

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
MERCADO BUEN ACUERDO 2021
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y
BIENESTAR ANIMAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **MERCADO BUEN ACUERDO 2021** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 20 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 MERCADO BUEN ACUERDO 2021** con un valor de **4,95** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|----------|--------------|
| Accesibilidad al mercado | 20 | 4,70 |
| Limpieza del mercado | 20 | 4,65 |
| Higiene de los puestos de venta de verduras | 20 | 4,85 |
| Higiene de los puestos de venta de pescados | 20 | 4,60 |
| Higiene de los puestos de venta de carne | 20 | 4,75 |
| Estado de los aseos | 20 | 4,85 |
| Trato del personal encargado del Mercado | 20 | 4,80 |
| Trato del personal de los puestos de ventas | 20 | 4,85 |
| Higiene de los puestos de venta de ultramarinos | 20 | 4,95 |
| Seguridad/ Vigilancia del mercado | 20 | 4,95 |
| Nivel de Calidad del Mercado | 20 | 4,95 |

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

| AÑO 2021 | | | | |
|---|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| VALORACIÓN | INSATISFECHOS¹ | CONFORMES² | SATISFECHOS³ | CONFORMIDAD TOTAL⁴ |
| Accesibilidad al mercado | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Limpieza del mercado | 0% | 5% | 95% | 100% |
| Higiene de los puestos de venta de verduras | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Higiene de los puestos de venta de pescados | 0% | 10% | 90% | 100% |
| Higiene de los puestos de venta de carne | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Estado de los aseos | 0% | 5% | 95% | 100% |
| Trato del personal encargado del Mercado | 0% | 5% | 95% | 100% |
| 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 | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Nivel de Calidad del Mercado | 0% | 0% | 100% | 100% |

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

Señala el mercado:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Buen Acuerdo | 20 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Barrio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos El Carmen | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| General Gómez Jordana | 1 | 5,0 | 5,0 | 10,0 |
| Hernán Cortés | 3 | 15,0 | 15,0 | 25,0 |
| Constitución | 1 | 5,0 | 5,0 | 30,0 |
| La Libertad | 1 | 5,0 | 5,0 | 35,0 |
| Virgen de la Victoria | 1 | 5,0 | 5,0 | 40,0 |
| Batería Jota | 3 | 15,0 | 15,0 | 55,0 |
| Isaac Peral | 2 | 10,0 | 10,0 | 65,0 |
| Hipódromo | 2 | 10,0 | 10,0 | 75,0 |
| Alfonso XIII | 1 | 5,0 | 5,0 | 80,0 |
| Ataque Seco | 1 | 5,0 | 5,0 | 85,0 |
| Concepción Arenal | 1 | 5,0 | 5,0 | 90,0 |
| Héroes de España | 2 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Sexo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Mujer | 8 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| Hombre | 12 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Edad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos 25 a 34 años | 9 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| 35 a 44 años | 5 | 25,0 | 25,0 | 70,0 |
| 45 a 54 años | 4 | 20,0 | 20,0 | 90,0 |
| 55 a 64 años | 2 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |



| | | | |
|-------|----|-------|-------|
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 |
|-------|----|-------|-------|

Estado Civil

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Casado/a | 14 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| Soltero/a | 5 | 25,0 | 25,0 | 95,0 |
| Separado/a | 1 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Sí | 20 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Sí | 19 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| No | 1 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Accesibilidad al mercado]

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Bien | 6 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| Muy bien | 14 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Limpieza del mercado]

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Regular | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Bien | 5 | 25,0 | 25,0 | 30,0 |
| Muy bien | 14 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |



[Higiene de los puestos de venta de verduras]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| | Muy bien | 17 | 85,0 | 85,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Higiene de los puestos de venta de pescados]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | Bien | 4 | 20,0 | 20,0 | 30,0 |
| | Muy bien | 14 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Higiene de los puestos de venta de carne]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 5 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| | Muy bien | 15 | 75,0 | 75,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Estado de los aseos]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | Bien | 1 | 5,0 | 5,0 | 10,0 |
| | Muy bien | 18 | 90,0 | 90,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Trato del personal encargado del Mercado]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | Bien | 2 | 10,0 | 10,0 | 15,0 |
| | Muy bien | 17 | 85,0 | 85,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |



[Trato del personal de los puestos de ventas]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| | Muy bien | 17 | 85,0 | 85,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Higiene de los puestos de venta de ultramarinos]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | Muy bien | 19 | 95,0 | 95,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Seguridad/ Vigilancia del mercado]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | Muy bien | 19 | 95,0 | 95,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Nivel de Calidad del Mercado]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | Muy bien | 19 | 95,0 | 95,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Buen Acuerdo] ¿A qué Mercado acude Ud. con más frecuencia?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| | Sí | 17 | 85,0 | 85,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Central] ¿A qué Mercado acude Ud. con más frecuencia?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 20 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |



[Victoria] ¿A qué Mercado acude Ud. con más frecuencia?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 18 | 90,0 | 90,0 | 90,0 |
| | Sí | 2 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Real] ¿A qué Mercado acude Ud. con más frecuencia?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 18 | 90,0 | 90,0 | 90,0 |
| | Sí | 2 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Por los precios] Señale el motivo:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 19 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| | Sí | 1 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Por la higiene] Señale el motivo:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 14 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| | Sí | 6 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Porque hay más variedad] Señale el motivo:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 12 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| | Sí | 8 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |



[Por cercanía] Señale el motivo:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | No seleccionado | 15 | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| | Sí | 5 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Por la calidad de los productos] Señale el motivo:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | No seleccionado | 16 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| | Sí | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Por hábito] Señale el motivo:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | No seleccionado | 17 | 85,0 | 85,0 | 85,0 |
| | Sí | 3 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Otro] Señale el motivo:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | | 19 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| | Cafetería | 1 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Todos los días | 8 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | Una vez por semana | 8 | 40,0 | 40,0 | 80,0 |
| | Dos veces por semana | 2 | 10,0 | 10,0 | 90,0 |
| | Más de dos veces por semana | 2 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |



¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| | No | 17 | 85,0 | 85,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En caso afirmativo, ¿En cuál?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Buen Acuerdo | 1 | 5,0 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 19 | 95,0 | | |
| Total | | 20 | 100,0 | | |

Por favor, señale el motivo:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 20 | 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 | 19 | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| | No | 1 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Grandes Superficies] En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 7 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| | Sí | 13 | 65,0 | 65,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

[Tiendas de Barrios] En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 13 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| | Sí | 7 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |



[Otros] En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | No seleccionado | 20 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

[Otro] En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | | 20 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Propuestas de mejora

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | | 20 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Sí | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | No | 19 | 95,0 | 95,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Sí | 1 | 5,0 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 19 | 95,0 | | |
| | Total | 20 | 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 | Bien | 1 | 5,0 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 19 | 95,0 | | |
| | Total | 20 | 100,0 | | |



¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Perdidos Sistema | 20 | 100,0 |

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Perdidos Sistema | 20 | 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 |
|------------------|------------|------------|
| Perdidos Sistema | 20 | 100,0 |

Propuesta de Mejora para las cartas de servicios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 20 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |