

INFORME LÍNEA VERDE 2025

El Ayuntamiento

En 2014, el Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu estableció la Línea Verde como un canal directo de comunicación entre los ciudadanos y las diversas áreas del ayuntamiento. Esta iniciativa busca agilizar la resolución de las incidencias detectadas por los vecinos e involucrar a la comunidad en la mejora de distintos aspectos del municipio.

Aunque la principal función de la Línea Verde es permitir que los ciudadanos informen al ayuntamiento sobre incidencias, en los últimos años también se ha fortalecido como medio para que el ayuntamiento comunique información de interés a los ciudadanos. Además, las consultas recibidas de los ciudadanos son atendidas por un equipo de expertos.

Por ejemplo, aquellos ciudadanos que utilizan la aplicación de Línea Verde reciben avisos importantes sobre cortes de calles y vías públicas debido a eventos deportivos o fiestas, información sobre descuentos en las tasas de basura por reciclaje, cortes de agua, entre otros.

COMUNICACIONES

Las comunicaciones las realiza el ayuntamiento hacia los ciudadanos.

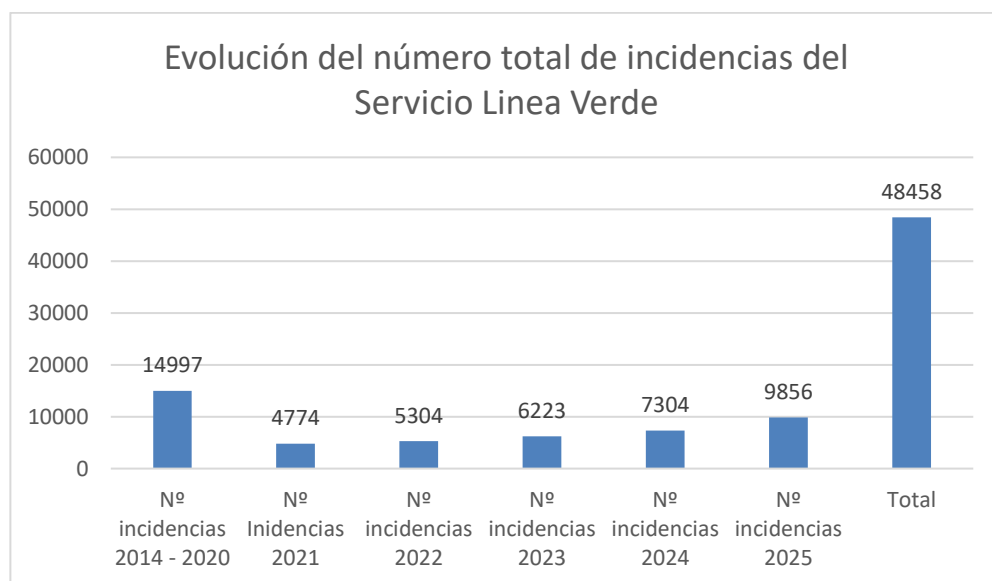
Los ciudadanos que tienen descargada la aplicación reciben una notificación cuando hay una nueva comunicación. La mayoría de las comunicaciones enviadas desde el ayuntamiento están relacionadas con eventos que requieren el corte o cierre de vías públicas, como carreras y fiestas, así como para notificar información de especial relevancia. La Línea Verde se utiliza como un medio más de comunicación entre el ayuntamiento y los ciudadanos.

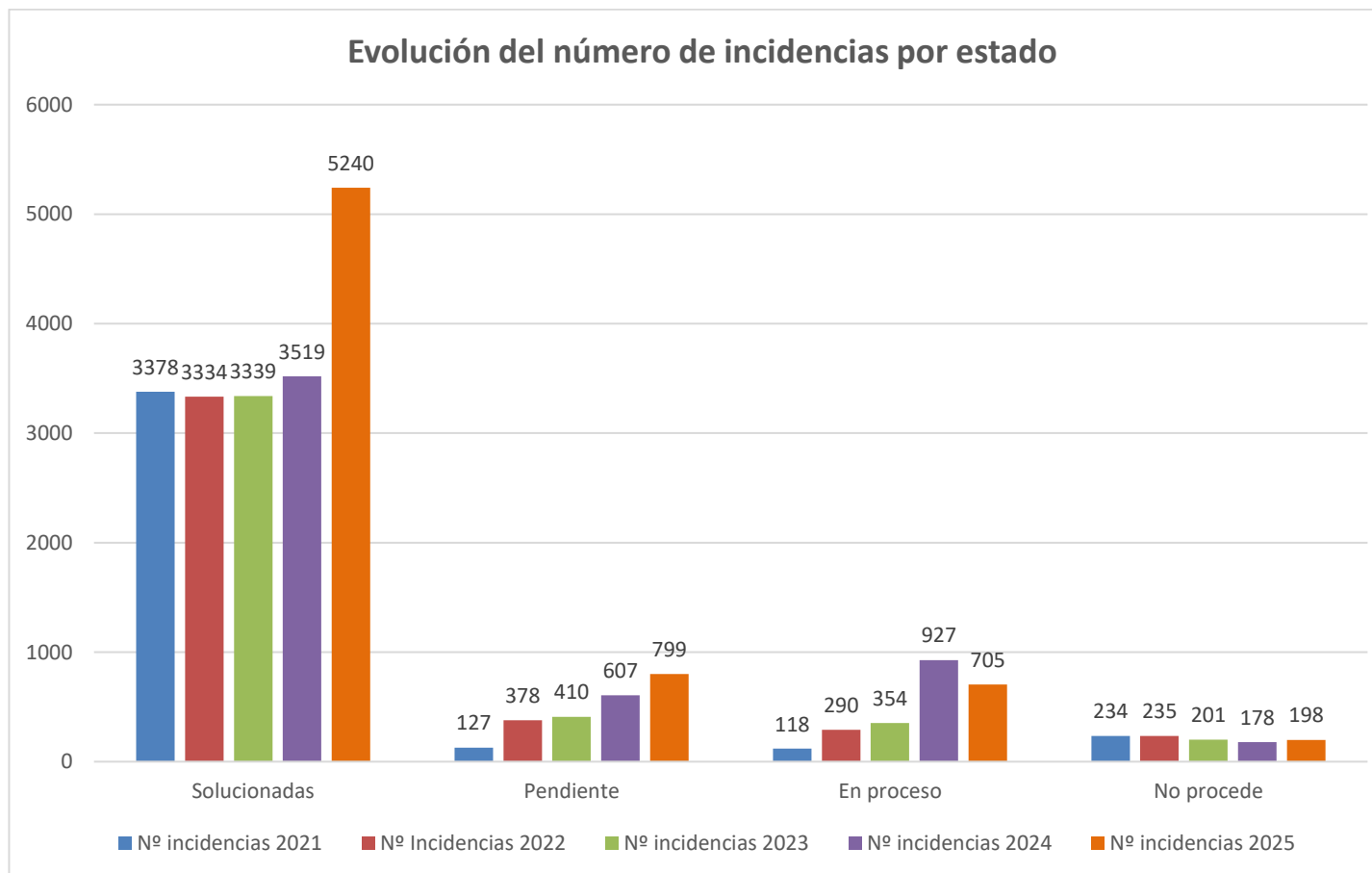
EVOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

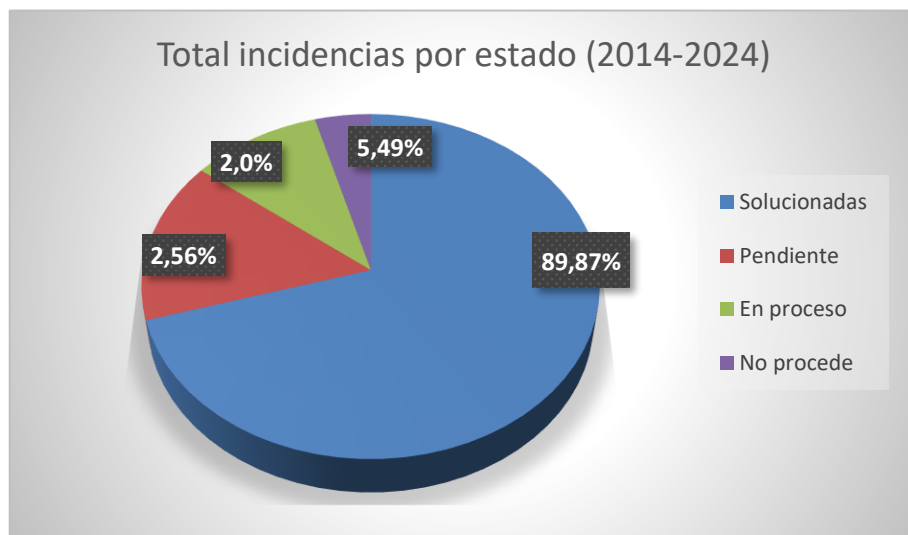
En cuanto a la gestión de incidencias y su evolución, desde 2014 se ha observado un notable incremento en el uso de la Línea Verde, pasando de unas 280 incidencias en el año de su implantación a 9,856 incidencias en 2025.

En este año 2025, hemos constatado un leve incremento en comparación con 2024, registrando 2,552 incidencias más.

A lo largo de estos 11 años, el Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu ha gestionado un total de 48,458 incidencias.







Desde la implementación de la Línea Verde en 2014, aproximadamente el 89,87% de las incidencias (38,523) han sido solucionadas, mientras que un 2,56% (1096) están pendientes, otro 2,0% (895) en proceso, y un 5,49% (2,352) no proceden.

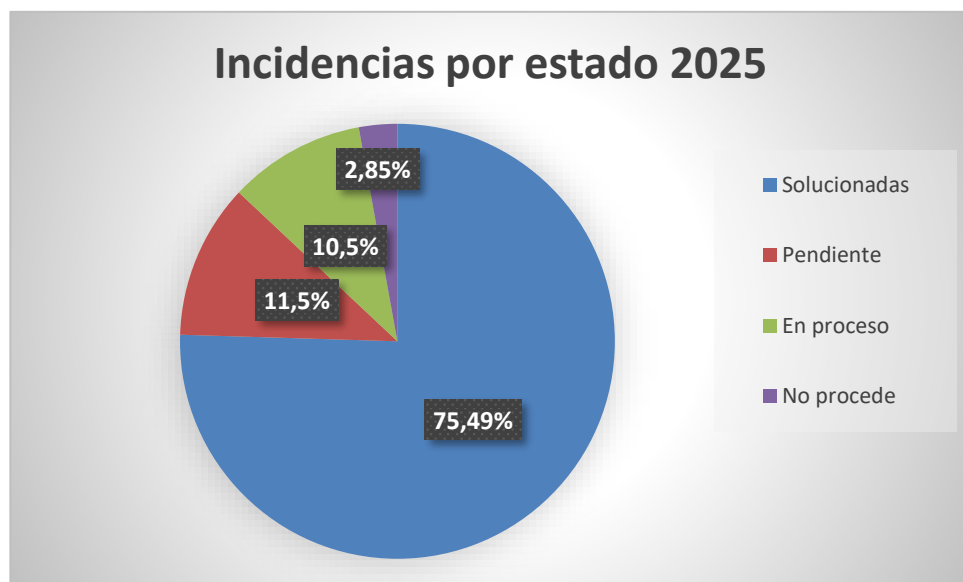
Las incidencias pendientes suelen deberse a procedimientos administrativos más prolongados.

Por ejemplo, la retirada de vehículos abandonados requiere varios trámites y notificaciones, alargándose hasta que el vehículo se considera residuo y puede retirarse de la vía pública.

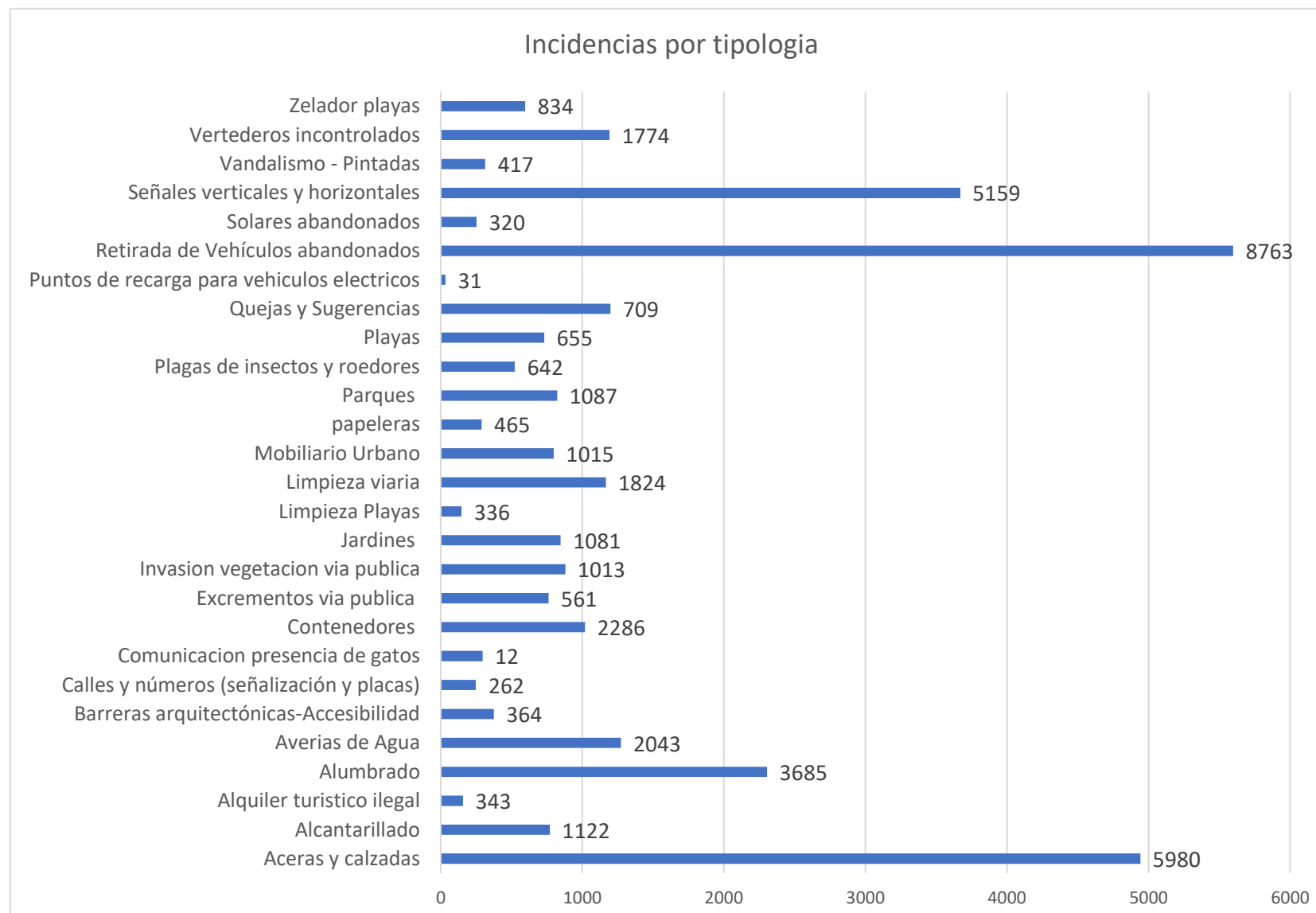
Respecto a las incidencias catalogadas como No procede, estas se deben a diversos criterios:

- La incidencia corresponde a otro municipio.
- Es competencia de un organismo supramunicipal o de otro ente, como cables de luz de GESA, líneas telefónicas, o carreteras del Consell Insular. En estos casos, también se notifica al organismo competente.
- La incidencia notificada no puede tramitarse a través de la Línea Verde y requiere un trámite administrativo específico, obligando a la persona a seguir los cauces legales establecidos (por ejemplo, denuncias por ruidos o infracciones de tráfico).
- La incidencia notificada no se ajusta a ninguna de las tipologías establecidas por la Línea Verde, impidiendo su gestión mediante esta herramienta.

En el año 2025, se gestionaron un total de 6,945 incidencias. De estas, un 75,49% fueron resueltas, un 10,15% están en proceso, un 11,5% permanecen pendientes de solución y un 2,85% se consideran no procedentes.



INCIDENCIAS POR TIPOLOGIA



Las categorías con mayor número de incidencias recibidas son la Retirada de Vehículos Abandonados, representando un 20,44% del total, seguido de incidencias relacionadas con la Mejora de Aceras y Calzadas, que constituyen un 13,95% del total, especialmente en cuanto a accesibilidad universal.

También son significativas las incidencias sobre Señales Verticales y Horizontales (un 12,04%) y el Arreglo del Alumbrado Público (un 8,60%).

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

USUARIOS APP y PORTAL: 5,661

Durante el año 2025, un total de 7.862 personas han descargado la aplicación de Línea Verde de Santa Eulària des Riu y 1.564 se han registrado en el portal, ya sea para reportar una incidencia o para leer/entrar en Comunicaciones, en resumen, usuarios que han interactuado de alguna manera.

Los ciudadanos que se han descargado la app o se han registrado en la web son **9426**.