

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) 2021
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: **MERCADOS (DATOS GLOBALES) 2021** 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 114 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) 2021** con un valor de **4,61** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	114	4,65
Limpieza del mercado	114	4,60
Higiene de los puestos de venta de verduras	112	4,49
Higiene de los puestos de venta de pescados	114	4,50
Higiene de los puestos de venta de carne	114	4,50
Estado de los aseos	114	4,53
Trato del personal encargado del Mercado	113	4,58
Trato del personal de los puestos de ventas	114	4,49
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	114	4,67
Seguridad/ Vigilancia del mercado	114	4,42
Nivel de Calidad del Mercado	114	4,61

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al mercado	0%	0,9%	99,1%	100%
Limpieza del mercado	0%	4,4%	95,6%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	1,8%	10,7%	87,5%	98,2%
Higiene de los puestos de venta de pescados	1,8%	9,6%	88,6%	98,2%
Higiene de los puestos de venta de carne	3,5%	4,4%	92,1%	96,5%
Estado de los aseos	1,8%	7,9%	90,3%	98,2%
Trato del personal encargado del Mercado	0,9%	7,1%	92%	99,1%
Trato del personal de los puestos de ventas	0,9%	7,9%	91,2%	99,1%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	3,5%	96,5%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	6,2%	5,3%	88,5%	93,8%
Nivel de Calidad del Mercado	0%	1,8%	98,2%	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	45	39,5	39,8	39,8
	Real	24	21,1	21,2	61,1
	Victoria	24	21,1	21,2	82,3
	Buen Acuerdo	20	17,5	17,7	100,0
	Total	113	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		114	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	El Carmen	4	3,5	3,5	3,5	
	Los Pinares	2	1,8	1,8	5,3	
	General Gómez Jordana	3	2,6	2,6	7,9	
	Hernán Cortés	7	6,1	6,1	14,0	
	Constitución	7	6,1	6,1	20,2	
	La Libertad	6	5,3	5,3	25,4	
	Virgen de la Victoria	8	7,0	7,0	32,5	
	Real	3	2,6	2,6	35,1	
	Batería Jota	4	3,5	3,5	38,6	
	Colón	1	,9	,9	39,5	
	Isaac Peral	7	6,1	6,1	45,6	
	Hebreo- Tiro Nacional	8	7,0	7,0	52,6	
	Hipódromo	7	6,1	6,1	58,8	
	Alfonso XIII	5	4,4	4,4	63,2	
	Reina Regente	3	2,6	2,6	65,8	
	Industrial	5	4,4	4,4	70,2	
	Polígono Residencial La Paz	2	1,8	1,8	71,9	
	Ataque Seco	6	5,3	5,3	77,2	
	Concepción Arenal	5	4,4	4,4	81,6	
	Cabrerizas	4	3,5	3,5	85,1	
	General Larrea	2	1,8	1,8	86,8	
	Medina Sidonia	3	2,6	2,6	89,5	
	Héroes de España	8	7,0	7,0	96,5	
	Cañada de Hidum	4	3,5	3,5	100,0	
	Total		114	100,0	100,0	



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	43	37,7	38,4	38,4
	Hombre	69	60,5	61,6	100,0
	Total	112	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		114	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	1	,9	,9	,9
	25 a 34 años	40	35,1	35,1	36,0
	35 a 44 años	31	27,2	27,2	63,2
	45 a 54 años	25	21,9	21,9	85,1
	55 a 64 años	8	7,0	7,0	92,1
	65 a 75 años	9	7,9	7,9	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	74	64,9	66,7	66,7
	Soltero/a	24	21,1	21,6	88,3
	Separado/a	11	9,6	9,9	98,2
	Viudo/a	2	1,8	1,8	100,0
	Total	111	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		114	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	107	93,9	96,4	96,4
	No	4	3,5	3,6	100,0
	Total	111	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		114	100,0		



¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	79	69,3	71,2	71,2
	No	32	28,1	28,8	100,0
	Total	111	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		114	100,0		

[Accesibilidad al mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	,9	,9
	Bien	38	33,3	33,3	34,2
	Muy bien	75	65,8	65,8	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Limpieza del mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,4	4,4	4,4
	Bien	36	31,6	31,6	36,0
	Muy bien	73	64,0	64,0	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de verduras]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,8	1,8	1,8
	Regular	12	10,5	10,7	12,5
	Bien	27	23,7	24,1	36,6
	Muy bien	71	62,3	63,4	100,0
	Total	112	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		114	100,0		

[Higiene de los puestos de venta de pescados]



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,8	1,8	1,8
	Regular	11	9,6	9,6	11,4
	Bien	29	25,4	25,4	36,8
	Muy bien	72	63,2	63,2	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de carne]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	3,5	3,5	3,5
	Regular	5	4,4	4,4	7,9
	Bien	35	30,7	30,7	38,6
	Muy bien	70	61,4	61,4	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Estado de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	1	,9	,9	1,8
	Regular	9	7,9	7,9	9,6
	Bien	29	25,4	25,4	35,1
	Muy bien	74	64,9	64,9	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Trato del personal encargado del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	8	7,0	7,1	8,0
	Bien	29	25,4	25,7	33,6
	Muy bien	75	65,8	66,4	100,0
	Total	113	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		114	100,0		

[Trato del personal de los puestos de ventas]



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	9	7,9	7,9	8,8
	Bien	37	32,5	32,5	41,2
	Muy bien	67	58,8	58,8	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de ultramarinos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,5	3,5	3,5
	Bien	30	26,3	26,3	29,8
	Muy bien	80	70,2	70,2	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Seguridad/ Vigilancia del mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,8	1,8	1,8
	Mal	5	4,4	4,4	6,1
	Regular	6	5,3	5,3	11,4
	Bien	31	27,2	27,2	38,6
	Muy bien	70	61,4	61,4	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,8	1,8	1,8
	Bien	41	36,0	36,0	37,7
	Muy bien	71	62,3	62,3	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	89	78,1	78,1	78,1
	Sí	25	21,9	21,9	100,0
	Total	114	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	72	63,2	63,2	63,2
	Sí	42	36,8	36,8	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	78	68,4	68,4	68,4
	Sí	36	31,6	31,6	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	85	74,6	74,6	74,6
	Sí	29	25,4	25,4	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Por los precios] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	96	84,2	84,2	84,2
	Sí	18	15,8	15,8	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Por la higiene] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	95	83,3	83,3	83,3
	Sí	19	16,7	16,7	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Porque hay más variedad] Señale el motivo:



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	73	64,0	64,0	64,0
	Sí	41	36,0	36,0	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Por cercanía] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	97	85,1	85,1	85,1
	Sí	17	14,9	14,9	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	84	73,7	73,7	73,7
	Sí	30	26,3	26,3	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Por hábito] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	103	90,4	90,4	90,4
	Sí	11	9,6	9,6	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

[Otro] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		112	98,2	98,2	98,2
	Cafetería	1	,9	,9	99,1
	para desayunar	1	,9	,9	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	15	13,2	13,6	13,6
	Una vez por semana	60	52,6	54,5	68,2
	Dos veces por semana	26	22,8	23,6	91,8
	Más de dos veces por semana	9	7,9	8,2	100,0
	Total	110	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,5		
Total		114	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	4,4	4,4	4,4
	No	108	94,7	95,6	100,0
	Total	113	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		114	100,0		

En caso afirmativo, ¿En cuál?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buen Acuerdo	1	,9	33,3	33,3
	Central	2	1,8	66,7	100,0
	Total	3	2,6	100,0	
Perdidos	Sistema	111	97,4		
Total		114	100,0		

Por favor, señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		113	99,1	99,1	99,1
	Se me olvidó la mascarilla	1	,9	,9	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

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



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	108	94,7	94,7	94,7
	No	6	5,3	5,3	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	54	47,4	47,4	47,4
	Sí	60	52,6	52,6	100,0
	Total	114	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	53	46,5	46,5	46,5
	Sí	61	53,5	53,5	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	114	100,0	100,0	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	114	100,0	100,0	100,0

Propuestas de mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	114	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	11	9,6	9,7	9,7
	No	102	89,5	90,3	100,0
	Total	113	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		114	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	1,8	18,2	18,2
	No	9	7,9	81,8	100,0
	Total	11	9,6	100,0	
Perdidos	Sistema	103	90,4		
Total		114	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	,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	,9	50,0	100,0
	Total	2	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	112	98,2		
Total		114	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	114	100,0

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	114	100,0

En caso de uso, Valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	114	100,0

Propuesta de Mejora para las cartas de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	114	100,0	100,0	100,0