

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 DE LA VICTORIA 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 DE LA VICTORIA 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:** 24 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 DE LA VICTORIA 2021** con un valor de **4,63** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	24	4,83
Limpieza del mercado	24	4,75
Higiene de los puestos de venta de verduras	24	4,50
Higiene de los puestos de venta de pescados	24	4,67
Higiene de los puestos de venta de carne	24	4,63
Estado de los aseos	24	4,58
Trato del personal encargado del Mercado	24	4,54
Trato del personal de los puestos de ventas	24	4,79
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	24	4,58
Seguridad/ Vigilancia del mercado	24	4,29
Nivel de Calidad del Mercado	24	4,63

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al mercado	0%	0%	100%	100%
Limpieza del mercado	0%	4,2%	95,8%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	8,3%	91,7%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	0%	8,3%	91,7%	100%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	8,3%	91,7%	100%
Estado de los aseos	0%	8,3%	91,7%	100%
Trato del personal encargado del Mercado	0%	8,3%	91,7%	100%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	0%	100%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	4,2%	95,8%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	12,5%	0%	87,5%	87,5%
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	Victoria	24	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	1	4,2	4,2	4,2
	Hernán Cortés	2	8,3	8,3	12,5
	Constitución	1	4,2	4,2	16,7
	La Libertad	2	8,3	8,3	25,0
	Virgen de la Victoria	4	16,7	16,7	41,7
	Real	1	4,2	4,2	45,8
	Isaac Peral	2	8,3	8,3	54,2
	Hebreo- Tiro Nacional	1	4,2	4,2	58,3
	Hipódromo	2	8,3	8,3	66,7
	Alfonso XIII	4	16,7	16,7	83,3
	Polígono Residencial La Paz	1	4,2	4,2	87,5
	Concepción Arenal	1	4,2	4,2	91,7
	Medina Sidonia	1	4,2	4,2	95,8
	Héroes de España	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	9	37,5	37,5	37,5
	Hombre	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	11	45,8	45,8	45,8
	35 a 44 años	6	25,0	25,0	70,8



45 a 54 años	4	16,7	16,7	87,5
65 a 75 años	3	12,5	12,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	15	62,5	65,2	65,2
	Soltero/a	6	25,0	26,1	91,3
	Separado/a	2	8,3	8,7	100,0
	Total	23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
Total		24	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	23	95,8	95,8	95,8
	No	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	17	70,8	70,8	70,8
	No	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Accesibilidad al mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	16,7	16,7	16,7
	Muy bien	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Limpieza del mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,2	4,2	4,2

Bien	4	16,7	16,7	20,8
Muy bien	19	79,2	79,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de verduras]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	2	8,3	8,3	8,3
Bien	8	33,3	33,3	41,7
Muy bien	14	58,3	58,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de pescados]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	2	8,3	8,3	8,3
Bien	4	16,7	16,7	25,0
Muy bien	18	75,0	75,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de carne]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	2	8,3	8,3	8,3
Bien	5	20,8	20,8	29,2
Muy bien	17	70,8	70,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

[Estado de los aseos]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	2	8,3	8,3	8,3
Bien	6	25,0	25,0	33,3
Muy bien	16	66,7	66,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

[Trato del personal encargado del Mercado]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------



Válidos	Regular	2	8,3	8,3	8,3
	Bien	7	29,2	29,2	37,5
	Muy bien	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Trato del personal de los puestos de ventas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	20,8	20,8	20,8
	Muy bien	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de ultramarinos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,2	4,2	4,2
	Bien	8	33,3	33,3	37,5
	Muy bien	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Seguridad/ Vigilancia del mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	8,3	8,3	8,3
	Mal	1	4,2	4,2	12,5
	Bien	6	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	37,5	37,5	37,5
	Muy bien	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------



Válidos	No seleccionado	23	95,8	95,8	95,8
	Sí	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	22	91,7	91,7	91,7
	Sí	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	4	16,7	16,7	16,7
	Sí	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	23	95,8	95,8	95,8
	Sí	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Por los precios] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	87,5	87,5	87,5
	Sí	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Por la higiene] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	16	66,7	66,7	66,7
	Sí	8	33,3	33,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



[Porque hay más variedad] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	20	83,3	83,3	83,3
	Sí	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Por cercanía] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	18	75,0	75,0	75,0
	Sí	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	19	79,2	79,2	79,2
	Sí	5	20,8	20,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Por hábito] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	24	100,0	100,0	100,0

[Otro] Señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	24	100,0	100,0	100,0

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	2	8,3	8,7	8,7
	Una vez por semana	10	41,7	43,5	52,2
	Dos veces por semana	8	33,3	34,8	87,0



	Más de dos veces por semana	3	12,5	13,0	100,0
	Total	23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
Total		24	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	4,2	4,2	4,2
	No	23	95,8	95,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿En cuál?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Central	1	4,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	23	95,8		
Total		24	100,0		

Por favor, señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	24	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	23	95,8	95,8	95,8
	No	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	13	54,2	54,2	54,2
	Sí	11	45,8	45,8	100,0
	Total	24	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	12	50,0	50,0	50,0
	Sí	12	50,0	50,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	24	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		24	100,0	100,0	100,0

Propuestas de mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		24	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	8,3	8,3	8,3
	No	22	91,7	91,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	4,2	50,0	50,0
	No	1	4,2	50,0	100,0
	Total	2	8,3	100,0	
Perdidos	Sistema	22	91,7		
Total		24	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	4,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	23	95,8		
Total		24	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	24	100,0

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	24	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	24	100,0

Propuesta de Mejora para las cartas de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	24	100,0	100,0	100,0