

INFORME LÍNEA VERDE 2019

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.



10:06

Comunicación

X Carrera de la Sobrasada

📅 22/11/2019

El Sábado 23/11/2019, con motivo de la celebración de la X Carrera de la Sobrasada, se restringirá el aparcamiento y circulación habituales en la Población de Santa Gertrudis de Fruitera



restricción de aparcamiento

El Sábado 23/11/2019, con motivo de la celebración de la X Carrera de la Sobrasada, se restringirá el aparcamiento y circulación habituales en la Población de Santa Gertrudis de Fruitera.

>>La restricción de aparcamiento será desde las 08:00 hasta el fin del evento.

>>Los cortes de circulación desde las 16:00 y



10:06

Comunicación

Fiestas de San Carlos 2019

📅 01/11/2019

Cortes de calle durante por la celebración de la noche de conciertos el 1 de Noviembre en San Carlos de Peralta



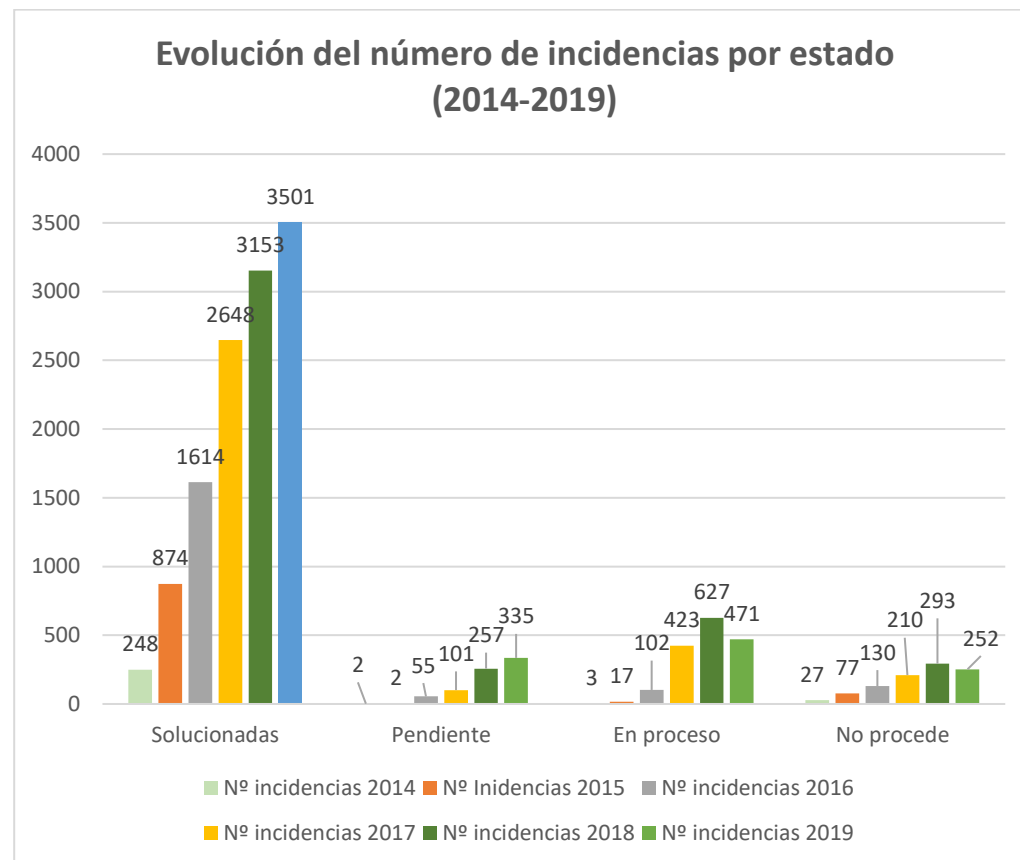
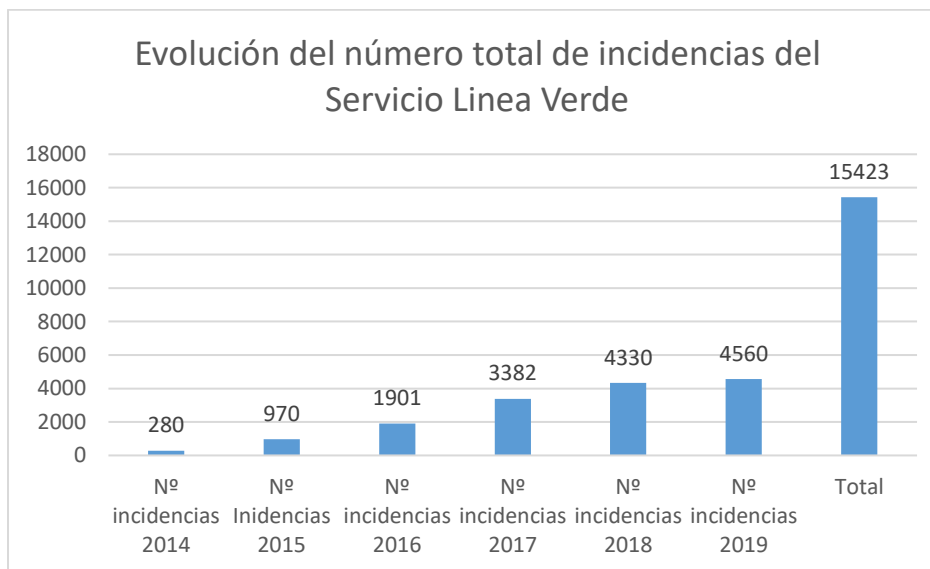
Mapa de Cortes

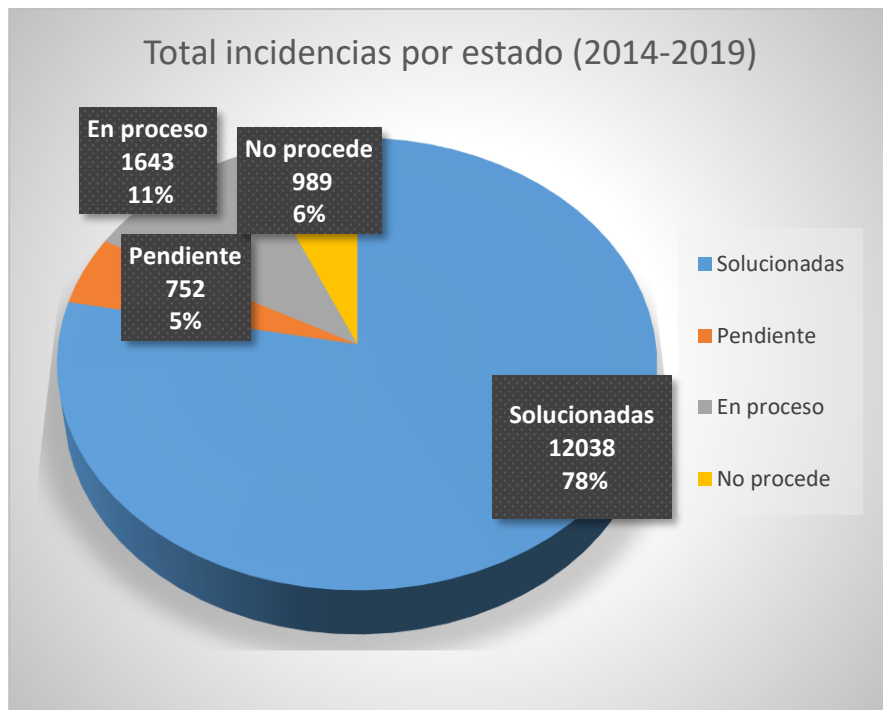
La noche del viernes 1 de Noviembre desde las 18:00 hasta las 03:00 del día 2 tendrán lugar tres conciertos: Post It, Celtas Cortos y DJ Toni dentro del programa de las Fiestas de San Carlos, y por consiguiente, y siempre por su seguridad, nos vemos obligados a realizar varios cortes de circulación en las vías de acceso al pueblo y se prohíbe el aparcamiento en las calles centrales del pueblo, las cuales:

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 **4.560 incidencias** en el año 2019.

Durante estos 5 años, el Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu ha gestionado un total 15.423 incidencias.





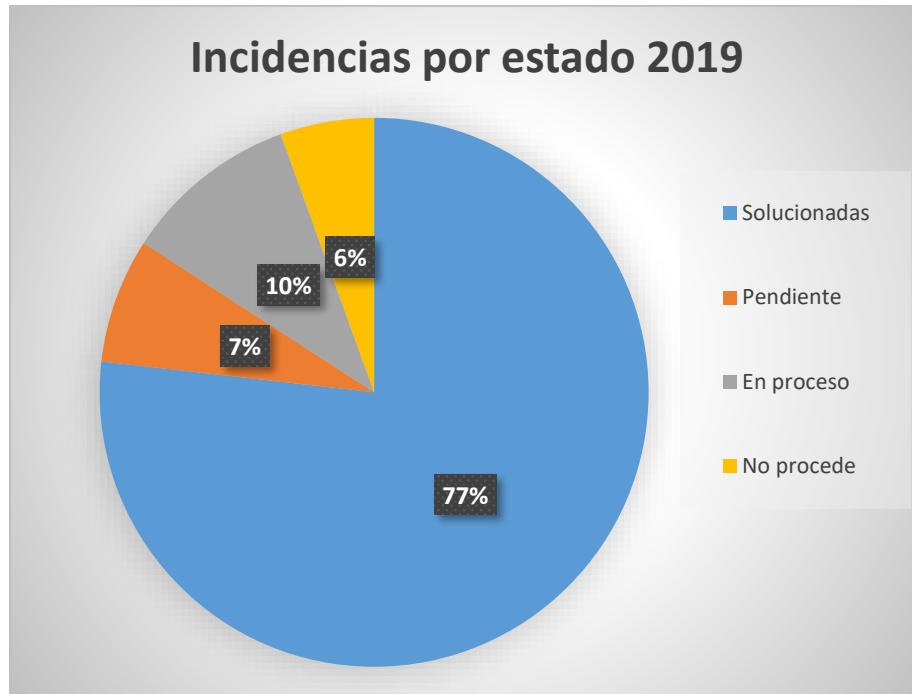
Desde la implantación de la Línea Verde en el año 2014, el porcentaje de incidencias solucionadas está entorno al 78% (12.038 incidencias se han resuelto), quedando un 5% pendientes (752 incidencias), un 11% en proceso (1.643 incidencias) y un 6% (989 incidencias) no proceden.

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).

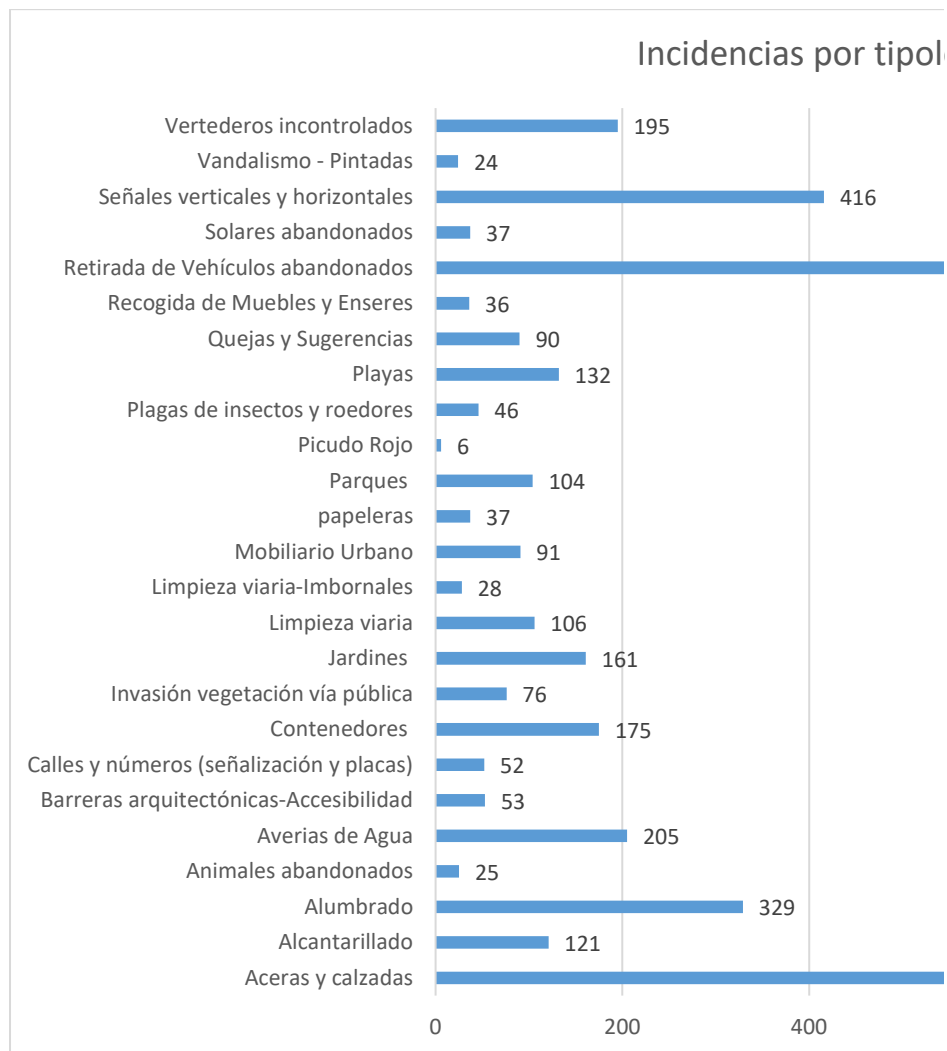
En relación a las incidencias catalogadas como No procede, se atiende a varios criterios:

- 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 2019, se han gestionado un total de 4.560 incidencias, de las cuales un 77% se han solucionado, un 10% están en proceso, un 7% están pendientes de solucionar y un 6% no proceden).

INCIDENCIAS POR TIPOLOGIA



Las categorías que recibimos mayor número de incidencias se corresponden a la **Retirada de Vehículos abandonados (un 26% del total)**, seguido de incidencias relacionadas con la mejora de **Aceras y Calzadas (un 18.38 % del total)** sobretodo relacionadas con la accesibilidad universal.

También las incidencias relacionadas con **Señales Verticales y Horizontales (un 9.12 %)** y el arreglo del **Alumbrado público (un 7.21 %)** 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: 2957

En cuanto al número de usuarios durante el 2019, 2.957 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.