

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:
MERCADO CENTRAL 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: **MERCADO CENTRAL 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:** 45 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 MERCADO CENTRAL 2021** con un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	45	4,62
Limpieza del mercado	45	4,58
Higiene de los puestos de venta de verduras	45	4,58
Higiene de los puestos de venta de pescados	45	4,51
Higiene de los puestos de venta de carne	45	4,56
Estado de los aseos	45	4,56
Trato del personal encargado del Mercado	45	4,56
Trato del personal de los puestos de ventas	45	4,49
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	45	4,71
Seguridad/ Vigilancia del mercado	45	4,31
Nivel de Calidad del Mercado	45	4,56

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%	2,2%	97,8%	100%
Limpieza del mercado	0%	6,7%	93,3%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	6,7%	93,3%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	2,2%	6,7%	91,1%	97,8%
Higiene de los puestos de venta de carne	4,4%	2,2%	93,4%	95,6%
Estado de los aseos	2,2%	4,4%	93,4%	97,8%
Trato del personal encargado del Mercado	2,2%	4,4%	93,4%	97,8%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	8,9%	91,1%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	2,2%	97,8%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	8,9%	8,9%	83,2%	92,1%
Nivel de Calidad del Mercado	0%	4,4%	95,6%	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	100,0	100,0	100,0

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Los Pinares	2	4,4	4,4	4,4
Hernán Cortés	2	4,4	4,4	8,9
Constitución	3	6,7	6,7	15,6
La Libertad	3	6,7	6,7	22,2
Real	1	2,2	2,2	24,4
Batería Jota	1	2,2	2,2	26,7
Hebreo- Tiro Nacional	7	15,6	15,6	42,2
Hipódromo	1	2,2	2,2	44,4
Industrial	3	6,7	6,7	51,1
Ataque Seco	5	11,1	11,1	62,2
Concepción Arenal	3	6,7	6,7	68,9
Cabrerizas	4	8,9	8,9	77,8
General Larrea	1	2,2	2,2	80,0
Medina Sidonia	2	4,4	4,4	84,4
Héroes de España	3	6,7	6,7	91,1
Cañada de Hidúm	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	19	42,2	44,2	44,2
Hombre	24	53,3	55,8	100,0
Total	43	95,6	100,0	
Perdidos Sistema	2	4,4		
Total	45	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	11	24,4	24,4	24,4
	35 a 44 años	11	24,4	24,4	48,9
	45 a 54 años	12	26,7	26,7	75,6
	55 a 64 años	6	13,3	13,3	88,9
	65 a 75 años	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	25	55,6	58,1	58,1
	Soltero/a	11	24,4	25,6	83,7
	Separado/a	5	11,1	11,6	95,3
	Viudo/a	2	4,4	4,7	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	40	88,9	95,2	95,2
	No	2	4,4	4,8	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,7		
Total		45	100,0		

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	48,9	52,4	52,4
	No	20	44,4	47,6	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,7		
Total		45	100,0		



[Accesibilidad al mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,2	2,2	2,2
	Bien	15	33,3	33,3	35,6
	Muy bien	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Limpieza del mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	6,7	6,7	6,7
	Bien	13	28,9	28,9	35,6
	Muy bien	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de verduras]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	6,7	6,7	6,7
	Bien	13	28,9	28,9	35,6
	Muy bien	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de pescados]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	3	6,7	6,7	8,9
	Bien	13	28,9	28,9	37,8
	Muy bien	28	62,2	62,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de carne]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,4	4,4	4,4
	Regular	1	2,2	2,2	6,7
	Bien	12	26,7	26,7	33,3
	Muy bien	30	66,7	66,7	100,0



Total	45	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

[Estado de los aseos]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	2,2	2,2	2,2
Regular	2	4,4	4,4	6,7
Bien	13	28,9	28,9	35,6
Muy bien	29	64,4	64,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

[Trato del personal encargado del Mercado]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	2,2	2,2	2,2
Regular	2	4,4	4,4	6,7
Bien	13	28,9	28,9	35,6
Muy bien	29	64,4	64,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

[Trato del personal de los puestos de ventas]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	4	8,9	8,9	8,9
Bien	15	33,3	33,3	42,2
Muy bien	26	57,8	57,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de ultramarinos]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	2,2	2,2	2,2
Bien	11	24,4	24,4	26,7
Muy bien	33	73,3	73,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

[Seguridad/ Vigilancia del mercado]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------



Válidos	Mal	4	8,9	8,9	8,9
	Regular	4	8,9	8,9	17,8
	Bien	11	24,4	24,4	42,2
	Muy bien	26	57,8	57,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,4	4,4	4,4
	Bien	16	35,6	35,6	40,0
	Muy bien	27	60,0	60,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	42	93,3	93,3	93,3
	Sí	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	5	11,1	11,1	11,1
	Sí	40	88,9	88,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	32	71,1	71,1	71,1
	Sí	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	39	86,7	86,7	86,7



Sí	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

[Por los precios] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	35	77,8	77,8	77,8
	Sí	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Por la higiene] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	42	93,3	93,3	93,3
	Sí	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Porque hay más variedad] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	26	57,8	57,8	57,8
	Sí	19	42,2	42,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Por cercanía] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	42	93,3	93,3	93,3
	Sí	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	25	55,6	55,6	55,6
	Sí	20	44,4	44,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



[Por hábito] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	42	93,3	93,3	93,3
	Sí	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Otro] Señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	45	100,0	100,0	100,0

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	2	4,4	4,8	4,8
	Una vez por semana	30	66,7	71,4	76,2
	Dos veces por semana	8	17,8	19,0	95,2
	Más de dos veces por semana	2	4,4	4,8	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,7		
Total		45	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	2,2	2,3	2,3
	No	43	95,6	97,7	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

En caso afirmativo, ¿En cuál?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Central	1	2,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	44	97,8		
Total		45	100,0		



Por favor, señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	44	97,8	97,8	97,8
Se me olvidó la mascarilla	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	43	95,6	95,6	95,6
No	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	20	44,4	44,4	44,4
Sí	25	55,6	55,6	100,0
Total	45	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	15	33,3	33,3	33,3
Sí	30	66,7	66,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	45	100,0	100,0	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	45	100,0	100,0	100,0



Propuestas de mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	45	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	7	15,6	15,9	15,9
	No	37	82,2	84,1	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	7	15,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	38	84,4		
Total		45	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	45	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	45	100,0

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	45	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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	45	100,0

Propuesta de Mejora para las cartas de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	45	100,0	100,0	100,0