



G CONSELLERIA
O MEDI AMBIENT
I I TERRITORI
B DIRECCIÓ GENERAL
/ RESIDUS I EDUCACIÓ
AMBIENTAL

MEMÒRIA ANUAL PUNT D'INFORMACIÓ AMBIENTAL 2022



ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. Antecedents i objectius del PIA	3
2. Funcions del PIA	3
2.1. Gestió de consultes	3
2.2. Difusió d'informació	7
2.2.1. A través de la plana web pia.caib.es	7
2.2.2. Difusió d'informació a través de correu electrònic	12
2.3. Xarxes socials (Facebook i Twitter)	12
2.4. Elaboració d'estadístiques del PIA i de la memòria anual	13
3. Estadístiques del PIA	13
3.1. Consultes resoltes	14
3.2. Comunicacions gestionades	19
3.3. Camp temàtic	19
3.4. Sol·licitud d'informació en funció del Perfil d'Usuari	27
3.5. Xarxes socials	31
3.6. Visites al web del PIA	32
3.7. Bústia de PIA	34
3.8. Sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIPs)	35

1. Antecedents i objectius del PIA

El Punt d'Informació Ambiental (PIA) és una de les activitats desenvolupades des del Servei de Qualitat Ambiental i Educació Ambiental (SQAEA), de la Direcció General de Residus i Educació Ambiental, de la Conselleria de Medi Ambient i Territori del Govern de les Illes Balears. El PIA va néixer l'any 2003 com a resposta a les necessitats d'informació ambiental detectades en la població de les Illes Balears i en els turistes que ens visiten.

Aquest document analitza la gestió realitzada des del Punt d'Informació Ambiental al llarg de l'any 2022.

L'objectiu general del PIA és el de donar compliment a la *Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient* (incorpora Directives 2003/4/CE i 2003/35/CE).

Com a objectius específics cal citar la potenciació de la difusió de la informació a través de la web, la implantació de dinàmiques proactives per gestionar la informació, i la centralització de la màxima quantitat possible d'informació ambiental que es gestiona a la Conselleria de Medi Ambient i Territori a través del PIA.

2. Funcions del PIA

2.1. Gestió de consultes

Aquesta és l'activitat principal del PIA, a través de la qual es concreta la relació amb l'usuari (ciutadans, administracions públiques, empreses, professionals, centres educatius, associacions, ONG's, entre d'altres) que es posa en contacte amb l'Administració per tal d'obtenir informació ambiental.

Les sol·licituds es realitzen, principalment, a través de dos canals de comunicació:

- El telefònic (telèfon gratuït 900 151617, i sol·licituds derivades des de les centraletes de la Conselleria, GOIB i d'IBANAT).
- Via e-mail ja siguin realitzades pels usuaris directament al correu electrònic del PIA (pia@dggal.caib.es) o a través del “Formulari de contacte” de la pàgina web del PIA o bé a través del servei de queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació del Govern de les Illes Balears (QSSI).

La bústia telefònica del PIA és una eina (contestador automàtic) que recull les consultes realitzades pels usuaris.

Fora de l'horari d'atenció personal que és de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 h (és a dir, entre les 14:00 hores i les 9:00 hores del dia següent), i també els dies festius, s'activa el contestador telefònic automàtic, amb el següent missatge:

“Benvinguts al Punt d'Informació Ambiental.

L'horari d'atenció telefònica del servei és de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h. Per favor, deixi el seu nom i telèfon de contacte després de sentir el senyal. Si la trucada és per una urgència telefoni al 112. Gràcies.”

Entre les 9:00 hores i les 14:00 hores dels dies laborables, i en el cas que el telèfon 900 151617 estigui comunicant o no contesti, la telefonada es deriva a una extensió mòbil corporativa, que és atesa pel Servei de Qualitat Ambiental. En el cas que aquesta extensió corporativa mòbil estigui comunicant o no contesti, s'activa un contestador automàtic amb el següent missatge:

“Punt d'Informació Ambiental.

En aquest moment no podem atendre la vostra consulta. Per favor, deixeu missatge i nombre de telèfon i us tornarem la telefonada al més aviat que ens sigui possible. Per emergències telefoneu l'112. Gràcies.”

El personal del PIA es posa en contacte amb l'usuari, que ha deixat a la bústia les seves dades de contacte i el motiu de la seva trucada, al més aviat possible.

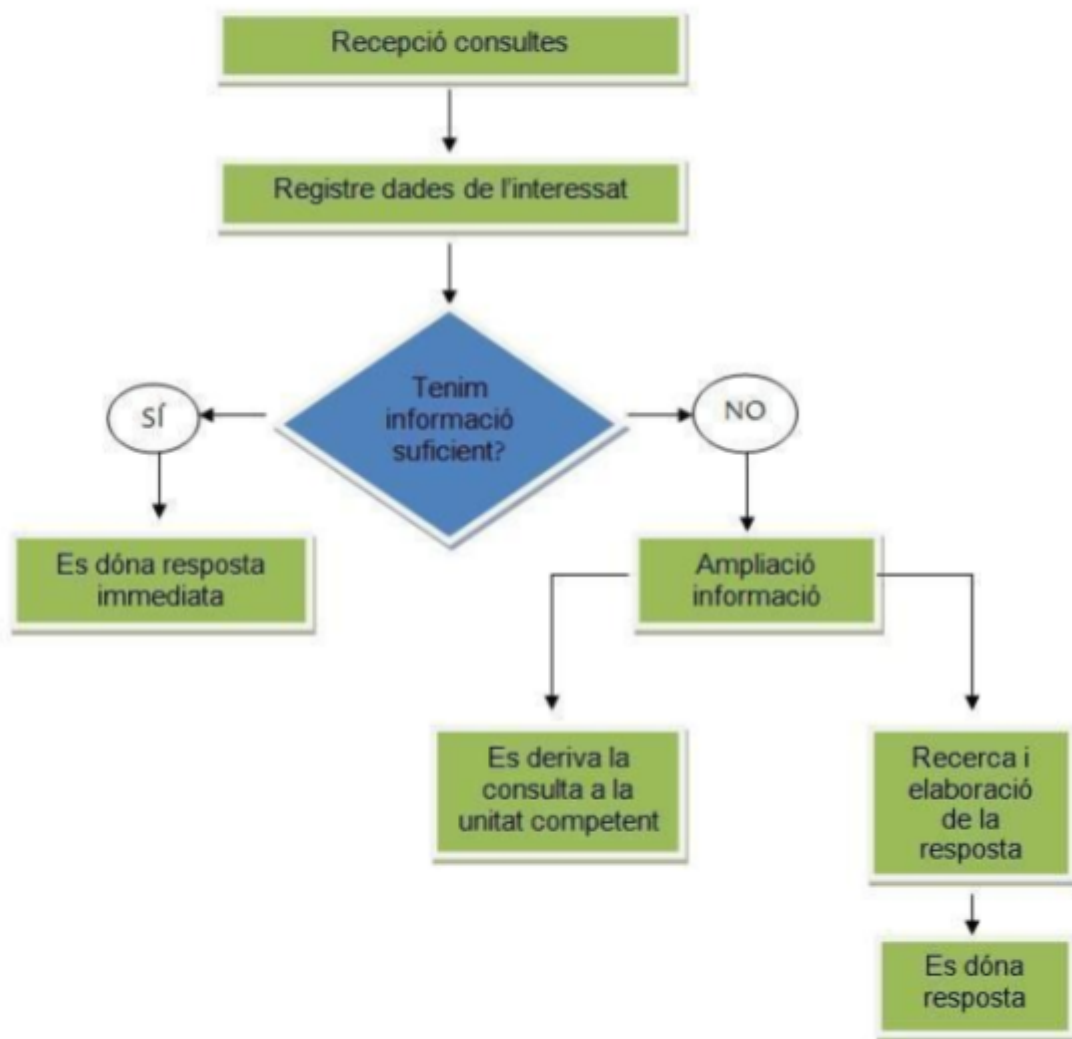
No obstant això, hi ha una quantitat significativa de telefonades al 900 151617 que no són ateses al moment, i que tampoc no deixen missatge de veu a les bústies, generant un tipus de comunicació difícil de respondre, ja que no sempre és possible esbrinar el nombre del telèfon des del qual han estat realitzades aquestes telefonades. Si es pot recuperar el nombre de telèfon, s'intenta tornar la telefonada dins de les possibilitats del Servei de Qualitat Ambiental i Educació Ambiental.

Al llarg de l'any 2022, s'han comptabilitzat **196 telefonades que no han estat ateses** i tampoc no han deixat un missatge al contestador, i han quedat sense resposta. D'aquestes telefonades, la majoria han estat rebudes fora de l'horari d'atenció al públic.

Durant els darrers anys, aquestes telefonades que queden sense resposta representaven un percentatge massa elevat del total de telefonades rebudes al PIA, i ha estat un dels punts sobre els quals ha incidit el Servei de Qualitat Ambiental i Educació Ambiental per intentar millorar-ho. En aquesta línia, cal assenyalar que durant l'any 2022 aquest indicador s'ha vist reduït un 38%, passant de 318 telefonades en 2021 a les 196 telefonades sense resposta registrades enguany.

Altres formes de contacte amb el PIA que es troben a disposició de l'usuari són la consulta presencial (oficines localitzades a la seu de la Conselleria al carrer Gremi Corredors, 10 del polígon de Son Rossinyol) i la plana web. Les sol·licituds d'informació presencial que arriben són minoritàries en comparació amb l'ús del telèfon (tant de la línia gratuïta, com les redirigides des de les centraletes de la Conselleria).

L'esquema següent mostra la metodologia de funcionament en la gestió de consultes:



En tots els casos la consulta i la resposta són incorporades en un full de càlcul per a la gestió posterior de la informació i a efectes estadístics.

En general, les consultes no escrites són resoltes per personal administratiu d'atenció telefònica mentre que les consultes escrites són supervisades per part de personal tècnic del Servei de Qualitat Ambiental i Educació Ambiental.

En aquest punt s'ha de fer una menció especial a les telefonades que impliquen participació del Servei d'Agents de Medi Ambient per a la seva resolució. Es tracta de consultes sobre l'ús del foc a zones rústiques, aprofitaments forestals, o bé denúncies de situacions irregulars, o d'altres en les quals des del PIA es notifica als Agents de Medi Ambient responsables per donar resposta.

Hi ha una gran quantitat de comunicacions generades a partir de consultes que s'adrecen des del PIA als Agents de Medi Ambient (les qüestions sobre ús del foc a zones rústiques per exemple, representen al voltant d'un terç (33,5%) de totes les consultes rebudes al PIA), i per despatxar-les, hi ha un protocol que consisteix en l'enviament d'un missatge de whatsapp per a l'agent de medi ambient del municipi i per al cap del Negociat corresponent, amb les dades de la petició, nom i telèfons de l'interessat, nom de la finca, parcel·la, i municipi.

Posteriorment els Agents de Medi Ambient contacten amb l'interessat per resoldre les peticions.

2.2. Difusió d'informació

2.2.1. A través de la plana web pia.caib.es

La gestió de la plana web pretén potenciar la difusió d'informació del PIA, fent-la arribar de forma proactiva a la ciutadania, utilitzant Microsites (eina especialitzada en la creació de webs, que facilita un disseny homogeni amb les directrius marcades pel Govern de les Illes Balears). Així es possibilita un millor accés als usuaris, adaptant la informació a un format de lectura senzilla i planera, i creant blocs d'informació accessibles de forma ràpida a través de la web.

Es presenta a continuació una vista de la pàgina principal i de l'índex de continguts:

Cerqueu

Pàgina principal

Pàgina inicial

Coneix el PIA

Àrea Informativa

Preguntes Més Freqüents

Agenda

Tràmits administratius

Setmana Europea Prevenció Residus (EWR)

Coneix l'EWR

EWR 2022

Let's Clean Up Europe

Coneix LCUE

LCUE

Projectes ITS

Projecte ITS 2017/18

Projecte ITS 2021/22

Àrea documental

Normativa

Biblioteca

Àrea interactiva

Participació pública

Contacta amb el PIA

Xarxes socials

Enllaços d'interès



La clau d'accés a la informació ambiental

"Per a que els ciutadans puguin gaudir del dret a un medi ambient saludable i complir el deure de respectar-la i protegir-la, han de tenir accés a la informació mediambiental rellevant".²

² Llei 27/2006, de dret d'accés a la informació ambiental.



Més informació: Servei de Gestió Forestal i Protecció del Sòl

Autoritzacions de cremes de restes vegetals

(Decret 125/2007 de 5 d'octubre, pel qual es dicten normes sobre l'ús del foc i es regula l'exercici de determinades activitats susceptibles d'incrementar el risc d'incendis forestals)

Autoritzacions de cremes	De 1 de gener a 30 d'abril	De 1 de maig a 15 octubre	De 16 octubre a 31 de desembre
En terreny forestal	CAL AUTORITZACIÓ ADMINISTRATIVA (Medi Ambient)	PROHIBIT	CAL AUTORITZACIÓ ADMINISTRATIVA (Medi Ambient)
A menys de 500 m de terreny forestal	AMB PRECAUCIÓ	CAL AUTORITZACIÓ ADMINISTRATIVA (Medi Ambient)	AMB PRECAUCIÓ
A més de 500 m de terreny forestal	AMB PRECAUCIÓ		
En terreny urbà	SEGONS NORMATIVA MUNICIPAL		

Conselleria de Medi Ambient i Territori (971 176 677 forestal@caib.es / informació al PIA 900 151 617)



Eruga peluda de l'alzina i Processionària del pi



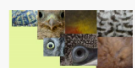
Moscard Tigre



Reserves refugis



Activitats d'Educació Ambiental



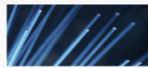
Recuperació d'animals



Residus



Separar ens uneix



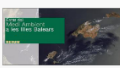
Contaminació acústica



D.G d'Energia i Canvi Climàtic



ECOTUR, EMAS i ECOLABEL



Informes Estat del Medi Ambient



Dret d'accés a la informació pública



Facebook del PIA



Twitter del PIA

Cal tenir en compte que els enllaços directes a les fonts d'informació, en molts dels apartats, permeten tenir sempre la web del PIA actualitzada.

La plana web presenta un disseny i estructura interna que facilita l'ampliació o modificació de continguts en qualsevol moment, tasca realitzada des del Servei de Qualitat Ambiental i Educació Ambiental.

Microsites ofereix la possibilitat d'obtenir informació estadística sobre el rendiment de la web a través de l'aplicació Google Analytics.

La plana web del PIA s'estructura de la manera següent:

PÀGINA PRINCIPAL

Pàgina inicial

El Home de la web inclou la informació de més actualitat i aquella que, en funció de l'època de l'any, és considerada de major interès per als usuaris amb enllaços directes a cada àrea (Let's Clean Up Europe, Normativa d'ús del foc, etc.) permetent accedir als principals apartats de la web directament des del Home, fent més visible l'estructura de la web.

Coneix el PIA

Aquest apartat inclou informació sobre el PIA, antecedents, objectius, activitats, i memòries anuals dels darrers 7 anys (amb les estadístiques) .

ÀREA INFORMATIVA

Preguntes més freqüents (FAQ's)

Recopilació de les principals preguntes més freqüentment formulades al PIA, i estructurades per camps temàtics d'informació, com ara Aigua, Medi natural, Residus, Energia, etc., per tal de facilitar la seva recerca. Es van afegint preguntes que el ciutadà consulta més sovint.

Agenda

Inclou les activitats de caràcter ambiental organitzades pel sector públic en l'àmbit de les Illes Balears (Agenda d'activitats dels Espais Naturals de les Illes Balears i Guia

d'activitats d'educació ambiental) i aquelles de major rellevància en l'àmbit nacional i internacional.

Aquest apartat també incorpora informació interessant sobre dates assenyalades (dies mundials i internacionals relacionats amb qüestions mediambientals).

Tràmits administratius

Aquest apartat permet accedir a tota la informació sobre la tramitació administrativa necessària per dur a terme qualsevol gestió relacionada amb el medi ambient, sobre la qual intervé directa o indirectament la Conselleria de Medi Ambient i Territori. Alguns d'aquests procediments es poden fer de manera electrònica.

LET'S CLEAN UP EUROPE

Aquesta àrea reflexa la campanya Let's Clean Up Europe, que neix dintre del projecte anomenat Setmana Europea de la Prevenció de Residus (EWWR) i forma part del programa LIFE+ de la Comissió Europea.

Coneix LCUE

Aquest apartat inclou que és LCUE i els objectius principals.

LCUE

Recull totes les campanyes de LCUE des de l'any 2016 a l'any 2022.

PROJECTES ITS

Aquesta secció de la web recull la informació relacionada amb el Projecte de Millora de la Qualitat dels Espais Litorals de Rellevància Ambiental de les Illes Balears, un projecte finançat amb el fons de l'Impost del Turisme Sostenible del Govern de les Illes Balears, amb l'objectiu de contribuir a la conservació i manteniment del litoral balear mitjançant la contractació de persones amb risc d'exclusió social.

Projectes ITS 2017/2018

Aquest apartat inclou informació sobre la campanya que va tenir lloc durant els mesos de novembre, desembre i gener, abril dels anys 2017-2018.

Projectes ITS 2021/2022

Inclou informació i dades de la campanya de 23 mesos de durada, celebrada entre novembre de 2021 a maig de 2023 (en curs, durant la redacció de la present memòria).

ÀREA DOCUMENTAL

La gestió documental és fonamental per tal d'assegurar la conservació indefinida de la informació més valuosa i fer-la perdurable en el temps:

Normativa

Accés a la normativa ambiental aplicable a les Illes Balears a nivell local, autonòmic, nacional i europeu. La darrera actualització de normativa correspon a mitjans de 2017.

Biblioteca

Fons documental i recull de publicacions on-line. Tot el material de comunicació elaborat per la Conselleria de Medi Ambient i Territori, així com la resta d'organismes governamentals a nivell insular i nacional es troben disponibles en aquest apartat.

ÀREA INTERACTIVA

Participació pública

Aquest apartat permet l'usuari conèixer els principals processos participatius que romanen oberts a l'actualitat.

Contacta amb el PIA

L'usuari pot posar-se en contacte amb el PIA a través de: telèfon, correu electrònic, via Facebook, presencialment o, també, utilitzant el formulari web que el PIA posa a la seva disposició.

Xarxes socials

Es presenta una taula amb amb enllaços a les xarxes socials Facebook, Twitter i Youtube del Govern de les Illes Balears, i de les diferents unitats/departaments de la Conselleria de Medi Ambient i Territori: PIA, Xarxa forestal, Bosqueta forestal, Espais de Natura balear (Balears Natura), Conselleria de Medi Ambient i Territori i Servei d'AMAs).

El 2022, des del PIA s'ha continuat potenciant el Facebook i Twitter, per tal de facilitar a l'usuari uns canals més d'informació interactius i de gran ús a l'actualitat.

Enllaços d'interès

Recopilació d'enllaços a planes web que ofereixen i difonen informació ambiental. Es tracta d'un recull d'enllaços directes a les webs dels serveis que generen major quantitat de consultes al PIA, com ara: Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient i Territori, Consells Insulars, Ajuntaments, Govern central i Organismes internacionals. Es divideix l'apartat en pàgines oficials, i pàgines no governamentals.

2.2.2. Difusió d'informació a través de correu electrònic

Al PIA es disposa de grups de contacte/destinatari predefinits (administracions públiques, ONGs, associacions, i empreses) als quals se'ls remet diversa informació mediambiental, com ara jornades, cursos i d'altres activitats formatives, ofertes de feina, novetats normatives, etcètera.

2.3. Xarxes socials (Facebook i Twitter)

Aquesta activitat va ser represa l'any 2017, després d'un període d'inactivitat entre els anys 2014 i 2016. L'evolució del nombre de seguidors del PIA en Facebook i Twitter, es presenta a l'apartat d'estadístiques, al punt 3.4 "Xarxes socials".

L'actualització de Facebook i Twitter es fa de forma continuada per part de l'equip de treball del PIA conjuntament amb els responsables de premsa de la Conselleria de Medi Ambient i Territori.

2.4. Elaboració d'estadístiques del PIA i de la memòria anual

En finalitzar cada any es realitza un anàlisi estadístic de les consultes i de les comunicacions en general gestionades des del PIA. Així mateix, es col·labora amb el Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, sempre que se'ns requereix informació sobre l'Aplicació pràctica de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, participació pública i accés a la justícia en matèria de medi ambient.

Cada any es redacta la memòria d'activitats del PIA, que descriu les actuacions realitzades i l'anàlisi estadística.

Les memòries dels anys anteriors (a partir del 2015), es troben publicades a la web del PIA: http://www.caib.es/sites/puntinformacioambiental/ca/coneix_el_pia-83078/

3. Estadístiques del PIA

En aquest apartat es presenta la informació estadística relativa a les dades de caracterització de totes les comunicacions d'informació realitzades a través del PIA l'any 2022 (enviaments d'informació a ciutadans i entitats públiques i privades, resposta a les sol·licituds, consultes, reclamacions, queixes i suggeriments).

*Al llarg de 2022, el PIA ha atès **2.181 consultes**.*

*Entre l'atenció d'aquestes consultes i l'enviament d'informació ambiental als diferents grups d'interès, s'han gestionat un total de **3.811 comunicacions** realitzades a través dels diferents canals (telefòniques, per correu electrònic, WhatsApp, o bé presencials).*

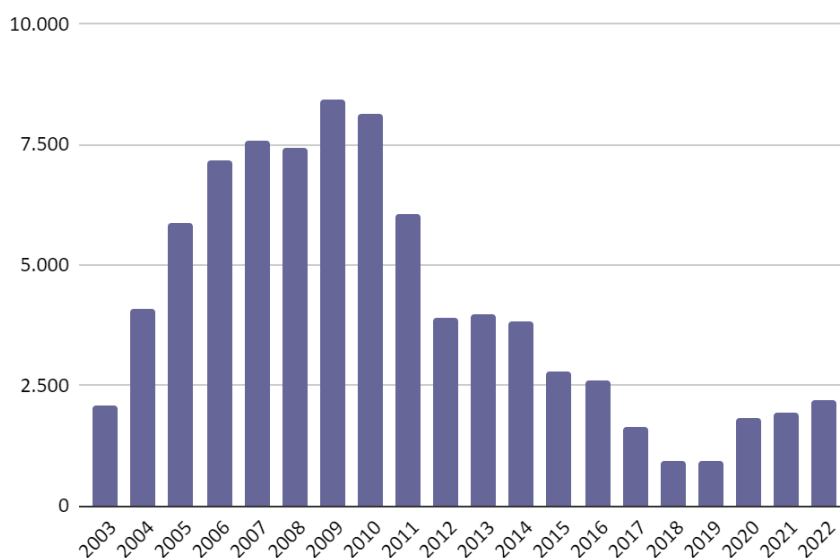
3.1. Consultes resoltes

Es presenta a mode d'introducció un resum, en forma de taula i gràfic, de l'evolució interanual del número de consultes resoltes pel PIA des del seu inici l'any 2003.

El Punt d'Informació Ambiental ha ajudat a resoldre, des dels seus inicis, més de 83.400 consultes.

Any	Nº consultes resoltes
2003	2.066
2004	4.090
2005	5.889
2006	7.187
2007	7.590
2008	7.447
2009	8.424
2010	8.149
2011	6.069
2012	3.890
2013	3.990
2014	3.824
2015	2.794
2016	2.595
2017	1.631
2018	926
2019	937
2020	1.829
2021	1.940
2022	2.181
TOTAL	83.448

Número de consultes resoltes per any



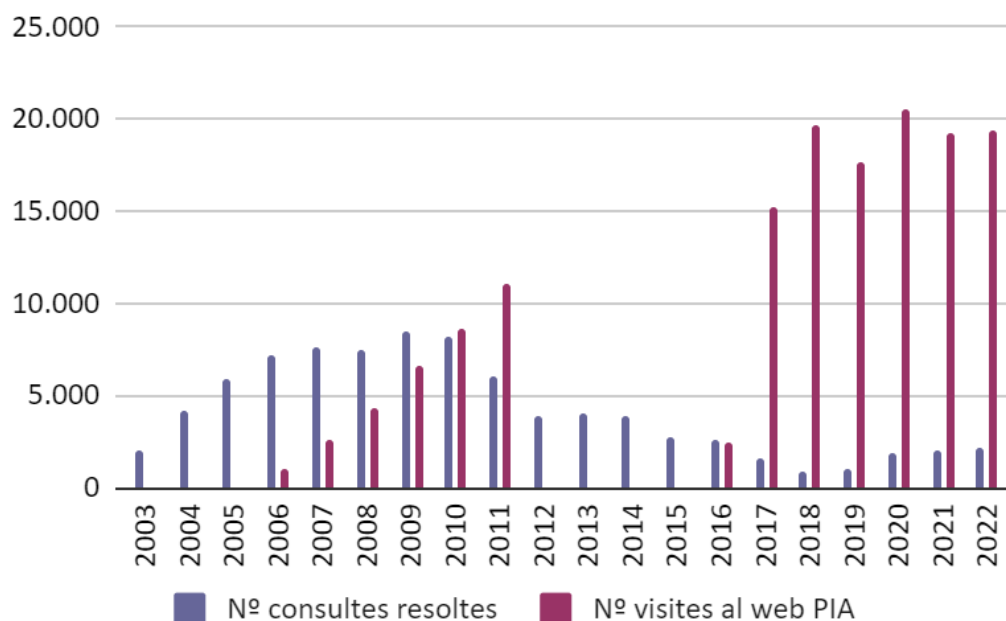
La forta davallada en el número de consultes gestionades que s'observa a partir de 2011, es correspon amb canvis en l'estructura administrativa del PIA, com a conseqüència de la greu crisi econòmica, i també en un canvi de criteri a l'hora de considerar el concepte de "consulta". En aquest sentit, fins a 2011, les visites a la plana web es comptabilitzaven també com a consultes.

Tot i això, els anys 2017, 2018 i 2019, el número de consultes gestionades va caure considerablement, també a causa de problemes interns del Servei de Qualitat Ambiental.

Al 2020 es va produir un increment important, doblant les consultes de 2019. Entre d'altres raons, aquest increment es podria deure en part a la crisi de la COVID-19, amb un increment d'activitats a fora vila com a conseqüència de la limitació d'activitats a pobles i ciutats o a l'augment generalitzat de les activitats "on-line" i telefòniques a tots els àmbits. No obstant això, la tendència global és cap a una davallada del nombre de consultes deguda, entre d'altres raons, al fet que la gent resol les seves necessitats d'informació a través de webs, xarxes socials i d'altres canals més directes. Cal assenyalar que al 2022, el nombre de consultes ha mantingut els valors assolits durant el 2021, inclús els ha vist augmentats en 241 consultes.

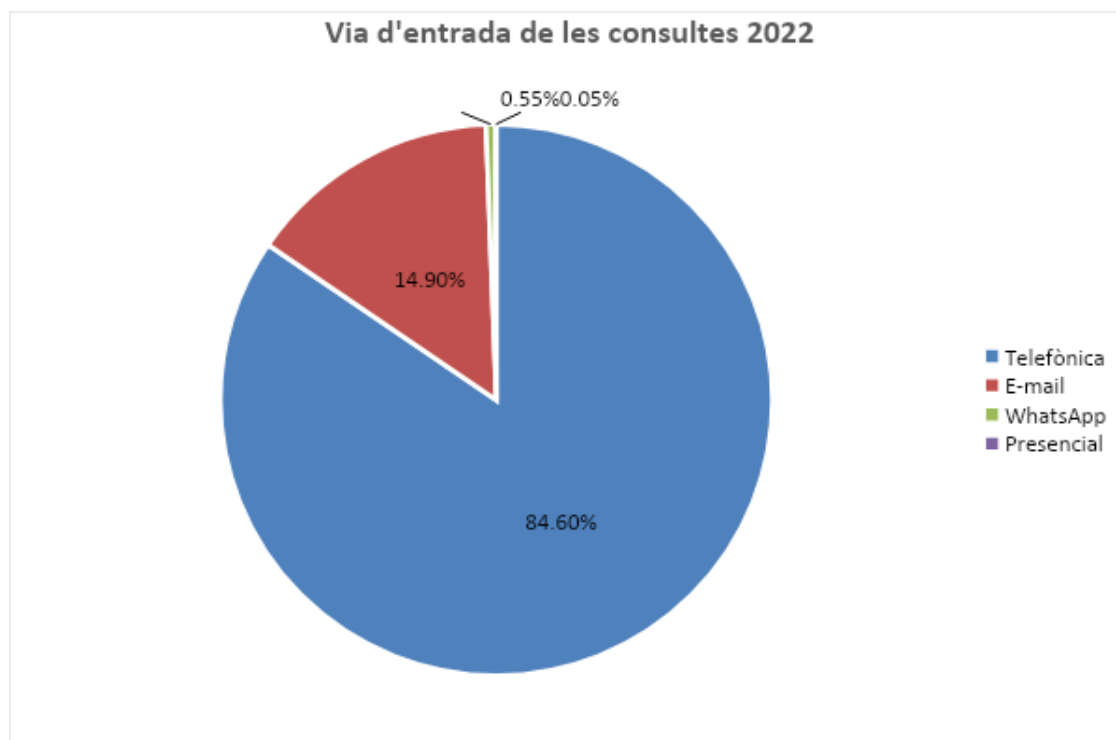
El següent gràfic mostra aquest efecte, i com el nombre de consultes gestionades pel PIA es manté en els tres darrers anys al voltant de les 2.000 consultes anuals, mentre que el número de visites al web augmenta de manera generalitzada i es manté en un número molt similar respecte de l'any 2021. Les dades de visites web disponibles entre 2012 i 2016 no estan disponibles o són imprecises.

Consultes resoltes vs visites al web PIA



Any	Nº visites al web
2003	0
2004	0
2005	0
2006	1.007
2007	2.560
2008	4.326
2009	6.641
2010	8.542
2011	11.071
2012	0
2013	0
2014	0
2015	0
2016	2.438
2017	15.230
2018	19.593
2019	17.656
2020	20.515
2021	19.285
2022	19.424

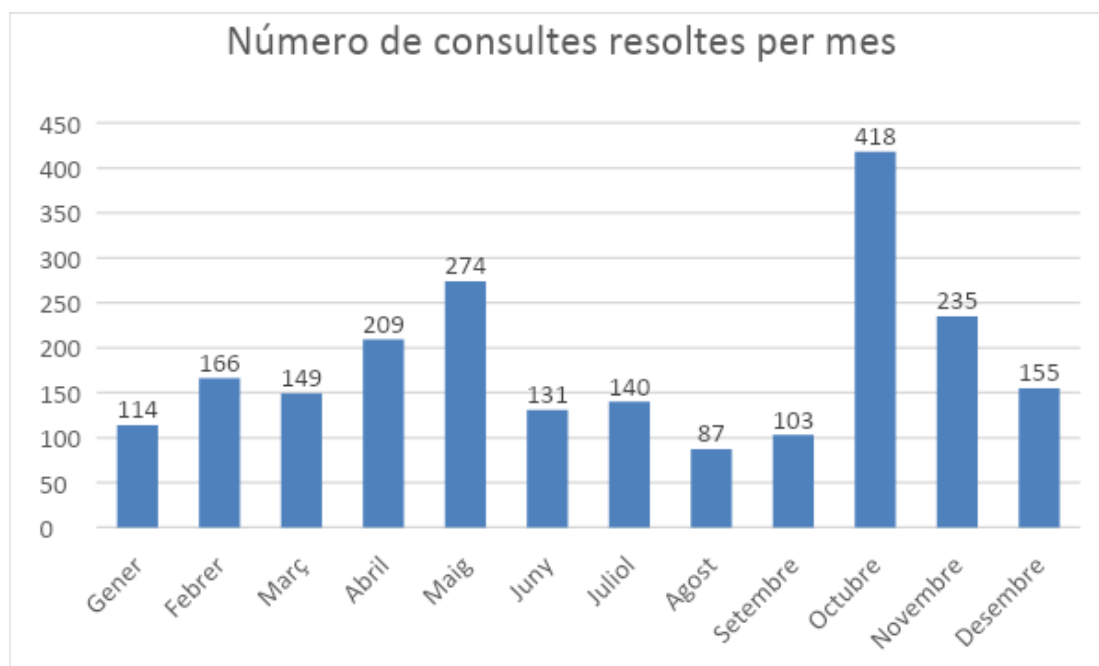
Quant a la via d'entrada, de les 2.181 consultes resoltes al 2022, 1.842 han estat per via telefònica (84,6%), 326 han estat respostes escrites via correu electrònic (14,9%), 12 a través de l'aplicació WhatsApp (0,55%) i 1 de manera presencial (0,05%).



Al llarg de l'any 2022 el registre de comunicacions s'ha realitzat mitjançant un full de càlcul. A la següent taula es poden veure el número de consultes resoltes per mesos:

Any 2022	
Mes	Nº consultes resoltes
Gener	114
Febrer	166
Març	149
Abril	209
Maig	274
Juny	131
Juliol	140
Agost	87
Setembre	103
Octubre	418
Novembre	235
Desembre	155
TOTAL	2181

A continuació es mostra gràficament la distribució mensual de les consultes resoltes:



Quan s'analitza el nombre de comunicacions realitzades al llarg de l'any, s'aprecien fluctuacions mensuals. En general, aquestes variacions es repeteixen any rere any.

Els períodes de major activitat es concentren als mesos de primavera (abril i maig) i tardor (octubre i novembre) degut a una major activitat de crema de residus vegetals en zones rústiques. En aquest sentit, el màxim nombre de consultes relacionades amb cremes es situa al voltant de les dates que marquen l'inici i finalització de l'època de majors restriccions sobre l'ús del foc, que solen ser als mesos de maig i octubre.

Aquest augment també es relaciona amb el començament del bon temps que afavoreix les visites als Espais Naturals Protegits i les àrees recreatives de les Illes Balears, i amb moments clau dins el procés de control d'algunes plagues forestals, com la processonària del pi.

3.2. Comunicacions gestionades

Cada una de les consultes ateses genera un nombre variable de comunicacions necessàries per a la seva resolució. A més, també s'han de comptabilitzar les comunicacions utilitzades en l'enviament d'informació ambiental als diferents grups d'interès. Això ha suposat que des del PIA es gestionin un total de 3.811 comunicacions a través dels diferents canals (telèfon, correu electrònic, WhatsApp i presencials).

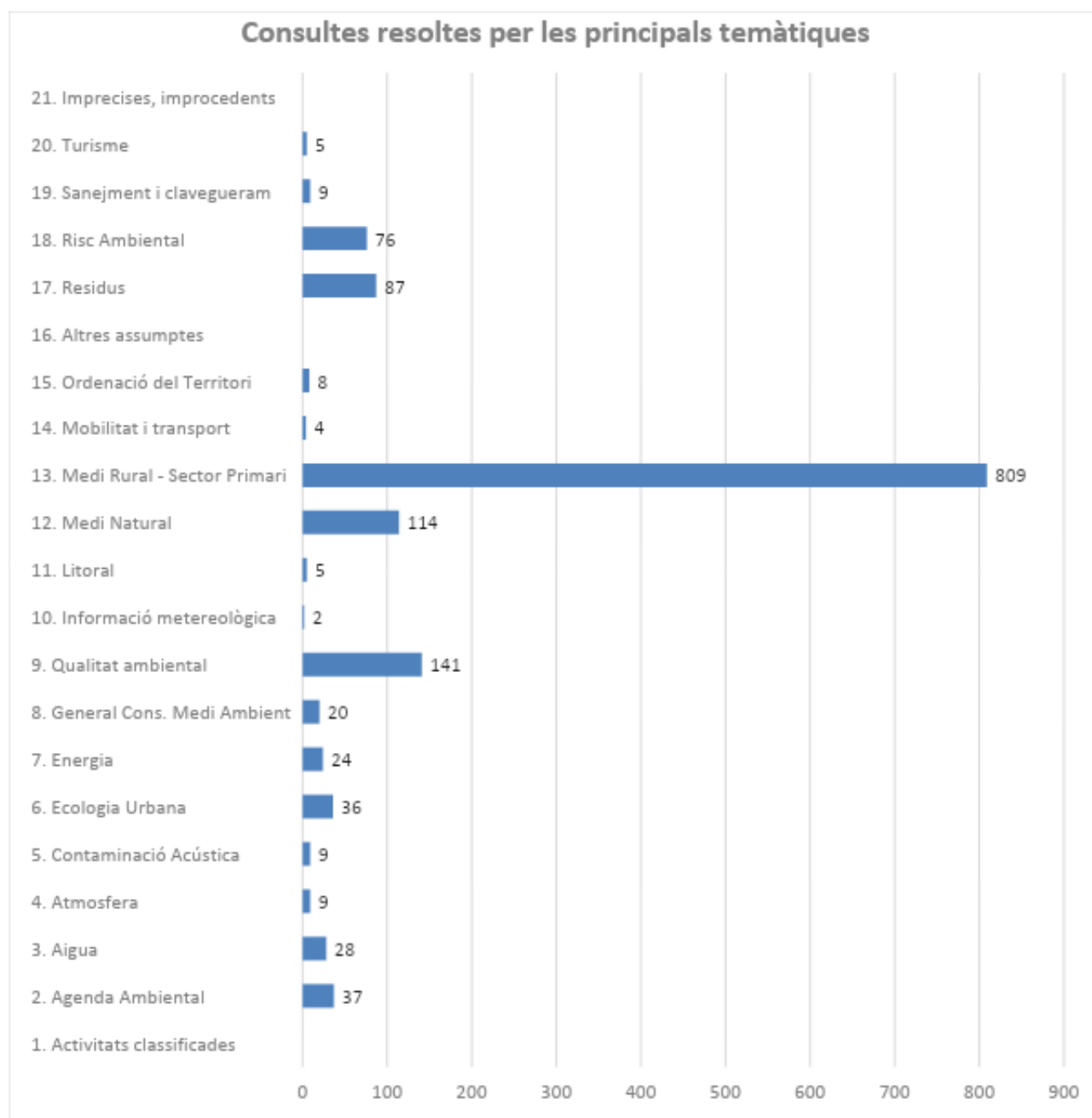
3.3. Camp temàtic

El **Camp Temàtic** ordena la informació en funció de la disciplina de coneixement relacionada amb el medi ambient. Aquest camp permet conèixer les disciplines dins de la categoria General "Medi Ambient", quines són les necessitats d'informació dels usuaris.

S'ha pogut reflectir quina quantitat de comunicacions s'han realitzat i sobre quines temàtiques principals s'ha sol·licitat informació. Tenint en compte la temàtica de les consultes més freqüents realitzades durant el 2022, destaquen per damunt de la resta cinc camps principals: **Medi Rural, Qualitat Ambiental, Medi Natural i Residus**.

Camp Temàtic	Consultes resoltes 2022
1. Activitats classificades	0
2. Agenda ambiental	37
3. Aigua	28
4. Atmosfera	9
5. Contaminació acústica	9
6. Ecologia urbana	36
7. Energia	24
8. General Cons. Medi Ambient	20
9. Qualitat ambiental	141
10. Informació meteorològica	2
11. Litoral	5
12. Medi natural	114
13. Medi rural - Sector primari	809
14. Mobilitat i transport	4
15. Ordenació del territori	8
16. Altres assumptes	0
17. Residus	87
18. Risc ambiental	76
19. Sanejament i clavegueram	9
20. Turisme	5
21. Imprecises, improcedents	215
22. No codificades	543

A la taula es pot veure que la majoria de les consultes són per qüestions al Medi Rural (la gran majoria d'aquestes referents a cremes o tals) i al gràfic següent es mostra que aquestes suposen el 37,1 % de les consultes resoltes l'any 2022. Les següents temàtiques en quant a nombre de consultes són referents a Qualitat Ambiental, degut principalment, al programa LCUE (6,5%), Medi Natural (5,2%) i Residus (4%). Al haver moltes consultes no codificades, és molt probable que els percentatges de les 3 darreres temàtiques siguin en realitat superiors, ja que no es troben codificats al full de càlcul i es fa difícil el seu recompte.



La taula següent mostra el percentatge i el número de consultes segons el subcamp temàtic:

CAMP TEMÀTIC	SUBCAMP TEMÀTIC	Total	Percentatge
1 Activitats classificades	1.0 Activitats classificades	0	0,00
2 Agenda Ambiental	2.0 Altres	10	0,46
	2.1 Educació ambiental	12	0,55
	2.2 Formació	4	0,18
	2.3 Esdeveniments	5	0,23
	2.4 Voluntariat i participació. Anuari	6	0,28
3 Aigua	3.0 Altres	2	0,09
	3.1 Aigües superficials continentals	9	0,41
	3.2 Aigües subterrànies	16	0,73
	3.3 Estalvi/ Reutilització aigua	0	0,00
	3.4 Consum/ Qualitat aigua continental	1	0,05
	3.5 Dessaladores	0	0,00
	3.6 Reserves d'aigua	0	0,00
4 Atmosfera	4.0 Altres	2	0,09
	4.1 Emissions	2	0,09
	4.2 Substàncies que afecten a la capa d'ozó	0	0,00
	4.3 Estacions de mesura i control CA	0	0,00
	4.4 Qualitat de l'aire	1	0,05
	4.5 Canvi climàtic	4	0,18
5 Contaminació acústica	5.0 Altres. Renous	9	0,41
6 Ecologia Urbana	6.0 Altres	6	0,28
	6.1 Parcs i jardins	0	0,00
	6.2 Animals medi urbà	19	0,87
	6.3 Ports	0	0,00

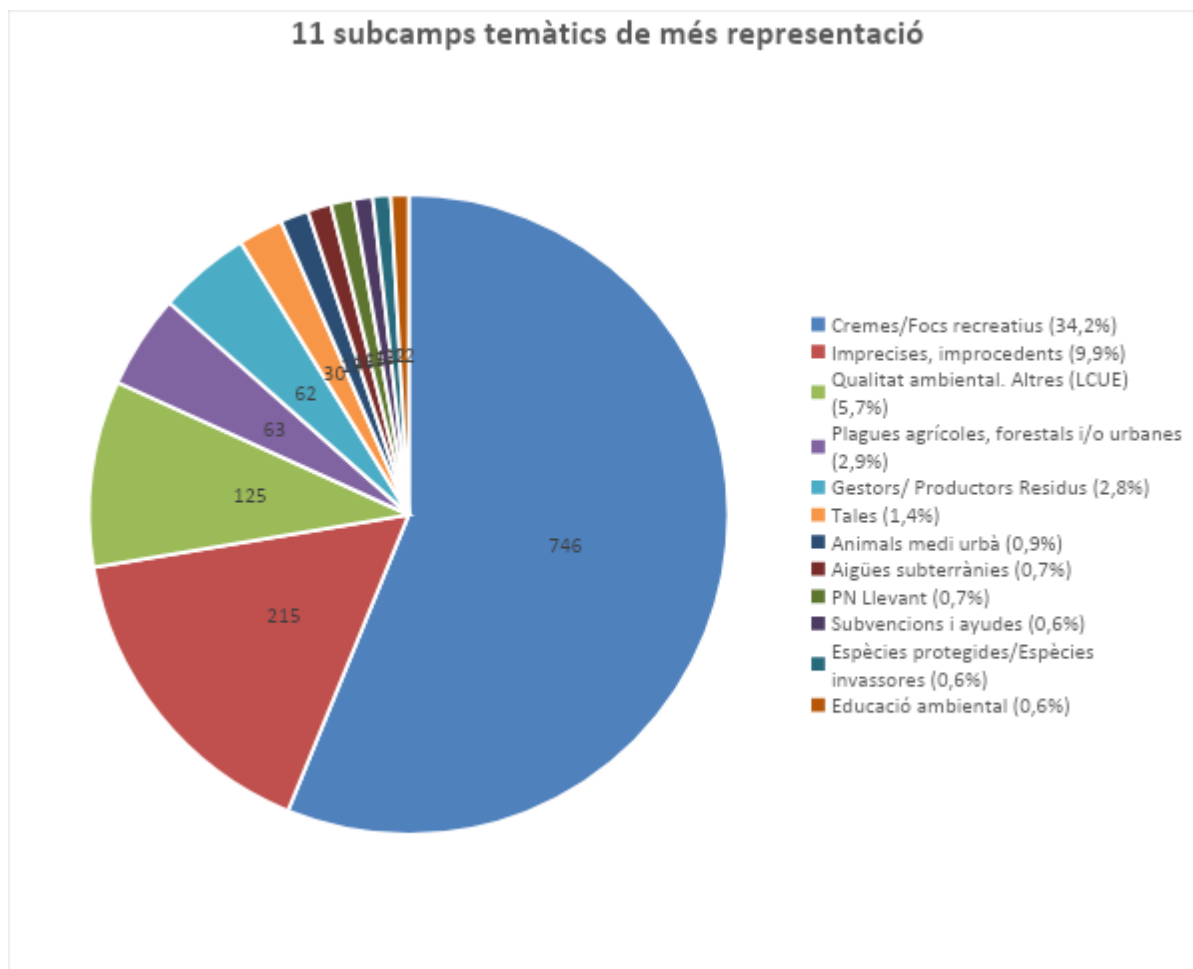
		6.4	Neteja viària	1	0,05
		6.5	Problemes veïnals	10	0,46
7	Energia	7.0	Altres	5	0,23
		7.1	Estalvi energètic	7	0,32
		7.2	Energia renovable	5	0,23
		7.3	Camp electromagnètic	0	0,00
		7.4	Contaminació lumínica	0	0,00
		7.5	Subministrament energètic	3	0,14
		7.6	Canvi climàtic	4	0,18
8	General Cons. Medi Ambient			3	0,14
		8.0	Altres		
		8.1	Organigrama/ Directori	3	0,14
		8.2	Oposicions/ Ofertes de feina	1	0,05
		8.3	Subvencions i ajudes	13	0,60
9	Qualitat ambiental. Eines de Planificació i gestió, Estudis d'Impacte Ambiental. AEMA. Eurorregió. Informes de l'EMA.	9.0	Altres	125	5,73
		9.1	Sistema Gestió Ambiental (EMAS, ISO)	3	0,14
		9.2	ECOLABEL	4	0,18
		9.3	IPPC	0	0,00
		9.4	Tramitació Ambiental (EIA, ...)	2	0,09
		9.5	Agenda Local 21	0	0,00
		9.6	Bones pràctiques ambientals	1	0,05
		9.7	Informes estat del medi ambient	3	0,14
		9.8	Agències de medi ambient (europea i espanyola). AEMA.	0	0,00
		9.9	Eurorregió	3	0,14
		9.10	Aarhus	0	0,00
10	Informació meteorològica	10.0	Altres	0	0,00
		10.1	Dades climatològiques	2	0,09
		10.2	Pronòstic meteorològic	0	0,00
		10.3	Estacions meteorològiques	0	0,00

11	Litoral	11.0	Litoral	5	0,23
12	Medi Natural	12.0	Altres	5	0,23
		12.1	Refugis/ Binifaldó	10	0,46
		12.2	Àrees recreatives	3	0,14
		12.3	Espais naturals protegits (monts, LICs i ZEPAs). Xarxa natura 2000	8	0,37
		12.4	PN Cabrera	8	0,37
		12.5	Espècies protegides/Espècies invasores	12	0,55
		12.6	Medi marí/ Reserves marines	0	0,00
		12.7	Monuments naturals	0	0,00
		12.8	Zones acampada	8	0,37
		12.9	Finques públiques	1	0,05
		12.10	Serra Tramuntana	5	0,23
		12.11	Platges	2	0,09
		12.12	PN Mondragó	11	0,50
		12.13	Catalogació d'espècies	0	0,00
		12.14	Reserves naturals	0	0,00
		12.15	PN Llevant	15	0,69
		12.16	PN Albufera Mallorca	12	0,55
		12.17	PN Dragonera	5	0,23
		12.18	PN Ses Salines Eivissa	4	0,18
		12.19	PN Albufera des Grau	2	0,09
		12.20	Senderisme/ Rutes	3	0,14
13	Medi Rural - Sector Primari	13.0	Altres	12	0,55
		13.1	Cremes/Focs recreatius	746	34,20
		13.2	Caça/Recol·lecció d'espècies	5	0,23
		13.3	Reforestació	0	0,00
		13.4	Pesca marina/ fluvial	5	0,23
		13.5	Tales	30	1,38

		13.6	Agricultura	6	0,28
		13.7	Fitosanitaris	1	0,05
		13.8	Construccions agràries	0	0,00
		13.9	Animals medi rural/ Races autòctones/Ramaderia	4	0,18
14	Mobilitat i Transport	14.0	Altres	4	0,18
		14.1	Xarxa viària	0	0,00
		14.2	Transport privat	0	0,00
		14.3	Mobilitat sostenible	0	0,00
15	Ordenació del Territori	15.0	Altres	8	0,37
		15.1	Usos i classificació del sòl	0	0,00
		15.2	Construcció	0	0,00
16	Altres assumptes	16.0	Altres	0	0,00
17	Residus	17.0	Altres	10	0,46
		17.1	Caracterització	0	0,00
		17.2	Gestors/Productors/Reutilitza dors/Transportistes	52	2,38
		17.3	R. perillosos	6	0,28
		17.4	Recollida selectiva	7	0,32
		17.5	Vehicles fora d'ús	0	0,00
		17.6	RCD/ Neumàtics	0	0,00
		17.7	R. sòlids urbans	0	0,00
		17.8	R. orgànics/ Compost	1	0,05
		17.9	R. sanitaris	0	0,00
		17.10	RAEEs	0	0,00
		17.11	Parcs Verds/Deixalleries	6	0,28
		17.12	Abocadors	2	0,09
		17.13	Pedreres	0	0,00
		17.14	Plantes Triatge	0	0,00
		17.15	Voluminosos	3	0,14
18	Risc ambiental	18.0	Altres	5	0,23

		18.1	Plagues agrícoles, forestals i/o urbanes	63	2,89
		18.2	Incendis forestals	7	0,32
		18.3	Sòls contaminats	1	0,05
		18.4	Abocaments sòlids	0	0,00
		18.5	Vessaments líquids	0	0,00
		18.6	Meteorològics extrems	0	0,00
		18.7	Caiguda d'arbres	0	0,00
19	Sanejament i clavegueram	19.0	Altres	7	0,32
		19.1	Xarxa d'aigües pluvials/residuals	1	0,05
		19.2	EDAR/ Col·lectors	1	0,05
		19.3	Fosses sèptiques	5	0,23
20	Turisme	20.0	Altres	0	0,00
		20.1	Ecotaxa/ Targeta verda	215	9,86
21	Imprecises, improcedents	21.0	Altres	63	24,90
	No codificades			543	2,89

El següent gràfic presenta els subcamp temàtics que han tingut una major representació en les consultes del PIA l'any 2022.



Al 2022 s'han gestionat un total de 746 consultes relacionades amb el **subcamp temàtic "Cremes/Focs recreatius"**, un 33% més que durant l'any 2021, quan se'n registraren 494.

Aquest augment significatiu és degut a que el 9 de abril es va publicar al BOE la nova llei 7/2022, de 8 de abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular, la qual en l'article 27.3 prohibeix expresament les cremes de restes agrícoles i forestals:

"Amb carácter general, no està permesa la crema de residus vegetals generats en l'entorn agrícola o silvícola."

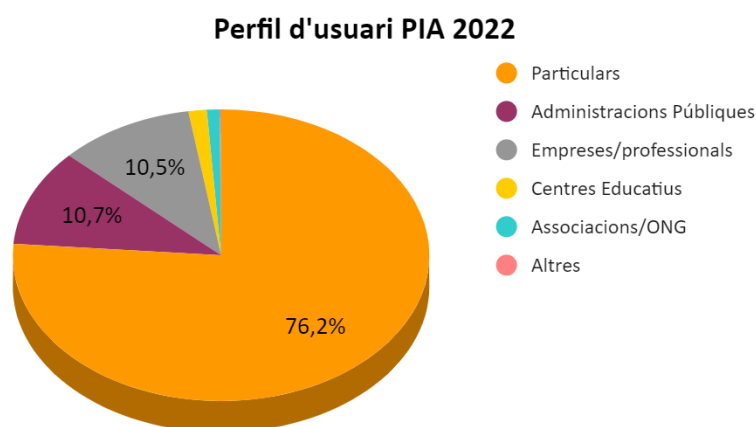
Per una altra banda, s'han registrat **augmentos considerables** del camp temàtic **Qualitat Ambiental**, que ha passat de 86 consultes a 141 a conseqüència de consultes derivades del programa LCUE. Les consultes procedents del camp temàtic **Medi Natural** s'han vist disminuïdes en un 55% degut a que les consultes derivades de les Fonts Ufanes han estat molt escasses (17), així com les referents a àrees recreatives (3).

Així mateix, al 2022 el número de consultes imprecises o improcedents rebudes al PIA ha estat d'un 9,86 % del total de peticions rebudes.

Finalment, també es van realitzar un total de **478 enviaments d'e-mails massius** a centres educatius, entitats públiques (ajuntaments i consells), privades (associacions, empreses i entitats) i a organitzacions sense ànim de lucre, per donar difusió d'informacions que es consideren d'interès per a aquests col·lectius.

3.4. Sol·licitud d'informació en funció del Perfil d'Usuari

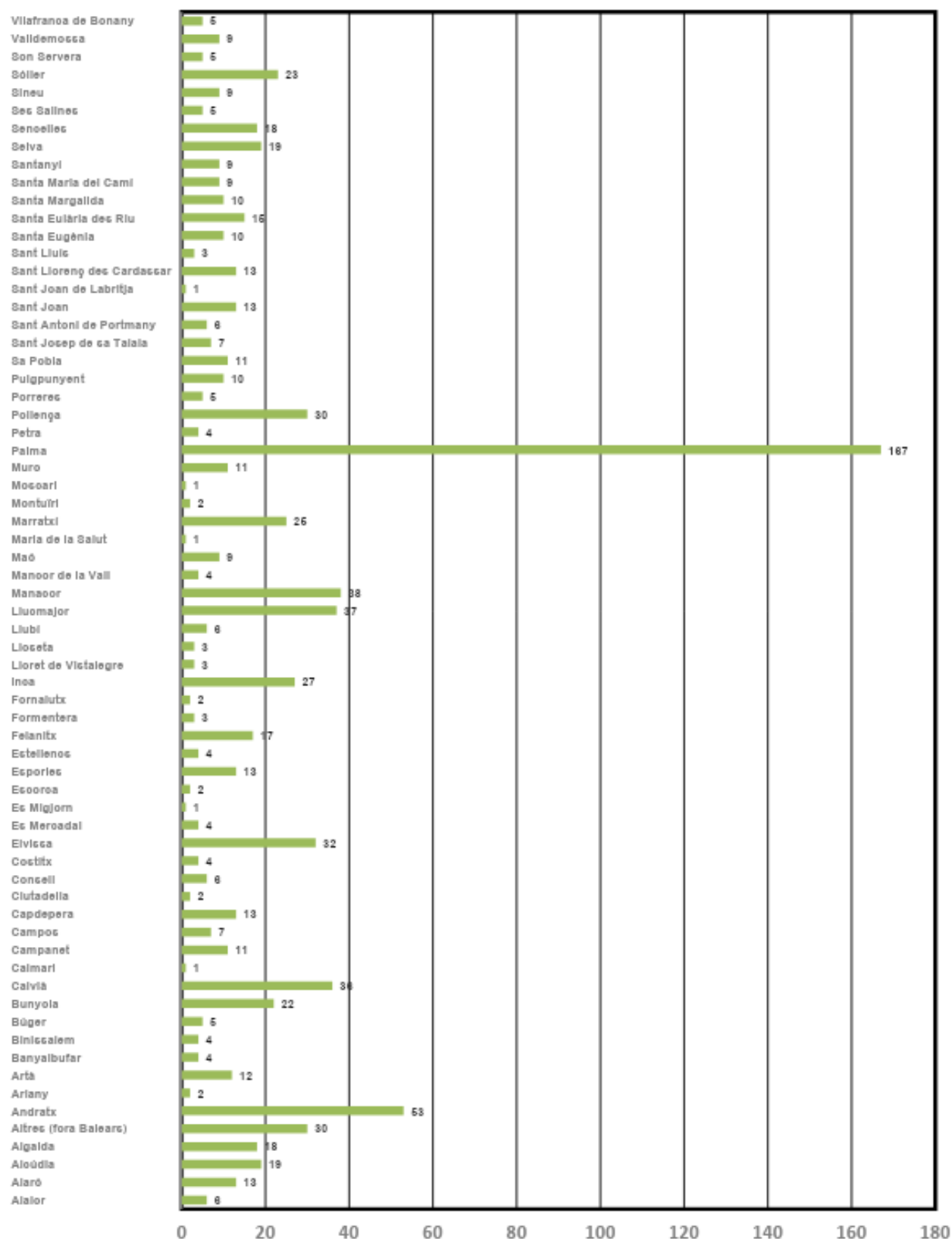
La següent dada estadística es refereix al perfil d'usuari que realitza la sol·licitud d'informació al PIA.



Durant l'any 2022, la **tipologia d'usuari predominant del PIA** ha estat la ciutadania (76,2% de les consultes), seguit d'administracions i empreses a parts iguals. Aquesta és una tendència que es manté respecte anys anteriors.

Per una altre banda, la taula següent analitza el tipus d'usuari en funció de l'origen (localització) de les consultes realitzades. Hi ha moltes consultes en les quals no s'ha pogut determinar el municipi, no obstant això, el **municipi de Palma** concentra el major percentatge de consultes rebudes amb 167 registrades el 2022. Aquesta dada s'explica fàcilment degut a que és el municipi amb major nombre d'habitants, empreses i demás entitats de tot l'arxipèlag. També s'han gestionat un alt nombre de consultes dels municipis d'Andratx, Manacor, Lluçmajor i Calvià

Número de consultes per municipi 2022



Municipi	Consultes	Percentatge
Alaior	6	0,28%
Alaró	13	0,60%
Alcúdia	19	0,87%
Algaida	18	0,83%
Altres (fora Balears)	30	1,38%
Andratx	53	2,43%
Ariany	2	0,09%
Artà	12	0,55%
Banyalbufar	4	0,18%
Binissalem	4	0,18%
Búger	5	0,23%
Bunyola	22	1,01%
Calvià	36	1,65%
Caimari	1	0,05%
Campanet	11	0,50%
Campos	7	0,00%
Capdepera	13	0,32%
Ciutadella	2	0,60%
Consell	6	0,09%
Costitx	4	0,28%
Eivissa	32	0,18%
Es Mercadal	4	1,47%
Es Castell	1	0,18%
Escorca	2	0,05%
Esporles	13	0,09%
Estellencs	4	0,60%
Felanitx	17	0,18%
Formentera	3	0,78%
Fornalutx	2	0,14%

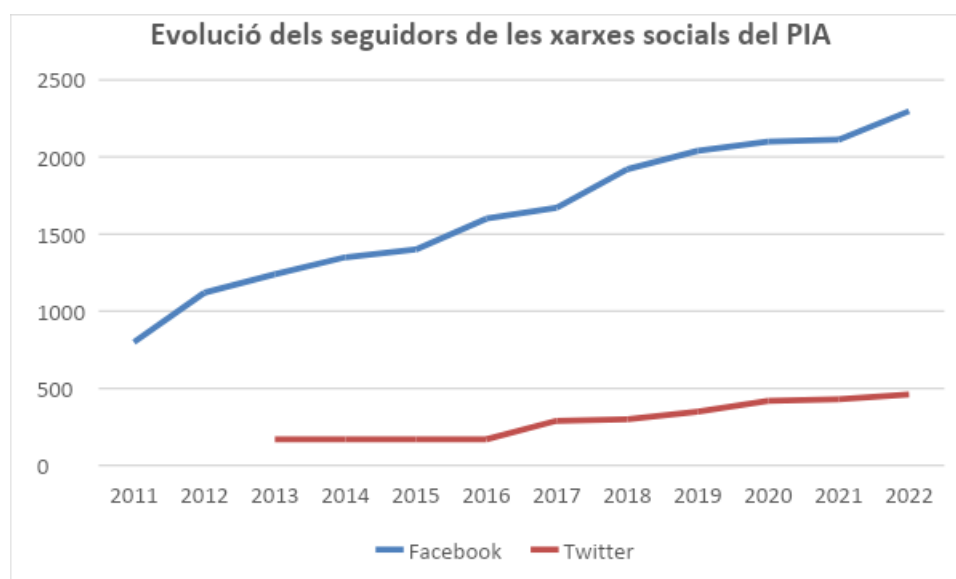
Inca	27	1,24%
Lloret de Vistalegre	3	0,14%
Lloseta	3	0,14%
Llubí	6	0,28%
Llucmajor	37	1,70%
Manacor	38	1,74%
Mancor de la Vall	4	0,18%
Maó	9	0,41%
Maria de la Salut	1	0,05%
Marratxí	25	1,15%
Montuïri	2	0,09%
Moscari	1	0,05%
Muro	11	0,50%
Palma	167	7,66%
Petra	4	0,18%
Pollença	30	1,38%
Porreres	5	0,23%
Puigpunyent	10	0,46%
Sa Pobla	11	0,50%
Sant Josep de sa Talaia	7	0,32%
Sant Antoni de Portmany	6	0,28%
Sant Joan	13	0,60%
Sant Joan de Labritja	1	0,05%
Sant Llorenç des Cardassar	13	0,60%
Sant Lluís	3	0,14%
Santa Eugènia	10	0,46%
Santa Eulària des Riu	15	0,69%
Santa Margalida	10	0,46%
Santa Maria del Camí	9	0,41%

Santanyí	9	0,41%
Selva	19	0,87%
Sencelles	18	0,83%
Ses Salines	5	0,23%
Sineu	9	0,41%
Sóller	23	1,05%
Son Servera	5	0,23%
Valldemossa	9	0,41%
Vilafranca de Bonany	5	0,23%
No determinat	1252	57,40%
TOTAL	1940	100,00%

3.5.Xarxes socials

Durant el 2022 la pàgina oficial del PIA a Facebook ha assolit **2.297 seguidors el que suposa un augment** del 8,8% respecte l'any anterior (2.112 seguidors). A més, l'activitat al Twitter del PIA compta amb **460 seguidors**, amb un increment del 3,6 % respecte l'any 2021.

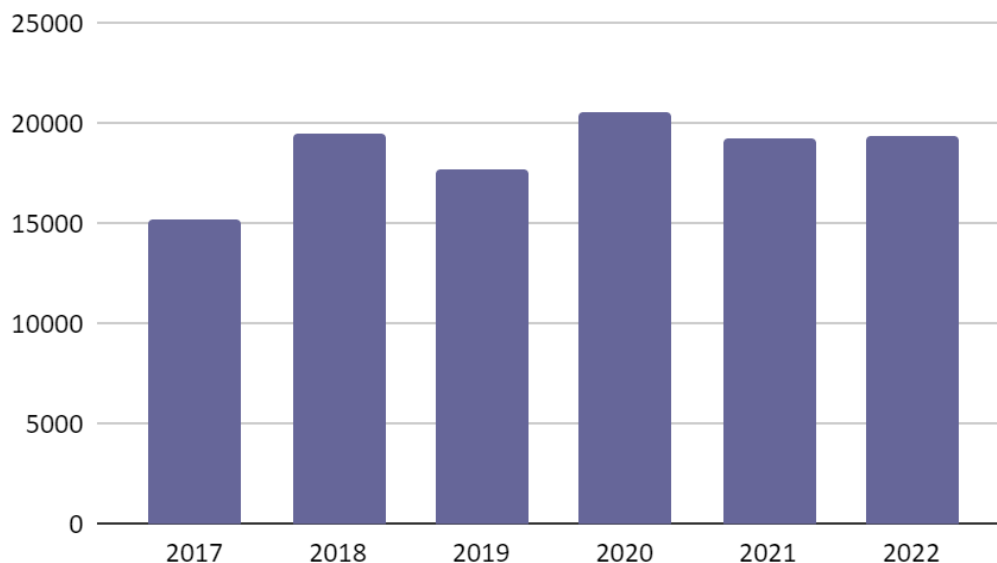
Al següent gràfic es pot observar la tendència creixent de seguidors de les xarxes socials del Punt d'Informació Ambiental:



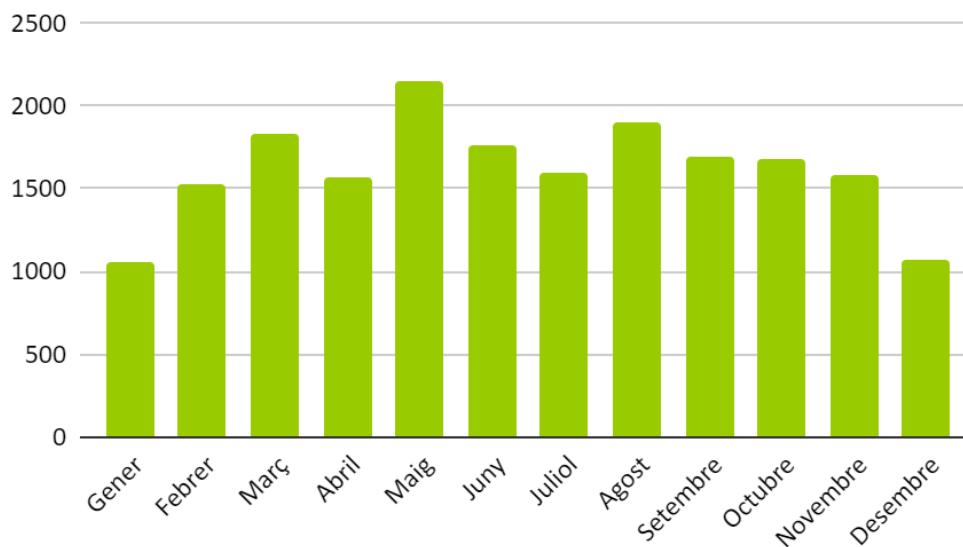
3.6. Visites al web del PIA

El web del PIA ha rebut 19.424 visites durant l'any 2022, xifra que augmenta lleugerament la xifra assolida l'any 2021. La distribució de les visites per mesos mostra aquest any un patró menys fluctuant respecte d'anys anteriors, tot i que manté el pic primaveral.

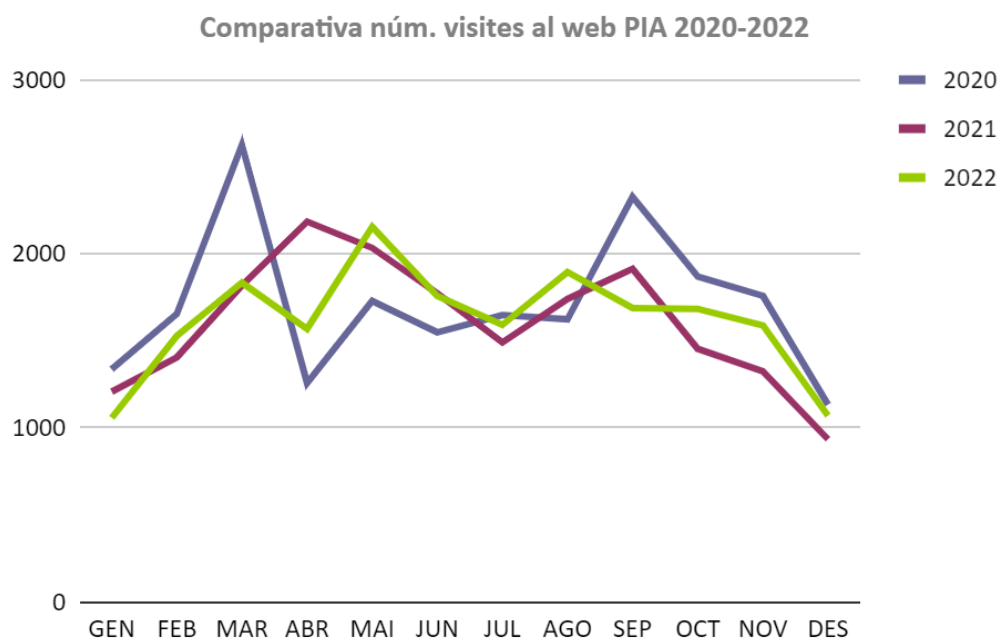
Evolució de les visites al web PIA



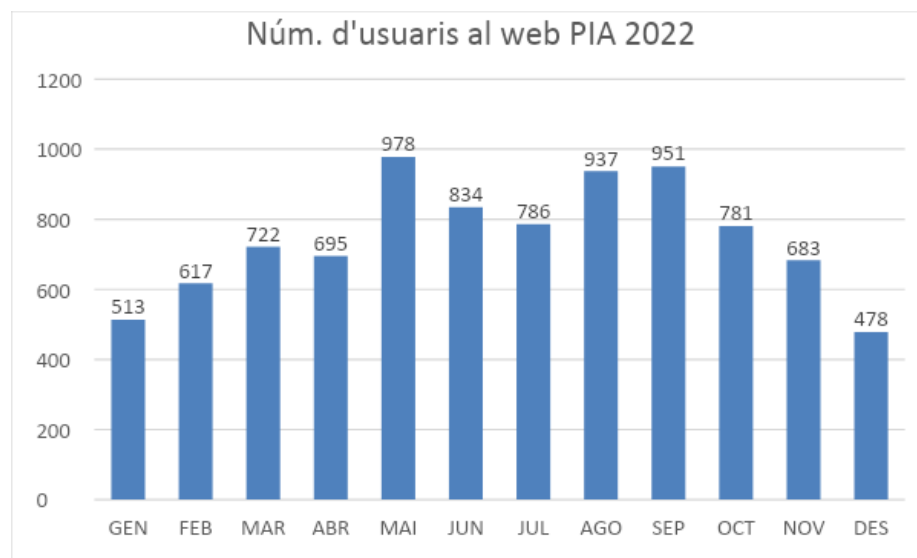
Núm. de visites al web PIA 2022



A continuació la gràfica mostra una comparativa de les visites rebudes al web del PIA per mesos dels anys 2020, 2021 i 2022.



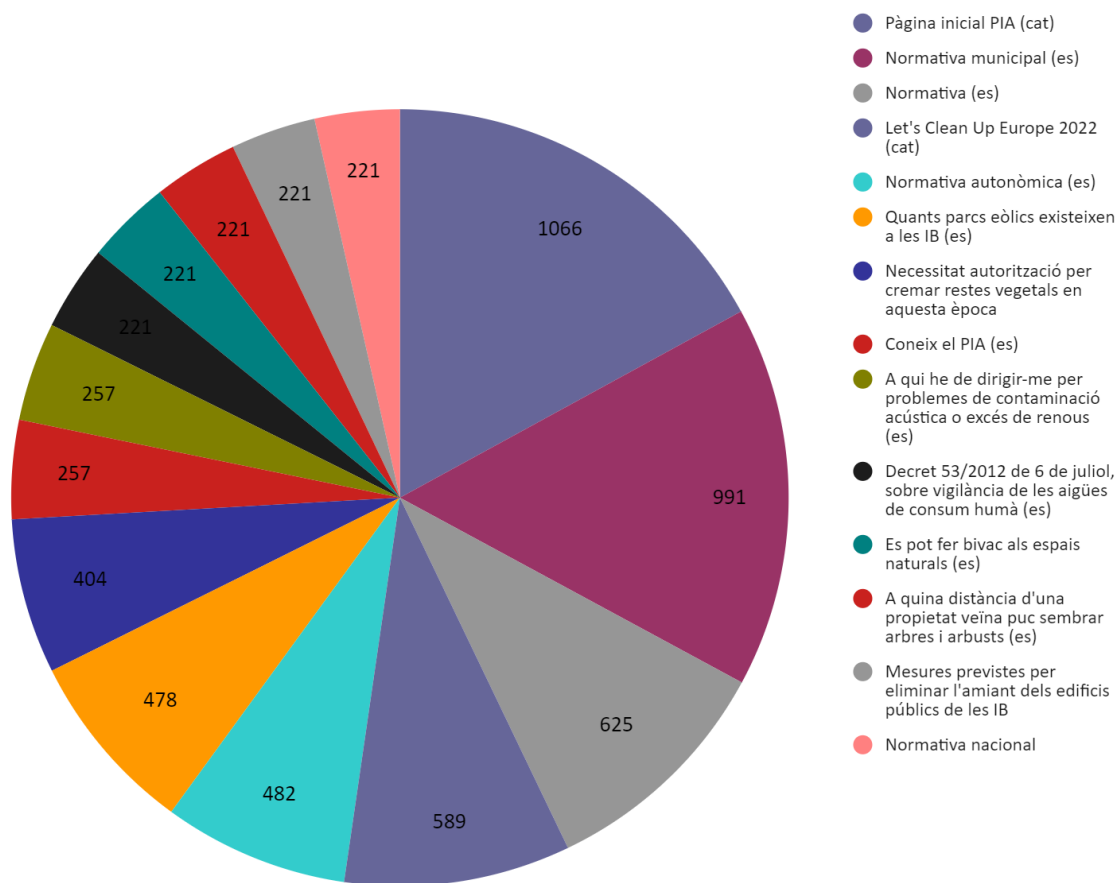
El número d'usuaris que ha visitat durant 2022 el web PIA, distribuït en mesos, ha estat:



En general, les visites al web segueixen el mateix patró que el número de consultes gestionades pel PIA (telèfon, correu electrònic, etc), durant la primera meitat de l'any, tot i que mostren uns màxims durant els mesos d'agost i setembre que no hi coincideixen.

Per una altre banda, les pàgines més visitades al web del PIA són les que es reflecteixen en el gràfic següent (es fa distinció si són en versió catalana o castellana).

Núm. de visites a les 14 pàgines més visitades del PIA



3.7. Bústia de PIA

Es tracta d'una aplicació de la intranet corporativa que recull totes les comunicacions del PIA, ja siguin d'entrada o sortida, que es realitzen a través del telèfon verd 900 151617, així com les entrades del telèfon mòbil del PIA, contestadors automàtics d'aquests dos telèfons, formularis web Microsites del "contacta amb el PIA", i correus electrònics adreçats a pia@dggal.caib.es.

Aquesta bústia registra una mitja d'entre 300 i 450 comunicacions mensuals, les quals són analitzades diàriament, depurades, classificades i, si n'és el cas, arxivades a efectes estadístics, per part del personal del Servei de Qualitat Ambiental i Educació Ambiental.

3.8. Sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIPs)

Aquesta activitat és el resultat de gestionar administrativament el procediment establert a la “Llei 27/2006 de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient”, segons la qual les persones tenen dret d'accedir a la informació ambiental en poder de les administracions públiques, sense necessitat de demostrar la condició d'interessats.

Si bé la gestió d'aquestes peticions no es realitza des del Servei de Qualitat Ambiental, sinó des del Servei d'Assumptes Generals del Departament de Secretaria General, moltes vegades des del PIA es participa en la resposta/resolució de les sol·licituds, i en tot cas, el Servei de Qualitat Ambiental i Educació Ambiental ha de tenir coneixement i informar-ne sobre les qüestions relacionades amb la Llei 27/2006.

Durant el 2022 s'han rebut **35 peticions d'informació** en aquest format, de les quals 27 s'han atès prèvia resolució estimatòria de resposta, 1 va ser estimada parcialment per no disposar de tota la informació pública sol·licitada, 1 va ser inadmesa per tenir l'objecte de la sol·licitud caràcter d'esborrany, 1 va ser inadmesa per no ser informació pública, 1 es va remetre a l'òrgan competent per no ser competència de la CAIB, 1 va ser arxivada per desistiment de la part interessada i 3 van ser objecte de silenci administratiu.

Els detalls estadístics d'aquestes peticions es troben a:

https://www.caib.es/sites/dretacces/ca/resolucions_i_estadistiques_informacia_publica_mediambiental/

SERVEI DE QUALITAT AMBIENTAL I EDUCACIÓ AMBIENTAL