

INFORME DE EVALUACIÓN: SERVICIO LÍNEA VERDE 2025

Fecha de actualización 16/01/2026

En el año 2014, el Ajuntament de Santa Eulària des Riu implantó la plataforma *Línea Verde* como un canal directo de comunicación entre la ciudadanía y las áreas operativas municipales. Esta iniciativa agiliza la resolución de incidencias en la vía pública e involucra activamente a la comunidad en el mantenimiento y mejora del municipio.

Además de su función de recepción de incidencias, el servicio se ha consolidado como un canal oficial de información ciudadana. A través de la aplicación móvil se emiten avisos sobre cortes de calles por eventos deportivos o festividades, alertas de cortes de agua y novedades sobre bonificaciones en las tasas de basura por reciclaje. Asimismo, las consultas vecinales son atendidas directamente por un equipo técnico especializado.

2. COMUNICACIONES E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Las comunicaciones unidireccionales desde el ayuntamiento hacia los ciudadanos se realizan mediante notificaciones push en la app. La mayoría de los envíos informan sobre afecciones al tráfico por carreras o fiestas locales, así como avisos de relevante interés municipal, utilizando la Línea Verde como un canal complementario y prioritario de comunicación.

3. BALANCE EVOLUTIVO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS (2014 – 2025)

Desde 2014, el uso de la plataforma ha mostrado un crecimiento continuo, pasando de unas 280 incidencias en el año de su implantación a 9.856 incidencias en 2025. Durante el último año se constató un leve incremento respecto a 2024, registrándose 2.552 incidencias adicionales. En el conjunto de estos 11 años, el Ayuntamiento ha gestionado un total acumulado de 48.458 incidencias.

Estado de Gestión (Histórico 2014–2025)	N.º Incidencias	Porcentaje (%)
Solucionadas (Gestión completada)	38.523	89,87 %
No proceden (Criterios técnicos / competencia externa)	2.352	5,49 %
Pendientes (En tramitación administrativa)	1.096	2,56 %
En proceso (Actuación técnica en curso)	895	2,00 %
TOTAL ACUMULADO	48.458	100,00 %

Las incidencias catalogadas como *Pendientes* obedecen mayoritariamente a trámites administrativos más prolongados. Por ejemplo, la retirada de vehículos abandonados exige notificaciones legales previas e inspecciones hasta ser considerados residuos urbanos para su retirada definitiva.

4. ANÁLISIS DETALLADO DEL EJERCICIO 2025

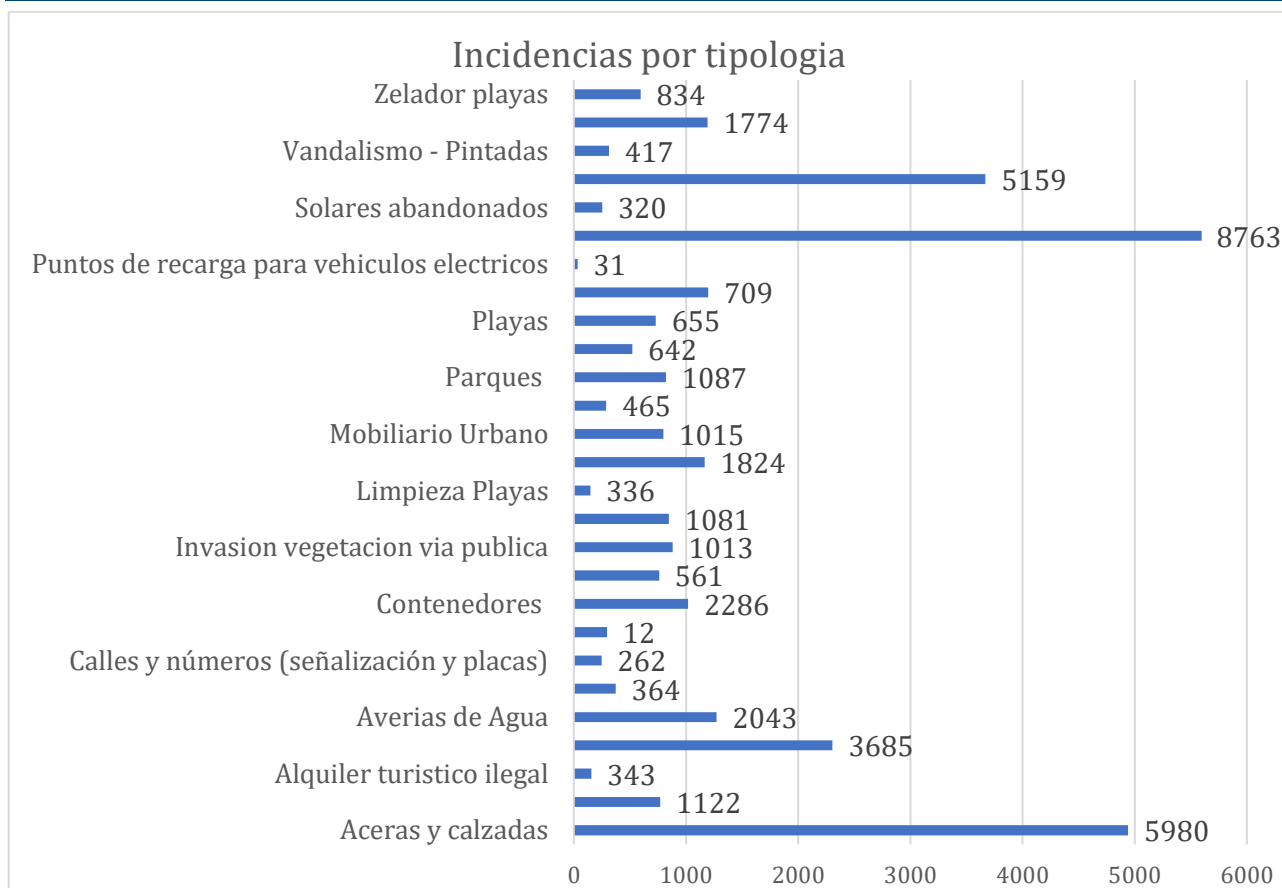
En el año 2025 se gestionaron un total de **6.945 incidencias** con el siguiente balance de tramitación:

Estado de Tramitación (2025)	Porcentaje (%)
Resueltas / Solucionadas	75,49 %
Pendientes de solución	11,50 %
En proceso de ejecución	10,15 %
No procedentes	2,85 %

Criterios de Clasificación para Incidencias "No Procedentes":

- 1. Fuera de ámbito territorial:** La incidencia se ubica en otro municipio.
- 2. Competencia supramunicipal o externa:** Corresponde a entidades externas (redes eléctricas de GESA, líneas telefónicas o carreteras dependientes del Consell Insular). En estos casos se notifica al organismo competente.
- 3. Requisito de cauce específico:** No gestionable por Línea Verde al requerir procedimiento administrativo reglado (ej. denuncias por ruidos o infracciones de tráfico).
- 4. Ajenas al catálogo:** No se adecúan a ninguna tipología establecida en la plataforma.

5. DISTRIBUCIÓN DE INCIDENCIAS POR TIPOLOGÍA



6. INTERACCIÓN CIUDADANA Y COBERTURA DE USUARIOS

Durante el ejercicio 2025 se ha registrado la siguiente participación ciudadana:

- **Descargas de la aplicación móvil:** 7.862 personas.
- **Registros en el portal web:** 1.564 usuarios.
- **Total de usuarios interactivos (App + Web):** 9.426 ciudadanos (personas que interactuaron notificando incidencias o consultando comunicaciones).