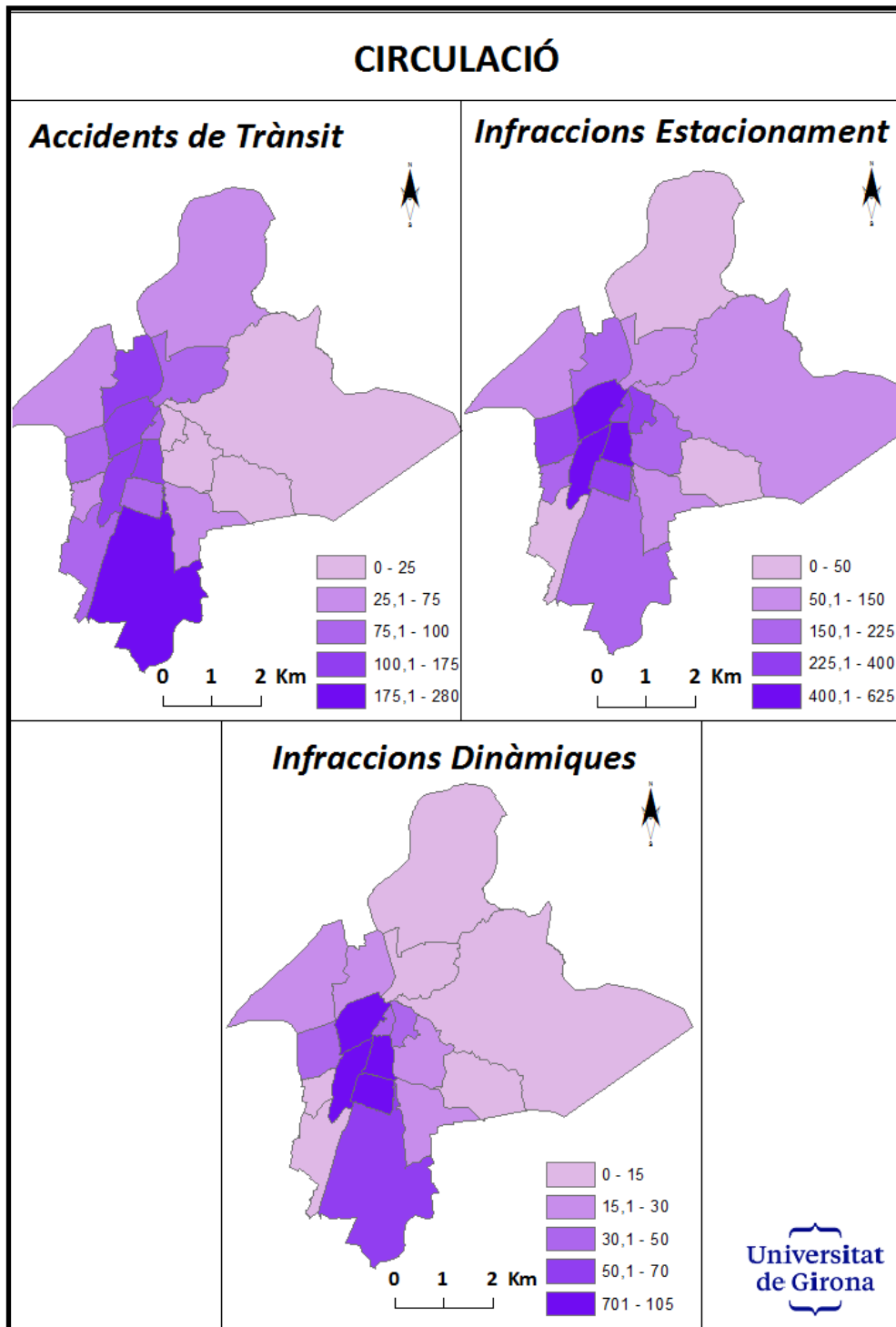
Webgrafia

- Ajuntament de Girona: l'Observatori de Girona (2014) www.girona.cat/observatori
- Bonastra, Q., (2011) *Espacio, delincuencia y seguridad: hacia el diseño de un modelo de análisis territorial*. Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles N.º 57 , páginas 123-146 Consultat el 31 de gener de 2015. <http://www.boletinage.com/articulos/57/06-ESPACIO.pdf>
- Gràcia, Aguilar, D., (2008) *L'ambient urbà i la criminalitat. Robatoris contra el patrimoni a la ciutat de Girona* (TFG) . Consultat el 31 de gener de 2015 <http://dugidoc.udg.edu/browse?value=Gr%C3%A0cia+Aguilar%2C+David&type=author>
- Morozov E.,(2012). *Revolución en el trabajo policial* . Diari El Pais. Consultat el 6 de febrer de 2015 http://elpais.com/elpais/2012/07/30/opinion/1343645107_377948.html
- Requena Hidalgo, J., (2013). *Polícia y desarrollo urbano en la ciudad contemporània* .Capítol 4 , *Perspectiva Geogràfica de la Experiència de la (In)Seguridad en la Sociedad Actual* pág. 157-2018 (Tesis doctoral). Consultat el 31 de gener de 2015 <http://www.tdx.cat/handle/10803/123358>
- Universidad de Alcalá. Departamento de Geología, Geografía y Medio Ambiente Unidad Docente de Geografía. (2014/2015), *Sistemas de Información Geográfica (SIG) y crimen. Análisis, predicción y prevención Criminología-SIG14-15 (PPT)* . Consultat el 6 de febrer de 2015 <http://www.uah.es/>

10.-Annex

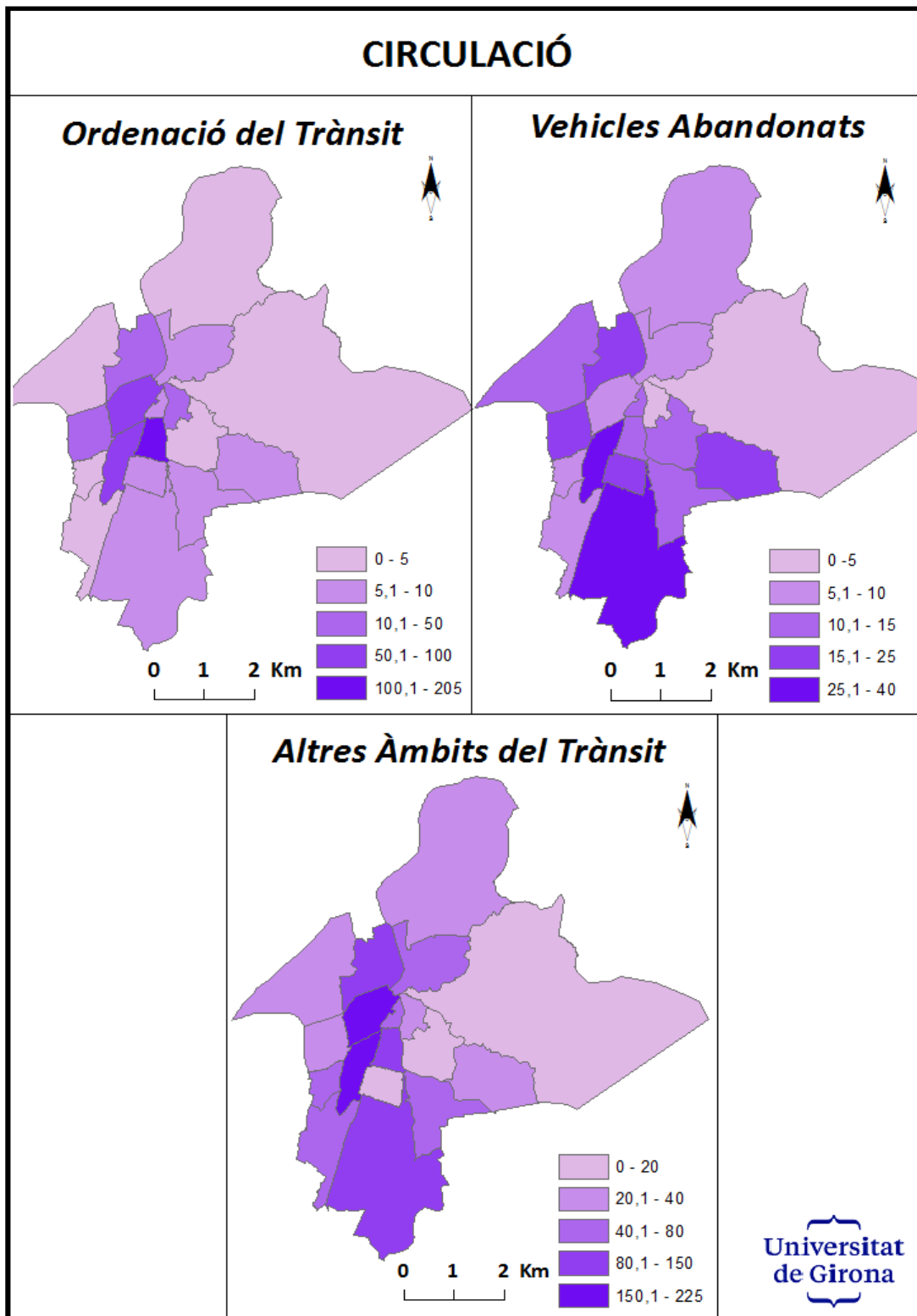
Mapes de serveis per barris

Mapa nº 5: demandes per barris, grup de circulació 1: Accidents de trànsit, infraccions per estacionament i infraccions dinàmiques



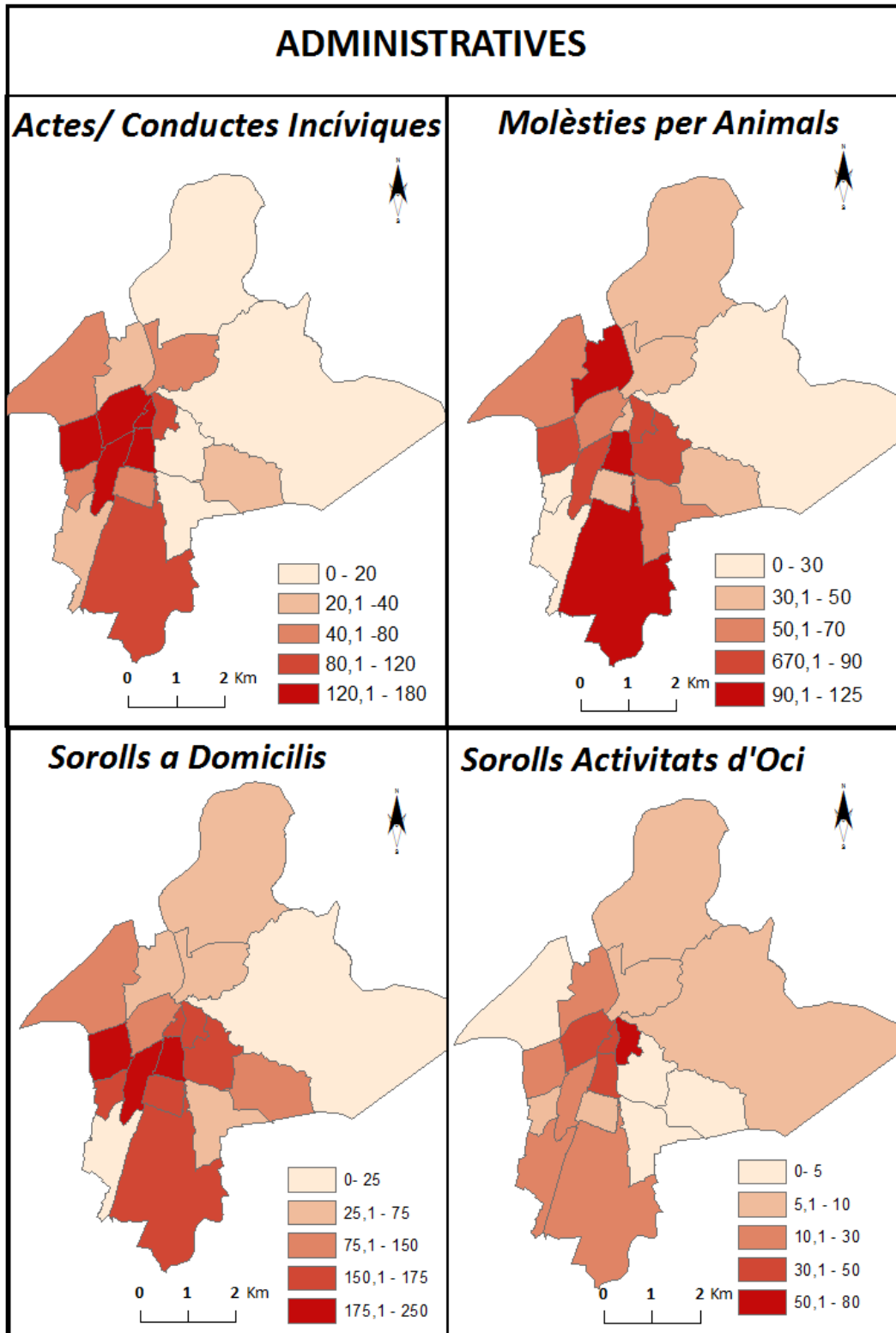
Elaboració pròpia, dades extretes de l'UMAT

Mapa nº 6: demandes per barris, grup de circulació 2: Ordenació del trànsit, Vehicles abandonats, Altres àmbits del trànsit



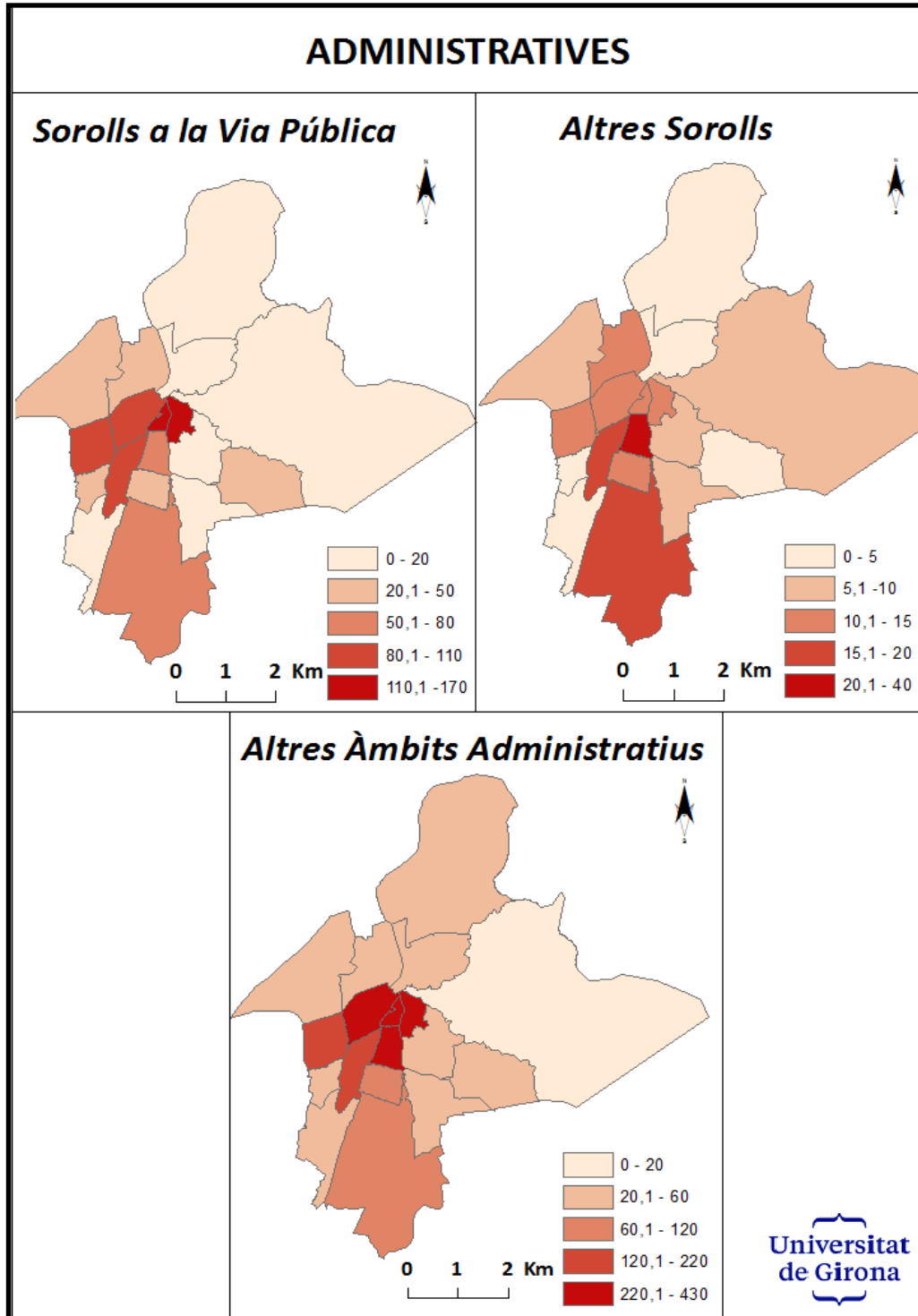
Elaboració pròpia, dades extretes de l'UMAT

Mapa nº 7: demandes per barris, grup d'Administratives 1: Actes conductes incíviques, Molèsties per animals , Sorolls a domicilis i Sorolls activitats d'oci



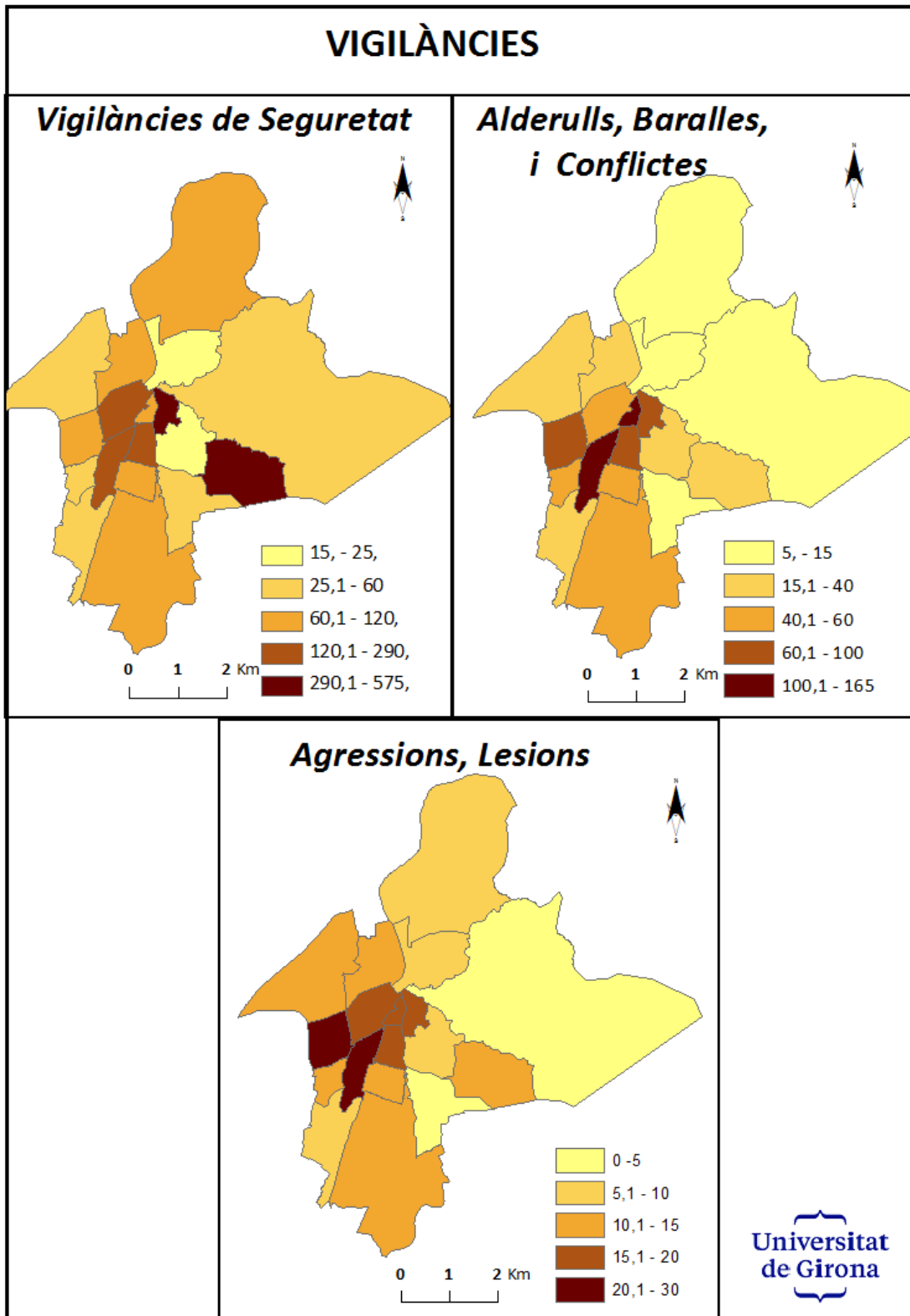
Elaboració pròpia, dades extretes de l'UMAT

Mapa nº 8: demandes per barris, grup d'Administratives 2: Sorolls a la Via pública, Altres sorolls, Altres àmbits administratius



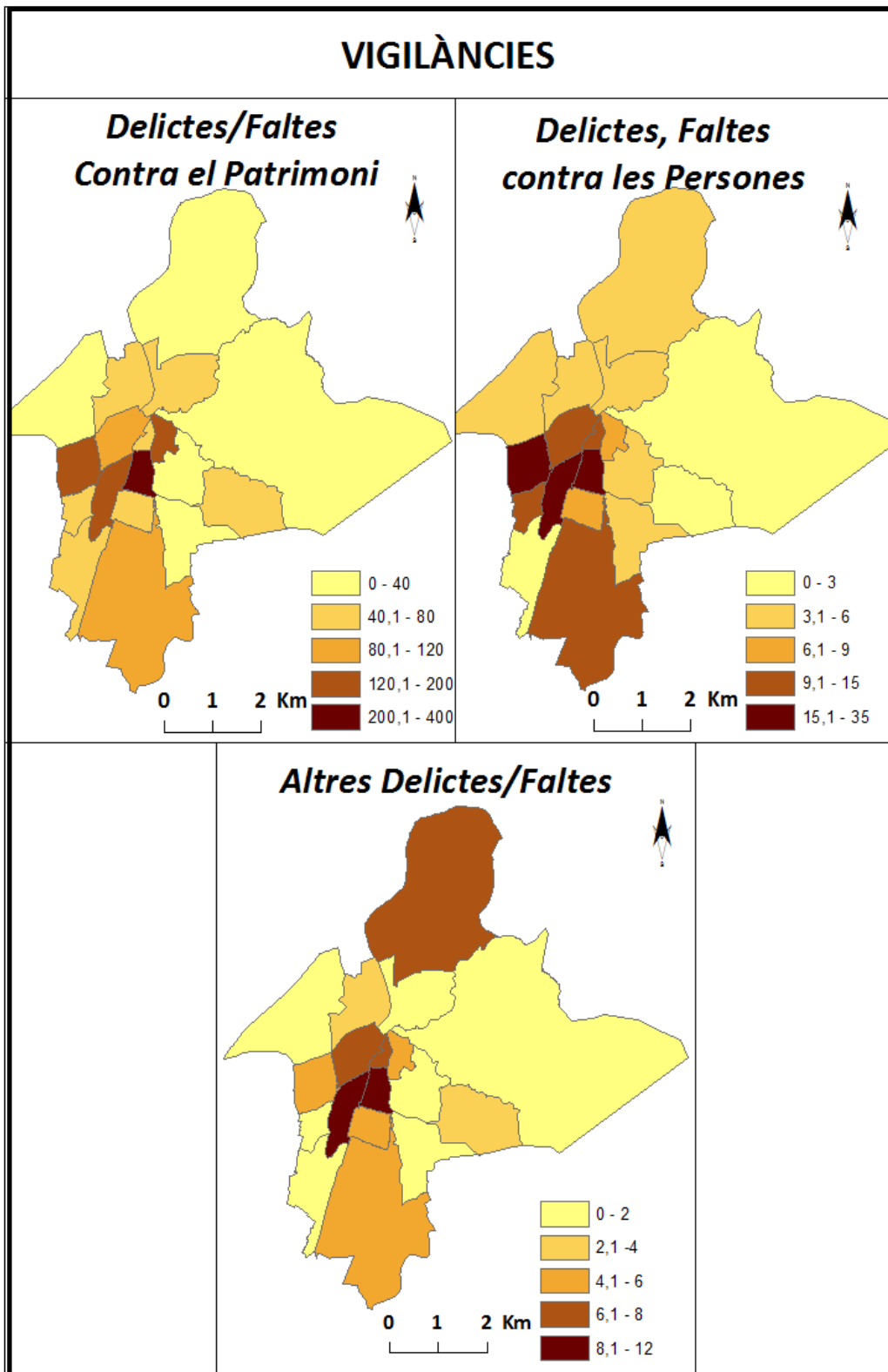
Elaboració pròpia, dades extretes de l'UMAT

Mapa nº 9: demandes per barris, grup Vigilàncies 1: Vigilàncies de seguretat, Aldarulls, Baralles i Conflictes



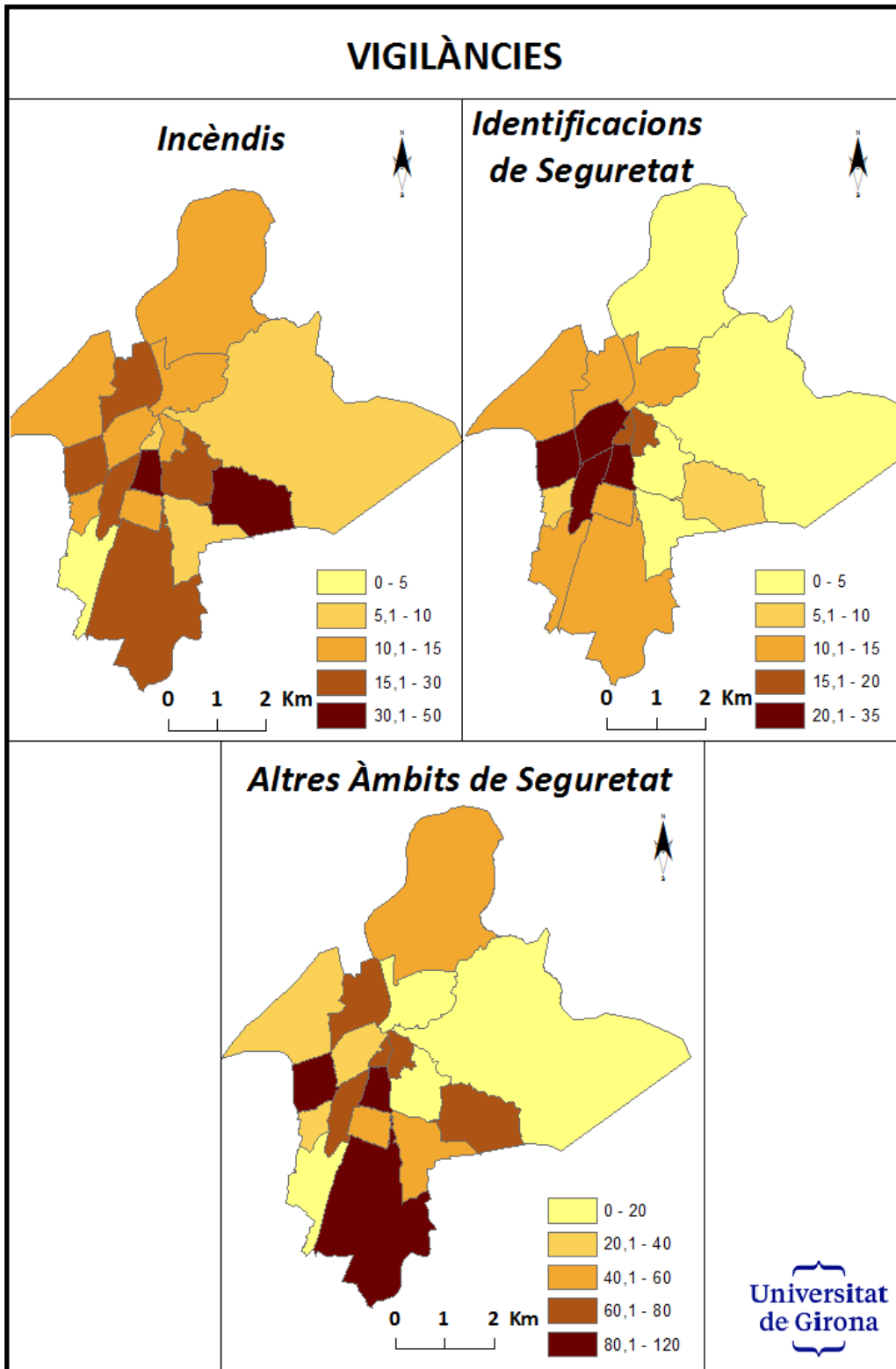
Elaboració pròpia, dades extretes de l'UMAT

Mapa nº 10: demandes per barris, grup Vigilàncies 2: Delictes/Faltes contra el patrimoni, Delictes faltes contra les persones, Altres delictes faltes



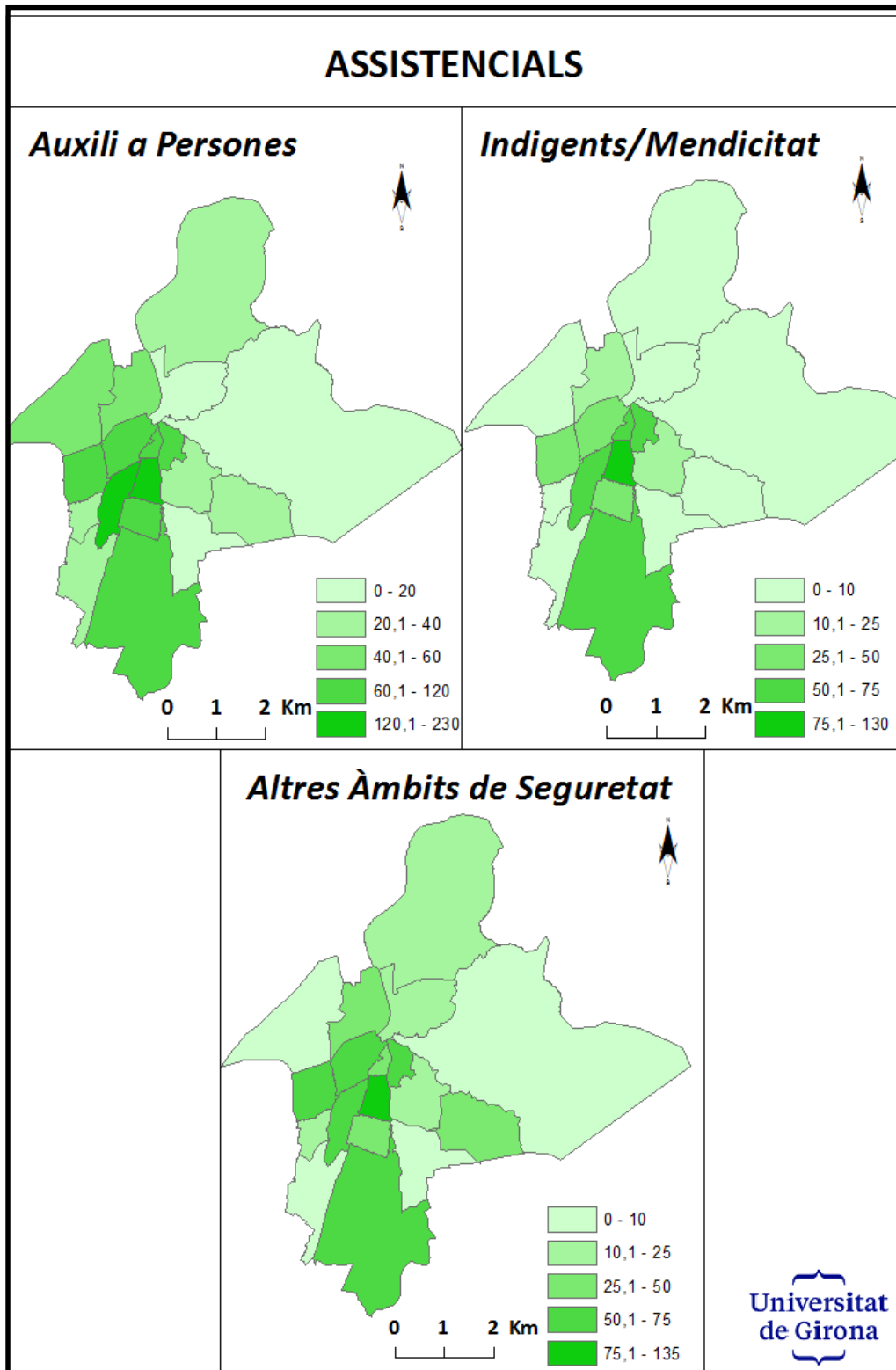
Elaboració pròpia, dades extretes de l'UMAT

Mapa nº 11: demandes per barris, grup Vigilàncies 3: Delictes/Faltes contra el patrimoni, Delictes faltes contra les persones, Altres delictes faltes



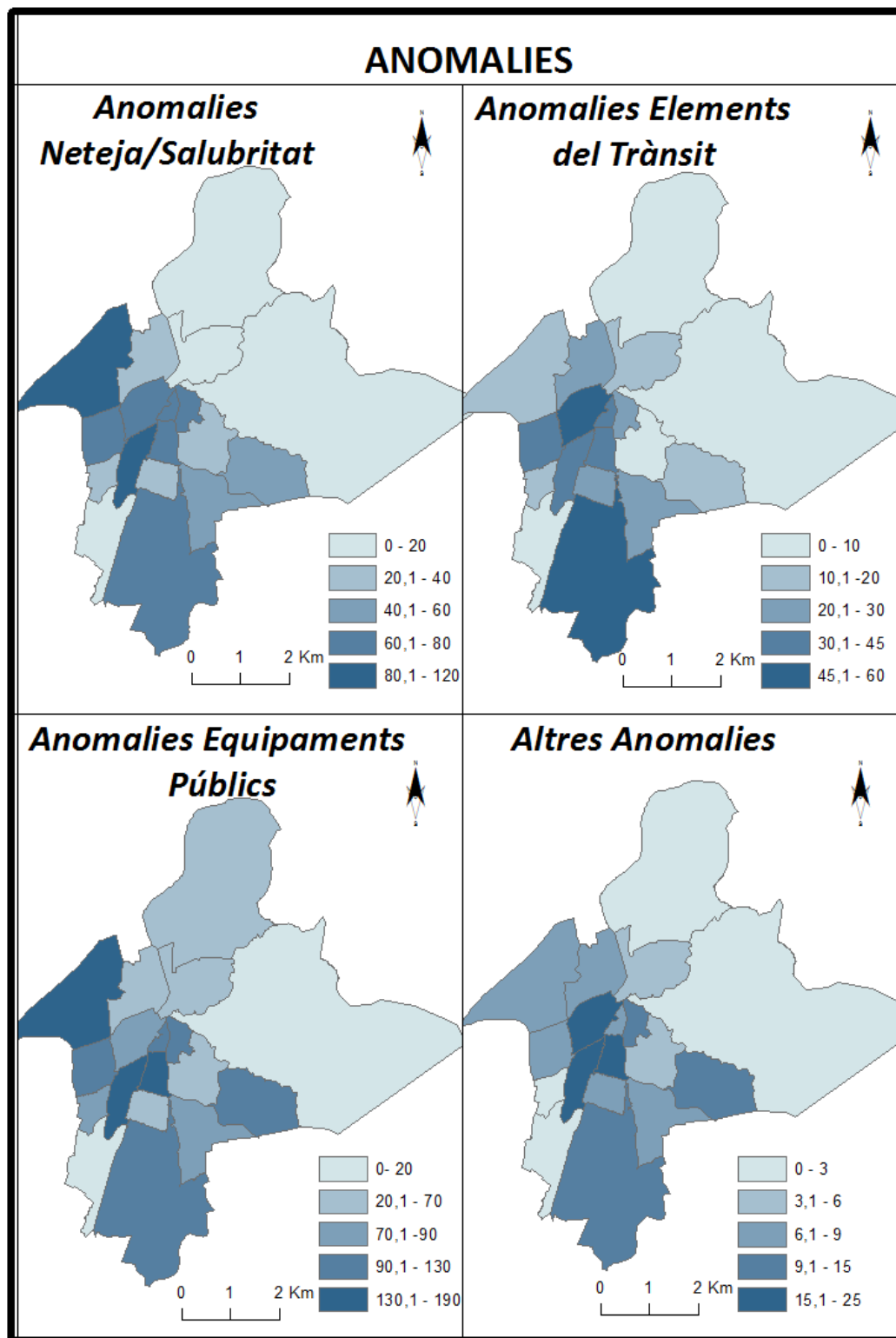
Elaboració pròpia, dades extretes de l'UMAT

Mapa nº 12: demandes per barris, grup Assistencial 3: Auxili a persones, Indigents/mendicitat, Altres àmbits seguretat



Elaboració pròpia, dades extretes de l'UMAT

Mapa nº 12: demandes per barris, grup Anomalies: Anomalies neteja/salubritat, Anomalies elements del trànsit, Anomalies equipaments públics, Altres anomalies



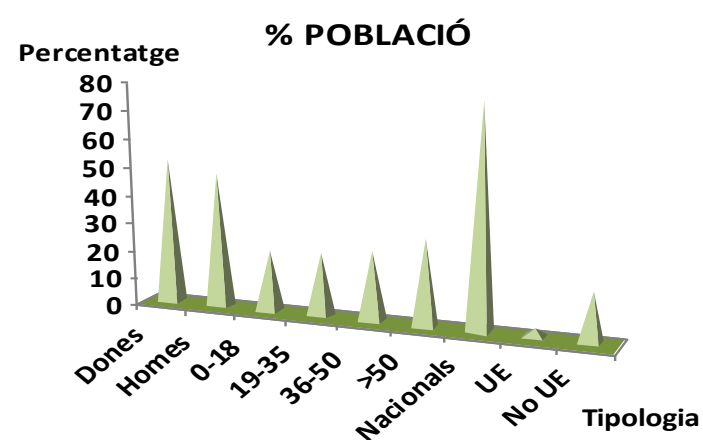
Seguidament afegim un parell de taules, que poden ser d'ajuda per interpretar les taules de sorolls, la primera de població i la segona de tipologia edificatòria

Taula nº11 Sexe, edat i procedència

Barris	Població	%	SEXE				EDAT								LLOC DE NAIXEMENT					
			DONES	%	HOMES	%	0-18	%	19-35	%	36-50	%	>50	%	Nacionals	%	UE	%	No UE	%
Barri vell	2922	3,0	1444	49,4	1478	50,6	453	15,5	808	27,7	826	28,3	835	28,6	2220	75,98	155	5,3	547	18,7
Sector Est	3395	3,5	1670	49,2	1725	50,8	1070	31,5	833	24,5	699	20,6	793	23,4	2910	85,71	59	1,7	426	12,5
Carme- Vista Alegre- Pedreres- Gironella	3751	3,8	1944	51,8	1807	48,2	710	18,9	916	24,4	879	23,4	1246	33,2	2938	78,33	103	2,7	710	18,9
Galligants- Sant Daniel	981	1,0	517	52,7	464	47,3	188	19,2	185	18,9	255	26,0	353	36,0	872	88,89	28	2,9	81	8,3
Pedret- Montjuich	3603	3,7	1877	52,1	1726	47,9	798	22,1	705	19,6	881	24,5	1219	33,8	3169	87,95	132	3,7	302	8,4
Pont Major- Campdorà	2962	3,0	1480	50,0	1482	50,0	631	21,3	668	22,6	735	24,8	928	31,3	2338	78,93	105	3,5	519	17,5
Fontajau- Sant Ponç	3271	3,3	1696	51,8	1575	48,2	715	21,9	618	18,9	880	26,9	1058	32,3	2790	85,30	95	2,9	386	11,8
Domeny- Germans Sàbat- Taialà	5857	6,0	3018	51,5	2839	48,5	1400	23,9	1149	19,6	1502	25,6	1806	30,8	5303	90,54	152	2,6	402	6,9
Mercadal	1923	2,0	1046	54,4	877	45,6	280	14,6	463	24,1	438	22,8	742	38,6	1554	80,81	76	4,0	293	15,2
Güell-Devesa	6181	6,3	3308	53,5	2873	46,5	1406	22,7	1321	21,4	1725	27,9	1729	28,0	5230	84,61	206	3,3	745	12,1
Eixample	9264	9,5	5161	55,7	4103	44,3	1641	17,7	1933	20,9	1987	21,4	3703	40,0	7560	81,61	253	2,7	1451	15,7
Montilivi-Creueta	4718	4,8	2413	51,1	2305	48,9	967	20,5	1032	21,9	1125	23,8	1594	33,8	4086	86,60	111	2,4	521	11,0
Casernes-Migdia	7828	8,0	4156	53,1	3672	46,9	1666	21,3	1638	20,9	2011	25,7	2513	32,1	6657	85,04	192	2,5	979	12,5
Palau- Avellaneda	11698	11,9	6026	51,5	5672	48,5	2704	23,1	2642	22,6	3158	27,0	3194	27,3	9970	85,23	454	3,9	1274	10,9
Mas Xirgu- Plà d'Abastaments	73	0,1	35	47,9	38	52,1	8	11,0	17	23,3	19	26,0	29	39,7	49	67,12	5	6,8	19	26,0
Santa Eugenia	8617	8,8	4379	50,8	4238	49,2	1895	22,0	2232	25,9	2172	25,2	2318	26,9	5395	62,61	337	3,9	2885	33,5
Can Gibert del Plà	7693	7,9	3869	50,3	3824	49,7	1809	23,5	1812	23,6	2085	27,1	1987	25,8	5054	65,70	275	3,6	2364	30,7
Sant Narcís	13170	13,5	6953	52,8	6217	47,2	2676	20,3	3057	23,2	3121	23,7	4316	32,8	9209	69,92	498	3,8	3463	26,3
TOTAL	97907	100,0	50992	52,1	46915	47,9	21017	21,5	22029	22,5	24498	25,0	30363	31,0	77304	78,96	3236	3,3	17367	17,7

Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

Gràfic nº 8 gràfic de població



Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM

Taula nº12 Tipologia constructiva i activitats comercials		TIPOLOGIA				ACTIVITATS COMERCIALS							
SECTORS	TOTAL Edificis	Unifamiliars	%	Blocs - pisos	%	Total	Dif%	Comerç	%	industrial	%	Altres	%
GIRONA CIUTAT													
Barri Vell	455	84	18,5	371	81,5	521	114,5	285	54,7	1	0,2	235	45,1
Sector Est	391	279	71,4	112	28,6	54	13,8	17	31,5	2	3,7	35	64,8
Carme, Vista alegre, Pedreres, Gironella	612	368	60,1	244	39,9	117	19,1	47	40,2	2	1,7	68	58,1
Galligans, Sant Daniel	324	237	73,1	87	26,9	41	12,7	15	36,6	2	4,9	24	58,5
Pedret, Montjuich	634	539	85,0	95	15,0	68	10,7	18	26,5	0	0,0	50	73,5
Pont Major, Campdorà	438	306	69,9	182	41,6	105	24,0	34	32,4	19	18,1	52	49,5
Fontajau, Sant Ponç	253	209	82,6	44	17,4	113	44,7	47	41,6	1	0,9	65	57,5
Domeny, Germans Sàbat, Taialà	1097	880	80,2	217	19,8	210	19,1	53	25,2	34	16,2	123	58,6
Mercadal	174	8	4,6	166	95,4	471	270,7	190	40,3	0		281	59,7
Güell, Devesa	287	44	15,3	243	84,7	372	129,6	120	32,3	0		252	67,7
Eixample	519	55	10,6	464	89,4	1443	278,0	536	37,1	2	0,1	905	62,7
Montilivi, Creueta	633	520	82,1	113	17,9	125	19,7	39	31,2	0		86	68,8
Casernes, Migdia	531	172	32,4	359	67,6	361	68,0	104	28,8	0		257	71,2
Palau, Avellaneda	1407	1159	82,4	248	17,6	363	25,8	150	41,3	1	0,3	212	58,4
Mas Xirgu, Pla d'Abastaments	26	18	69,2	8	30,8	228	876,9	45	19,7	15	6,6	168	73,7
Santa Eugènia	353	90	25,5	263	74,5	238	67,4	114	47,9	0	0,0	124	52,1
Can Gibert del Pla	167	7	4,2	160	95,8	168	100,6	85	50,6	1	0,6	82	48,8
Sant Narcís	742	402	54,2	340	45,8	460	62,0	198	43,0	2	0,4	260	56,5
Total	9043	5377	59,5	2625	29,0	5458	60,4	2097	38,4	82	1,5	3279	60,1

Elaboració pròpia a partir de les dades del programa GESPOL de la PM