

|                    |   |      |         |
|--------------------|---|------|---------|
| Nivel de evidencia | 4 | Fase | Impacto |
|--------------------|---|------|---------|

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

|           |                    |    |                  |
|-----------|--------------------|----|------------------|
| Indicador | Entrega y servicio | Id | S-ES-Nivel-4-001 |
|-----------|--------------------|----|------------------|

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Permite conocer si la entidad mide, monitorea y evalúa de manera sistemática el desempeño de sus procesos de entrega y servicio, utilizando información histórica para identificar tendencias, mejorar el cumplimiento en tiempos de entrega, reducir incidencias y fortalecer la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de metas y acciones de mejora continua. |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|         |                                 |
|---------|---------------------------------|
| Métrica | Porcentaje de entregas a tiempo |
|---------|---------------------------------|

|            |                                                                                                                                                                |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.

|                  |  |
|------------------|--|
| Meta del periodo |  |
|------------------|--|

- Establecer la meta que quiere alcanzar en el año de postulación.

|           |  |
|-----------|--|
| Histórico |  |
|-----------|--|

- Número de mediciones anuales con los que cuenta la organización; para postular en el nivel 4 se requieren al menos dos periodos anuales.

Establecer los valores meta para cada año del periodo de evaluación, indicando el año de referencia.

| Fecha de medición               |  |  |  |      |            |
|---------------------------------|--|--|--|------|------------|
| Medición (métrica)              |  |  |  | Meta | Comentario |
| Porcentaje de entregas a tiempo |  |  |  |      |            |

|         |                                                         |
|---------|---------------------------------------------------------|
| Métrica | Nivel de satisfacción del cliente en entrega y servicio |
|---------|---------------------------------------------------------|

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

|                        |                                |
|------------------------|--------------------------------|
| <b>Unidad de media</b> | Porcentaje, con dos decimales. |
|------------------------|--------------------------------|

- Anual.

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Responsable de la medición</b> |  |
|-----------------------------------|--|

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

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Meta del periodo</b> |  |
|-------------------------|--|

- Establecer la meta que quiere alcanzar en el año de postulación.

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Histórico</b> |  |
|------------------|--|

- Número de mediciones anuales con los que cuenta la organización; para postular en el nivel 4 se requieren al menos dos periodos anuales.

Establecer los valores meta para cada año del periodo de evaluación, indicando el año de referencia.

| <b>Fecha de medición</b>                                       |  |  |  |             |                   |
|----------------------------------------------------------------|--|--|--|-------------|-------------------|
| <b>Medición (métrica)</b>                                      |  |  |  | <b>Meta</b> | <b>Comentario</b> |
| <i>Nivel de satisfacción del cliente en entrega y servicio</i> |  |  |  |             |                   |

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

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

|                        |              |
|------------------------|--------------|
| <b>Unidad de media</b> | Porcentaje % |
|------------------------|--------------|

- Anual

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Responsable de la medición</b> |  |
|-----------------------------------|--|

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

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Meta del periodo</b> |  |
|-------------------------|--|

- Establecer la meta que quiere alcanzar en el año de postulación.

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Histórico</b> |  |
|------------------|--|

- Número de mediciones anuales con los que cuenta la organización; para postular en el nivel 4 se requieren al menos dos periodos anuales.

Establecer los valores meta para cada año del periodo de evaluación, indicando el año de referencia.

| <b>Fecha de medición</b>                               |  |  |  |             |                   |
|--------------------------------------------------------|--|--|--|-------------|-------------------|
| <b>Medición (métrica)</b>                              |  |  |  | <b>Meta</b> | <b>Comentario</b> |
| <i>Porcentaje de incidencias en entrega o servicio</i> |  |  |  |             |                   |