

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 REAL 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 REAL 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 **4,42** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	88	4,63
Limpieza del mercado	88	4,63
Higiene de los puestos de venta de verduras	88	4,76
Higiene de los puestos de venta de pescados	77	4,21
Higiene de los puestos de venta de carne	77	4,83
Estado de los aseos	15	3,00
Trato del personal encargado del Mercado	52	4,67
Trato del personal de los puestos de ventas	87	4,91
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	71	4,83
Seguridad/ Vigilancia del mercado	77	4,78
Nivel de Calidad, en general, del Mercado	88	4,42

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	2,3%	8%	89,7%	97,7%
Limpieza del mercado	0%	3,4%	96,6%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	4,5%	95,5%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	11,7%	10,4%	77,9%	88,3%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	2,6%	97,4%	100%
Estado de los aseos	40%	20%	40%	60%
Trato del personal encargado del Mercado	1,9%	5,8%	92,3%	98,1%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	0%	100%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	1,4%	98,6%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	2,6%	0%	97,4%	97,4%
Nivel de Calidad, en general, del Mercado	5,7%	10,2%	84,1%	94,3%

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	5	5,7	5,7	5,7
	La Libertad	2	2,3	2,3	8,0
	Virgen de la Victoria	1	1,1	1,1	9,1
	Real	46	52,3	52,3	61,4
	Isaac Peral	1	1,1	1,1	62,5
	Hipódromo	22	25,0	25,0	87,5
	Alfonso XIII	1	1,1	1,1	88,6
	Industrial	9	10,2	10,2	98,9
	Héroes de España	1	1,1	1,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	44	50,0	50,0	50,0
	Hombre	44	50,0	50,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Señala el mercado:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Real	88	100,0	100,0	100,0

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	4	4,5	4,5	4,5
	35 a 44 años	15	17,1	17,1	21,6
	45 a 54 años	16	18,2	18,2	39,8
	55 a 64 años	26	29,5	29,5	69,3
	65 a 75 años	20	22,7	22,7	92,0
	Más de 75 años	7	8,0	8,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	63	71,6	72,4	72,4
	Soltero/a	5	5,8	5,8	78,2
	Separado/a	6	6,8	6,9	85,1
	Viudo/a	8	9,1	9,2	94,3
	Pareja de Hecho	5	5,7	5,7	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	62	70,5	72,1	72,1
	No	24	27,3	27,9	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

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

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,3	2,3	2,3
	Regular	7	8,0	8,0	10,3
	Bien	13	14,7	14,7	25,0
	Muy bien	66	75,0	75,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,4	3,4	3,4
	Bien	27	30,7	30,7	34,1
	Muy bien	58	65,9	65,9	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,5	4,5	4,5
	Bien	13	14,8	14,8	19,3
	Muy bien	71	80,7	80,7	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	1	1,1	1,3	1,3
	Mal	8	9,1	10,4	11,7
	Regular	8	9,1	10,4	22,1
	Bien	17	19,3	22,1	44,2
	Muy bien	43	48,9	55,8	100,0
	Total	77	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	12,5		
Total		88	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,3	2,6	2,6
	Bien	9	10,2	11,7	14,3
	Muy bien	66	75,0	85,7	100,0
	Total	77	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	12,5		
Total		88	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,7	33,3	33,3
	Mal	1	1,1	6,7	40,0
	Regular	3	3,4	20,0	60,0
	Bien	1	1,1	6,7	66,7
	Muy bien	5	5,7	33,3	100,0
	Total	15	17,0	100,0	
Perdidos	Sistema	73	83,0		
Total		88	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,9	1,9
	Regular	3	3,4	5,8	7,7
	Bien	8	9,1	15,4	23,1
	Muy bien	40	45,5	76,9	100,0
	Total	52	59,1	100,0	
Perdidos	Sistema	36	40,9		
Total		88	100,0		

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	9,1	9,2	9,2
	Muy bien	79	89,8	90,8	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	1	1,1	1,4	1,4
	Bien	10	11,4	14,1	15,5
	Muy bien	60	68,2	84,5	100,0
	Total	71	80,7	100,0	
Perdidos	Sistema	17	19,3		
Total		88	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,3	2,6	2,6
	Bien	11	12,5	14,3	16,9
	Muy bien	64	72,7	83,1	100,0
	Total	77	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	12,5		
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	3	3,4	3,4	5,7
	Regular	9	10,2	10,2	15,9
	Bien	16	18,2	18,2	34,1
	Muy bien	58	65,9	65,9	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Buen Acuerdo ¿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	

Central ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

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

Victoria ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		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	

Real ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

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

Por los precios

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

Por cercanía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	16	18,2	18,2	18,2
	Sí	72	81,8	81,8	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	75	85,2	85,2	85,2
	Sí	13	14,8	14,8	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Otros

		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	

Otro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	88	100,0	100,0	100,0

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	10	11,4	11,6	11,6
	Una vez por semana	47	53,4	54,7	66,3
	Dos veces por semana	24	27,3	27,9	94,2
	Más de dos veces por semana	5	5,7	5,8	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	87	98,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

En caso afirmativo, ¿en cuál?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Real	1	1,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	87	98,9		
Total		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	85	96,6	98,8	98,8
	No	1	1,1	1,2	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	14	15,9	15,9	15,9
	Sí	74	84,1	84,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Tiendas de Barrios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	35	39,8	39,8	39,8
	Sí	53	60,2	60,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Otros

		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	

Otro

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	88	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	33	37,5	37,5	37,5
	No	55	62,5	62,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	33	37,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	55	62,5		
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	5	5,7	5,7	5,7
	No	83	94,3	94,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	3,4	75,0	75,0
	No	1	1,1	25,0	100,0
	Total	4	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	84	95,5		
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	Mal	1	1,1	20,0	20,0
	Regular	2	2,3	40,0	60,0
	Bien	1	1,1	20,0	80,0
	Muy bien	1	1,1	20,0	100,0
	Total	5	5,7	100,0	
Perdidos	Sistema	83	94,3		
Total		88	100,0		