

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: MERCADOS (GLOBAL) 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: **MERCADOS (GLOBAL) 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:** 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** con un valor de **4,21** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	200	4,10
Limpieza del mercado	200	4,10
Higiene de los puestos de venta de verduras	200	4,29
Higiene de los puestos de venta de pescados	198	4,34
Higiene de los puestos de venta de carne	199	4,45
Estado de los aseos	191	4,31
Trato del personal encargado del Mercado	200	4,43
Trato del personal de los puestos de ventas	199	4,45
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	191	4,36
Seguridad/ Vigilancia del mercado	192	4,20
Nivel de Calidad del Mercado	199	4,21

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	2%	10%	88%	98%
Limpieza del mercado	2,5%	12,5%	85%	97,5%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	22,5%	77,5%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	2%	10,1%	87,9%	98%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	8,5%	91,5%	100%
Estado de los aseos	5,2%	8,4%	86,4%	94,8%
Trato del personal encargado del Mercado	0,5%	9,5%	90%	99,5%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	3%	97%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	1,6%	98,4%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	1%	6,8%	82,2%	99%
Nivel de Calidad del Mercado	0,5%	3%	96,5%	99,5%

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	43	21,5	23,2	23,2
	Real	43	21,5	23,2	46,5
	Victoria	49	24,5	26,5	73,0
	Buen Acuerdo	50	25,0	27,0	100,0
	Total	185	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	15	7,5		
Total		200	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	General Gómez Jordana	2	1,0	7,4	7,4
	Constitución	4	2,0	14,8	22,2
	La Libertad	1	,5	3,7	25,9
	Virgen de la Victoria	8	4,0	29,6	55,6
	Real	2	1,0	7,4	63,0
	Colón	1	,5	3,7	66,7
	Hipódromo	1	,5	3,7	70,4
	Alfonso XIII	1	,5	3,7	74,1
	Ataque Seco	2	1,0	7,4	81,5
	Cabrerizas	2	1,0	7,4	88,9
	Héroes de España	2	1,0	7,4	96,3
	Cañada de Hidum	1	,5	3,7	100,0
	Total	27	13,5	100,0	
Perdidos	Sistema	173	86,5		
Total		200	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	108	54,0	54,8	54,8
	Hombre	89	44,5	45,2	100,0
	Total	197	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		200	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	19	9,5	9,5	9,5
	25 a 34 años	42	21,0	21,1	30,7
	35 a 44 años	45	22,5	22,6	53,3
	45 a 54 años	15	7,5	7,5	60,8
	55 a 64 años	48	24,0	24,1	84,9
	65 a 75 años	30	15,0	15,1	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	132	66,0	68,0	68,0
	Soltero/a	43	21,5	22,2	90,2
	Separado/a	17	8,5	8,8	99,0
	Viudo/a	1	,5	,5	99,5
	Pareja de Hecho	1	,5	,5	100,0
	Total	194	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		200	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	187	93,5	96,4	96,4
	No	7	3,5	3,6	100,0
	Total	194	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		200	100,0		

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	45	22,5	23,3	23,3
	No	148	74,0	76,7	100,0
	Total	193	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,5		
Total		200	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,0	2,0
	Regular	20	10,0	10,0	12,0
	Bien	124	62,0	62,0	74,0
	Muy bien	52	26,0	26,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	3	1,5	1,5	2,5
	Regular	25	12,5	12,5	15,0
	Bien	113	56,5	56,5	71,5
	Muy bien	57	28,5	28,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	45	22,5	22,5	22,5
	Bien	53	26,5	26,5	49,0
	Muy bien	102	51,0	51,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	3	1,5	1,5	2,0
	Regular	20	10,0	10,1	12,1
	Bien	78	39,0	39,4	51,5
	Muy bien	96	48,0	48,5	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	8,5	8,5	8,5
	Bien	75	37,5	37,7	46,2
	Muy bien	107	53,5	53,8	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,1	2,1
	Mal	6	3,0	3,1	5,2
	Regular	16	8,0	8,4	13,6
	Bien	65	32,5	34,0	47,6
	Muy bien	100	50,0	52,4	100,0
	Total	191	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,5		
Total		200	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Regular	19	9,5	9,5	10,0
	Bien	73	36,5	36,5	46,5
	Muy bien	107	53,5	53,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	3,0	3,0	3,0
	Bien	97	48,5	48,8	51,8
	Muy bien	96	48,0	48,2	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,5	1,6	1,6
	Bien	116	58,0	60,7	62,3
	Muy bien	72	36,0	37,7	100,0
	Total	191	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,5		
Total		200	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	1	,5	,5	1,0
	Regular	13	6,5	6,8	7,8
	Bien	121	60,5	63,0	70,8
	Muy bien	56	28,0	29,2	100,0
	Total	192	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,0		
Total		200	100,0		

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Regular	6	3,0	3,0	3,5
	Bien	141	70,5	70,9	74,4
	Muy bien	51	25,5	25,6	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	121	60,5	60,5	60,5
	Sí	79	39,5	39,5	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	90	45,0	45,0	45,0
	Sí	110	55,0	55,0	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	122	61,0	61,0	61,0
	Sí	78	39,0	39,0	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	157	78,5	78,5	78,5
	Sí	43	21,5	21,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Por los precios Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	117	58,5	58,5	58,5
	Sí	83	41,5	41,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Por la higiene Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	127	63,5	63,5	63,5
	Sí	73	36,5	36,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Porque hay más variedad Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	161	80,5	80,5	80,5
	Sí	39	19,5	19,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Por cercanía Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	147	73,5	73,5	73,5
	Sí	53	26,5	26,5	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	76	38,0	38,0	38,0
	Sí	124	62,0	62,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Por hábito Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	195	97,5	97,5	97,5
	Sí	5	2,5	2,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Otro] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		196	98,0	98,0	98,0
	Cercanía del trabajo	1	,5	,5	98,5
	Motivos	1	,5	,5	99,0
	Por la mercería	1	,5	,5	99,5
	Su madre vive aquí	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	24	12,0	12,1	12,1
	Una vez por semana	28	14,0	14,1	26,1
	Dos veces por semana	86	43,0	43,2	69,3
	Más de dos veces por semana	61	30,5	30,7	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	1,0	1,0	1,0
	No	197	98,5	99,0	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

En caso afirmativo, ¿En cuál?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buen Acuerdo	1	,5	50,0	50,0
	Real	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	198	99,0		
Total		200	100,0		

Por favor, señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		199	99,5	99,5	99,5
	Incidencias con algunos clientes del mercado	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	198	99,0	99,5	99,5
	No	1	,5	,5	100,0
	Total	199	99,5	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	7	3,5	3,5	3,5
	Sí	193	96,5	96,5	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	25	12,5	12,5	12,5
	Sí	175	87,5	87,5	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	159	79,5	79,5	79,5
	No	41	20,5	20,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,5	,6	,6
	No	158	79,0	99,4	100,0
	Total	159	79,5	100,0	
Perdidos	Sistema	41	20,5		
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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	199	99,5		
Total		200	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	45	22,5	22,6	22,6
	No	154	77,0	77,4	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	45	22,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	155	77,5		
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