

CIAPE

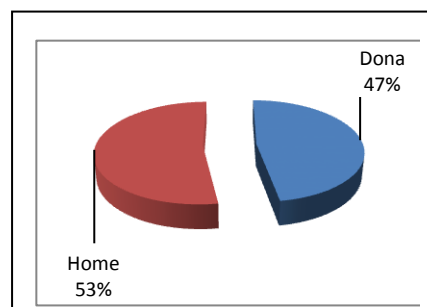
AJUNTAMENT STA. COLOMA

MEMÒRIA 2013

A. ATENCIONS PRESENCIALS

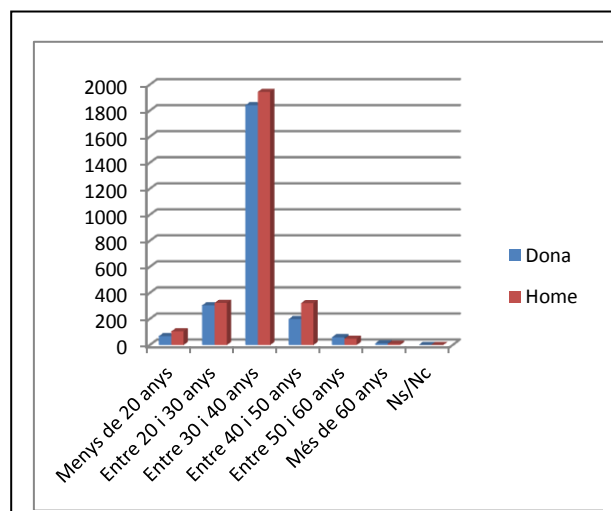
1. Número d'atencions realitzades: 5242
2. Distribució de les atencions en funció al gènere de la persona demandant

Sexe	Nº	%
Dona	2489	47,48%
Home	2753	52,52%
Total	5242	100,00%



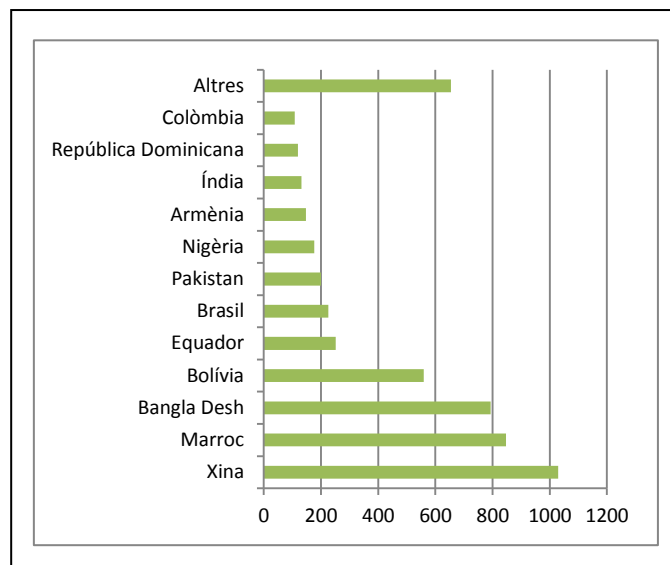
3. Distribució de les atencions en funció de les edats i sexe de les persones demandants.

Grup d'edat	Dona	Home	Total	%
Menys de 20 anys	69	105	174	3,32%
Entre 20 i 30 anys	305	324	629	12,00%
Entre 30 i 40 anys	1843	1945	3788	72,26%
Entre 40 i 50 anys	199	322	521	9,94%
Entre 50 i 60 anys	60	48	108	2,06%
Més de 60 anys	13	9	22	0,42%
Ns/Nc	0	0	0	0,00%
Total	2489	2753	5242	100,00%



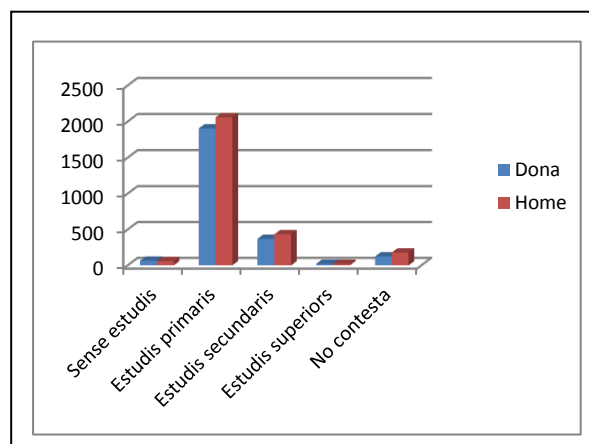
4. Distribució de les atencions en funció de la nacionalitat de les persones demandants

Nacionalitat	Nº	%
Xina	1030	19,65%
Marroc	847	16,16%
Bangla Desh	793	15,13%
Bolívia	559	10,66%
Equador	251	4,79%
Brasil	226	4,31%
Pakistan	200	3,82%
Nigèria	176	3,36%
Armènia	147	2,80%
Índia	132	2,52%
República Dominicana	119	2,27%
Colòmbia	108	2,06%
Altres	654	12,48%
Total	5242	100,00%



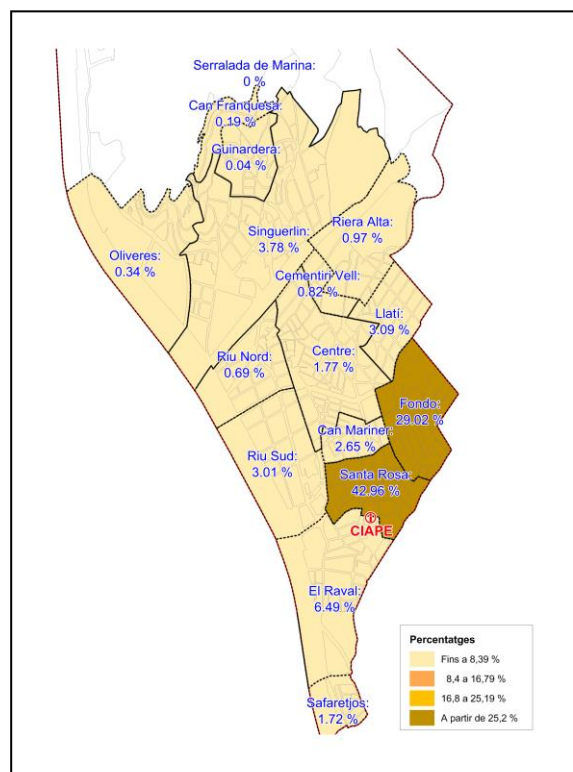
5. Distribució de les atencions en funció del nivell d'instrucció de les persones demandants

	Dona	Home	Total	%
Sense estudis	65	59	124	2,37%
Estudis primaris	1906	2058	3964	75,62%
Estudis secundaris	371	433	804	15,34%
Estudis superiors	23	23	46	0,88%
No contesta	124	180	304	5,80%
Total	2489	2753	5242	100,00%



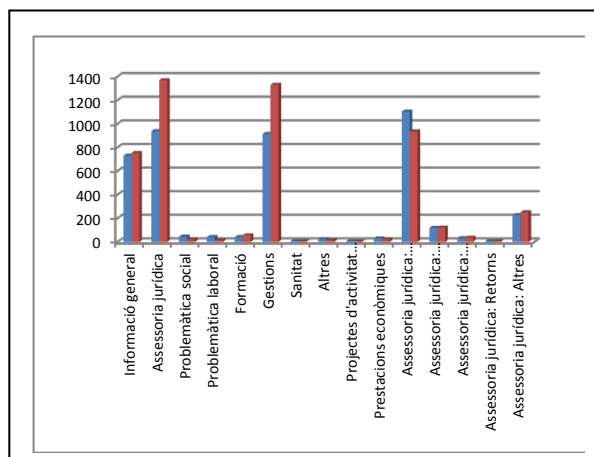
6. Distribució de les atencions en funció del barri de les persones demandants.

Barri	Nº	%
Can Franquesa	10	0,19%
Can Mariner	139	2,65%
Cementiri Vell	43	0,82%
Centre	93	1,77%
El Llatí	162	3,09%
El Raval	340	6,49%
El Singuerlin	198	3,78%
Els Safaretjos	90	1,72%
Fondo	1521	29,02%
Riera Alta	51	0,97%
Riu Nord	36	0,69%
Riu Sud	158	3,01%
Santa Rosa	2252	42,96%
Les Oliveres	18	0,34%
La Guinardera	2	0,04%
Altres municipis	89	1,70%
No sap / No contesta	40	0,76%
TOTAL	5242	100,00%



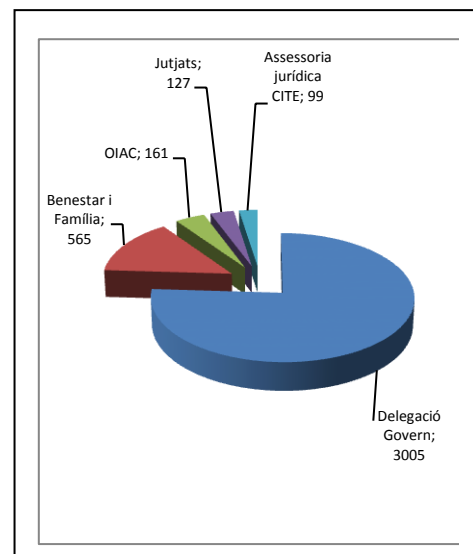
7. Distribució de les consultes d'atenció rebudes en funció del sexe de les persones demandants

	DONES		HOMES		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Informació general	730	17,13%	753	15,23%	1483	16,11%
Assessoria jurídica	938	22,01%	1370	27,72%	2308	25,08%
Problemàtica social	45	1,06%	21	0,42%	66	0,72%
Problemàtica laboral	41	0,96%	15	0,30%	56	0,61%
Formació	42	0,99%	56	1,13%	98	1,06%
Gestions	914	21,45%	1330	26,91%	2244	24,38%
Sanitat	6	0,14%	7	0,14%	13	0,14%
Altres	24	0,56%	15	0,30%	39	0,42%
Projectes d'activitat econòmica	4	0,09%	3	0,06%	7	0,08%
Prestacions econòmiques	30	0,70%	22	0,45%	52	0,56%
Assessoria jurídica: Autoritzacions	1104	25,91%	937	18,96%	2041	22,18%
Assessoria jurídica: Reagrupament	120	2,82%	121	2,45%	241	2,62%
Assessoria jurídica: Nacionalitzacions	32	0,75%	36	0,73%	68	0,74%
Assessoria jurídica: Retorns	4	0,09%	6	0,12%	10	0,11%
Assessoria jurídica: Altres	227	5,33%	251	5,08%	478	5,19%
Total	4261	100,00%	4943	100,00%	9204	100,00%



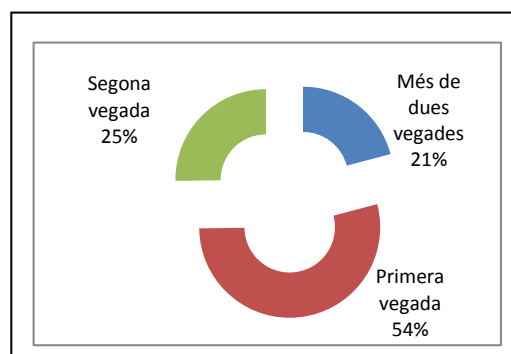
8. Distribució de les derivacions realitzades en funció del sexe de les persones demandants

Derivacions / Orientacions	Realitzades a dones		Realitzades a homes		Total	
	N ^a	%	N ^a	%	N ^o	%
Delegació Govern	1418	67,43%	1587	69,12%	3005	68,31%
Benestar i Família	256	12,17%	309	13,46%	565	12,84%
OIAC	75	3,57%	86	3,75%	161	3,66%
Jutjats	60	2,85%	67	2,92%	127	2,89%
Assessoria jurídica CITE	54	2,57%	45	1,96%	99	2,25%
Polícia Nacional	51	2,43%	32	1,39%	83	1,89%
Normalització Lingüística	26	1,24%	38	1,66%	64	1,45%
Consolats	32	1,52%	28	1,22%	60	1,36%
Altres	29	1,38%	26	1,13%	55	1,25%
SSAP	21	1,00%	10	0,44%	31	0,70%
OTG	14	0,67%	8	0,35%	22	0,50%
Seguretat Social	13	0,62%	9	0,39%	22	0,50%
Grameimpuls	9	0,43%	11	0,48%	20	0,45%
Entitats ajuda social	8	0,38%	11	0,48%	19	0,43%
Sindicats	11	0,52%	6	0,26%	17	0,39%
Escola d'Adults	6	0,29%	11	0,48%	17	0,39%
Serveis educatius	7	0,33%	3	0,13%	10	0,23%
Hisenda	7	0,33%	1	0,04%	8	0,18%
Serveis sanitaris	2	0,10%	3	0,13%	5	0,11%
Caritas	2	0,10%	3	0,13%	5	0,11%
Educadors carrer - mediadors	1	0,05%	1	0,04%	2	0,05%
Polícia Local		0,00%	1	0,04%	1	0,02%
Mossos d'Esquadra	1	0,05%		0,00%	1	0,02%
Total	2103	100,00%	2296	100,00%	4399	100,00%



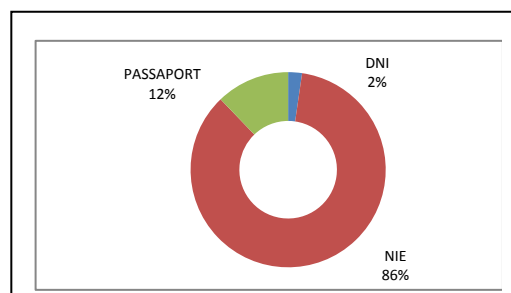
9. Distribució de les visites segons freqüència

Freqüència	N ^o Visites	%
Més de dues vegades	1095	20,89%
Primera vegada	2826	53,91%
Segona vegada	1321	25,20%
Total	5242	100,00%



10. Distribució de les visites segons document

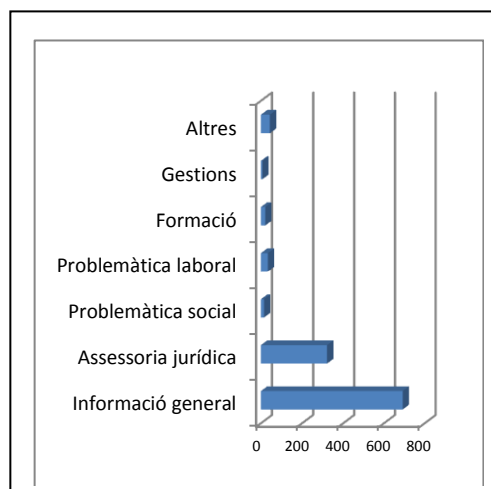
Freqüència	N ^o Visites	%
DNI	120	2,29%
NIE	4484	85,54%
PASSAPORT	638	12,17%
Total	5242	100,00%



B. ATENCIONS TELEFÒNIQUES

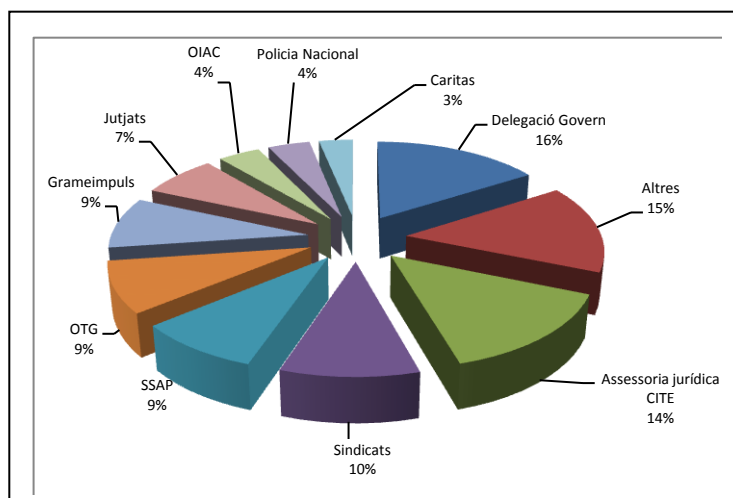
1. Número d'atencions realitzades: 990
2. Distribució de les demandes rebudes:

Demandes	Nº	%
Informació general	692	60,97%
Assessoria jurídica	322	28,37%
Problemàtica social	15	1,32%
Problemàtica laboral	34	3,00%
Formació	21	1,85%
Gestions	7	0,62%
Altres	44	3,88%
Total	1135	100,00%



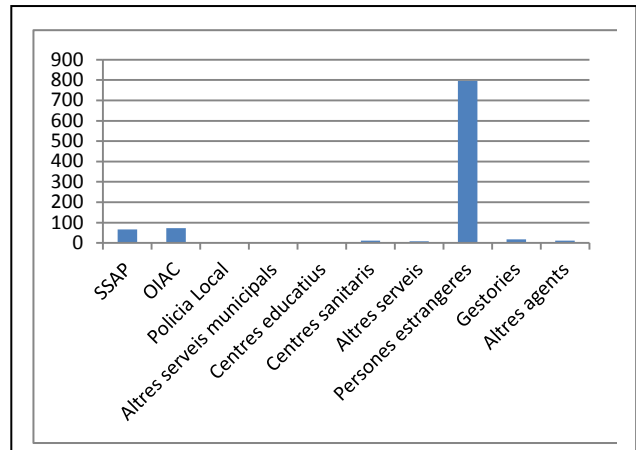
3. Distribució de les derivacions efectuades

Derivacions / Orientacions	Nº	%
Delegació Govern	20	15,50%
Altres	19	14,73%
Assessoria jurídica CITE	18	13,95%
Sindicats	12	9,30%
SSAP	11	8,53%
OTG	11	8,53%
Grameimpuls	11	8,53%
Jutjats	9	6,98%
OIAC	5	3,88%
Policia Nacional	5	3,88%
Caritas	4	3,10%
Serveis educatius	2	1,55%
Mossos d'Esquadra	1	0,78%
Entitats ajuda social	1	0,78%
TOTAL	129	100,00%



4. Distribució de les atencions en funció de qui fa la consulta.

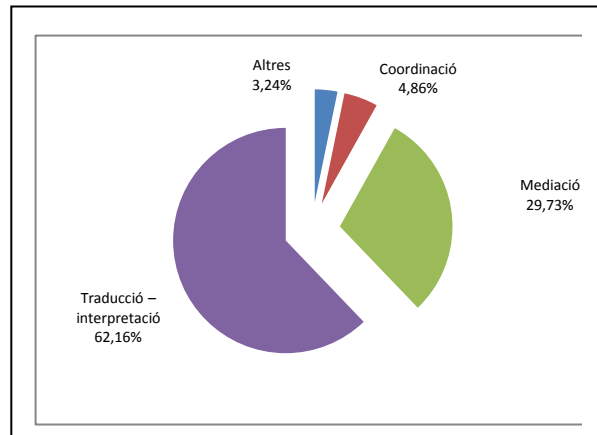
Demandant	N ^a	%
SSAP	66	6,67%
OIAC	73	7,37%
Polícia Local	1	0,10%
Altres serveis municipals	3	0,30%
Centres educatius	2	0,20%
Centres sanitaris	12	1,21%
Altres serveis	8	0,81%
Persones estrangeres	795	80,30%
Gestories	18	1,82%
Altres agents	12	1,21%
Total	990	100,00%



C. COL-LABORACIONS

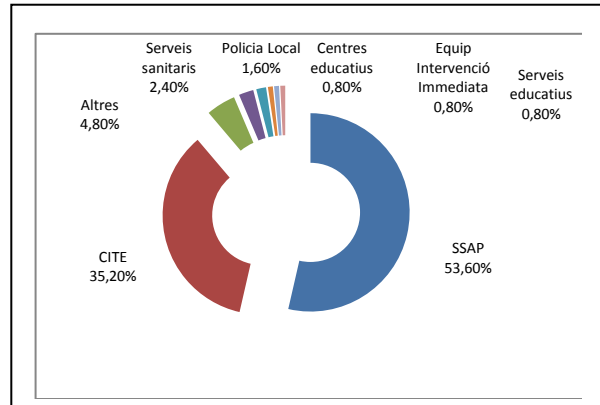
1. Número de col·laboracions realitzades: 125
2. Distribució en funció del tipus de col·laboració demanat.

Tipus de col·laboració	N ^o	%
Altres	6	3,24%
Coordinació	9	4,86%
Mediació	55	29,73%
Traducció – interpretació	115	62,16%
Total	185	100,00%



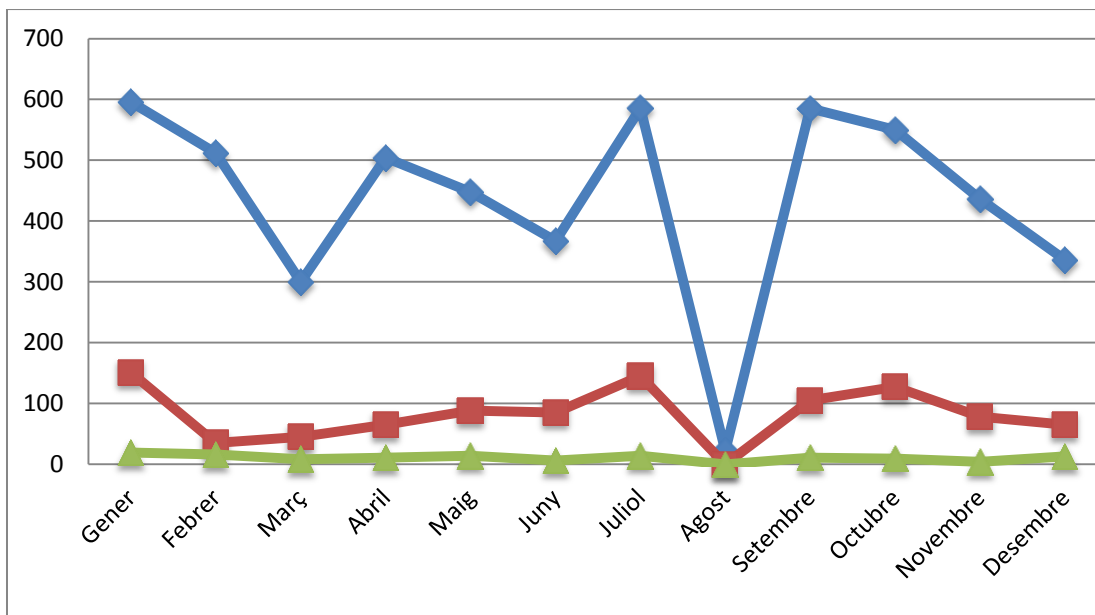
3. Distribució en funció de qui demana la col·laboració.

Qui demana col·laboració	Nº	%
SSAP	67	53,60%
CITE	44	35,20%
Altres	6	4,80%
Serveis sanitaris	3	2,40%
Policia Local	2	1,60%
Centres educatius	1	0,80%
Equip Intervenció Immediata	1	0,80%
Serveis educatius	1	0,80%
Total	125	100,00%



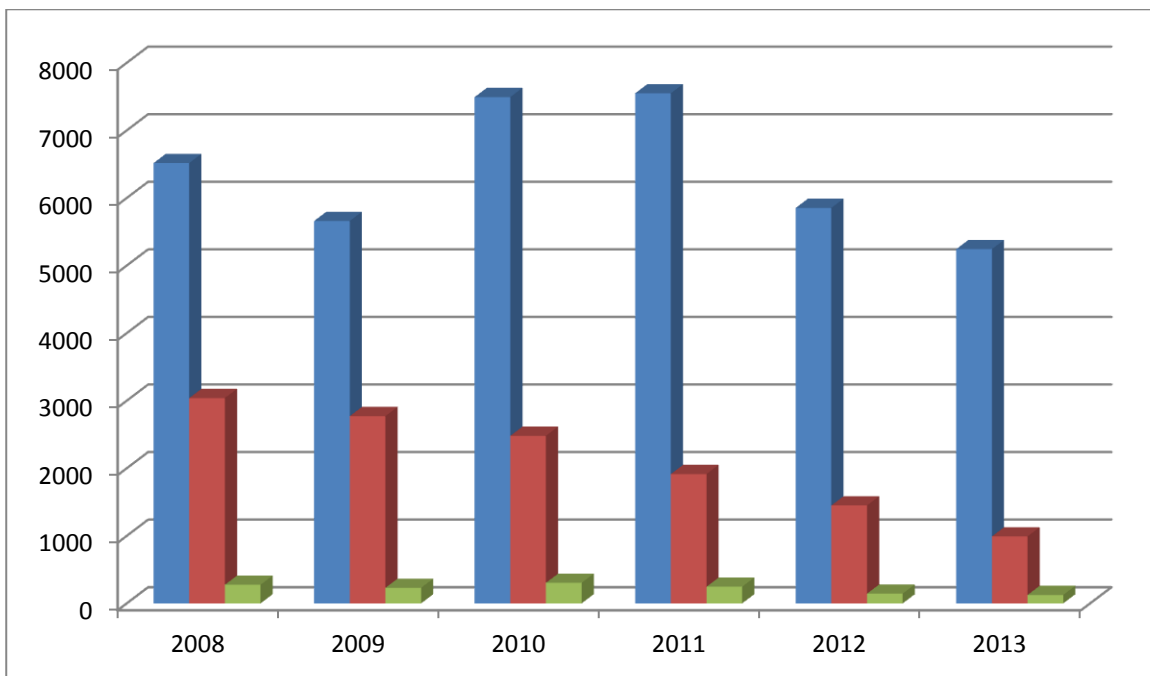
Dades resum 2013

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Ago	Set	Oct	Nov	Des	Total
Atencions presencials	596	512	300	504	448	367	586	22	585	550	436	336	5242
Atencions telefòniques	151	35	45	65	88	85	145	1	105	127	78	65	990
Col·laboracions	19	16	8	11	14	6	14	0	11	9	4	13	125



	2008	Mitja mes 08	2009	Mitja mes 09	2010	Mitja mes 10	2011	Mitjana mes 11	2012	Mitja mes 12	2013	Mitja mes 13
Atencions presencials	6515	592,27	5659	514,45	7492	624,33	7548	686,18	5852	532	5242	477
Atencions telefòniques	3038	276,18	2771	251,09	2479	206,58	1913	173,91	1449	131,72	990	90
Col·laboracions	275	25	230	20,91	304	25,33	246	22,36	144	13,1	125	12

Número mig actuacions professional / dia	10,5
---	-------------



El Centre d'Informació i Assessorament per a Persones Estrangeres (CIAPE) es va crear a l'any 1993, ja que la població immigrant a la ciutat de Santa Coloma presentava una forta tendència de creixement. En un primer moment tenia com objectiu atendre a persones estrangeres amb demandes referents als processos documentals i amb desconeixement de l'idioma. S'oferia una atenció de primera acollida i una orientació vers els diferents serveis ja existents a la ciutat. Actualment el Servei s'adreça tots els ciutadans (tant estrangers com autòctons) amb necessitats d'assessoraments en temes d'estrangeria (matrimonis, divorcis, parelles de fet, acollida, adopcions, empresaris, i un llarg etc.). Adaptem el Servei a les noves necessitats que van sorgint a la ciutat.

Des del nostre servei col·laborem activament i en coordinació amb la resta de serveis municipals, a partir de les demandes dels professionals que tenen dificultats de comunicació, desconeixement de la cultura d'altres països i del marc legal en temes d'estrangeria.

Les seves finalitats com a servei van més enllà de fer una primera acollida a les persones nouvingudes i impliquen posar a l'abast tots els serveis municipals, facilitar l'apropament entre comunitats fomentant el coneixement de la xarxa d'entitats de la ciutat i de les activitats que es realitzen en l'àmbit municipal per tal d'afavorir la inclusió i la cohesió social. D'aquesta manera la flexibilitat i la transversalitat esdevenen dos trets que defineixen el funcionament del servei.

L'equip de treball el componen tres professionals que ofereixen el servei en castellà, català, àrab, xinès i francès.

Col·laboracions amb serveis municipals.

OIAC

Degut als processos de renovació de permís de residència, informes d'habitatge, de reagrupament i la demanda de l'informe d'arrelament social i d'integració social (renovació), les necessitats de coordinació són encara més notables per tal de

unificar criteris, i així, evitar confondre al ciutadà i donar-li la informació adequada en tot moment segons les demandes.

Destacar les consultes respecte a la problemàtica que tenen algunes persones per empadronar-se, malgrat viure en el domicili i pagar el lloguer, per ser un pis compartit sense possibilitat de tenir un contracte per no tenir documentació, les dificultats que sorgeixen quan els nuclis familiars són nombrosos i el dictamen de l'informe de la vivenda és negatiu degut a que els pisos no acostumen a ser molt grans, etc.

En el tema d'arrelament, la coordinació ha estat una eina més de treball quotidià, unificant contínuament criteris i adaptar-los a les noves instruccions de la Generalitat. Es revisa i valora els documents que ha acumulat l'usuari en el temps mínim que marca la Llei i que siguin vàlids per aquest tràmit i evitar la duplicitat de treball i simplificar la gestió, valorant en cada moment si el sol·licitant reuneix els requisits exigits per la normativa vigent (sobretot, les relatives a les competències lingüístiques bàsiques en llengua catalana i castellana, així com el coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic). Des de l'assignació de competències a la Generalitat i els canvis en el marc legislatiu han implicat un canvi en els procediments i el model de coordinació.

L'assessorament i la col·laboració ha estat molt fluida i profitosa, evitant desplaçaments innecessaris per a l'usuari.

OMIC

S'atencen demandes relacionades amb denúncies per impagament i ordres de desallotjaments, tant per part de la població estrangera, com per la autòctona que pateix el mateix problema.

A més amb la posada en marxa del nou Servei d'Atenció a les Famílies, des del Departament de Benestar Social, derivem directament tot tipus de problemàtiques d'habitatge.

Serveis Socials Atenció Primària - ODAF

Les nostres col·laboracions - intervencions aquest any han estat amb problemàtiques de tota índole. Així intervenim amb les diferents centres de serveis socials de la ciutat quan els professionals requereixen de traducció - mediació. En la mesura que les ODAF han registrat un augment de nombre de famílies desestructurades per l'abandó del cap de família, s'ha provocat un increment de demanda tant de suport idiomàtic com de mediació cultural i assessorament jurídic.

Parlem de les atencions personalitzades, però, les atencions telefòniques amb aquest Serveis, es produeixen sovint. La complexitat d'aquest tipus d'intervencions, ens fa interrompre l'atenció del moment i per tant endarrerir el nostre propi servei, a més a més les intervencions es poden allargar per la simultaneïtat dels diàlegs, per l'assessoria jurídica (documentació, treball, formació, etc.), per la diversitat cultural i de costums, per aspectes educatius, etc.

Els temes més habituals són la manca de recursos socioeconòmics, violència de gènere, laborals, de salut, absentisme escolar, tràmits d'ajuts, problemes d'habitatge, padró, informació sobre els requeriments de la "Llei de la Dependència", que sovint no saben que, encara que siguin estrangers, si tenen el Permís de Residència permanent la poden sol·licitar.

CIRD

Traducció – mediació en casos de violència de gènere que reben assessorament, aquests casos normalment han estat atesos també per serveis socials, de salut, advocats, etc.

La nostra intervenció ha consistit en assessorar en temes d'estrangeria: permís de residència per a dones víctimes de violència de gènere; modificació de la targeta (permís de residència per reagrupació familiar), renovació, obtenció del primer permís, nacionalitzacions, etc..

Col·laboracions amb serveis sanitaris (ABS, Hospitals, CAD, CSMIJ).

Es realitzen normalment a demanda telefònica dels professionals dels centres i es produeixen a conseqüència de la necessitat de comunicació amb els pacients per patologies de caràcter greu o que podrien derivar en problemes de salut pública. S'acostumen a explicar els aspectes més importants (tractament, horaris, dietes, controls, proves, etc.). Fins i tot s'ha col·laborat en la comunicació amb familiars del país d'origen, aspectes culturals dels enterraments, temes de documentació, vacunacions dels infants, informació als centres sobre traductors especialitzats en temes de salut, coordinació en casos derivats de serveis socials, etc.

Les atencions a més de les habituals per les barreres idiomàtiques i culturals, també són de caràcter jurídic, per tractar de fer possible l'acompanyament de familiars que són fora del país, per raons humanitàries. A vegades, ni tan sols el propi usuari tenia tota la documentació i comencen la tramitació per aquesta circumstància excepcional.

La col·laboració amb el Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ) s'ha realitzat en coordinació amb les ODAF i centres educatius per a facilitar l'atenció a infants amb dificultats.

Col·laboracions amb Policia Local i Nacional

A petició de la Policia Local s'han fet acompanyaments per a inspecció a botigues, tallers i comerços en general. Aquesta tasca, pot abastar tota la jornada.

Les col·laboracions s'han produït bàsicament a nivell de traducció, en alguna ocasió s'han realitzat acompanyaments a Jutjats i la traducció d'avisos, de publicitat i de cartells.

Amb la Policia Nacional la col·laboració ha estat a nivell telefònic i de derivacions per les dues parts (pèrdua de documents, expulsió, carta d'invitació, renovació, consulta l'estat de l'expedient, coordinació, consultes sobre normatives relatives a documents, nacionalitat, certificat de residència, etc.).

Altres actuacions

Destaquen els següents àmbits de treball:

La població immigrant que desitja regularitzar la seva situació, comença els tràmits per l'arrelament i això produeix una gran demanda d'informació sobre els requeriments bàsics, documentació necessària, etc. A més s'atén a empresaris que volen informació per a poder contractar.

Tant l'arrelament social com les demandes de prestacions socials diverses (persones a l'atur, pèrdua d'habitatge, malalties sense dret a prestació, pagament de lloguer, despeses de llum i aigua, etc..)

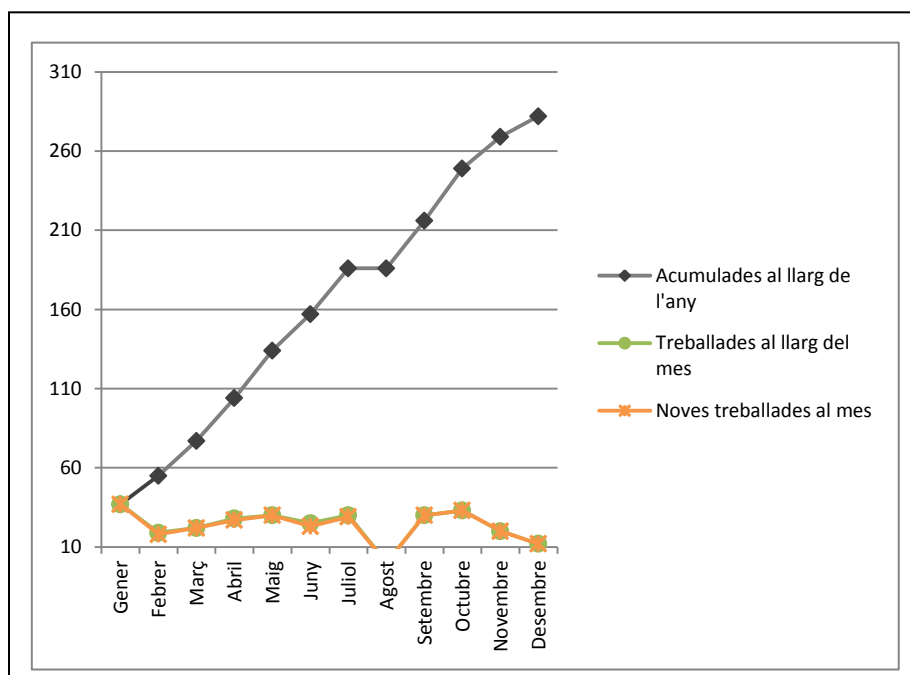
Altres àmbits de treball són en referència a : acollida, orientació i assessorament jurídic a dones maltractades, peticions de retorn voluntari al país d'origen, peticions d'asil polític, homologació de títols i estudis, matrimonis mixtes, divorcis, registre de parelles de fet, etc.

La reducció d'hores d'assessoria jurídica ha implicat que augmenti el volum d'atencions relacionades amb aquesta temàtica.

DADES INFORMES ARRELAMENT

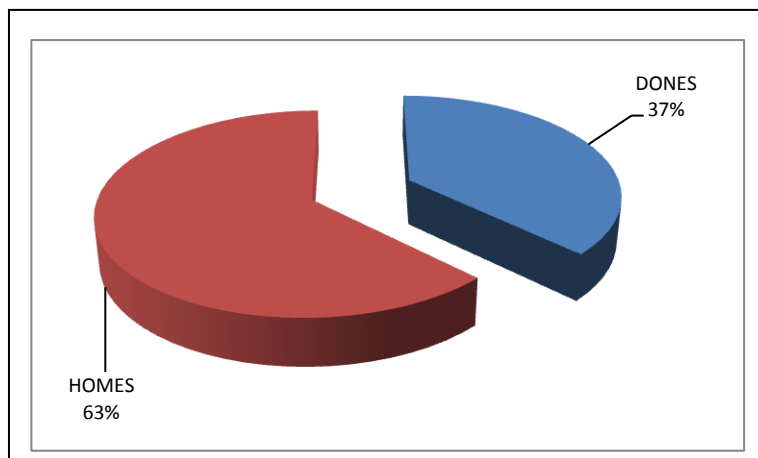
1. Número de sol·licituds.

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Acumulades al llarg de l'any	37	55	77	104	134	157	186	186	216	249	269	282
Treballades al llarg del mes	37	19	22	28	30	25	30	0	30	33	20	12
Noves treballades al mes	37	18	22	27	30	23	29	0	30	33	20	12



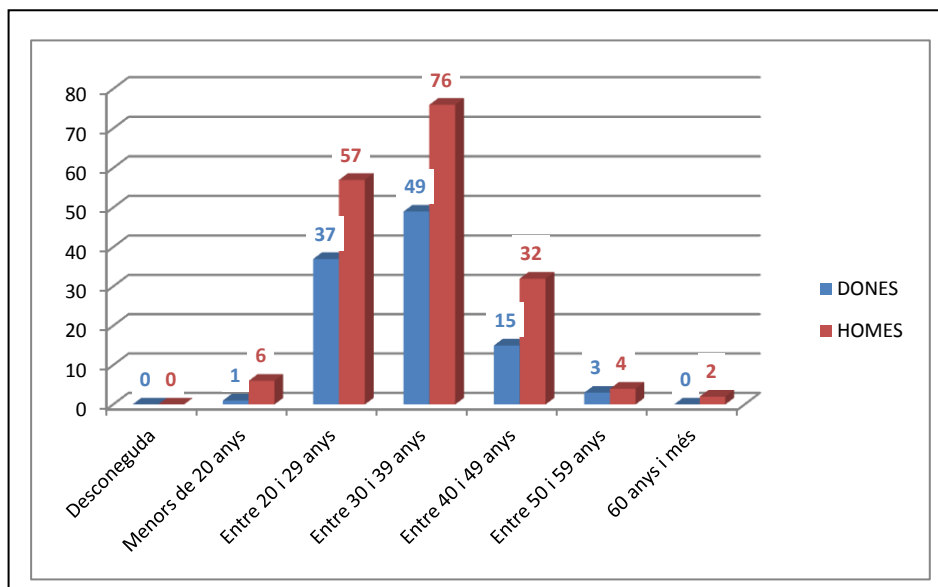
2. Número de sol·licituds segons sexe.

	Nº sol·licitants	%
DONES	105	37,23%
HOMES	177	62,77%
TOTAL	282	100,00%



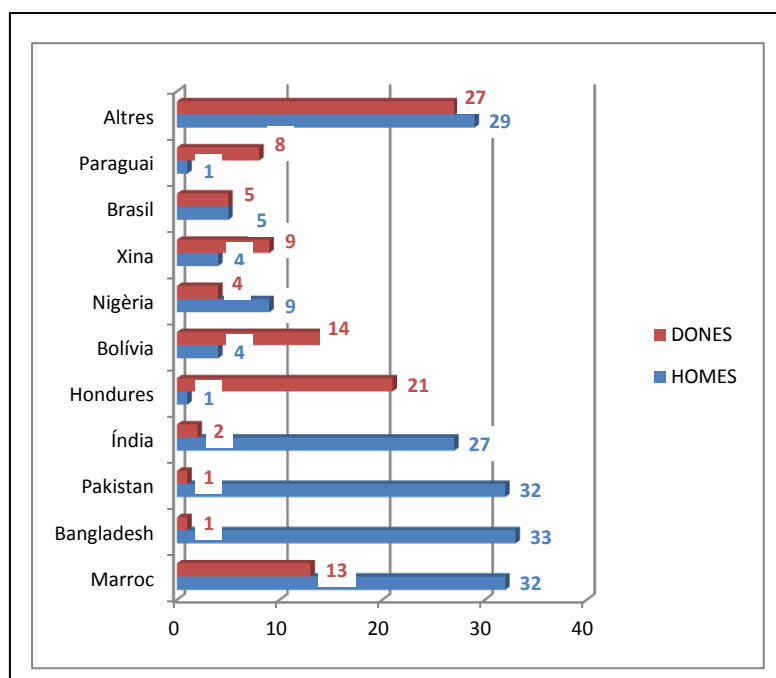
3. Número de sol·licituds segons sexe i edat.

	Desconeguda	Menors de 20 anys	Entre 20 i 29 anys	Entre 30 i 39 anys	Entre 40 i 49 anys	Entre 50 i 59 anys	60 anys i més	Total
DONES	0	1	37	49	15	3	0	105
HOMES	0	6	57	76	32	4	2	177
TOTAL	0	7	94	125	47	7	2	282



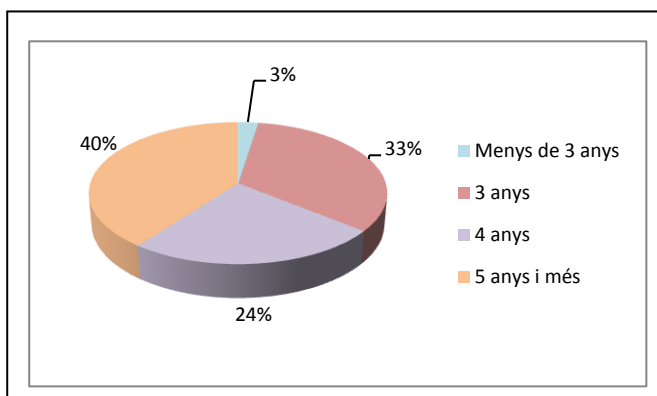
4. Número de sol·licituds segons sexe i nacionalitat.

PAIS	DONES	HOMES	TOTAL	%
Marroc	32	13	45	15,96%
Bangladesh	33	1	34	12,06%
Pakistan	32	1	33	11,70%
Índia	27	2	29	10,28%
Hondures	1	21	22	7,80%
Bolívia	4	14	18	6,38%
Nigèria	9	4	13	4,61%
Xina	4	9	13	4,61%
Brasil	5	5	10	3,55%
Paraguai	1	8	9	3,19%
Altres	29	27	56	19,86%
TOTAL	177	105	282	100,00%



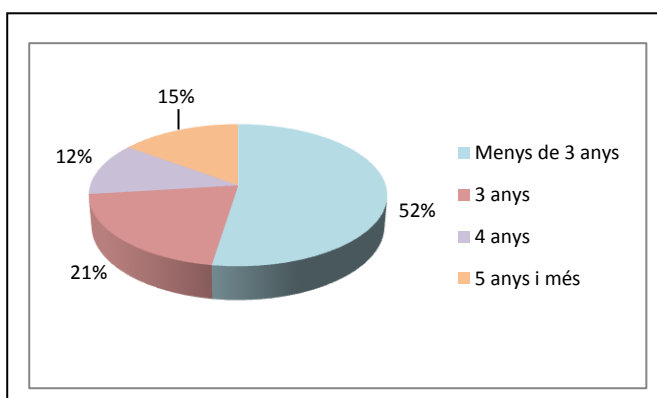
5. Número de sol·licituds segons temps d'estada a Espanya.

Menys de 3 anys	3 anys	4 anys	5 anys i més	Total
7	94	69	112	282



6. Número de sol·licituds segons temps d'estada a Santa Coloma de Gramenet

Menys de 3 anys	3 anys	4 anys	5 anys i més	Total
148	58	34	42	282

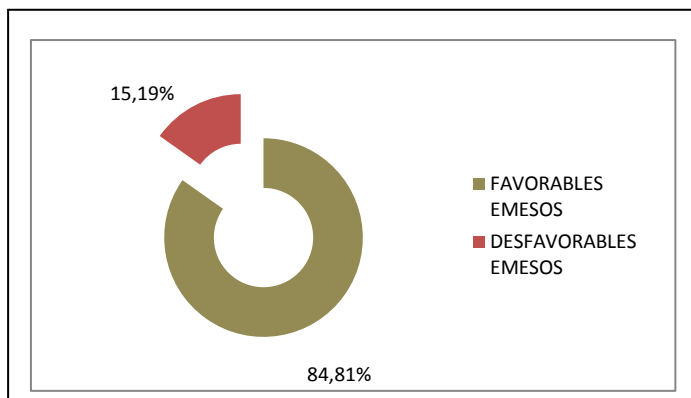


7. Promig de dies

	Nº dies
Promig de dies entre la 1ª entrevista i la data d'emissió d'informe	3,05
Promig de dies entre la instància a l'ajuntament i la 1ª entrevista	16,86
Promig de dies entre la instància a l'ajuntament i la data d'emissió de l'informe	19,90

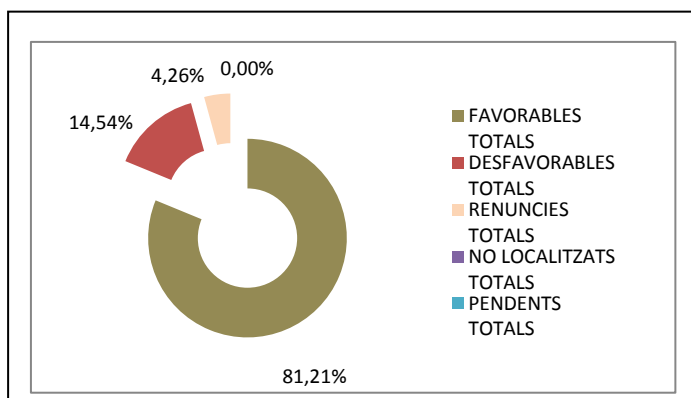
8. Resolució dels informes sobre el total d'emesos.

FAVORABLES	FAVORABLES EMESOS	DESFAVORABLES	DESFAVORABLES EMESOS	TOTAL EMESOS
229	84,81%	41	15,19%	270



9. Resolució dels informes sobre el total de sol·licituds

NO LOCALITZATS	RENUNCIA	TOTAL TANCATS	PENDENTS	TOTAL	FAVORABLES TOTALS	DESFAVORABLES TOTALS	RENUNCIES TOTALS	NO LOCALITZATS TOTALS	PENDENTS TOTALS
0	12	282	0	282	81,21%	14,54%	4,26%	0,00%	0,00%



Dades resum

Any	Nº sol·licituds
2010	888
2011	704
2012	469
2013	282

PROCEDIMENTS PER A LA SOL·LICITUD DE L'INFORME MUNICIPAL D'ARRELAMENT SOCIAL

En aquest apartat es descriuen els procediments a desenvolupar pels diferents serveis municipals.

SOL·LICITUD

Qualsevol persona que demani l'informe social per obtenir l'arrelament ha de ser derivada en primera instància a l'OIAC per iniciar els tràmits. D'aquesta manera es pretén garantir que qualsevol servei municipal realitzi la derivació dels sol·licitants a l'OIAC (és a dir, una entrada única de demandes).

OIAC

- Lliurament Instància específica de Sol·licitud
- Pagament taxa municipal
- Lliurament Volant del Padró
- Lliurament full amb les indicacions del procediment / passos a seguir i la documentació necessària

Àrea de Benestar Social

- Assignació de número de sol·licitud
- Tractament de dades del sol·licitant (base dades)
- Informació i tramesa al CIAPE per correu electrònic de les instàncies rebudes

CIAPE

- Assignació de dies i hores d'entrevista
- Realització de l'entrevista amb el sol·licitant
- Revisió i comprovació / validació de la documentació
- Valoració del nivell de coneixement (societat d'acollida, marc legal, laboral, etc.)
- Derivació centres de formació en idiomes
- Elaboració d'informe proposta
- Tramesa de documentació a Benestar Social
- Recollida de dades de la seva activitat

Àrea de Benestar Social

- Redacció de l'informe municipal
- Signatura dels responsables municipals

Arrelament social

Una vegada ens arriben els expedients, els revisem abans de trucar a l'usuari per fer la entrevista i que aportin la documentació que els manca. Les dificultats comencen en el moment de intentar contactar amb la persona (per problemes d'idioma, perquè no es la mateixa persona la que contesta al telèfon, moltes vegades són amics, gestories, advocats; fins i tot, el telèfon ja no existeix, i un llarg etc.)

Quan la persona es presenta a l'entrevista, valorem la continuïtat dels tres anys i l'arrelament al municipi, tant com un mínim de coneixement d'uns dels dos idiomes, de la societat d'acollida, drets i deures, marc legal, serveis públics, etc.

Tant si l'informe és favorable o no, omplim la plantilla amb totes les dades de la persona i l'enviem a l'Ajuntament pendent de la signatura.

El volum de treball que genera aquesta tasca és gran i molt divers: aportació de documentació, per completar el expedient, consultes telefòniques i presencials per saber l'estat del seu informe, segones entrevistes quan hi ha problemes amb la llengua.

Quan ja tenen l'informe (els que no disposen d'advocat o gestor, cada vegada més), tornen al Servei per tal de demanar cita amb l'Assessoria Jurídica i així continuar amb els tràmits fins la presentació a Subdelegació de Govern.

Passant els tres mesos de la signatura el document ja no es vàlid, és llavors, quan han de realitzar una altre sol·licitud i començar de nou el procés.

Observatori

Aquest apartat recull una sèrie de qüestions que han estat observades des del Servei i que es consideren prou rellevant per descriure-les:

- Oferta de classes de castellà i català, encara són insuficients degut al nombre de demandes. Una de les principals raons podria ser l'arrelament social i també la necessitat del coneixement d'idioma per la recerca activa de treball. Es proposa fer treball conjunt amb els centres de formació per realitzar les derivacions.
- Importants dificultats en la integració de joves que per edat (16 anys) no han pogut incorporar-se a l'educació obligatòria i tenen dificultat d'accés als programes de les escoles d'adults.
- Moltes dificultats referents a l'empadronament.
- Molta gent s'ha quedar sense permís, degut a no poder renovar per ser el contracte "de favor" (falses ofertes), o bé, no estar treballant ni rebre cap prestació en el moment de la renovació.
- Problemes d'habitatge i increment de famílies compartint la vivenda (han de ser varies persones per poder afrontar les despeses i el lloguer).
- Demandes d'assessoraments relacionats la notificació de desallotjaments per manca de recursos per al pagament.
- Elevat número de demandes sobre ajuts socials i inserció laboral
- Moltes demandes d'informació del retorn al seu país d'origen, registre de parelles de fet amb autòctons i nacionalitzats, matrimonis mixtos, etc..
- Augment de demandes sobre les possibilitats de treball a d'altres països de l'UE.

Dades generals de les atencions realitzades des de la recepció del CIAPE

	Homes	Dones	Atencions presencials	Atencions telefòniques	Total
Gener	485	468	953	420	1373
Febrer	399	397	796	381	1177
Març	321	285	606	266	872
Abril	415	390	805	294	1099
Maig	386	362	748	350	1098
Juny	345	347	692	293	985
Juliol	434	434	868	363	1231
Agost	34	34	68	30	98
Setembre	358	325	683	299	982
Octubre	476	448	924	427	1351
Novembre	344	320	664	325	989
Desembre	251	265	516	225	741
TOTAL	4248	4075	8323	3673	11996