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:

MERCADOS -DATOS GLOBALES- 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: **MERCADOS (DATOS GLOBALES) 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: 375** 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 **4,34** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	374	4,40
Limpieza del mercado	373	4,55
Higiene de los puestos de venta de verduras	373	4,67
Higiene de los puestos de venta de pescados	290	3,84
Higiene de los puestos de venta de carne	291	4,79
Estado de los aseos	116	3,70
Trato del personal encargado del Mercado	213	4,78
Trato del personal de los puestos de ventas	372	4,91
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	264	4,86
Seguridad/ Vigilancia del mercado	233	4,60
Nivel de Calidad, en general, del Mercado	373	**4,34**

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	6,4%	13,1%	80,5%	93,6%
Limpieza del mercado	2,2%	9,1%	88,7%	97,8%
Higiene de los puestos de venta de verduras	1,1%	7,7%	91,2%	98,9%
Higiene de los puestos de venta de pescados	21,4%	14,8%	63,8%	78,6%
Higiene de los puestos de venta de carne	0,6%	3,2%	96,2%	99,4%
Estado de los aseos	25%	14,7%	60,3%	75%
Trato del personal encargado del Mercado	1,4%	3,8%	94,8%	98,6%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	1,1%	98,9%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	1,9%	98,1%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	5,2%	3,4%	91,4%	94,8%
Nivel de Calidad, en general, del Mercado	3,7%	18,8%	77,5%	96,3%

[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	El Carmen	7	1,9	1,9	1,9
	Los Pinares	4	1,1	1,1	2,9
	General Gómez Jordana	5	1,3	1,3	4,3
	Hernán Cortés	6	1,6	1,6	5,9
	Constitución	13	3,5	3,5	9,3
	La Libertad	30	8,0	8,0	17,3
	Virgen de la Victoria	65	17,3	17,3	34,7
	Real	70	18,7	18,7	53,3
	Batería Jota	3	,8	,8	54,1
	Colón	2	,5	,5	54,7
	Isaac Peral	30	8,0	8,0	62,7
	Hebreo- Tiro Nacional	12	3,2	3,2	65,9
	Hipódromo	27	7,2	7,2	73,1
	Alfonso XIII	25	6,7	6,7	79,7
	Reina Regente	2	,5	,5	80,3
	Industrial	16	4,3	4,3	84,5
	Polígono Residencial La Paz	12	3,2	3,2	87,7
	Ataque Seco	6	1,6	1,6	89,3
	Concepción Arenal	1	,3	,3	89,6
	Cabrerizas	12	3,2	3,2	92,8
	General Larrea	2	,5	,5	93,3
	Medina Sidonia	3	,8	,8	94,1
	Héroes de España	11	2,9	2,9	97,1
	Cañada de Hidum	11	2,9	2,9	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	225	60,0	60,0	60,0
	Hombre	150	40,0	40,0	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Señala el mercado:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro	85	22,7	22,8	22,8
	Real	88	23,5	23,7	46,5
	Victoria	126	33,6	33,9	80,4
	Buen Acuerdo	73	19,5	19,6	100,0
	Total	372	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		375	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	4	1,1	1,1	1,1
	25 a 34 años	17	4,5	4,5	5,6
	35 a 44 años	49	13,1	13,1	18,7
	45 a 54 años	79	21,0	21,0	39,7
	55 a 64 años	117	31,2	31,2	70,9
	65 a 75 años	75	20,0	20,0	90,9
	Más de 75 años	34	9,1	9,1	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	243	64,8	65,1	65,1
	Soltero/a	35	9,3	9,4	74,5
	Separado/a	30	8,0	8,0	82,6
	Viudo/a	48	12,8	12,9	95,4
	Pareja de Hecho	17	4,5	4,6	100,0
	Total	373	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		375	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	271	72,3	73,2	73,2
	No	99	26,4	26,8	100,0
	Total	370	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,3		
Total		375	100,0		

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	15	4,0	4,0	4,0
	No	357	95,2	96,0	100,0
	Total	372	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		375	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	2,7	2,7	2,7
	Mal	14	3,7	3,7	6,4
	Regular	49	13,1	13,1	19,5
	Bien	45	12,1	12,1	31,6
	Muy bien	256	68,3	68,4	100,0
	Total	374	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		375	100,0		

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,1	1,1	1,1
	Mal	4	1,1	1,1	2,2
	Regular	34	9,1	9,1	11,3
	Bien	70	18,7	18,7	30,0
	Muy bien	261	69,6	70,0	100,0
	Total	373	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		375	100,0		

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,8	,8	,8
	Mal	1	,3	,3	1,1
	Regular	29	7,7	7,7	8,8
	Bien	51	13,6	13,7	22,5
	Muy bien	289	77,1	77,5	100,0
	Total	373	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		375	100,0		

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	5,9	7,6	7,6
	Mal	40	10,7	13,8	21,4
	Regular	43	11,5	14,8	36,2
	Bien	42	11,2	14,5	50,7
	Muy bien	143	38,1	49,3	100,0
	Total	290	77,3	100,0	
Perdidos	Sistema	85	22,7		
Total		375	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,6
	Regular	9	2,4	3,2	3,8
	Bien	36	9,6	12,4	16,2
	Muy bien	244	65,1	83,8	100,0
	Total	291	77,6	100,0	
Perdidos	Sistema	84	22,4		
Total		375	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	4,3	13,8	13,8
	Mal	13	3,5	11,2	25,0
	Regular	17	4,5	14,7	39,7
	Bien	14	3,7	12,0	51,7
	Muy bien	56	14,9	48,3	100,0
	Total	116	30,9	100,0	
Perdidos	Sistema	259	69,1		
Total		375	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,8	1,4	1,4
	Regular	8	2,1	3,8	5,2
	Bien	22	5,9	10,3	15,5
	Muy bien	180	48,0	84,5	100,0
	Total	213	56,8	100,0	
Perdidos	Sistema	162	43,2		
Total		375	100,0		

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,1	1,1	1,1
	Bien	26	6,9	7,0	8,1
	Muy bien	342	91,2	91,9	100,0
	Total	372	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		375	100,0		

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	1,3	1,9	1,9
	Bien	28	7,5	10,6	12,5
	Muy bien	231	61,6	87,5	100,0
	Total	264	70,4	100,0	
Perdidos	Sistema	111	29,6		
Total		375	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	2,7	4,3	4,3
	Mal	2	,5	,9	5,2
	Regular	8	2,1	3,4	8,6
	Bien	31	8,3	13,3	21,9
	Muy bien	182	48,5	78,1	100,0
	Total	233	62,1	100,0	
Perdidos	Sistema	142	37,9		
Total		375	100,0		

Nivel de Calidad, en general, del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,3	1,3	1,3
	Mal	9	2,4	2,4	3,7
	Regular	70	18,7	18,8	22,5
	Bien	60	16,0	16,1	38,6
	Muy bien	229	61,1	61,4	100,0
	Total	373	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		375	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	307	81,9	81,9	81,9
	Sí	68	18,1	18,1	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Central ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	284	75,7	75,7	75,7
	Sí	91	24,3	24,3	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Victoria ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	257	68,5	68,5	68,5
	Sí	118	31,5	31,5	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Real ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	274	73,1	73,1	73,1
	Sí	101	26,9	26,9	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Por los precios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	349	93,1	93,1	93,1
	Sí	26	6,9	6,9	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Por la higiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	369	98,4	98,4	98,4
	Sí	6	1,6	1,6	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Porque hay más variedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	367	97,9	97,9	97,9
	Sí	8	2,1	2,1	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Por cercanía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	122	32,5	32,5	32,5
	Sí	253	67,5	67,5	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Por la calidad de los productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	355	94,7	94,7	94,7
	Sí	20	5,3	5,3	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Por hábito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	316	84,3	84,3	84,3
	Sí	59	15,7	15,7	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	336	89,6	89,6	89,6
	Sí	39	10,4	10,4	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Otro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		374	99,7	99,7	99,7
	Por trabajo	1	,3	,3	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	95	25,3	25,6	25,6
	Una vez por semana	152	40,5	41,0	66,6
	Dos veces por semana	95	25,3	25,6	92,2
	Más de dos veces por semana	29	7,7	7,8	100,0
	Total	371	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,1		
Total		375	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	,8	,8	,8
	No	364	97,1	99,2	100,0
	Total	367	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,1		
Total		375	100,0		

En caso afirmativo, ¿en cuál?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Victoria	5	1,3	71,4	71,4
	Real	2	,5	28,6	100,0
	Total	7	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	368	98,1		
Total		375	100,0		

Por favor, señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		372	99,1	99,1	99,1
	Con el conserje	1	,3	,3	99,4
	Con el trabajador de la tarde no cumple su horario no todos algunos	1	,3	,3	99,7
	Por reírse de las personas mayores	1	,3	,3	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	358	95,5	96,8	96,8
	No	12	3,2	3,2	100,0
	Total	370	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,3		
Total		375	100,0		

Grandes Superficies

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	65	17,3	17,3	17,3
	Sí	310	82,7	82,7	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Tiendas de Barrios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	219	58,4	58,4	58,4
	Sí	156	41,6	41,6	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	368	98,1	98,1	98,1
	Sí	7	1,9	1,9	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Otro

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	375	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	160	42,7	43,0	43,0
	No	212	56,5	57,0	100,0
	Total	372	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		375	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,3	,6	,6
	No	161	42,9	99,4	100,0
	Total	162	43,2	100,0	
Perdidos	Sistema	213	56,8		
Total		375	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	,3	50,0	50,0
	Muy bien	1	,3	50,0	100,0
	Total	2	,5	100,0	
Perdidos	Sistema	373	99,5		
Total		375	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	34	9,1	9,2	9,2
	No	336	89,6	90,8	100,0
	Total	370	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,3		
Total		375	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	18	4,8	64,3	64,3
	No	10	2,7	35,7	100,0
	Total	28	7,5	100,0	
Perdidos	Sistema	347	92,5		
Total		375	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	2	,5	7,1	7,1
	Regular	16	4,3	57,2	64,3
	Bien	6	1,6	21,4	85,7
	Muy bien	4	1,1	14,3	100,0
	Total	28	7,5	100,0	
Perdidos	Sistema	347	92,5		
Total		375	100,0		