

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 (DATOS GLOBALES) 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 (DATOS GLOBALES) 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:** **200** 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 (DATOS GLOBALES) 2022** con un valor de **4,53** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al Mercado	200	4,66
Limpieza del Mercado	200	4,62
Higiene de los puestos de venta de verduras	200	4,59
Higiene de los puestos de venta de pescados	200	4,61
Higiene de los puestos de venta de carne	200	4,62
Estado de los aseos	199	4,58
Trato del personal encargado del Mercado	200	4,62
Trato del personal de los puestos de ventas	200	4,65
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	200	4,64
Seguridad/Vigilancia del Mercado	200	4,51
Nivel de Calidad del Mercado	200	4,53

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%	1,5%	98,5%	100%
Limpieza del Mercado	0%	1,5%	98,5%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	1,5%	98,5%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	0%	2%	98%	100%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	3%	97%	100%
Estado de los aseos	0%	3%	97%	100%
Trato del personal encargado del Mercado	0%	1,5%	98,5%	100%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	1,5%	98,5%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	1,5%	98,5%	100%
Seguridad/Vigilancia del Mercado	0%	4,5%	95,5%	100%
Nivel de Calidad del Mercado	0%	2,5%	97,5%	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	Centro	89	44,5	44,7	44,7
	Real	50	25,0	25,1	69,8
	Victoria	40	20,0	20,1	89,9
	Buen Acuerdo	20	10,0	10,1	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los Pinares	13	6,5	7,5	7,5
	Hernán Cortés	4	2,0	2,3	9,8
	Constitución	16	8,0	9,2	19,0
	La Libertad	11	5,5	6,3	25,3
	Virgen de la Victoria	28	14,0	16,1	41,4
	Real	24	12,0	13,8	55,2
	Batería Jota	5	2,5	2,9	58,0
	Colón	4	2,0	2,3	60,3
	Isaac Peral	4	2,0	2,3	62,6
	Hebreo- Tiro Nacional	24	12,0	13,8	76,4
	Hipódromo	2	1,0	1,1	77,6
	Alfonso XIII	3	1,5	1,7	79,3
	Reina Regente	2	1,0	1,1	80,5
	Ataque Seco	12	6,0	6,9	87,4
	Concepción Arenal	1	,5	,6	87,9
	Cabrerizas	8	4,0	4,6	92,5
	General Larrea	1	,5	,6	93,1
	Héroes de España	4	2,0	2,3	95,4
	Cañada de Hidum	8	4,0	4,6	100,0
	Total	174	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	26	13,0		
Total		200	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	127	63,5	63,5	63,5
	Hombre	73	36,5	36,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	1,5	1,5	1,5
	25 a 34 años	13	6,5	6,5	8,0
	35 a 44 años	41	20,5	20,5	28,5
	45 a 54 años	66	33,0	33,0	61,5
	55 a 64 años	53	26,5	26,5	88,0
	65 a 75 años	24	12,0	12,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	133	66,5	67,2	67,2
	Soltero/a	37	18,5	18,7	85,9
	Separado/a	22	11,0	11,1	97,0
	Viudo/a	6	3,0	3,0	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	198	99,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	84	42,0	42,4	42,4
	No	114	57,0	57,6	100,0



Total	198	99,0	100,0
Perdidos Sistema	2	1,0	
Total	200	100,0	

[Accesibilidad al Mercado]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	3	1,5	1,5	1,5
Bien	63	31,5	31,5	33,0
Muy bien	134	67,0	67,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

[Limpieza del Mercado]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	3	1,5	1,5	1,5
Bien	71	35,5	35,5	37,0
Muy bien	126	63,0	63,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de verduras]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	3	1,5	1,5	1,5
Bien	77	38,5	38,5	40,0
Muy bien	120	60,0	60,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de pescados]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	4	2,0	2,0	2,0
Bien	70	35,0	35,0	37,0
Muy bien	126	63,0	63,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de carne]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	6	3,0	3,0	3,0



Bien	65	32,5	32,5	35,5
Muy bien	129	64,5	64,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

[Estado de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	3,0	3,0	3,0
	Bien	72	36,0	36,2	39,2
	Muy bien	121	60,5	60,8	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

[Trato del personal encargado del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,5	1,5	1,5
	Bien	70	35,0	35,0	36,5
	Muy bien	127	63,5	63,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Trato del personal de los puestos de ventas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,5	1,5	1,5
	Bien	64	32,0	32,0	33,5
	Muy bien	133	66,5	66,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de ultramarinos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,5	1,5	1,5
	Bien	66	33,0	33,0	34,5
	Muy bien	131	65,5	65,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



[Seguridad/Vigilancia del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	4,5	4,5	4,5
	Bien	81	40,5	40,5	45,0
	Muy bien	110	55,0	55,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	2,5	2,5	2,5
	Bien	85	42,5	42,5	45,0
	Muy bien	110	55,0	55,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	177	88,5	88,5	88,5
	Sí	23	11,5	11,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	102	51,0	51,0	51,0
	Sí	98	49,0	49,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	124	62,0	62,0	62,0
	Sí	76	38,0	38,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	129	64,5	64,5	64,5
	Sí	71	35,5	35,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Por los precios] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	155	77,5	77,5	77,5
	Sí	45	22,5	22,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Por la higiene] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	187	93,5	93,5	93,5
	Sí	13	6,5	6,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Porque hay más variedad] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	75	37,5	37,5	37,5
	Sí	125	62,5	62,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Por cercanía] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	193	96,5	96,5	96,5
	Sí	7	3,5	3,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	77	38,5	38,5	38,5



Sí	123	61,5	61,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

[Por hábito] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	193	96,5	96,5	96,5
	Sí	7	3,5	3,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Otro] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	200	100,0

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	2	1,0	1,0	1,0
	Una vez por semana	165	82,5	82,5	83,5
	Dos veces por semana	26	13,0	13,0	96,5
	Más de dos veces por semana	7	3,5	3,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,5	,5	,5
	No	199	99,5	99,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿En cuál?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Central	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	199	99,5		
Total		200	100,0		

Por favor, señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	199	99,5	99,5	99,5
Se me olvidó la mascarilla	1	,5	,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	199	99,5	100,0	100,0
Perdidos Sistema	1	,5		
Total	200	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	52	26,0	26,0	26,0
Sí	148	74,0	74,0	100,0
Total	200	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	6,5	6,5	6,5
Sí	187	93,5	93,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	200	100,0	100,0	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	200	100,0



Propuestas de mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	200	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	104	52,0	52,3	52,3
	No	95	47,5	47,7	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	103	51,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	97	48,5		
Total		200	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	200	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	123	61,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	77	38,5		
Total		200	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	7	3,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	193	96,5		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Total	200	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	200	100,0

Propuesta de Mejora para las cartas de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	200	100,0	100,0	100,0