

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 (REAL) 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 (REAL) 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:** 50 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 (REAL) 2022** con un valor de **4,50** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al Mercado	50	4,64
Limpieza del Mercado	50	4,60
Higiene de los puestos de venta de verduras	50	4,52
Higiene de los puestos de venta de pescados	50	4,62
Higiene de los puestos de venta de carne	50	4,56
Estado de los aseos	50	4,54
Trato del personal encargado del Mercado	50	4,62
Trato del personal de los puestos de ventas	50	4,62
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	50	4,60
Seguridad/Vigilancia del Mercado	50	4,50
Nivel de Calidad del Mercado	50	4,50

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%	0%	100%	100%
Limpieza del Mercado	0%	0%	100%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	0%	100%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	0%	0%	100%	100%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	0%	100%	100%
Estado de los aseos	0%	0%	100%	100%
Trato del personal encargado del Mercado	0%	0%	100%	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%	2%	98%	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	Real	50	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los Pinares	3	6,0	6,0	6,0
	Constitución	3	6,0	6,0	12,0
	La Libertad	3	6,0	6,0	18,0
	Virgen de la Victoria	2	4,0	4,0	22,0
	Real	22	44,0	44,0	66,0
	Batería Jota	1	2,0	2,0	68,0
	Colón	3	6,0	6,0	74,0
	Isaac Peral	2	4,0	4,0	78,0
	Hebreo- Tiro Nacional	6	12,0	12,0	90,0
	Hipódromo	1	2,0	2,0	92,0
	Cabrerizas	2	4,0	4,0	96,0
	Héroes de España	1	2,0	2,0	98,0
	Cañada de Hidum	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	34	68,0	68,0	68,0
	Hombre	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	3	6,0	6,0	6,0
	35 a 44 años	12	24,0	24,0	30,0
	45 a 54 años	15	30,0	30,0	60,0
	55 a 64 años	16	32,0	32,0	92,0
	65 a 75 años	4	8,0	8,0	100,0



Total	50	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	35	70,0	70,0	70,0
	Soltero/a	7	14,0	14,0	84,0
	Separado/a	6	12,0	12,0	96,0
	Viudo/a	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿Los productos tienen su etiqueta/precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	49	98,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	12	24,0	24,5	24,5
	No	37	74,0	75,5	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

[Accesibilidad al Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	18	36,0	36,0	36,0
	Muy bien	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Limpieza del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	20	40,0	40,0	40,0
	Muy bien	30	60,0	60,0	100,0



Total	50	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

[Higiene de los puestos de venta de verduras]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	24	48,0	48,0	48,0
	Muy bien	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de pescados]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	38,0	38,0	38,0
	Muy bien	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de carne]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	22	44,0	44,0	44,0
	Muy bien	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Estado de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	23	46,0	46,0	46,0
	Muy bien	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Trato del personal encargado del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	38,0	38,0	38,0
	Muy bien	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



[Trato del personal de los puestos de ventas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	38,0	38,0	38,0
	Muy bien	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de ultramarinos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	20	40,0	40,0	40,0
	Muy bien	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Seguridad/Vigilancia del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	23	46,0	46,0	48,0
	Muy bien	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	25	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	50	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	48	96,0	96,0	96,0
	Sí	2	4,0	4,0	100,0



Total	50	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	47	94,0	94,0	94,0
	Sí	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	1	2,0	2,0	2,0
	Sí	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Por los precios] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	44	88,0	88,0	88,0
	Sí	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Por la higiene] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	50	100,0	100,0	100,0

[Porque hay más variedad] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	16	32,0	32,0	32,0
	Sí	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



[Por cercanía] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	48	96,0	96,0	96,0
	Sí	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	22	44,0	44,0	44,0
	Sí	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Por hábito] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	49	98,0	98,0	98,0
	Sí	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Otro] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	50	100,0

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez por semana	48	96,0	96,0	96,0
	Dos veces por semana	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	50	100,0	100,0	100,0



En caso afirmativo, ¿En cuál?

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	50	100,0

Por favor, señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50	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	49	98,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	1	2,0		
Total	50	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	15	30,0	30,0	30,0
Sí	35	70,0	70,0	100,0
Total	50	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	4	8,0	8,0	8,0
Sí	46	92,0	92,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	50	100,0	100,0	100,0



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

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	50	100,0

Propuestas de mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	35	70,0	70,0	70,0
No	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	34	68,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	16	32,0		
Total	50	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	50	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	35	70,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	15	30,0		
Total	50	100,0		



En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	4,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	48	96,0		
Total		50	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	50	100,0

Propuesta de Mejora para las cartas de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50	100,0	100,0	100,0