



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

MEMÒRIA ANUAL PUNT D'INFORMACIÓ AMBIENTAL 2021



ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. Antecedents i objectius del PIA	2
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	13
3.2. Comunicacions gestionades	19
3.3. Camp temàtic	19
3.4. Sol·licitud d'informació en funció del Perfil d'Usuari	28
3.5. Xarxes socials	33
3.6. Visites al web del PIA	34
3.7. Bústia de PIA	36
3.8. Sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIPs)	37

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 2021.

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. Cal mencionar l'elaboració per part del Servei de Qualitat Ambiental i Educació Ambiental d'una "Proposta d'optimització del Punt d'Informació Ambiental de la DGREA", que va ser finalitzada el mes de juliol de 2019, i que recull un conjunt molt interessant de mesures adreçades a la millora del funcionament del PIA, la majoria de les quals ja han estat implementades al llarg de 2020 i 2021.

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.

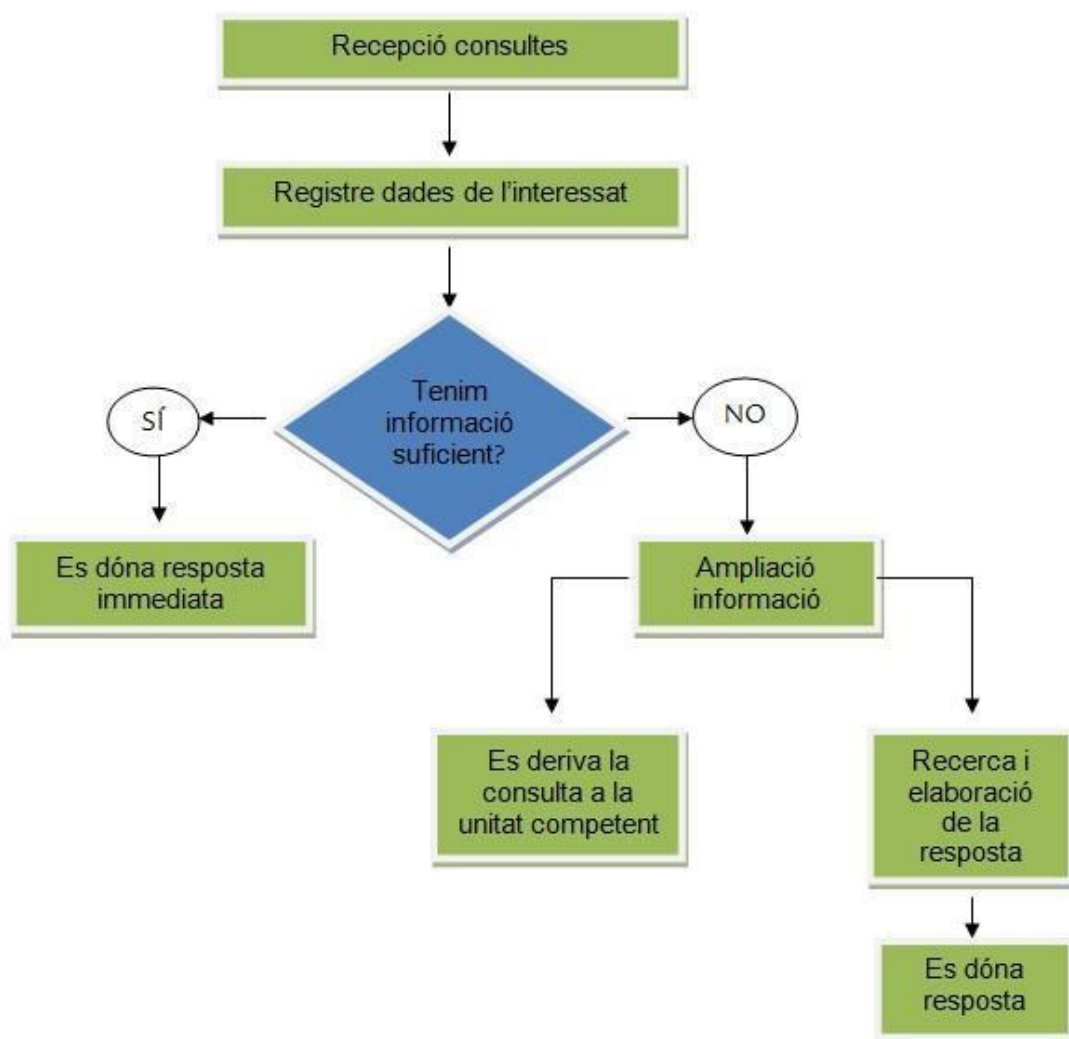
No obstant això, hi ha una quantitat significativa de telefonades al 900 151617 que no són ateses al moment, i que tampoc no deixen missatge de veu a les bústies, generant un tipus de comunicació difícil de respondre, ja que no sempre és possible esbrinar el nombre del telèfon des del qual han estat 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 2021, s'han comptabilitzat **318 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 2021 aquest indicador s'ha vist reduït un 66%, passant de 929 telefonades en 2020 a les 318 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). Ocasionalment s'han atès 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 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 del 25% 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:



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. Cal assenyalar que 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 2020, 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/puntدينformacioambiental/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 2021 (enviaments d'informació a ciutadans i entitats públiques i privades, resposta a les sol·licituds, consultes, reclamacions, queixes i suggeriments).

*Al llarg de 2021, el PIA ha atès **1.940 consultes**.*

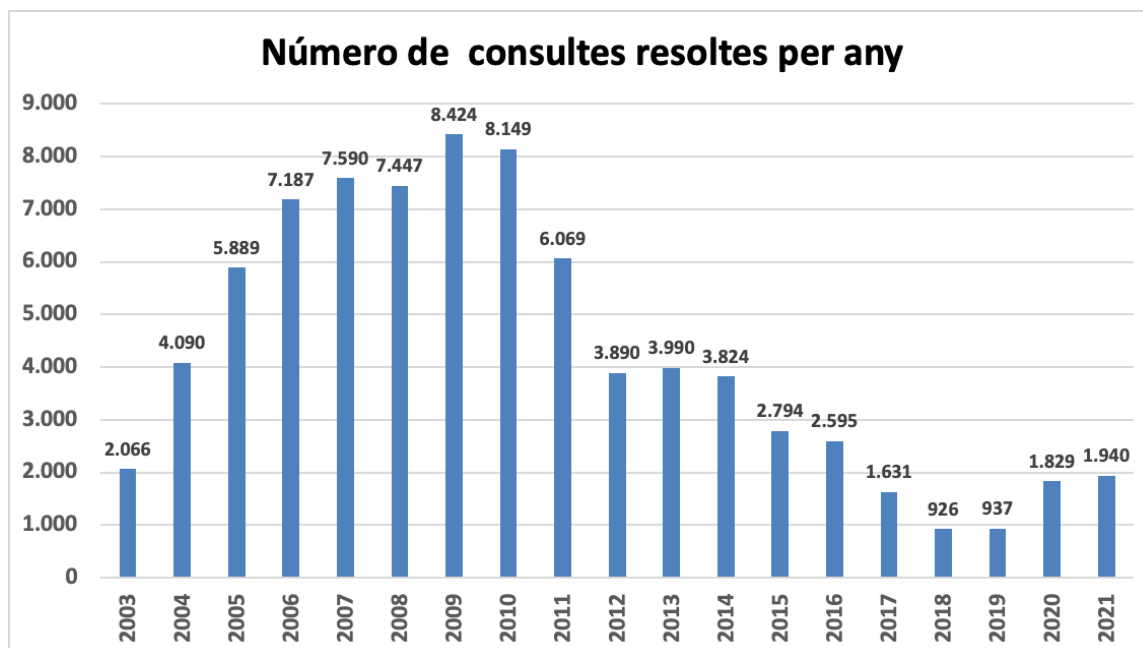
*Entre l'atenció d'aquestes consultes i l'enviament d'informació ambiental als diferents grups d'interès, s'han gestionat un total de **5.452 comunicacions** realitzades a través dels diferents canals (telefòniques, per correu electrònic, WhatsApp, o bé presencials).*

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.

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
TOTAL	81.267

El Punt d'Informació Ambiental ha ajudat a resoldre, des dels seus inicis, més de 81.200 consultes.



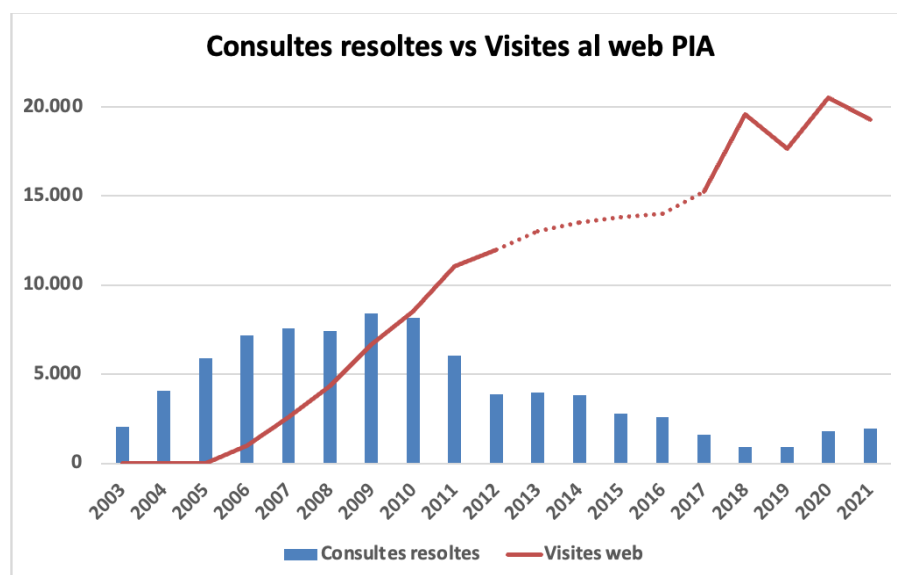
Any	Nº visites al web
2003	0
2004	0
2005	0
2006	1.007
2007	2.560
2008	4.326
2009	6.641
2010	8.542
2011	11.071
2012	0
2013	0
2014	0
2015	0
2016	2.438
2017	15.230
2018	19.593
2019	17.656
2020	20.515
2021	19.285

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, mentre que el número de visites al web augmenta molt significativament, arribant a les 20.000 visites anuals a 2021. Les dades de visites web disponibles entre 2012 i 2016 no estan disponibles o són imprecises.



No obstant això, cal assenyalar que al 2021, el nombre de consultes ha mantingut els valors assolits durant el 2020.

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.

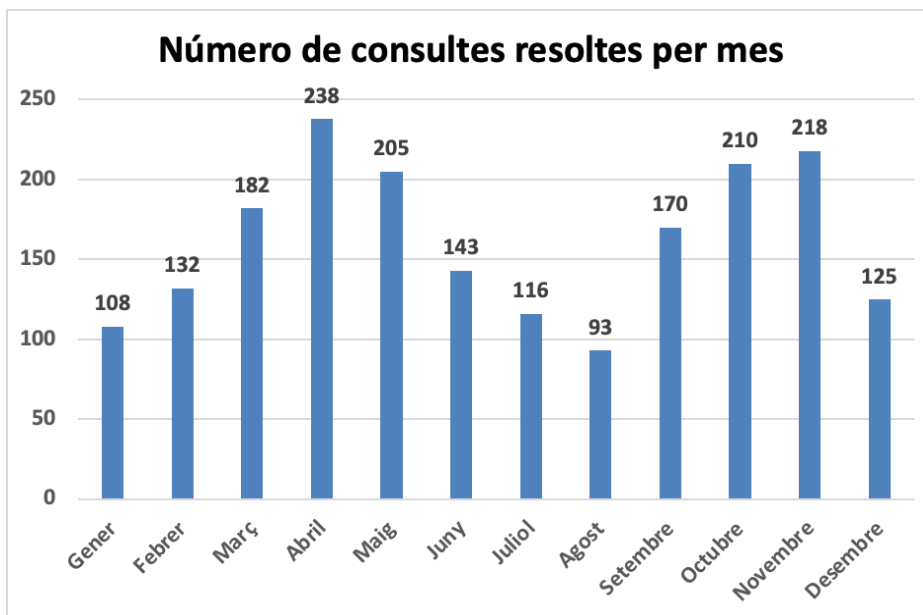
Quant a la via d'entrada, de les 1.940 consultes resoltes al 2021, 1.516 han estat per via telefònica (78,1%), 404 han estat respostes escrites via correu electrònic (20,8%), 11 de manera presencial (0,6%) i 9 a través de l'aplicació WhatsApp (0,5%). Cal destacar que les consultes gestionades per correu electrònic gairebé s'han duplicat respecte l'any 2020, passant de 211 a 404.



Al llarg de l'any 2021 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 2021	
Mes	Nº consultes resoltes
Gener	108
Febrer	132
Març	182
Abril	238
Maig	205
Juny	143
Juliol	116
Agost	93
Setembre	170
Octubre	210
Novembre	218
Desembre	125
TOTAL	1.940

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 (març, abril i maig) i tardor (setembre, 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 processionària del pi.

A més, cal assenyalar que les Fonts Ufanes de Campanet varen brollar el gener, novembre i desembre, un fenomen que per la seva singularitat provoca un alt interès entre la població i que va incrementar el número de consultes gestionades durant aquests mesos.

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

3.3. Camp temàtic

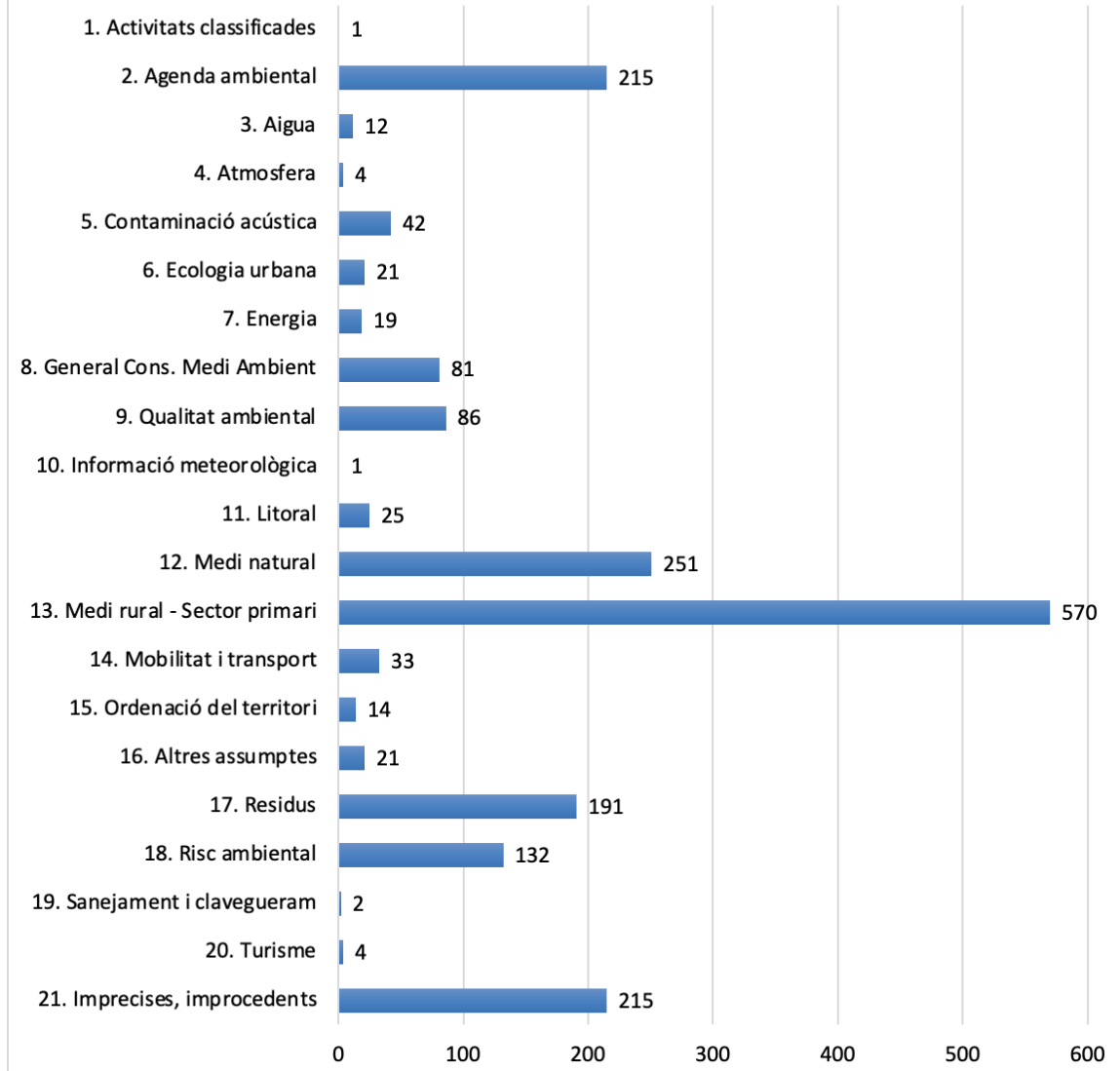
El **Camp Temàtic** ordena la informació en funció de la disciplina de coneixement relacionada amb el medi ambient. Aquest camp permet conèixer les disciplines dins de la categoria General "Medi Ambient", quines són les necessitats d'informació dels usuaris.

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 2021, destaquen per damunt de la resta cinc camps principals: **Medi Rural, Medi Natural, Agenda Ambiental, Residus i Risc Ambiental**.

Camp Temàtic	Consultes resoltes 2021
1. Activitats classificades	1
2. Agenda ambiental	215
3. Aigua	12
4. Atmosfera	4
5. Contaminació acústica	42
6. Ecologia urbana	21
7. Energia	19
8. General Cons. Medi Ambient	81
9. Qualitat ambiental	86
10. Informació meteorològica	1
11. Litoral	25
12. Medi natural	251
13. Medi rural - Sector primari	570
14. Mobilitat i transport	33
15. Ordenació del territori	14
16. Altres assumptes	21
17. Residus	191
18. Risc ambiental	132
19. Sanejament i clavegueram	2
20. Turisme	4
21. Imprecises, imprecidents	215

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 tales) i al gràfic següent es mostra que aquestes suposen quasi el 30% de les consultes resoltes l'any 2021. Les següents temàtiques en quant a nombre de consultes són referents a Medi Natural (12,94%), Agenda Ambiental (11,08%), Residus (9,85%) i Risc Ambiental (6,80%).

Consultes resoltes per les principals temàtiques



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	1	0,05%
2 Agenda Ambiental	2.0 Altres	46	2,37%
	2.1 Educació ambiental	13	0,67%
	2.2 Formació	10	0,52%
	2.3 Esdeveniments	1	0,05%
	Voluntariat i participació. 2.4 Anuari	145	7,47%
3 Aigua	3.0 Altres	3	0,15%
	3.1 Aigües superficials continentals	4	0,21%
	3.2 Aigües subterrànies	4	0,21%
	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	1	0,05%
	4.1 Emissions	1	0,05%
	4.2 Substàncies que afecten a la capa d'ozó	0	0,00%
	4.3 Estacions de mesura i control CA	1	0,05%
	4.4 Qualitat de l'aire	1	0,05%
	4.5 Canvi climàtic	0	0,00%
5 Contaminació acústica	5.0 Altres. Renous	42	2,16%
6 Ecologia Urbana	6.0 Altres	1	0,05%
	6.1 Parcs i jardins	4	0,21%
	6.2 Animals medi urbà	8	0,41%
	6.3 Ports	1	0,05%

		6.4	Neteja viària	0	0,00%
		6.5	Problemes veïnals	7	0,36%
7	Energia	7.0	Altres	2	0,10%
		7.1	Estalvi energètic	0	0,00%
		7.2	Energia renovable	6	0,31%
		7.3	Camp electromagnètic	2	0,10%
		7.4	Contaminació lumínica	2	0,10%
		7.5	Subministrament energètic	0	0,00%
		7.6	Canvi climàtic	7	0,36%
8	General Cons. Medi Ambient	8.0	Altres	26	1,34%
		8.1	Organigrama/ Directori	29	1,49%
		8.2	Oposicions/ Ofertes de feina	9	0,46%
		8.3	Subvencions i ajudes	17	0,88%
9	Qualitat ambiental. Eines de Planificació i gestió, Estudis d'Impacte Ambiental. AEMA. Eurorregió. Informes de l'EMA.	9.0	Altres	44	2,27%
		9.1	Sistema Gestió Ambiental (EMAS, ISO)	6	0,31%
		9.2	ECOLABEL	9	0,46%
		9.3	IPPC	0	0,00%
		9.4	Tramitació Ambiental (EIA, ...)	8	0,41%
		9.5	Agenda Local 21	2	0,10%
		9.6	Bones pràctiques ambientals	0	0,00%
		9.7	Informes estat del medi ambient	5	0,26%
		9.8	Agències de medi ambient (europea i espanyola). AEMA.	0	0,00%
		9.9	Eurorregió	7	0,36%
		9.10	Aarhus	5	0,26%
10	Informació meteorològica	10.0	Altres	0	0,00%
		10.1	Dades climatològiques	1	0,05%
		10.2	Pronòstic meteorològic	0	0,00%
		10.3	Estacions meteorològiques	0	0,00%

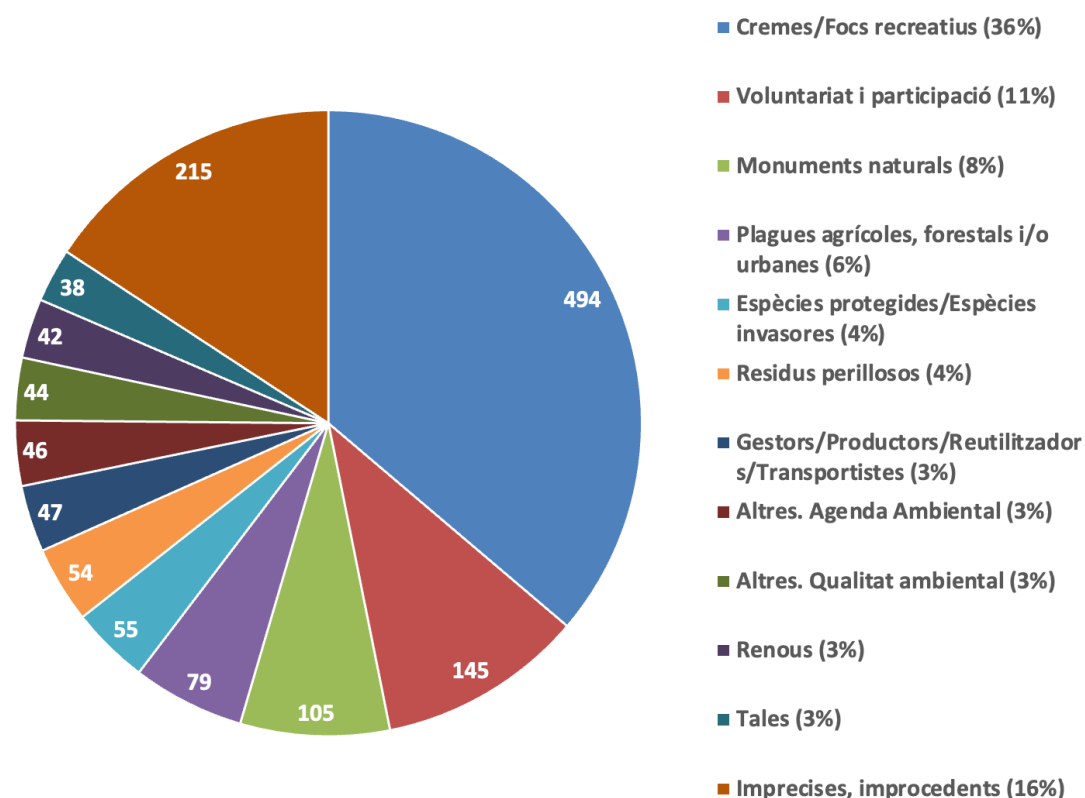
11	Litoral	11.0	Litoral	25	1,29%
12	Medi Natural	12.0	Altres	2	0,10%
		12.1	Refugis/ Binifaldó	1	0,05%
		12.2	Àrees recreatives	15	0,77%
		12.3	Espais naturals protegits (monts, LICs i ZEPAs). Xarxa natura 2000	17	0,88%
		12.4	PN Cabrera	4	0,21%
		12.5	Espècies protegides/Espècies invasores	55	2,84%
		12.6	Medi marí/ Reserves marines	5	0,26%
		12.7	Monuments naturals	105	5,41%
		12.8	Zones acampada	13	0,67%
		12.9	Finques públiques	3	0,15%
		12.10	Serra Tramuntana	8	0,41%
		12.11	Platges	6	0,31%
		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	4	0,21%
		12.16	PN Albufera Mallorca	1	0,05%
		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	0	0,00%
13	Medi Rural - Sector Primari	13.0	Altres	2	0,10%
		13.1	Cremes/Focs recreatius	494	25,46%
		13.2	Caça/Recol·lecció d'espècies	9	0,46%
		13.3	Reforestació	7	0,36%
		13.4	Pesca marina/ fluvial	6	0,31%
		13.5	Tales	38	1,96%

		13.6	Agricultura	5	0,26%
		13.7	Fitosanitaris	5	0,26%
		13.8	Construccions agràries	1	0,05%
		13.9	Animals medi rural/ Races autòctones/Ramaderia	3	0,15%
14	Mobilitat i Transport	14.0	Altres	29	1,49%
		14.1	Xarxa viària	0	0,00%
		14.2	Transport privat	0	0,00%
		14.3	Mobilitat sostenible	4	0,21%
15	Ordenació del Territori	15.0	Altres	5	0,26%
		15.1	Usos i classificació del sòl	5	0,26%
		15.2	Construcció	4	0,21%
16	Altres assumptes	16.0	Altres	21	1,08%
17	Residus	17.0	Altres	12	0,62%
		17.1	Caracterització	3	0,15%
		17.2	Gestors/Productors/Reutilitza dors/Transportistes	47	2,42%
		17.3	R. perillousos	54	2,78%
		17.4	Recollida selectiva	12	0,62%
		17.5	Vehicles fora d'ús	5	0,26%
		17.6	RCD/ Neumàtics	6	0,31%
		17.7	R. sòlids urbans	22	1,13%
		17.8	R. orgànics/ Compost	4	0,21%
		17.9	R. sanitaris	1	0,05%
		17.10	RAEEs	9	0,46%
		17.11	Parcs Verds/Deixalleries	3	0,15%
		17.12	Abocadors	2	0,10%
		17.13	Pedreres	3	0,15%
		17.14	Plantes Triatge	0	0,00%
		17.15	Voluminosos	8	0,41%
18	Risc ambiental	18.0	Altres	7	0,36%

		18.1	Plagues agrícoles, forestals i/o urbanes	79	4,07%
		18.2	Incendis forestals	9	0,46%
		18.3	Sòls contaminats	3	0,15%
		18.4	Abocaments sòlids	17	0,88%
		18.5	Vessaments líquids	10	0,52%
		18.6	Meteorològics extrems	0	0,00%
		18.7	Caiguda d'arbres	7	0,36%
19	Sanejament i clavegueram	19.0	Altres	0	0,00%
		19.1	Xarxa d'aigües pluvials/ residuals	1	0,05%
		19.2	EDAR/ Col·lectors	0	0,00%
		19.3	Fosses sèptiques	1	0,05%
20	Turisme	20.0	Altres	4	0,21%
		20.1	Ecotaxa/ Targeta verda	0	0,00%
21	Imprecises, improcedents	21.0	Altres	215	11,08%
			TOTAL	1940	100,00%

El següent gràfic presenta els subcampus temàtics que han tingut una major representació en les consultes del PIA l'any 2021. Entre ells sumen un 70% de totes les consultes.

Consultes del 12 subcamp temàtics més consultats



Al 2021 s'han gestionat un total de 494 consultes relacionades amb el subcamp temàtic "Cremes/Focs recreatius", un 43% menys que durant l'any 2020, quan se'n registraren 864. Aquesta reducció tan significativa pot estar 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.). No obstant això, caldrà revisar aquesta tendència els anys vinents per confirmar una reducció real, que no hagi estat motivada per un factor transitori.

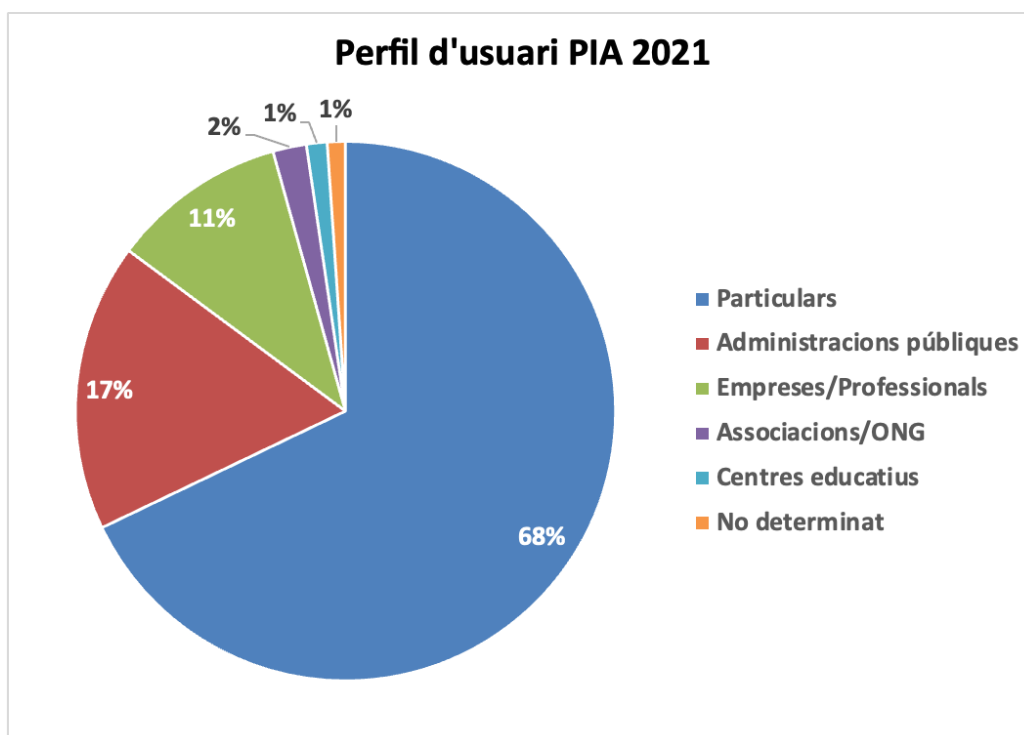
Per una altra banda, s'han registrat augments considerables dels camps temàtics Agenda Ambiental, que ha passat de 21 consultes a 215, i del camp temàtic Medi Natural, que s'ha vist incrementat un 67% respecte als valors de 2020. També han augmentat les consultes relacionades amb les temàtiques de Residus i Risc Ambiental.

Així mateix, al 2021 el número de consultes imprecises o improcedents rebudes al PIA ha experimentat un augment, suposant fins a un 16% del total de peticions rebudes. Entre d'altres, un motiu va estar directament relacionat amb un error de posicionament del cercador Google, ja que quan un usuari cercava informació sobre la Conselleria de Mobilitat i Habitatge apareixia en pantalla el telèfon gratuït del PIA. A més, aquesta categoria també inclou totes aquelles consultes que no han pogut ser resoltes perquè l'usuari no ha atès el telèfon.

Finalment, també es van realitzar un total de **1.708 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.

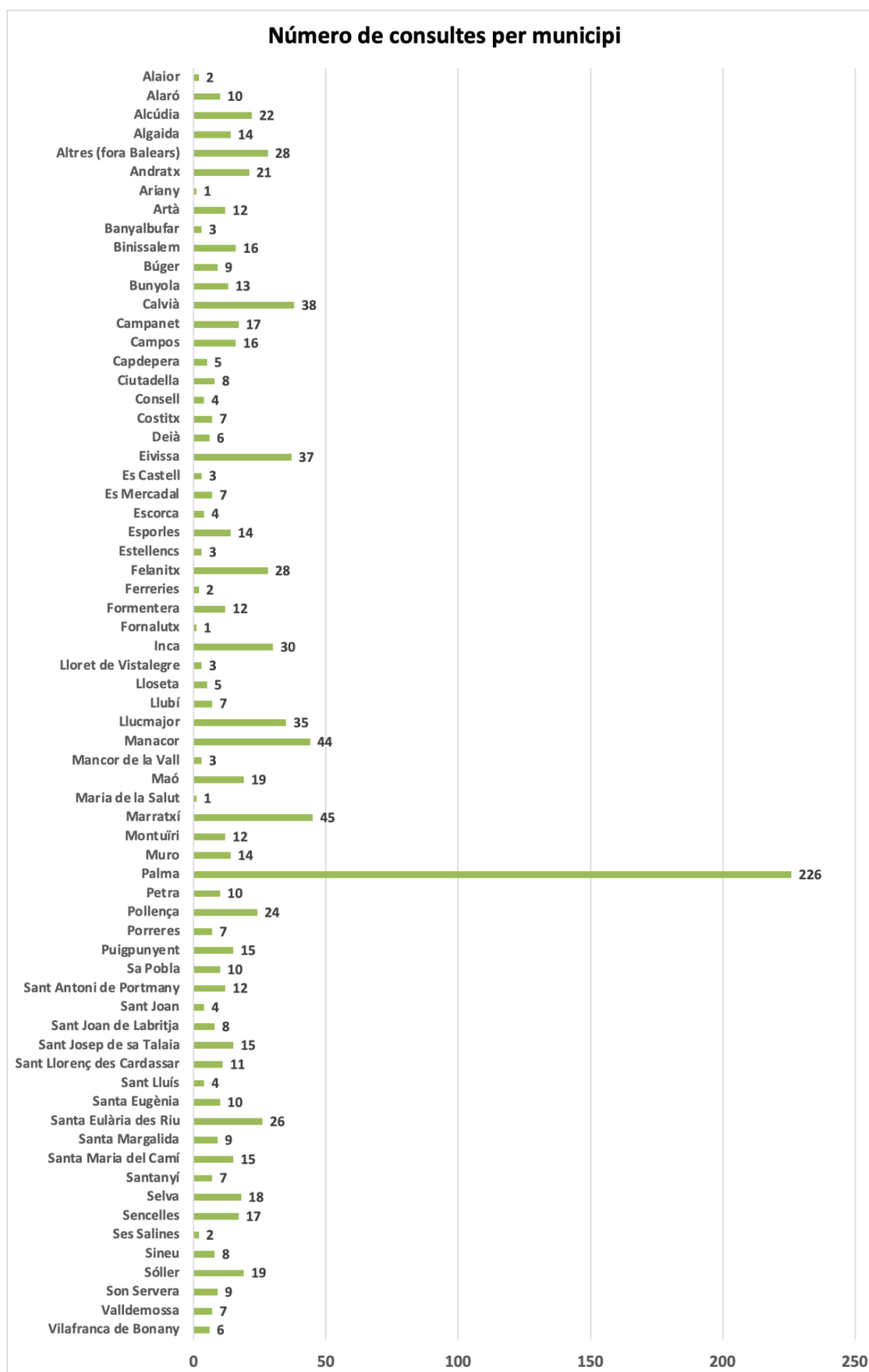


Durant l'any 2021, la **tipologia d'usuari predominant del PIA** ha estat la ciutadania (68% de les consultes) destacant amb molta diferència respecte les administracions públiques (17% de les consultes). Aquesta és una tendència que es manté respecte

els anys anteriors. Cal assenyalar un augment notable de les consultes procedents d'empreses i professionals, que ha passat del 4% a un 11% del total.

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 226 registrades el 2021. Aquesta dada s'explica fàcilment degut a que és el municipi amb major nombre d'habitants, empreses i demés entitats de tot l'arxipèlag.

També s'han gestionat un alt nombre de consultes dels municipis de **Marratxí, Manacor, Eivissa, Lluçmajor i Inca.**



Municipi	Consultes	Percentatge
Alaior	2	0,10%
Alaró	10	0,52%
Alcúdia	22	1,13%
Algaida	14	0,72%
Altres (fora Balears)	28	1,44%
Andratx	21	1,08%
Ariany	1	0,05%
Artà	12	0,62%
Banyalbufar	3	0,15%
Binissalem	16	0,82%
Búger	9	0,46%
Bunyola	13	0,67%
Calvià	38	1,96%
Campanet	17	0,88%
Campos	16	0,82%
Capdepera	5	0,26%
Ciutadella	8	0,41%
Consell	4	0,21%
Costitx	7	0,36%
Deià	6	0,31%
Eivissa	37	1,91%
Es Castell	3	0,15%
Escorca	4	0,21%
Esporles	14	0,72%
Estellencs	3	0,15%
Felanitx	28	1,44%
Ferrerries	2	0,10%
Formentera	12	0,62%
Fornalutx	1	0,05%

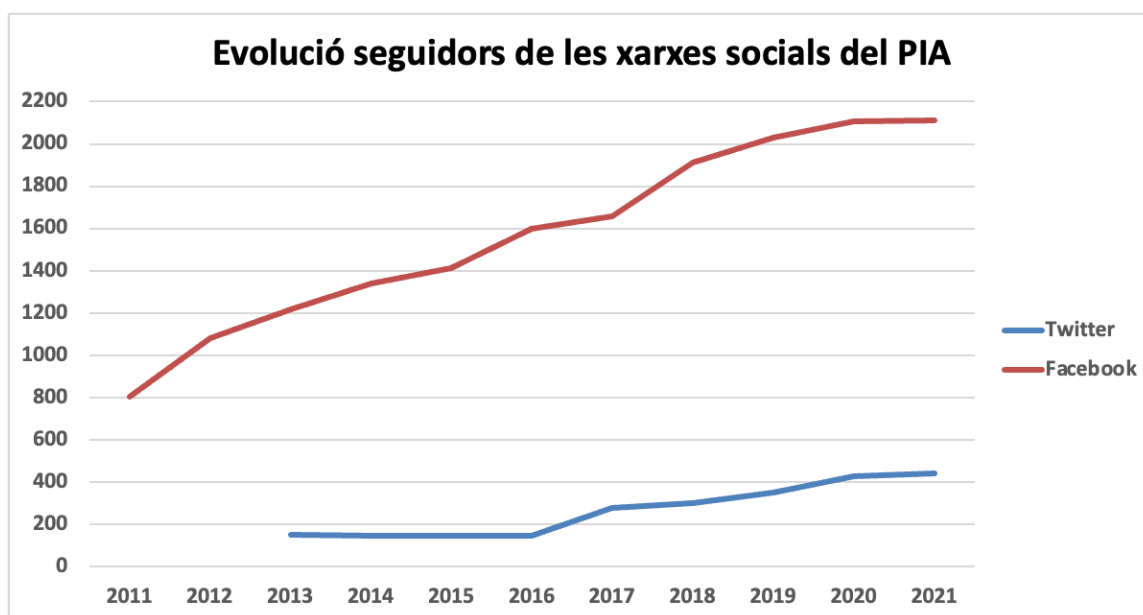
Inca	30	1,55%
Lloret de Vistalegre	3	0,15%
Lloseta	5	0,26%
Llubí	7	0,36%
Llucmajor	35	1,80%
Manacor	44	2,27%
Mancor de la Vall	3	0,15%
Maó	19	0,98%
Maria de la Salut	1	0,05%
Marratxí	45	2,32%
Es Mercadal	7	0,36%
Montuïri	12	0,62%
Muro	14	0,72%
Palma	226	11,65%
Petra	10	0,52%
Sa Pobla	10	0,52%
Pollença	24	1,24%
Porreres	7	0,36%
Puigpunyent	15	0,77%
Ses Salines	2	0,10%
Sant Antoni de Portmany	12	0,62%
Sant Joan	4	0,21%
Sant Joan de Labritja	8	0,41%
Sant Josep de sa Talaia	15	0,77%
Sant Llorenç des Cardassar	11	0,57%
Sant Lluís	4	0,21%
Santa Eugènia	10	0,52%
Santa Eulària des Riu	26	1,34%
Santa Margalida	9	0,46%
Santa Maria del Camí	15	0,77%

Santanyí	7	0,36%
Selva	18	0,93%
Sencelles	17	0,88%
Sineu	8	0,41%
Sóller	19	0,98%
Son Servera	9	0,46%
Valldemossa	7	0,36%
Vilafranca de Bonany	6	0,31%
No determinat	860	44,33%
TOTAL	1940	100,00%

3.5. Xarxes socials

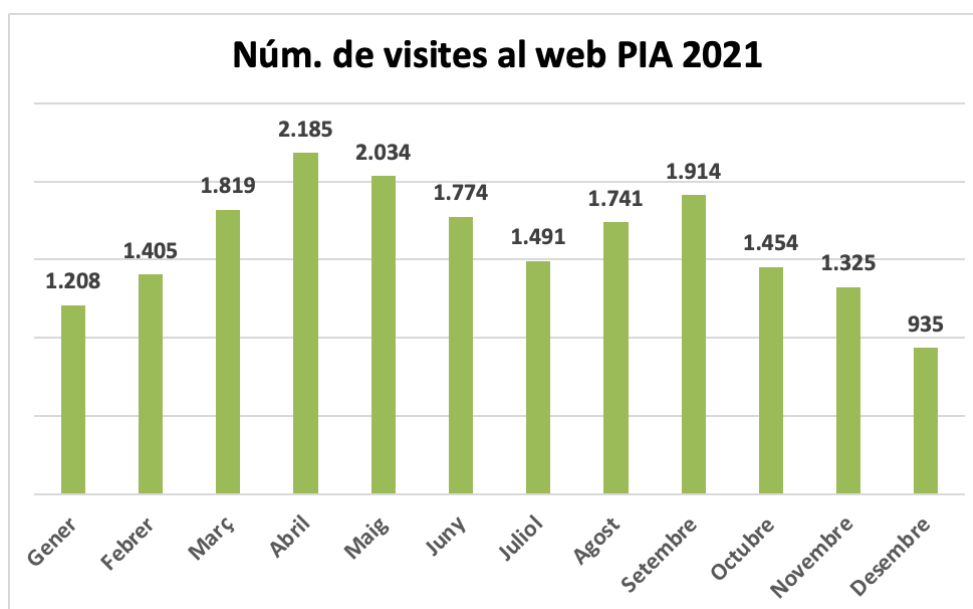
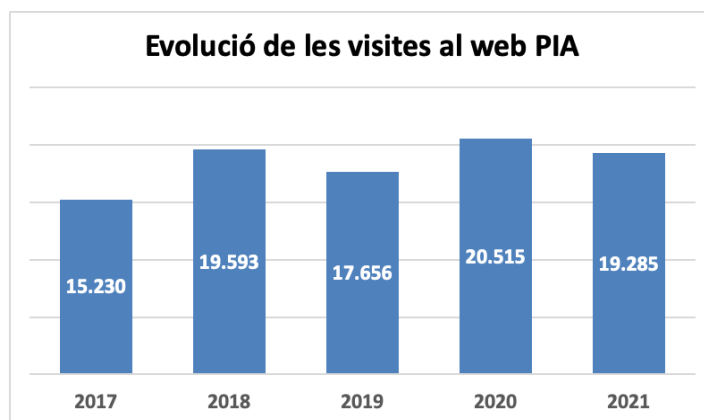
Durant el 2021 la pàgina oficial del PIA a Facebook ha assolit **2.112 seguidors** mantenint el nombre de seguidors molt estable respecte l'any anterior (2.106 seguidors). A més, l'activitat al Twitter del PIA compta amb **444 seguidors**, amb un increment del 4% respecte l'any 2020.

Al següent gràfic es pot observar la tendència creixent de seguidors de les xarxes socials del Punt d'Informació Ambiental, mostrant una lleu estabilització al 2021:

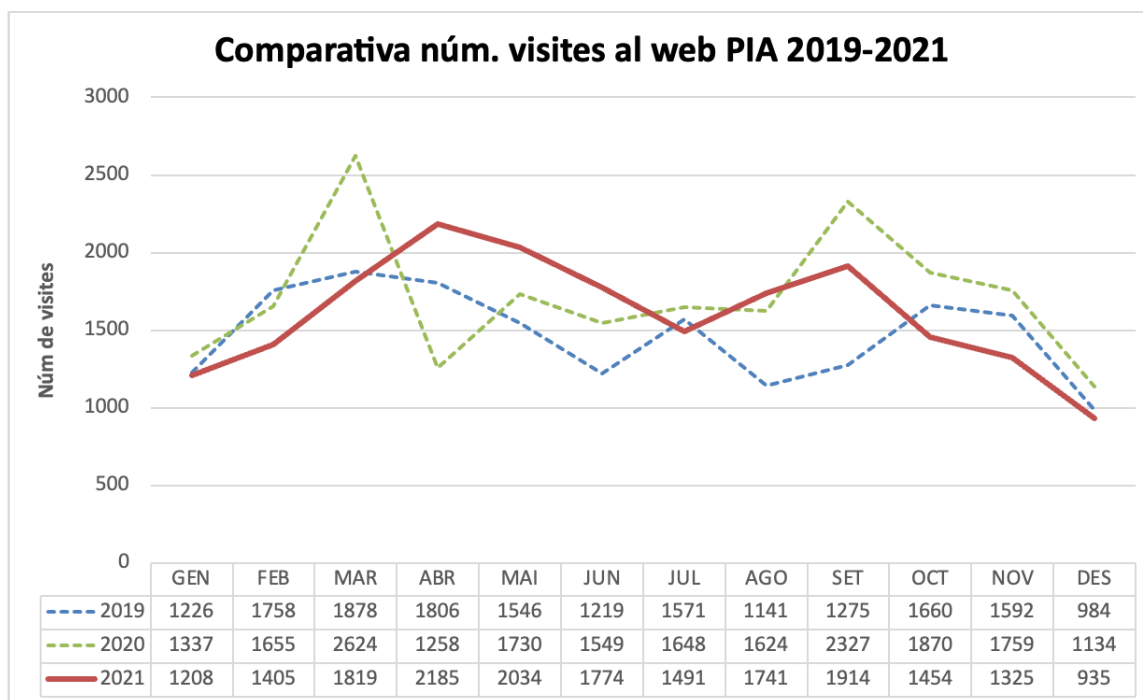


3.6. Visites al web del PIA

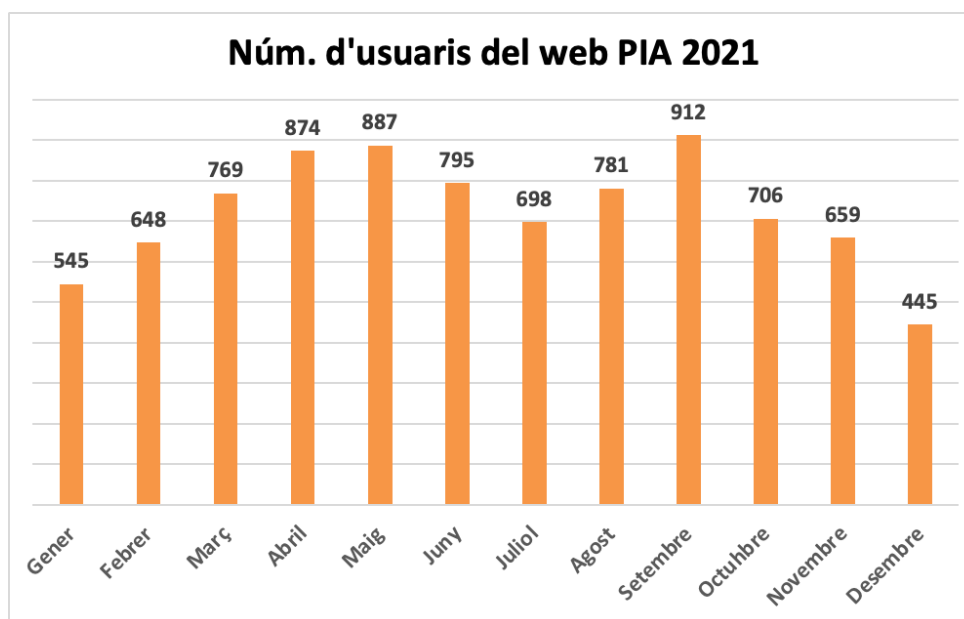
El web del PIA ha rebut 19.285 visites durant l'any 2021.



A continuació la gràfica mostra una comparativa de les visites rebudes al web del PIA per mesos dels anys 2019, 2020 i 2021.

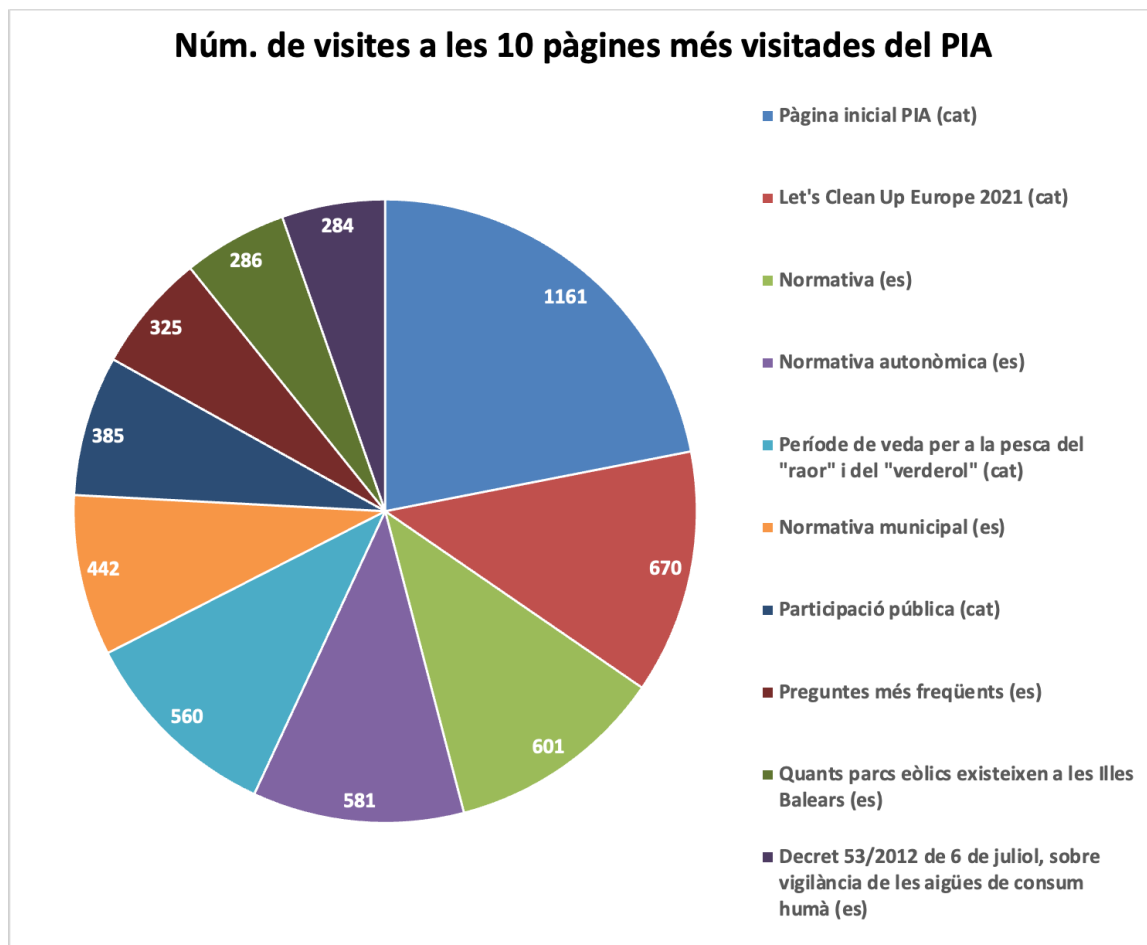


El número d'usuaris que ha visitat durant 2020 el web PIA, distribuït en mesos, ha estat:



En general, les visites al web segueixen el mateix patró que el número de consultes gestionades pel PIA (telèfon, correu electrònic, etc), mostrant màxims durant els mesos de primavera i tardor.

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).



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@dgqal.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 2021 s'han rebut **31 peticions d'informació** en aquest format, de les quals 25 s'han atès prèvia resolució estimatòria de resposta, 1 va ser inadmesa per no ser Informació Pública segons la Llei 27/2006, 1 va ser arxivada per manca d'esmena, 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/resoluciones_i_estadistiques_informacia_publica_mediambiental/

SERVEI DE QUALITAT AMBIENTAL I EDUCACIÓ AMBIENTAL