

**COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS  
DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS**

**MERCADO DE LA RIBERA**

Resultados a diciembre de 2020

Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Contar con una oferta variada de productos y garantizar en todo momento la variedad de puestos de venta de productos frescos de consumo habitual (pescados, carnes, frutas, verduras y otros).	El % de puestos de cada tipo (pescados, carnes, frutas/verduras y otros).	Mantener al menos un puesto de cada tipo	Fruterías: 6,3% Pescaderías: 30,2% Carnicerías: 38,1% Otros: 12,7%	Se cumple. Se cumple. Se cumple. Se cumple.
Garantizar el cumplimiento de los requisitos sanitarios por parte de comercios y hostelería mediante la realización, como mínimo, de una inspección quincenal.	El nº de incumplimientos de las inspecciones quincenales.	0	0	Se cumple.
Gestionar los cambios de titularidad de los puestos del mercado en un máximo de 15 días para facilitar su reapertura.	El % de cambios de titularidad gestionados en un máximo de 15 días.	100%	100%	Se cumple.
Garantizar un horario de apertura amplio del edificio con un mínimo de 13 horas todos los días del año, con una satisfacción mínima de 8.  Nota: Excepto 3 días al año: Navidad, Año Nuevo y Reyes.	El nº de incumplimientos del horario mínimo de apertura.  La satisfacción con el horario de apertura.	0  ≥ 8	0  8,1 (*)	Se cumple. Se cumple. (**)

**COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS  
DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS**

<b>MERCADO DE LA RIBERA</b>				
Resultados a diciembre de 2020				
<b>Compromiso</b>	<b>Cómo lo medimos</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Observaciones</b>
Garantizar un buen nivel de accesibilidad al interior del mercado, con una satisfacción mínima de 8.	La satisfacción con la facilidad de acceso al interior del mercado.	≥ 8	8,3 (*)	Se cumple. (**)
Mantener el edificio e instalaciones del mercado en buen estado mediante: - La limpieza diaria de los espacios comunes y baños. - La retirada continua de los residuos de los puestos y de los contenedores.  Lograr una satisfacción mínima de 7,5 con la limpieza del mercado.	La satisfacción con la limpieza del mercado municipal.	≥ 7,5	7,6 (*)	Se cumple. (**)
Mantener las instalaciones del mercado en adecuadas condiciones de uso, con una satisfacción mínima de 7,5.	La satisfacción con la disponibilidad y estado de la infraestructura.	≥ 7,5	7,9 (*)	Se cumple. (**)
Ofrecer información detallada en todas las entradas de cada planta del mercado sobre los puestos, con un panel que indique plano, lugar y tipo de cada puesto.	El nº de paneles informativos.	11	11	Se cumple.

**COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS  
DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS**

<b>MERCADO DE LA RIBERA</b>				
Resultados a diciembre de 2020				
<b>Compromiso</b>	<b>Cómo lo medimos</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Observaciones</b>
Facilitar el 100% de los actos y promociones relativas al mercado mediante la autorización y cesión de espacios.  Asegurar la realización, como mínimo, de 12 actos al año.	El nº de actos apoyados por Bilbao Zerbitzuak.	$\geq 12$	15	Se cumple. (**)

(\*) Resultados de la encuesta de satisfacción a usuarios de diciembre de 2018.

(\*\*) La crisis sanitaria por el COVID-19 y el estado de alarma decretado el 14 de marzo de 2020 han impactado en el servicio del siguiente modo:

- No se ha realizado la encuesta de satisfacción de usuarios que estaba planificada para 2020.
- Se han recibido una menor cantidad de peticiones para la realización de actos en el mercado.