

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:
MERCADOS (BUEN ACUERDO) 2022
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 público: **MERCADOS (BUEN ACUERDO) 2022** 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 2022
- **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 MERCADOS (BUEN ACUERDO) 2022** con un valor de **4,55** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al Mercado	20	4,60
Limpieza del Mercado	20	4,55
Higiene de los puestos de venta de verduras	20	4,60
Higiene de los puestos de venta de pescados	20	4,65
Higiene de los puestos de venta de carne	20	4,65
Estado de los aseos	20	4,55
Trato del personal encargado del Mercado	20	4,65
Trato del personal de los puestos de ventas	20	4,65
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	20	4,65
Seguridad/Vigilancia del Mercado	20	4,55
Nivel de Calidad del Mercado	20	4,55

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al Mercado	0%	5%	95%	100%
Limpieza del Mercado	0%	5%	95%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	5%	95%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	0%	5%	95%	100%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	5%	95%	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%	5%	95%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	5%	95%	100%
Seguridad/Vigilancia del Mercado	0%	5%	95%	100%
Nivel de Calidad del Mercado	0%	5%	95%	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 Hernán Cortés	1	5,0	5,6	5,6
Constitución	2	10,0	11,1	16,7
Virgen de la Victoria	1	5,0	5,6	22,2
Real	1	5,0	5,6	27,8
Batería Jota	2	10,0	11,1	38,9
Isaac Peral	1	5,0	5,6	44,4
Alfonso XIII	3	15,0	16,7	61,1
Reina Regente	2	10,0	11,1	72,2
Ataque Seco	3	15,0	16,7	88,9
General Larrea	1	5,0	5,6	94,4
Cañada de Hidum	1	5,0	5,6	100,0
Total	18	90,0	100,0	
Perdidos Sistema	2	10,0		
Total	20	100,0		

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	14	70,0	70,0	70,0
Hombre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 25 a 34 años	1	5,0	5,0	5,0
35 a 44 años	4	20,0	20,0	25,0
45 a 54 años	9	45,0	45,0	70,0
55 a 64 años	4	20,0	20,0	90,0
65 a 75 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	16	80,0	80,0	80,0
	Soltero/a	3	15,0	15,0	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	7	35,0	35,0	35,0
	No	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

[Accesibilidad al Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Bien	6	30,0	30,0	35,0
	Muy bien	13	65,0	65,0	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	7	35,0	35,0	40,0
	Muy bien	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



[Higiene de los puestos de venta de verduras]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Bien	6	30,0	30,0	35,0
	Muy bien	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de pescados]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	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 carne]

		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	

[Estado de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Bien	7	35,0	35,0	40,0
	Muy bien	12	60,0	60,0	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	5	25,0	25,0	30,0
	Muy bien	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



[Trato del personal de los puestos de ventas]

		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 ultramarinos]

		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	

[Seguridad/Vigilancia del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Bien	7	35,0	35,0	40,0
	Muy bien	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Bien	7	35,0	35,0	40,0
	Muy bien	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

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



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

		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	

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

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

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

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

[Por los precios] 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	

[Por la higiene] Señale el motivo:

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

[Porque hay más variedad] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	9	45,0	45,0	45,0
	Sí	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	10	50,0	50,0	50,0
	Sí	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

[Por hábito] 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	

[Otro] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	20	100,0

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez por semana	20	100,0	100,0	100,0

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	20	100,0	100,0	100,0



En caso afirmativo, ¿En cuál?

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

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	1	5,0	5,0	5,0
Sí	19	95,0	95,0	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 Sí	20	100,0	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
Perdidos Sistema	20	100,0



Propuestas de mejoras

	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	12	60,0	60,0	60,0
No	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No	12	60,0	100,0	100,0
Perdidos				
Sistema	8	40,0		
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
Perdidos		
Sistema	20	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No	20	100,0	100,0	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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Propuesta de Mejora para las cartas de servicios

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