

Nivel de evidencia	3	Fase	Implementación
--------------------	---	------	----------------

Ámbito	Asuntos de consumidores	Sub-ámbito	Comercio electrónico
--------	-------------------------	------------	----------------------

Indicador	Entrega y servicio	Id	S-ES-Nivel-3-001
-----------	--------------------	----	------------------

Descripción	Permite conocer si la entidad implementa mecanismos, procesos y controles para asegurar la entrega oportuna de productos y la prestación eficiente de servicios, garantizando calidad, cumplimiento de tiempos y satisfacción de los clientes.
-------------	--

Métrica	<i>Porcentaje de entregas a tiempo</i>
---------	--

Definición	Proporción de productos o servicios entregados dentro del plazo comprometido con el cliente.
------------	--

Fórmula	$\frac{\#Entregas\ a\ tiempo}{Total\ de\ entregas\ realizadas} \times 100$
---------	--

Nota:	Se debe definir claramente qué se considera “a tiempo” según los compromisos establecidos. Es importante contar con registros confiables de fechas de entrega.
-------	--

Unidad de medida	Porcentaje %
------------------	--------------

- Anual.

Responsable de la medición	
----------------------------	--

- La persona responsable de proveer la medición en los periodos establecidos.

Fecha de medición		
Medición (métrica)	Año 1	Comentario
<i>Porcentaje de entregas a tiempo</i>		

Métrica	<i>Nivel de satisfacción del cliente en entrega y servicio</i>
----------------	--

Definición	Porcentaje de clientes que califican positivamente la calidad de la entrega y el servicio recibido.
Fórmula	$\frac{\# \text{ de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes encuestados}} \times 100$
Nota:	La medición puede realizarse mediante encuestas, NPS u otras herramientas. Se recomienda evaluar aspectos como puntualidad, calidad del servicio y cumplimiento de expectativas.

Unidad de media	Porcentaje, con dos decimales.
------------------------	--------------------------------

- Anual.

Responsable de la medición	
-----------------------------------	--

- La persona responsable de proveer la medición en los periodos establecidos.

Fecha de medición		
Medición (métrica)	Año 1	Comentario
<i>Nivel de satisfacción del cliente en entrega y servicio</i>		

Métrica	<i>Porcentaje de incidencias en entrega o servicio</i>
----------------	--

Definición	Proporción de entregas o servicios que presentan fallas, retrasos, daños o incumplimientos.
Fórmula	$\frac{\# \text{ de incidencias registradas}}{\text{Total de sistemas evaluados}} \times 100$
Nota:	Se deben definir criterios claros para clasificar incidencias. Este indicador permite identificar áreas de mejora en los procesos logísticos y de servicio.

Unidad de media	Porcentaje %
------------------------	--------------

- Anual

Responsable de la medición	
-----------------------------------	--

- La persona responsable de proveer la medición en los periodos establecidos.

Fecha de medición		
Medición (métrica)	Año 1	Comentario
<i>Porcentaje de incidencias en entrega o servicio</i>		