

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: MERCADO BUEN ACUERDO 2023

**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 BUEN ACUERDO 2023** 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 2023
- **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** con un valor de **4,16** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	50	3,78
Limpieza del mercado	50	4,06
Higiene de los puestos de venta de verduras	50	4,28
Higiene de los puestos de venta de pescados	50	4,28
Higiene de los puestos de venta de carne	49	4,53
Estado de los aseos	48	4,46
Trato del personal encargado del Mercado	50	4,52
Trato del personal de los puestos de ventas	49	4,57
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	43	4,28
Seguridad/ Vigilancia del mercado	49	4,14
Nivel de Calidad del Mercado	50	4,16

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al mercado	8%	16%	76%	92%
Limpieza del mercado	4%	10%	86%	96%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	26%	76%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	4%	12%	84%	96%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	6,1%	93,9%	100%
Estado de los aseos	4,2%	4,1%	91,7%	95,8%
Trato del personal encargado del Mercado	2%	4%	94%	98%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	0%	100%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	4,7%	95,3%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	2%	10,2%	87,8%	98%
Nivel de Calidad del Mercado	2%	4%	94%	98%

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	50	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Constitución	3	6,0	60,0	60,0
	Colón	1	2,0	20,0	80,0
	Cañada de Hidúm	1	2,0	20,0	100,0
	Total	5	10,0	100,0	
Perdidos	Sistema	45	90,0		
Total		50	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	17	34,0	34,0	34,0
	Hombre	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	7	14,0	14,3	14,3
	25 a 34 años	10	20,0	20,4	34,7
	35 a 44 años	9	18,0	18,4	53,1
	45 a 54 años	4	8,0	8,2	61,2
	55 a 64 años	9	18,0	18,4	79,6
	65 a 75 años	10	20,0	20,4	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	29	58,0	61,7	61,7
	Soltero/a	11	22,0	23,4	85,1
	Separado/a	7	14,0	14,9	100,0
	Total	47	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,0		
Total		50	100,0		

¿ Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	48	96,0	98,0	98,0
	No	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	98,0	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	8	16,0	16,7	16,7
	No	40	80,0	83,3	100,0
	Total	48	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,0		
Total		50	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	8,0	8,0	8,0
	Regular	8	16,0	16,0	24,0
	Bien	29	58,0	58,0	82,0
	Muy bien	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,0	4,0	4,0
	Regular	5	10,0	10,0	14,0
	Bien	29	58,0	58,0	72,0
	Muy bien	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	26,0	26,0	26,0
	Bien	10	20,0	20,0	46,0
	Muy bien	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	2,0	2,0	4,0
	Regular	6	12,0	12,0	16,0
	Bien	17	34,0	34,0	50,0
	Muy bien	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	6,0	6,1	6,1
	Bien	17	34,0	34,7	40,8
	Muy bien	29	58,0	59,2	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,1	2,1
	Mal	1	2,0	2,1	4,2
	Regular	2	4,0	4,1	8,3
	Bien	15	30,0	31,3	39,6
	Muy bien	29	58,0	60,4	100,0
	Total	48	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,0		
Total		50	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	2	4,0	4,0	6,0
	Bien	16	32,0	32,0	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	21	42,0	42,9	42,9
	Muy bien	28	56,0	57,1	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,7	4,7
	Bien	27	54,0	62,7	67,4
	Muy bien	14	28,0	32,6	100,0
	Total	43	86,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	14,0		
Total		50	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	5	10,0	10,2	12,2
	Bien	28	56,0	57,2	69,4
	Muy bien	15	30,0	30,6	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	2	4,0	4,0	6,0
	Bien	34	68,0	68,0	74,0
	Muy bien	13	26,0	26,0	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	2	4,0	4,0	4,0
	Sí	48	96,0	96,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Central ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	32	64,0	64,0	64,0
	Sí	18	36,0	36,0	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	44	88,0	88,0	88,0
	Sí	6	12,0	12,0	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	42	84,0	84,0	84,0
	Sí	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Por los precios Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	39	78,0	78,0	78,0
	Sí	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Por la higiene Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	41	82,0	82,0	82,0
	Sí	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Porque hay más variedad Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	43	86,0	86,0	86,0
	Sí	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Por cercanía Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	39	78,0	78,0	78,0
	Sí	11	22,0	22,0	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	13	26,0	26,0	26,0
	Sí	37	74,0	74,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Por hábito Señale el motivo:

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

[Otro] Señale el motivo:

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

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	6	12,0	12,0	12,0
	Una vez por semana	8	16,0	16,0	28,0
	Dos veces por semana	26	52,0	52,0	80,0
	Más de dos veces por semana	10	20,0	20,0	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	50	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	2,0	2,0	2,0
Sí	49	98,0	98,0	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	7	14,0	14,0	14,0
Sí	43	86,0	86,0	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

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	37	74,0	74,0	74,0
No	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	37	74,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	13	26,0		
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	Sí	11	22,0	22,0	22,0
	No	39	78,0	78,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	11	22,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	39	78,0		
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