
INFORME LÍNEA VERDE 2020



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

20 ENERO 2021

**DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

INFORME LÍNEA VERDE 2020

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.

“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”.

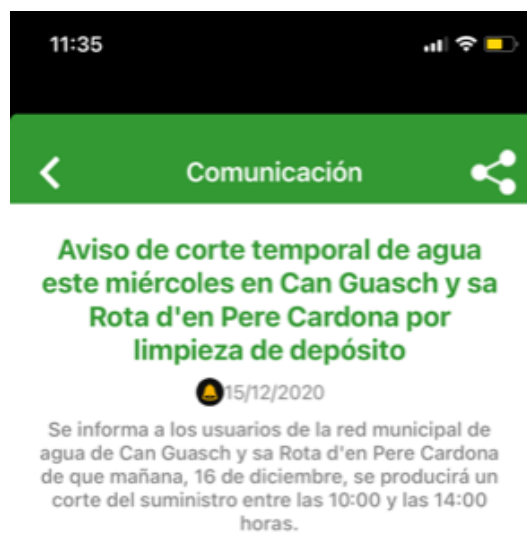
“Desde la puesta en marcha del servicio, el Ayuntamiento de Santa Eulària ha recibido 19.080 incidencias, de las cuales un 89% se encuentran solucionadas”.

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.



La empresa concesionaria del suministro de agua en el municipio, Aqualia, realizará este miércoles una limpieza ordinaria del depósito de Can Sala, lo que obligará a cortar el suministro de forma temporal a los abonados de las zonas de Can Guasch y sa Rota d'en Pere Cardona. Estos trabajos, imprescindibles para mantener la calidad e intensidad del suministro a las viviendas, obligan a vaciar el depósito y mantenerlo en seco durante unas horas, por lo que se deberá cortar el suministro.

El horario previsto de interrupción es entre las 10:00 y las 14:00 horas.

Les rogamos disculpen las molestias que se puedan generar.



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 más de 4.000 incidencias anuales, en estos últimos 3 años.

En este año 2020 comprobamos un leve descenso hasta las 3.657 incidencias debido en gran parte a la crisis sanitaria actual que estamos viviendo.

Durante estos 6 años, el Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu ha gestionado un total 19.080 incidencias.

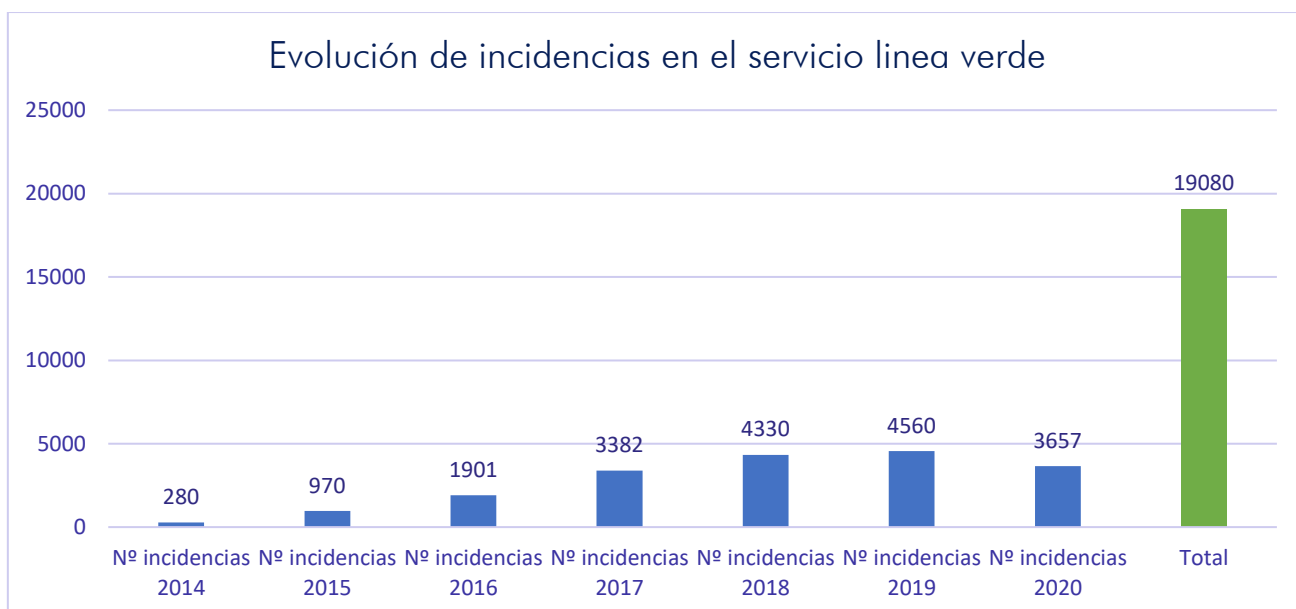


Gráfico 1: Evolución del número total de incidencias registradas en Línea Verde Santa Eulària des Riu, por años.
Fuente: Ajuntament de Santa Eulària des Riu

Evolucion del numero de incidencias por estado (2014 - 2020)

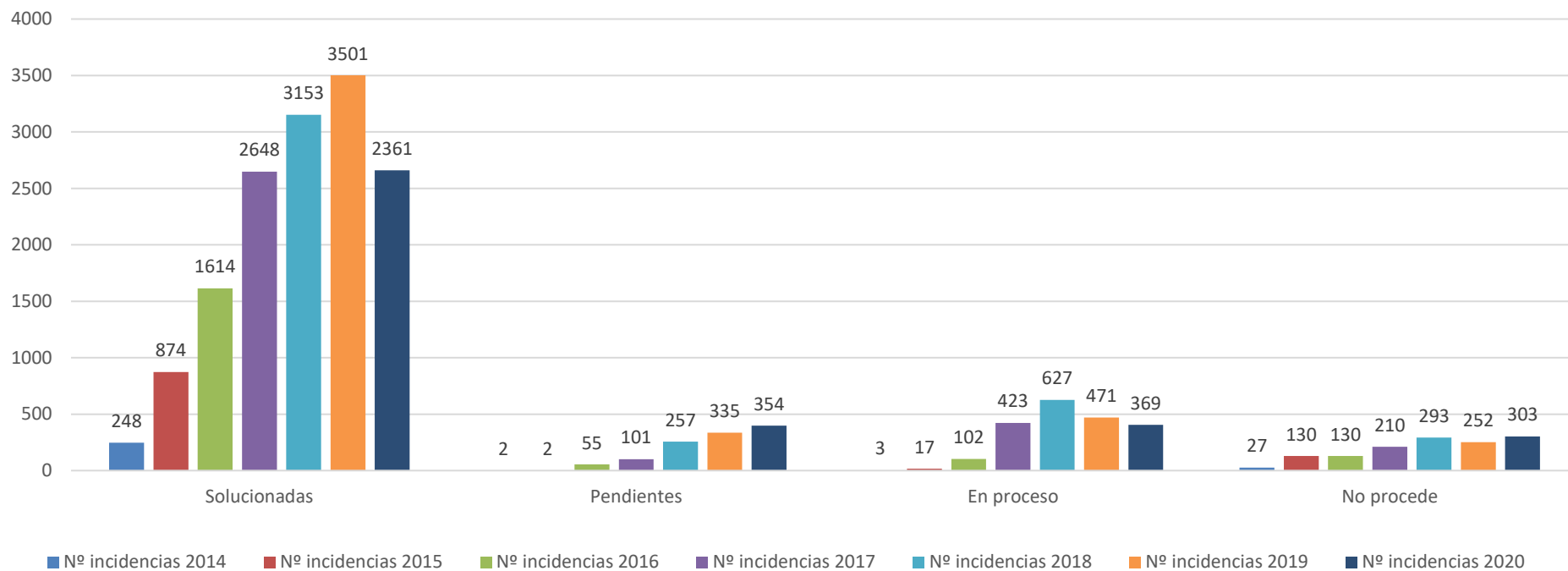


Gráfico 2: Evolución del número de incidencias por estado (solucionadas, pendientes, en proceso y no procede) por años.

Fuente: Ajuntament de Santa Eulària des Riu

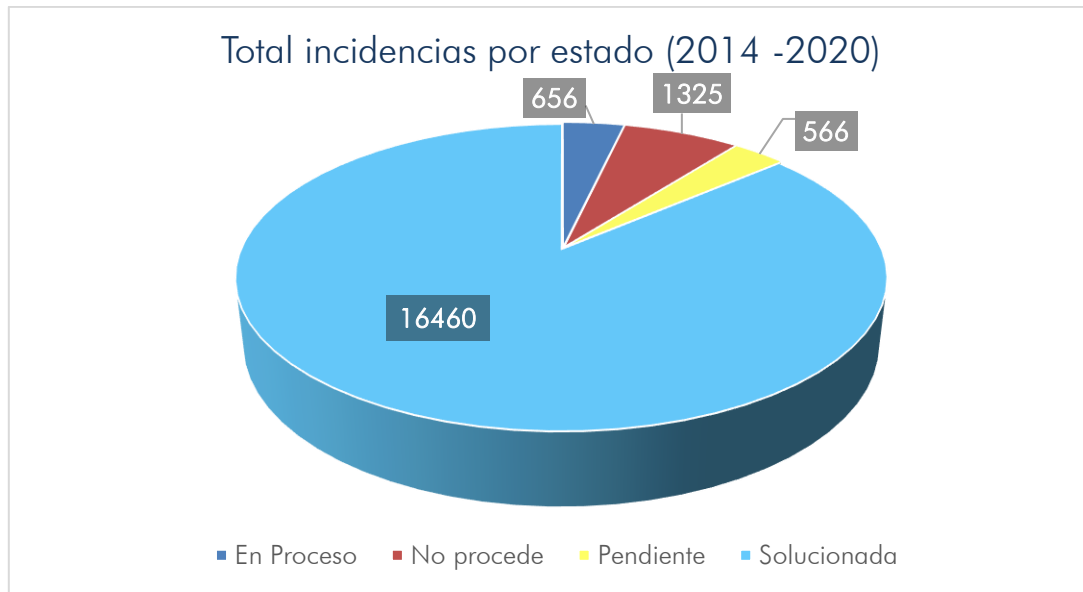


Gráfico 3: Evolución del número total de incidencias por estado (solucionadas, pendientes, en proceso y no procede) desde la puesta en marcha del servicio en 2014. Fuente: Ajuntament de Santa Eulària des Riu

Desde la implantación de la Línea Verde en el año 2014, el porcentaje de incidencias solucionadas está entorno al 86% (16.470 incidencias se han resuelto), quedando un 3% pendientes (566 incidencias), un 4% en proceso (656 incidencias) y un 7% (1.325 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, 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 2020, se han gestionado un total de 3.657 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).

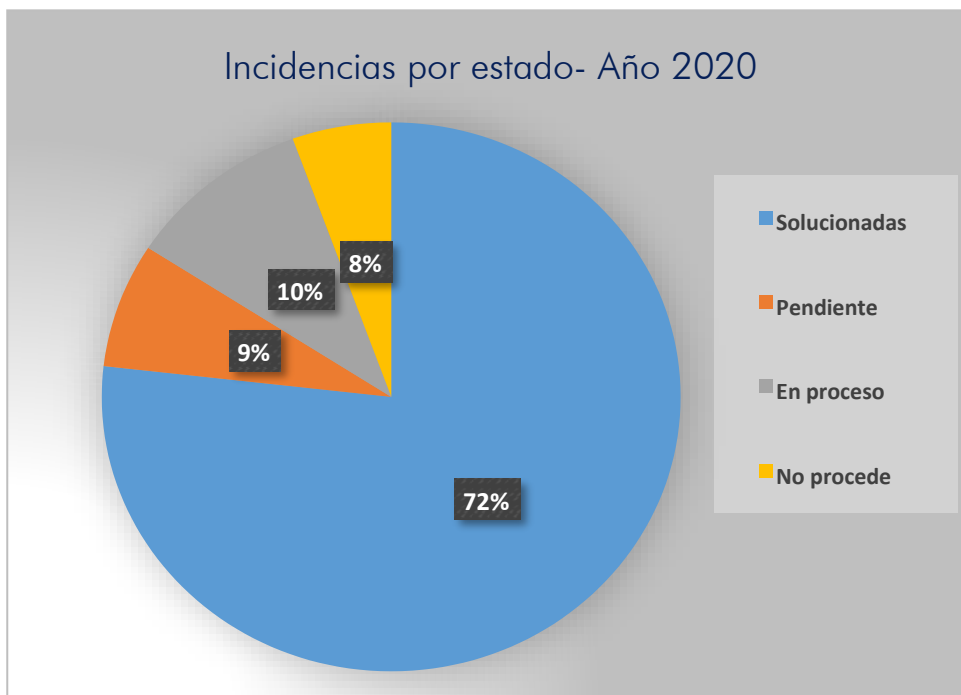


Gráfico 4: Porcentaje de incidencias por estado del 1 enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020. Fuente: Ajuntament de Santa Eulària des Riu

Las categorías que recibimos mayor número de incidencias se corresponden a la Retirada de Vehículos abandonados (un 17 % del total), seguido de incidencias relacionadas con la mejora de Aceras y Calzadas (un 16 % 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.

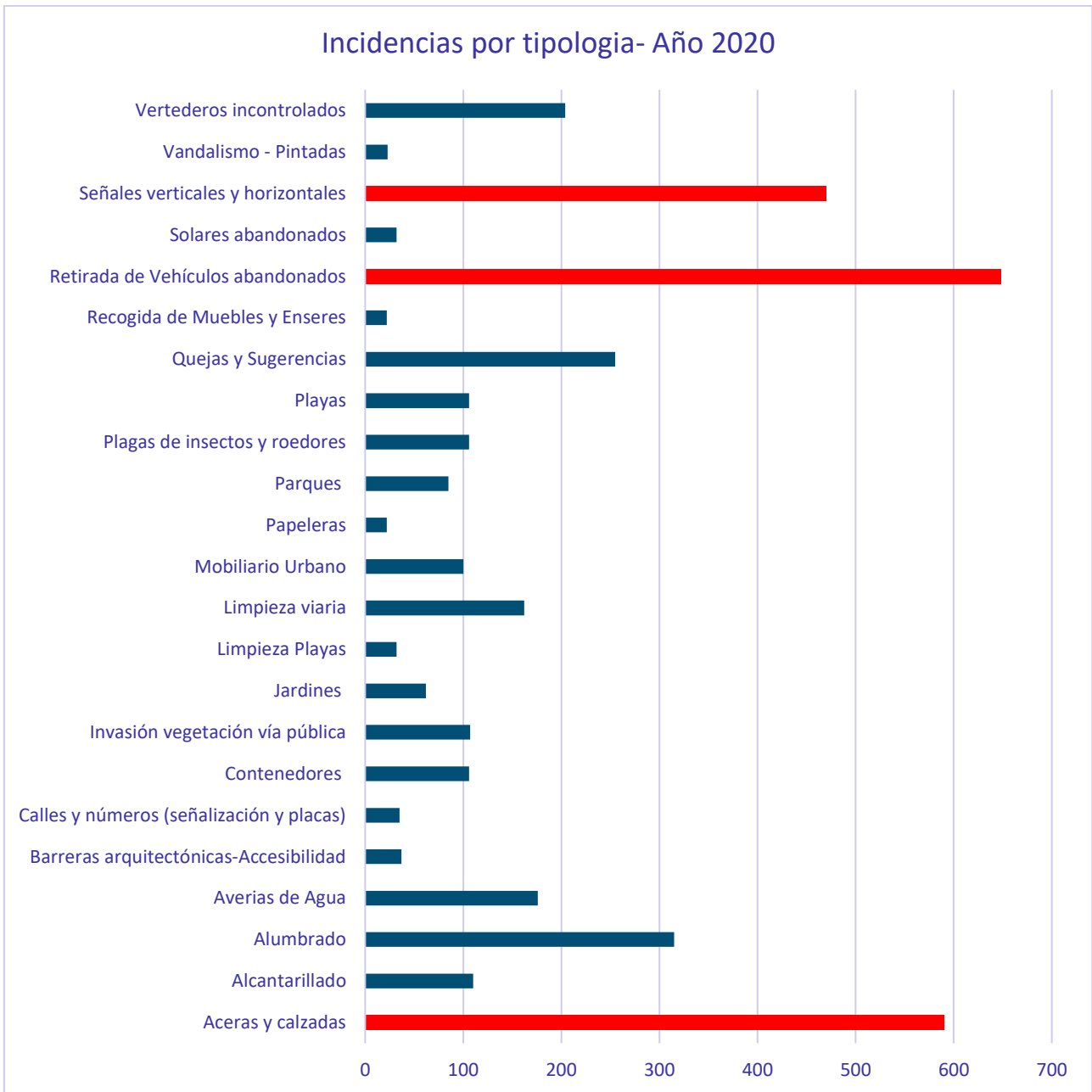


Gráfico 5: Número de incidencias por tipología del 1 enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020. Fuente: Ajuntament de Santa Eulària des Riu

USUARIOS APP y PORTAL (2020).

En cuanto al número de usuarios durante el 2020, 3.397 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.

Usuarios Web : 474 gente que se ha registrado en el portal de Linea Verde de Santa Eulària des Riu durante el 2020.

DATOS ESTADISTICOS GENERALES DEL PORTAL LÍNEA VERDE

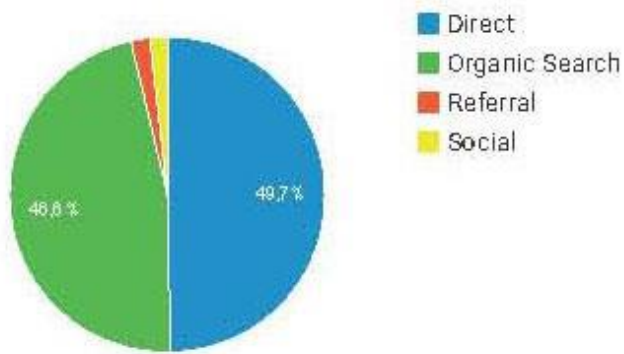
www.lineaverdesantaeulariadesriu.com



Gráfico 6: Datos estadísticos del portal Linea Verde Santa Eulària des Riu. Fuente: Linea Verde-Ambientum

FUENTES DE TRAFICO DEL PORTAL LÍNEA VERDE

Canales principales



Usuarios

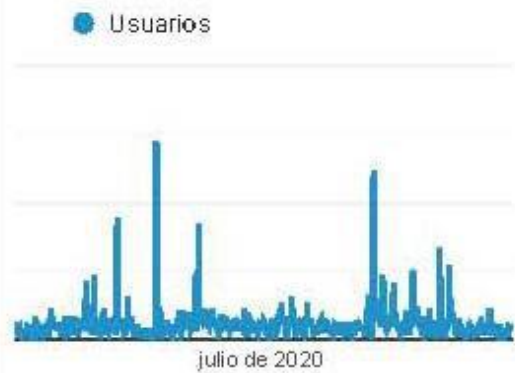


Gráfico 7: Fuentes de tráfico del portal Línea Verde Santa Eulària des Riu. Fuente: Línea Verde-Ambientum

PAGINAS MAS VISITADAS

- /lv/incidencias_online.asp
- /lv/residuos-documentacion.asp
- /lv/consultas_online.asp
- /lv/mapa-incidencias.asp
- /lv/consultasCiudadanos.asp