

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%	Se cumple.
			Pescaderías: 30,2%	Se cumple.
			Carnicerías: 38,1%	Se cumple.
			Otros: 12,7%	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.	El nº de incumplimientos del horario mínimo de apertura.	0	0	Se cumple.
Nota: Excepto 3 días al año: Navidad, Año Nuevo y Reyes.	La satisfacción con el horario de apertura.	≥ 8	8,1 (*)	Se cumple. (**)

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
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. (**)
<p>Mantener el edificio e instalaciones del mercado en buen estado mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La limpieza diaria de los espacios comunes y baños. - La retirada continua de los residuos de los puestos y de los contenedores. <p>Lograr una satisfacción mínima de 7,5 con la limpieza del mercado.</p>	La satisfacción con la limpieza del mercado municipal.	$\geq 7,5$	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.	$\geq 7,5$	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

MERCADO DE LA RIBERA				
Resultados a diciembre de 2020				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
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.	≥ 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.