

RESOLUCIÓ

Prevenió i seguretat



DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 13 d'abril de 2025, la persona interessada va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Vivia en una finca del carrer Pintor Fortuny i, en els darrers dos anys, s'havia incrementat significativament la presència de persones vinculades al tràfic de drogues, la delinqüència i el sensellarisme, que operaven amb impunitat en el porxo d'accés a l'edifici, el portal d'entrada als habitatges, els encontorns del parking comunitari i els carrers contigus a la finca.
- Tot i que el tràfic de drogues tenia lloc a plena llum del dia, durant les nits augmentava, especialment durant les matinades, quan es produïa gran part de les transaccions, les quals provocaven molèsties i inseguretat al veïnat.
- Explicava que aquelles persones també manifestaven conductes incíviques, com ara buidar contenidors, orinar, defecar o consumir drogues en la porta de l'immoble. Algunes persones veïnes havien patit agressions verbals i físiques quan havien intentat que abandonessin el lloc o que cessessin les conductes delictives i incíviques. La situació feia que no poguessin accedir a l'edifici amb seguretat en determinats horaris.
- S'havia informat diverses vegades als cossos de seguretat, que hi havien anat poques vegades i no havien desenvolupat una actuació eficaç per erradicar la situació, tot i les proves fotogràfiques i audiovisuals proporcionades pel veïnat.



Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els drets de la ciutadania i els principis de bona administració.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'[Àrea de Prevenció i Seguretat](#) i a la [Regidoria del Districte de Ciutat Vella](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 28 d'abril de 2025 es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 15 de maig de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'Àrea de Prevenció i Seguretat.

El dia 3 de novembre de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada al Districte de Ciutat Vella.

Els escrits exposen la intervenció policial i administrativa que s'està duent a terme arran de la situació denunciada per la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. Col·laboració municipal en l'actuació supervisora de la Sindicatura de Greuges

El Districte de Ciutat Vella ha trigat més de sis mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, [incompleix el deure de col·laboració](#) establert per l'article 3.7 de

la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, es recorda a la Regidoria del Districte de Ciutat Vella l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

2. L'actuació policial davant la situació exposada pel ciutadà

La persona interessada manifesta el seu malestar davant la situació d'inseguretat que afecta el carrer i la finca on viu, així com la percepció d'una manca d'intervenció municipal eficaç per posar fi a les conductes que perjudiquen la convivència veïnal.

Segons la informació facilitada per l'Àrea de Prevenció i Seguretat, es tracta d'una situació coneguda pels serveis municipals, en la qual s'està intervenint amb l'objectiu de minimitzar l'impacte de les diverses dinàmiques que incideixen directament en l'espai públic.

La Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) informa que, entre el 30 d'abril de 2024 i el 30 d'abril de 2025, s'han rebut 64 avisos relacionats amb problemes de seguretat ciutadana i civisme. D'aquests, només tres estaven vinculats amb el tràfic de drogues. Així mateix, s'indica que les patrulles de la GUB havien atès 51 d'aquests avisos, amb resultats diversos.

L'Ajuntament, en el marc de la seva organització policial, disposa de l'equip de Policia de barri (EPB), al qual correspon fer el seguiment de les situacions que es repeteixen en un mateix indret i proposar mesures per resoldre-les. Aquestes actuacions tenen un caràcter preventiu i complementari a la intervenció policial, amb la finalitat d'oferir solucions a situacions no desitjades que poden afectar els drets fonamentals de la ciutadania.

Pel que fa al cas objecte de la queixa, l'EPB manté contactes regulars per compartir informació amb diverses entitats veïnals i comercials del barri, a les quals trasllada indicacions i recomanacions. Concretament, el passat mes de setembre, l'EPB es va reunir amb la presidenta de la comunitat de propietaris de la finca on viu el promotor de



la queixa i amb una altra veïna, que van exposar les seves preocupacions i demandes, entre les quals figurava la venda i el consum de substàncies. En aquesta trobada, els agents van informar que ja s'estaven duent a terme comprovacions sobre aquests fets per determinar si podien ser constitutius de delictes i actuar en conseqüència.

A més, la zona on viu el promotor de la queixa és objecte de seguiment en les taules de coordinació del Districte, en què participen diversos serveis municipals i la GUB, per avaluar la situació i acordar les mesures que cal prendre.

Finalment, s'indica que el Raval és el barri de Barcelona que disposa de més dotacions policials, tant uniformades com de paisà. Aquesta àmplia cobertura de serveis facilita les actuacions policials a la via pública i incrementa el nombre d'intervencions.

El fet que el barri del Raval concentri un volum elevat de recursos policials, tant uniformats com de paisà, posa de manifest la complexitat de la seva realitat social i urbana. Aquesta intensitat d'intervenció no sempre es tradueix en una percepció d'ordre o seguretat per part dels veïns, fet que posa en relleu la importància de treballar també en l'àmbit comunitari i social, més enllà de l'estricta actuació policial.

3. La presència de persones sense llar

Una altra qüestió objecte de queixa és la presència de persones sense llar que pernocten als porxos de l'immoble.

El Pla local de seguretat 2024-2027, en el punt 6.3, aborda l'atenció a les vulnerabilitats en el marc de la seguretat i la convivència, i reconeix el repte que suposa per a la ciutat donar una resposta adequada a les persones especialment vulnerables. En aquest sentit, s'hi estableix que les polítiques de seguretat i les intervencions relacionades han de tenir present que hi ha col·lectius que requereixen una atenció específica a causa de la seva situació de fragilitat social.

El pla destaca especialment la situació de les persones en situació de sensellarisme, atès que "aquestes persones poden patir atemptats greus contra la seva seguretat pel fet de viure a l'espai públic i perquè sovint hi interseccionen factors diversos (pobresa, salut mental, discapacitat, addiccions, etc.). Però, alhora, poden ser percebudes per part

de la ciutadania com un factor generador d'inseguretat o d'alteració de la convivència, per algunes de les conductes que duen a terme a l'espai públic”.

Per tant, no es pot estigmatitzar les persones en situació de vulnerabilitat social, sinó que cal garantir que rebin el suport necessari per part de l'Administració municipal. La gestió d'aquestes situacions és complexa i no pot abordar-se únicament des d'una òptica de la seguretat, ja que aquesta, per si sola, no resol el problema: ni permet que les persones millorin la seva situació vital, ni assegura la restauració de la convivència veïnal. Per tant, és imprescindible actuar des d'una perspectiva multiservei, que impliqui la coordinació dels diferents serveis municipals competents per oferir una resposta integral i efectiva.

En el cas concret analitzat, el consistori informa que la GUB duu a terme diàriament, sense excepció, un dispositiu específic adreçat a donar assistència a les persones sense llar que romanen a la via pública. Aquest dispositiu es desenvolupa conjuntament amb els serveis de neteja, amb l'objectiu de garantir una actuació coordinada i integral.

Aquesta intervenció s'emmarca dins del Procediment operatiu 4/2023 – Dispositiu Civitas, que té entre els seus objectius facilitar la vinculació de les persones sense llar amb els serveis competents en matèria d'atenció social i sanitària, així com actuar sobre l'entorn físic on aquestes persones pernocten.

D'altra banda, l'informe municipal assenyala que aquest problema s'aborda també en el marc de les Taules de sensellarisme, en les quals participen diversos equips municipals amb la finalitat de coordinar esforços i garantir una resposta integral i adaptada a les necessitats d'aquest col·lectiu.

En conclusió, es pot considerar que s'està duent a terme un seguiment continuat de la situació, valorant-ne els resultats i ajustant les actuacions per millorar-ne l'efectivitat. Tot i això, cal tenir present que la ciutadania sovint pot percebre una manca de resultats immediats, atès que els efectes de les estratègies desplegades poden requerir temps per fer-se visibles.

Tot i això, segons apunta el Districte, en la reunió mantinguda entre l'EPB i la comunitat de propietaris, aquesta darrera va manifestar que havia notat una millora global, sobretot en neteja. Alhora, van demanar un canvi d'ubicació dels contenidors, que s'ha valorat

favorablement en la Taula d'Espai públic del districte, en què s'ha acordat desplaçar-los per evitar l'efecte pantalla davant dels porxos on pernocten les persones sense llar.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació del Districte de Ciutat Vella i de l'Àrea de Prevenció i Seguretat ha estat adequada i continuada, amb seguiment actiu per part de l'equip de Policia de barri i coordinació amb altres serveis municipals. Tanmateix, la percepció de manca d'efectivitat per part de la ciutadania indica la necessitat de reforçar la comunicació i la proximitat amb el veïnat.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la Regidoria del Districte de Ciutat Vella** que reforci la comunicació i la coordinació entre la Guàrdia Urbana, els serveis municipals i el veïnat per millorar la percepció de seguretat i la confiança ciutadana.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que mantingui la intensitat de la intervenció policial i la reforci, si cal.
- **Recordar al Districte de Ciutat Vella** que està obligat a col·laborar amb el mandat de supervisió d'aquesta institució.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Així mateix, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.1 "Més percepció de seguretat i una millor convivència a Barcelona"**.