

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 (CENTRAL) 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 (CENTRAL) 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:** 90 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 (CENTRAL) 2022** con un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al Mercado	90	4,70
Limpieza del Mercado	90	4,66
Higiene de los puestos de venta de verduras	90	4,64
Higiene de los puestos de venta de pescados	90	4,62
Higiene de los puestos de venta de carne	90	4,67
Estado de los aseos	89	4,61
Trato del personal encargado del Mercado	90	4,66
Trato del personal de los puestos de ventas	90	4,72
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	90	4,70
Seguridad/Vigilancia del Mercado	90	4,53
Nivel de Calidad del Mercado	90	4,56

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%	1,1%	98,9%	100%
Limpieza del Mercado	0%	1,1%	98,9%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	1,1%	98,9%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	0%	2,2%	97,8%	100%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	4,4%	95,6%	100%
Estado de los aseos	0%	3,4%	96,6%	100%
Trato del personal encargado del Mercado	0%	1,1%	98,9%	100%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	1,1%	98,9%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	1,1%	98,9%	100%
Seguridad/Vigilancia del Mercado	0%	3,3%	96,7%	100%
Nivel de Calidad del Mercado	0%	2,2%	97,8%	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	89	98,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los Pinares	9	10,0	13,6	13,6
	Hernán Cortés	1	1,1	1,5	15,2
	Constitución	9	10,0	13,6	28,8
	La Libertad	5	5,6	7,6	36,4
	Isaac Peral	1	1,1	1,5	37,9
	Hebreo- Tiro Nacional	16	17,8	24,2	62,1
	Ataque Seco	9	10,0	13,6	75,8
	Concepción Arenal	1	1,1	1,5	77,3
	Cabrerizas	6	6,7	9,1	86,4
	Héroes de España	3	3,3	4,5	90,9
	Cañada de Hidum	6	6,7	9,1	100,0
	Total	66	73,3	100,0	
Perdidos	Sistema	24	26,7		
Total		90	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	53	58,9	58,9	58,9
	Hombre	37	41,1	41,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	3,3	3,3	3,3
	25 a 34 años	8	8,9	8,9	12,2
	35 a 44 años	19	21,1	21,1	33,3



45 a 54 años	27	30,0	30,0	63,3
55 a 64 años	20	22,2	22,2	85,6
65 a 75 años	13	14,4	14,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casado/a	55	61,1	61,1	61,1
Soltero/a	22	24,4	24,4	85,6
Separado/a	10	11,1	11,1	96,7
Viudo/a	3	3,3	3,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

¿Los productos tienen su etiqueta/precio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	89	98,9	100,0	100,0
Perdidos Sistema	1	1,1		
Total	90	100,0		

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	47	52,2	52,8	52,8
No	42	46,7	47,2	100,0
Total	89	98,9	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,1		
Total	90	100,0		

[Accesibilidad al Mercado]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	1,1	1,1	1,1
Bien	25	27,8	27,8	28,9
Muy bien	64	71,1	71,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	



[Limpieza del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	29	32,2	32,2	33,3
	Muy bien	60	66,7	66,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de verduras]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	30	33,3	33,3	34,4
	Muy bien	59	65,6	65,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de pescados]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,2	2,2	2,2
	Bien	30	33,3	33,3	35,6
	Muy bien	58	64,4	64,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de carne]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,4	4,4	4,4
	Bien	22	24,4	24,4	28,9
	Muy bien	64	71,1	71,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Estado de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,3	3,4	3,4
	Bien	29	32,2	32,6	36,0
	Muy bien	57	63,3	64,0	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		



Total	90	100,0		
-------	----	-------	--	--

[Trato del personal encargado del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	29	32,2	32,2	33,3
	Muy bien	60	66,7	66,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Trato del personal de los puestos de ventas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	23	25,6	25,6	26,7
	Muy bien	66	73,3	73,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de ultramarinos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	25	27,8	27,8	28,9
	Muy bien	64	71,1	71,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Seguridad/Vigilancia del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,3	3,3	3,3
	Bien	36	40,0	40,0	43,3
	Muy bien	51	56,7	56,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,2	2,2	2,2
	Bien	36	40,0	40,0	42,2



Muy bien	52	57,8	57,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	87	96,7	96,7	96,7
	Sí	3	3,3	3,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	2	2,2	2,2	2,2
	Sí	88	97,8	97,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	57	63,3	63,3	63,3
	Sí	33	36,7	36,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	70	77,8	77,8	77,8
	Sí	20	22,2	22,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Por los precios] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	58	64,4	64,4	64,4
	Sí	32	35,6	35,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



[Por la higiene] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	77	85,6	85,6	85,6
	Sí	13	14,4	14,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Porque hay más variedad] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	42	46,7	46,7	46,7
	Sí	48	53,3	53,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Por cercanía] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	90	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	20	22,2	22,2	22,2
	Sí	70	77,8	77,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Por hábito] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	89	98,9	98,9	98,9
	Sí	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Otro] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	90	100,0



¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	2	2,2	2,2	2,2
	Una vez por semana	57	63,3	63,3	65,6
	Dos veces por semana	24	26,7	26,7	92,2
	Más de dos veces por semana	7	7,8	7,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	1,1	1,1	1,1
	No	89	98,9	98,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿En cuál?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Central	1	1,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	89	98,9		
Total		90	100,0		

Por favor, señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		89	98,9	98,9	98,9
	Se me olvidó la mascarilla	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	90	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	28	31,1	31,1	31,1
	Sí	62	68,9	68,9	100,0
	Total	90	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	8	8,9	8,9	8,9
	Sí	82	91,1	91,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	90	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	90	100,0

Propuestas de mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		90	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	39	43,3	43,8	43,8
	No	50	55,6	56,2	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		



En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	39	43,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	51	56,7		
Total		90	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	90	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	38	42,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	52	57,8		
Total		90	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	3	3,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	87	96,7		
Total		90	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	90	100,0

Propuesta de Mejora para las cartas de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		90	100,0	100,0	100,0