



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

MEMÒRIA ANUAL PUNT D'INFORMACIÓ AMBIENTAL 2020



Índex

1. ANTECEDENTS I OBJECTIUS DEL PIA

2. FUNCIONS DEL PIA

2.1.- GESTIÓ DE CONSULTES

2.2.- DIFUSIÓ D'INFORMACIÓ

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

2.2.2.- Difusió d'informació a través de correu electrònic

2.3.- XARXES SOCIALS (FACEBOOK I TWITTER)

2.4.- ELABORACIÓ D'ESTADÍSTIQUES DEL PIA I DE LA MEMÒRIA ANUAL

3. ESTADÍSTIQUES DEL PIA

3.1.- CONSULTES RESOLTES

3.2.- COMUNICACIONS GESTIONADES

3.3.- CAMP TEMÀTIC

3.3.- SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ EN FUNCIÓ DEL PERFIL D'USUARI

3.4.- XARXES SOCIALS

3.5.- VISITES AL WEB DEL PIA

3.6.- BÚSTIA DE PIA

3.7.- SOL·LICITUDS D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA (SAIPs)

1. Antecedents i objectius del PIA

El Punt d'Informació Ambiental (PIA) és una de les activitats desenvolupades des del Servei de Qualitat Ambiental (S.Q.A.), 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 2020.

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 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, algunes de les quals ja han estat implementades al llarg del 2020.

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, ...) 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 verd gratuït 900 151617, i sol·licituds derivades des de les centraletes de la Conselleria 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 (es 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 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 que això sigui 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,.

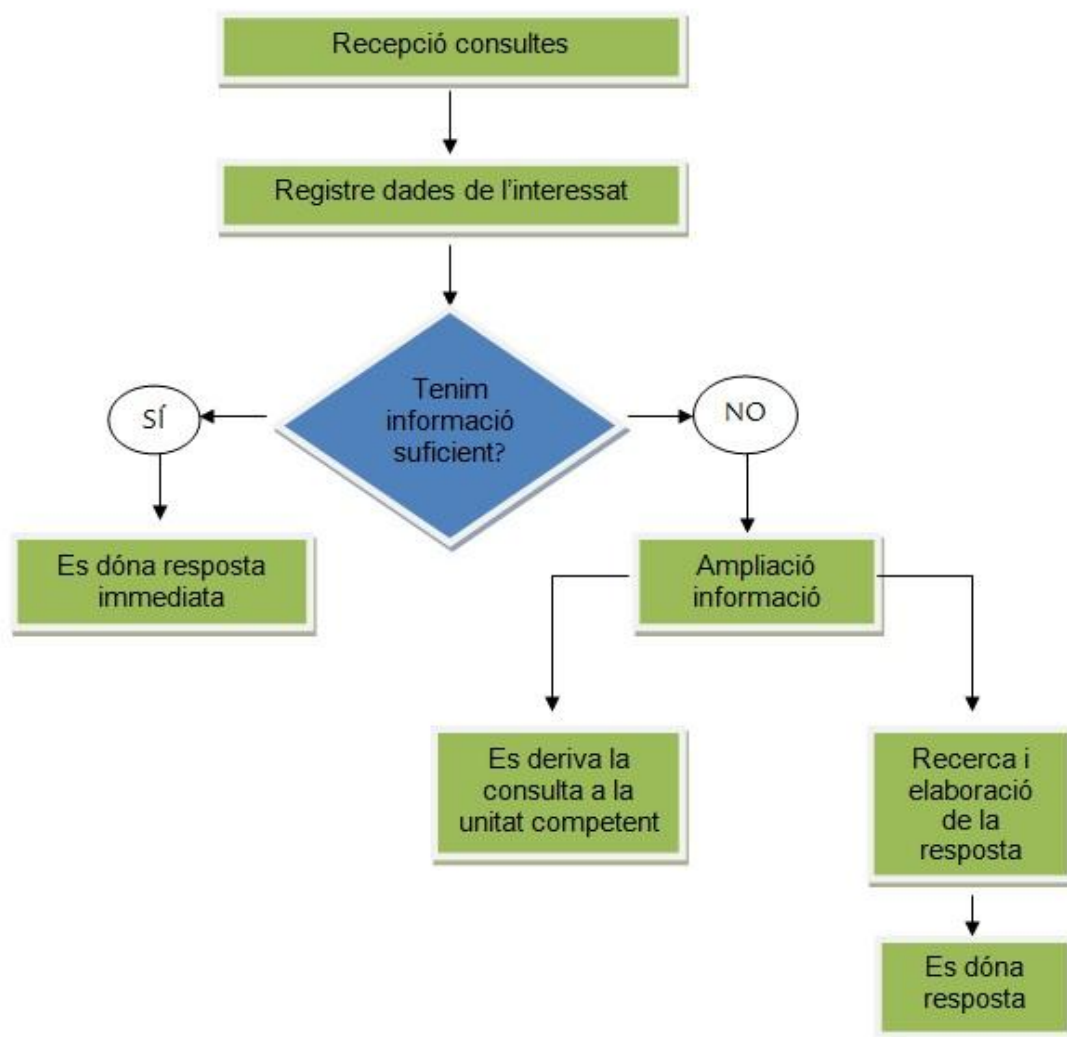
Al llarg de l'any 2020, s'han comptabilitzat 929 telefonades que no han estat ateses i tampoc no han deixat un missatge al contestador, i han quedat sense resposta. D'aquestes 929 telefonades, 303 han estat rebudes fora de l'horari d'atenció al públic.

Aquestes telefonades que queden sense resposta, representen un percentatge massa elevat del total de telefonades rebudes al PIA, i és un dels punts sobre els quals es treballa des del Servei de Qualitat Ambiental per intentar millorar-ho.

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.

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 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 50% 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:

PUNTA D'INFORMACIÓ AMBIENTAL

[HOME](#)
[Conselloria de Medi Ambient i Territori](#)
[Direcció General de Reserves i Educació Ambiental](#)
[Punt d'informació ambiental](#)
[Pàgina principal](#)
[Pàgina imatge](#)

Pàgina principal

Pàgina inicial

Conèixer el Pla

Àrea Informativa

Preguntes més freqüents

Agenda

Tràmits administratius

Let's Clean Up Europe

Àrea documental

Normativa

Biblioteca

Àrea interactiva

Participació pública

Contacta amb el Pla

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 respecte de i respecte als, han de tenir accés a la informació ambiental.

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

Destacats: Edició LCUE 2020

!!! Posam en el seu coneixement que per ara totes les activitats en què hagin de concentrar-se persones estan suspeses, excepte les dels serveis essencials.

Estem pendents de l'evolució de la situació i continuarem amb les accions en el moment en què la normalitat torni.



!!! Dia 1 de matí s'inicia la campanya d'alt risc d'incendi forestal fins el proper 15 d'octubre

❗ No es podrà fer foc dins terreny forestal, i enguany com a novetat, tampoc es podrà fer foc a 50 metres de distància de massa forestal

De 50 m a 500 m l'ús continuat sent autoritzable

✅ Enguany l'operariu comptarà amb 350 efectius especialitzats d'ibanat: Institut Balear de la Natura, Agents de Medi Ambient de les Illes Balears i personal tècnic forestal de la Direcció General d'Espais Naturals i Biodiversitat, amb el suport dels mitjans aèris d'extinció que romanen a les bases de Son Bonet i Petra (Mallorca), es Mercadal (Menorca) i Aeroport i sa Coma (Eivissa)

Més informació: [Servei de Gestió Forestal i Protecció del Sòl](#)

CAMPANYA D'ALT RISC D'INCENDI FORESTAL

De 15 de maig al 15 d'octubre

TERRENY FORESTAL	NOVETAT A 50 METRES DE TERRENY FORESTAL	DE 50 A 500 M DE TERRENY FORESTAL
PROHIBIT FER FOC	PROHIBIT FER FOC	CAL AUTORIZACIÓ ADMINISTRATIVA

USUARI FOC	DE 150 A 500 M	DE 500 A 1000 M
Exclusivament forestal	PROHIBIT	CAL AUTORIZACIÓ CONJUNTA
Distància de 150 m de terreny forestal	CAL AUTORIZACIÓ CONJUNTA	Distància mínima de 100 m
Distància de 500 m de terreny forestal	Distància mínima de 100 m	Distància mínima de 100 m
Terreny agrícola	Sol·licitud d'autorització municipal	Sol·licitud d'autorització municipal

500 m

TERRENY FORESTAL

TERRENY NO FORESTAL

Crassa peluda de l'alzina

Procediment del p

Reserves refugis

Activitats d'Educació Ambiental

RESIDUS

Recuperació d'animals

RESIDUS

Residus

SEPARAR ENS UNES

Separar ens unes

CONTAMINACIÓ ACÚSTICA

Contaminació acústica

ECOTUR EMAS ECOLABEL

Informes Estat del Medi Ambient

Facebook del Pla

Twitter del Pla

© GOVERN ILLES BALEARS

Direcció General de Reserves i Educació Ambiental - Gremi de Camarers TO Pulgones de Son Rossinyol -

07000 Palma

Telèfon 971 76 66 66 - Fax 971 17 66 97

Domini <http://gremiquares.caib.es>

MAPA WEB | AVIS LEGAL | RSS

Seguim nosaltres



c/ Gremi Corredors, 10
07009 Palma
Tel. 971 17 66 83
gremiquares.caib.es

7

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.

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 6 anys (amb les estadístiques) .

Àrea informativa

Aquesta àrea inclou els apartats de "preguntes freqüents", "agenda d'activitats", i "tràmits administratius".

-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 afegir preguntes que el ciutadà consulta més sovint.

-Agenda

Inclou les activitats de caràcter medi ambiental organitzades pel sector públic en l'àmbit de les Illes Balears (Balears Natura i Guia de recursos i 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 2021.

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.

-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 les tres principals xarxes socials i la seva utilització, amb enllaços a 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, Conselleria de Medi Ambient i Territori, 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 2020 (enviaments d'informació a ciutadans i entitats públiques i privades, resposta a les sol·licituds, consultes, reclamacions, queixes i suggeriments).

Al llarg de 2020, el PIA ha atès 1.829 consultes.

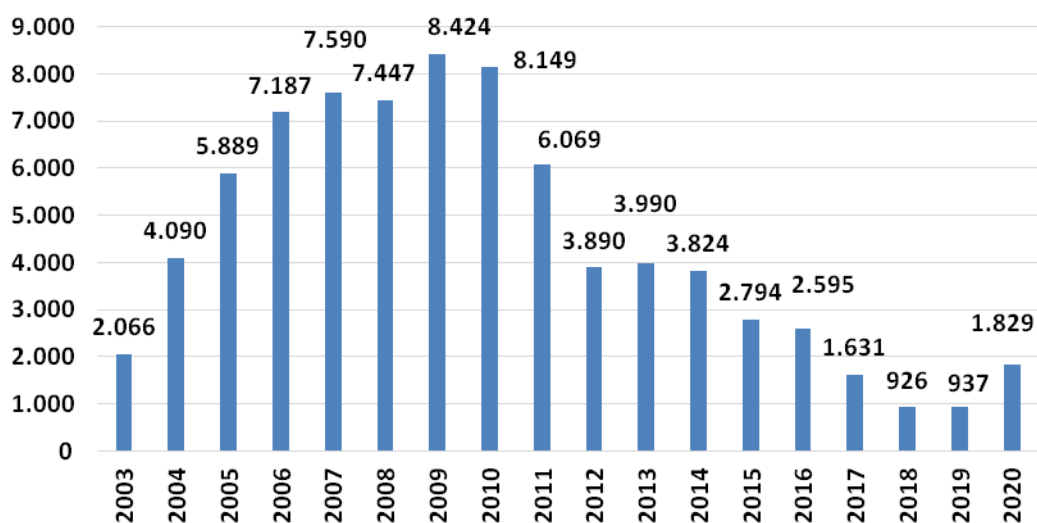
Entre l'atenció d'aquestes consultes i l'enviament d'informació ambiental als diferents grups d'interès, s'han gestionat un total de 3.028 comunicacions realitzades a través dels diferents canals (telefòniques, per correu electrònic, whatsapp, o bé presencials).

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

Número de consultes resoltes per any



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

La forta davallada 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, es comptabilitzaven també com a consultes les visites a la pàgina web. Com a exemple, l'any 2011, dels 17.140 registres 11.071 van ser visites a la web, i 6.069 van ser consultes resoltes a través de telèfon, e-mail, correu postal, presencials, facebook, etcètera.

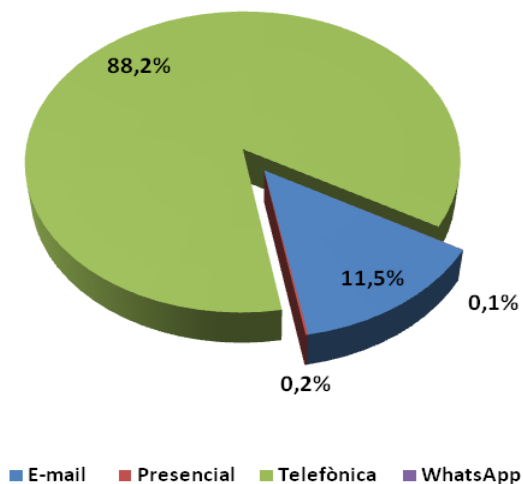
Els darrers anys la tendència és cap a una davallada del nombre de consultes deguda, entre d'altres raons, al fet que la gent resol les seves necessitats d'informació a través de webs, xarxes socials i d'altres canals més directes. Tot i això, els anys 2017, 2018 i 2019, el número de consultes ha caigut considerablement també a causa de problemes interns del Servei de Qualitat Ambiental.

Al 2020 s'ha produït un increment important, doblant les consultes de 2019. Entre d'altres raons, aquest increment de les consultes 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. També s'han produït peticions d'informació sobre els condicionants del control de l'epidèmia en relació amb la realització d'activitats agropecuàries i forestals. En general, la COVID 19 ha generat un increment de les activitats "on-line" i telefòniques a tots els àmbits, i aparentment el PIA no ha estat una excepció.

A més, un altre factor a considerar és que el 2020, a diferència dels anys precedents, el personal d'atenció del telèfon PIA 900-151617 ha presentat una certa estabilitat.

De les **1.829** consultes resoltes el 2020, **1.614** han estat per via telefònica (88,2%), **211** han estat respostes escrites (11,5%) via correu electrònic, **3** de manera presencial (0,2%) i **1** a través de l'aplicació Whatsapp (0,1%).

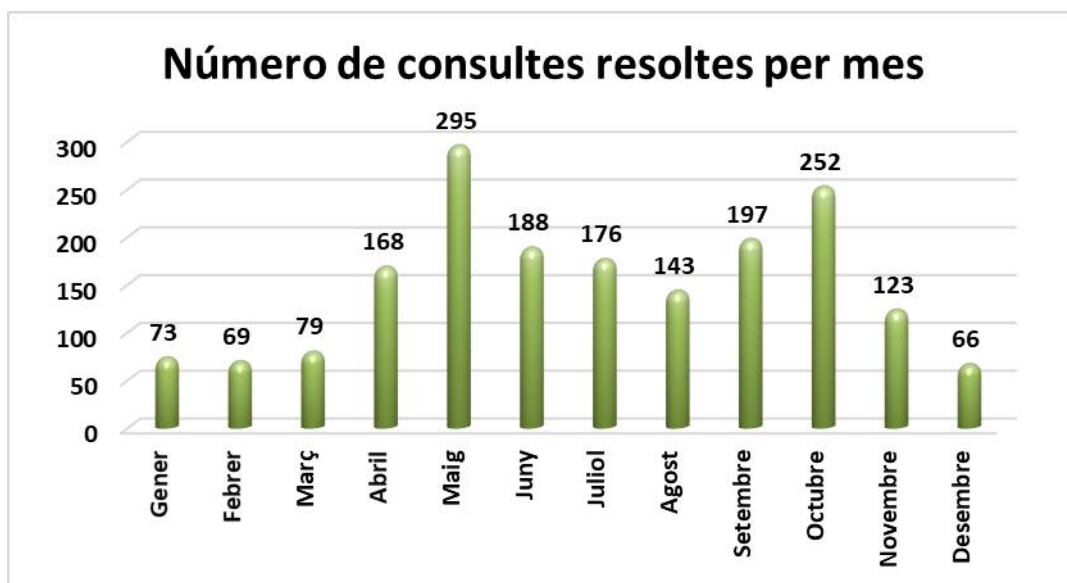
Via d'entrada de les consultes 2020



Al llarg de l'any 2020 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 2020	
Mes	Nº consultes resoltes
Gener	73
Febrer	69
Març	79
Abril	168
Maig	295
Juny	188
Juliol	176
Agost	143
Setembre	197
Octubre	252
Novembre	123
Desembre	66
TOTAL	1829

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 2020, s'aprecien fluctuacions mensuals.

Els mesos de maig, setembre i octubre hi ha una pujada en el nombre de consultes realitzades deguda a una major activitat de crema de residus vegetals en zones rústiques a més d'altres motius que s'expliquen més endavant.

Durant mig mes de març i tot el mes d'abril es produí el confinament màxim degut a l'epidèmia de COVID-9 i segurament per això les possibles consultes habituals d'aquests mesos han minvat molt. Degut al mateix, al mes de maig es produeix un gran increment de consultes, quan es pot accedir a les propietats rústiques.

També cal destacar el mes d'octubre per ser el període de temps en el que el PIA ha gestionat el segon màxim de consultes, fet que coincideix amb el anys anteriors i que és degut a que en octubre conflueixen factors que provoquen l'augment de les consultes: permisos de crema pel fi de l'època de majors restriccions sobre l'ús del foc i el començament del temps més agradable per visitar els Espais Naturals Protegits i les àrees recreatives de les Illes Balears.

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 3028 comunicacions a través dels diferents canals (telèfon, correu electrònic, whatsapp, presencials, ...)

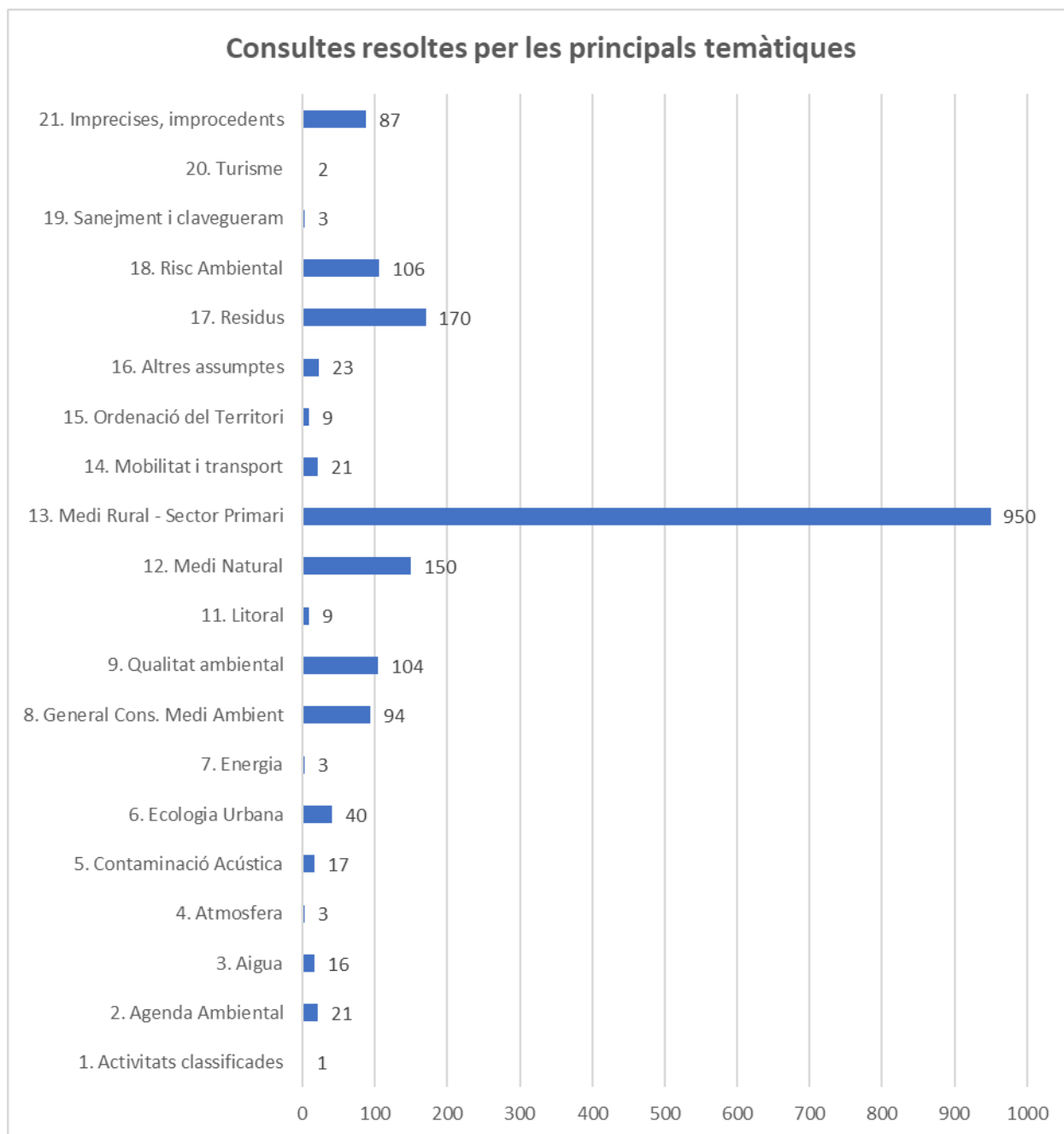
3.3.- Camp temàtic

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 2020, destaquen per damunt de la resta quatre camps principals: **Qualitat ambiental, Medi Rural, Medi Natural, Residus i Risc Ambiental**.

Camps temàtics	Consultes resoltes al 2020
1. Activitats classificades	1
2. Agenda Ambiental	21
3. Aigua	16
4. Atmosfera	3
5. Contaminació Acústica	17
6. Ecologia Urbana	40
7. Energia	3
8. General Cons. Medi Ambient	94
9. Qualitat ambiental	104
10. Informació meteorològica	9
11. Litoral	150
12. Medi Natural	950
13. Medi Rural - Sector Primari	21
14. Mobilitat i transport	9
15. Ordenació del Territori	23
16. Altres assumptes	170
17. Residus	106
18. Risc Ambiental	3
19. Sanejament i clavegueram	2
20. Turisme	87
21. Imprecises, improcedents	1

A la taula es pot veure que la gran 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 50,8% de les consultes resoltes l'any 2020. Les següents temàtiques en quant a nombre de consultes són referents a Residus (9,31%), Medi Natural (8,21%), Risc Ambiental (5,81%) i Qualitat ambiental (5,7%).



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	2	0,11
	2.1 Educació ambiental	11	0,60
	2.2 Formació		
	2.3 Esdeveniments	3	0,16
	2.4 Voluntariat i participació. Anuari	5	0,27
3 Aigua	3.0 Altres	4	0,22
	3.1 Aigües superficials continentals	5	0,27
	3.2 Aigües subterrànies	7	0,38
	3.3 Estalvi/ Reutilització aigua		
	3.4 Consum/ Qualitat aigua continental		
	3.5 Dessaladores		
	3.6 Reserves d'aigua		
4 Atmosfera	4.0 Altres	1	0,05
	4.1 Emissions		
	4.2 Substàncies que afecten a la capa d'ozó		
	4.3 Estacions de mesura i control CA		
	4.4 Qualitat de l'aire	2	0,11
	4.5 Canvi climàtic		
5 Contaminació acústica	5.0 Altres. Renous	17	0,93
6 Ecologia Urbana	6.0 Altres	4	0,22
	6.1 Parcs i jardins	5	0,27
	6.2 Animals medi urbà	12	0,66
	6.3 Ports		
	6.4 Neteja viària	2	0,11
	6.5 Problemes veïnals	17	0,93
7 Energia	7.0 Altres	1	0,05
	7.1 Estalvi energètic		
	7.2 Energia renovable	1	0,05
	7.3 Camp electromagnètic	1	0,05
	7.4 Contaminació lumínica		
	7.5 Subministrament energètic		
	7.6 Canvi climàtic		

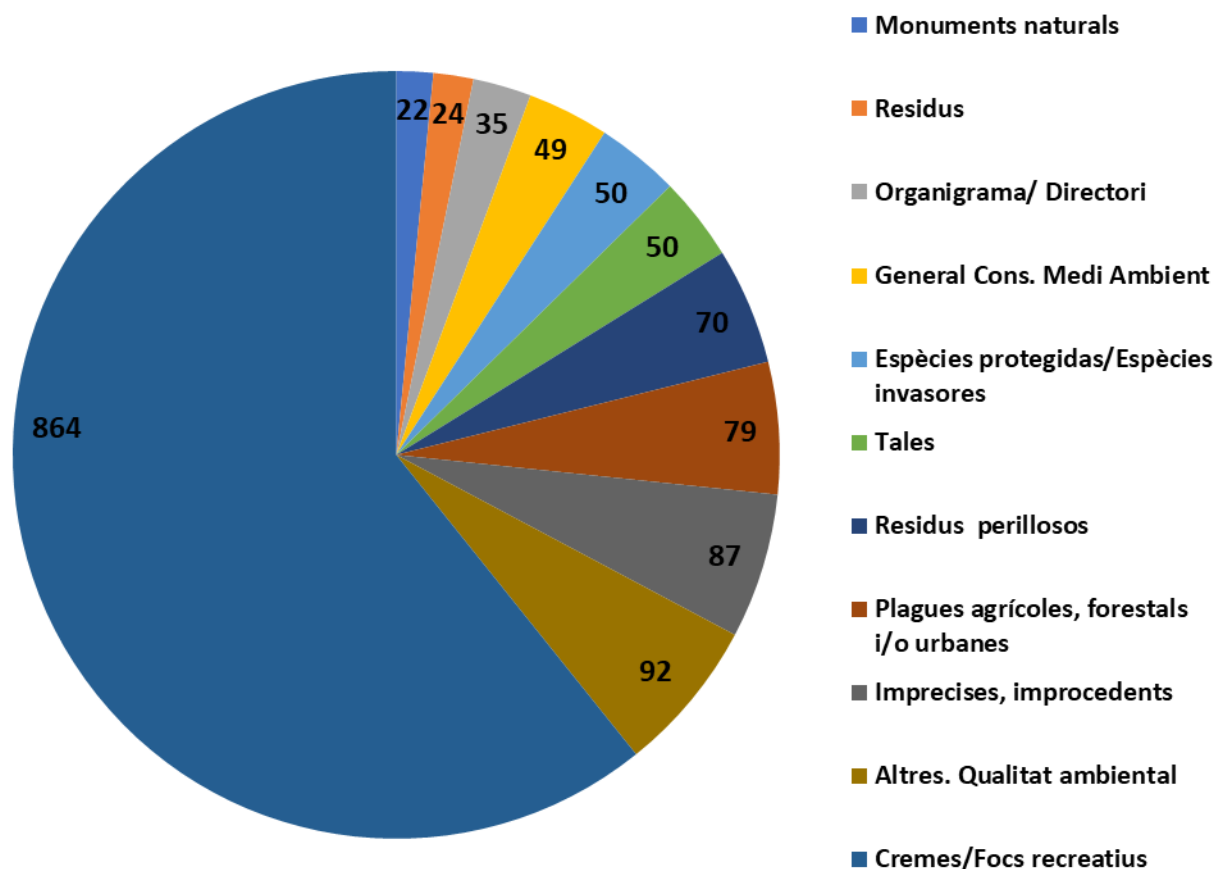
8 General Cons. Medi Ambient	8.0 Altres	49	2,68
	8.1 Organigrama/ Directori	35	1,91
	8.2 Oposicions/ Ofertes de feina	3	0,16
	8.3 Subvencions i ajudes	7	0,38
9 Qualitat ambiental. Eines de Planificació i gestió, Estudis d'Impacte Ambiental. AEMA. Euroregió. Informes de l'EMA.	9.0 Altres	92	5,03
	9.1 Sistema Gestió Ambiental (EMAS, ISO)	8	0,44
	9.2 ECOLABEL		
	9.3 IPPC		
	9.4 Tramitació Ambiental (EIA, ...)		
	9.5 Agenda Local 21		
	9.6 Bones pràctiques ambientals		
	9.7 Informes estat del medi ambient	2	0,11
	9.8 Agències de medi ambient (europea i espanyola). AEMA.	1	0,05
	9.9 Euroregió		
10 Informació meteorològica	10.0 Altres		
	10.1 Dades climatològiques		
	10.2 Pronòstic meteorològic		
	10.3 Estacions meteorològiques		
11 Litoral	11.0 Litoral	9	0,49
12 Medi Natural	12.0 Altres	5	0,27
	12.1 Refugis/ Binifaldó	1	0,05
	12.2 Àrees recreatives	18	0,98
	12.3 Espais naturals protegits (monts, LICs i ZEPAs). Xarxa natura 2000	15	0,82
	12.4 PN Cabrera	1	0,05
	12.5 Espècies protegides/Espècies invasores	50	2,73
	12.6 Medi marí/ Reserves marines	2	0,11
	12.7 Monuments naturals	22	1,20
	12.8 Zones acampada	14	0,77
	12.9 Finques públiques	4	0,22
	12.10 Serra Tramuntana	8	0,44
	12.11 Platges		
	12.12 PN Mondragó	1	0,05
	12.13 Catalogació d'espècies		

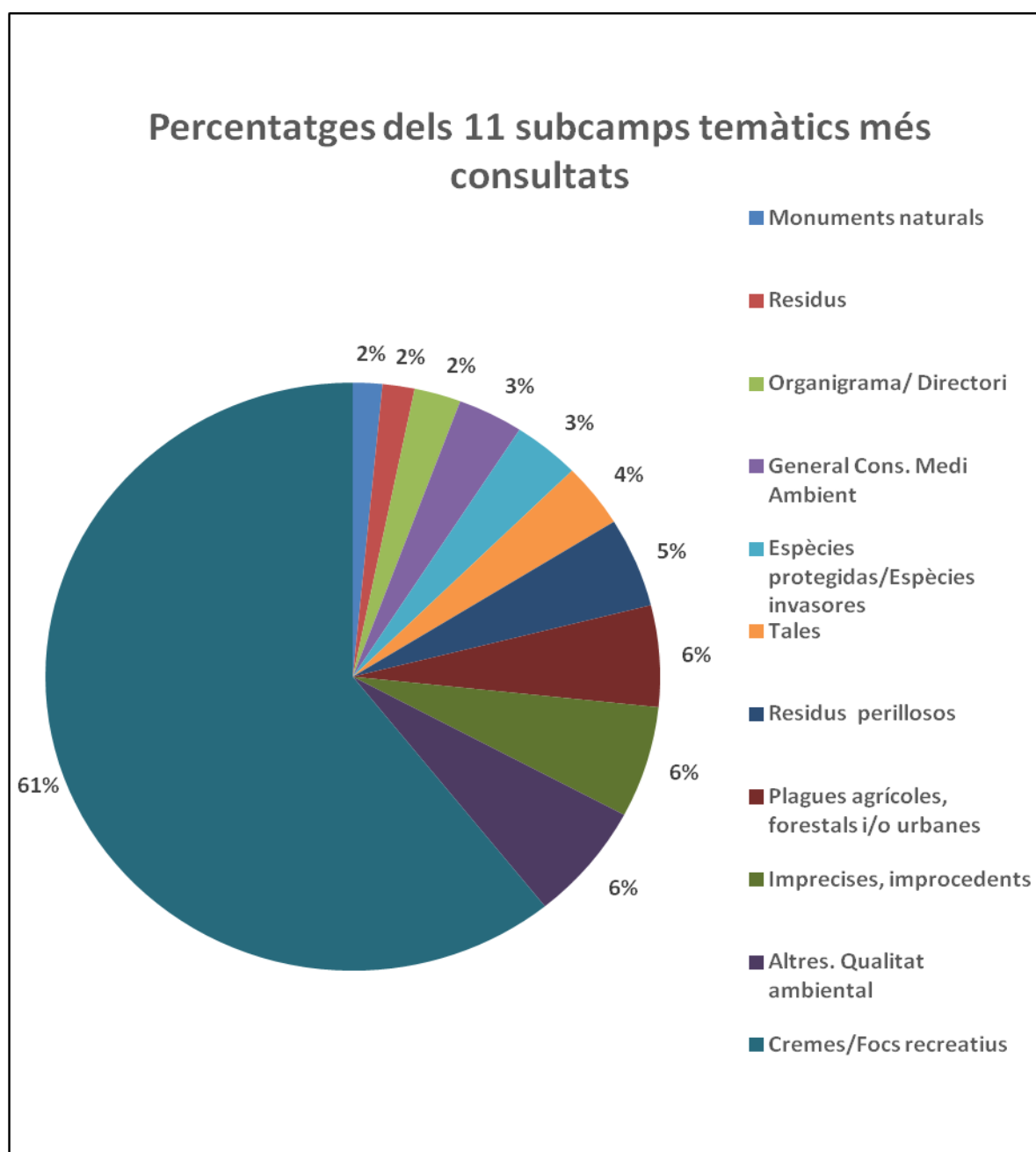
	12.14	Reserves naturals		
	12.15	PN Llevant	3	0,16
	12.16	PN Albufera Mallorca	1	0,05
	12.17	PN Dragonera	3	0,16
	12.18	PN Ses Salines Eivissa	1	0,05
	12.19	PN Albufera des Grau	1	0,05
	12.20	Senderisme/ Rutes		
13 Medi Rural - Sector Primari	13.0	Altres	4	0,22
	13.1	Cremes/Focs recreatius	864	47,24
	13.2	Caça/Recol·lecció d'espècies		
	13.3	Reforestació		
	13.4	Pesca marina/ fluvial	21	1,15
	13.5	Tales	50	2,73
	13.6	Agricultura	4	0,22
	13.7	Fitosanitaris	1	0,05
	13.8	Construccions agràries		
	13.9	Animals medi rural/ Races autòctones/Ramaderia	6	0,33
14 Mobilitat i Transport	14.0	Altres	20	1,09
	14.1	Xarxa viària		
	14.2	Transport privat		
	14.3	Mobilitat sostenible	1	0,05
15 Ordenació del Territori	15.0	Altres	3	0,16
	15.1	Usos i classificació del sòl	6	0,33
	15.2	Construcció		0,00
16 Altres assumptes	16.0	Altres	23	1,26
17 Residus	17.0	Altres	24	1,31
	17.1	Caracterització Gestors/	1	0,05
	17.2	Productors/Reutilitzadors/Transportistes	19	1,04
	17.3	R. perillous	70	3,83
	17.4	Recollida selectiva	3	0,16
	17.5	Vehicles fora d'ús	2	0,11
	17.6	RCD/ Neumàtics		
	17.7	R. sòlids urbans	13	0,71
	17.8	R. orgànics/ Compost	3	0,16
	17.9	R. sanitaris	5	0,27

	17.10	RAEEs	3	0,16	
	17.11	Parcs Verds/Deixalleries	9	0,49	
	17.12	Abocadors	3	0,16	
	17.13	Pedreres	1	0,05	
	17.14	Plantes Triatge	1	0,05	
	17.15	Voluminosos	13	0,71	
18	Risc ambiental	18.0	Altres		
		18.1	Plagues agrícoles, forestals i/o urbanes	79	4,32
		18.2	Incendis forestals	3	0,16
		18.3	Sòls contaminats		0,00
		18.4	Abocaments sòlids	19	1,04
		18.5	Vessaments líquids	4	0,22
		18.6	Meteorològics extrems	1	0,05
		18.7	Caiguda d'arbres		
19	Sanejament i clavegueram	19.1	Xarxa d'aigües pluvials/ residuals	2	0,11
		19.2	EDAR/ Col·lectors	1	0,05
		19.3	Fosses sèptiques		
20	Turisme	20.0	Altres	2	0,11
		20.1	Ecotaxa/ Targeta verda		
21	Imprecises, improcedents	21.0	Altres	87	4,76
TOTAL			1829	100,00	

El següent gràfic presenta els subcampus temàtics que han tingut una major representació en les consultes del PIA l'any 2020. Entre ells sumen un 77,74% de totes les consultes.

Consultes dels 11 subcampus temàtics més consultats

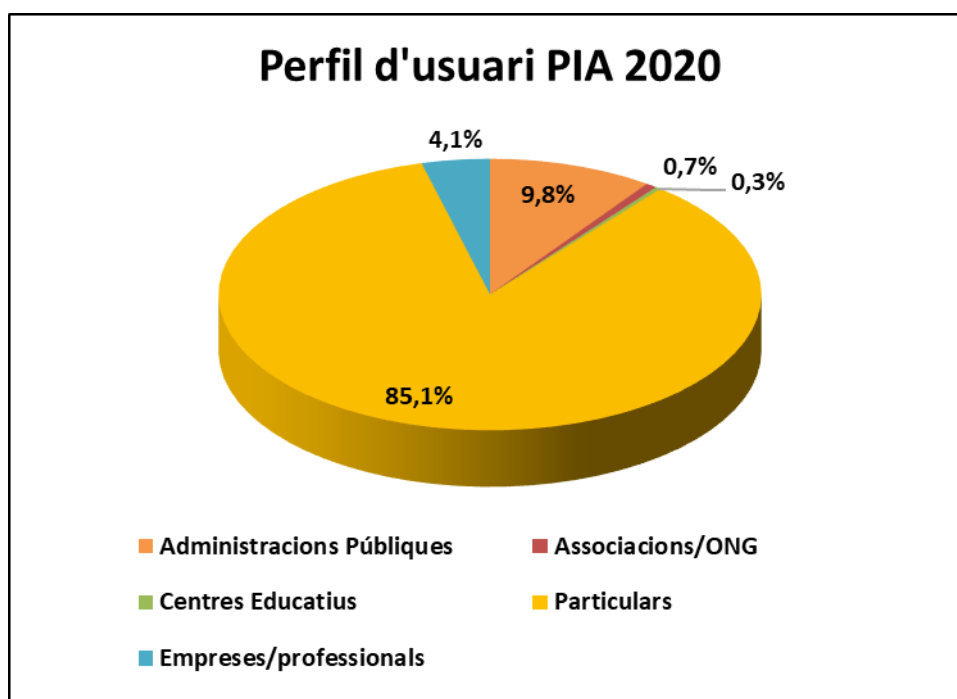




També es van realitzar un total de **247** enviaments d'e-mails massius a entitats públiques (ajuntaments i consells), privades (associacions, empreses i entitats) i a organitzacions sense ànim de lucre, per donar difusió d'informacions que es consideren d'interès per a aquests col·lectius.

3.3.- 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.

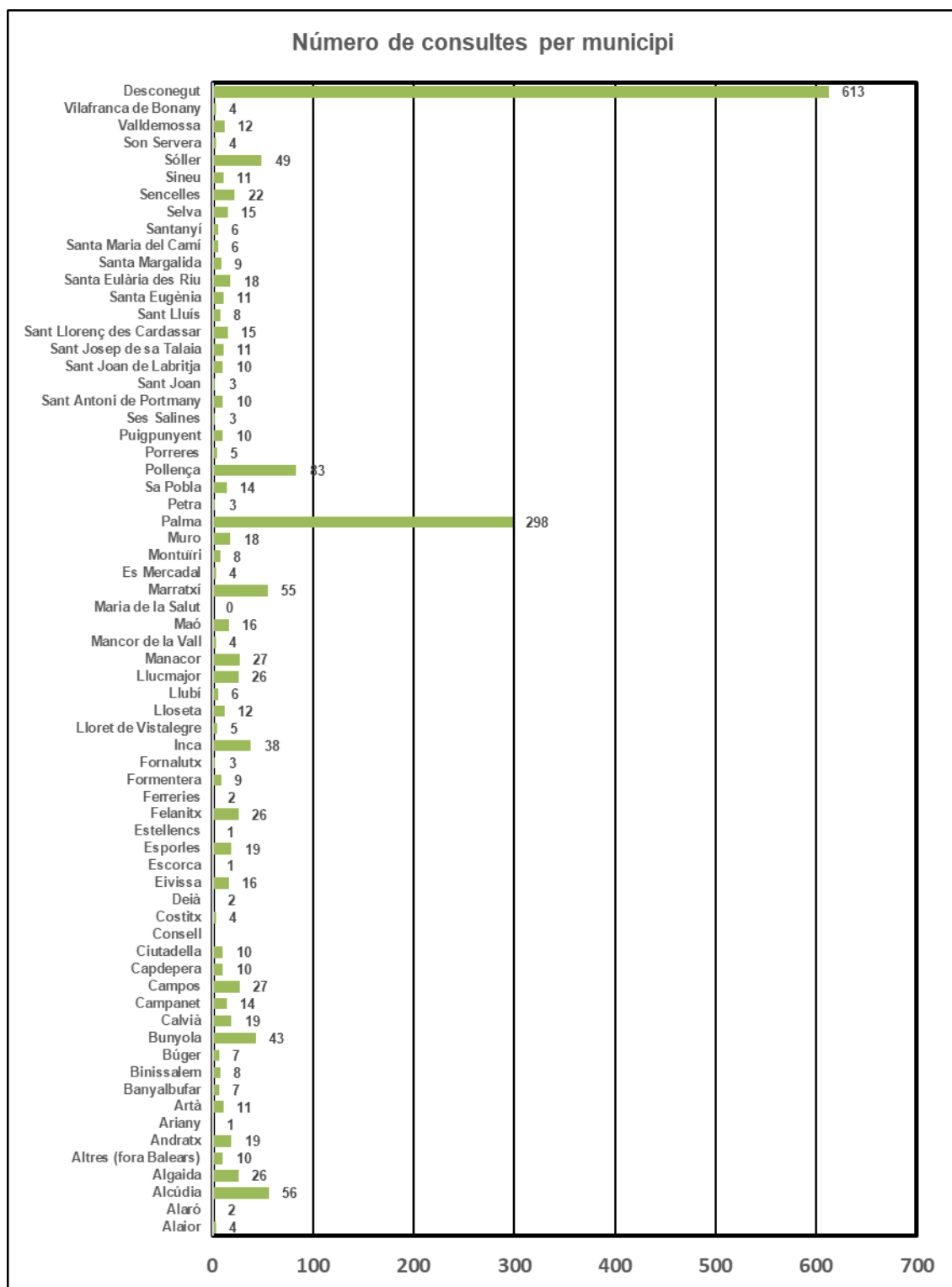


Durant l'any 2020, la tipologia d'usuari predominant del PIA ha estat la ciutadania (85% de les consultes) destacant amb molta diferència respecte les administracions públiques (10% de les consultes). Aquesta és una tendència que es manté respecte l'any anterior en que la ciutadania va realitzar un 80% de les consultes i les empreses/professionals un 10%.

Així mateix, la taula següent analitza el tipus d'usuari en funció de l'origen 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 298 registrades el 2020. Aquesta dada s'explica fàcilment degut a que és el municipi amb major nombre d'habitants, empreses i demés entitats de tot l'arxipèlag.

Municipi	Consultes	Percentatge
Alaior	4	0,22
Alaró	2	0,11
Alcúdia	56	3,06
Algaida	26	1,42
Altres (fora Balears)	10	0,55
Andratx	19	1,04
Ariany	1	0,05
Artà	11	0,60
Banyalbufar	7	0,38
Binissalem	8	0,44
Búger	7	0,38
Bunyola	43	2,35
Calvià	19	1,04
Campanet	14	0,77
Campos	27	1,48
Capdepera	10	0,55
Ciutadella	10	0,55
Consell		0,00
Costitx	4	0,22
Deià	2	0,11
Eivissa	16	0,87
Escorca	1	0,05
Esporles	19	1,04
Estellencs	1	0,05
Felanitx	26	1,42
Ferrerries	2	0,11
Formentera	9	0,49
Fornalutx	3	0,16
Inca	38	2,08
Lloret de Vistalegre	5	0,27
Lloseta	12	0,66
Llubí	6	0,33
Llucmajor	26	1,42
Manacor	27	1,48
Mancor de la Vall	4	0,22
Maó	16	0,87
Maria de la Salut	0	0,00
Marratxí	55	3,01
Es Mercadal	4	0,22
Montuïri	8	0,44

Muro	18	0,98
Palma	298	16,29
Petra	3	0,16
Sa Pobla	14	0,77
Pollença	83	4,54
Porreres	5	0,27
Puigpunyent	10	0,55
Ses Salines	3	0,16
Sant Antoni de Portmany	10	0,55
Sant Joan	3	0,16
Sant Joan de Labritja	10	0,55
Sant Josep de sa Talaia	11	0,60
Sant Llorenç des Cardassar	15	0,82
Sant Lluís	8	0,44
Santa Eugènia	11	0,60
Santa Eulària des Riu	18	0,98
Santa Margalida	9	0,49
Santa Maria del Camí	6	0,33
Santanyí	6	0,33
Selva	15	0,82
Sencelles	22	1,20
Sineu	11	0,60
Sóller	49	2,68
Son Servera	4	0,22
Valldemossa	12	0,66
Vilafranca de Bonany	4	0,22
No determinat	613	33,52
Total	1829	100,00

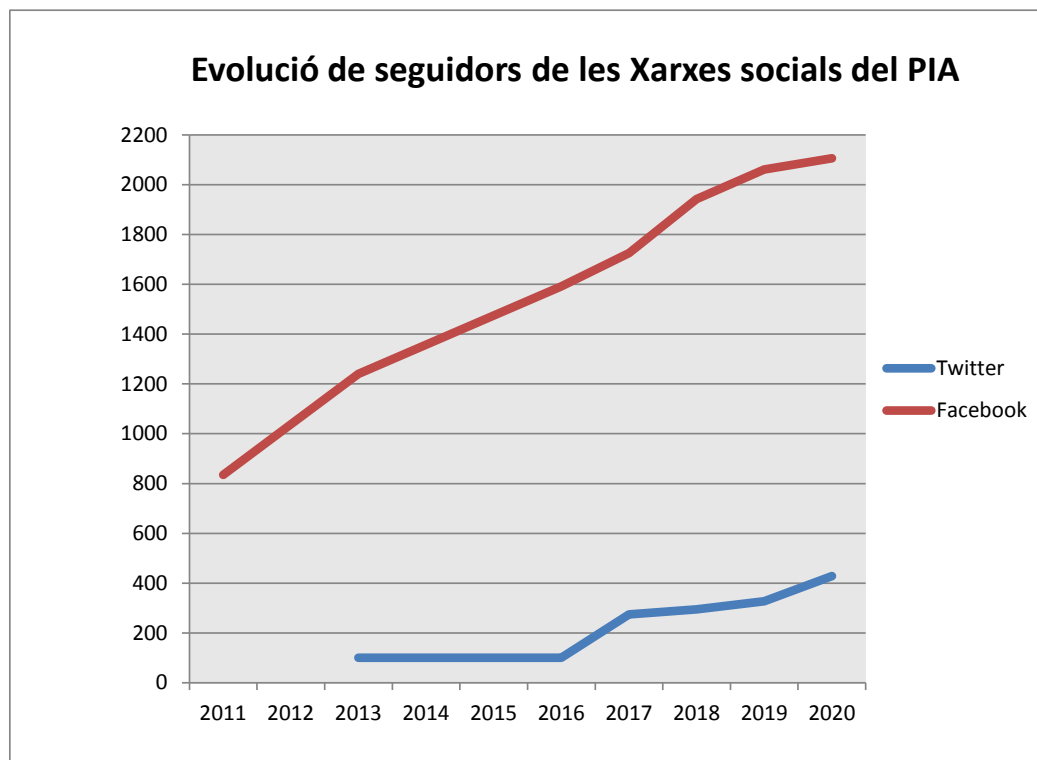


3.4.- Xarxes socials

Durant el 2020 la pàgina oficial del PIA a Facebook ha assolit 2.106 seguidors que representen un increment del 2,13% respecte l'any anterior.

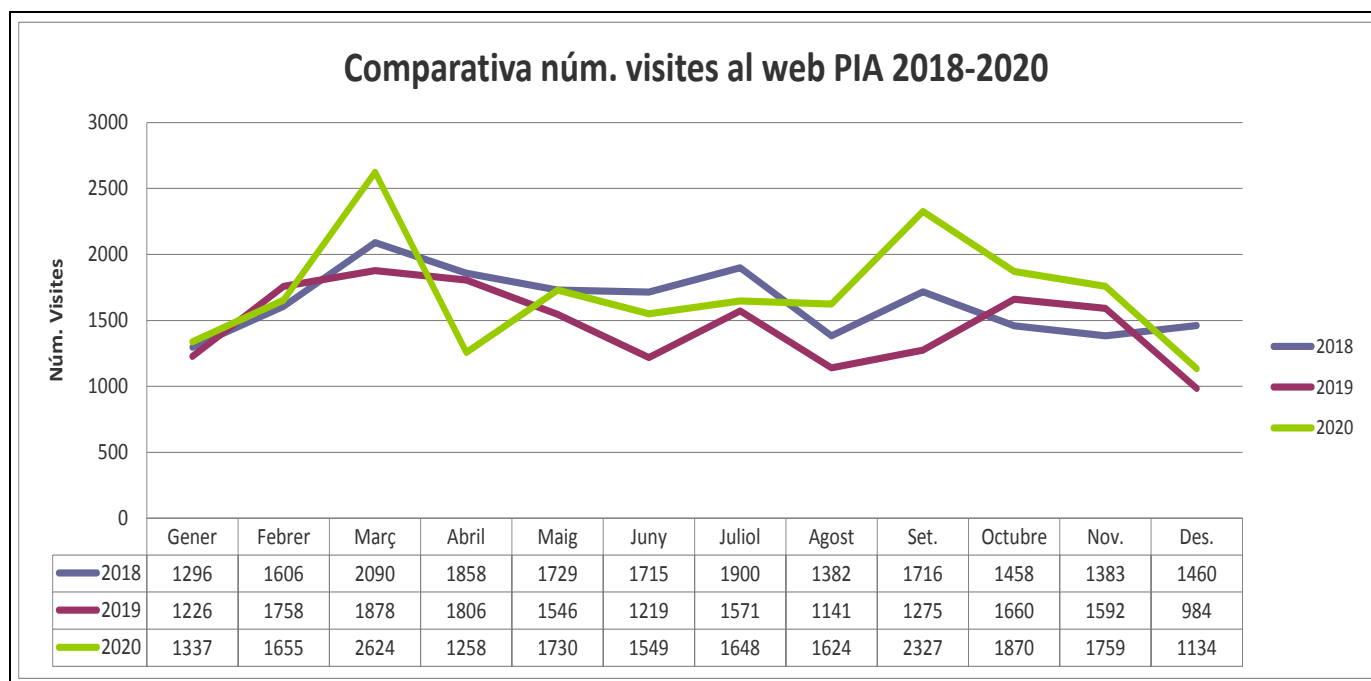
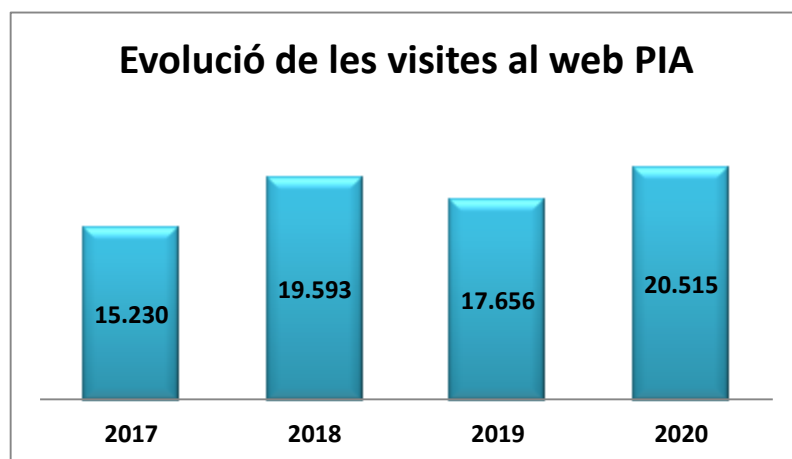
A més, l'activitat al Twitter del PIA compta amb 428 seguidors, amb un increment del 30,88% respecte l'any anterior.

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

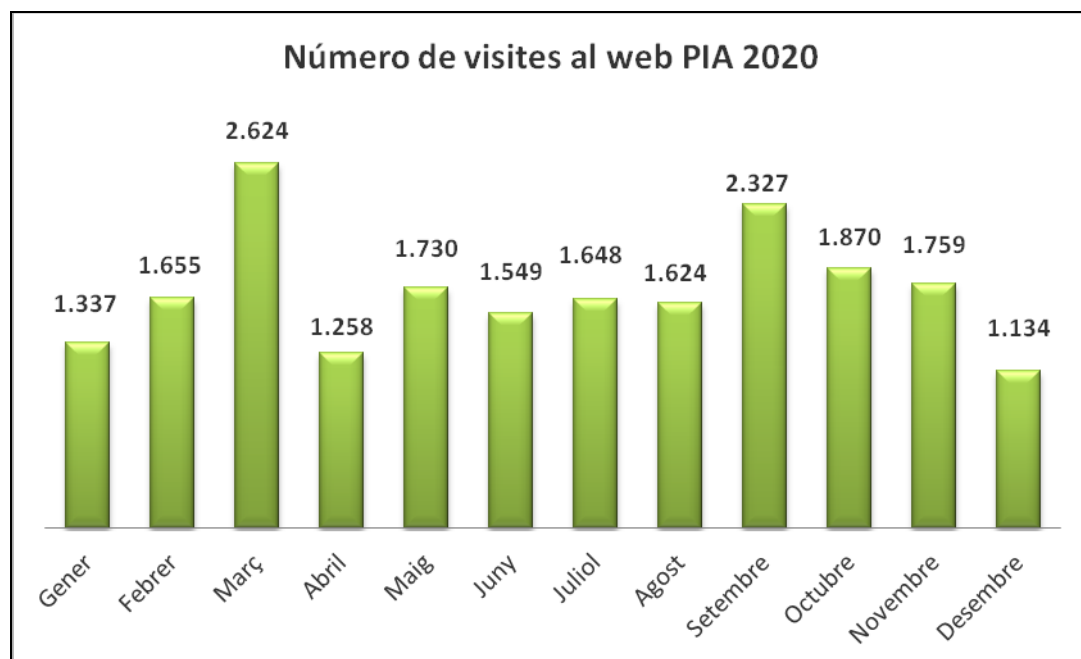


3.5.- Visites al web del PIA

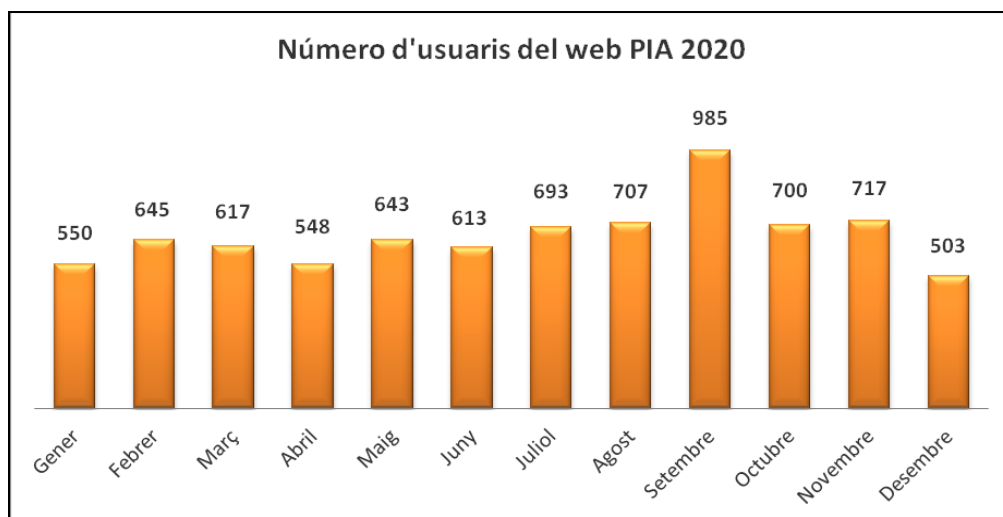
El web del PIA ha rebut **20.515** visites durant el 2020



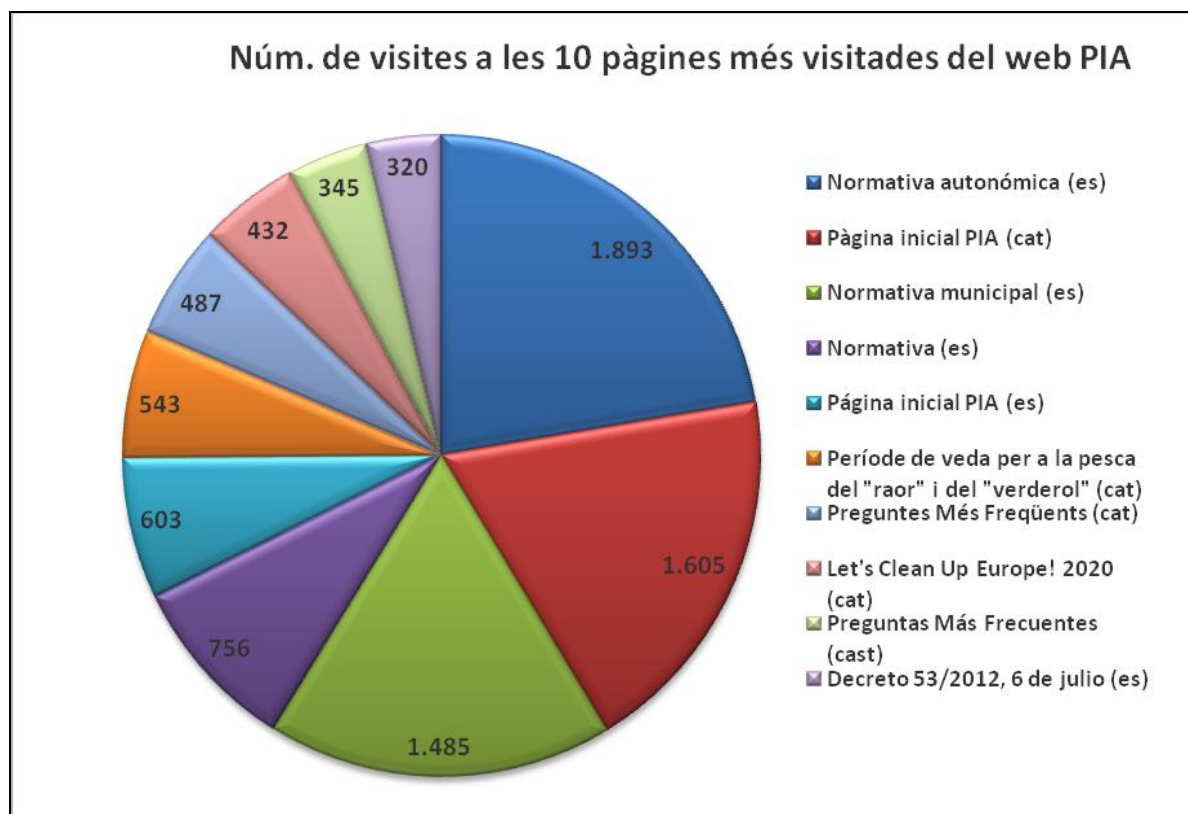
Distribució de les visites per mesos:



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



Les pàgines més visitades són les que es reflecteixen en el gràfic següent (es fa distinció si són en versió catalana o castellana).



3.6.- 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@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.

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

Durant el 2020 s'han rebut 21 peticions d'informació en aquest format, de les quals 16 s'han atès prèvia resolució estimatòria de resposta, 1 va ser denegada, 1 no es va poder respondre per no comptar la Conselleria de Medi Ambient i Territori amb la informació sol·licitada, 2 van ser objecte de silenci administratiu, i 1 va ser desistida per la part interessada.

Els detalls estadístics d'aquestes peticions es troben a:

https://www.caib.es/sites/dretaces/ca/resolucions_i_estadistiques_informacia_publica_media_ambiental/

SERVEI DE QUALITAT AMBIENTAL