



# **Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural**

Direcció General de Medi Natural  
i Gestió Forestal

## **PUNT D'INFORMACIÓ AMBIENTAL MEMÒRIA 2023**

---

Palma, febrer de 2024

# ÍNDIX

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Antecedents i objectius del PIA .....</b>                         | <b>3</b>  |
| <b>Funcions del PIA.....</b>   | <b>3</b>  |
| 1. Gestió de consultes .....   | 3         |
| 2. Difusió d'informació .....  | 5         |
| <b>2.1 A través de la plana web pia.caib.es.....</b>                 | <b>5</b>  |
| <b>2.2. Difusió d'informació a través de correu electrònic .....</b> | <b>9</b>  |
| 3. Xarxes socials (Facebook i Twitter) .....                         | 9         |
| 4. Elaboració d'estadístiques del PIA i de la memòria anual .....    | 9         |
| <b>Estadístiques del PIA .....</b>                                   | <b>9</b>  |
| 1. Consultes resoltes .....  | 10        |
| 2. Comunicacions gestionades.....                                    | 14        |
| <b>1. Camp temàtic.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>2. Subcamp temàtic.....</b>                                       | <b>19</b> |
| 3. Sol·licitud d'informació en funció del Perfil d'Usuari .....      | 20        |
| 4. Xarxes socials .....  | 23        |
| 5. Visites al web del PIA .....                                      | 23        |
| 6. Bústia de PIA .....   | 25        |
| 7. Sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIP) .....         | 25        |

# Antecedents i objectius del PIA

---

El Punt d'Informació Ambiental (PIA) és una de les activitats desenvolupades des del Servei de Qualitat i Educació Ambiental (SQEA), de la Direcció General de Medi Natural i Gestió Forestal, de la Conselleria de Agricultura, Pesca i Medi Natural 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 2023.

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 Agricultura, Pesca i Medi Natural a través del PIA.

## Funcions del PIA

---

### 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 900151617, i sol·licituds derivades des de les centraletes de la Conselleria, GOIB i d'IBANAT).
- Via email ja siguin realitzades pels usuaris directament al correu electrònic del PIA ([pia@caib.es](mailto:pia@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 900151617 estigui comunicant o no contesti, la telefonada es deriva a una extensió mòbil corporativa, que és atesa pel Servei de Qualitat i Educació 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.

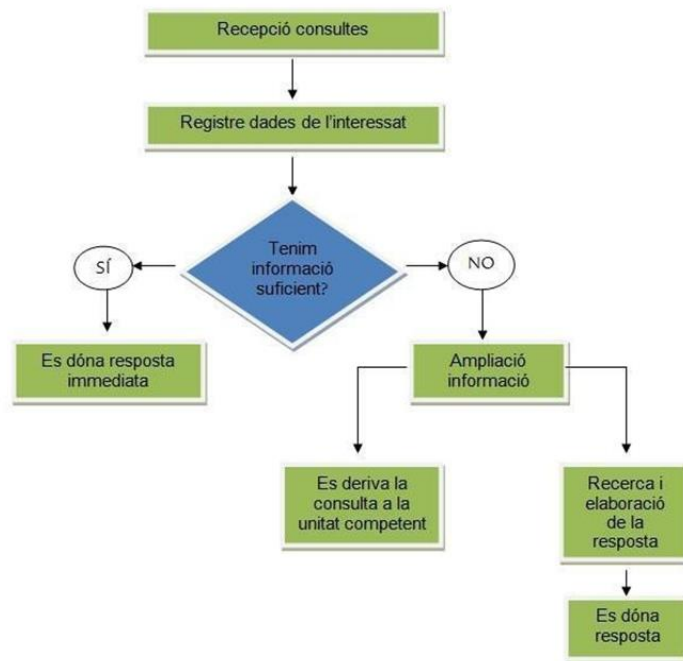
No obstant això, hi ha una quantitat significativa de telefonades al 900151617 que no són ateses al moment, i que tampoc no deixen missatge de veu a les bústies, generant un tipus de comunicació difícil de respondre, ja que no sempre és possible esbrinar el nombre del telèfon des del qual han estat realitzades aquestes telefonades. Si es pot recuperar el nombre de telèfon, s’intenta tornar la telefonada dins de les possibilitats del Servei de Qualitat i Educació Ambiental.

Al llarg de l’any 2023, s’han comptabilitzat **44 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 elevat del total de telefonades rebudes al PIA, i ha estat un dels punts sobre els quals ha incidit el Servei de Qualitat i Educació Ambiental per intentar millorar-ho. En aquesta línia, cal assenyalar que durant l’any 2023 aquest indicador s’ha vist reduït un 77% passant de 196 telefonades en 2022 a les 44 telefonades sense resposta registrades enguany.

Ocasionalment s’ha atès qualche consulta presencial (normalment del mateix personal de la Conselleria) i ja no arriben cap consultes realitzades a través de correu postal.

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 auxiliar administratiu d'atenció telefònica mentre que les consultes escrites més complexes són supervisades per part de personal tècnic del Servei de Qualitat i Educació Ambiental.

En aquest punt s'ha de fer menció que el personal que forma el PIA és una auxiliar administrativa i que des del mes de octubre de 2023 s'ha incorporat una altra auxiliar administrativa a la illa d'Eivissa.

S'ha de fer una menció especial a les telefonades que impliquen participació del Servei d'Agents de Medi Ambient per 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 del 25% de totes les consultes rebudes al PIA), i per exemple les consultes sobre tales, 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.

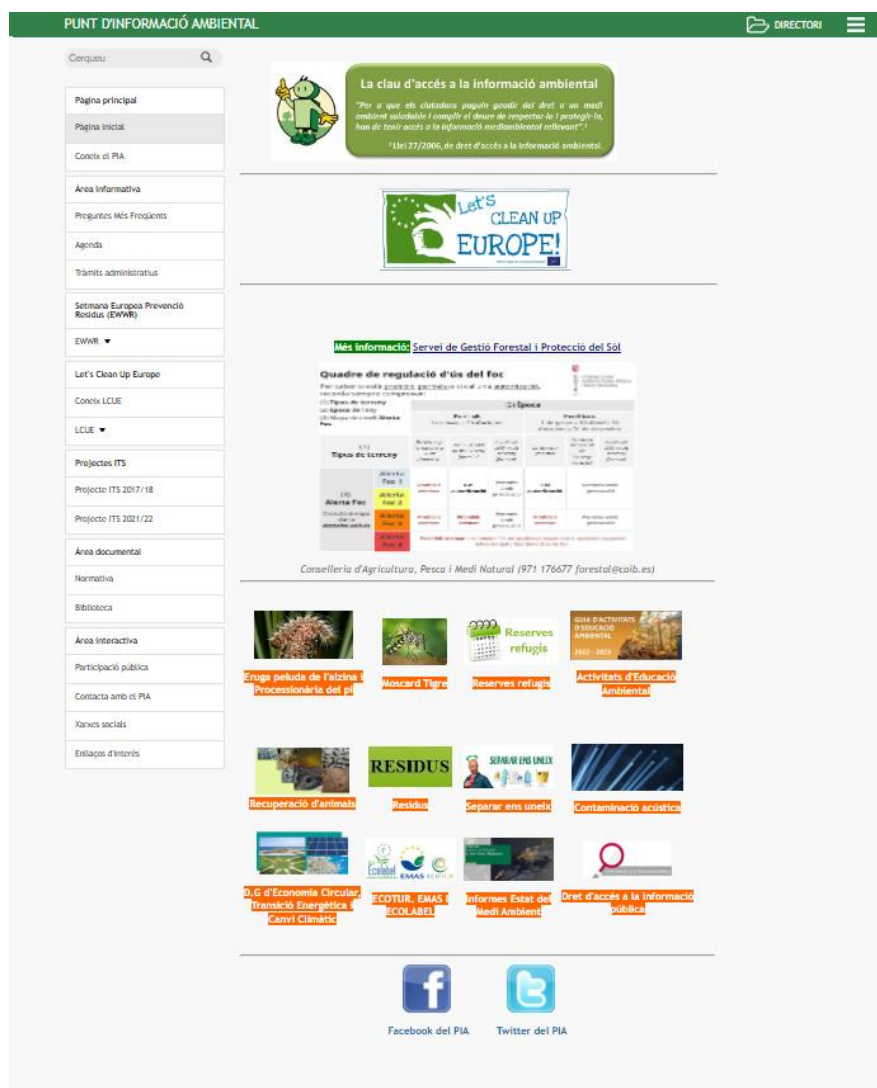
## 2. Difusió d'informació

### 2.1 A través de la plana web [pia.caib.es](http://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 l'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:



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 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 d'Agricultura, Pesca i Medi Natural. Alguns d'aquests procediments es poden fer de manera electrònica.

### **Setmana Europea Prevenció Residus (EWWR)**

Aquest apartat ens presenta una iniciativa que promou, dins i també fora d'Europa, accions de sensibilització sobre els recursos sostenibles i la gestió de residus al llarg d'una setmana del mes de novembre. La Conselleria forma part del comitè directiu des d'on es vol impulsar a les autoritats públiques locals, ciutadans, escoles, empreses, ONG i associacions a organitzar activitats durant aquesta setmana per conscienciar sobre la prevenció de residus a les Illes Balears.

Aquí trobem un apartat on explica que és aquesta setmana i les accions que es varen dur a terme l'any 2022 i l'any 2023.

### **Let's Clean Up Europe**

Aquesta àrea reflexa la campanya Let's Clean Up Europe, que neix dintre del projecte Setmana Europea de la Prevenció de Residus (EWWR en anglès) 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 2023.

### **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, prorrogat fins maig 2024 (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**

El PIA disposa d'enllaços als cercadors de normativa autonòmica, nacional i europea, que compten amb la legislació vigent referent al medi natural.

També disposa de un cercador de la petjada normativa, que permet que qualsevol persona pugui conèixer el procés d'elaboració de les normes, mostrant les fites principals de la tramitació, els processos participatius realitzats i els documents rellevants que s'han anat generant durant el procés fins a la aprovació final de la norma i la seva publicació al BOIB

### **- Biblioteca**

Fons documental i recull de publicacions on-line. Tot el material de comunicació elaborat per la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural, 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 a 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 enllaços a les xarxes socials Facebook, Twitter i Youtube del Govern de les Illes Balears, i de les diferents unitats/departaments de la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural: PIA, Xarxa forestal, Bosqueta forestal, Espais de Natura Balear (Balears Natura) i agents de medi ambient.

El 2023, 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 d'Agricultura, Pesca i Medi Natural, Consells Insulars, Ajuntaments, Govern central i Organismes internacionals. Es divideix l'apartat en pàgines oficials, i pàgines no governamentals.

## 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.

## 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 i fins el maig també amb els responsables de premsa de la Conselleria.

## 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/](http://www.caib.es/sites/puntinformacioambiental/ca/coneix_el_pia-83078/)

## 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 2023 (enviaments d'informació a ciutadans i entitats públiques i privades, resposta a les sol·licituds, consultes, reclamacions, queixes i suggeriments).

*Al llarg de 2023, el PIA ha atès **1.920 consultes**.*

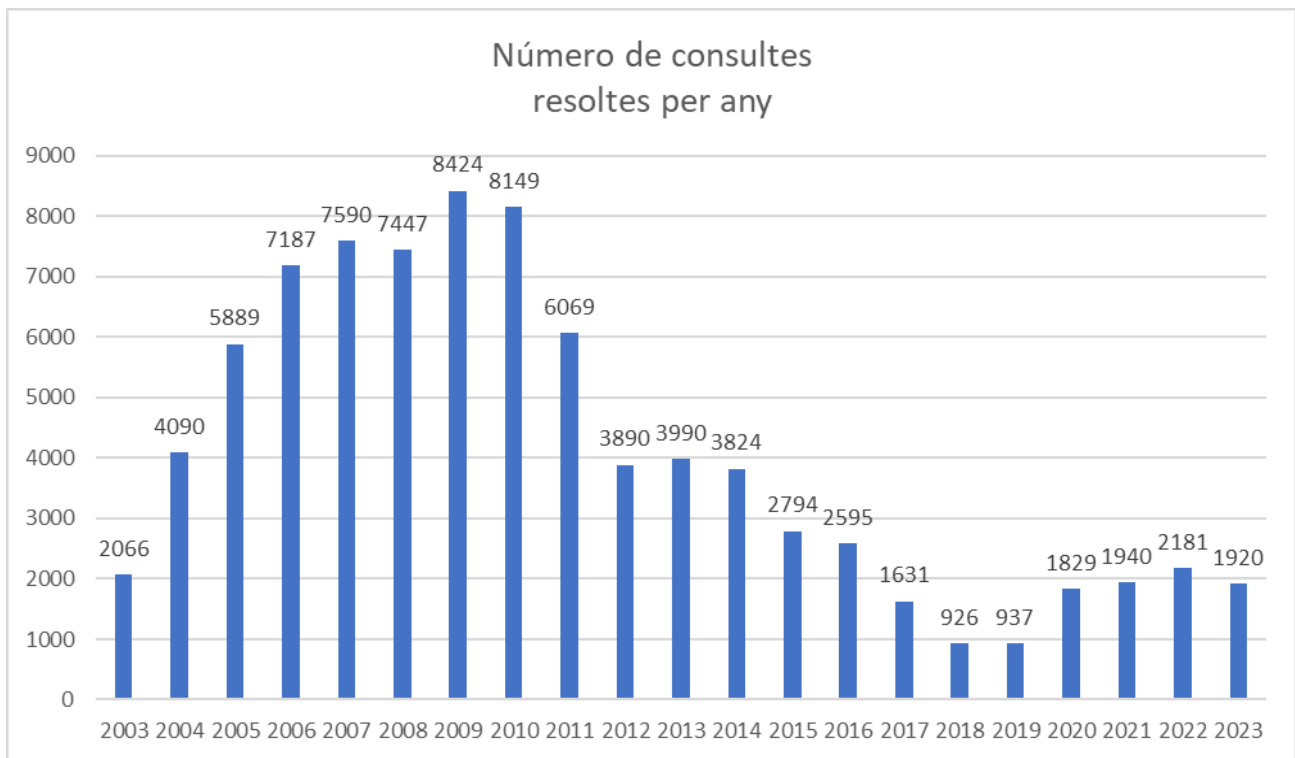
*Entre l'atenció d'aquestes consultes i l'enviament d'informació ambiental als diferents grups d'interès, s'han gestionat un total de **4.232 comunicacions** realitzades a través dels diferents canals (telefòniques, per correu electrònic, WhatsApp, o bé presencials).*

## 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.

| Any          | Núm. 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                   |
| 2023         | 1.920                   |
| <b>TOTAL</b> | <b>85.368</b>           |

El Punt d'Informació Ambiental ha ajudat a resoldre, des dels seus inicis, més de 85.300 consultes.



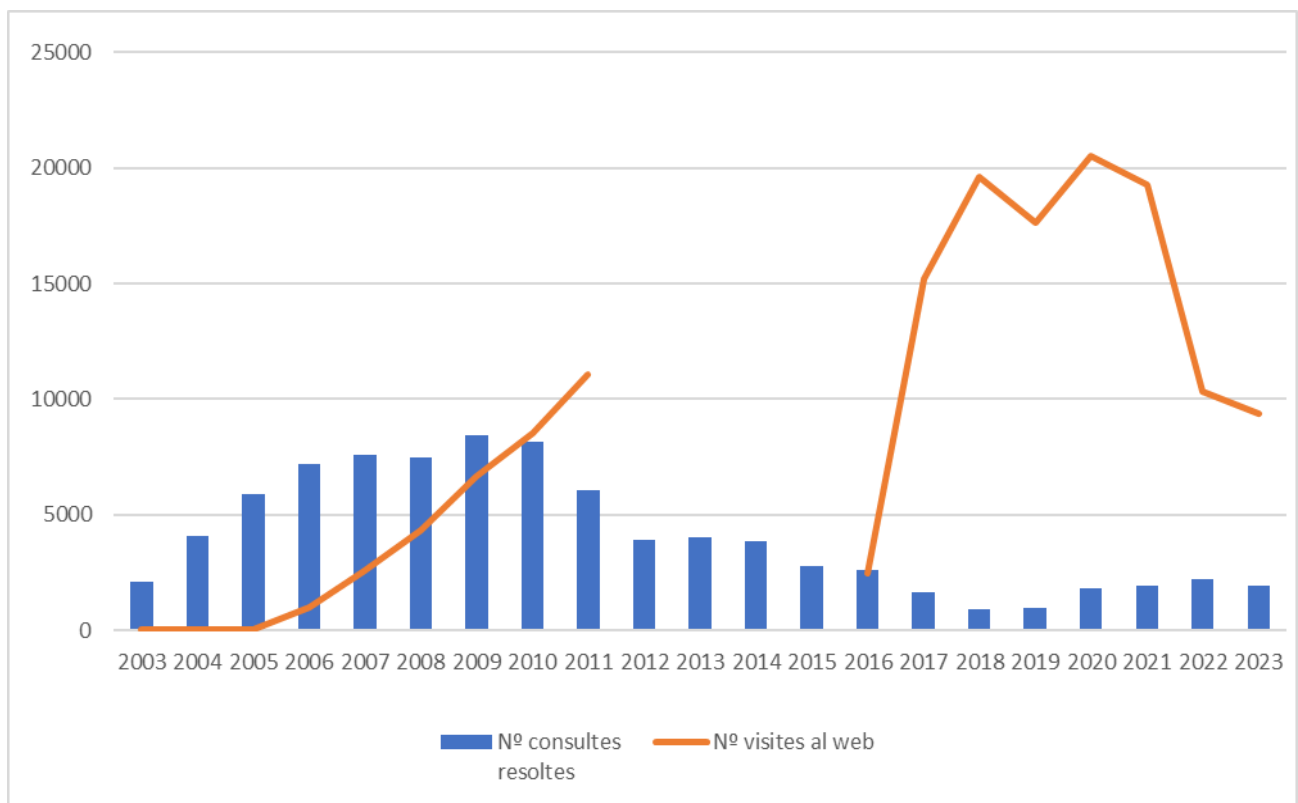
| Any  | Núm. visites a la web |
|------|-----------------------|
| 2003 | 0                     |
| 2004 | 0                     |
| 2005 | 0                     |
| 2006 | 1.007                 |
| 2007 | 2.560                 |
| 2008 | 4.326                 |
| 2009 | 6.641                 |
| 2010 | 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 | 10.326                |
| 2023 | 9.342                 |

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.

En aquest sentit, la tendència 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. El següent gràfic mostra aquest efecte, i com el nombre de consultes gestionades pel PIA es manté al voltant de les 2.000 consultes anuals. En canvi, les visites al web van augmentar de del 2016 fins al 2020, però aquests darrers 3 anys han minvat, arribant a les 9.300 visites anuals a 2023. Les dades de visites web disponibles entre 2012 i 2016 no estan disponibles o són imprecises.



A més, un altre factor relacionat amb aquesta recuperació dels valors és que des de l'any 2020, a diferència dels anys precedents, el personal d'atenció del telèfon PIA 900 151617 ha presentat una certa estabilitat.

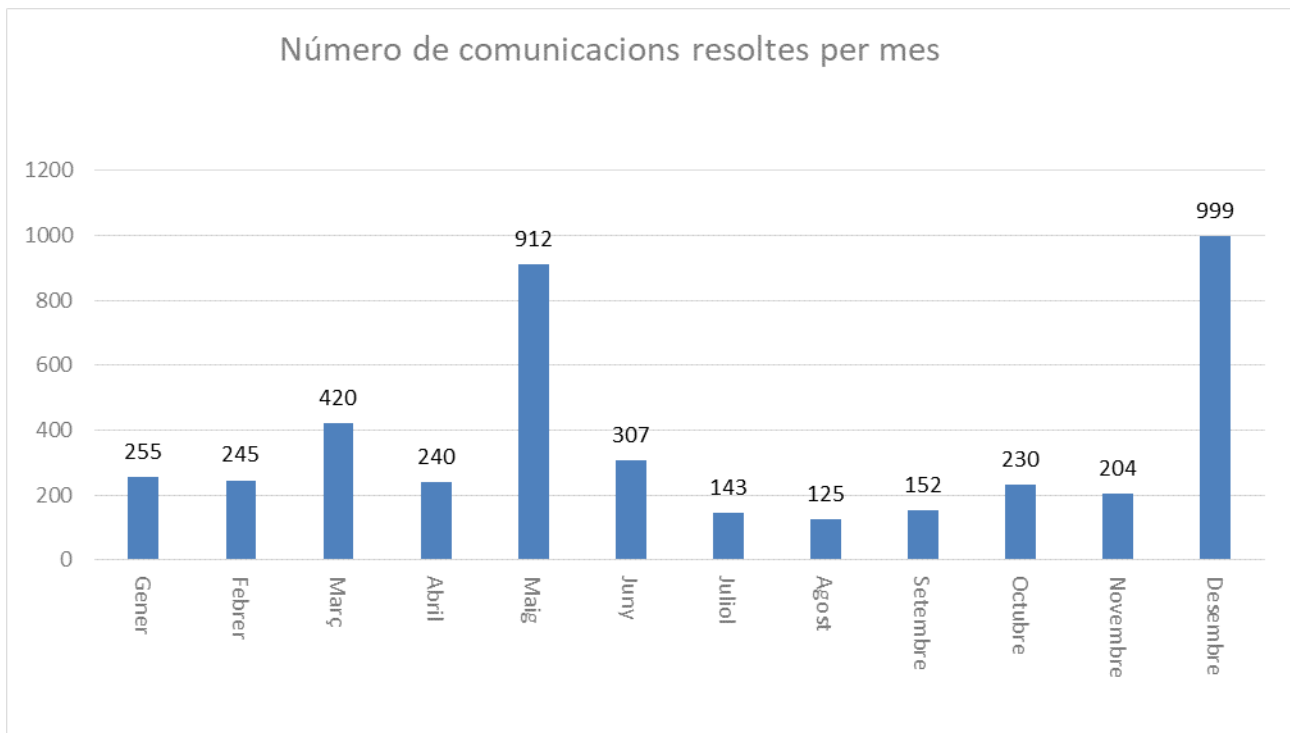
En quant a la via d'entrada, de les 1.920 consultes resoltes al 2023, 1.603 han estat per via telefònica (91,7%), 141 han estat respostes escrites via correu electrònic (8,07%), i la resta han sigut respostes de manera presencial, a través de l'aplicació WhatsApp, Facebook o per Google (no arribant a 1,5% la suma d'elles).



Al llarg de l'any 2023 el registre de comunicacions s'ha realitzat mitjançant un full de càlcul. A la següent taula es poden veure el número de comunicacions efectuades per mesos:

| Any 2023     |                    |
|--------------|--------------------|
| Mes          | Núm. comunicacions |
| Gener        | 255                |
| Febrer       | 245                |
| Març         | 420                |
| Abril        | 240                |
| Maig         | 912                |
| Juny         | 307                |
| Juliol       | 143                |
| Agost        | 125                |
| Setembre     | 152                |
| Octubre      | 230                |
| Novembre     | 205                |
| Desembre     | 999                |
| <b>TOTAL</b> | <b>4.232</b>       |

A continuació es mostra gràficament la distribució mensual de les comunicacions:



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 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.

Un altre període de major activitat 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.

En època de pluges les Fonts Ufanés de Campanet a vegades brollen, un fenomen que per la seva singularitat provoca un alt interès entre la població i que pot incrementar el número de consultes.

## 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 4.232 comunicacions a través dels diferents canals (telèfon, correu electrònic, WhatsApp i presencials).

### 1. Camp temàtic

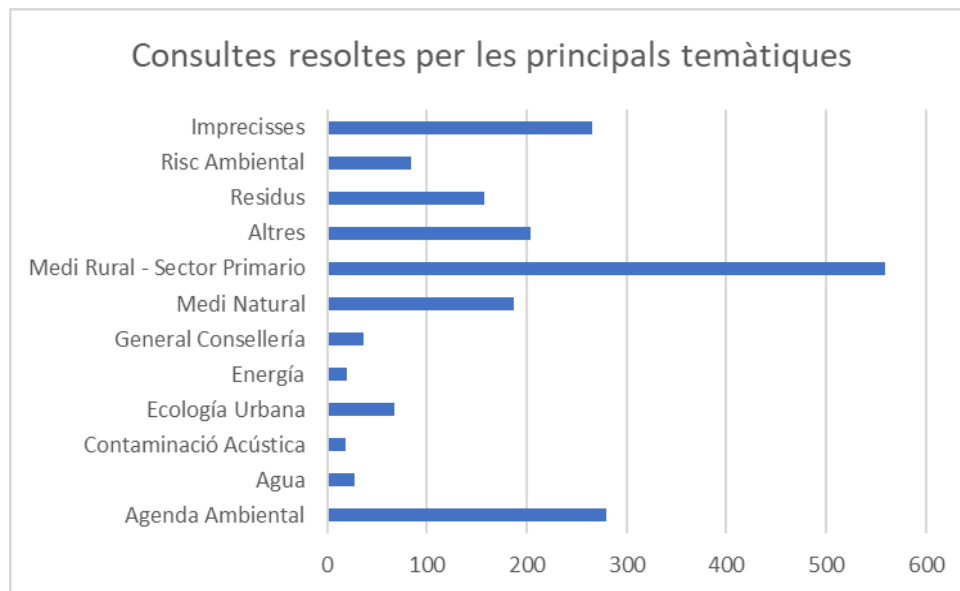
El **camp temàtic** ordena la informació en funció de la disciplina de coneixement relacionada amb el medi ambient. Aquest camp permet conèixer les disciplines dins de la categoria General "Medi Ambient", quines són les necessitats d'informació dels usuaris.

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 2023, destaquen per damunt de la resta cinc camps principals: **Medi Rural, Medi Natural, Agenda Ambiental, Residus i Risc Ambiental**.

| Camp Temàtic                                | Consultes resoltes 2023 |
|---|-------------------------|
| 1. Activitats classificades                 |                         |
| 2. Agenda ambiental                         | 280                     |
| 3. Aigua                                    | 27                      |
| 4. Atmosfera                                | 2                       |
| 5. Contaminació acústica                    | 18                      |
| 6. Ecologia urbana                          | 67                      |
| 7. Energia                                  | 20                      |
| 8. General Cons. Agr., Pesca i Medi Natural | 36                      |
| 9. Eines de planificació i gestió, EIA      | 6                       |
| 10. Informació meteorològica                |                         |
| 11. Litoral                                 | 8                       |
| 12. Medi natural                            | 187                     |
| 13. Medi rural - Sector primari             | 559                     |
| 14. Mobilitat i transport                   |                         |
| 15. Ordenació del territori                 |                         |
| 16. Altres assumptes                        | 204                     |
| 17. Residus                                 | 157                     |
| 18. Risc ambiental                          | 84                      |
| 19. Sanejament i clavegueram                |                         |
| 20. Turisme                                 |                         |
| 21. Imprecises, improcedents                | 265                     |

La taula reflecteix que la majoria de les consultes són per qüestions al Medi Rural (la gran majoria d'aquestes referents a cremes o tales) i al gràfic següent es mostra que aquestes suposen quasi el 30% de les consultes resoltes l'any 2023. Les següents temàtiques en quant a nombre de consultes són referents a Agenda Ambiental (14,58%), Altres generals de la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural (10,63%), Residus (8,18%) i Risc Ambiental (6,80%). Cal esmentar el 13,8% d'imprecises o improcedents.



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

|   | CAMP TEMÀTIC                    |     | SUBCAMP TEMÀTIC                          | TOTAL | %      |
|---|---------------------------------|-----|--|-------|--------|
| 1 | <b>Activitats classificades</b> |     |  | 0     | 0,00%  |
| 2 | <b>Agenda Ambiental</b>         | 2.0 | Altres                                   | 1     | 0,05%  |
|   |                                 | 2.1 | Educació ambiental                       | 13    | 0,68%  |
|   |                                 | 2.2 | Formació                                 | 1     | 0,05%  |
|   |                                 | 2.3 | Esdeveniments                            | 60    | 3,13%  |
|   |                                 | 2.4 | Anuari/ Voluntariat                      | 205   | 10,68% |
| 3 | <b>Agua</b>                     | 3.0 | Altres                                   | 17    | 0,89%  |
|   |                                 | 3.1 | Aigües superficials continentals         | 0     | 0,00%  |
|   |                                 | 3.2 | Aigües subterrànies                      | 9     | 0,47%  |
|   |                                 | 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 de aigua                        | 0     | 0,00%  |
| 4 | <b>Atmosfera</b>                | 4.0 | Altres                                   | 1     | 0,05%  |
|   |                                 | 4.1 | Emissions                                | 0     | 0,00%  |
|   |                                 | 4.2 | Substàncies que afecten a la capa de ozó | 0     | 0,00%  |
|   |                                 | 4.3 | Estacions de mediació i control CA       | 0     | 0,00%  |
|   |                                 | 4.4 | Qualitat del aire                        | 1     | 0,05%  |
|   |                                 | 4.5 | Canvi climàtic                           | 0     | 0,00%  |
| 5 | <b>Contaminació Acústica</b>    | 5   | Renou                                    | 18    | 0,94%  |
| 6 | <b>Ecologia Urbana</b>          | 6.0 | Altres                                   | 18    | 0,94%  |
|   |                                 | 6.1 | Parcs i jardins                          | 5     | 0,26%  |
|   |                                 | 6.2 | Animals medi urbà                        | 28    | 1,46%  |

|    |  |       |   |    |       |
|----|--|-------|---|----|-------|
|    |  | 6.3   | Ports   | 0  | 0,00% |
|    |  | 6.4   | Neteja viària                                 | 6  | 0,31% |
|    |  | 6.5   | Problemes veïnals                             | 10 | 0,52% |
| 7  | <b>Energia</b>   | 7.0   | Altres  | 7  | 0,36% |
|    |  | 7.1   | Estalvi energètic                             | 5  | 0,26% |
|    |  | 7.2   | Energia renovable                             | 6  | 0,31% |
|    |  | 7.3   | Camp electromagnètic                          | 0  | 0,00% |
|    |  | 7.4   | Contaminació lumínica                         | 2  | 0,10% |
|    |  | 7.5   | Subministrament energètic                     | 0  | 0,00% |
| 8  | <b>General Agr., Pesca i Medi Natural</b>                          | 8.0   | Altres  | 2  | 0,10% |
|    |  | 8.1   | Organigrama/ Directori                        | 31 | 1,61% |
|    |  | 8.2   | Oposicions/ Oferta de treball                 | 3  | 0,16% |
| 9  | <b>Eines de Planificació i gestió, Estudis d'Impacte Ambiental</b> | 9.1   | Sistema Gestió Ambiental                      | 1  | 0,05% |
|    |  | 9.2   | Etiqueta ecològica                            | 3  | 0,16% |
|    |  | 9.3   | IPPC  | 0  | 0,00% |
|    |  | 9.4   | Estudi Impacte Ambiental                      | 2  | 0,10% |
|    |  | 9.5   | Agenda Local 21                               | 0  | 0,00% |
|    |  | 9.6   | Bones pràctiques ambientals                   | 0  | 0,00% |
| 10 | <b>Informació meteorològica</b>                                    | 10.1  | Dades climatològiques                         | 0  | 0,00% |
|    |  | 10.2  | Pronòstic meteorològic                        | 0  | 0,00% |
|    |  | 10.3  | Estacions meteorològiques                     | 0  | 0,00% |
| 11 | <b>Litoral</b>   | 11    | Litoral                                       | 8  | 0,42% |
| 12 | <b>Medi Natural</b>  | 12.0  | Altres  | 6  | 0,31% |
|    |  | 12.1  | Refugis/ Binifaldó                            | 4  | 0,21% |
|    |  | 12.2  | Àrees recreatives                             | 13 | 0,68% |
|    |  | 12.3  | Espais naturals protegits (monts, LIC i ZEPA) | 12 | 0,63% |
|    |  | 12.4  | PN Cabrera                                    | 8  | 0,42% |
|    |  | 12.5  | Protecció d'espècies                          | 58 | 3,02% |
|    |  | 12.6  | Medi marí/ Reserves marines                   | 4  | 0,21% |
|    |  | 12.7  | Monuments naturals                            | 36 | 1,88% |
|    |  | 12.8  | Zones acampada                                | 3  | 0,16% |
|    |  | 12.9  | Finques públiques                             | 4  | 0,21% |
|    |  | 12.10 | Serra Tramuntana                              | 5  | 0,26% |
|    |  | 12.11 | Platges                                       | 9  | 0,47% |
|    |  | 12.12 | PN Mondragó                                   | 1  | 0,05% |
|    |  | 12.13 | Catalogació d'espècies                        | 0  | 0,00% |

|    |                                    |       |                                       |     |        |
|----|------------------------------------|-------|---------------------------------------|-----|--------|
|    |                                    | 12.14 | Reserves naturals                     | 2   | 0,10%  |
|    |                                    | 12.15 | PN Llevant                            | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 12.16 | PN Albufera Mallorca                  | 3   | 0,16%  |
|    |                                    | 12.17 | PN Dragonera                          | 5   | 0,26%  |
|    |                                    | 12.18 | PN Ses Salines Eivissa                | 2   | 0,10%  |
|    |                                    | 12.19 | PN Albufera des Grau                  | 2   | 0,10%  |
|    |                                    | 12.20 | Senderisme/ Rutes                     | 10  | 0,52%  |
| 13 | <b>Medi Rural - Sector Primari</b> | 13.0  | Altres                                | 23  | 1,20%  |
|    |                                    | 13.1  | Cremes                                | 464 | 24,17% |
|    |                                    | 13.2  | Caça                                  | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 13.3  | Reforestació                          | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 13.4  | Pesca marina/ fluvial                 | 5   | 0,26%  |
|    |                                    | 13.5  | Tales                                 | 27  | 1,41%  |
|    |                                    | 13.6  | Agricultura                           | 8   | 0,42%  |
|    |                                    | 13.7  | Fitosanitaris                         | 8   | 0,42%  |
|    |                                    | 13.8  | Construccions agràries                | 1   | 0,05%  |
|    |                                    | 13.9  | Animals medi rural/ Races autòctones  | 23  | 1,20%  |
| 14 | <b>Mobilitat i Transporte</b>      | 14.0  | Altres                                | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 14.1  | Xarxa viària                          | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 14.2  | Transport privat                      | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 14.3  | Mobilitat sostenible                  | 0   | 0,00%  |
| 15 | <b>Ordenació del Territori</b>     | 15.1  | Usos i classificació del sòl          | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 15.2  | Construcció                           | 0   | 0,00%  |
| 16 | <b>Altres</b>                      | 16    | Altres                                | 204 | 10,63% |
| 17 | <b>Residus</b>                     | 17.0  | Altres                                | 44  | 2,29%  |
|    |                                    | 17.1  | Caracterització                       | 1   | 0,05%  |
|    |                                    | 17.2  | Gestors / Productors / Transportistes | 81  | 4,22%  |
|    |                                    | 17.3  | R. perillosos                         | 11  | 0,57%  |
|    |                                    | 17.4  | Recollida selectiva                   | 1   | 0,05%  |
|    |                                    | 17.5  | Vehicles fora d'ús                    | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 17.6  | RCD/ Neumàtics                        | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 17.7  | R. sòlids urbans                      | 3   | 0,16%  |
|    |                                    | 17.8  | R. orgànics/ Compost                  | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 17.9  | R. sanitaris                          | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 17.10 | RAEEs                                 | 0   | 0,00%  |
|    |                                    | 17.11 | Parcs Verds                           | 14  | 0,73%  |
|    |                                    | 17.12 | Abocadors                             | 1   | 0,05%  |

|    |                                 |       |  |     |        |
|----|---------------------------------|-------|--|-----|--------|
|    |                                 | 17.13 | Pedrera                                  | 1   | 0,05%  |
|    |                                 | 17.14 | Plantes Triatge                          | 0   | 0,00%  |
| 18 | <b>Risc Ambiental</b>           | 18.0  | Altres                                   | 0   | 0,00%  |
|    |                                 | 18.1  | Plagues agrícoles, forestals i/o urbanes | 74  | 3,85%  |
|    |                                 | 18.2  | Incendis forestals                       | 1   | 0,05%  |
|    |                                 | 18.3  | Sols contaminats                         | 0   | 0,00%  |
|    |                                 | 18.4  | Vessaments sòlids                        | 2   | 0,10%  |
|    |                                 | 18.5  | Vessaments líquids                       | 7   | 0,36%  |
|    |                                 | 18.6  | Meteorològics extrems                    | 0   | 0,00%  |
| 19 | <b>Sanejament i Clavegueram</b> | 19.1  | Xarxa aigües pluvials/ residuals         | 0   | 0,00%  |
|    |                                 | 19.2  | EDAR/ Col·lectors                        | 0   | 0,00%  |
|    |                                 | 19.3  | Foses sèptiques                          | 0   | 0,00%  |
| 20 | <b>Turisme</b>                  | 20.0  | Altres                                   | 0   | 0,00%  |
|    |                                 | 20.1  | Ecotaxa/ Targeta verda                   | 0   | 0,00%  |
| 21 | <b>Imprecises</b>               | 21.0  | Improcedents                             | 57  | 2,97%  |
|    |                                 | 21.1  | Sense resposta per part de l'usuari      | 208 | 10,83% |

## 2. Subcamp temàtic

El següent gràfic presenta els subcamps temàtics que han tingut una major representació en les consultes del PIA l'any 2023. Entre ells sumen 77,6% de totes les consultes realitzades al llarg de l'any.

| Consultes dels 12 subcamps temàtics més consultats |      |  | Total | %      |
|--|------|--|-------|--------|
| <b>Medi Rural - Sector Primari</b>                 | 13.1 | Cremes                                   | 464   | 24,17% |
| <b>Imprecises</b>                                  | 21.1 | Sense resposta per part de l'usuari      | 208   | 10,83% |
| <b>Agenda Ambiental</b>                            | 2.4  | Anuari/ Voluntariat                      | 205   | 10,68% |
| <b>Altres</b>                                      | 16   | Altres                                   | 204   | 10,63% |
| <b>Residus</b>                                     | 17.2 | Gestors / Productors / Transportistes    | 81    | 4,22%  |
| <b>Risc Ambiental</b>                              | 18.1 | Plagues agrícoles, forestals i/o urbanes | 74    | 3,85%  |
| <b>Agenda Ambiental</b>                            | 2.3  | Esdeveniments                            | 60    | 3,13%  |
| <b>Medi Natural</b>                                | 12.5 | Protecció d'espècies                     | 58    | 3,02%  |
| <b>Imprecises</b>                                  | 21.0 | Improcedents                             | 57    | 2,97%  |
| <b>Residus</b>                                     | 17.0 | Altres                                   | 44    | 2,29%  |
| <b>Medi Natural</b>                                | 12.7 | Monuments naturals                       | 36    | 1,88%  |

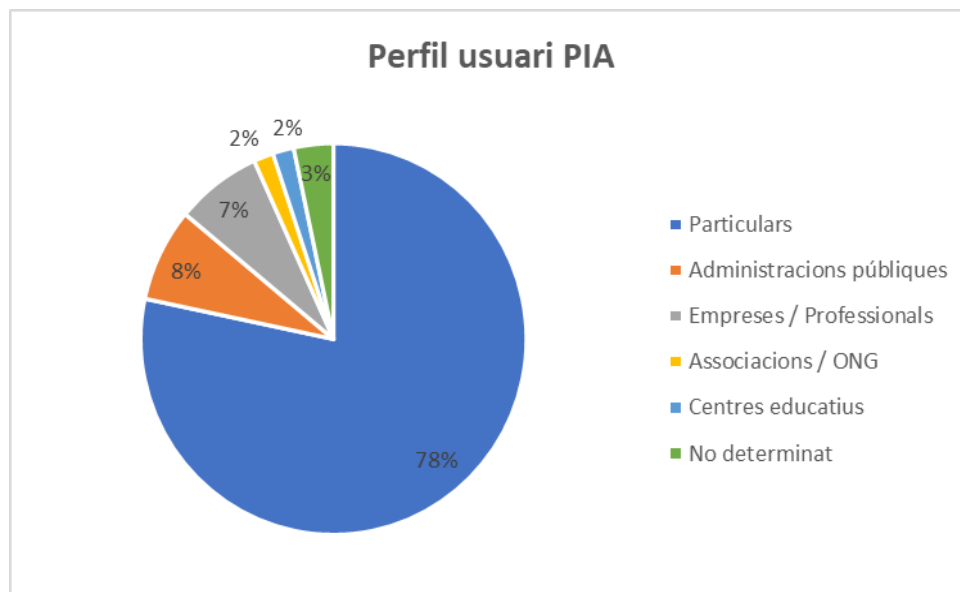
Al 2023 s'han gestionat un total de 464 consultes relacionades amb el subcamp temàtic "Cremes/Focs recreatius", el que suposa una davallada respecte l'any 2022 degut al canvi de normativa produït aquest any on se'n registraren 746. Aquesta reducció pot ser deguda a un canvi de comportament generalitzat de la població motivat per la funció educativa dels diversos canals que ofereixen informació relacionada amb la gestió del foc (PIA, 112, ajuntaments, etc.).

El nombre de consultes imprecises o improcedents rebudes al PIA segueix essent elevat, enguany 208 sense resposta i 57 improcedents, molt semblant al 2022 que varen ser un total de 215.

Finalment, també es van realitzar un total de **913 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.

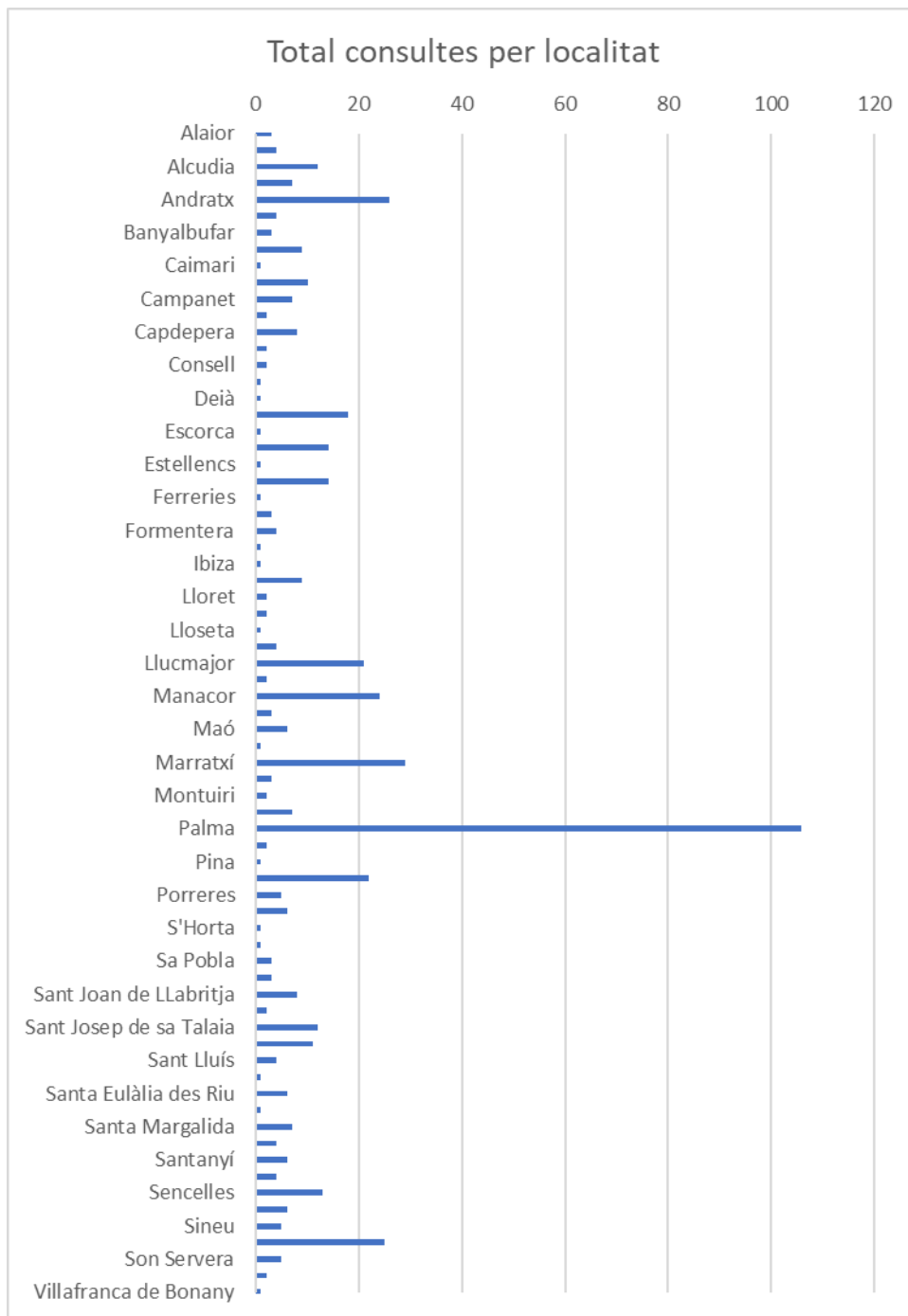
### 3. Sol·licitud d'informació en funció del Perfil d'Usuari

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



Durant l'any 2023, la **tipologia d'usuari predominant del PIA** ha estat la ciutadania (78% de les consultes) destacant amb molta diferència respecte les administracions públiques (8% de les consultes). Aquesta és una tendència que es manté respecte els anys anteriors. Aquest any les consultes procedents tant de les administracions públiques com d'empreses i professionals han baixat respecte l'any anterior significativament, les primeres del 17% al 8% i les segones del 11% al 7% del total.

La següent taula mostra de la localització dels usuaris 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 106 registrades durant el 2023. Les següents localitats amb major nombre de consultes són els municipis de **Marratxí, Andratx i Sóller**.



| MUNICIPI    | TOTAL CONSULTES | %    |
|-------------|-----------------|------|
| Alaior      | 3               | 0,17 |
| Alaró       | 4               | 0,23 |
| Alcúdia     | 12              | 0,69 |
| Algaida     | 7               | 0,40 |
| Andratx     | 26              | 1,49 |
| Artà        | 4               | 0,23 |
| Banyalbufar | 3               | 0,17 |
| Bunyola     | 9               | 0,51 |
| Caimari     | 1               | 0,06 |

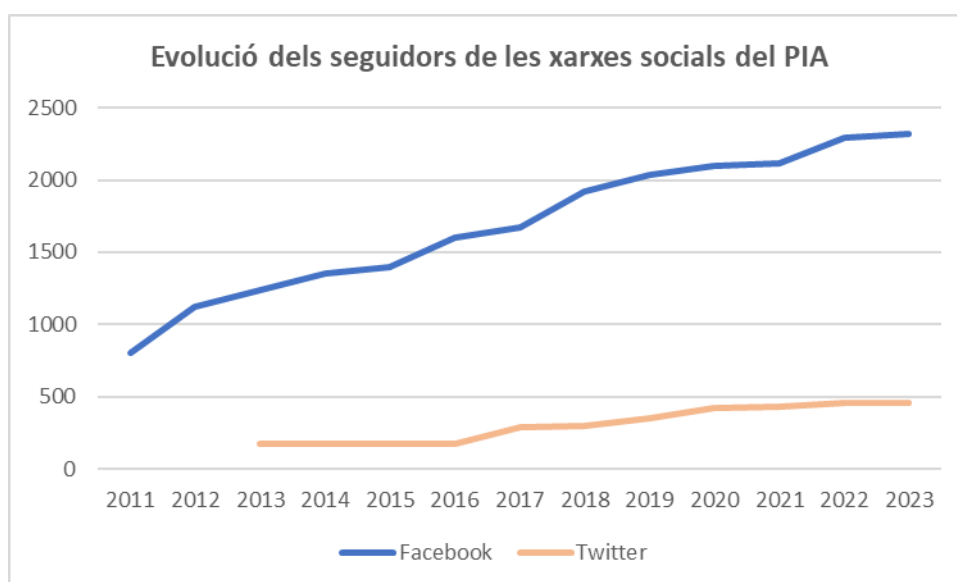
|                         |     |      |
|-------------------------|-----|------|
| Calvià                  | 10  | 0,57 |
| Campanet                | 7   | 0,40 |
| Campos                  | 2   | 0,11 |
| Capdepera               | 8   | 0,46 |
| Ciutadella              | 2   | 0,11 |
| Consell                 | 2   | 0,11 |
| Costitx                 | 1   | 0,06 |
| Deià                    | 1   | 0,06 |
| Eivissa                 | 18  | 1,03 |
| Escorca                 | 1   | 0,06 |
| Esporles                | 14  | 0,80 |
| Estellencs              | 1   | 0,06 |
| Felanitx                | 14  | 0,80 |
| Ferrerries              | 1   | 0,06 |
| Fora Balears            | 3   | 0,17 |
| Formentera              | 4   | 0,23 |
| Fornalutx               | 1   | 0,06 |
| Eivissa                 | 1   | 0,06 |
| Inca                    | 9   | 0,51 |
| Lloret                  | 2   | 0,11 |
| Lloret                  | 2   | 0,11 |
| Lloseta                 | 1   | 0,06 |
| Llubí                   | 4   | 0,23 |
| Llucmajor               | 21  | 1,20 |
| Madrid                  | 2   | 0,11 |
| Manacor                 | 24  | 1,37 |
| Mancor de la Vall       | 3   | 0,17 |
| Maó                     | 6   | 0,34 |
| Maria de la Salut       | 1   | 0,06 |
| Marratxí                | 29  | 1,66 |
| Menorca                 | 3   | 0,17 |
| Montuïri                | 2   | 0,11 |
| Muro                    | 7   | 0,40 |
| Palma                   | 106 | 6,06 |
| Petra                   | 2   | 0,11 |
| Pina                    | 1   | 0,06 |
| Pollença                | 22  | 1,26 |
| Porreres                | 5   | 0,29 |
| Puigpunyent             | 6   | 0,34 |
| S'Horta                 | 1   | 0,06 |
| Sa Colònia de Sant Pere | 1   | 0,06 |
| Sa Pobla                | 3   | 0,17 |
| Sant Antoni de Portmany | 3   | 0,17 |
| Sant Joan de Llabritja  | 8   | 0,46 |
| Sant Jordi              | 2   | 0,11 |
| Sant Josep de sa Talaia | 12  | 0,69 |

|                            |      |       |
|----------------------------|------|-------|
| Sant Llorenç des Cardassar | 11   | 0,63  |
| Sant Lluís                 | 4    | 0,23  |
| Santa Eugènia              | 1    | 0,06  |
| Santa Eulàlia des Riu      | 6    | 0,34  |
| Santa Gertrudis            | 1    | 0,06  |
| Santa Margalida            | 7    | 0,40  |
| Santa Maria del Camí       | 4    | 0,23  |
| Santanyí                   | 6    | 0,34  |
| Selva                      | 4    | 0,23  |
| Sencelles                  | 13   | 0,74  |
| Ses Salines                | 6    | 0,34  |
| Sineu                      | 5    | 0,29  |
| Sóller                     | 25   | 1,43  |
| Son Servera                | 5    | 0,29  |
| Valldemossa                | 2    | 0,11  |
| Vilafranca de Bonany       | 1    | 0,06  |
| No determinat              | 1199 | 68,59 |

## 4. Xarxes socials

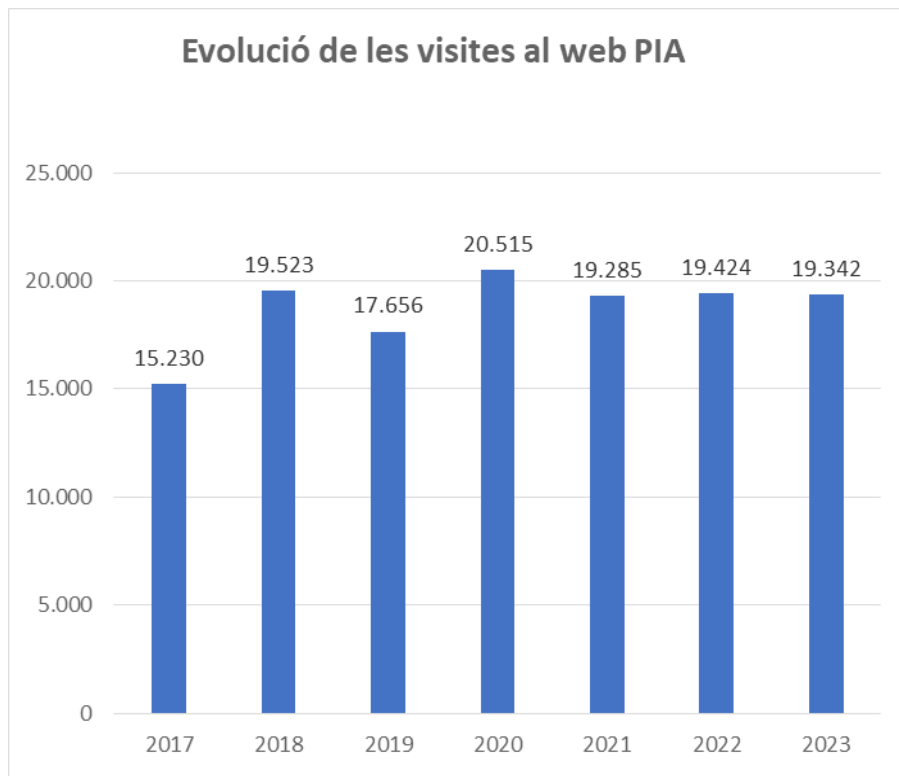
Durant el 2023 la pàgina oficial del PIA a Facebook ha assolit 2.323 seguidors. A més, l'activitat al Twitter del PIA compta amb 461 seguidors.

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

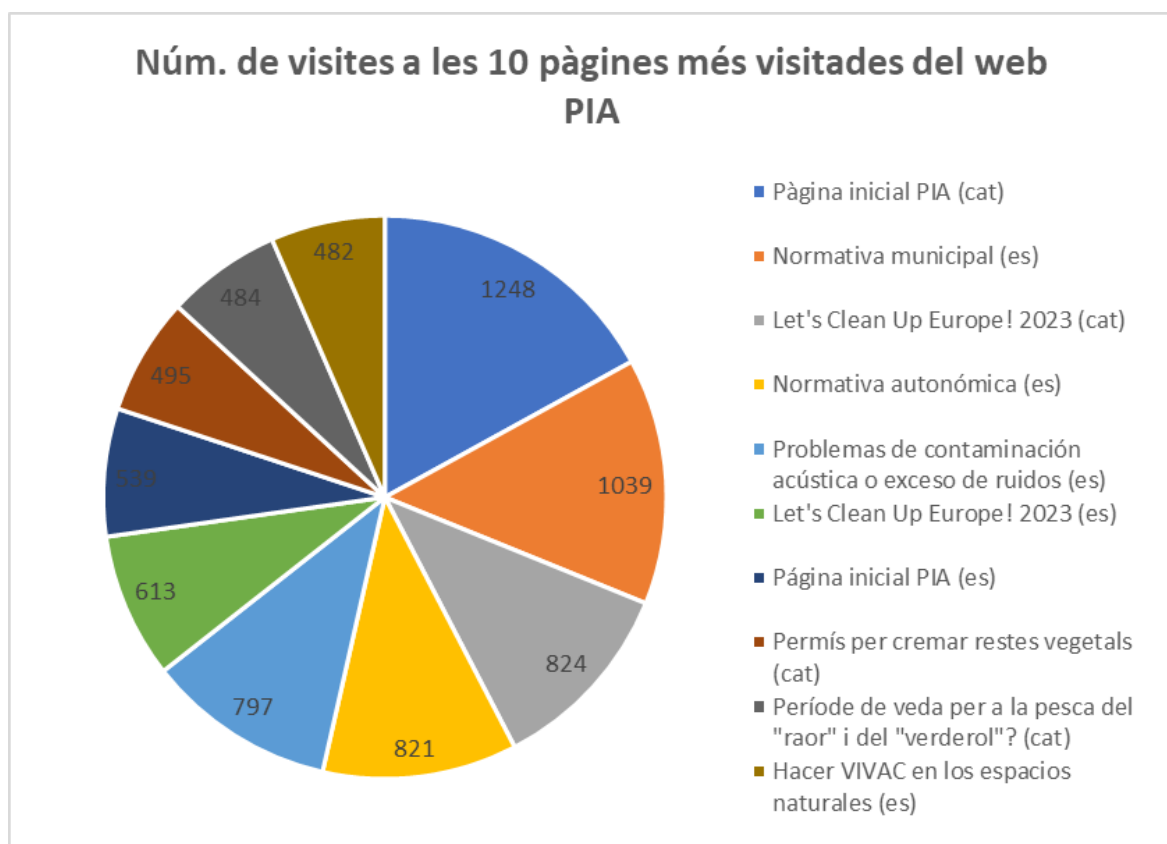


## 5. Visites al web del PIA

El web del PIA ha rebut 19.342 visites durant l'any 2023. En els següents gràfics s'observa el nombre de visites al web al llarg dels darrers anys:



Per una altra 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).



## 6. 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@caib.es](mailto:pia@caib.es)

Aquesta bústia registra una mitja d'entre 200 i 300 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 i Educació Ambiental.

## 7. Sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIP)

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 i Educació 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 i Educació Ambiental ha de tenir coneixement i informar-ne sobre les qüestions relacionades amb la Llei 27/2006.

Durant el 2023 s'han rebut 21 peticions d'informació en aquest format, de les quals 18 s'han atès resolució estimatòria de resposta, 1 va ser inadmesa per no ser Informació Pública segons la Llei 27/2006, i 1 va ser arxivada per manca d'esmena.

Els detalls estadístics d'aquestes peticions es troben a:

[https://www.caib.es/sites/dretaccs/ca/resolucions\\_i\\_estadistiques\\_informacia\\_publica\\_mediambiental/](https://www.caib.es/sites/dretaccs/ca/resolucions_i_estadistiques_informacia_publica_mediambiental/)

**SERVEI DE QUALITAT I EDUCACIÓ AMBIENTAL**