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 CENTRAL 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 CENTRAL 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: 88** 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 y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,02 s**obre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	88	3,89
Limpieza del mercado	88	4,25
Higiene de los puestos de venta de verduras	88	4,27
Higiene de los puestos de venta de pescados	72	3,35
Higiene de los puestos de venta de carne	61	4,54
Estado de los aseos	42	3,57
Trato del personal encargado del Mercado	49	4,78
Trato del personal de los puestos de ventas	87	4,86
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	77	4,77
Seguridad/ Vigilancia del mercado	72	4,76
Nivel de Calidad, en general, del Mercado	87	**4,02**

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	17%	20,5%	62,5%	83%
Limpieza del mercado	6,8%	17,1%	76,1%	93,2%
Higiene de los puestos de venta de verduras	4,5%	20,5%	75%	95,5%
Higiene de los puestos de venta de pescados	34,7%	16,7%	48,6%	65,3%
Higiene de los puestos de venta de carne	1,6%	6,6%	91,8%	98,4%
Estado de los aseos	28,6%	14,3%	57,1%	71,4%
Trato del personal encargado del Mercado	0%	6,1%	93,9%	100%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	1,1%	98,9%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	3,9%	96,1%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	0%	5,6%	94,4%	100%
Nivel de Calidad, en general, del Mercado	6,9%	31%	62,1%	93,1%

[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	El Carmen	2	2,3	2,3	2,3
	Los Pinares	3	3,4	3,4	5,7
	General Gómez Jordana	2	2,3	2,3	8,0
	Hernán Cortés	3	3,4	3,4	11,4
	Constitución	6	6,8	6,8	18,2
	Virgen de la Victoria	2	2,3	2,3	20,5
	Real	14	15,9	15,9	36,4
	Batería Jota	1	1,1	1,1	37,5
	Colón	2	2,3	2,3	39,8
	Hebreo- Tiro Nacional	11	12,5	12,5	52,3
	Alfonso XIII	9	10,2	10,2	62,5
	Reina Regente	1	1,1	1,1	63,6
	Industrial	1	1,1	1,1	64,8
	Polígono Residencial La Paz	6	6,8	6,8	71,6
	Ataque Seco	3	3,4	3,4	75,0
	Cabrerizas	12	13,6	13,6	88,6
	General Larrea	2	2,3	2,3	90,9
	Héroes de España	5	5,7	5,7	96,6
	Cañada de Hidum	3	3,4	3,4	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	47	53,4	53,4	53,4
	Hombre	41	46,6	46,6	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Señala el mercado:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro	85	96,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	3,4		
Total		88	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	1	1,1	1,1	1,1
	25 a 34 años	3	3,4	3,4	4,5
	35 a 44 años	7	8,0	8,0	12,5
	45 a 54 años	22	25,0	25,0	37,5
	55 a 64 años	26	29,5	29,5	67,0
	65 a 75 años	19	21,6	21,6	88,6
	Más de 75 años	10	11,4	11,4	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	59	67,0	67,0	67,0
	Soltero/a	11	12,5	12,5	79,5
	Separado/a	6	6,8	6,8	86,3
	Viudo/a	8	9,2	9,2	95,5
	Pareja de Hecho	4	4,5	4,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	60	68,2	69,0	69,0
	No	27	30,7	31,0	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	3,4	3,5	3,5
	No	83	94,3	96,5	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	6,8	6,8	6,8
	Mal	9	10,2	10,2	17,0
	Regular	18	20,5	20,5	37,5
	Bien	11	12,5	12,5	50,0
	Muy bien	44	50,0	50,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,4	3,4	3,4
	Mal	3	3,4	3,4	6,8
	Regular	15	17,1	17,1	23,9
	Bien	15	17,0	17,0	40,9
	Muy bien	52	59,1	59,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,4	3,4	3,4
	Mal	1	1,1	1,1	4,5
	Regular	18	20,5	20,5	25,0
	Bien	13	14,8	14,8	39,8
	Muy bien	53	60,2	60,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	11,4	13,9	13,9
	Mal	15	17,0	20,8	34,7
	Regular	12	13,6	16,7	51,4
	Bien	10	11,4	13,9	65,3
	Muy bien	25	28,4	34,7	100,0
	Total	72	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	16	18,2		
Total		88	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,6	1,6
	Regular	4	4,5	6,6	8,2
	Bien	17	19,3	27,9	36,1
	Muy bien	39	44,3	63,9	100,0
	Total	61	69,3	100,0	
Perdidos	Sistema	27	30,7		
Total		88	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	10,2	21,4	21,4
	Mal	3	3,4	7,2	28,6
	Regular	6	6,8	14,3	42,9
	Bien	3	3,4	7,1	50,0
	Muy bien	21	23,9	50,0	100,0
	Total	42	47,7	100,0	
Perdidos	Sistema	46	52,3		
Total		88	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,4	6,1	6,1
	Bien	5	5,7	10,2	16,3
	Muy bien	41	46,6	83,7	100,0
	Total	49	55,7	100,0	
Perdidos	Sistema	39	44,3		
Total		88	100,0		

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	10	11,4	11,5	12,6
	Muy bien	76	86,4	87,4	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,4	3,9	3,9
	Bien	12	13,6	15,6	19,5
	Muy bien	62	70,5	80,5	100,0
	Total	77	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	12,5		
Total		88	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,5	5,6	5,6
	Bien	9	10,2	12,5	18,1
	Muy bien	59	67,0	81,9	100,0
	Total	72	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	16	18,2		
Total		88	100,0		

Nivel de Calidad, en general, del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,3	2,3	2,3
	Mal	4	4,5	4,6	6,9
	Regular	27	30,7	31,0	37,9
	Bien	11	12,5	12,7	50,6
	Muy bien	43	48,9	49,4	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	86	97,7	97,7	97,7
	Sí	2	2,3	2,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Central ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	8,0	8,0	8,0
	Sí	81	92,0	92,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Victoria ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	86	97,7	97,7	97,7
	Sí	2	2,3	2,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Real ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	85	96,6	96,6	96,6
	Sí	3	3,4	3,4	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Por los precios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	80	90,9	90,9	90,9
	Sí	8	9,1	9,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Por la higiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	87	98,9	98,9	98,9
	Sí	1	1,1	1,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Porque hay más variedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	85	96,6	96,6	96,6
	Sí	3	3,4	3,4	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Por cercanía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	43	48,9	48,9	48,9
	Sí	45	51,1	51,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Por la calidad de los productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	86	97,7	97,7	97,7
	Sí	2	2,3	2,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Por hábito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	69	78,4	78,4	78,4
	Sí	19	21,6	21,6	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	78	88,6	88,6	88,6
	Sí	10	11,4	11,4	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Otro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		87	98,9	98,9	98,9
	Por trabajo	1	1,1	1,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	41	46,6	47,1	47,1
	Una vez por semana	17	19,3	19,6	66,7
	Dos veces por semana	23	26,1	26,4	93,1
	Más de dos veces por semana	6	6,8	6,9	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	85	96,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	3,4		
Total		88	100,0		

En caso afirmativo, ¿en cuál?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	88	100,0

Por favor, señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	88	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	79	89,8	91,9	91,9
	No	7	8,0	8,1	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		

Grandes Superficies

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	23,9	23,9	23,9
	Sí	67	76,1	76,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Tiendas de Barrios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	58	65,9	65,9	65,9
	Sí	30	34,1	34,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	88	100,0	100,0	100,0

Otro

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	88	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	34	38,6	39,5	39,5
	No	52	59,1	60,5	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	34	38,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	54	61,4		
Total		88	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
Perdidos	Sistema	88	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	11,4	11,5	11,5
	No	77	87,5	88,5	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	5,7	55,6	55,6
	No	4	4,5	44,4	100,0
	Total	9	10,2	100,0	
Perdidos	Sistema	79	89,8		
Total		88	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	4,5	57,1	57,1
	Bien	2	2,3	28,6	85,7
	Muy bien	1	1,1	14,3	100,0
	Total	7	8,0	100,0	
Perdidos	Sistema	81	92,0		
Total		88	100,0		