

INFORME LÍNEA VERDE 2022

El Ayuntamiento

El Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu implantó la Línea Verde en el año 2014, como una vía directa de comunicación del ciudadano con las diferentes áreas del ayuntamiento con el objetivo de agilizar la resolución de las incidencias que detectan los ciudadanos, e implicar de esta forma a la ciudadanía en la mejora de diferentes aspectos del municipio.

La principal aplicación y uso de la Línea Verde es la comunicación de incidencias que hace el ciudadano hacia el ayuntamiento, aunque en los últimos años se está potenciando también la comunicación de información de interés del ayuntamiento hacia el ciudadano, así como también las consultas que pueden hacernos llegar los ciudadanos, que son respondidas por un equipo de expertos.

Por ejemplo, los ciudadanos que tengan la aplicación de Línea verde, reciben comunicaciones de interés de cortes de calles y vías públicas con motivos de eventos deportivos y/o fiestas, información sobre rebajas en las tasas de basuras por reciclaje, cortes de aguas, etc.

COMUNICACIONES

Las comunicaciones las realiza el ayuntamiento al ciudadano.

Los ciudadanos que tienen descargada la APP, reciben una notificación de comunicación nueva.

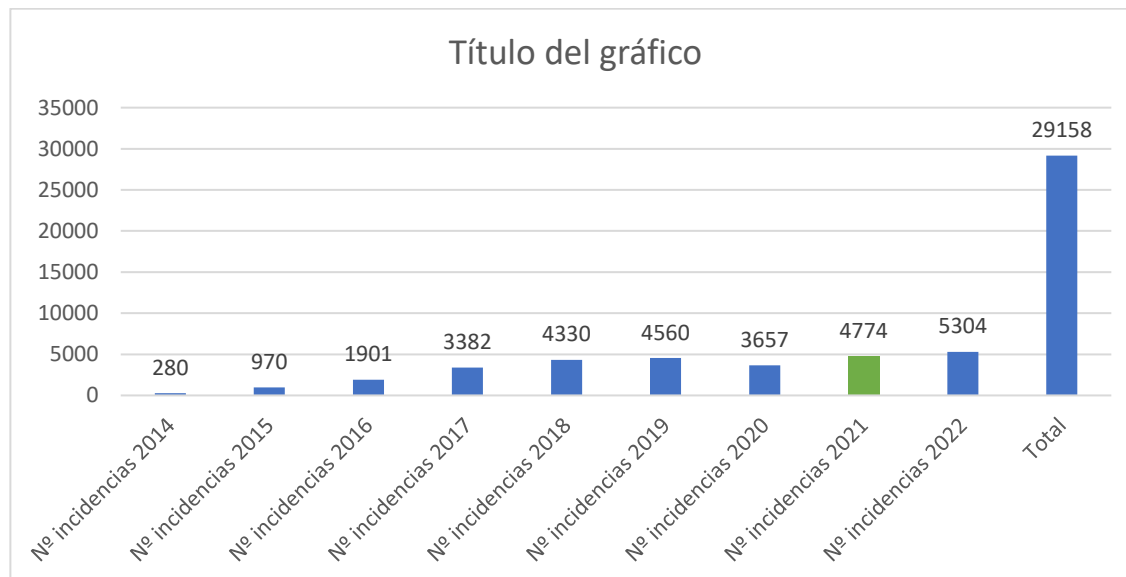
La tipología de comunicaciones que se envía desde el Ayuntamiento, hace relación sobre todo a eventos que requieren el corte o cerramiento de la vía pública, como carreras y fiestas, así como para notificar alguna información que se considera de especial relevancia. La Línea Verde se utiliza como otro medio de comunicación más del ayuntamiento con los ciudadanos.

EVOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

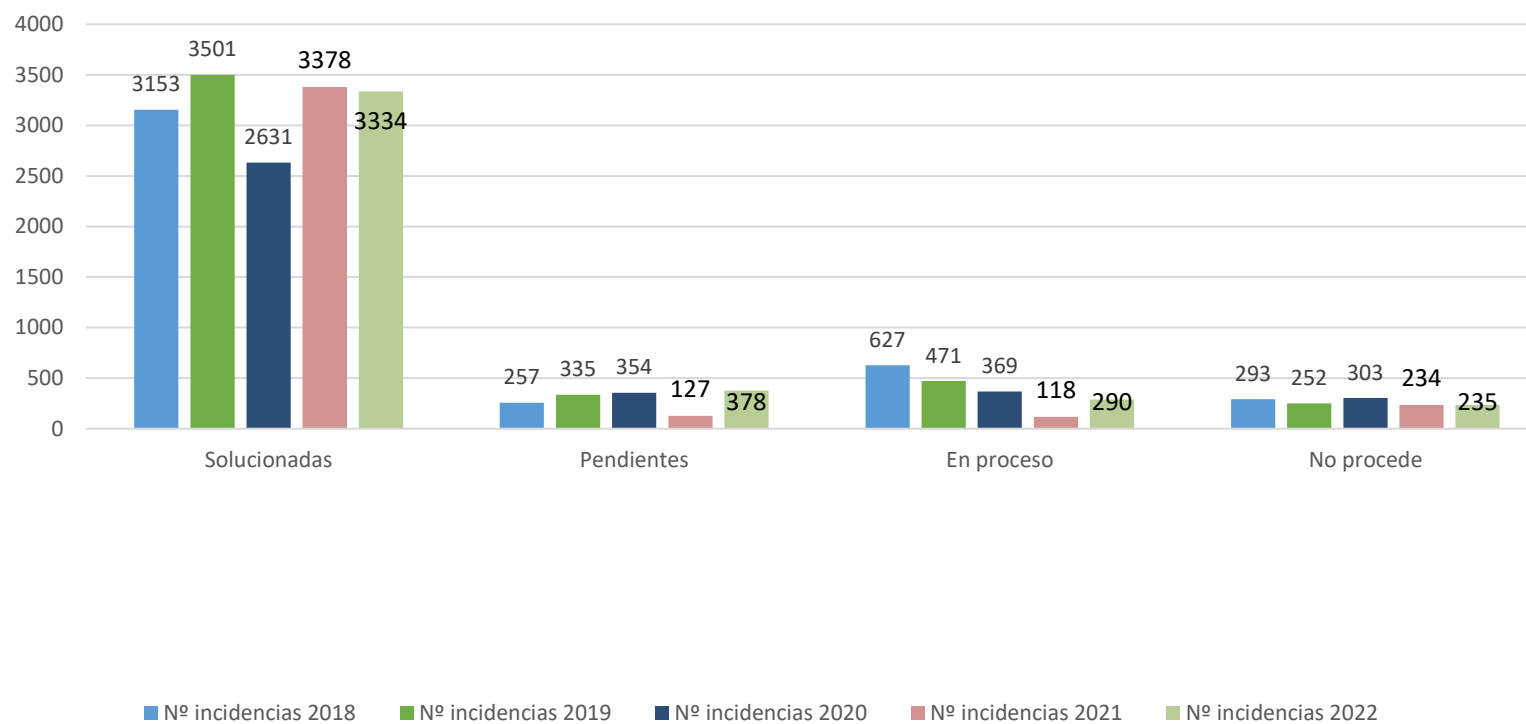
En relación a la gestión de incidencias y su evolución, desde el año 2014 se ha observado un incremento muy importante del uso de la Línea Verde, pasando de unas 280 incidencias el año de implantación a 5304 incidencias en el año 2022.

En este año 2022 comprobamos un leve incremento hasta las 5304 incidencias con respecto a 2021 incrementando en 1328 incidencias más, recuperando ya la normalidad pasada la crisis sanitaria.

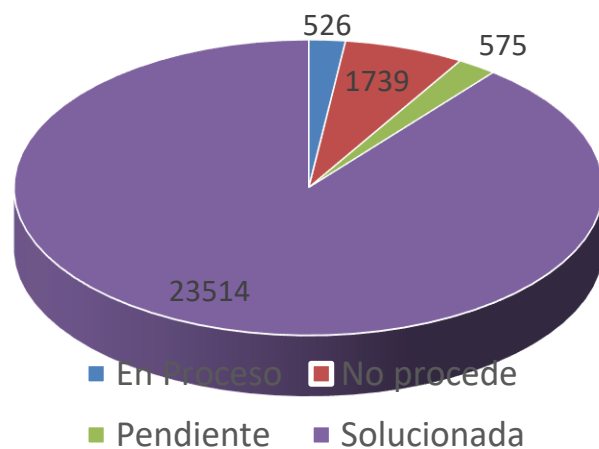
Durante estos 9 años, el Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu ha gestionado un total 29158 incidencias.



Evolucion del numero de incidencias por estado



Total incidencias por estado (2014 -2022)



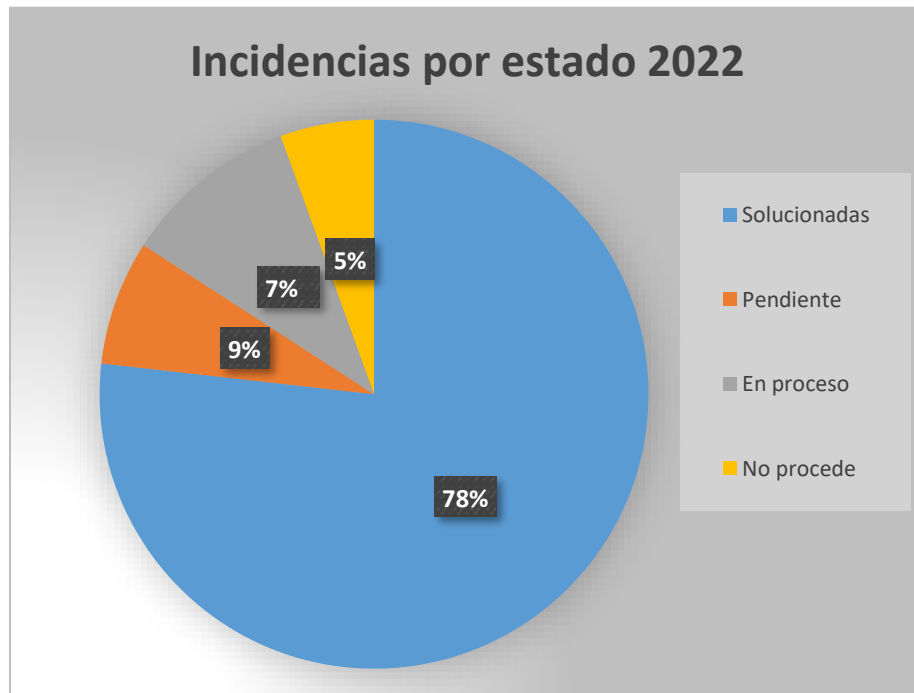
Desde la implantación de la Línea Verde en el año 2014, el porcentaje de incidencias solucionadas está entorno al 80,48% (23585) incidencias se han resuelto), quedando un 3% pendientes (750 incidencias), un 2% en proceso (567 incidencias) y un 6% (1745 incidencias) no proceden.

En relación al porcentaje de incidencias pendientes, los motivos van desde incidencias que requieren de un procedimiento administrativo más largo (por ejemplo, la retirada de vehículos abandonados, el procedimiento marca seguir toda una serie de

trámites y notificaciones, que se alargan en el tiempo, hasta que el vehículo se considera residuo y se puede retirar de la vía PÚBLICA).

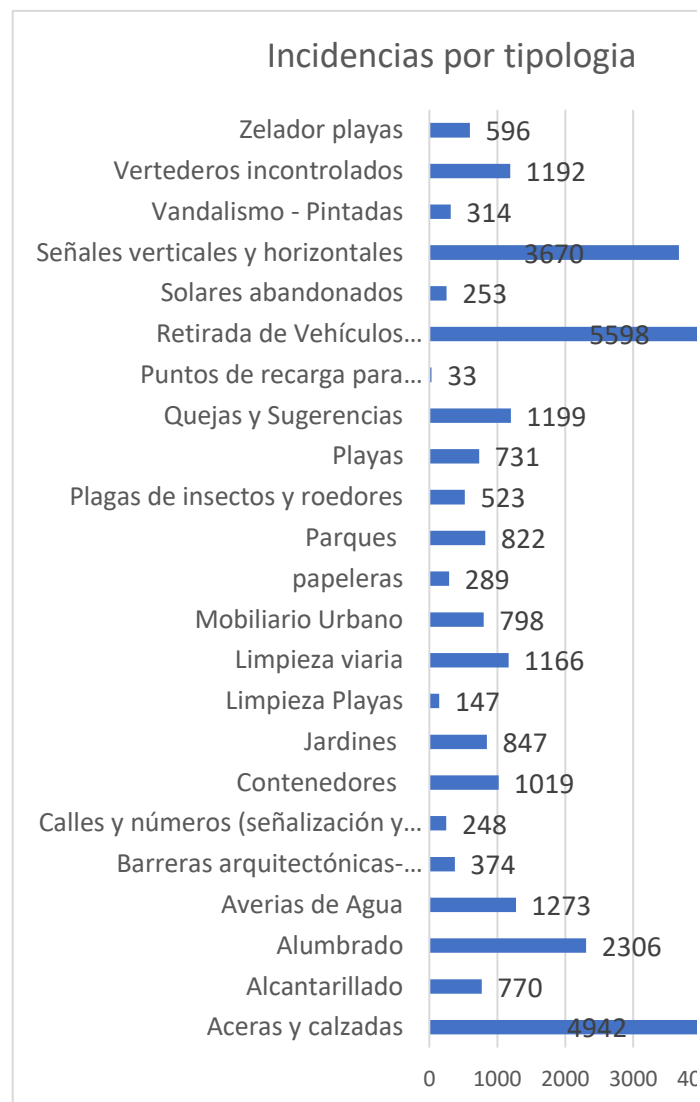
En relación a las incidencias catalogadas como No procede, se atiende a varios criterios:

- Que la incidencia corresponda a otro municipio.
- Que la incidencia es de competencia supramunicipal o de otro organismo. (por ejemplo: cables de luz de GESA, líneas telefónicas, carreteras del Consell Insular. No obstante, en estos casos suele notificarse también al organismo competente).
- Que la incidencia notificada, no puede tramitarse a través de la línea verde, ya que requiera de un trámite administrativo concreto, y la persona debe seguir los cauces legales establecidos (por ejemplo, denuncias por ruidos, avisos de infracciones de tráfico, etc).
- Que la incidencia notificada no se corresponde a ninguna de las tipologías establecidas por la Línea Verde, por lo que su gestión no puede realizarse desde esta herramienta.



Durante el año 2022, se han gestionado un total de 5304 incidencias, de las cuales un 78% se han solucionado, un 7% están en proceso, un 9% están pendientes de solucionar y un 5% no proceden).

INCIDENCIAS POR TIPOLOGIA



Las categorías que recibimos mayor número de incidencias se corresponden a la Retirada de Vehículos abandonados (un 19% del total), seguido de incidencias relacionadas con la mejora de Aceras y Calzadas (un 17 % del total) sobre todo relacionadas con la accesibilidad universal.

También las incidencias relacionadas con Señales Verticales y Horizontales (un 12 %) y el arreglo del Alumbrado PÚBLICO (un 8 %) son bastante representativas.

En menor medida, se reciben incidencias relacionadas con las averías de agua, alcantarillado, contenedores, jardines, mobiliario urbano, parques y playas.

USUARIOS APP y PORTAL: 5304

En cuanto al número de usuarios durante el 2022, 5304 personas se han descargado la App de Línea Verde de Santa Eulària des Riu o se ha registrado en el portal y ha puesto una incidencia o ha leído/entrado en Comunicaciones; en definitiva, usuarios que han interactuado de alguna manera.