

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
MERCADOS DE ABASTOS 2012
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los usuarios/ ciudadanos de los MERCADOS perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio del 2012.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 335 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

- Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el ***NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LOS MERCADOS de Ciudad Autónoma de Melilla*** con un valor de 7,68 sobre 10.

Estadísticos descriptivos de los Mercados 2012

	N	MEDIA (*)
Accesibilidad al mercado	334	7,970
Limpieza del mercado	335	7,672
Higiene de los puestos de venta de verduras	327	7,572
Higiene de los puestos de venta de pescados	327	7,131
Higiene de los puestos de venta de carne	321	8,199
Estado de los aseos	143	6,462
Trato del personal encargado del Mercado	260	8,562
Trato del personal de los puestos de ventas	328	8,793
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	246	8,089
Seguridad/ Vigilancia del mercado	313	7,387
Nivel de Calidad del Mercado	330	7,685

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10. Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la **PERCEPCIÓN** de los usuarios / ciudadanos de dicho servicio:

	AÑO 2013 ²			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al mercado	77,70%	5,20%	17,10%	94,80%
Limpieza del mercado	71%	8,40%	20,70%	91,70%
Higiene de los puestos de venta de verduras	70,00%	7,30%	22,70%	92,70%
Higiene de los puestos de venta de pescados	58,6%	15,3%	26,1%	84,70%
Higiene de los puestos de venta de carne	85,0%	5,3%	9,7%	94,70%
Estado de los aseos	48,6%	31,0%	20,4%	69,00%
Trato del personal encargado del Mercado	89,1%	1,6%	9,3%	98,40%
Trato del personal de los puestos de ventas	91,8%	1,8%	6,4%	98,20%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	84,5%	2,8%	12,7%	97,20%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	70,8%	12,2%	17,0%	87,80%
Nivel de Calidad del Mercado	44,5%	11,1%	44,4%	88,90%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.