

Estudis d'Opinió Illes Balears sobre simplificació administrativa

Direcció General de Economía i Estadística

Data: Juny 2026

Què opinen els residents de les Illes Balears avui sobre la simplificació administrativa? La simplificació administrativa s'ha consolidat com una de les principals línies de millora de les administracions públiques, no sols des de la perspectiva organitzativa i normativa, sinó també des de l'experiència real de la ciutadania en la seva relació quotidiana amb els serveis públics.

L'objectiu d'aquesta enquesta és identificar com valora la ciutadania el funcionament de l'administració en aspectes com la burocràcia, els canals d'atenció, la càrrega documental, la facilitat dels tràmits, l'atenció rebuda i les possibles prioritats de reforma.

1. Resum general:

El treball de camp s'ha realitzat del dia 21 d'abril a l'1 de maig de 2026.

El nombre total d'enquestes que compleixen amb els requisits d'un any de residència, majors d'edat i residents a les Illes Balears és de 1689 enquestes.

El qüestionari consta de 28 preguntes. El temps mitjà de duració de l'enquesta és el següent: 12 minuts i 39 segons.

El qüestionari consta de 6 blocs:

- Bloc 1. Perfil bàsic i context
- Bloc 2. Relació general amb l'administració
- Bloc 3. Canals de relació amb l'administració
- Bloc 4. Complexitat i claretat dels tràmits
- Bloc 5. Valoració i satisfacció general
- Bloc 6. Altres qüestions

2. Seguiment de la mostra

Respecte al seguiment dels panelistes, observem la següent distribució de la mostra.

- Zona de residència

Taula 1: Nombre d'enquestes per Zona

Zona	F. Absoluta	F. Relativa
Palma	652	39%
Mallorca (excepte Palma)	519	31%
Menorca	257	15%
Pitiuses	261	15%

- Edat

Taula 2: Nombre d'enquestes per Edat

Edat	F. Absoluta	F. Relativa
35 a 54 anys	810	48%
Més de 55 anys	494	29%
18 a 34 anys	385	23%

- Sexe

Taula 3: Nombre d'enquestes per Sexe

Sexe	F. Absoluta	F. Relativa
Femení	859	51%
Masculí	821	49%
Ns/Nc	9	1%

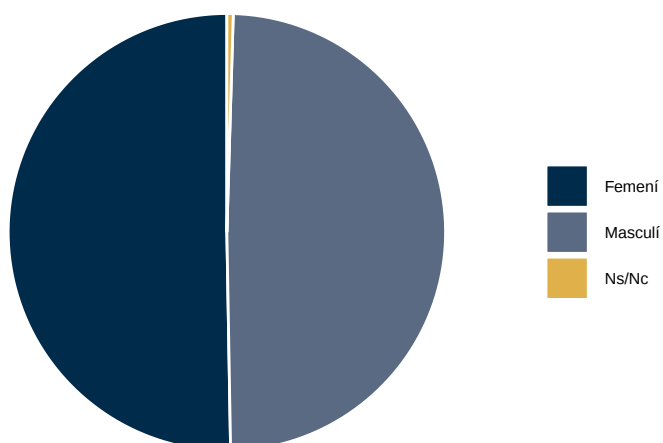
3. Blocs

Bloc 1. Perfil Bàsic i Context

(1) Sexe

Taula 4: Resum estadístic

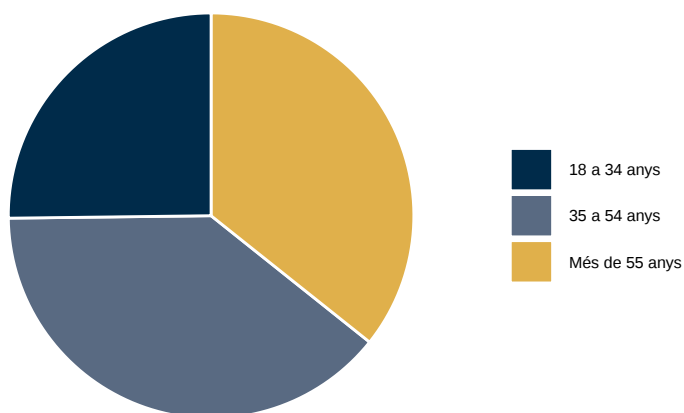
Sexe	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Femení	859	51%	50%
Masculí	821	49%	49%
Ns/Nc	9	1%	0%



(2) Edat

Taula 5: Resum estadístic

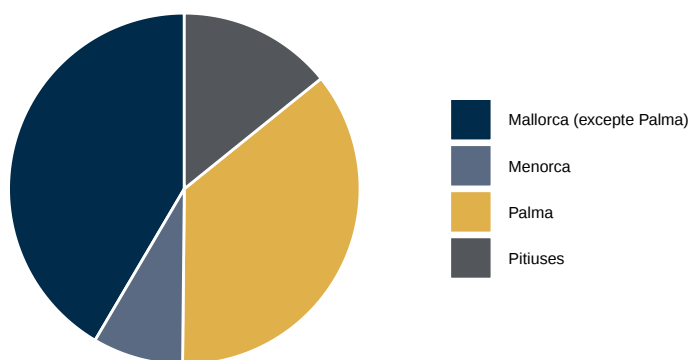
Edat	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
35 a 54 anys	810	48%	39%
Més de 55 anys	494	29%	36%
18 a 34 anys	385	23%	25%



(3) Illa de residència

Taula 6: Resum estadístic

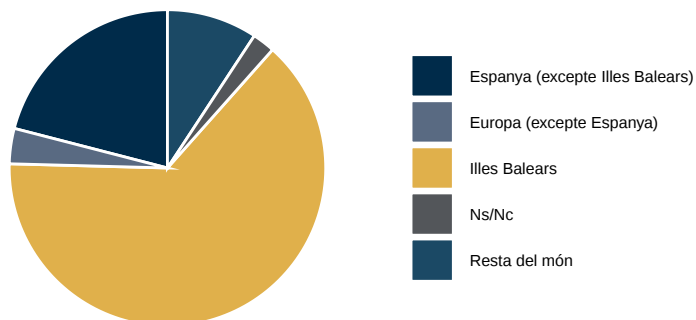
Illa de residència	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Mallorca (excepte Palma)	519	31%	42%
Palma	652	39%	36%
Pitiuses	261	15%	14%
Menorca	257	15%	8%



(4) Quin és el seu lloc de naixement?

Taula 7: Resum estadístic

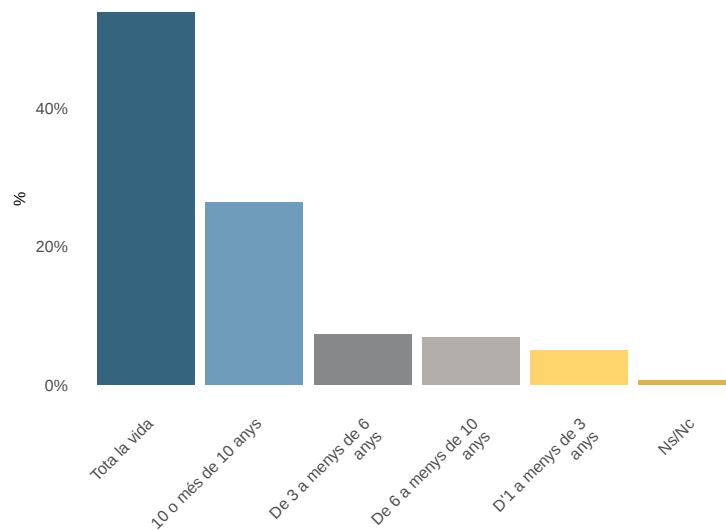
Lloc de naixement	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Illes Balears	1088	64%	64%
Espanya (excepte Illes Balears)	353	21%	21%
Resta del món	156	9%	9%
Europa (excepte Espanya)	59	3%	4%
Ns/Nc	33	2%	2%



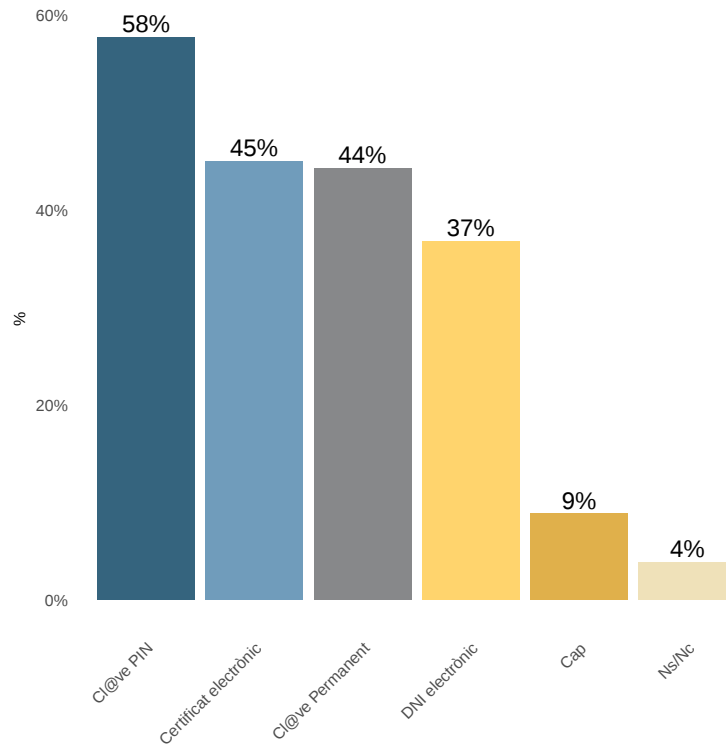
(5) Quants anys duu vivint a les Illes Balears?

Taula 8: Resum estadístic

Anys vivint a IB	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Tota la vida	926	55%	54%
10 o més de 10 anys	431	26%	26%
De 3 a menys de 6 anys	126	7%	7%
De 6 a menys de 10 anys	113	7%	7%
D'1 a menys de 3 anys	83	5%	5%
Ns/Nc	10	1%	1%

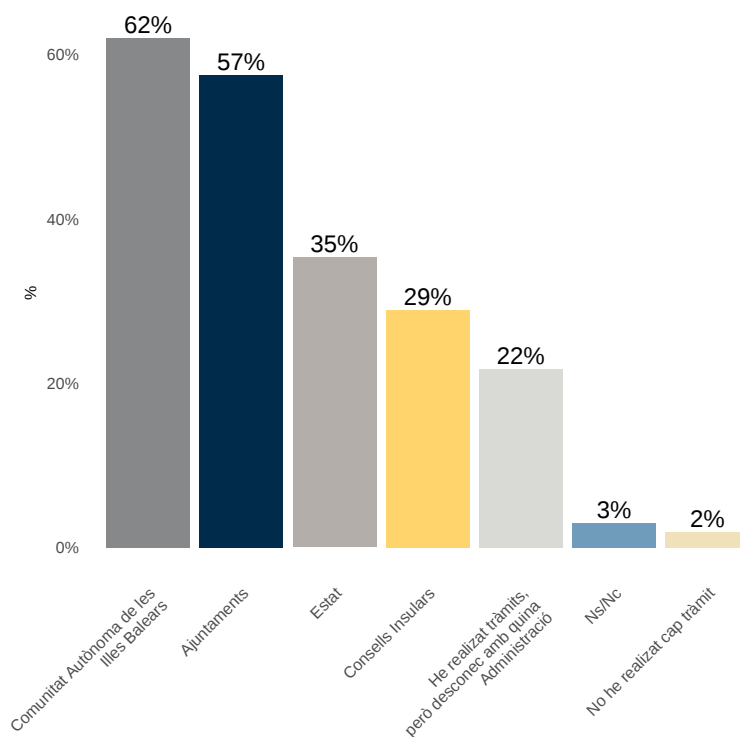


(6) Marqui els sistemes d'identificació digital dels quals disposa

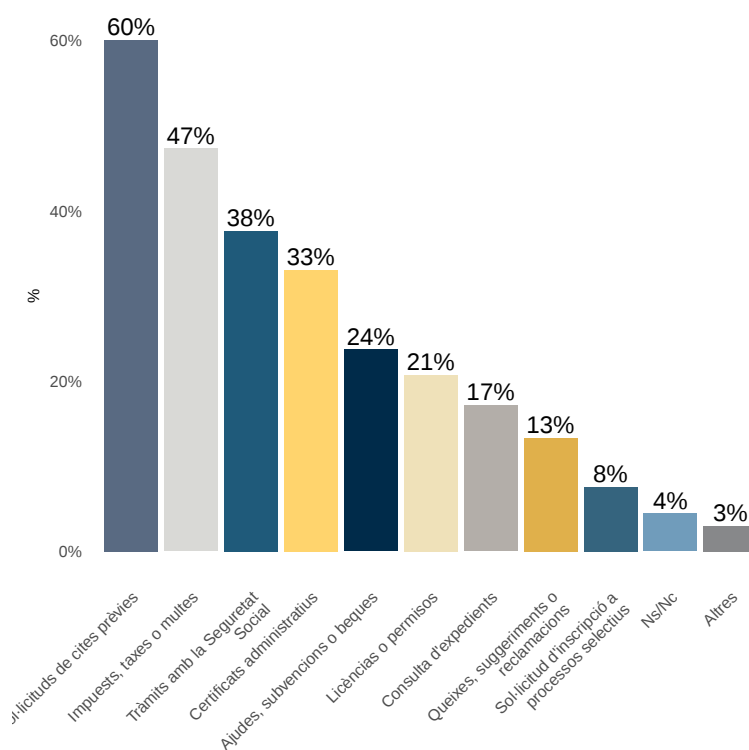


Bloc 2. Relació general amb l'administració

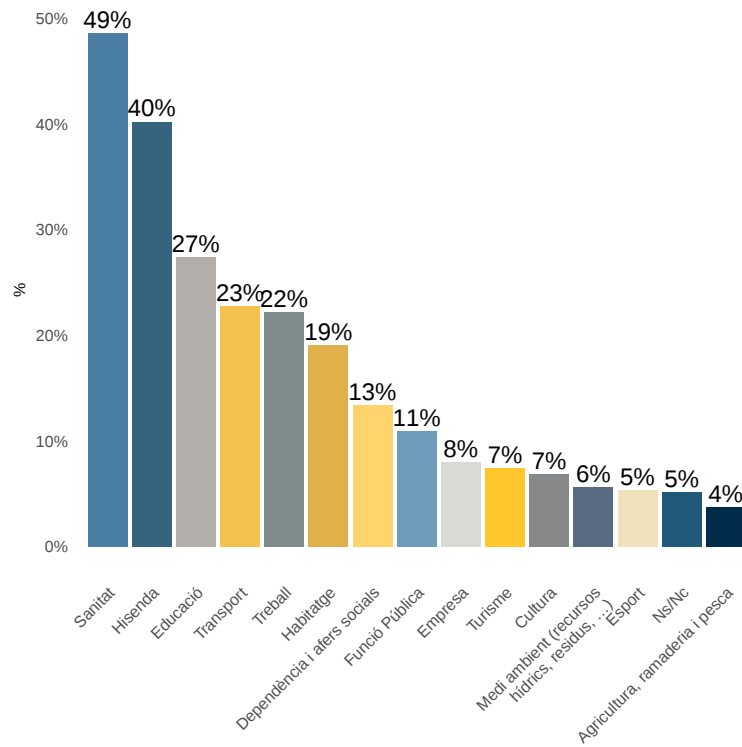
(7) En l'últim any, ha realitzat vostè algun tràmit directament amb una de les següents administracions públiques (en nom propi o en representació de tercers)? En caso afirmatiu, ordeni de l'1 fins màxim 4 las administracions amb les que hagi realitzat majoritàriament els seus tràmits.



(8) Quin tipus de tràmits ha realitzat en l'últim any? Pot triar-ne més d'un.



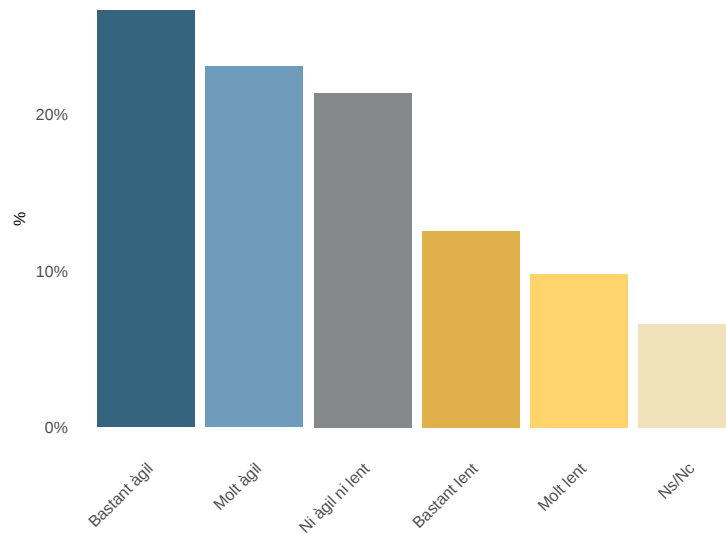
(9) En quins àmbits ha realitzat tràmits en el darrer any?



(10) En general, com valora l'agilitat de la resposta administrativa de l'Ajuntament en els tràmits realitzats?

Taula 9: Resum estadístic

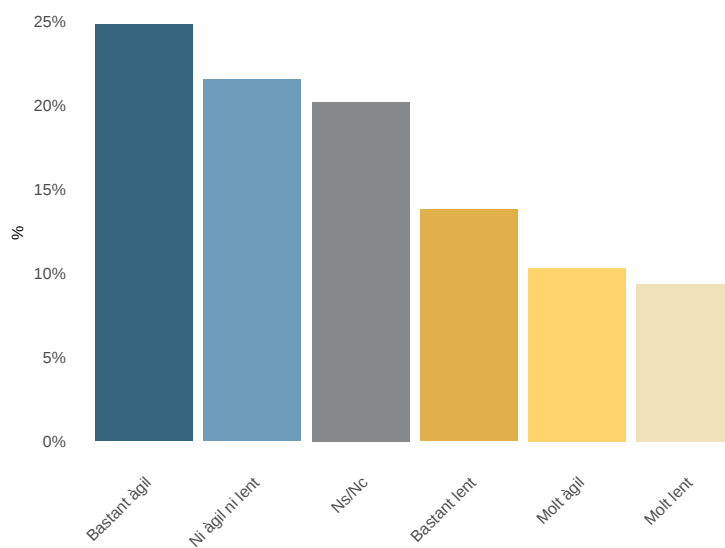
Agilitat Ajuntament	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Bastant àgil	458	28%	27%
Molt àgil	368	22%	23%
Ni àgil ni lent	357	21%	21%
Bastant lent	205	12%	13%
Molt lent	168	10%	10%
Ns/Nc	107	6%	7%



(10) En general, com valora l'agilitat de la resposta administrativa del Consell Insular en els tràmits realitzats?

Taula 10: Resum estadístic

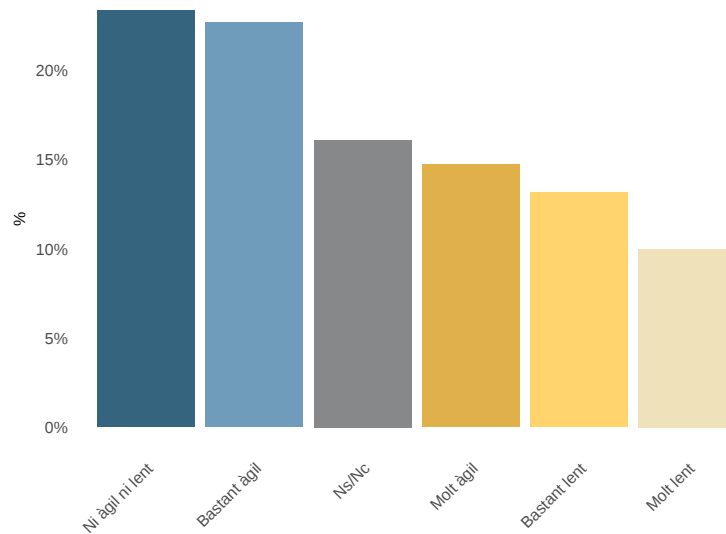
Agilitat Consell	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Bastant àgil	412	25%	25%
Ni àgil ni lent	369	22%	22%
Ns/Nc	317	19%	20%
Bastant lent	233	14%	14%
Molt àgil	175	11%	10%
Molt lent	157	9%	9%



(10) En general, com valora l'agilitat de la resposta administrativa de la CAIB en els tràmits realitzats?

Taula 11: Resum estadístic

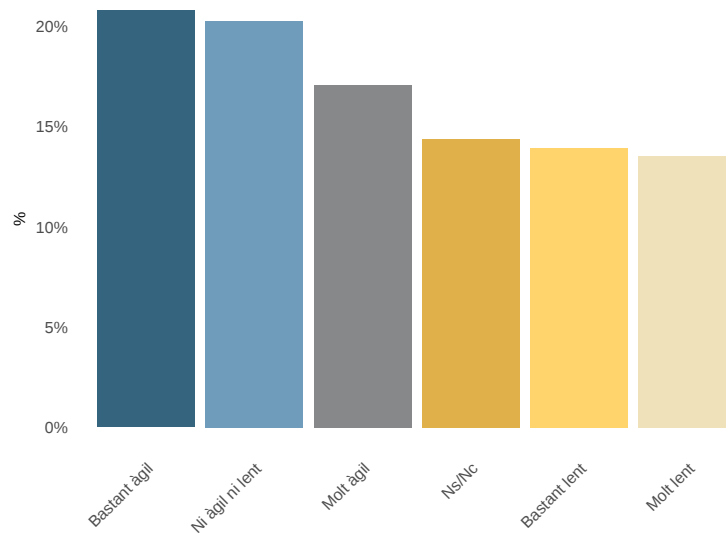
Agilitat CAIB	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Ni àgil ni lent	392	24%	23%
Bastant àgil	377	23%	23%
Ns/Nc	265	16%	16%
Molt àgil	234	14%	15%
Bastant lent	224	13%	13%
Molt lent	171	10%	10%



(10) En general, com valora l'agilitat de la resposta administrativa de l'Estat en els tràmits realitzats?

Taula 12: Resum estadístic

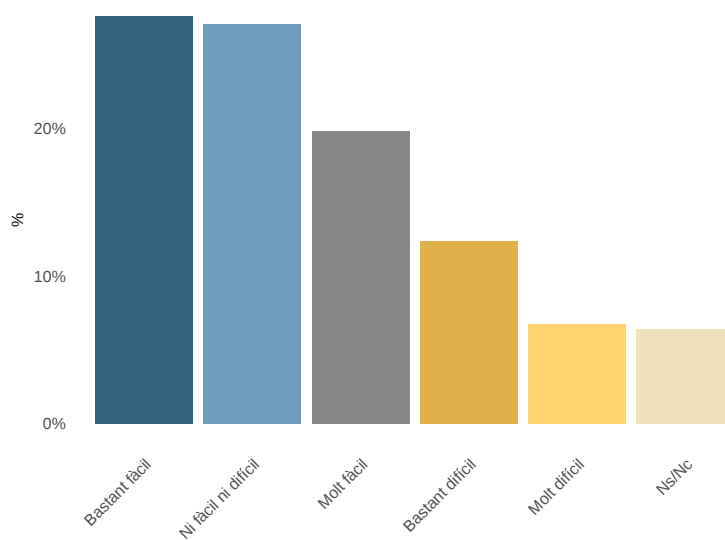
Agilitat Estat	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Bastant àgil	343	21%	21%
Ni àgil ni lent	347	21%	20%
Molt àgil	271	16%	17%
Ns/Nc	237	14%	14%
Bastant lent	237	14%	14%
Molt lent	228	14%	14%



(11) En general, com valora la complexitat de la resposta administrativa de l'Ajuntament en els tràmits realitzats?

Taula 13: Resum estadístic

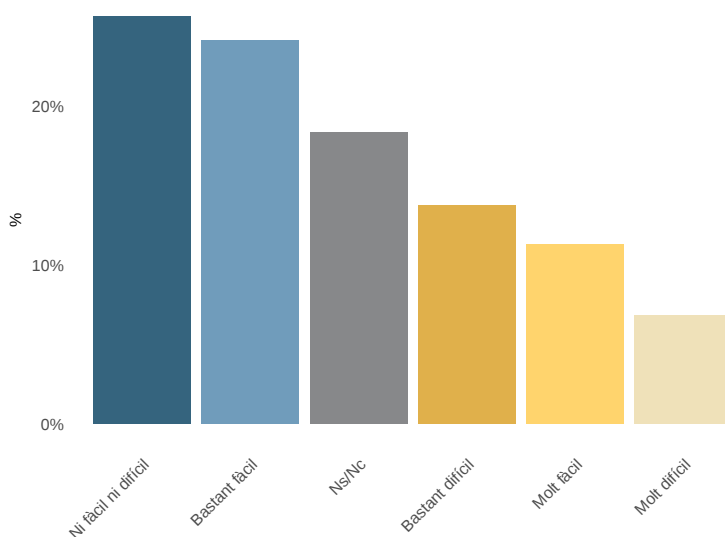
Complexitat Ajuntament	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Bastant fàcil	459	28%	28%
Ni fàcil ni difícil	462	28%	27%
Molt fàcil	321	19%	20%
Bastant difícil	209	13%	12%
Molt difícil	112	7%	7%
Ns/Nc	100	6%	6%



(11) En general, com valora la complexitat de la resposta administrativa del Consell Insular en els tràmits realitzats?

Taula 14: Resum estadístic

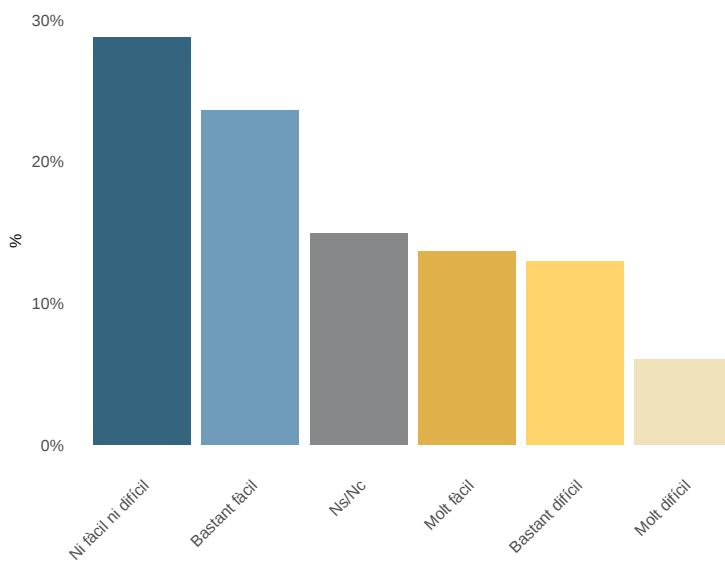
Complexitat Consell	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Ni fàcil ni difícil	442	27%	26%
Bastant fàcil	396	24%	24%
Ns/Nc	289	17%	18%
Bastant difícil	236	14%	14%
Molt fàcil	190	11%	11%
Molt difícil	110	7%	7%



(11) En general, com valora la complexitat de la resposta administrativa de la CAIB en els tràmits realitzats?

Taula 15: Resum estadístic

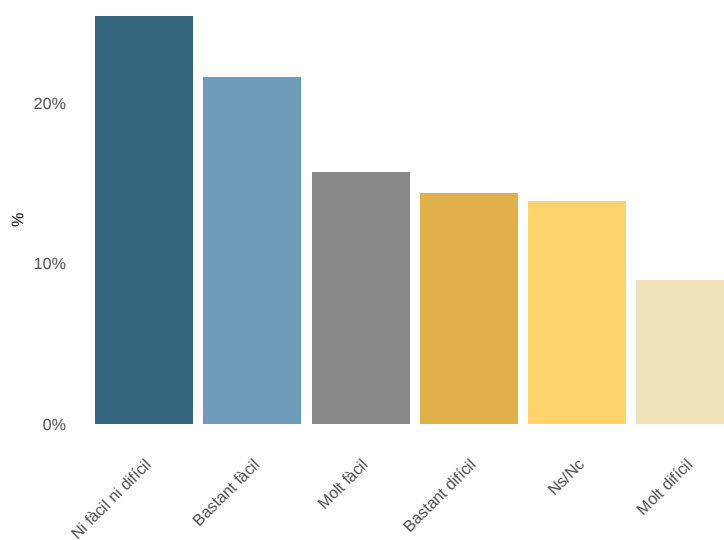
Complexitat CAIB	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Ni fàcil ni difícil	493	30%	29%
Bastant fàcil	381	23%	24%
Ns/Nc	237	14%	15%
Molt fàcil	226	14%	14%
Bastant difícil	226	14%	13%
Molt difícil	100	6%	6%



(11) En general, com valora la complexitat de la resposta administrativa de l'Estat en els tràmits realitzats?

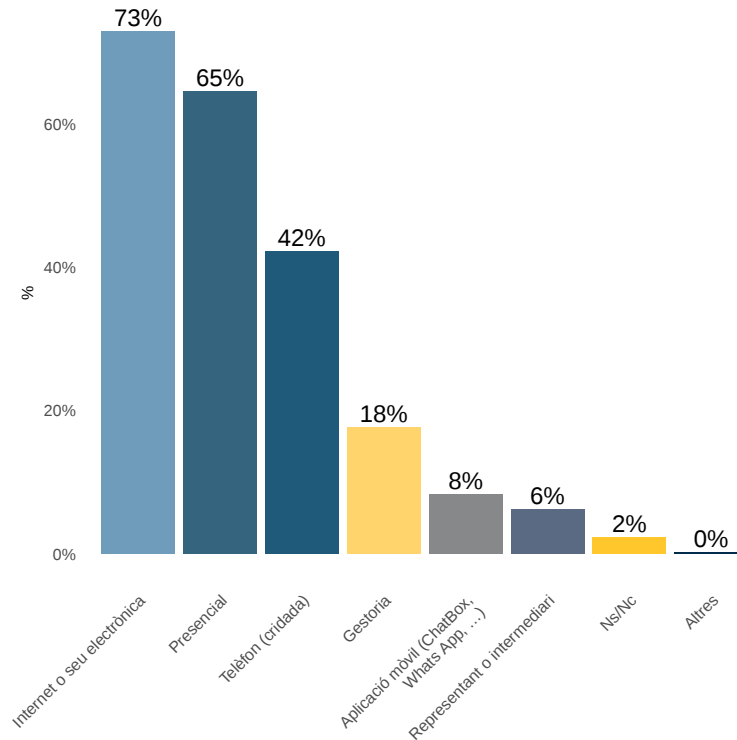
Taula 16: Resum estadístic

Complexitat Estat	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Ni fàcil ni difícil	428	26%	25%
Bastant fàcil	363	22%	22%
Molt fàcil	250	15%	16%
Bastant difícil	248	15%	14%
Ns/Nc	226	14%	14%
Molt difícil	148	9%	9%

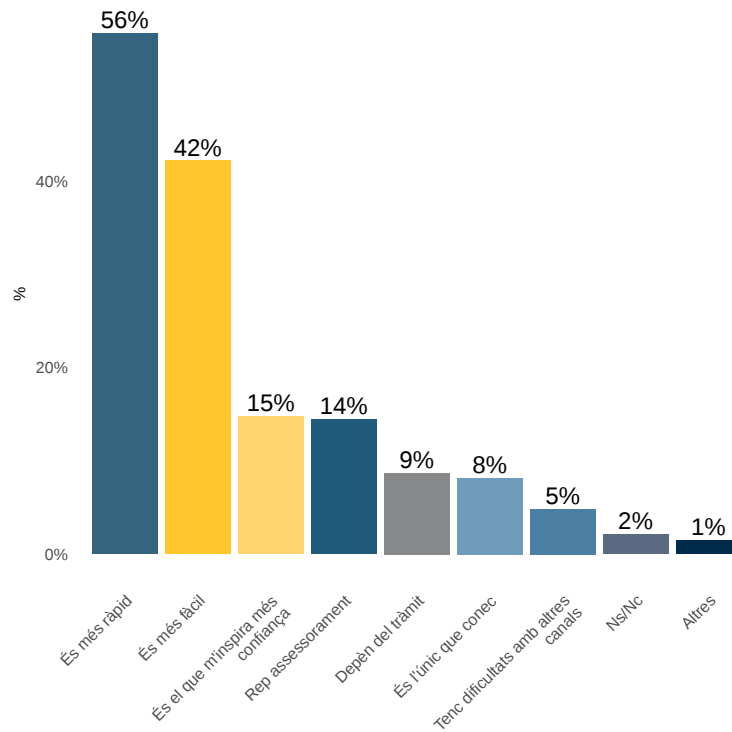


Bloc 3. Canals de relació amb l'administració

(12) Quins canals utilitza normalment per a realitzar tràmits administratius? Marqui un màxim de 3 opcions.



(13) Per què utilitza principalment aquest canal? Marqui un màxim de 2 opcions.

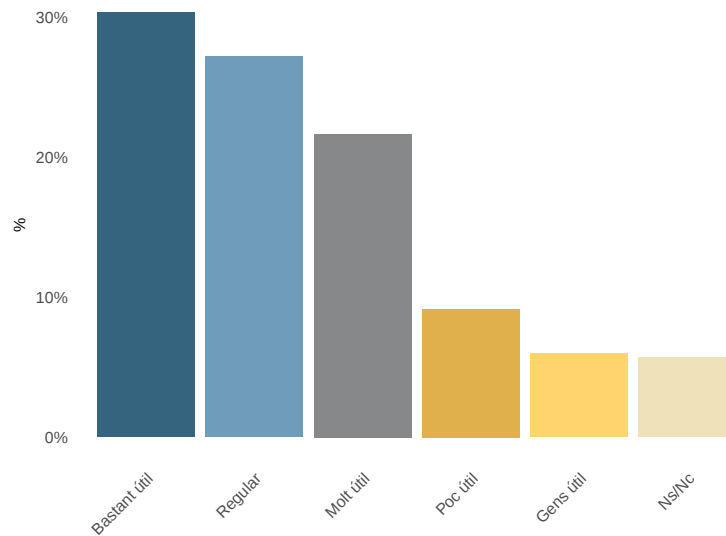


Bloc 4. Complexitat i claretat dels tràmits

(14) Creu que és útil la informació que ofereix l'Ajuntament per la realització de tràmits de manera àgil?

Taula 17: Resum estadístic

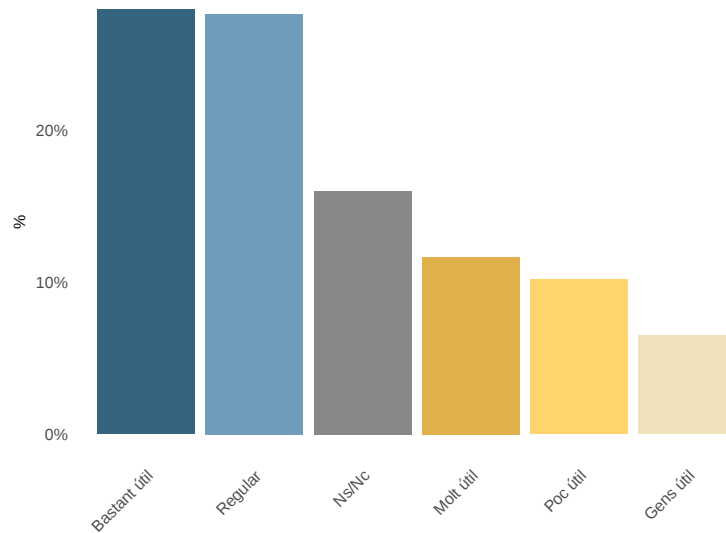
Valoració informació Ajuntament	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Bastant útil	502	30%	30%
Regular	468	28%	27%
Molt útil	355	21%	22%
Poc útil	150	9%	9%
Gens útil	99	6%	6%
Ns/Nc	89	5%	6%



(14) Creu que és útil la informació que ofereix el Consell Insular per la realització de tràmits de manera àgil?

Taula 18: Resum estadístic

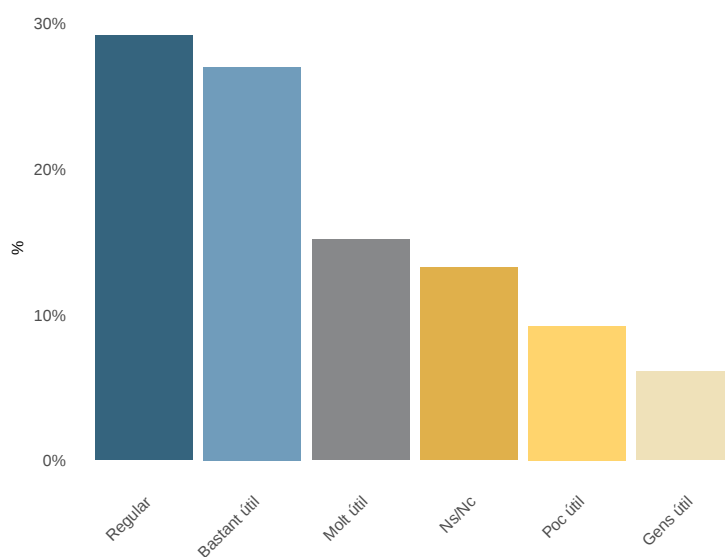
Valoració informació Consell	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Bastant útil	459	28%	28%
Regular	488	29%	28%
Ns/Nc	242	15%	16%
Molt útil	200	12%	12%
Poc útil	170	10%	10%
Gens útil	104	6%	6%



(14) Creu que és útil la informació que ofereix la CAIB per la realització de tràmits de manera àgil?

Taula 19: Resum estadístic

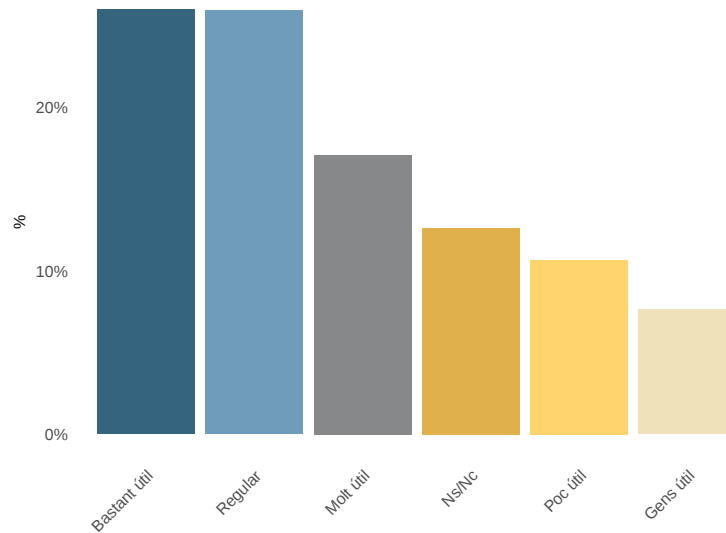
Valoració informació CAIB	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Regular	501	30%	29%
Bastant útil	439	26%	27%
Molt útil	256	15%	15%
Ns/Nc	208	13%	13%
Poc útil	158	10%	9%
Gens útil	101	6%	6%



(14) Creu que és útil la informació que ofereix l'Estat per la realització de tràmits de manera àgil?

Taula 20: Resum estadístic

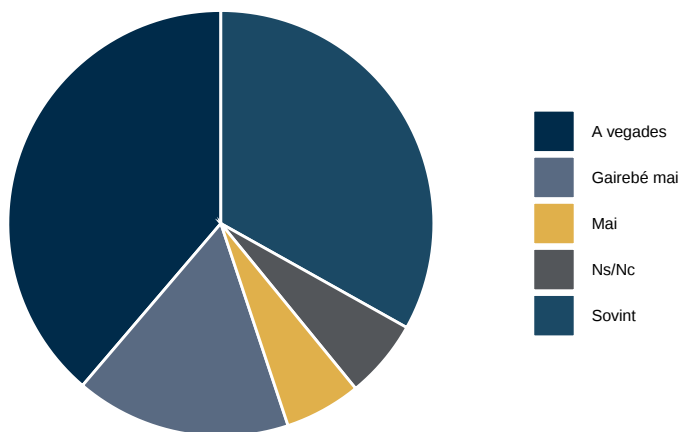
Valoració informació Estat	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Bastant útil	431	26%	26%
Regular	448	27%	26%
Molt útil	275	17%	17%
Ns/Nc	203	12%	13%
Poc útil	178	11%	11%
Gens útil	128	8%	8%



(15) Considera que l'Ajuntament li sol·licita des del seu punt de vista documentació excessiva o innecessària per a la realització dels tràmits?

Taula 21: Resum estadístic

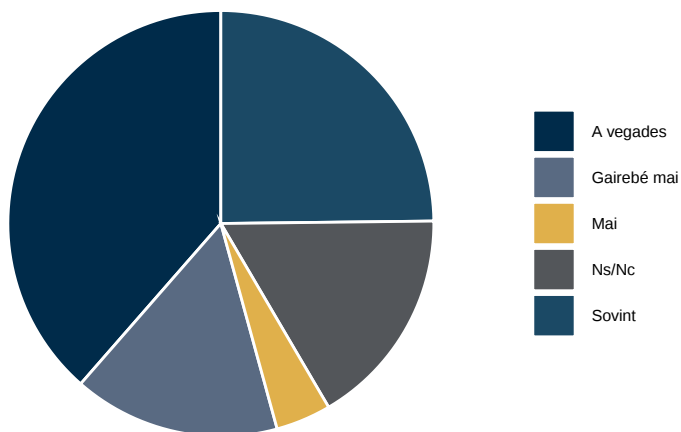
Valoració documentació Ajuntament	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
A vegades	655	39%	39%
Sovint	564	34%	33%
Gairebé mai	264	16%	16%
Ns/Nc	95	6%	6%
Mai	85	5%	6%



(15) Considera que el Consell Insular li sol·licita des del seu punt de vista documentació excessiva o innecessària per a la realització dels tràmits?

Taula 22: Resum estadístic

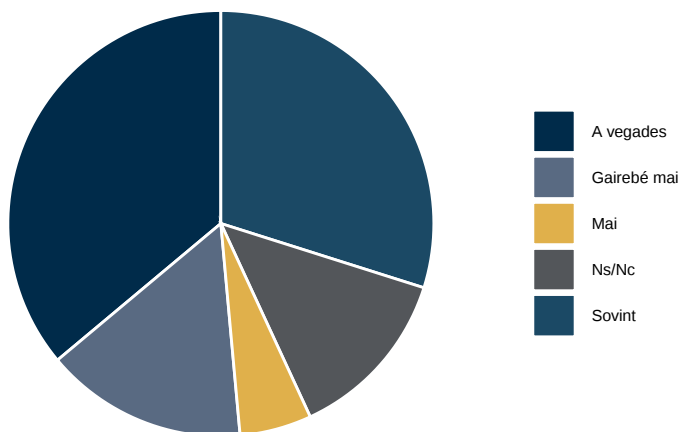
Valoració documentació Consell	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
A vegades	658	40%	39%
Sovint	432	26%	25%
Ns/Nc	249	15%	17%
Gairebé mai	257	15%	16%
Mai	67	4%	4%



(15) Considera que la CAIB li sol·licita des del seu punt de vista documentació excessiva o innecessària per a la realització dels tràmits?

Taula 23: Resum estadístic

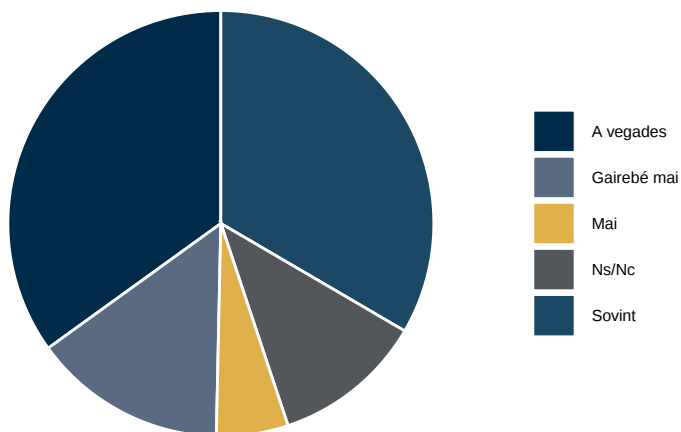
Valoració documentació CAIB	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
A vegades	610	37%	36%
Sovint	514	31%	30%
Gairebé mai	250	15%	15%
Ns/Nc	208	13%	13%
Mai	81	5%	5%



(15) Considera que l'Estat li sol·licita des del seu punt de vista documentació excessiva o innecessària per a la realització dels tràmits?

Taula 24: Resum estadístic

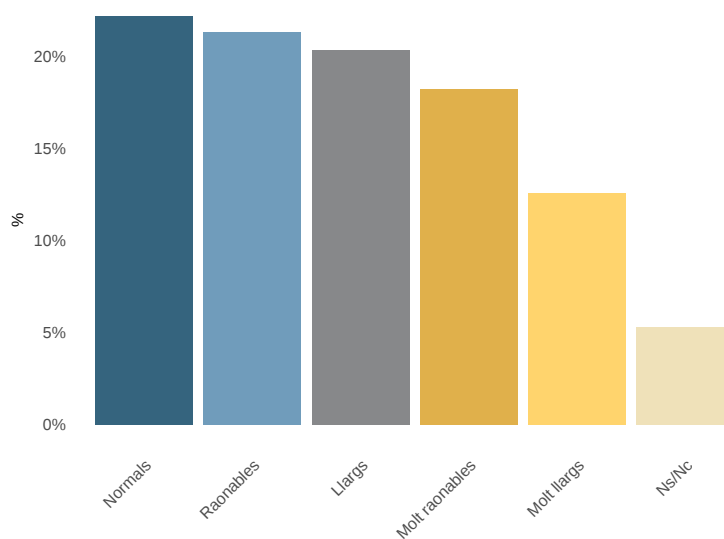
Valoració documentació Estat	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
A vegades	586	35%	35%
Sovint	568	34%	33%
Gairebé mai	243	15%	15%
Ns/Nc	182	11%	11%
Mai	84	5%	5%



(16) Com valora els terminis de l'Ajuntament per a resoldre els tràmits administratius?

Taula 25: Resum estadístic

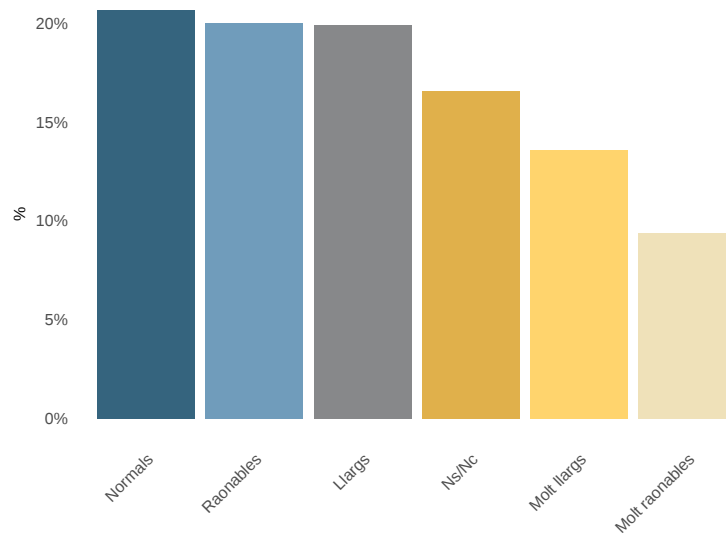
Valoració terminis Ajuntament	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Normals	384	23%	22%
Raonables	352	21%	21%
Llargs	339	20%	20%
Molt raonables	294	18%	18%
Molt llargs	212	13%	13%
Ns/Nc	82	5%	5%



(16) Com valora els terminis del Consell Insular per a resoldre els tràmits administratius?

Taula 26: Resum estadístic

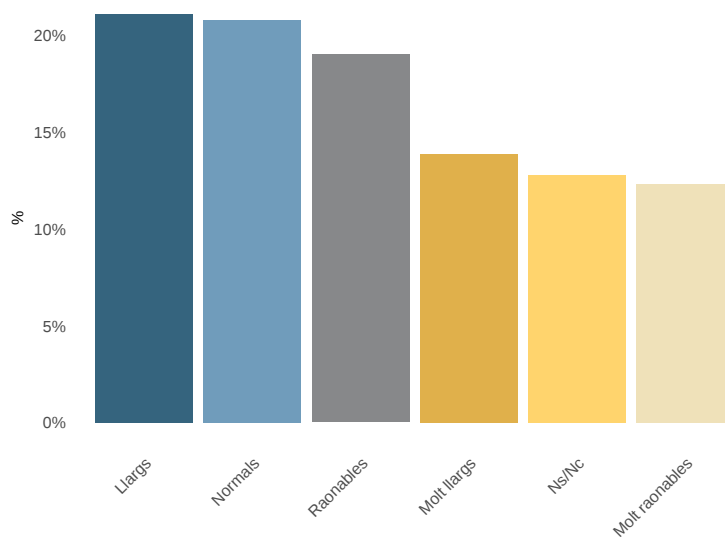
Valoració terminis Consell	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Normals	358	22%	21%
Raonables	330	20%	20%
Llargs	339	20%	20%
Ns/Nc	246	15%	17%
Molt llargs	235	14%	14%
Molt raonables	155	9%	9%



(16) Com valora els terminis de la CAIB per a resoldre els tràmits administratius?

Taula 27: Resum estadístic

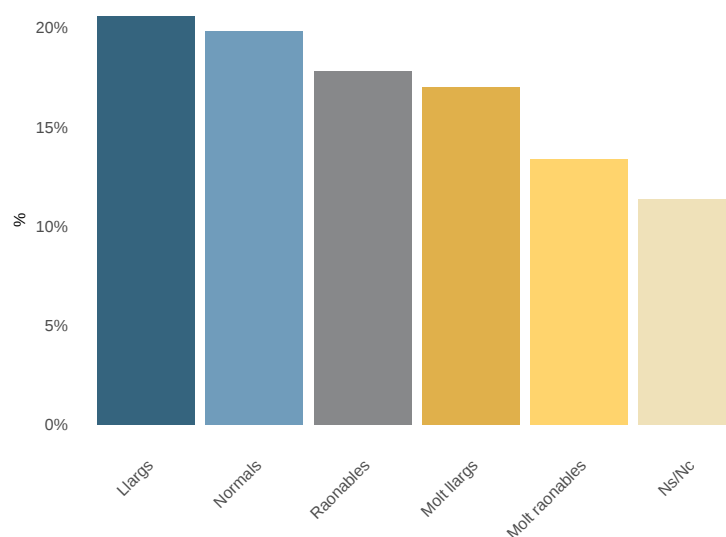
Valoració terminis CAIB	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Llarg	363	22%	21%
Normal	346	21%	21%
Raonable	313	19%	19%
Molt llarg	238	14%	14%
Ns/Nc	201	12%	13%
Molt raonable	202	12%	12%



(16) Com valora els terminis de l'Estat per a resoldre els tràmits administratius?

Taula 28: Resum estadístic

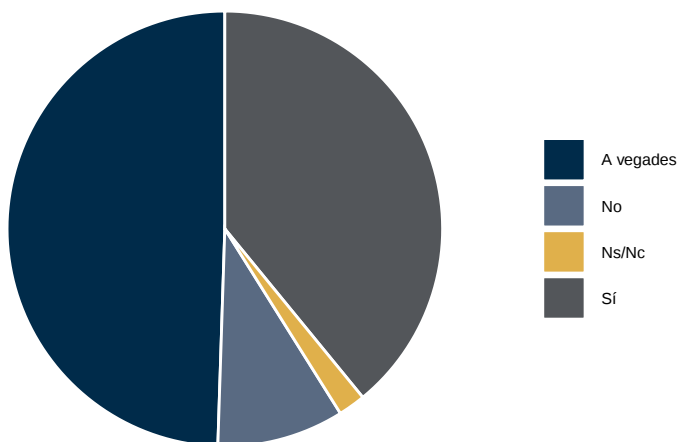
Valoració terminis Estat	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Llarg	350	21%	21%
Normal	332	20%	20%
Raonable	290	17%	18%
Molt llarg	296	18%	17%
Molt raonable	217	13%	13%
Ns/Nc	178	11%	11%



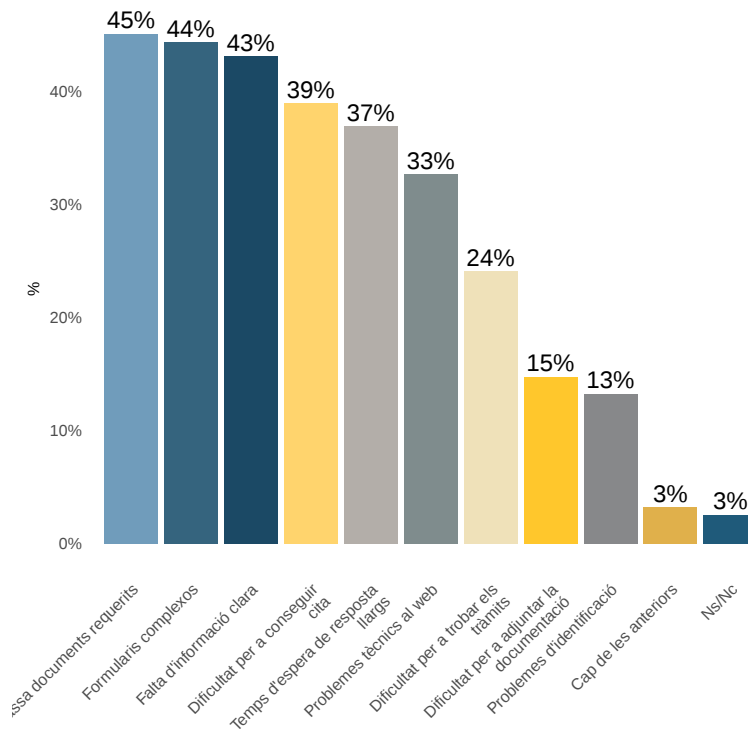
(17) Sol saber a quina administració dirigir-se per a realitzar cada tràmit?

Taula 29: Resum estadístic

Administració a la que dirigir-se	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
A vegades	832	50%	49%
Sí	646	39%	39%
No	155	9%	9%
Ns/Nc	30	2%	2%



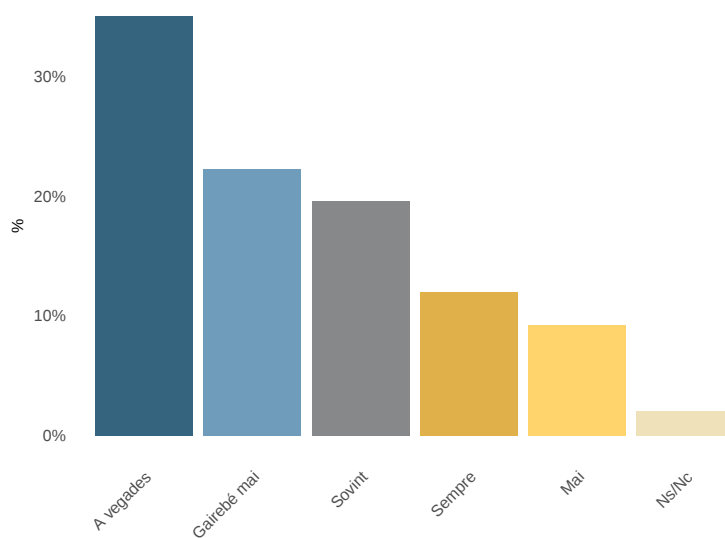
(18) Quines dificultats troba en realitzar tràmits administratius? Ordeni d'1 fins a màxim 4 opcions.



(19) En quina mesura necessita ajuda d'una altra persona o d'una gestoria per a completar un tràmit?

Taula 30: Resum estadístic

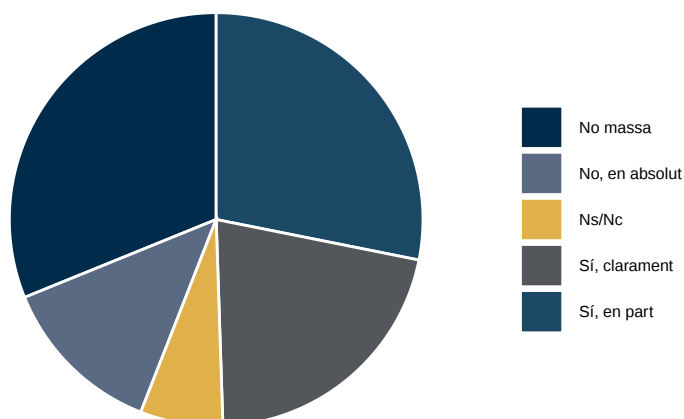
Ajuda d'altres	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
A vegades	587	35%	35%
Gairebé mai	368	22%	22%
Sovint	332	20%	20%
Sempre	196	12%	12%
Mai	152	9%	9%
Ns/Nc	28	2%	2%



(20) Considera que l'Ajuntament ofereix suficient ajuda quan una persona té dificultats per a tramitar?

Taula 31: Resum estadístic

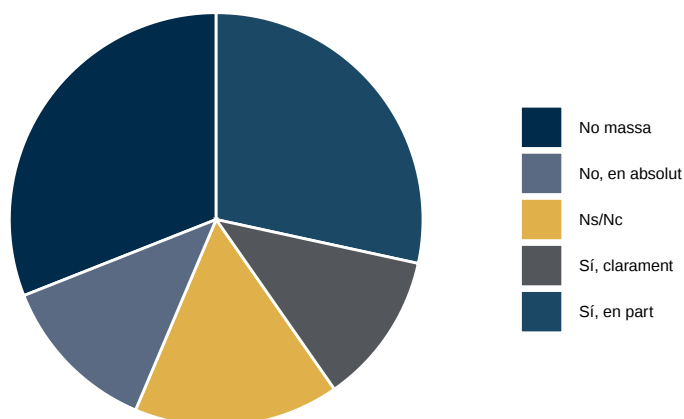
Ajuda oferida per l'Ajuntament	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
No massa	525	32%	31%
Sí, en part	477	29%	28%
Sí, clarament	340	20%	21%
No, en absolut	221	13%	13%
Ns/Nc	100	6%	6%



(20) Considera que el Consell Insular ofereix suficient ajuda quan una persona té dificultats per a tramitar?

Taula 32: Resum estadístic

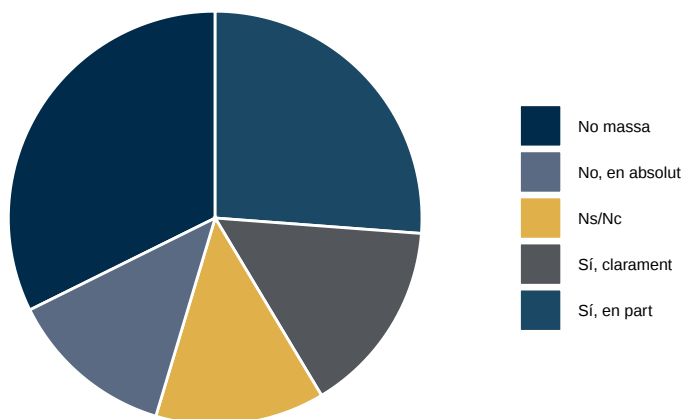
Ajuda oferida per el Consell	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
No massa	534	32%	31%
Sí, en part	469	28%	28%
Ns/Nc	237	14%	16%
No, en absolut	217	13%	13%
Sí, clarament	206	12%	12%



(20) Considera que la CAIB ofereix suficient ajuda quan una persona té dificultats per a tramitar?

Taula 33: Resum estadístic

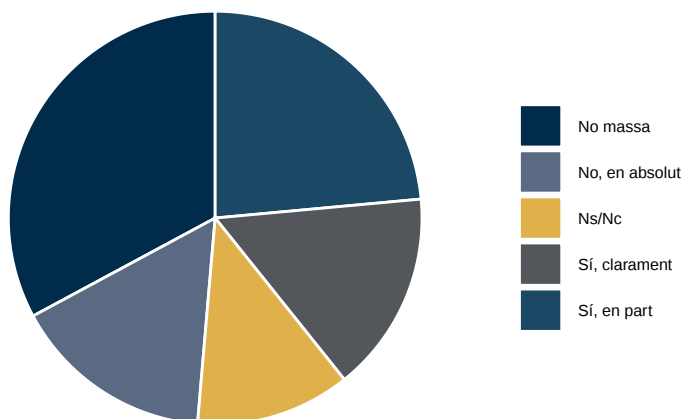
Ajuda oferida per la CAIB	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
No massa	551	33%	32%
Sí, en part	440	26%	26%
Sí, clarament	243	15%	15%
Ns/Nc	206	12%	13%
No, en absolut	223	13%	13%



(20) Considera que l'Estat ofereix suficient ajuda quan una persona té dificultats per a tramitar?

Taula 34: Resum estadístic

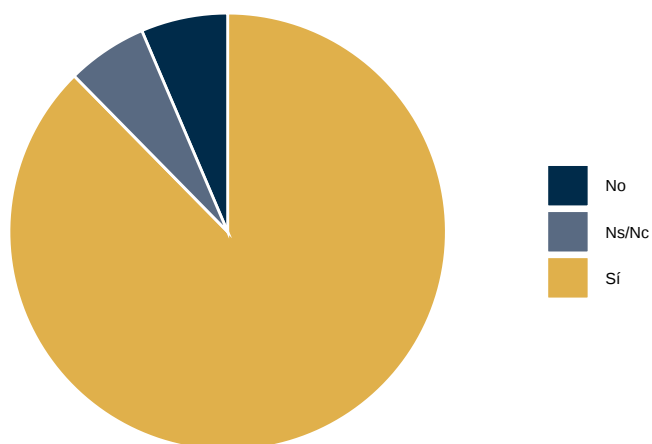
Ajuda oferida per l'Estat	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
No massa	561	34%	33%
Sí, en part	388	23%	24%
No, en absolut	274	16%	16%
Sí, clarament	256	15%	16%
Ns/Nc	184	11%	12%



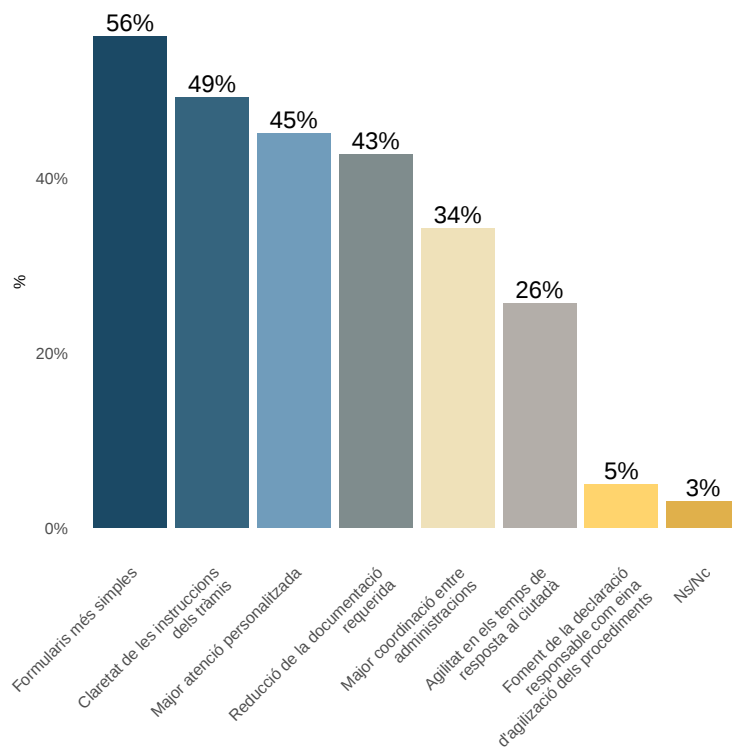
(21) Creu que la simplificació administrativa hauria de ser una prioritat per al Govern de les Illes Balears?

Taula 35: Resum estadístic

Simplificació prioritat	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Sí	1461	88%	88%
No	104	6%	6%
Ns/Nc	98	6%	6%



(22) Quines mesures creu que ajudarien més a simplificar els tràmits administratius? Ordeni d'1 fins a màxim 3 opcions.

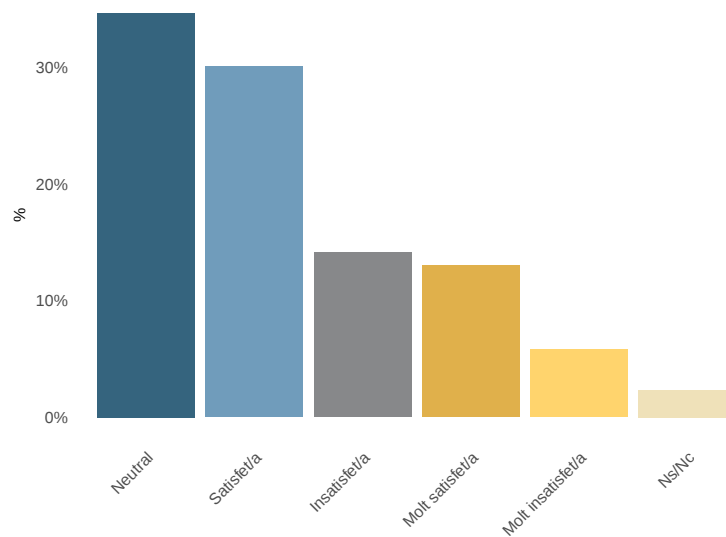


Bloc 5. Valoració i satisfacció general

(23) En general, quin grau de satisfacció té amb els tràmits administratius?

Taula 36: Resum estadístic

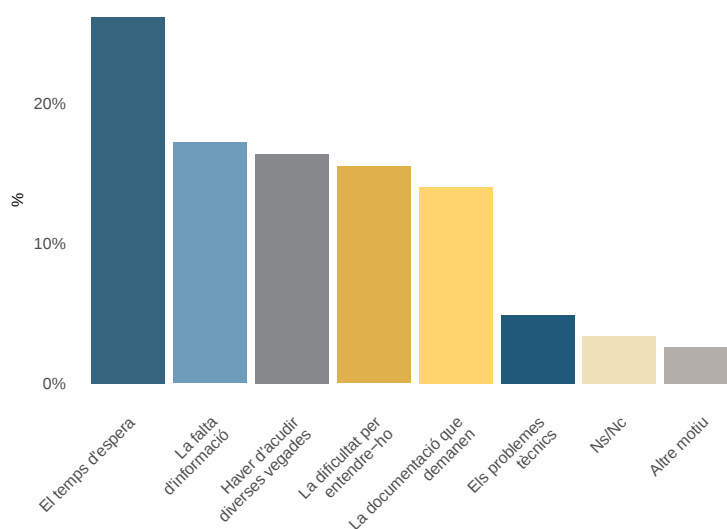
Grau de satisfacció	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Neutral	576	35%	35%
Satisfet/a	504	30%	30%
Insatisfet/a	239	14%	14%
Molt satisfet/a	213	13%	13%
Molt insatisfet/a	97	6%	6%
Ns/Nc	34	2%	2%



(24) Que li genera més insatisfacció de l'Ajuntament en un tràmit administratiu?

Taula 37: Resum estadístic

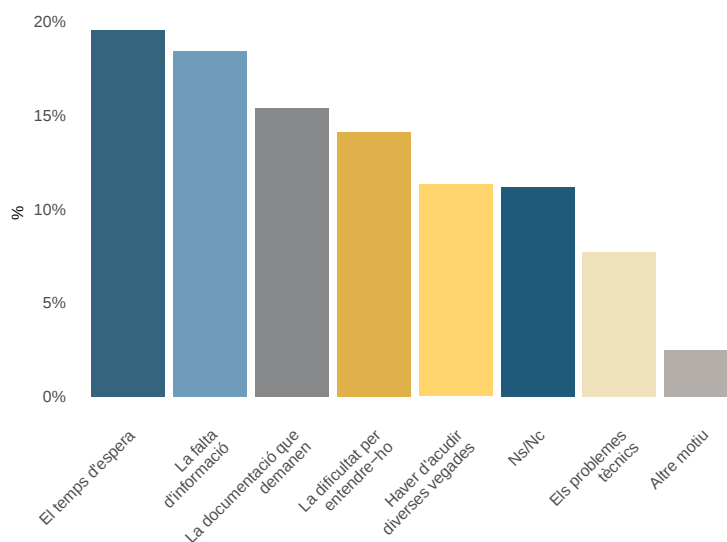
Insatisfacció d'un tràmit de l'Ajuntament	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
El temps d'espera	89	26%	26%
La falta d'informació	59	18%	17%
Haver d'acudir diverses vegades	58	17%	16%
La dificultat per entendre-ho	47	14%	15%
La documentació que demanen	47	14%	14%
Els problemes tècnics	17	5%	5%
Ns/Nc	12	4%	3%
Altres motius	7	2%	3%



(24) Que li genera més insatisfacció del Consell Insular en un tràmit administratiu?

Taula 38: Resum estadístic

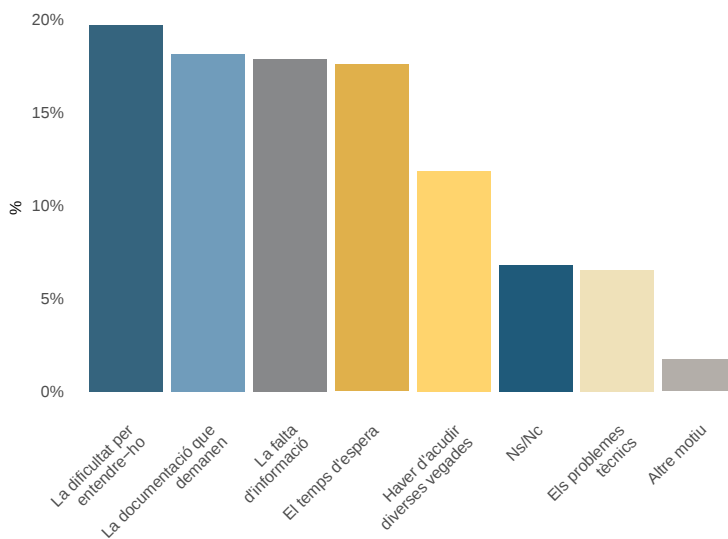
Insatisfacció d'un tràmit del Consell	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
El temps d'espera	71	21%	20%
La falta d'informació	61	18%	18%
La documentació que demanen	51	15%	15%
La dificultat per entendre-ho	47	14%	14%
Haver d'acudir diverses vegades	38	11%	11%
Ns/Nc	36	11%	11%
Els problemes tècnics	25	7%	8%
Altres motius	7	2%	2%



(24) Que li genera més insatisfacció de la CAIB en un tràmit administratiu?

Taula 39: Resum estadístic

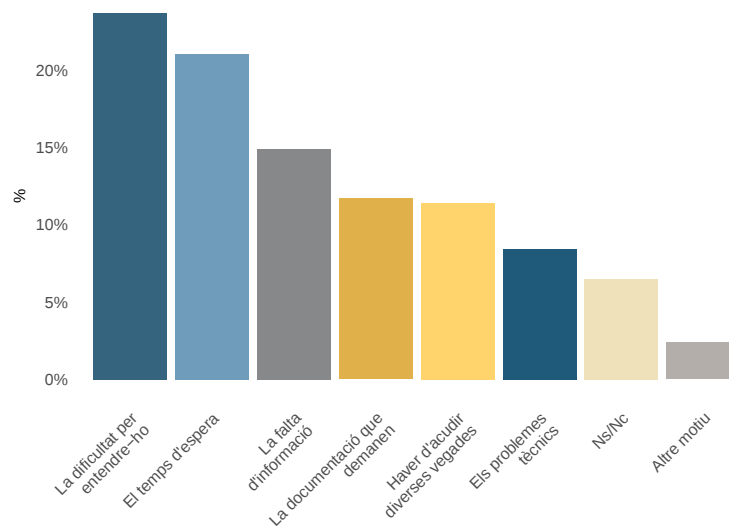
Insatisfacció d'un tràmit de la CAIB	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
La dificultat per entendre-ho	65	19%	20%
La documentació que demanen	59	18%	18%
La falta d'informació	60	18%	18%
El temps d'espera	63	19%	18%
Haver d'acudir diverses vegades	39	12%	12%
Ns/Nc	24	7%	7%
Els problemes tècnics	21	6%	7%
Altres motius	5	1%	2%



(24) Que li genera més insatisfacció de l'Estat en un tràmit administratiu?

Taula 40: Resum estadístic

Insatisfacció d'un tràmit de l'Estat	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
La dificultat per entendre-ho	75	22%	24%
El temps d'espera	78	23%	21%
La falta d'informació	54	16%	15%
La documentació que demanen	38	11%	12%
Haver d'acudir diverses vegades	38	11%	11%
Els problemes tècnics	27	8%	8%
Ns/Nc	19	6%	6%
Altres motius	7	2%	2%



(25) Si hagués de posar una nota general al funcionament administratiu quant a la simplificació dels tràmits, quina posaria a l'Ajuntament?

Taula 41: Resum estadístic

Mitjana	Mediana	Min	Max
6.11	6	0	10

(25) Si hagués de posar una nota general al funcionament administratiu quant a la simplificació dels tràmits, quina posaria al Consell Insular?

Taula 42: Resum estadístic

Mitjana	Mediana	Min	Max
6.08	6	0	10

(25) Si hagués de posar una nota general al funcionament administratiu quant a la simplificació dels tràmits, quina posaria a la CAIB?

Taula 43: Resum estadístic

Mitjana	Mediana	Min	Max
6.04	6	0	10

(25) Si hagués de posar una nota general al funcionament administratiu quant a la simplificació dels tràmits, quina posaria a l'Estat?

Taula 44: Resum estadístic

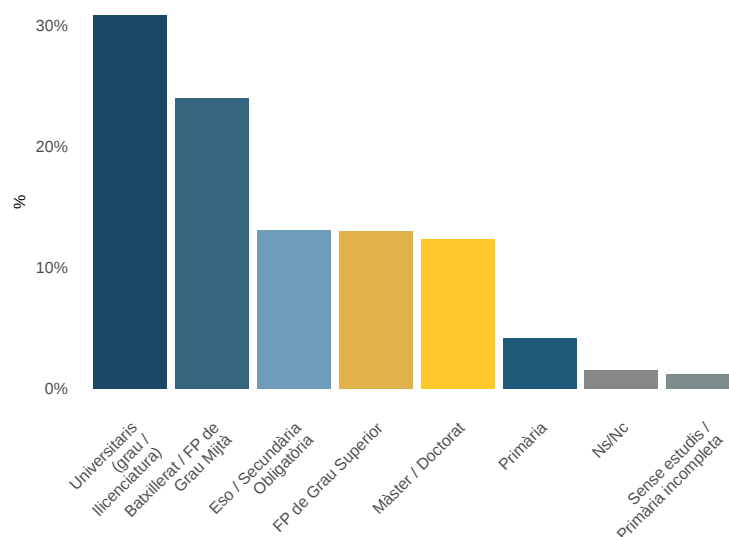
Mitjana	Mediana	Min	Max
5.75	6	0	10

Bloc 6. Altres qüestions

(26) Quin és el seu nivell màxim d'estudis finalitzats?

Taula 45: Resum estadístic

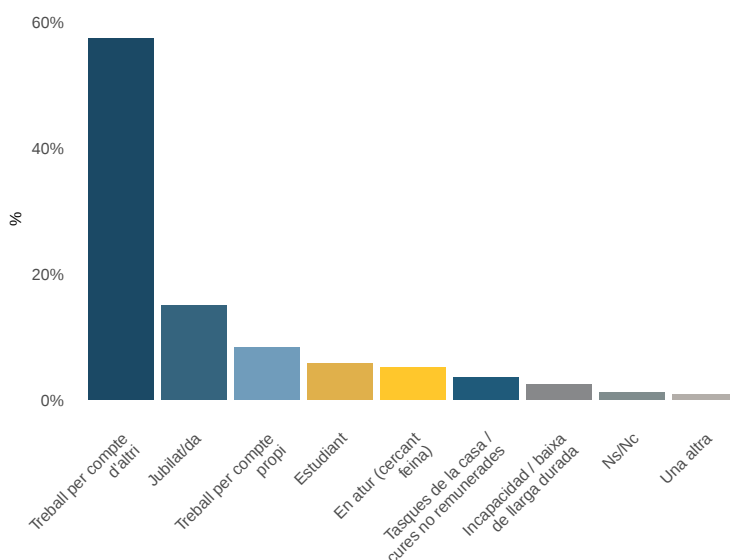
Estudis	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Universitaris (grau / llicenciatura)	506	30%	31%
Batxillerat / FP de Grau Mitjà	404	24%	24%
Eso / Secundària Obligatoria	217	13%	13%
FP de Grau Superior	220	13%	13%
Màster / Doctorat	200	12%	12%
Primària	76	5%	4%
Ns/Nc	19	1%	1%
Sense estudis / Primària incompleta	21	1%	1%



(27) Quina és la seva situació laboral actual?

Taula 46: Resum estadístic

Sit. Laboral Actual	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
Treball per compte d'altri	1002	60%	58%
Jubilat/da	210	13%	15%
Treball per compte propi	140	8%	8%
Estudiant	92	6%	6%
En atur (cercant feina)	90	5%	5%
Tasques de la casa / cures no remunerades	58	3%	4%
Incapacidad / baixa de llarga durada	42	3%	2%
Ns/Nc	15	1%	1%
Una altra	14	1%	1%



(28) Quins ingressos bruts anuals va rebre l'any 2025?

Taula 47: Resum estadístic

Ingressos	F. Absoluta	F. Relativa	F. Relativa Elevada
18.000€ - 25.000€	342	21%	21%
Menys de 18.000€	342	21%	20%
35.001€ - 50.000€	314	19%	19%
25.001€ - 35.000€	283	17%	17%
Ns/Nc	186	11%	11%
50.001€ - 75.000€	134	8%	8%
Més de 75.000€	62	4%	4%

