



**Illes Balears
Sostenibles**



**Govern de les
Illes Balears**

EO!B 
Estudis d'Opinió
Illes Balears

Finançat amb l'Impost de Turisme Sostenible

Estudis d'Opinió Illes Balears del Govern de les Illes Balears





2. Enquesta (Juny 2026)

SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA



Finançat amb l'Impost de Turisme Sostenible

EDICIÓ
01



Fitxa tècnica



Treball de camp

Del 21 d'abril a l'1 de maig de 2026.
Qüestionari: 28 preguntes. Presentació: 11 preguntes.



Nombre d'enquestats

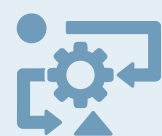
ILLES BALEARS
1.689

PALMA
652

PART FORANA
519

MENORCA
257

PITIÜSES
261



Enquesta en línia en panell (CAWI) encarregat a IBES



Mostreig no probabilístic per quotes



Marge d'error: $\pm 2,5\%$



Estudi elaborat per la Direcció General d'Economia i Estadística



Trets principals

- 1** L'administració **electrònica** es consolida com a majoritària: **7 de cada 10** ciutadans utilitzen **internet** o la **seu electrònica** per a realitzar els tràmits administratius.
- 2** Els residents valoren en major mesura **1) la utilitat de la informació** que ofereixen les administracions, **2) la facilitat** en la resposta administrativa i la seva **3) agilitat**.
- 3** Els ciutadans identifiquen com a principals **dificultats** un **excés de documents requerits**, la **complexitat dels formularis** i la **falta d'informació clara** per a la realització de tràmits administratius.
- 4** **Més de la meitat** dels ciutadans creuen que la **mesura** que ajudaria a simplificar més els tràmits administratius és la realització de **formularis més simples**.
- 5** **Més de 4 de cada 10** ciutadans estan **satisfets** amb els tràmits administratius, el **dobte** que els que estan **insatisfets**, i en conjunt posen una nota general d'un **6**.

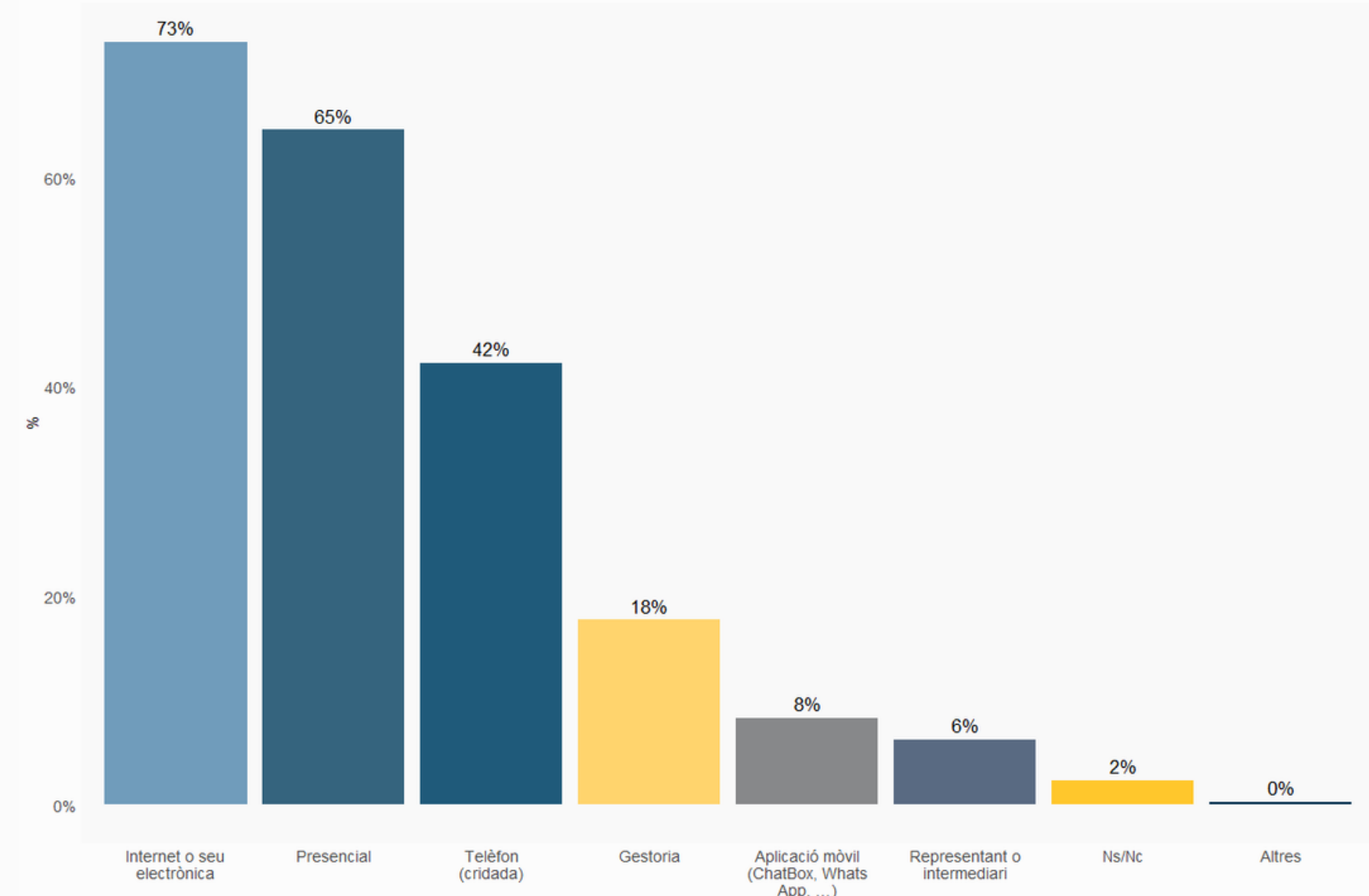


Canals

El **73%** dels ciutadans utilitzen normalment **internet o la seu electrònica** per a realitzar tràmits administratius.

Tot i que encara el **65%** ho fa **presencialment** i el **42%** per **telèfon**.

Canals utilitzats per a la realització de tràmits administratius.





Gairebé la meitat dels ciutadans ha realitzat algun tràmit en l'àmbit de la Sanitat en el darrer any. A continuació, se situen Hisenda amb 4 de cada 10 i Educació amb prop de 3 de cada 10.

Àmbits de realització de tràmits en el darrer any.

Àmbit	Percentatge dels tràmits realitzats	
Sanitat	49%	sol·licituds de cites prèvies
Hisenda	40%	imposts, taxes o multes
Educació	27%	ajudes, subvencions o beques
Transport	23%	certificats administratius
Treball	22%	tràmits amb la Seguretat Social
Habitatge	19%	
Dependència i afers socials	13%	
Funció Pública	11%	
Altres	42%	

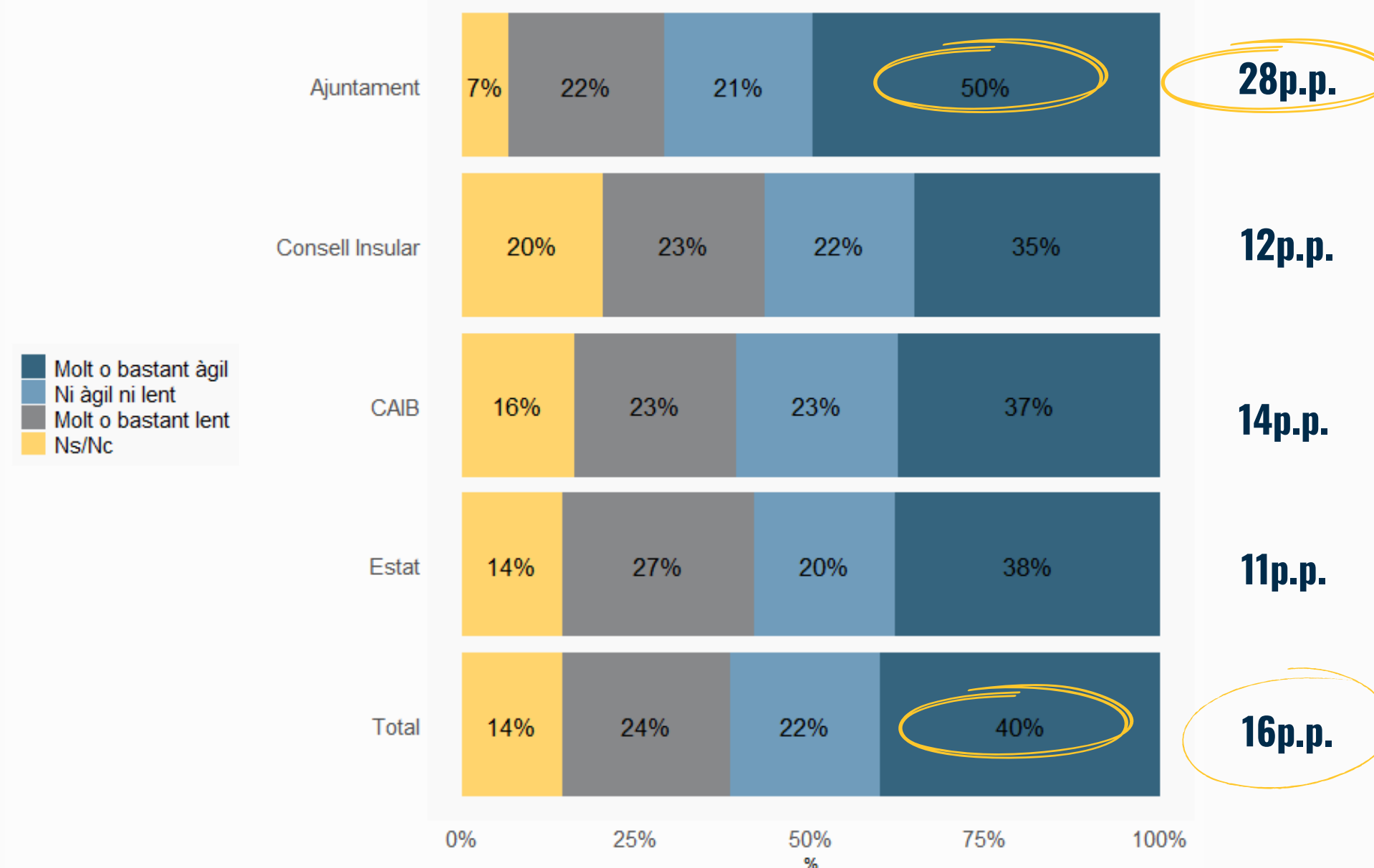


La resposta majoritària (**40%**) sobre l'agilitat és **positiva** i superen en **16 punts** les respostes dels que opinen que és **lenta**.

La valoració de l'**Ajuntament** destaca per ser **la més positiva**: la **meitat** dels residents valoren que té una resposta administrativa **àgil**, front a poc més d'**1 de cada 3** que ho pensen de les **demés administracions**.

Agilitat

Valoració de l'agilitat de la resposta administrativa en els tràmits realitzats.

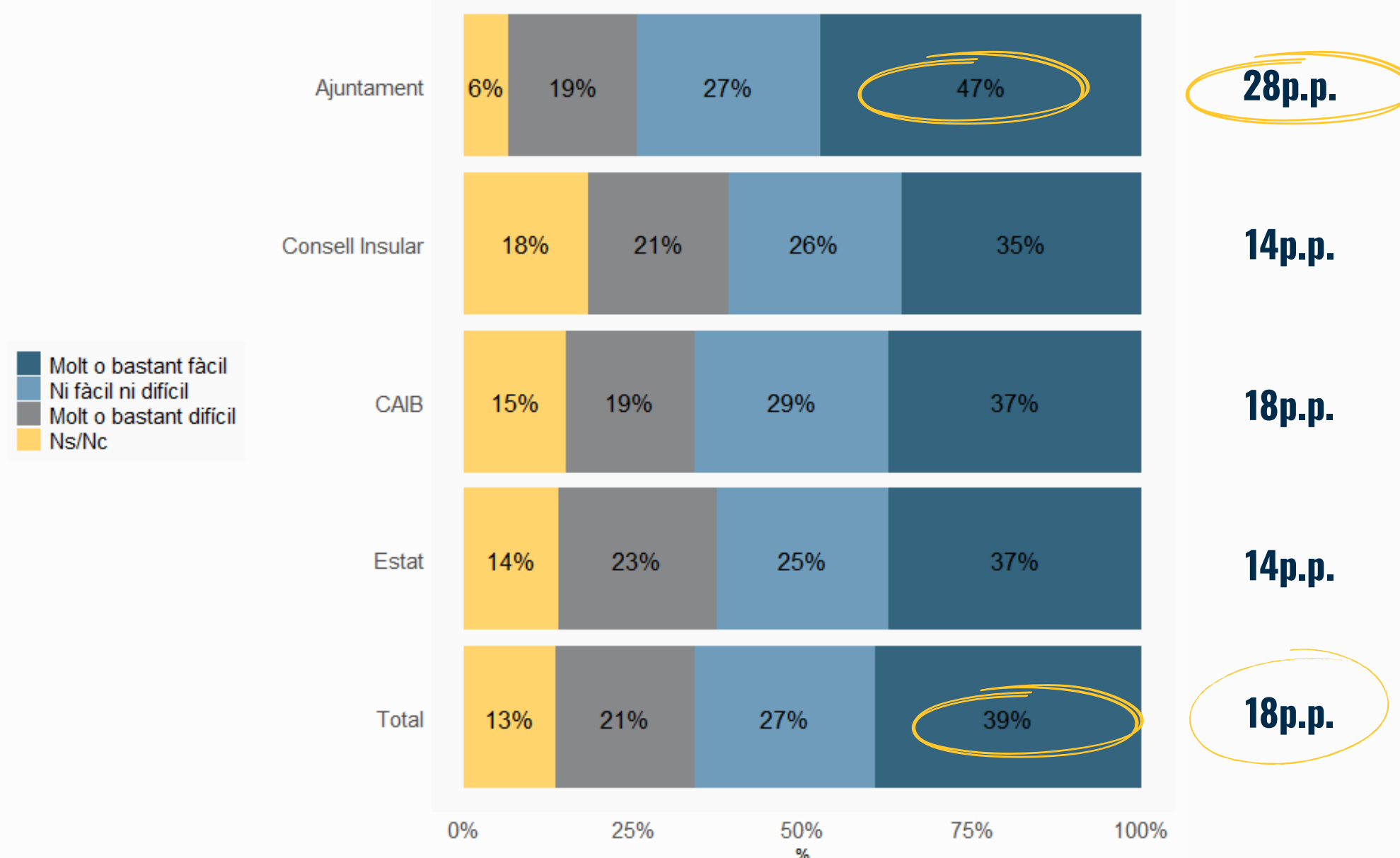




La resposta majoritària (**39%**) sobre la complexitat és **positiva** i **superen en 18 punts** les respostes dels que opinen que és **difícil**.

Per tipologia institucional, destaca **l'Ajuntament**, on al voltant de la **meitat** dels residents valoren que la complexitat de la seva resposta és **fàcil**, front a poc més d'**1 de cada 3** que ho pensen de les **demés administracions**.

Valoració de la complexitat de la resposta administrativa en els tràmits realitzats.



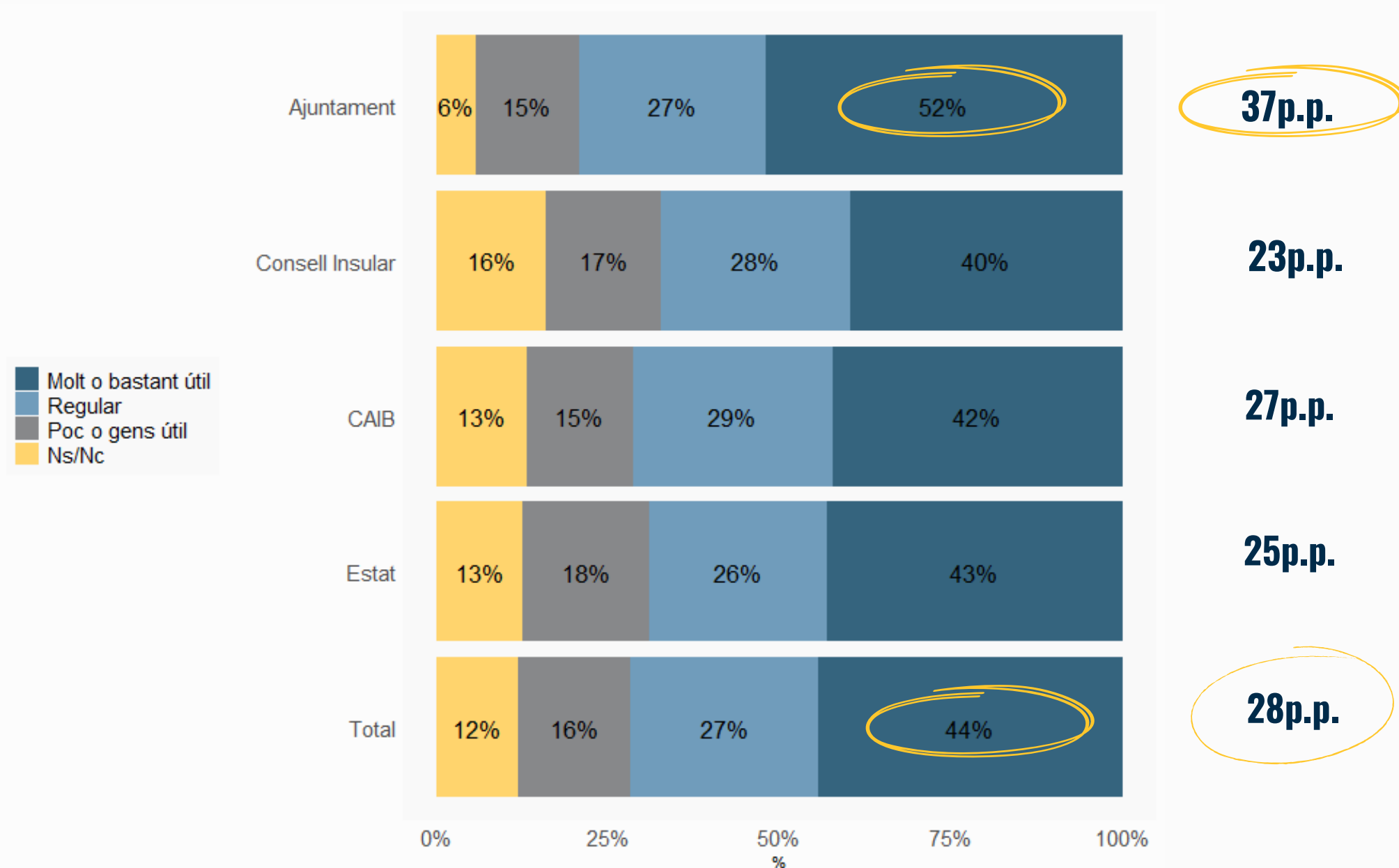


Els residents valoren en **28 punts més la utilitat de la informació (44%)** que ofereix l'administració per sobre de la poca o nul·la utilitat **(16%)**.

Destaca l'**Ajuntament**, on **5 de cada 10** considera la seva informació **útil**, mentre que a la **resta d'administracions** ho consideren **4 de cada 10**.

Utilitat de la informació

Nivell de percepció sobre la utilitat de la informació que ofereix l'administració per a la realització de tràmits de manera àgil.



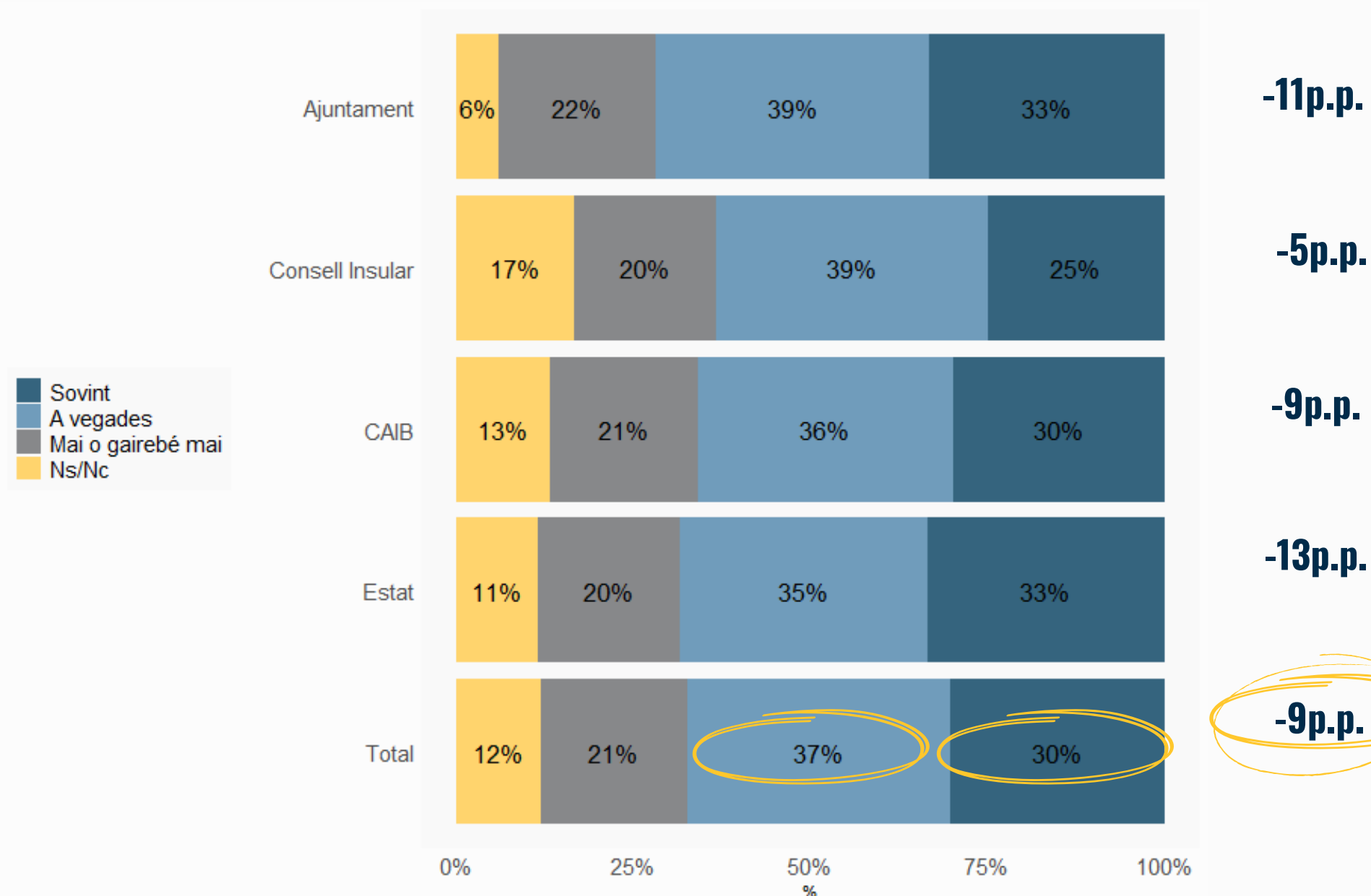


La resposta majoritària per 4 de cada 10 residents és que les administracions “a vegades” demanen documentació excessiva o innecessària (37%).

1 de cada 3 residents opinen que l'Ajuntament i l'Estat “sovint” demanen documentació excessiva o innecessària. Un 30% opina el mateix de la CAIB i un 25% del Consell.

Documentació excessiva

Nivell de percepció sobre la sol·licitud per part de l'Administració de documentació excessiva o innecessària per a la realització de tràmits.



-11p.p.

-5p.p.

-9p.p.

-13p.p.

-9p.p.

De 18 a 34 anys: -2p.p.

De 35 a 54 anys: -13p.p.

Majors de 55 anys: -11p.p.

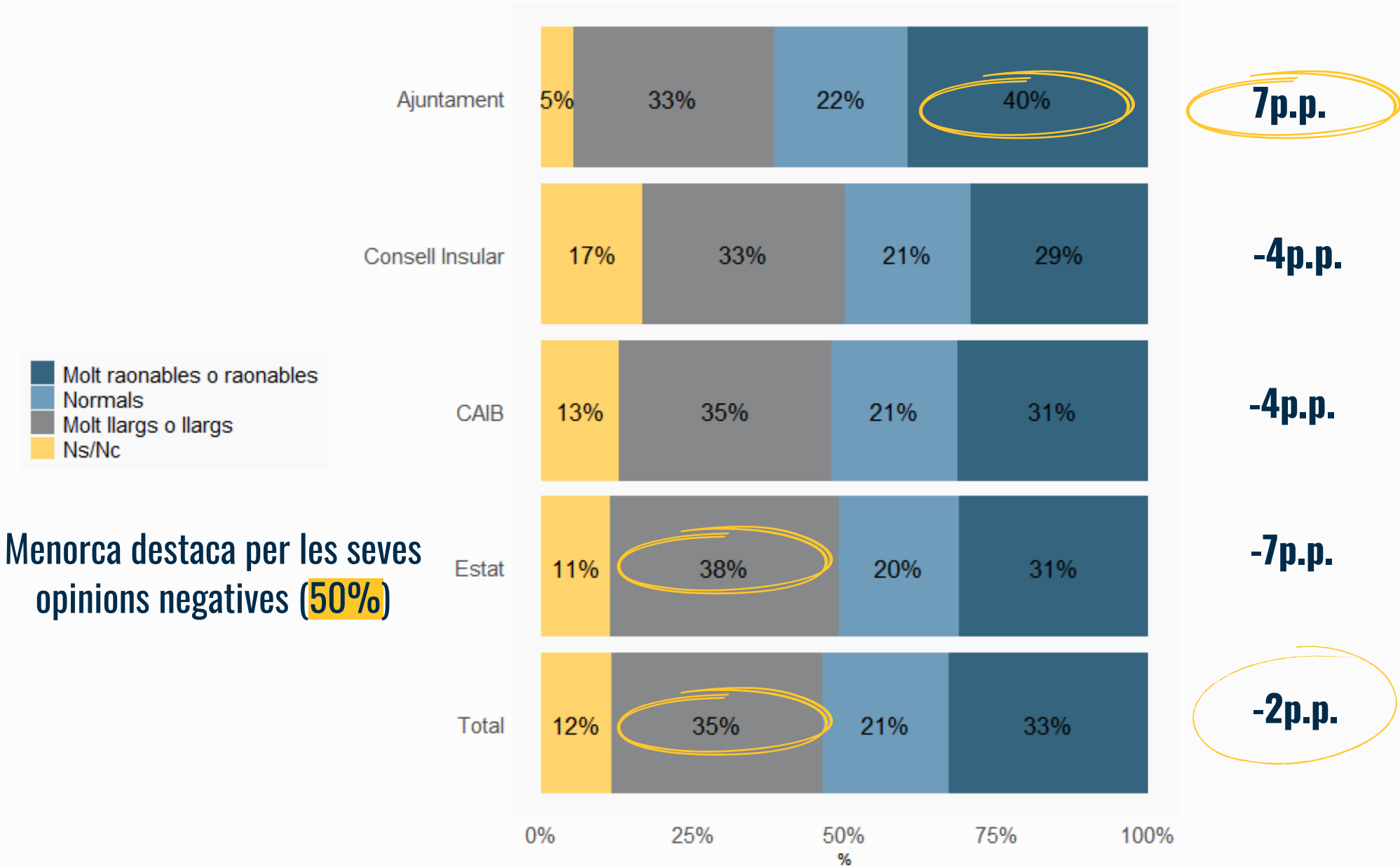


Un **35%** dels residents valora els terminis per a resoldre els tràmits com a molt llargs o llargs, especialment respecte a l'Estat (**38%**).

En sentit contrari, el **40%** dels residents opina que els terminis per a resoldre els tràmits administratius a l'Ajuntament són molt raonables o raonables.

Terminis

Valoració dels terminis per a resoldre els tràmits administratius



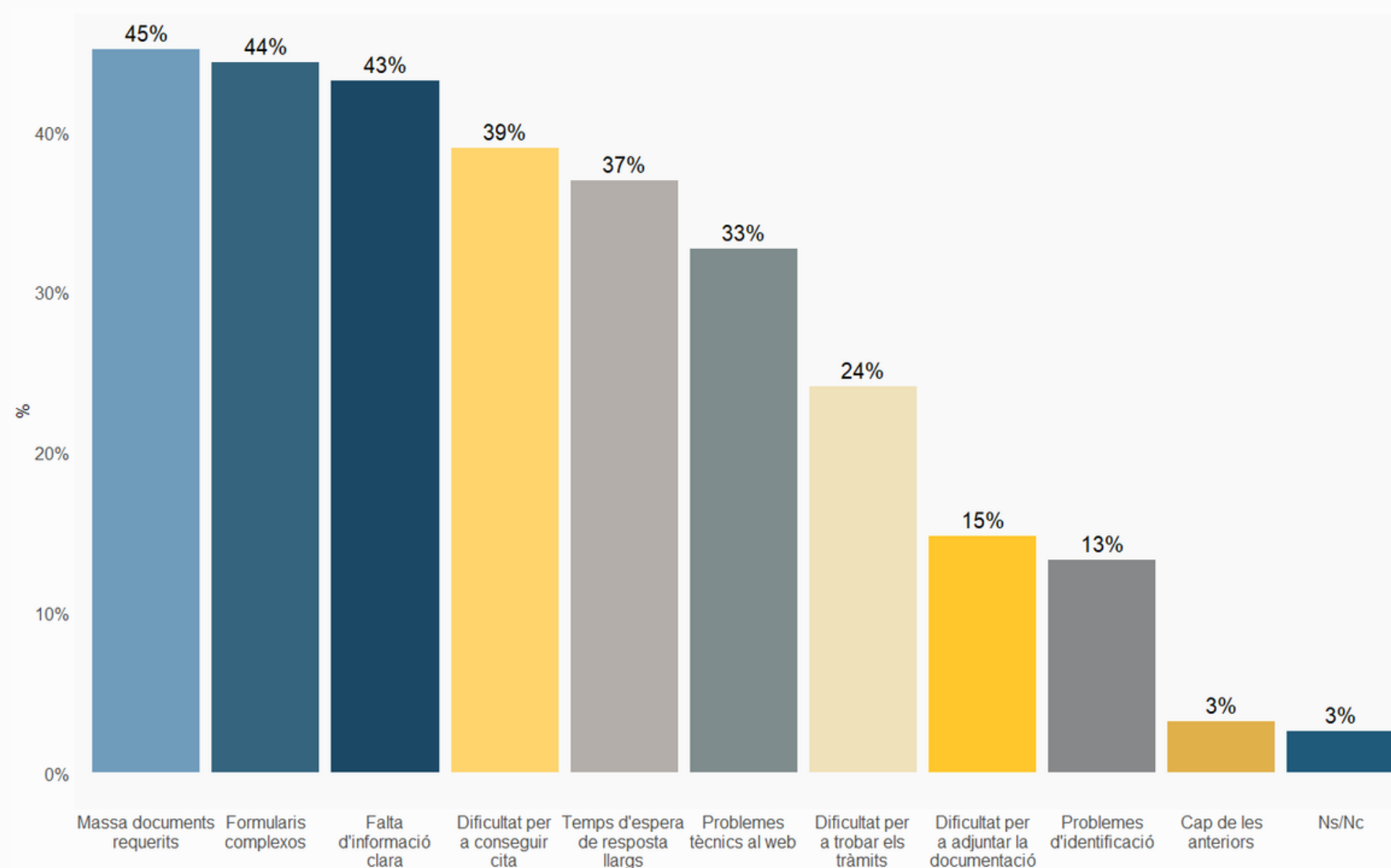


Els ciutadans identifiquen un primer grup de dificultats (d'un total de 9): l'excés de documents requerits (45%), la complexitat dels formularis (44%) i la falta d'informació clara (43%).

En un segon esglaó, els ciutadans destaquen les dificultats per a aconseguir cita (39%), el temps d'espera de resposta llargs (37%) i els problemes tècnics al web (33%).

Dificultats

Dificultats a l'hora de realitzar tràmits administratius.

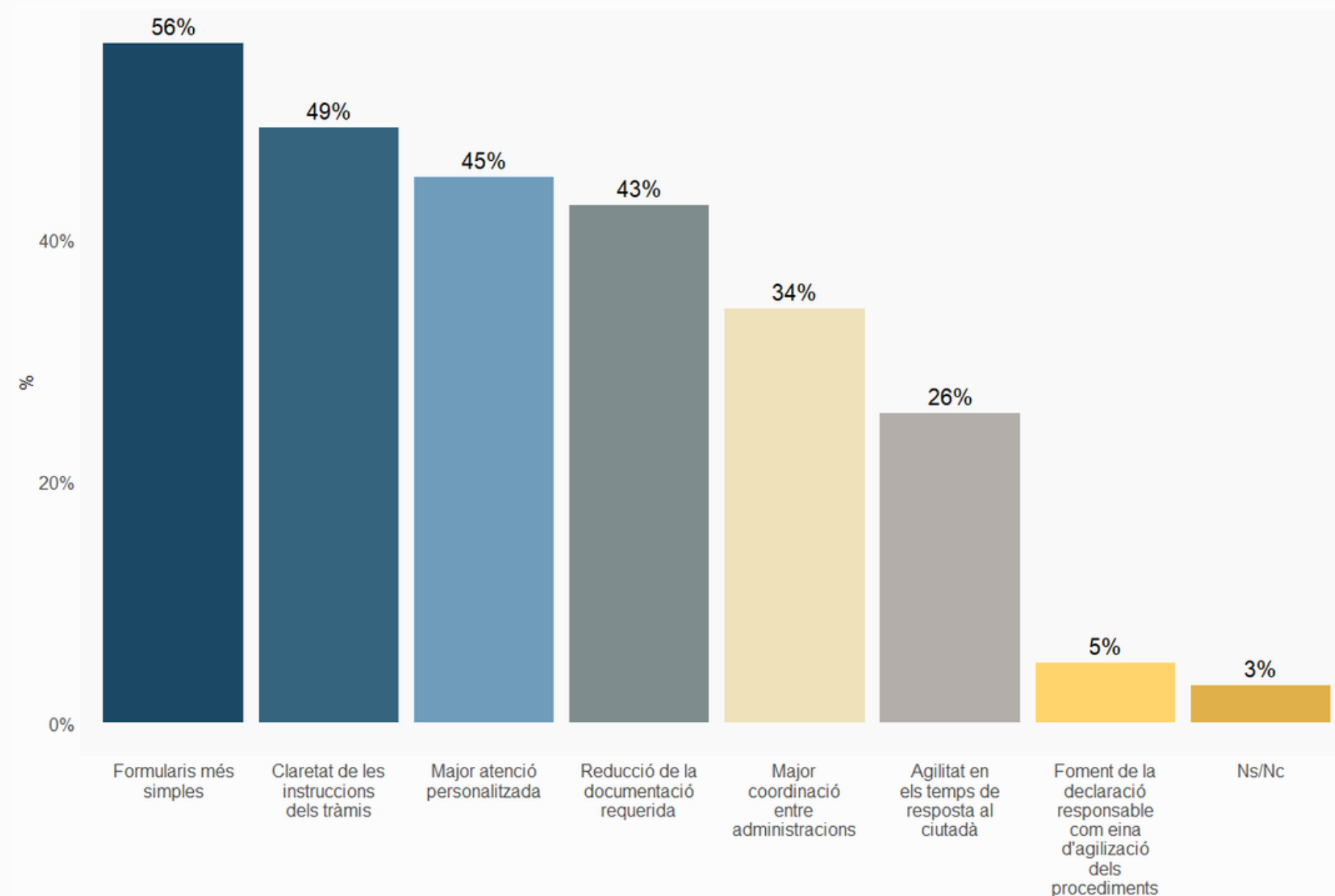




Més de la meitat dels ciutadans creuen que realitzar els formularis més simples ajudaria a simplificar els tràmits (56%).

En un segon esglaó es situen la claredat de les instruccions dels tràmits (49%), la atenció més personalitzada (45%) i la reducció de la documentació requerida (43%).

Percepció de mesures que ajudarien a simplificar els tràmits administratius.



Mesures



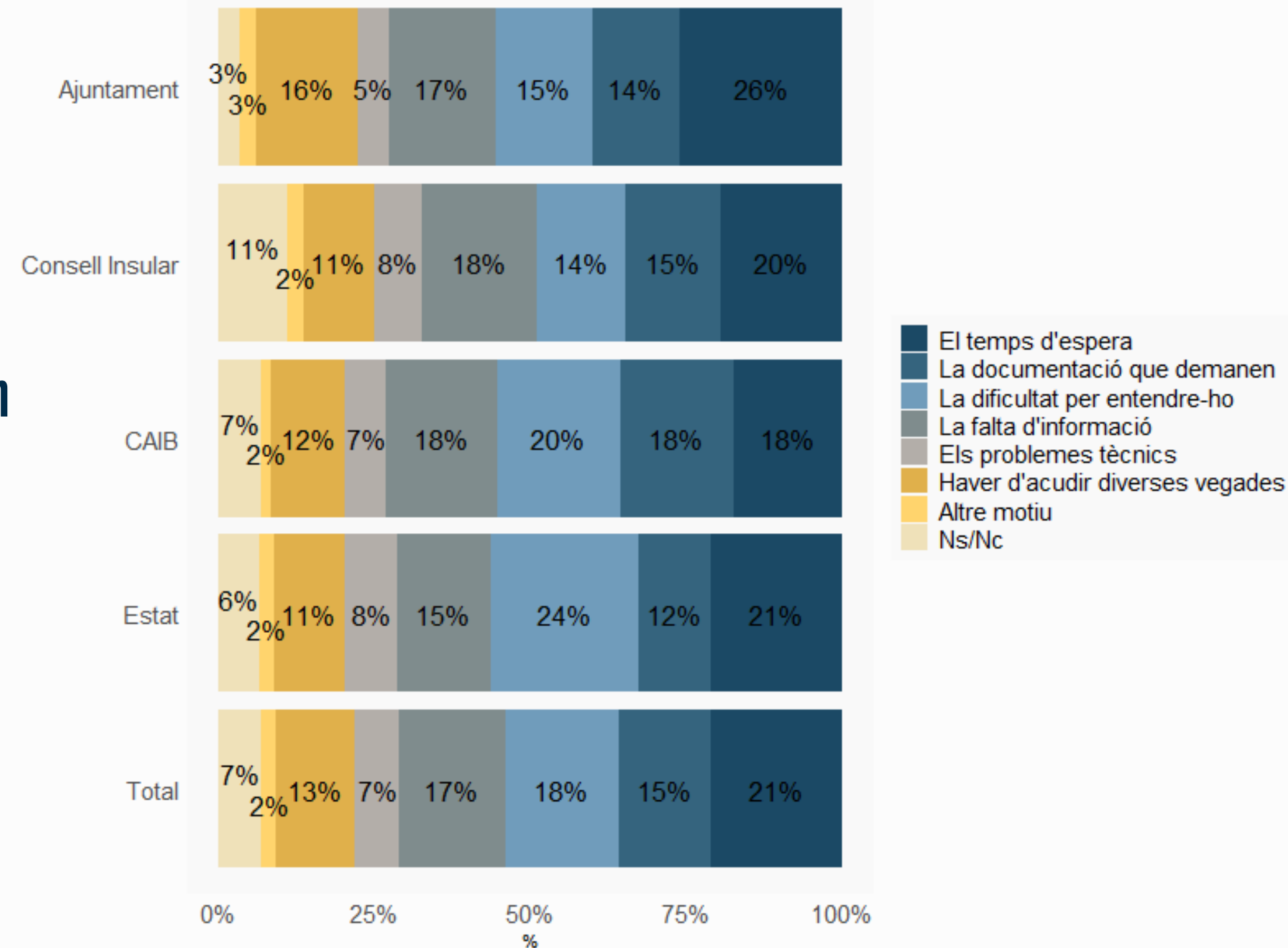
Més de 4 de cada 10 ciutadans estan satisfets amb els tràmits administratius, el doble que els que estan insatisfets.

Els principals motius d'insatisfacció en un tràmit administratiu són:

- 1) el temps d'espera (21%)
- 2) la dificultat per a entendre-ho (18%)
- 3) la falta d'informació (17%)
- 4) la documentació que es demana (15%)

Grau de satisfacció

Motiu d'insatisfacció en un tràmit administratiu.





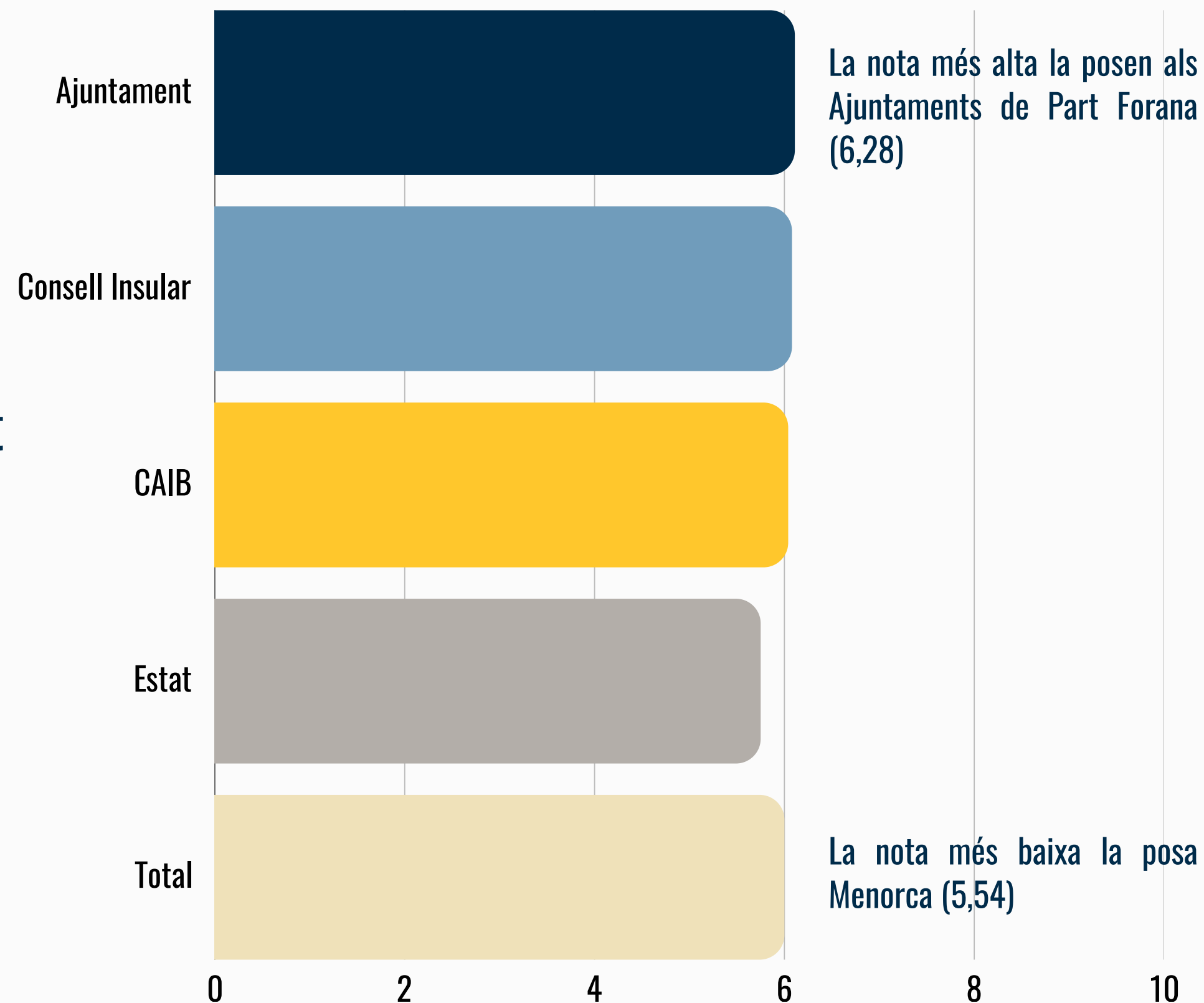
Els ciutadans valoren amb una puntuació de **6 punts sobre 10** el **funcionament administratiu** quant a la simplificació dels tràmits.

Per administracions, ho fan en aquest ordre:

- 1) **Ajuntament (6,11)**
- 2) **Consell Insular (6,08)**
- 3) **CAIB (6,04)**
- 4) **Estat (5,75)**

Nota
general

Nota general al funcionament administratiu quant a la simplificació dels tràmits



<https://www.caib.es/sites/eoib/es/inicio>



Finançat amb l'Impost de Turisme Sostenible