CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

MERCADO BUEN ACUERDO 2024

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administración Pública, 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/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **MERCADO BUEN ACUERDO 2024** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 73** 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 E INTERPRETACIÓN DE 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 del servicio** con un valor de **4,27** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	72	4,44
Limpieza del mercado	72	4,43
Higiene de los puestos de venta de verduras	72	4,72
Higiene de los puestos de venta de pescados	54	4,06
Higiene de los puestos de venta de carne	44	4,66
Estado de los aseos	11	3,09
Trato del personal encargado del Mercado	32	4,84
Trato del personal de los puestos de ventas	72	4,88
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	16	4,75
Seguridad/ Vigilancia del mercado	23	4,43
Nivel de Calidad, en general, del Mercado	73	**4,27**

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2024				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad al mercado	4,2%	16,6%	79,2%	95,8%
Limpieza del mercado	2,8%	15,3%	81,9%	97,2%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	6,9%	93,1%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	13%	20,3%	66,7%	87%
Higiene de los puestos de venta de carne	2,3%	6,8%	90,9%	97,7%
Estado de los aseos	45,5%	9%	45,5%	54,5%
Trato del personal encargado del Mercado	3,1%	0%	96,9%	96,9%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	4,2%	95,8%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	6,3%	93,7%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	8,7%	0%	91,3%	91,3%
Nivel de Calidad, en general, del Mercado	2,7%	22%	75,3%	97,3%

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los Pinares	1	1,4	1,4	1,4
	General Gómez Jordana	3	4,1	4,1	5,5
	Hernán Cortés	2	2,7	2,7	8,2
	La Libertad	6	8,2	8,2	16,4
	Virgen de la Victoria	1	1,4	1,4	17,8
	Real	4	5,5	5,5	23,3
	Batería Jota	2	2,7	2,7	26,0
	Isaac Peral	23	31,5	31,5	57,5
	Hipódromo	5	6,8	6,8	64,4
	Reina Regente	1	1,4	1,4	65,8
	Industrial	5	6,8	6,8	72,6
	Polígono Residencial La Paz	4	5,5	5,5	78,1
	Ataque Seco	1	1,4	1,4	79,5
	Concepción Arenal	1	1,4	1,4	80,8
	Medina Sidonia	3	4,1	4,1	84,9
	Héroes de España	4	5,5	5,5	90,4
	Cañada de Hidum	7	9,6	9,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	54	74,0	74,0	74,0
	Hombre	19	26,0	26,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Señala el mercado:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buen Acuerdo	73	100,0	100,0	100,0

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	4	5,5	5,5	5,5
	35 a 44 años	10	13,7	13,7	19,2
	45 a 54 años	17	23,3	23,3	42,5
	55 a 64 años	20	27,4	27,4	69,9
	65 a 75 años	18	24,6	24,6	94,5
	Más de 75 años	4	5,5	5,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	40	54,8	54,8	54,8
	Soltero/a	6	8,2	8,2	63,0
	Separado/a	9	12,3	12,3	75,3
	Viudo/a	15	20,6	20,6	95,9
	Pareja de Hecho	3	4,1	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	50	68,5	68,5	68,5
	No	23	31,5	31,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	1,4	1,4	1,4
	No	72	98,6	98,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,7	2,8	2,8
	Mal	1	1,4	1,4	4,2
	Regular	12	16,4	16,6	20,8
	Bien	5	6,8	7,0	27,8
	Muy bien	52	71,2	72,2	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	1,4	1,4
	Mal	1	1,4	1,4	2,8
	Regular	11	15,1	15,3	18,1
	Bien	12	16,4	16,6	34,7
	Muy bien	47	64,4	65,3	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	6,8	6,9	6,9
	Bien	10	13,7	13,9	20,8
	Muy bien	57	78,1	79,2	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,7	3,7	3,7
	Mal	5	6,8	9,3	13,0
	Regular	11	15,1	20,3	33,3
	Bien	6	8,2	11,1	44,4
	Muy bien	30	41,1	55,6	100,0
	Total	54	74,0	100,0	
Perdidos	Sistema	19	26,0		
Total		73	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	2,3	2,3
	Regular	3	4,1	6,8	9,1
	Bien	5	6,8	11,4	20,5
	Muy bien	35	47,9	79,5	100,0
	Total	44	60,3	100,0	
Perdidos	Sistema	29	39,7		
Total		73	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,7	18,2	18,2
	Mal	3	4,1	27,3	45,5
	Regular	1	1,4	9,0	54,5
	Bien	2	2,7	18,2	72,7
	Muy bien	3	4,1	27,3	100,0
	Total	11	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	62	84,9		
Total		73	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,4	3,1	3,1
	Bien	2	2,7	6,3	9,4
	Muy bien	29	39,7	90,6	100,0
	Total	32	43,8	100,0	
Perdidos	Sistema	41	56,2		
Total		73	100,0		

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	4,1	4,2	4,2
	Bien	3	4,1	4,2	8,4
	Muy bien	66	90,4	91,6	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	6,3	6,3
	Bien	2	2,7	12,5	18,8
	Muy bien	13	17,8	81,2	100,0
	Total	16	21,9	100,0	
Perdidos	Sistema	57	78,1		
Total		73	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,7	8,7	8,7
	Bien	5	6,8	21,7	30,4
	Muy bien	16	21,9	69,6	100,0
	Total	23	31,5	100,0	
Perdidos	Sistema	50	68,5		
Total		73	100,0		

Nivel de Calidad, en general, del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,7	2,7	2,7
	Regular	16	21,9	22,0	24,7
	Bien	15	20,5	20,5	45,2
	Muy bien	40	54,8	54,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Buen Acuerdo ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	12	16,4	16,4	16,4
	Sí	61	83,6	83,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Central ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	66	90,4	90,4	90,4
	Sí	7	9,6	9,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Victoria ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	71	97,3	97,3	97,3
	Sí	2	2,7	2,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Real ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	70	95,9	95,9	95,9
	Sí	3	4,1	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Por los precios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	65	89,0	89,0	89,0
	Sí	8	11,0	11,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Por la higiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	71	97,3	97,3	97,3
	Sí	2	2,7	2,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Porque hay más variedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	72	98,6	98,6	98,6
	Sí	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Por cercanía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	27	37,0	37,0	37,0
	Sí	46	63,0	63,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Por la calidad de los productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	66	90,4	90,4	90,4
	Sí	7	9,6	9,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Por hábito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	61	83,6	83,6	83,6
	Sí	12	16,4	16,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	63	86,3	86,3	86,3
	Sí	10	13,7	13,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Otro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	73	100,0	100,0	100,0

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	8	11,0	11,0	11,0
	Una vez por semana	36	49,3	49,3	60,3
	Dos veces por semana	23	31,5	31,5	91,8
	Más de dos veces por semana	6	8,2	8,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	71	97,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,7		
Total		73	100,0		

En caso afirmativo, ¿en cuál?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	73	100,0

Por favor, señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	73	100,0	100,0	100,0

¿Acude a otros establecimientos, además de los Mercados, para realizar sus compras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	72	98,6	98,6	98,6
	No	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Grandes Superficies

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	9	12,3	12,3	12,3
	Sí	64	87,7	87,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Tiendas de Barrios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	44	60,3	60,3	60,3
	Sí	29	39,7	39,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	73	100,0	100,0	100,0

Otro

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	73	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	37	50,7	51,4	51,4
	No	35	47,9	48,6	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	1,4	2,6	2,6
	No	37	50,7	97,4	100,0
	Total	38	52,1	100,0	
Perdidos	Sistema	35	47,9		
Total		73	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	72	98,6		
Total		73	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	12,3	12,7	12,7
	No	62	84,9	87,3	100,0
	Total	71	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,7		
Total		73	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	5,5	57,1	57,1
	No	3	4,1	42,9	100,0
	Total	7	9,6	100,0	
Perdidos	Sistema	66	90,4		
Total		73	100,0		

En caso de uso, valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	5,5	57,1	57,1
	Bien	2	2,7	28,6	85,7
	Muy bien	1	1,4	14,3	100,0
	Total	7	9,6	100,0	
Perdidos	Sistema	66	90,4		
Total		73	100,0		