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 VICTORIA 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 VICTORIA 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: 126** 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 **4,54 s**obre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	126	4,57
Limpieza del mercado	125	4,79
Higiene de los puestos de venta de verduras	125	4,85
Higiene de los puestos de venta de pescados	87	3,79
Higiene de los puestos de venta de carne	109	4,95
Estado de los aseos	48	4,17
Trato del personal encargado del Mercado	80	4,83
Trato del personal de los puestos de ventas	126	4,96
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	100	4,96
Seguridad/ Vigilancia del mercado	61	4,25
Nivel de Calidad, en general, del Mercado	125	**4,54**

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	3,2%	9,5%	87,3%	96,8%
Limpieza del mercado	0%	4%	96%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	1,6%	98,4%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	24,1%	13,8%	62,1%	75,9%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	0%	100%	100%
Estado de los aseos	12,5%	14,6%	72,9%	87,5%
Trato del personal encargado del Mercado	1,3%	2,5%	96,2%	96,2%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	0%	100%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	0%	100%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	13,1%	6,6%	80,3%	86,9%
Nivel de Calidad, en general, del Mercado	0,8%	14,4%	84,8%	99,2%

[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	Hernán Cortés	1	,8	,8	,8
	Constitución	7	5,6	5,6	6,3
	La Libertad	22	17,5	17,5	23,8
	Virgen de la Victoria	61	48,4	48,4	72,2
	Real	6	4,8	4,8	77,0
	Isaac Peral	6	4,8	4,8	81,7
	Hebreo- Tiro Nacional	1	,8	,8	82,5
	Alfonso XIII	15	11,9	11,9	94,4
	Industrial	1	,8	,8	95,2
	Polígono Residencial La Paz	2	1,6	1,6	96,8
	Ataque Seco	2	1,6	1,6	98,4
	Héroes de España	1	,8	,8	99,2
	Cañada de Hidum	1	,8	,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	80	63,5	63,5	63,5
	Hombre	46	36,5	36,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Señala el mercado:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Victoria	126	100,0	100,0	100,0

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	2,4	2,4	2,4
	25 a 34 años	6	4,7	4,7	7,1
	35 a 44 años	17	13,5	13,5	20,6
	45 a 54 años	24	19,1	19,1	39,7
	55 a 64 años	45	35,7	35,7	75,4
	65 a 75 años	18	14,3	14,3	89,7
	Más de 75 años	13	10,3	10,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	81	64,3	64,8	64,8
	Soltero/a	13	10,3	10,4	75,2
	Separado/a	9	7,1	7,2	82,4
	Viudo/a	17	13,5	13,6	96,0
	Pareja de Hecho	5	4,0	4,0	100,0
	Total	125	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		126	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	99	78,6	79,8	79,8
	No	25	19,8	20,2	100,0
	Total	124	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		126	100,0		

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	7,1	7,2	7,2
	No	116	92,1	92,8	100,0
	Total	125	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		126	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,6	1,6
	Mal	2	1,6	1,6	3,2
	Regular	12	9,5	9,5	12,7
	Bien	16	12,7	12,7	25,4
	Muy bien	94	74,6	74,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,0	4,0	4,0
	Bien	16	12,7	12,8	16,8
	Muy bien	104	82,5	83,2	100,0
	Total	125	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		126	100,0		

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,6	1,6	1,6
	Bien	15	11,9	12,0	13,6
	Muy bien	108	85,7	86,4	100,0
	Total	125	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		126	100,0		

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	7,1	10,3	10,3
	Mal	12	9,5	13,8	24,1
	Regular	12	9,5	13,8	37,9
	Bien	9	7,1	10,4	48,3
	Muy bien	45	35,7	51,7	100,0
	Total	87	69,0	100,0	
Perdidos	Sistema	39	31,0		
Total		126	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	4,0	4,6	4,6
	Muy bien	104	82,5	95,4	100,0
	Total	109	86,5	100,0	
Perdidos	Sistema	17	13,5		
Total		126	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	4,8	12,5	12,5
	Regular	7	5,6	14,6	27,1
	Bien	8	6,3	16,7	43,8
	Muy bien	27	21,4	56,2	100,0
	Total	48	38,1	100,0	
Perdidos	Sistema	78	61,9		
Total		126	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	1,3	1,3
	Regular	2	1,6	2,5	3,8
	Bien	7	5,6	8,7	12,5
	Muy bien	70	55,6	87,5	100,0
	Total	80	63,5	100,0	
Perdidos	Sistema	46	36,5		
Total		126	100,0		

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	4,0	4,0	4,0
	Muy bien	121	96,0	96,0	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	3,2	4,0	4,0
	Muy bien	96	76,2	96,0	100,0
	Total	100	79,4	100,0	
Perdidos	Sistema	26	20,6		
Total		126	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	6,3	13,1	13,1
	Regular	4	3,2	6,6	19,7
	Bien	6	4,8	9,8	29,5
	Muy bien	43	34,1	70,5	100,0
	Total	61	48,4	100,0	
Perdidos	Sistema	65	51,6		
Total		126	100,0		

Nivel de Calidad, en general, del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	18	14,3	14,4	15,2
	Bien	18	14,3	14,4	29,6
	Muy bien	88	69,8	70,4	100,0
	Total	125	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		126	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	124	98,4	98,4	98,4
	Sí	2	1,6	1,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Central ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	123	97,6	97,6	97,6
	Sí	3	2,4	2,4	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Victoria ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	13	10,3	10,3	10,3
	Sí	113	89,7	89,7	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Real ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	117	92,9	92,9	92,9
	Sí	9	7,1	7,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Por los precios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	121	96,0	96,0	96,0
	Sí	5	4,0	4,0	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Por la higiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	124	98,4	98,4	98,4
	Sí	2	1,6	1,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Porque hay más variedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	124	98,4	98,4	98,4
	Sí	2	1,6	1,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Por cercanía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	36	28,6	28,6	28,6
	Sí	90	71,4	71,4	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Por la calidad de los productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	117	92,9	92,9	92,9
	Sí	9	7,1	7,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Por hábito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	111	88,1	88,1	88,1
	Sí	15	11,9	11,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	109	86,5	86,5	86,5
	Sí	17	13,5	13,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Otro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	126	100,0	100,0	100,0

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	36	28,6	28,8	28,8
	Una vez por semana	52	41,3	41,6	70,4
	Dos veces por semana	25	19,8	20,0	90,4
	Más de dos veces por semana	12	9,5	9,6	100,0
	Total	125	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		126	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	2,4	2,4	2,4
	No	121	96,0	97,6	100,0
	Total	124	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		126	100,0		

En caso afirmativo, ¿en cuál?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Victoria	5	4,0	83,3	83,3
	Real	1	,8	16,7	100,0
	Total	6	4,8	100,0	
Perdidos	Sistema	120	95,2		
Total		126	100,0		

Por favor, señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		123	97,6	97,6	97,6
	Con el conserje	1	,8	,8	98,4
	Con el trabajador de la tarde no cumple su horario no todos algunos	1	,8	,8	99,2
	Por reírse de las personas mayores	1	,8	,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	122	96,8	97,6	97,6
	No	3	2,4	2,4	100,0
	Total	125	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		126	100,0		

Grandes Superficies

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	16,7	16,7	16,7
	Sí	105	83,3	83,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Tiendas de Barrios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	82	65,1	65,1	65,1
	Sí	44	34,9	34,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	122	96,8	96,8	96,8
	Sí	4	3,2	3,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Otro

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	126	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	56	44,4	44,4	44,4
	No	70	55,6	55,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	57	45,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	69	54,8		
Total		126	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	Muy bien	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	125	99,2		
Total		126	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	7,9	8,1	8,1
	No	114	90,5	91,9	100,0
	Total	124	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		126	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	4,8	75,0	75,0
	No	2	1,6	25,0	100,0
	Total	8	6,3	100,0	
Perdidos	Sistema	118	93,7		
Total		126	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	Mal	1	,8	11,1	11,1
	Regular	6	4,8	66,7	77,8
	Bien	1	,8	11,1	88,9
	Muy bien	1	,8	11,1	100,0
	Total	9	7,1	100,0	
Perdidos	Sistema	117	92,9		
Total		126	100,0		